

Pengelolaan SP4N-LAPOR!

No. SK :

Persyaratan

1. Membawa fotocopy Kartu Keluarga (KK)
2. Mengisi Formulir Pengaduan

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Menyampaikan aduan, aspirasi, dan permintaan informasi yang terkait penyelenggaraan kesejahteraan sosial.
2. Menerima aduan, aspirasi, dan permintaan informasi dari masyarakat, yang terkait penyelenggaraan kesejahteraan sosial.
3. Memverifikasi dan mengkategorisasikan aduan, aspirasi, dan permintaan informasi dari masyarakat yang masuk. Jika Ya kewenangan Kementerian Sosial maka akan diproses ke tahap selanjutnya. Jika Tidak maka akan diinformasikan kepada pelapor atau diarsipkan pada sistem aplikasi (selesai).
4. Mendistribusikan aduan, aspirasi, dan permintaan informasi sesuai kategorisasi pengaduan. Jika Ya, aduan, aspirasi dan permintaan informasi dari masyarakat perlu ditindaklanjuti maka akan diteruskan kepada Unit/Satuan Kerja Penanggung Jawab/Pejabat Penghubung. Jika Tidak, aduan, aspirasi dan permintaan informasi dari masyarakat tidak perlu ditindaklanjuti lapangan (respon kasus) maka hanya perlu diberikan jawaban normatif kepada pelapor
5. Menerima aduan, aspirasi, dan permintaan informasi sesuai dengan kategorisasi. UPT/ Balai Besar mendapatkan tembusan informasi kasus.
6. Menindaklanjuti aduan, aspirasi, dan permintaan informasi sesuai kategorisasi.
7. Unit/Satuan Kerja Penanggung Jawab /Pejabat Penghubung dapat menugaskan UPT / Balai Besar dan SDM Kesos. UPT / Balai Besar dapat menugaskan SDM Kesos.
8. Membuat laporan penanganan aduan, aspirasi, dan permintaan informasi untuk dikirimkan kepada Pimpinan melalui Aplikasi Pusat Kendali (siksc.kemensos.go.id). Unit/Satuan Kerja Penanggung Jawab/Pejabat Penghubung memeriksa dan dapat mengoreksi laporan penanganan yang disampaikan dari UPT/Balai Besar dan SDM Kesos. Pimpinan Unit/Satuan Kerja Penanggung Jawab menutup laporan.
9. Unit/Satuan Kerja Penanggung Jawab/Pejabat Penghubung menyatakan kasus selesai dan melaporkan status penyelesaiannya di kanal sumber aduan lainnya seperti: SP4N-LAPOR!/WBS/Jaga Bansos. Pelapor memberikan penilaian terhadap penyelesaian pengaduan.



Biro Hubungan Masyarakat

Jl. Salemba Raya No. 28 Jakarta Pusat 10430 171

ppid.kemensos.go.id

Kementerian Sosial Republik Indonesia / Sekretariat Jenderal / Biro Hubungan Masyarakat

Waktu Penyelesaian

3 Hari

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Pengelolaan Pengaduan melalui SP4N-LAPOR!

Pengaduan Layanan

Pelayanan keberatan informasi sebagaimana prosedur UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. dapat mengajukan melalui.

Kanal lain dapat menggunakan layanan aduan masyarakat pada:

Command Center :Call Center : 171

SP4N-LAPOR!

SMS 1708 (Lapor Kemensos)

Website : www.lapor.go.id

Aplikasi Android/iOS