

## Dinas Pangan Tanaman Pangan dan Hortikultura

Jl. H.R Soebrantas Nomor 4 28292 081268590282

<http://distanhor.riau.go.id>

Pemerintah Provinsi Riau / Dinas Pangan Tanaman Pangan dan Hortikultura

# Pelayanan Penanganan Pengaduan

No. SK : 800/Dis.PTPH-Kp.Um/1483

### Persyaratan

1. Materi pengaduan yang disampaikan adalah pengaduan atas pelayanan pada Dinas Pangan, Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Riau yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh Dinas Pangan, Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Riau sebagai penyelenggara layanan
2. Pengaduan disampaikan secara resmi melalui media pengaduan yang telah disediakan.
3. Identitas resmi pengadu (KTP/SIM)

### Sistem, Mekanisme dan Prosedur

# Dinas Pangan Tanaman Pangan dan Hortikultura

Jl. H.R Soebrantas Nomor 4 28292 081268590282

<http://distanhor.riau.go.id>

Pemerintah Provinsi Riau / Dinas Pangan Tanaman Pangan dan Hortikultura



Image not found or type unknown



1. Pemohon menyampaikan keluhan/aduan melalui media pengaduan, atau disampaikan kepada petugas layanan pengaduan , jika pengaduan disampaikan langsung melalui form pengaduan
2. Petugas Pelayanan Pengaduan {Front Office) memverifikasi berkas pengaduan, materi pengaduan yang disampaikan dan melakukan registrasi/ pencatatan dalam register pengaduan
3. Bagian data, informasi dan pengaduan (Subbag Perencanaan dan Program sekretariat Dinas Pangan,Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Riau) melakukan penentuan relevansi pengaduan, pemilahan isi pengaduan, identifikasi dan penentuan kecukupan informasi dasar dan mengelompokan kategori pengaduan
4. Sekretaris Dinas melakukan telaah dan mengidentifikasi tingkat jenjang penanganan, menentukan tindaklanjut seperti apa yang harus diambil dan melaporkan hasil telaah kepada Kepala Dinas
5. Kepala Dinas memberikan arahan atas laporan hasil telaah yang telah diverifikasi, melakukan rapat pembahasan internal penyelesaian pengaduan yang menghasilkan jawaban penyelesaian atas pengaduan pelapor/pemohon dan melakukan penjadwalan pembahasan tindaklanjut dengan OPD terkait (bila diperlukan)

Informasi Tim penanganan pengaduan melakukan Penelaahan lebih lanjut dan memberikan rekomendasi

tindak lanjut pengaduan, seperti penentuan jawaban pertanyaan umum, penyediaan informasi dan

# Dinas Pangan Tanaman Pangan dan Hortikultura

Jl. H.R Soebrantas Nomor 4 28292 081268590282

<http://distanhor.riau.go.id>

Pemerintah Provinsi Riau / Dinas Pangan Tanaman Pangan dan Hortikultura



## Waktu Penyelesaian

10 Hari kerja

Maksimal 10 (sepuluh) hari kerja

## Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

## Produk Pelayanan

1. Pelayanan Pengaduan

## Pengaduan Layanan

1. E-Pengaduan:
2. Ruang pengaduan Dinas Pangan, Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Riau Jalan HR Soebrantas Nomor 4 Pekanbaru
3. Kotak Saran/pengaduan