

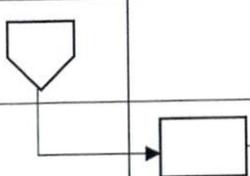
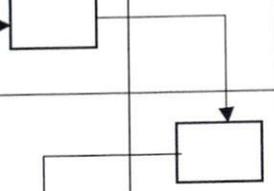
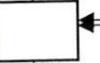


2. Terhadap permintaan informasi dari pihak lain (masyarakat, Lembaga Swadaya Masyarakat, media massa, dan lain-lain) yang tidak terkait, Informasi yang dapat diberikan hanya data statistik penanganannya bukan substansi

3. Pelayannya pengaduan tidak dikenakan biaya

SOP: Penanganan Aduan Masyarakat

KEGIATAN	PELAKSANA						MUTU BAKU			Keterangan
	Pelapor	Petugas Pelayanan	Inspektur	Inspektur Bidang	Tim PDDT	Pihak lain yang Berwenang	Kelengkapan dan Peralatan	Waktu	Output	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1. Pelapor menyampaikan pengaduan ke Gubernur atau Inspektorat baik secara langsung maupun tidak langsung melalui media elektronik/non elektronik							Copy Identitas diri Email, Nomor telepon Form pelaporan		Daftar pengaduan	
2. Petugas layanan melakukan verifikasi yang meliputi: a. Meneliti kelengkapan berupa identitas, dokumen pendukung, tujuan dan jenis aduan. Apabila terjadi kekurangan kelengkapan maka dikembalikan untuk dilengkapi. b. jika aduan yang disampaikan tidak tepat tujuan maka: 1) aduan melalui aplikasi akan langsung diteruskan melalui sistem ke instansi/tujuan yang berwenang dengan memberikan catatan pada sistem aplikasi, 2) aduan dilakukan secara langsung maka akan diarahkan untuk menuju ke instansi yang berwenang menangani; 3) aduan melalui surat, email, e-lapor, WBS maka akan dicetak dan dibuatkan surat pengantar untuk kemudian diteruskan ke instansi/tujuan yang berwenang baik internal atau eksternal Pemda DIY c. Melakukan verifikasi data aduan berupa penelaahan jenis dan kelompok aduan yang masuk;							Dokumen pelaporan	1. Proses verifikasi data permohonan oleh petugas pelayanan selambat-lambatnya 3 hari kerja dan apabila ada kekurangan pemohon diberikan waktu maksimal 3 (tiga) hari kerja untuk melengkapi persyaratan 2. Pengaduan masyarakat selambatnya 1 x 24 jam harus segera diagenda untuk mendapatkan disposisi dari Inspektur DIY setelah dinyatakan lengkap oleh pelaksana pelayanan	Hasil verifikasi	

4. Memerintahkan telaah atas laporan pengaduan yang masuk						Lembar disposisi Dokumen pengaduan	60 menit	Disposisi telaah staff		
5. Melakukan telaah dan melaporkan ke Inspektur						Disposisi telaah staff	Maksimal 7 hari kerja	Telaah Staff		
6. Apabila hasil telaah berkadar pengawasan maka Inspektur membentuk Tim Pemeriksaan Dengan Tujuan Tertentu, untuk melakukan pemeriksaan. Pengaduan berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh aparatur negara, yang mengakibatkan keruqian masyarakat/negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintah						Hasil Telaah Staff	60 menit	Surat perintah tugas		
7. Tim PDTT melakukan pemeriksaan dengan tujuan tertentu						Surat perintah tugas	Maksimal 14 hari dan bisa diperpanjang	Laporan Pemeriksaan		
8. Petugas pelayanan memberikan tanggapan atas pengaduan masuk baik secara langsung maupun melalui aplikasi  Tanggapan Atas Aduan Masuk, disampaikan kepada pelapor yang dapat berupa progres penanganan pengaduan atau simpulan hasil telaah atau simpulan hasil pemeriksaan						Hasil telaah atau Laporan Pemeriksaan Disposisi Pimpinan	Maksimal 90 hari kerja	Tanggapan atas aduan masuk	Sop Surat Keluar/Naskah Dinas	
Pengarsipan						Dokumen pengaduan, Disposisi Risalah Telaah	10 menit	Arsip		

							Risalah Pemeriksaan			
--	--	--	--	--	--	--	------------------------	--	--	--