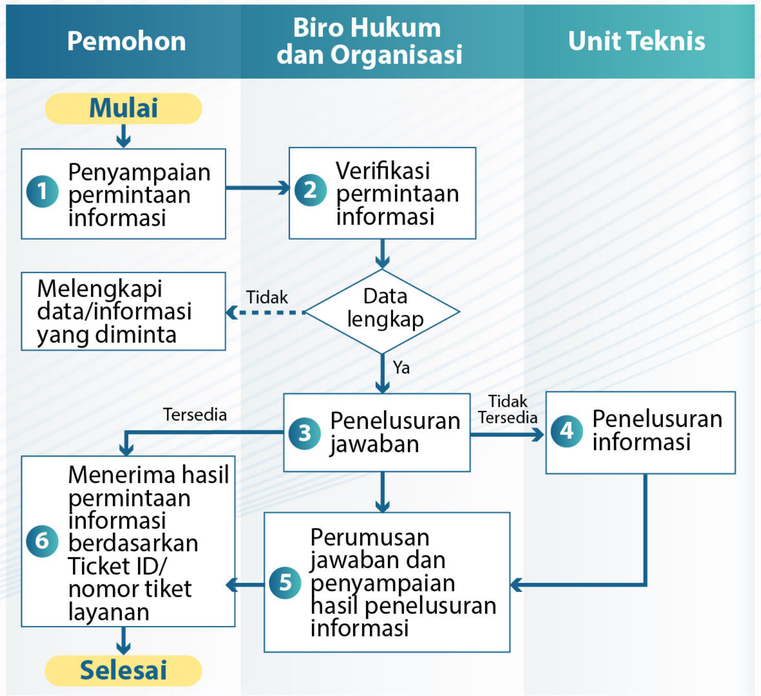
STANDAR PELAYANAN

Layanan Pengelolaan Permintaan Informasi Obat dan Makanan



Prosedur Pelayanan



a. Jika data lengkap, permohonan akan ditindaklanjuti.
b. Jika data tidak lengkap, Pemohon harus melengkapi data paling lambat 10 (sepuluh) Hari Kerja. Apabila data tidak dilengkapi hingga batas waktu tersebut, maka permohonan akan ditutup.

Persyaratan Pelayanan

1. **Identitas pemohon** harus memuat:
   a. nama;
   b. alamat; dan
   c. nomor telepon/alamat email/akun media sosial.
   Untuk kelengkapan data, dapat ditambahkan informasi pekerjaan/profesi.

2. Khusus permintaan infomasi secara tatap muka harus menyertakan:
   a. Kartu Tanda Penduduk (KTP)/tanda pengenal lainnya bagi Warga Negara Indonesia (WNI).
   b. Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS)/Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP) bagi Warga Negara Asing (WNA).
   c. Surat kuasa bermeterai cukup serta KTP pemberi kuasa dan penerima kuasa bagi Pengadu yang diwakilkan.

3. Permintaan informasi yang memuat substansi atau materi informasi yang dibutuhkan oleh Pemohon.

Produk Pelayanan

Jawaban permintaan informasi

Jangka Waktu Pelayanan

a. Permintaan informasi yang bersifat normatif, paling lambat diselesaikan dalam **5 (lima) Hari Kerja;** dan
b. Permintaan informasi yang memerlukan penelusuran lebih lanjut diselesaikan dalam **14 (empat belas) Hari Kerja.**

Jam Pelayanan

TELEPON DAN MEDIA LAINNYA
Senin - Kamis : 08.30 - 15.00 WIB
Jumat : 08.30 - 15.30 WIB

TATAP MUKA
Senin - Kamis : 08.30 - 15.00 WIB
Jumat : TUTUP

*Keterangan:
- Permintaan informasi di luar jam layanan termasuk hari Sabtu, Minggu, libur nasional, dan cuti bersama diterima melalui media lainnya dan akan ditindaklanjuti pada jam pelayanan;
- Jam pelayanan tanpa jeda waktu istirahat, petugas pelayanan dapat istirahat secara bergiliran; dan
- Pelayanan dapat dilaksanakan di luar waktu pelayanan sesuai perjanjian pada kondisi tertentu seperti pada kegiatan pameran atau kegiatan Komunikasi Informasi Edukasi (KIE) lainnya.

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi

Dapat disampaikan secara tertulis yang ditujukan kepada **Kepala Biro Hukum dan Organisasi**
Lantai 2 Gedung Panacea Badan Pengawas Obat dan Makanan, melalui:
@ birohukor@pom.go.id
@birohukor.bpom

LAPOR!
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT
bpom.lapor.go.id
1708
SP4N LAPOR!
SP4N LAPOR!

1500533 HALOBPOM
ulpk.pom.go.id
halobpom@pom.go.id
+62 811-9181-533
BPOM Mobile

@bpom_ri
@bpom_ri
BPOM
Gedung Athena
Lantai 2 Jl. Percetakan Negara No.23 Jakarta Pusat, 10560

TIDAK DIPUNGUT BIAYA PADA SELURUH PROSES PENANGANAN PERMINTAAN INFORMASI