



Kelurahan Ngelom

Ngelom Gg. V/269 Kelurahan Ngelom, Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo 61257

0317886267

kelngelom.sidoarjokab.go.id

Pemerintah Kab. Sidoarjo / Kecamatan Taman / Kelurahan Ngelom

Penanganan Pengaduan Masyarakat

No. SK : 188/14/438.7.7.6/2023

Persyaratan

1. Menyampaikan pengaduan secara tertulis dengan memuat: a. Identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/ institusi/ lembaga swadaya masyarakat/ organisasi masyarakat/ partai politik/ badan publik lainnya dilengkapi dengan kontak yang dapat dihubungi. b. Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiel atau immateriel yang diderita c. Permintaan penyelesaian yang diajukan; d. Surat dilengkapi dengan identitas waktu dan ditandatangani Ditujukan ke alamat : Lurah Ngelom Jl. Ngelom Gg. V No.61257 Kantor Kelurahan Ngelom email : kelurahannelom@gmail.com telepon : 031-7886267
2. Hadir langsung ke Kantor Kelurahan Ngelom dan menyampaikan pengaduan secara lisan atau mengisi formulir pengaduan
3. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : a. telepon : 031-7886267 b. email : kelurahannelom@gmail.com c. website : kelngelom.sidoarjokab.go.id d. instagram : [kelurahan.ngelom](https://www.instagram.com/kelurahan.ngelom) e. facebook : [kelurahan ngelom](https://www.facebook.com/kelurahan.ngelom)

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pengguna layanan (pengadu) menyampaikan pengaduan tertulis ditujukan kepada Lurah Ngelom melalui media aduan yang telah disediakan.
2. Pengguna layanan menunggu hasil disposisi pimpinan terkait materi aduan.
3. Pengguna layanan akan menerima surat/ konfirmasi atas pengaduannya. Surat berisikan jawaban atas pengaduan, detail waktu dan metode penanganan pengaduan yang dikirim kepada kontak yang di cantumkan dalam aduan.

Waktu Penyelesaian



Kelurahan Ngelom

Ngelom Gg. V/269 Kelurahan Ngelom, Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo 61257

0317886267

kelngelom.sidoarjokab.go.id

Pemerintah Kab. Sidoarjo / Kecamatan Taman / Kelurahan Ngelom

2 Hari

1. Pengaduan tertulis akan ditindaklanjuti oleh Kelurahan Ngelom maksimal 2 (dua) hari sejak surat permohonan diterima.

2. Jangka waktu penyelesaian pengaduan yang disampaikan adalah sebagai berikut :

Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima oleh Kelurahan Ngelom

Pengaduan bersifat pengawasan dan/ atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan diselesaikan dalam 15 (lima belas) hari kerja sejak permohonan diterima oleh Kelurahan Ngelom

Pengaduan bersifat pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja permohonan diterima oleh Kelurahan Ngelom.

3. Pengaduan pada internal Sekretariat Daerah, jangka waktu tindak lanjut akan diselesaikan pada :

Pengaduan yang dapat ditindaklanjuti langsung akan diselesaikan maksimal 5 (lima) hari kerja sejak aduan diterima oleh Sekretariat Daerah.

Pengaduan yang bersifat teknis dan memerlukan koordinasi dengan instansi lainnya maka akan diselesaikan maksimal 15 (lima belas) hari kerja sejak aduan diterima oleh Kelurahan Ngelom.

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. surat jawaban tentang pengaduan yang diajukan

Pengaduan Layanan



Kelurahan Ngelom

Ngelom Gg. V/269 Kelurahan Ngelom, Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo 61257
0317886267

kelngelom.sidoarjokab.go.id

Pemerintah Kab. Sidoarjo / Kecamatan Taman / Kelurahan Ngelom

Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada:
Lurah Ngelom

Jl. Ngelom Gg. V No. 269 Alamat Kantor Kelurahan Ngelom

2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui :

- a. telepon : 031-7886267
- b. email : kelurahangelom@gmail.com
- c. website : kelngelom.sidoarjokab.go.id
- d. instagram : kelurahan.ngelom
- e. facebook : kelurahan ngelom