



TATA CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN MASYARAKAT SECARA OFFLINE



1. Masyarakat Datang Langsung Ke bagian Umum Sub bagian Tata Usaha dan Kepegawaian pada Kantor Sekretariat DPRD Kutai Kartanegara



2. Masyarakat menyerahkan Laporan Pengaduan yang memuat isi aduan dilampiri bukti-bukti yang relevan dan disertai dengan data diri pelapor



3. Masyarakat menerima tanda penerimaan laporan Pengaduan oleh Staff TU dan Kepegawaian



4. Staff TU dan Kepegawaian mencatat/meng-agenda-kan Data Pengaduan, kemudian disampaikan ke Sekretaris DPRD Kutai Kartanegara



5. Sekretaris DPRD Kutai Kartanegara Menelaah dan memilah Data Pengaduan/Aspirasi, dan kemudian didisposisikan kepada PIHAK TERKAIT yaitu Anggota Dewan atau Bagian di Lingkup Sekretariat DPRD



6. Pihak Terkait yaitu anggota DPRD atau Bagian lingkup Sekretariat DPRD menerima Data pengaduan tersebut untuk di tindak lanjuti, dan hasil tindak lanjut tersebut disampaikan secara tertulis kepada Sekretaris DPRD

7. Staff TU dan Kepegawaian menyampaikan Laporan Hasil Tindak lanjut Pengaduan dari Pihak Terkait melalui alamat email / nomor handphone pelapor

8. Setelah menerima pelayanan , masyarakat diminta untuk mengisi Survey Kepuasan Masyarakat yang akan dikirimkan oleh staff TU dan Kepegawaian