

Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak

Jend. A. Yani No. 142 73811 051921280

Pemerintah Kab. Barito Utara / Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak

SOP Pelayanan Penanganan Pengaduan secara Tidak Langsung di P2TP2A

No. SK :

Persyaratan

1. Mengisi Formulir Pendaftaran, Laporan Hasil Identifikasi

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. 1 Menerima dan mencatat identitas diri korban dalam pengaduan melalui telepon/ surat dan rujukan dari lembaga lain. 2 Meminta identitas diri pelapor dan menggali permasalahan korban. 3 Menyampaikan tentang layanan yang tersedia beserta tujuan rujukan lanjutan yang dibutuhkan dan menerapkan prinsip-prinsip umum layanan terpadu. 4 Menyarankan kepada pelapor untuk menyampaikan pengaduan secara langsung atau tertulis bagi pelapor yang melalui telepon. 5 Menerima dan menindaklanjuti laporan pengaduan surat untuk disampaikan kepada korban. 6 Menerima dan memverifikasi laporan untuk ditindaklanjuti. 7 Menentukan petugas yang akan mengidentifikasi sesuai dengan kasusnya. 8 Mempelajari dan menelaah bahasa dan maksud pengaduan. 9 Mengklarifikasi pengaduan yang tidak jelas. 10 Membuat dan menyampaikan draft surat jawaban dan tindak lanjut kepada ketua. 11 Menandatangani surat jawaban penanganan kasus dalam rangkap 2 (dua). 12 Mencatat surat pengaduan dalam catatan pelaporan dan mengarsipkan dalam folder khusus. 13 Menyampaikan surat jawaban yang tetap menyarankan kesediaan korban / pelapor untuk datang langsung ke unit layanan. 14 Mendokumentasikan laporan penanganan kasus.

Waktu Penyelesaian

15 Menit

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Pelayanan Penanganan Pengaduan secara Tidak Langsung di P2TP2A

Pengaduan Layanan

Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak

Jend. A. Yani No. 142 73811 051921280



Pemerintah Kab. Barito Utara / Dinas Pengendalian Penduduk,
Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan dan
Perlindungan Anak