



Dinas Sosial

Jalan S.K.Lerik No. 02 Kupang 85228 085239409087

Pemerintah Kota Kupang / Dinas Sosial

Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat

No. SK :

Persyaratan

1. Menunjukkan KTP atau identitas diri lainnya yang sah
2. Melampirkan fotocopy KTP atau identitas diri lainnya dan/atau nomor HP yang biasa di hubungi; - Ditujukan kepada kepala dinas sosial dengan alamat jl.sk lerrik no 2 kupang.

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Penggunaan layanan mendatangi dinas sosial (petugas penerima tamu), mengisi buku tamu dan maksud serta meninggalkan KTP /identitas diri lain yang sah; 2. Petugas (Penerima Tamu) menyampaikan maksud dan perihal permintaan data /informasi kepada pejabat (Kepala Dinas /Sekretariat /Kabid/Kasubid) untuk mendapat arahan pejabat yang akan menangani); 3. Petugas (Penerima Tamu) mengarahkan penggunaan layanan bertemu dengan pejabat yang ditunjuk untuk menangani; 4. Petugas memberikan jawaban /penanganan pengaduan pada saat itu atau sesuai dengan waktu yang di sepakati; 5. Setelah mendapat data / informasi pengguna layanan menuju petugas (Penerima Tamu), sekaligus menganbil kembali KTP /identitas diri lainnya
2. Penggunaan layanan menyampaikan Surat pengaduan yang ditujukan kepada kepala Dinas Sosial Kota Kupang, Dengan alamat Jln. S. K. Lerik No. 2 Kota Kupang, Serta melampirkan KTP/ Kartu Identitas yang lain yang sah/identitas resmi lembaga; 2. Kepala Dinas Sosial mendisposisikan surat/menugaskan pejabat yang berkompeten untuk memberi jawaban/menangani pengaduan; 3. Pejabat yang ditugaskan menyusun secara tertulis jawaban/penanganan pengaduan; 4. Pejabat yang ditugaskan mengajukan konsep surat jawaban/penanganan pengaduan kepada pimpinan secara berjenjang untuk mendapat koreksi sampai dengan penanda tangan;

Waktu Penyelesaian

0

Melalui media tatap muka : 15 menit atau sesuai kebutuhan. □ Melalui media kotak saran/pengaduan : paling lama 7 hari kerja terhitung surat diterima oleh Dinas Sosial. □ Melalui media surat : paling lama 7 hari kerja terhitung surat diterima oleh Dinas Sosial. □ Melalui SP4N LAPOR : paling Lama 8 hari kerja terhitung pengaduan diterima



Dinas Sosial

Jalan S.K.Lerik No. 02 Kupang 85228 085239409087

Pemerintah Kota Kupang / Dinas Sosial

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Jawaban/penanganan pengaduan secara langsung

Pengaduan Layanan

Pengaduan dan saran lewat kotak saran □ Saran dan pengaduan dilakukan secara tertulis kepada kepala dinas sosial kota kupang □ Saran dan pengaduan melalui email : dinsos@kupangkota.go.id * Melalui SP4N-LAPOR : - Helpdesk Dinsos WA ke no. 082147626662 (spasi) isi permintaan data/informasi. - Melalui FB.Pengaduan Penyaluran Bansos