



## Pengelolaan Pengaduan Melalui ULAS

No. SK : PU.00/1970/II/2024

### Persyaratan

1. Data diri/pelapor (nama, alamat, usia,pekerjaan)

### Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Memantau pengaduan yang masuk secara berkala melalui ULAS
2. Mencetak pengaduan yang masuk
3. Melaporkan pengaduan yang masuk kepada Sekretaris
4. Mengklasifikasi dan mengarahkan tindak lanjut pengaduan sesuai Bidang terkait
5. Menyampaikan pengaduan yang masuk kepada Bidang terkait
6. Menerima jawaban tindak lanjut terhadap pengaduan yang masuk dari Bidang terkait
7. Mengupload jawaban tindak lanjut ke ULAS
8. Mengarsipkan pengaduan yang masuk dan tindak lanjutnya

### Waktu Penyelesaian

1 Hari

Maksimal 1 hari untuk menjawab

Tindak Lanjut sesuai jenis aduan

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

### Produk Pelayanan

1. Jawaban tindak lanjut pengaduan

### Pengaduan Layanan



## Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta

Jl. Belimbing No. 10 Kerten Laweyan Surakarta 57143 0271643050

<https://dpupr.surakarta.go.id/>

Pemerintah Kota Surakarta / Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta

- a. ULAS
- b. Surat Masuk, Surat Keluar
- c. Medsos (WA : Lapor Mas Wali)
- d. Telepon (0271) 643050
- e. Kunjungan Langsung

SP4N LAPOR