

Prosedur Dan Tatacara Penyampaian dan Penyelesaian Pengaduan

Bagi wajib pajak yang akan menyampaikan pengaduan atau saran atas pelayanan 9 (sembilan)

jenis Pajak Daerah yaitu :

1. Pajak Hotel
2. Pajak Restoran
3. Pajak Reklame
4. Pajak Penerangan Jalan (PPJ)
5. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan
6. Pajak Air Tanah
7. Pajak Parkir
8. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)
9. Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)

Pengaduan/Keluhan dapat disampaikan melalui :

1. Telepon : 0852 6909 4630
2. Sms : 0852 6909 4630
3. Email : bapenda@waykanankab.go.id
4. Website Badan Pendapatan Daerah : www.bapenda.waykanankab.go.id
5. Kotak Pengaduan

Bagi Wajib Pajak yang akan menyampaikan Pengaduan/keluhan dapat dilakukan dengan cara Sebagai Berikut :

1. Pengaduan/Keluhan Melalui Telepon
 - Wajib Pajak Menyampaikan Permasalahan terkait keluhan Dengan cara Menghubungi Nomor Telepon : 0852 6909 4630 dengan menyebutkan nomor telepon, identitas Wajib Pajak, alamat, NOP (bagi Wajib Pajak PBB-P2) atau NPWPD (bagi Wajib Pajak Lainnya) dan petugas pengelola pengaduan mencatat Permasalahan/Keluhan yang disampaikan oleh Wajib Pajak.
 - Petugas Pengelola Pengaduan menyampaikan permasalahan/Keluhan secara tertulis kepada bidang terkait sesuai dengan jenis pajak daerah yang menjadi permasalahan. (
 - Setelah permasalahan dikelola oleh bidang terkait selanjutnya bidang terkait menelaah permasalahan dan peraturan terkait pengaduan
 - Bidang Terkait melakukan konfirmasi dan klarifikasi permasalahan
 - Bidang Terkait melakukan analisis dan pemeriksaan atas permasalahan
 - Memberikan Keputusan dan jawaban atas Pengaduan
2. Pengaduan/Keluhan Melalui Sms
 - Wajib Pajak Menyampaikan Permasalahan terkait keluhan Dengan cara Mengirim Sms ke Nomor : 0852 6909 4630 dengan format :
 - Nama Wajib Pajak :
 - Alamat Wajib Pajak:
 - Jenis Pajak :
 - NOP (bagi Wajib Pajak PBB-P2) atau NPWPD (bagi Wajib Pajak Lainnya) :
 - Isi Pengaduan/Keluhan :

3. Pengaduan/Keluhan Melalui Email

Wajib Pajak Menyampaikan Permasalahan terkait keluhan Dengan cara Mengirim Email ke : bapenda@waykanankab.go.id dengan format :

- Nama Wajib Pajak :
- Alamat Wajib Pajak:
- Jenis Pajak :
- NOP (bagi Wajib Pajak PBB-P2) atau NPWPD (bagi Wajib Pajak Lainnya) :
- Isi Pengaduan/Keluhan :

4. Pengaduan/Keluhan Melalui Web

Wajib Pajak Menyampaikan Permasalahan terkait keluhan Dengan cara Mengirim Web ke : www.bapenda.waykanankab.go.id dengan format :

- Nama Wajib Pajak :
- Alamat Wajib Pajak:
- Jenis Pajak :
- NOP (bagi Wajib Pajak PBB-P2) atau NPWPD (bagi Wajib Pajak Lainnya) :
- Isi Pengaduan/Keluhan :

5. Pengaduan/Keluhan Melalui Kotak Pengaduan

Wajib Pajak Menyampaikan Permasalahan terkait keluhan Dengan cara Mengisi form dan memasukkan kedalam kotak Pengaduan yang telah tersedia pada ruang pelayanan dengan format :

- Nama Wajib Pajak :
- Alamat Wajib Pajak:
- Jenis Pajak :
- NOP (bagi Wajib Pajak PBB-P2) atau NPWPD (bagi Wajib Pajak Lainnya) :
- Isi Pengaduan/Keluhan :

Penyelesaian

Bagi Wajib Pajak yang telah menyampaikan Pengaduan/Keluhan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Way Kanan akan segera ditindaklanjuti dengan cara sebagai berikut :

1. Pengaduan/Keluhan Melalui Telepon
2. Pengaduan/Keluhan Melalui Sms
3. Pengaduan/Keluhan Melalui Email
4. Pengaduan/Keluhan Melalui Web
5. Pengaduan/Keluhan Melalui Kotak Pengaduan

No.	Kejadian	Pelaksana					Materi Baku			keterangan
		Pengadu	Tim penanganan aduan	plimpiran	kurir	Kelengkapan	waktu	Output		
1	Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui kotak pengaduan, website maupun email					Kotak Pengaduan, website email	30 hari sejak pengaduan diterima	Surat Aduan yang dicatat	Informasi lengkap tidaknya data pengaduan disampaikan maksimal 8 hari kerja, apabila data tidak lengkap akan dikembalikan kepada pihak pengadu untuk di lengkapi kembali	
2	Mengidentifikasi pengaduan dan masyarakat					Aduan dan Data Pengaduan	1 hari	Hasil identifikasi aduan		
3	Melakukan penelaah masalah yang berkaitan dengan pengaduan masalah					Aduan, data aduan, peraturan yang berkaitan	1 hari	Hasil telaahan		
4	Melakukan konfirmasi					Aduan dan Data Pengaduan	1 hari	Hasil konfirmasi		
5	Melakukan klarifikasi pengaduan					Data aduan, peraturan yang berkaitan	1 hari	Hasil klarifikasi		
6	Melakukan analisis					Data-data aduan, peraturan yg terkait	1 hari	Hasil Analisis		