

**ALUR PELAYANAN PENGADUAN PUBLIK
DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DESA
PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**


❑ JALUR PENGADUAN



❑ PERSYARATAN YANG HARUS DISIAPKAN

Mengisi Formulir Penerimaan Pengaduan untuk pengaduan secara langsung dan pengisian Notifikasi Pengisian identitas diri, No Telepon, dan Perihal Isi Aduan atau Keluhan dan Menyampaikan dokumen identitas pribadi (KTP/SIM) untuk pengaduan baik melalui whatsapp, SP4NLAPOR dan media sosial Instagram/facebook. Yang dikirimkan oleh petugas admin.

- 1 — Petugas menyampaikan Nomor Agenda Penerimaan Pengaduan
- 2 — kepada pelapor.
- 3 —

 Jika data yang diberikan telah lengkap, Petugas penanganan pengaduan segera menindaklanjuti.

❑ PENYELESAIAN PENGADUAN

- Petugas pengaduan meneruskan berkas aduan kepada verifikator untuk dilakukan verifikasi kelayakan tindak lanjut penanganan aduan;
- Berkas aduan yang dinyatakan lengkap oleh verifikator diteruskan kepada Koordinator Penanganan Pengaduan yang membidangi sesuai isi aduan yang diisi;
- Tim Penanganan Pengaduan melakukan telaah dan tindaklanjut atas pengaduan yang masuk;
- Tim Penanganan Pengaduan Menyampaikan hasil tindaklanjut kepada pelopor
- Tim Penanganan Pengaduan mendokumentasikan berkas penyelesaian pengaduan.