



Pelayanan Pengaduan Masyarakat

No. SK :

Persyaratan

1. Kartu Tanda Penduduk

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. - Datang dengan membawa berkas yang lengkap - Pemeriksaan berkas

Waktu Penyelesaian

5 Menit

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Informasi Hasil Pengaduan

Pengaduan Layanan



Kecamatan Kaliwungu

Pemerintah Kab. Semarang / Kecamatan Kaliwungu

A. Pengaduan langsung :

- Masyarakat sebagai pengadu mengisi formulir pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada petugas pelayanan
- Petugas pelayanan menindaklanjuti ke kasubbag umpeg pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat;
- menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu.

B. Pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran)

- Pengaduan masyarakat di agendakan oleh Kasubbag Umpeg;
- Camat mendisposisi pengaduan
- Kasi yang bersangkutan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat; dan
- Menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu

C. Pengaduan tidak langsung melalui media sosial :

- Pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial atau LAPOR! dicatat oleh petugas admin;
- Camat mendisposisi pengaduan;
- Menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat;
- Menginformasikan hasil pengaduan kepada admin untuk dilaporkan melalui media sosial atau LAPOR!