

 <b>PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT</b>	Nomor SOP	065/ /Dinsos-2017
	Tanggal Pembuatan	FEBRUARI 2017
	Tanggal Revisi	FEBRUARI 2017
	Tanggal Efektif	FEBRUARI 2017
<b>Dinas Sosial Propinsi Sumatera Barat</b>	Disahkan oleh	Kepala Dinas Sosial Propinsi Sumatera Barat  H. ABDUL GAFAR, SE, MM NIP. 19601225 198303 1 010
	<b>SEKRETARIAT          SUBBAG UMUM DAN KEPEGAWAIAN</b>	Nama SOP Pengurusan Pengaduan/Keberatan Informasi Publik

<b>Dasar Hukum</b> 1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah 2. Peraturan Gubernur Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat 3. Peraturan Daerah Propinsi Sumatera Barat Nomor 82 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Propinsi Sumatera Barat	<b>Kualifikasi pelaksana</b> 1. Pendidikan minimal SLTA 2. Pernah ikut diklat ketatausahaan
<b>Keterkaitan</b> 1. SOP Pengurusan Surat Masuk 2. SOP Pengurusan Surat Keluar	<b>Peralatan/perlengkapan</b> 1. Buku Agenda 2. Kartu Disposisi 3. Alat Tulis
<b>Peringatan</b> Apabila SOP tidak dilaksanakan maka laporan pengaduan akan terlambat diproses	<b>Pencatatan dan pendataan</b>

# Prosedur

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Staf	Kasubag TU	Sekretaris / Bidang	Kepala	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima surat pengaduan/keberatan dari unit kerja lain/stakeholder dan mencatat dalam agenda surat sesuai klasifikasinya serta dicatat dalam kartu kendali serta membuat lembaran disposisi					Buku Agenda dan Kartu disposisi	15 menit	Surat Pengaduan yang sudah tercatat	
2	Memilah surat sesuai dengan sifat surat (surat biasa dan rahasia) untuk surat rahasia disampaikan langsung ke Kepala dan untuk surat biasa dibuka dan diberi lembar disposisi dan diteruskan ke Kasubag TU					Surat Pengaduan yang sudah tercatat	10 menit	Surat Pengaduan yang sudah dipilah	surat rahasia langsung ditindaklanjuti sesuai instruksi Kepala
3	Meneliti dan memeriksa surat dan meneruskan ke Sekretaris untuk didisposisi					Surat Pengaduan yang sudah dipilah	15 menit	surat Pengaduan yang sudah diberi lembar disposisi	
4	Meneliti Laporan Pengaduan apakah harus diketahui oleh Kepala Dinas atau ke Bidang yang Bersangkutan					surat Pengaduan yang sudah diberi lembar disposisi	1 jam	surat Pengaduan yang sudah didisposisi Kepala	
5	Menugaskan Sekretaris/Bidang untuk membuat lanjutan laporan pengaduan					Surat Pengaduan untuk membuat balasan	1 Jam	Surat Pengaduan yang sudah didisposisi Kepala	
6	Menugaskan Subbag Umum dan Kepegawaian untuk memproses Laporan Pengaduan					Surat Pengaduan yang sudah didisposisi Kepala	30 menit	Surat masuk yang sudah diberi disposisi Kepala	
7	Menindak Lanjuti Laporan Pengaduan dan membalas Surat Pengaduan yang masuk					Surat pengaduan yang sudah diberi disposisi Kepala	10 menit	Surat pengaduan yang sudah diberi disposisi Kepala	