



STANDAR PELAYANAN

PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN

LOKA POM DI KABUPATEN KEPULAUAN SANGIHE

STANDAR PELAYANAN

PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN

LOKA POM DI KABUPATEN KEPULAUAN SANGIHE

	1. Produk Layanan	Laporan Layanan Informasi dan Tindak Lanjut Pengaduan.
	2. Persyaratan	a. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/ whatsapp/email/ alamat/ akun media sosial, pekerjaan/ profesi, KTP/ Tanda pengenal untuk layanan tatap muka); b. Identitas produk yang diadukan; c. Jenis informasi yang dibutuhkan; dan d. Tujuan permintaan informasi.
	3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pelanggan meminta informasi/ melakukan pengaduan melalui sarana telepon, SMS/WA, email/website, tatap muka, media sosial, aplikasi HaloBPOM, BPOM Mobile, dan surat. Petugas menerima pengaduan dan permintaan informasi kemudian melakukan klarifikasi data, apabila belum lengkap petugas meminta pemohon/ pelapor untuk melengkapi. Apabila dalam 10 HK pemohon/ pelapor tidak melengkapi data, maka akan diarsipkan. 2. Perumusan jawaban informasi/ tindak lanjut pengaduan apabila memerlukan rujukan, dirujuk ke bagian terkait. 3. Informasi dan tindak lanjut diberikan kepada pemohon/ pelapor melalui sarana yang sesuai.

STANDAR PELAYANAN

PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN

LOKA POM DI KABUPATEN KEPULAUAN SANGIHE

 4. Jangka waktu pelayanan	- Tindak lanjut layanan informasi - Melalui telepon, short messaging services (SMS), email/website, tatap muka, media sosial, whatsapp, aplikasi Halo BPOM dan informasi tersedia dan tidak memerlukan penelaahan kembali: 1 hari kerja. - Melalui surat: 5 HK - Melalui telepon, short messaging services (SMS), email/website, tatap muka, media sosial, whatsapp, aplikasi Halo BPOM dan informasi tersedia dan memerlukan penelaahan kembali: 14 Hari Kerja. - Tindak Lanjut Layanan Pengaduan: - Pengaduan tidak berkadar pengawasan 14 Hari Kerja. - Pengaduan berkadar pengawasan 60 HK.
 5. Biaya	Tidak dipungut Biaya/ Gratis
 6. Penanganan pengaduan, Saran dan Masukkan	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat dapat disampaikan melalui: - Tatap Muka Langsung : Kantor Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe, Jl Manente Kelurahan Manente RT 05 RW 03 Kecamatan Tahuna Kabupaten Kepulauan Sangihe. - Pelayanan tatap Muka di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kelurahan Sawang Bendar Kecamatan Tahuna): - Selasa dan Kamis Pukul 09.00 - 15.00 WITA - Email : lokapomsangihe@gmail.com - Subsite : kepuluansangihe.pom.go.id - Whatsapp / Telepon : 082353130911 - Facebook : @Balai POM di Sangihe - Instagram : @bpom.kepuluansangihe - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat melalui : http://bpom.lapor.go.id. - Pelaporan terkait dugaan adanya pelanggaran pegawai terhadap ketentuan yang berlaku melalui nomor 0812-1887-3337 dan e-mail lokapomsangihe.wbs@gmail.com. - HaloBPOM 1500533