

1. SOP menangani pengaduan :

- Pelaporan

Masyarakat dapat melakukan pelaporan via situs LAPOR, SMS 1708 atau mobile app

- Verifikasi/ disposisi laporan

Setelah laporan masuk ke sistem, administrator dapat memilah laporan mana yang dapat dikelola dan laporan yang tidak dapat dikelola. Selanjutnya administrator akan mendisposisikan laporan tersebut ke instansi terkait untuk ditindaklanjuti. Proses verifikasi berlangsung selama 3 hari kerja sejak laporan diterima sistem LAPOR.

- Tindak lanjut laporan

Instansi yang menerima disposisi laporan berwenang untuk menindaklanjuti laporan tersebut. Proses tindak lanjut terdiri dari koordinasi internal dan perumusan tindak lanjut.

Proses tindak lanjut laporan memiliki waktu 5 hari kerja sejak laporan diverifikasi. Admin harus menindaklanjuti laporan dengan menulis respon pada kolom tindak lanjut . Respon bisa berupa penyelesaian masalah atau langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk menyelesaikan masalah tersebut.

- Penutupan Masalah

Laporan yang telah selesai ditindaklanjuti akan tertutup secara otomatis oleh sistem terhitung 10 (sepuluh) hari dari tindak lanjut terakhir yang diberikan.