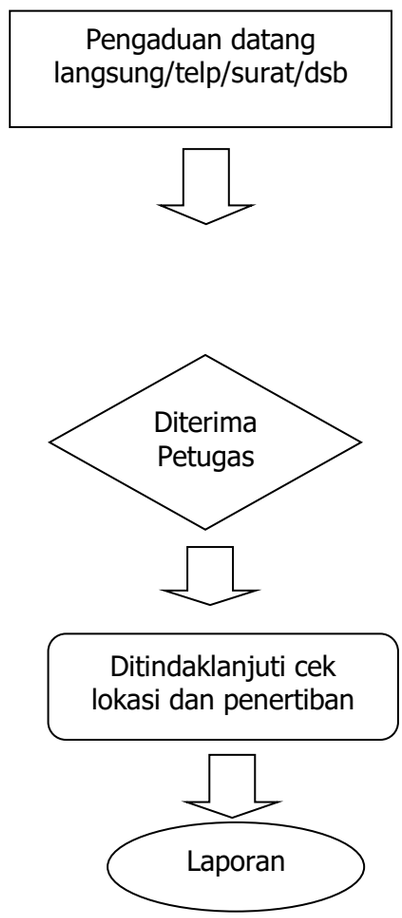
**STANDAR PELAYANAN**
**PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN PEMADAM KEBAKARAN**
**KOTA MADIUN**

**JENIS PELAYANAN : PENGADUAN MASYARAKAT**

| | | |
|---|---|---|
| 1. | Persyaratan pelayanan | Permasalahan yang akan dilaporkan terkait laporan |
| 2. | Sistem, mekanisme dan prosedur | PROSEDUR PELAYANAN<br>PENGADUAN MASYARAKAT<br>  <br><br>**Keterangan bagan :**<br>a. Seorang pengadu mengadukan permasalahan dapat melalui surat yang ditujukan kepala Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran atau secara langsung datang ke Kantor , melalui telephoe, SMS, Surat, Faximile, Email, dsb.<br>b. Petugas lapangan melakukan penyelidikan lapangan dan melaksanakan operasi penertiban.<br>c. Setelah melaksanakan penertiban membuat laporan |

| | | |
|---|---|---|
| | | hasil penanganan pengaduan masyarakat. |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian | Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan layanan pengaduan tergantung pada jarak lokasi yang ditempuh dan jenis permasalahan pengaduan. |
| 4. | Biaya/tarif | Tidak dipungut biaya |
| 5. | Produk layanan | Layanan penanganan pengaduan masyarakat |
| | | |

| | | |
|---|---|---|
| | | |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Pengadu dapat datang langsung maupun, telepoon ke Sarana Pelayanan Pengaduan :<br>a. Datang langsung ke Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kota Madiun dengan alamat Jl. Sombo No. 6 Madiun<br>b. Telepon dengan nomor 0351 463258<br>c. Faximile ke nomor 0351 463258<br>d. SMS ke Penghubung Pengaduan di Nomor HP 081359127977<br>e. E-mail Satuan Polisi Pamong Praja Kota Madiun dengan alamat satpolpp.kotamadiun@yahoo.co.id<br>f. Surat Pengaduan ke Kepala Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kota Madiun<br>g. Formulir survey IKM.<br>Pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh personil regu Praja Wibawa Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran dengan tahapan sebagai berikut :<br>- Penyelidikan di lapangan<br>- Koordinasi internal<br>- Koordinasi instansi terkait |