

PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN

- Dasar Hukum : Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/24/M.PAN/2/2004 Tentang Pengaduan Masyarakat.

- Persyaratan :
 1. Melalui Telpon : 031-3930732
 2. Melalui SMS / WA : 089527774449
 3. Melalui E-mail : dpmptsp@gresik.kab.go.id
 4. Melalui Quick Respons : Website dpmptsp.gresikkab.go.id
 5. Melalui Surat : Jl. Dr. wahidin Sudirohusodo 245 Gresik
 6. Datang langsung ke Kantor Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kab.Gresik dengan Alamat Komplek Kantor Bupati Gresik Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo 245 Gresik

- Mekanisme
 - a. Melalui Telpon :
 1. Pemohon menyampaikan aduan / minta informasi melalui telpon ke Nomor 031-3930732
 2. Petugas menerima dan memberikan jawaban terhadap aduan pemohon apabila dapat langsung dijawab.
 3. Apabila tidak dapat dijawab langsung petugas mengagendakan dan menelaah Pengaduan.
 4. Pengaduan disampaikan kepada Kasi / Kabid untuk dibahas.
 5. Hasil Pembahasan akan dikirimkan melalui surat atau dapat langsung dihubungi Via Telpon.

 - b. Melalui SMS / WA :
 1. Pemohon menyampaikan aduan / minta informasi melalui SMS/WA ke nomor 089527774449
 2. Petugas menerima dan memberikan jawaban terhadap aduan pemohon apabila dapat langsung dijawab.
 3. Apabila tidak dapat dijawab langsung petugas menagendakan dan menelaah Pengaduan.
 4. Pengaduan disampaikan kepada Kasi / Kabid untuk dibahas.
 5. Hasil Pembahasan akan dikirimkan melalui surat atau dapat langsung dihubungi Via Telpon.

 - c. Melalui E-mail
 1. Pemohon menyampaikan aduan / minta informasi melalui email dpmptsp@gresik.kab.go.id
 2. Petugas menerima dan memberikan jawaban terhadap aduan pemohon apabila dapat langsung dijawab.
 3. Apabila tidak dapat dijawab langsung petugas menagendakan dan menelaah Pengaduan.
 4. Pengaduan disampaikan kepada Kasi / Kabid untuk dibahas.
 5. Hasil Pembahasan akan dikirimkan melalui email pemohon atau dapat langsung dihubungi Via Telpon.

d. Melalui Quick Respons

1. Pemohon menyampaikan aduan / minta informasi melalui Quick Response di Website dpmptsp.gresikkab.go.id
2. Petugas menerima dan memberikan jawaban terhadap aduan pemohon apabila dapat langsung dijawab.
3. Apabila tidak dapat dijawab langsung petugas menagendakan dan menelaah Pengaduan.
4. Pengaduan disampaikan kepada Kasi / Kabid untuk dibahas.
5. Hasil Pembahasan akan dikirimkan melalui Website dpmptsp Kab.Gresik , email ataupun Nomor WA pemohon atau dapat langsung dihubungi Via Telpon.

e. Melalui Formulir Pengaduan

1. Pemohon datang dan mengambil Formulir Pengaduan yang telah disediakan di Kantor DPMPTSP Kabupaten Gresik.
2. Petugas menyerahkan Formulir aduan kepada pemohon untuk diisi dan dilengkapi data data yang dibutuhkan.
3. Petugas menyerahkan tanda terima berkas.
4. Petugas mengagendakan dan menelaah jenis aduan.
5. Aduan disampaikan kepada Kepala Seksi / Kepala Bidang untuk dibahas.
6. Hasil Pembahasan akan dikirimkan melalui surat atau dapat langsung dihubungi Via Telpon.

f. Melalui Surat

1. Pemohon Mengirim surat ke DPMPTSP Kabupaten Gresik.
2. Petugas mengagendakan dan menelaah jenis aduan.
3. Aduan ataupun dokumen disampaikan ke Kasi / Kabid untuk dilakukan Pembahasan.
4. Hasil Pembahasan akan dikirimkan melalui surat atau dapat langsung dihubungi Via Telpon.

g. Pembahasan masalah aduan yang membutuhkan survey Internal tanpa OPD lain.

1. Kepala Seksi menyerahkan kepada seksi lain untuk mempelajari aduan yang disampaikan oleh pemohon.
2. Kepala Bidang, Kepala Seksi dan Petugas Pengaduan melakukan Rapat koordinasi untuk membahas permasalahan yang diadakan.
3. Petugas lapangan melakukan Survey lapangan.
4. Kepala Bidang, Kepala Seksi dan Petugas lapangan mengadakan rapat hasil dari Peninjauan survey lapangan.
5. Kepala seksi membuat draft jawaban atas aduan yang disampaikan oleh Pemohon dan di tandatangi oleh Kepala Dinas.
6. Penerbitan Surat sebagai Jawaban atas aduan yang disampaikan oleh pemohon dan ditandatangani oleh Kepala Dinas.
7. Petugas informasi dan pengaduan menghubungi atau mengirim surat jawaban ke alamat Pemohon .
- 8.

- h. Pembahasan masalah aduan yang membutuhkan Survey dengan OPD lain.
1. Kepala Bidang dan Kepala Seksi dan unsur Instansi terkait melakukan koordinasi terkait aduan pemohon.
 2. Petugas Informasi dan Pengaduan dan OPD terkait melakukan Peninjauan lapangan.
 3. Kepala Bidang dan Kepala Seksi mengadakan Rapat Fasilitasi dan Mediasi dengan mengundang OPD terkait dan Pemohon atau Pengadu setelah Peninjauan lapangan.
 4. Hasil rapat Fasilitasi dan Mediasi antara OPD terkait dan Pemohon atau Pengadu dituangkan dalam Berita Acara yang di tanda tangani oleh semua Pihak yang hadir sebagai jawaban atas pengaduan dari Pemohon atau pengadu .
 5. Berita Acara hasil rapat diberikan kepada semua yang hadir sebagai jawaban atau tindaklanjut atas aduan pemohon atau Pengadu.
- i. Pembahasan masalah aduan tanpa survey internal.
1. Kepala Seksi menyerahkan kepada seksi lain untuk mempelajari aduan yang disampaikan oleh pemohon.
 2. Kepala Bidang, Kepala Seksi dan Petugas Pengaduan melakukan Rapat koordinasi untuk membahas permasalahan yang diadukan.
 3. Kepala seksi membuat draft jawaban atas aduan yang disampaikan oleh Pemohon dan di tandatangani oleh Kepala Dinas.
 4. Penerbitan Surat sebagai Jawaban atas aduan yang disampaikan oleh pemohon dan ditandatangani oleh Kepala Dinas.
 5. Petugas Informasi dan pengaduan menghubungi atau mengirim surat jawaban ke alamat Pemohon .