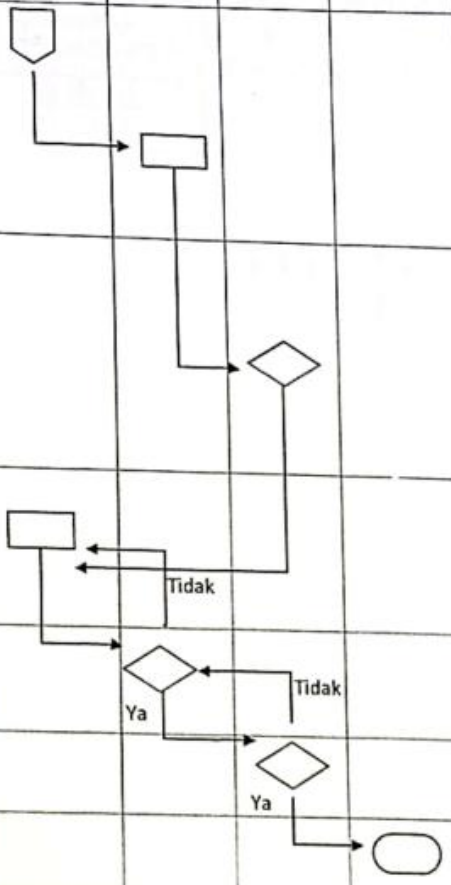
ALUR SKEMA PENGADUAN

No.	Kegiatan	Pelaksana							Mutu Baku			Keterangan
		Pengadu	Petugas Pelayanan	Tim Pengelolaan Pengaduan	Sekre-taris	Ketua	Penang-gungjawab	Instansi Terkait	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pengadu menyampaikan Pengaduan Pelayanan publik kepada Petugas Pelayanan;									30 menit	Penyelesaian Pengaduan Masyarakat	Biaya Gratis
2	Petugas Pelayanan menerima Pengaduan dari masyarakat dan menyampaikan kepada Tim Pengelola Pengaduan									10 menit		
3.	Tim Pengelolaan Pengaduan mendokumenta-sikan/ mencatat pengaduan, menyelia dan merekapitulasi jenis/bentuk aduan, selanjutnya melaporkan kepada Sekretaris. Apabila sesuai Tugas Fungsi ditindaklanjuti namun apabila diluar kewenangan disampaikan kepada Instansi terkait				Tidak					30 menit		-

Ya

Dipindai dengan CamScanner

No.	Kegiatan	Pelaksana							Mutu Baku			Keterangan
		Pengadu	Petugas Pelayanan	Tim Pengelolaan Pengaduan	Sekre-taris	Ketua	Penang-gungjawab	Instansi Terkait	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
4	Sekretaris melaporkan kepada Ketua dan merencanakan untuk dilaksanakan rapat terkait rencana aksi/tindak lanjut atas pengaduan masyarakat								-	30 menit		
5.	Pelaksanaan rapat internalisasi dan tindak lanjut teknis penyelesaian pengaduan yang dipimpin oleh Ketua atas pembahasan dan penyelesaian Pengaduan									120 menit		
6.	Pembuatan Notulen/Laporan hasil Rapat Penyelesaian Pengaduan yang telah ditindaklanjuti									120 menit		
7.	Tim Pengelola Pengaduan meminta persetujuan atas laporan hassil rapat											
8	Penandatangan laporan hasil rapat oleh Ketua											
9.	Penyampaian laporan kepada Penanggungjawab											



Dipindai dengan CamScanner