



PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA KECAMATAN BUNGURAN TIMUR LAUT

Jln.Imam Qulun No.Setuik DesaTanjung

Website : <https://kecbungtimla.natuna.go.id> – Email : kecamatanbt13@gmail.com

MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN TERHADAP LAYANAN MAYSARAKAT

PERSYARATAN

A. PENANGANAN LANGSUNG/TIDAK LANGSUNG

1. Mengisi Form Pengaduan/keluahan (jika dilakukan secara langsung) atau menyampaikan melalui Email, WhatsApp.
2. Melengkapi keterangan identitas diri (Alamat, nomor kontak dsb)
3. Melampirkan data atau fakta yang mendukung keluhan.

B. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR

1. Masyarakat datang memeberikan keluhan, saran kritik, seacara langsung atau tidak langsung.
2. Petugas memverifikasi keluhan, saran kritik serta mencatat keleuhan kedalam form serta menyampaikan kepada seksi terkait sesuai tujuan atau bentuk keluhan masyarakat.
3. Petugas meneruskan keluhan tersebut kepada seksi yang dituju.
4. Kasi menaggapi serta memberikan solusi.
5. Memeriksa solusi yang disampaikan Kasi oleh atasan langsung (Sekcam).
6. Menyetujui dan menandatangani solusikan yang berikan oleh Camat.
7. Meneruskan jawaban yang sudah di tandatangani Camat kepada Kasubbag Umum dan Kepegawaian.
8. Menyampaikan jawaban/solusi kepada masyarakat atas keluhan yang dsampaikan melalui Email, SMS dan WhatsApp atau ditelpon secara langsung.

C. WAKTU PENYELESAIAN

Pengaduan akan ditanggapi, setelah petugas menerima berkas lengkap pengaduan serta melampirkan data atau fakta pendukung.

D. BIAYA/TARIF

Penanganan pengaduan tidak dipungut biaya atau gratis