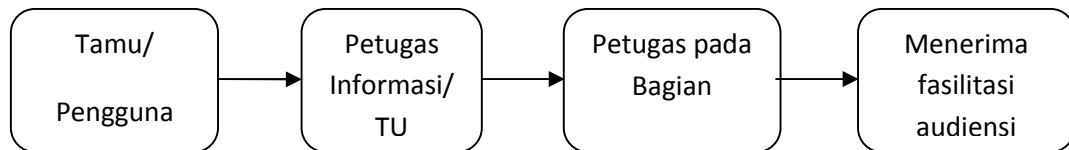


Fasilitasi Audiensi Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah dan Lembaga Lain

1. Persyaratan

- Surat permohonan fasilitasi rapat/audiensi;
- Tanda pengenal/identitas.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur



Prosedur :

- Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha;
- Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu;
- Menyerahkan surat permintaan atau permohonan fasilitasi rapat/audiensi;
- Menerima fasilitasi rapat/audiensi atau surat jawaban kesediaan dan jadwal rapat/audiensi

3. Jangka Waktu Penyelesaian

3 Hari

4. Biaya (tarif)

Gratis

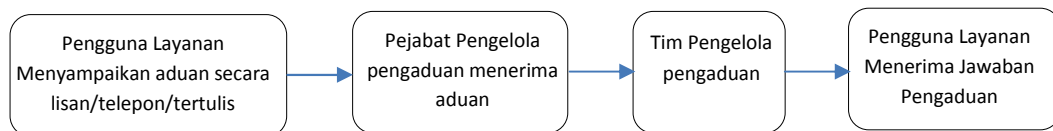
5. Produk Pelayanan

Fasilitasi rapat/audiensi

6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

- Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;
 - Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;
 - WA : 085828735503
 - Telepon : (0561) 736541 ext. 126
 - Faximile : (0561) 730062
 - Email : kesra@kalbarprov.go.id
 - Online melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id)

- Alur Penanganan Pengaduan :



- Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :

- Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;
- Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;
- Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;
- Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

1. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat;
- e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- f. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.

2. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

- a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi;
- b. Tempat parkir, mushola;
- c. Komputer, WIFI publik.

3. Kompetensi Pelaksana

- a. Memahami tugas dan fungsi jabatan;
- b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan fasilitasi audiensi;
- c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait;
- d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.

4. Pengawasan Internal

- a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;
- b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;
- c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).

5. Jumlah Pelaksana

5 (lima) orang

6. Jaminan Pelayanan

- a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;
- b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.

7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

- a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;
- b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.

8. Evaluasi Kinerja Pelaksana

- a. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;
- b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun;
- c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.