

Syarat dan Ketentuan ULAS

Definisi

1. Unit Layanan Aduan Surakarta selanjutnya disebut ULAS.
2. ULAS adalah platform resmi yang disediakan oleh Pemerintah Kota untuk menampung, memproses, dan menindaklanjuti laporan masyarakat.
3. Pengguna adalah setiap individu yang mengakses dan/atau menggunakan layanan ULAS.
4. Pengaduan adalah laporan, keluhan, masukan, atau saran yang disampaikan melalui ULAS.

Ruang Lingkup

Syarat dan ketentuan ini berlaku untuk seluruh pengguna yang mengakses dan menggunakan ULAS, baik melalui website, aplikasi, maupun kanal resmi lainnya.

Hak dan Kewajiban Pengguna

1. Pengguna berhak:
 - o Menyampaikan laporan, keluhan, maupun saran secara benar, jelas, dan bertanggung jawab.
 - o Memperoleh informasi mengenai tindak lanjut pengaduan yang disampaikan.
 - o Mendapat perlindungan atas data pribadi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Pengguna berkewajiban:
 - o Memberikan informasi yang benar, akurat, dan tidak menyesatkan.
 - o Tidak menyampaikan pengaduan yang mengandung unsur fitnah, hoaks, ujaran kebencian, SARA, pornografi, atau melanggar hukum yang berlaku.
 - o Menjaga etika dalam menyampaikan pengaduan.
 - o Tidak menyalahgunakan sistem untuk kepentingan pribadi, komersial, maupun tindakan yang merugikan pihak lain.

Tanggung Jawab Pengguna

- Setiap isi pengaduan sepenuhnya menjadi tanggung jawab pengguna.
- Pemerintah Kota berhak menolak, menghapus, atau tidak menindaklanjuti pengaduan yang dianggap tidak relevan, tidak pantas, atau melanggar hukum.

Pengelolaan dan Tindak Lanjut

- Pemerintah Kota akan memproses pengaduan sesuai mekanisme internal dan ketentuan yang berlaku.
- Waktu tindak lanjut dapat berbeda-beda tergantung kompleksitas pengaduan.
- Tidak semua pengaduan dapat ditindaklanjuti secara langsung; beberapa akan diteruskan ke instansi terkait.

Perlindungan Data

- Data pribadi pengguna akan disimpan dan digunakan hanya untuk kepentingan pengelolaan pengaduan.
- Pemerintah Kota berkomitmen menjaga kerahasiaan identitas pengguna sesuai regulasi perlindungan data yang berlaku.

Pembatasan Tanggung Jawab

- Pemerintah Kota tidak bertanggung jawab atas kebenaran informasi yang disampaikan pengguna.
- Sistem Pengaduan disediakan sebagaimana adanya, tanpa jaminan bebas dari gangguan teknis, keterlambatan, atau kesalahan.

Perubahan Syarat dan Ketentuan

Pemerintah Kota berhak mengubah, menambah, atau memperbarui syarat dan ketentuan ini sewaktu-waktu. Perubahan akan diumumkan melalui ULAS.

Persetujuan

Dengan menggunakan ULAS, pengguna dianggap telah membaca, memahami, dan menyetujui seluruh Syarat dan Ketentuan ini.