

	SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN PEJABAT NAIB CANSOLOR Kod Dokumen: UPM/SOK/PEL/P001	Halaman: 1/6
		No. Semakan: 07 09
		No. Isu: 02
	PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN	Tarikh: 30/06/2022 11/10/2024

1.0 SKOP

Prosedur ini merangkumi **proses pengendalian semua jenis** maklum balas **pelanggan termasuk aduan** (kecuali kestatatertib, **pembangunan/** penyelenggaraan **infrastruktur/** kerosakan peralatan seperti alatan ICT serta keselamatan dan kesihatan pekerjaan), **penghargaan, pertanyaan dan cadangan yang diterima.**

2.0 TANGGUNGJAWAB

Dekan, Pengarah, **Pengetua**, Ketua Pentadbiran dan Ketua Bahagian bertanggungjawab menentukan prosedur ini dilaksanakan semasa mengendalikan maklum balas pelanggan.

PKPU, TPKP dan sesiapa yang mengendalikan maklum balas pelanggan bertanggungjawab mematuhi prosedur ini.

3.0 DOKUMEN RUJUKAN

Nombor Dokumen	Tajuk Dokumen
MS 1432: 1998	Guidelines On Complaints Handling
UPM/PGR/P003	Prosedur Kawalan Ketakakuran, Tindakan Pembetulan, Dan Peluang Penambahbaikan
Terkini	Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil 1 Tahun 2009 (Penambahbaikan Proses Aduan Awam)
	Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2008: Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan (Rujukan berkaitan Pelanggan)
	Pekeliling Am Bilangan 2 Tahun 2022: Penambahbaikan Pengurusan Aduan Awam
	Garis Panduan Pengurusan Aduan Awam Kementerian Pendidikan Tinggi
-	Manual Pengguna U-Respons

	SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN PEJABAT NAIB CANSOLOR Kod Dokumen: UPM/SOK/PEL/P001	Halaman: 2/6
		No. Semakan: 07 09
		No. Isu: 02
	PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN	Tarikh: 30/06/2022 11/10/2024

4.0 TERMINOLOGI DAN SINGKATAN

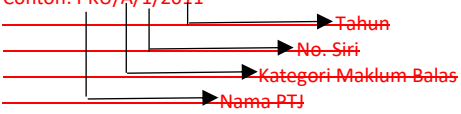
Aduan	:	Pernyataan ketidakpuasan terhadap produk yang disediakan atau perkhidmatan yang ditawarkan (sama ada disampaikan secara lisan atau bertulis). "Any expression of dissatisfaction with a product or service offered or provided" – Guidelines On Complaints Handling. Bermaksud pernyataan orang ramai mengenai ketidakpuasan mereka terhadap tindakan, amalan dan penyampaian perkhidmatan oleh agensi kerajaan atau penjawat awam yang dirasai tidak adil, tidak mematuhi undang-undang dan/ atau peraturan yang sedia ada termasuk salah laku, penyelewengan, salah guna kuasa dan salah tadbiran.
Salah Tadbiran (Maladministration)	:	Ertinya apa-apa tindakan yang diambil atau tindakan yang tidak diambil oleh badan awam epada pengadu yang tidak mematuhi garis panduan, prosedur operasi standard badan awam atau melanggar mana-mana undang-undang yang memberi kuasa kepada badan awam.
Bukan Aduan	:	Bermaksud maklum balas yang bukan berbentuk aduan iaitu pertanyaan, cadangan dan penghargaan. Selain itu, bukan aduan juga merujuk kepada apa-apa aduan yang tidak berkaitan dengan sistem penyampaian perkhidmatan awam.
JKK	:	Jawatankuasa Kualiti
JKSKP	:	Jawatankuasa Semakan Keberkesanan Proses SPK
MKSP	:	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
Penghargaan	:	Pernyataan kepuasan selain daripada ucapan "terima kasih"
PTJ	:	Pusat Tanggungjawab
PT (P/O)	:	Pembantu Tadbir (Perkeranian/Operasi)
PKPU	:	Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti
PYB	:	Pegawai yang Bertanggungjawab (Dekan/ Pengarah/ Pengetua / Ketua Pentadbiran/ Ketua Bahagian/ Ketua Seksyen atau penyelia atau pegawai yang mempunyai hubungan dengan maklum balas berkenaan)
PTJ	:	Pusat Tanggungjawab
TPKP	:	Timbalan Penyelaras Kepuasan Pelanggan PTJ
TWP PP	:	Timbalan Wakil Pengurusan Peneraju Proses

	SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN PEJABAT NAIB CANSOLOR Kod Dokumen: UPM/SOK/PEL/P001	Halaman: 3/6
		No. Semakan: 07 09
		No. Isu: 02
	PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN	Tarikh: 30/06/2022 11/10/2024

UPM	:	Universiti Putra Malaysia
WP	:	Wakil Pengurusan

	SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN PEJABAT NAIB CANSOLOR Kod Dokumen: UPM/SOK/PEL/P001	Halaman: 4/6
		No. Semakan: 07 09
		No. Isu: 02
	PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN	Tarikh: 30/06/2022 11/10/2024

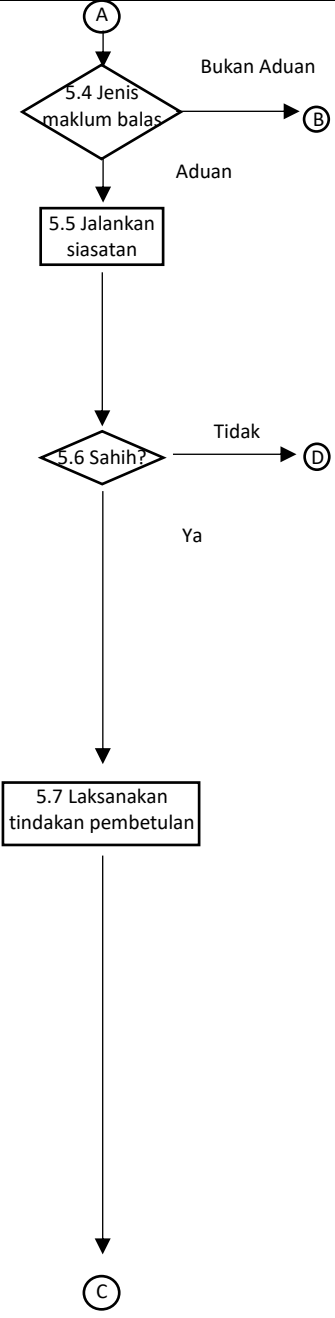
5.0 PROSES TERPERINCI

Tanggungjawab	Carta Alir	Perincian	Rekod/ Dokumen Rujukan
PKPU/ TPKP	5.1 Mula ↓ 5.2 Terima dan kenal pasti maklum balas ↓	5.2 (a) Terima maklum balas pelanggan melalui saluran berikut: - Sistem Maklum Balas Pelanggan secara <i>online</i> iaitu sistem u-respons Sistem U-Respons; - Borang Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/ MAKLUM BALAS); - Surat/ faks/ Emel E-mel; - Telefon; Aduan dalam media (sekiranya perlu); - Aduan daripada Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA), Biro Pengaduan Awam (sekiranya perlu); - Aduan daripada agensi kerajaan/ PBT dan lain-lain (sekiranya perlu); Telefon; Lisan Hadir ke Pejabat; - Unit Komunikasi Korporat, Kementerian Pendidikan Tinggi;	Sistem Maklum Balas Pelanggan U-Respons Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 1 Tahun 2009 (Penambahbaikan Proses Aduan Awam) Pekeliling Am Bilangan 2 Tahun 2022: Penambahbaikan Pengurusan Aduan Awam
PKPU/ TPKP		(b) Rekodkan maklum balas yang diterima selain saluran U-Respons ke dalam Log Pemantauan Maklum Balas Pelanggan PTJ (SOK/PEL/LOG01/MAKLUM BALAS) untuk pemantauan dan tindakan susulan di peringkat PTJ	
PKPU/ TPKP		(c) Buat akuan penerimaan maklum balas pelanggan kepada pelanggan dalam tempoh 2 hari bekerja selepas maklum balas diterima sekiranya diterima melalui saluran U-respons	Sistem Maklum Balas Pelanggan U-Respons
PKPU/ TPKP	5.3 Kenal pasti maklum balas dan Salurkan kepada TPKP/ PYB berkaitan ↓ A	5.3 (a) Kenal pasti maklum balas pelanggan yang diterima sama ada aduan, cadangan, pertanyaan dan penghargaan dan pastikan kod maklum balas mengikut format seperti di bawah dalam mana-mana log yang berkaitan: PTJ: Kategori/no-siri No. Siri/tahun Tahun Contoh: PKU/A/1/2011 	

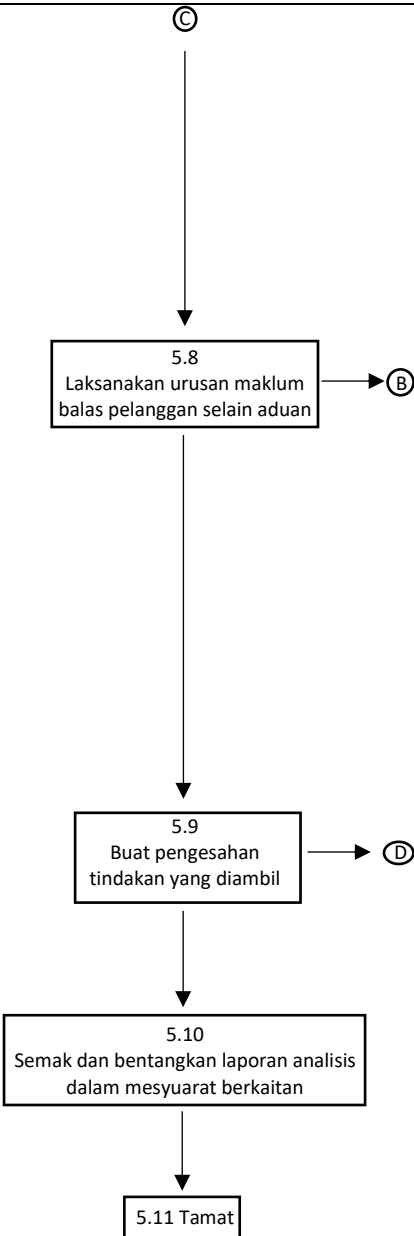
	SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN PEJABAT NAIB CANSOLOR Kod Dokumen: UPM/SOK/PEL/P001	Halaman: 5/6
		No. Semakan: 07 09
		No. Isu: 02
	PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN	Tarikh: 30/06/2022 11/10/2024

Tanggungjawab	Carta Alir	Perincian	Rekod/ Dokumen Rujukan
PKPU/TPKP/ PYB		(a) Salurkan maklum balas Pelanggan kepada TPKP/PYB dalam tempoh 24 jam selepas menerima maklum balas melalui Sistem U-Respons atau Borang Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/ MAKLUM BALAS) sekiranya maklum balas tidak diterima melalui Sistem U-Respons; (b) Salurkan Maklum Balas Pelanggan kepada TPKP/PYB dalam tempoh 24 jam selepas menerima maklum balas (Rujuk Manual Pengguna Respons). Mengeluarkan Surat/ E-mel Akuan Terima (SAT) kepada pengadu dalam tempoh satu (1) hingga tiga (3) hari untuk memaklumkan akuan penerimaan atau mendapatkan maklumat yang tidak lengkap;	

	SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN PEJABAT NAIB CANSOLOR Kod Dokumen: UPM/SOK/PEL/P001	Halaman: 6/6
		No. Semakan: 07 09
		No. Isu: 02
	PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN	Tarikh: 30/06/2022 11/10/2024

Tanggungjawab	Carta Alir	Perincian	Rekod/ Dokumen Rujukan
PKPU/ TPKP	 <pre> graph TD A((A)) --> D54{5.4 Jenis maklum balas} D54 -- "Bukan Aduan" --> B((B)) D54 -- "Aduan" --> R55[5.5 Jalankan siasatan] R55 --> D56{5.6 Sahih?} D56 -- "Tidak" --> D((D)) D56 -- "Ya" --> R57[5.7 Laksanakan tindakan pembetulan] R57 --> C((C)) </pre>	5.4 Kenalpasti jenis Tentukan maklum balas (a) Jika aduan, ikut langkah 5.5 (b) Jika bukan aduan, ikut langkah 5.8	Sistem Maklum Balas Pelanggan U-Respons/ Borang Maklum Balas Pelanggan
PKPU/ TPKP/ PYB		5.5 (a) Jalankan siasatan terhadap aduan yang diterima dengan mendapatkan maklumat daripada sumber yang berkaitan (b) Rekodkan keputusan siasatan dalam sistem U-Respons (Rujuk Manual Pengguna U-Respons) Pastikan penyelesaian setiap aduan adalah mematuhi garis masa yang telah ditetapkan mengikut kategori kompleksiti selaras dengan Kementerian Pendidikan Tinggi iaitu: i. Aduan Biasa: 1-12 hari ii. Aduan Kompleks: 13-362 hari iii. Pertanyaan/ Cadangan: 5 hari iv. Penghargaan: 1 hari (c) Maklumkan kepada pelanggan hasil siasatan aduan yang berkenaan dan rekodkan	Sistem Maklum Balas Pelanggan U-Respons/ Borang Maklum Balas Pelanggan
PKPU/ TPKP		5.6 (a) Jika aduan Ya (sahih), ikut langkah 5.7 dengan merujuk Prosedur Kawalan Ketakakuran, Tindakan Pembetulan dan Peluang Penambahbaikan (UPM/PGR/P003) kecuali penggunaan log berkaitan dalam prosedur tersebut. (b) Jika Tidak (tidak sah), ikut langkah 5.9	Prosedur UPM/PGR/P003
TPKP/ PYB		5.7 (a) Laksanakan tindakan pembetulan berdasarkan cadangan tindakan pembetulan yang direkodkan. (b) Pastikan tindakan pembetulan yang diambil adalah mengikut tempoh yang telah ditetapkan i. 21 hari bekerja dari tarikh surat makluman kepada TPKP (tempoh jangka pendek yang melibatkan PTJ UPM) ii. 6 bulan hingga setahun (tempoh jangka panjang yang melibatkan pihak ketiga seperti agensi luar) iii. Sekiranya masa yang ditetapkan tidak dapat dicapai kerana mungkin maklum balas pelanggan memerlukan masa yang panjang untuk siasatan rapi dijalankan, TPKP yang mengendalikan maklum balas tersebut perlu memberitahu PKPU dan pelanggan berkenaan tarikh baru untuk pelanggan menerima penjelasan. Sasaran university ialah agar pelanggan menerima penjelasan dalam tempoh baru yang ditetapkan. Kenalpasti tindakan pencegahan; (c) Catatkan tarikh tindakan dilaksanakan dalam sistem u respons beserta bukti pelaksanaan tindakan (Rujuk Manual Pengguna u-Respons)	Garis Panduan Pengendalian Maklum Balas Pelanggan

	SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN PEJABAT NAIB CANSOLOR Kod Dokumen: UPM/SOK/PEL/P001	Halaman: 7/6
		No. Semakan: 07 09
		No. Isu: 02
	PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN	Tarikh: 30/06/2022 11/10/2024

Tanggungjawab	Carta Alir	Perincian	Rekod/ Dokumen Rujukan
Ketua PTJ/ TWP TPKP/PYB TPKP/ PYB Ketua PTJ/ TWP Ketua PTJ/ TWP TWP/ PKU/ TPKP/ PYB	 <pre> graph TD C((C)) --> 5.8[5.8 Laksanakan urusan maklum balas pelanggan selain aduan] 5.8 --> B((B)) 5.8 --> 5.9[5.9 Buat pengesahan tindakan yang diambil] 5.9 --> D((D)) 5.9 --> 5.10[5.10 Semak dan bantangkan laporan analisis dalam mesyuarat berkaitan] 5.10 --> 5.11[5.11 Tamat] </pre>	(c) Rekodkan tindakan dilaksanakan dalam Sistem U-Respons/ Borang Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/ MAKLUM BALAS) beserta bukti pelaksanaan tindakan (d) Sahkan tindakan pembetulan yang telah dilaksanakan oleh PYB berdasarkan pemerhatian atau bukti pelaksanaan yang dilampirkan (e) Maklumkan kepada pelanggan dan rekodkan pengesahan dan tarikh makluman kepada pelanggan dan ikut langkah 5.9 5.8 (a) Jika cadangan, buat tindakan bagi cadangan yang diterima dengan merujuk Prosedur Kawalan Ketakakuran, Tindakan Pembetulan, Tindakan Pencegahan dan Peluang Penambahbaikan (UPM/PGR/P003) dan ikut langkah 5.9 kecuali penggunaan log berkaitan dalam prosedur tersebut. (b) Jika pertanyaan, buat penjelasan bagi pertanyaan yang diterima dan ikut langkah 5.9 (c) Jika penghargaan, keluarkan surat atau kad penghargaan kepada staf yang berkenaan dan maklumkan kepada warga PTJ yang lain dan ikut langkah 5.9 5.9 Buat pengesahan terhadap tindakan yang telah diambil oleh TPKP/ PYB dalam sistem u-respons Sistem U-Respons (Rujuk Manual Pengguna Respons / Borang Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/ MAKLUM BALAS)/ Borang Peluang Penambahbaikan (PGR/BR03/OFI) 5.10 (a) Semak laporan analisis yang dipaparkan dalam Sistem u-Respons U-Respons/ Log Pemantauan Maklum Balas PTJ setiap suku tahun dan bantangkan dalam mesyuarat pengurusan PTJ atau mesyuarat lain berkaitan (b) Simpan dalam fail yang berkaitan	Prosedur UPM/PGR/P003 Sistem Maklum Balas Pelanggan U-Respons/ Borang Maklum Balas Pelanggan/ Borang Peluang Penambahbaikan Sistem Maklum Balas Pelanggan U-Respons/ Log Pemantauan Maklum Balas PTJ Fail UPM.(kod PTJ).100-9/3/1

	SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN PEJABAT NAIB CANSOLOR Kod Dokumen: UPM/SOK/PEL/P001	Halaman: 8/6
		No. Semakan: 07 09
		No. Isu: 02
	PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN	Tarikh: 30/06/2022 11/10/2024

6.0 REKOD

Bil	Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod	Tanggungjawab Mengumpul dan Memfail	Tanggungjawab Menyelenggara	Tempat dan Tempoh Simpanan	Kuasa Melupus
1.	Rekod Maklum Balas pelanggan Pelanggan dalam Sistem U-Respons	PT (P/O)/PYB	PKPU/PYB	Server	Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia
2.	UPM.PSPK.100-9/3/1 Maklum Balas Pelanggan - Salinan Minit Mesyuarat yang berkaitan - Surat-surat berkaitan - Laporan Analisis MaklumBalas Pelanggan	PT (P/O)/PYB	PKPU	Pusat Dokumen dan Rekod 3 Tahun	Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia
3.	UPM.(KOD PTJ).100-9/3/1 Maklum Balas Pelanggan - Log Pemantauan Maklum Balas Pelanggan PTJ (SOK/PEL/LOG01/MAKLUM BALAS) - Salinan-Borang Maklum Balas Pelanggan (yang diterima di PTJ sahaja) [SOK/PEL/BR01/ MAKLUM BALAS] - Laporan Analisis Maklum Balas Pelanggan PTJ - Salinan Minit Mesyuarat yang berkaitan - Surat-surat berkaitan	PT (P/O)/PYB	TPKP	Pusat Dokumen dan Rekod PTJ 3 Tahun	Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia

 	SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN PEJABAT NAIB CANSELOR Kod Dokumen: SOK/PEL/GP01/MB. A.AWAM	Halaman: 1/16
		No.Semakan: 03 -04
		No. Isu: 02
	GARIS PANDUAN PELANGGAN UNTUK MAKLUM BALAS DAN ADUAN AWAM <u>PENGENDALIAN</u> <u>MAKLUM BALAS PELANGGAN</u>	Tarikh: 13/08/2021 11/10/2024

BAGAIMANA UNTUK MEMBUAT ADUAN/MAKLUM BALAS KEPADA UNIVERSITI PUTRA-MALAYSIA

~~BANTU KAMI UNTUK MENJADI UNIVERSITI BEREPUTASI ANTARABANGSA~~ **(Perutusan Komuniti UPM)**

~~Sebagai sebuah Universiti yang terkemuka dan menjadi Pusat Pemelajaran dan Penyelidikan yang utama pada peringkat antarabangsa, dan telah komited terhadap budaya kerja cemerlang yang menjurus ke arah penambahbaikan secara berterusan untuk menjamin kepuasan hati pelanggan.~~

~~Misi kami ialah untuk memberikan sumbangan bermakna kepada pembentukan kekayaan dan pembangunan negara serta kemajuan manusia sejagat menerusi penerokaan dan penyebaran ilmu menerusi perkhidmatan utama kami iaitu pengajaran, penyelidikan dan perkhidmatan profesional yang merentasi 13 buah Fakulti, 10 Institut, 2 Sekolah, 1 Akademik, 19 Pusat, 9 Kolej Kediaman dan 5 Bahagian.~~

~~Maklum balas anda kepada kami, sama ada ia merupakan aduan, permintaan, syor, komen dan pandangan, adalah sangat dihargai dan sentiasa diberi perhatian yang serius kerana ia sememangnya adalah berharga dan boleh membantu dalam usaha untuk terus mempertingkatkan perkhidmatan kami kepada semua para pelanggan. Kami percaya dalam membuat perkara yang betul dan melaksanakannya dengan betul. Tetapi kami juga menyedari bahawa ada kalanya kesilapan boleh berlaku dan maklum balas yang tepat pada masanya dari anda akan boleh membantu kami berada terus di landasan yang betul demi untuk mencapai aspirasi dan komitmen kami. Kami akan berusaha dengan sebaik yang mungkin untuk membuat pembetulan dan mengelakkan dari membuat kesilapan yang sama.~~

~~Pengiktirafan serta penghargaan anda terhadap perkhidmatan yang kami berikan akan juga membantu kami untuk mengukur sejauh mana pencapaian kami dalam memberi kepuasan kepada para pelanggan kami. Pujian anda yang akan juga membantu untuk mengesahkan bahawa kami sedang melaksanakan tugas dengan betul dan telah melaksanakannya dengan baik. Ini juga akan membantu untuk meningkatkan lagi semangat kakitangan kami.~~

	SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN	Halaman: 2/16
		No.Semakan: 03 -04
	PEJABAT NAIB CANSOLOR Kod Dokumen: SOK/PEL/GP01/MB. A.AWAM	No. Isu: 02
	GARIS PANDUAN PELANGGAN UNTUK MAKLUM BALAS DAN ADUAN AWAM <u>PENGENDALIAN</u> <u>MAKLUM BALAS PELANGGAN</u>	Tarikh: 13/08/2021 11/10/2024

~~BAGAIMANA HENDAK MELAKUKANNYA? DAN APA MESTI DILAKUKAN?~~

~~(Proses dan Prosedur Kami)~~

- ~~Anda boleh memberi maklum balas dalam bentuk aduan, permintaan, syor, komen atau pandangan anda dengan menulis kepada kami, melalui telefon, email, laman web kami atau datang sendiri ke pejabat-pejabat kami. Kami akan menyampaikan maklum balas anda kepada pegawai yang berkebolehan untuk menanganinya.~~
- ~~Dalam jangka masa 6 hari bekerja (dengan memberikan 4 hari masa bekerja untuk hantaran pos) selepas menerima maklum balas anda, kami akan menghantar kepada anda akuan penerimaan maklum balas tersebut dan menyertakan juga butir-butir seperti nombor telefon, email dan alamat pejabat pegawai yang akan mengendalikan maklum balas anda. Dalam surat akuan yang sama anda akan juga dimaklumkan mengenai anggaran awal berhubung dengan masa yang kami perlukan untuk menjalankan penyiasatan dan seterusnya memberikan penjelasan yang memuaskan kepada anda. Kami juga akan memberikan nama dan alamat pejabat seorang pegawai kanan yang boleh dihubungi sekiranya anda tidak berpuas hati dengan penjelasan pegawai yang mengendalikan aduan anda tadi.~~
- ~~Pegawai berkenaan akan memberi jawapan ke atas aduan atau permintaan anda dalam jangka masa yang telah ditetapkan atau sekiranya perkara tersebut memerlukan masa yang panjang untuk diselesaikan, pegawai tadi akan memaklumkan anda bila penjelasan boleh diberikan.~~
- ~~Jika anda tidak berpuas hati dengan penjelasan yang diberikan, anda boleh menghubungi pegawai kanan yang disebutkan dalam surat akuan penerimaan tadi dengan menyatakan sebab-sebab mengapa anda tidak puas hati dengan penjelasan yang kami berikan. Pegawai Kanan berkenaan akan mengkaji semula aduan atau permintaan tadi dan akan memberikan penjelasan dalam jangka masa yang telah ditetapkan.~~
- ~~Jika anda masih tidak berpuas hati dengan penjelasan yang kedua, anda boleh menghubungi Pejabat Naib Canselor, dan perkara ini akan melibatkan perhatian Naib Canselor kami sendiri. Kami akan mengkaji semula perkara ini dan memberikan penjelasan dalam masa yang telah ditetapkan. Kami amat berdukacita jika sekiranya kami telah menyebabkan kesukaran sehingga anda terpaksa sampai ke peringkat ini.~~

	SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN	Halaman: 3/16
		No.Semakan: 03 -04
	PEJABAT NAIB CANSOLOR Kod Dokumen: SOK/PEL/GP01/MB. A.AWAM	No. Isu: 02
	GARIS PANDUAN PELANGGAN UNTUK MAKLUM BALAS- DAN ADUAN AWAM <u>PENGENDALIAN</u> <u>MAKLUM BALAS PELANGGAN</u>	Tarikh: 13/08/2021 11/10/2024

- ~~Walau bagaimanapun, jika anda masih lagi tidak berpuas hati apabila sampai ke peringkat ini, anda boleh mengemukakan aduan anda kepada pihak Unit Pengaduan Awam Kementerian Pendidikan Tinggi, iaitu sebuah lagi unit yang telah diamanahkan untuk mengendalikan sebarang aduan yang berkaitan dengan Institusi Pengajian Tinggi. Mereka boleh dihubungi seperti di bawah:-~~

~~Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA), Kementerian Pendidikan Malaysia~~

- ~~Jika sekiranya anda berpuas hati dengan penjelasan yang diberikan, sila juga maklumkan kepada kami.~~

~~APA YANG DIJANGKAKAN? (PIAWAIAN PRESTASI KAMI)~~

- ~~Kami akan memberikan anda surat akuan penerimaan sebaik saja kami menerima maklum balas dari anda. Sasaran kami ialah agar anda menerima akuan penerimaan tadi dalam tempoh 6 hari bekerja (dengan memberikan 4 hari masa bekerja untuk hantaran pos).~~
- ~~Kami akan mengambil perhatian yang serius terhadap maklum balas anda dan kami akan menjalankan penyiasatan yang menyeluruh dan melakukan apa yang terdaya untuk memberikan anda penjelasan yang memuaskan dalam jangka masa yang ditetapkan iaitu dalam 21 hari bekerja. Sasaran kami ialah untuk menentukan agar anda tidak perlu pergi ke peringkat yang seterusnya.~~
- ~~Jika sekiranya masa yang ditetapkan tidak dapat dicapai kerana mungkin maklum balas yang anda berikan memerlukan masa yang panjang untuk siasatan rapi dijalankan, pegawai yang mengendalikan maklum balas anda akan memberitahu anda tarikh baru untuk anda menerima penjelasan dari kami. Sasaran kami ialah agar anda menerima penjelasan kami dalam jangka masa tarikh baru yang ditetapkan.~~
- ~~Sebaik saja mengetahui bahawa anda tidak berpuas hati dengan penjelasan kami yang pertama, sasaran kami seterusnya ialah untuk memberikan penjelasan yang kedua dari pegawai kanan kami dalam jangka masa 14 hari bekerja dan anda tidak perlu pergi ke peringkat yang seterusnya.~~

	SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN	Halaman: 4/16
		No.Semakan: 03-04
	PEJABAT NAIB CANSOLOR Kod Dokumen: SOK/PEL/GP01/MB. A.AWAM	No. Isu: 02
	GARIS PANDUAN PELANGGAN UNTUK MAKLUM BALAS DAN ADUAN AWAM <u>PENGENDALIAN</u> <u>MAKLUM BALAS PELANGGAN</u>	Tarikh: 13/08/2021 11/10/2024

- ~~Jika anda masih lagi tidak berpuas hati dengan penjelasan kami yang kedua, sasaran kami yang selanjutnya ialah agar anda dapat menerima penjelasan kami dalam jangka masa 10 hari bekerja dari pegawai paling tinggi yang bertanggungjawab terhadap organisasi kami iaitu Naib Canselor kami dan sasaran kami ialah agar anda tidak perlu berhubung dengan pihak Biro Pengaduan Awam Jabatan Perdana Menteri.~~

~~APA YANG KAMI JANGKAKAN? (PETUNJUK PRESTASI KAMI)~~

- ~~Anda adalah pengadil yang terbaik untuk mengukur prestasi kami dan adalah sangat dihargai sekiranya anda dapat memaklumkan kami sama ada anda berpuas hati atau tidak dengan penjelasan yang kami berikan.~~
- ~~Kami berazam dan komited dengan kepercayaan kami terhadap usaha penambahbaikan secara berterusan untuk menjamin kepuasan hati pelanggan dan dengan bantuan yang anda berikan melalui maklum balas ini kami berharap akan dapat membuat perubahan-perubahan berikut:-~~
 - ~~i. — mengurangkan kes-kes aduan~~
 - ~~ii. — menambah jumlah syor/komen/pandangan untuk ruang pembaikan dan sasaran kami adalah maklum balas yang berterusan; dan~~
 - ~~iii. — menambahkan kes-kes yang melibatkan pujian/penghargaan dan sasaran kami adalah maklum balas yang berterusan.~~

~~KAMI ADALAH KOMITED UNTUK MEMBERIKAN LAYANAN KEPADA ANDA~~

~~Maklum balas atau Aduan Talian Terus melalui *u-respons* di laman web UPM, telefon atau menulis ke pejabat kami, di mana alamat dan nombor telefon kami boleh diperoleh melalui laman web <http://www.pspk.upm.edu.my>.~~

	SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN	Halaman: 5/16
		No.Semakan: 03-04
	PEJABAT NAIB CANSOLOR Kod Dokumen: SOK/PEL/GP01/MB. A.AWAM	No. Isu: 02
	GARIS PANDUAN PELANGGAN UNTUK MAKLUM BALAS DAN ADUAN AWAM <u>PENGENDALIAN</u> <u>MAKLUM BALAS PELANGGAN</u>	Tarikh: 13/08/2021 11/10/2024

1.0 TUJUAN

Garis panduan ini menerangkan pengendalian maklum balas pelanggan UPM bermula dari maklum balas dibuat sehingga maklum balas selesai diuruskan bagi memastikan keberkesanan pengurusan khidmat pelanggan UPM. Maklum balas merangkumi pertanyaan, cadangan, penghargaan dan aduan.

2.0 TERMINOLOGI DAN SINGKATAN

<u>PKPU</u>	:	<u>Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti</u>
<u>TPKP</u>	:	<u>Timbalan Penyelaras Kepuasan Pelanggan</u>
<u>PYB</u>	:	<u>Pegawai Yang Bertanggungjawab</u>
<u>PTJ</u>	:	<u>Pusat Tanggungjawab</u>
<u>UPM</u>	:	<u>Universiti Putra Malaysia</u>
<u>BPA</u>	:	<u>Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri Malaysia</u>

3.0 DASAR UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA (SISTEM PENGURUSAN KUALITI) 2019

PADA menjalankan kuasa yang diberikan oleh Seksyen 20(1) Perlembagaan UPM, Lembaga Pengarah Universiti membuat Dasar berikut:

DASAR UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA (SISTEM PENGURUSAN KUALITI) 2019

Pekerja Universiti Putra Malaysia komited dalam mencapai kecemerlangan melalui penerapan budaya kualiti dalam pengajaran dan pembelajaran, penyelidikan dan perkhidmatan sokongan untuk mencapai matlamat pelan strategik universiti.

Pekerja Universiti Putra Malaysia akan sentiasa melaksanakan tanggungjawab dalam mencapai objektif kualiti yang ditetapkan, serta memastikan objektif tersebut dikaji dari semasa ke semasa supaya selaras dengan visi, misi dan matlamat UPM.

	SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN	Halaman: 6/16
		No.Semakan: 03 -04
	PEJABAT NAIB CANSOLOR Kod Dokumen: SOK/PEL/GP01/MB. A.AWAM	No. Isu: 02
	GARIS PANDUAN PELANGGAN UNTUK MAKLUM BALAS DAN ADUAN AWAM <u>PENGENDALIAN</u> <u>MAKLUM BALAS PELANGGAN</u>	Tarikh: 13/08/2021 11/10/2024

Pemansuhan

Dasar Universiti Putra Malaysia (Sistem Pengurusan Kualiti) 2017 yang dibuat oleh Lembaga Pengarah Universiti (LPU) dalam Mesyuarat LPU pada 20 Jun 2017 (Minit LPU ke-119) adalah dimansuhkan.

Dibuat 10 Disember 2019

[Minit Mesyuarat LPU ke-138/04]

[UPM/PPUU/100-1/1/2 (DasarQMS/UPM.CQA.100-13/1/3)]

4.0 PUNCA KUASA PENGURUSAN PENGURUSAN KHIDMAT PELANGGAN UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA (UPM)

a. Pekeliling Semasa Berkuatkuasa:

- Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2008 Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan
- Pekeliling Am Bilangan 2 Tahun 2022 Penambahbaikan Pengurusan Aduan Awam

b. Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) MS ISO 9001:2015

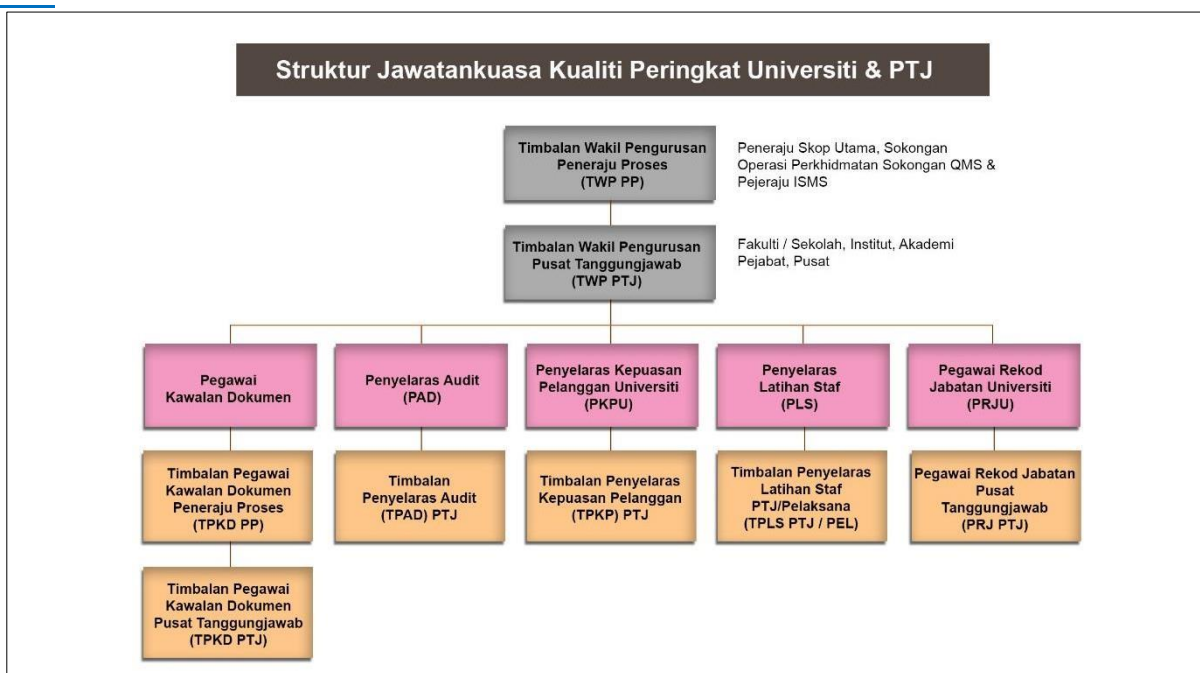
c. Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam (JKTPA), Biro Pengaduan Awam (BPA), Jabatan Perdana Menteri (JPM)

	SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN	Halaman: 7/16
	PEJABAT NAIB CANSELOR	No.Semakan: 03-04
	Kod Dokumen: SOK/PEL/GP01/MB. A.AWAM	No. Isu: 02
	GARIS PANDUAN PELANGGAN UNTUK MAKLUM BALAS DAN ADUAN AWAM <u>PENGENDALIAN</u> <u>MAKLUM BALAS PELANGGAN</u>	Tarikh: 13/08/2021 11/10/2024

5.0 TAKRIF DAN SKOP PENGURUSAN KHIDMAT PELANGGAN UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA (UPM)

Bagi maksud garis panduan ini:

5.1 Kedudukan PKPU dan TPKP PTJ dalam struktur Jawatankuasa Kualiti UPM



Rajah 1: Struktur Jawatankuasa Jaminan Kualiti

5.2 Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti (PKPU)

Penamaan keahlian adalah pegawai yang menguruskan khidmat pelanggan di Pusat Strategi dan Perhubungan Korporat (PSPK), UPM yang sekurang-kurangnya berada pada Gred 41. Tempoh lantikan adalah tertakluk kepada tempoh keberadaan di PTJ dan/atau penamaan baharu oleh Ketua PTJ.

Tanggungjawab PKPU :

- Bertanggungjawab kepada Wakil Pengurusan UPM;
- Menjadi ahli Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan dan Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti UPM;
- Merancang dan menentukan penambahbaikan pada proses kajian kepuasan pelanggan dan

 	SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN	Halaman: 8/16
		No.Semakan: 03-04
	PEJABAT NAIB CANCELOR Kod Dokumen: SOK/PEL/GP01/MB. A.AWAM	No. Isu: 02
	GARIS PANDUAN PELANGGAN UNTUK MAKLUM BALAS DAN ADUAN AWAM <u>PENGENDALIAN</u> <u>MAKLUM BALAS PELANGGAN</u>	Tarikh: 13/08/2021 11/10/2024

maklum balas pelanggan universiti;

- (d) Memastikan keberkesanan pelaksanaan proses pengurusan pelanggan universiti;
- (e) Membuat pengukuran dan memantau pencapaian bagi Pengurusan Pelanggan dalam Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras UPM;
- (f) Mengumpul dan memantau Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan Keseluruhan UPM dan memastikan laporan pencapaian dipapar dalam laman web setiap PTJ;
- (g) Mengurus dan memantau pelaksanaan Kajian Kepuasan Pelanggan dan Analisis Pihak Berkepentingan UPM;
- (h) Menyediakan Laporan Maklum Balas Pelanggan dan Pihak Berkepentingan Universiti untuk Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) UPM dan Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti UPM; dan
- (i) Melaksanakan penambahbaikan berterusan bagi Skop Pengurusan Pelanggan Universiti;

5.3 Timbalan Penyelaras Kepuasan Pelanggan (TPKP)

Keahlian terdiri daripada Pegawai Gred 41 dan ke atas, kecuali bagi Institut/ Pusat/ Entiti yang kecil sekurang-kurangnya pada Gred 29. Tempoh lantikan adalah tertakluk kepada tempoh keberadaan di PTJ dan / atau penamaan baharu oleh Ketua PTJ.

Tanggungjawab TPKP :

- (a) Mengurus pelaksanaan pengurusan pelanggan PTJ berdasarkan Prosedur Pengendalian Maklum Balas Pelanggan dan panduan yang berkaitan;
- (b) Memastikan keberkesanan pelaksanaan proses pengurusan pelanggan di PTJ;
- (c) Memastikan pencapaian objektif kualiti proses dan mengambil tindakan yang diperlukan;
- (d) Melaksana dan memantau tindakan pada maklumbalas pelanggan yang diterima;
- (e) Menganalisis status tindakan daripada laporan kajian kepuasan pelanggan;
- (f) Melaksanakan semakan sendiri dan menyediakan laporan untuk dimajukan Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti (PKPU); dan
- (g) Menyediakan laporan maklumbalas pelanggan PTJ dan mengemukakan kepada PKPU untuk dilaporkan pada Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti / Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) Universiti Putra Malaysia.

5.4 Agensi Awam

“Agensi Awam” bermaksud Kementerian atau Jabatan Kerajaan (Persekutuan dan Negeri), Pihak Berkuasa Berkanun (Persekutuan dan Negeri) dan Pihak Berkuasa Tempatan.

	SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN	Halaman: 9/16
		No.Semakan: 03-04
	PEJABAT NAIB CANCELOR Kod Dokumen: SOK/PEL/GP01/MB. A.AWAM	No. Isu: 02
	GARIS PANDUAN PELANGGAN UNTUK MAKLUM BALAS DAN ADUAN AWAM <u>PENGENDALIAN</u> <u>MAKLUM BALAS PELANGGAN</u>	Tarikh: 13/08/2021 11/10/2024

5.5 Biro Pengaduan Awam

Kerajaan telah menetapkan dalam Mesyuarat Jemaah Menteri pada 19 Jun 2013 bahawa Biro Pengaduan Awam (BPA) berperanan sebagai badan pemantau, manakala semua aduan hendaklah terus disalurkan kepaas agensi awam bagi diambil tindakan penyelesaian. Kementerian dan Agensi bertanggungjawab sepenuhnya untuk memastikan penyelesaian aduan dan tindakan penambahbaikan dapat dilaksanakan secara cekap dan berkesan. BPA akan bekerjasama dengan Kementerian dan Agensi dalam memantapkan pengurusan aduan awam melalui kaedah turun padang/ naziran/ tinjauan/ risikan bersama Kementerian dan Agensi.

5.6 Aduan

“Aduan” bermaksud pernyataan orang ramai mengenai ketidakpuasan mereka terhadap tindakan, amalan dan penyampaian perkhidmatan oleh agensi kerajaan atau penjawat awam yang dirasakan tidak adil, tidak mematuhi undang-undang dan/ atau peraturan yang sedia ada termasuk salah laku, penyelewengan, salah guna kuasa dan salah tadbiran.

5.7 Bukan Aduan

“Bukan Aduan” bermaksud maklum balas yang bukan berbentuk aduan iaitu pertanyaan, cadangan dan penghargaan. Selain itu, bukan aduan awam juga merujuk kepada apa-apa aduan yang tidak berkaitan dengan sistem penyampaian perkhidmatan awam.

5.8 Salah Tadbiran (Maladministration)

“Salah Tadbiran (Maladministration)” ertinya apa-apa tindakan yang diambil atau tindakan yang tidak diambil oleh badan awam kepada pengadu yang tidak mematuhi garis panduan, prosedur operasi standard badan awam atau melanggar mana-mana undang-undang yang memberi kuasa kepada badan awam.

5.9 Aduan Biasa

“Aduan Biasa” bermaksud

- Aduan yang boleh diselesaikan diperingkat unit/ bahagian/ agensi sahaja;
- Memerlukan tindakan segera
- Penyelesaian aduan memerlukan penglibatan lebih dari satu (1) unit/ bahagian/ agensi/ jabatan;

	SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN	Halaman: 10/16
		No.Semakan: 03-04
	PEJABAT NAIB CANCELOR Kod Dokumen: SOK/PEL/GP01/MB. A.AWAM	No. Isu: 02
	GARIS PANDUAN PELANGGAN UNTUK MAKLUM BALAS DAN ADUAN AWAM <u>PENGENDALIAN</u> <u>MAKLUM BALAS PELANGGAN</u>	Tarikh: 13/08/2021 11/10/2024

- (d) Memerlukan siasatan lanjut/ lawatan ke lokasi dan premis;
- (e) Kelewatan boleh menjejaskan keselamatan, kepentingan awam serta mendatangkan mudarat; dan
- (f) Tempoh penyelesaian adalah 1-12 hari

5.10 Aduan Kompleks

“Aduan Kompleks” bermaksud:

- (a) Aduan yang melibatkan pertambahan peruntukan kewangan, isu tanah, salah laku, pindaan dasar dan sebagainya;
- (b) Memerlukan siasatan lanjut/ lawatan ke lokasi;
- (c) Penyelarasan dan ulasan lanjut diperlukan daripada agensi-agensi terlibat; dan
- (d) Tempoh penyelesaian adalah 13-362 hari

5.11 Pertanyaan

“Pertanyaan” bermaksud:

- (a) Pertanyaan yang boleh diselesaikan diperingkat unit/ bahagian/ agensi sahaja;
- (b) Memerlukan tindakan segera kerana bukan kes aduan biasa atau kompleks;
- (c) Penyelesaian aduan tidak melibatkan lebih dari satu (1) unit/ bahagian/ agensi;
- (d) Tidak memerlukan siasatan lanjut/ lawatan ke lokasi dan premis;
- (e) Kelewatan boleh mencerminkan respon Kementerian/ Agensi/ Jabatan Awam yang perlahan dan tidak proaktif; dan
- (f) Maklum balas diberikan lima (5) hari

6.0 PERKARA DI LUAR SKOP PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA (UPM)

6.1 Perkara berikut adalah di luar skop pengendalian maklum balas UPM iaitu:

- i. Kes mahkamah;
- ii. Keputusan tribunal;
- iii. Aduan di bawah bidang kuasa:
 - Biro Bantuan Guaman;
 - Public Accounts Committee;
- iv. Aduan berbentuk sivil antara individu dan syarikat;
- v. Aduan yang diklasifikasikan:
 - No Further Action (NFA);

	SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN	Halaman: 11/16
		No.Semakan: 03-04
	PEJABAT NAIB CANCELOR Kod Dokumen: SOK/PEL/GP01/MB. A.AWAM	No. Isu: 02
	GARIS PANDUAN PELANGGAN UNTUK MAKLUM BALAS DAN ADUAN AWAM <u>PENGENDALIAN</u> <u>MAKLUM BALAS PELANGGAN</u>	Tarikh: 13/08/2021 11/10/2024

- Rujuk ke Mahkamah/ Magistrate;
- vi. Isu yang dihadkan di bawah Akta Had Batas Masa 1955;
- vii. Aduan swasta: Aduan berkaitan pihak swasta akan dikemukakan terus kepada pihak berkuasa yang mengawal selia perkhidmatan atau industri berkenaan;
- viii. Aduan berkaitan isu peribadi;
- ix. Aduan melibatkan dasar/ undang-undang/ keputusan parlimen/ jemaah menteri;
- x. Aduan melibatkan sensitiviti kaum, agama, keselamatan negara, hubungan antarabangsa, kes perisikan; dan
- xi. Aduan siasah (politik)

6.2 UPM boleh menolak aduan yang dikemukakan sekiranya pengadu enggan memberikan maklumat yang betul dan lengkap, aduan yang berniat jahat (mala fide), berbentuk ugutan/ ancaman, sebarang aduan yang menggunakan bahasa yang kesat, lucah, konfrantasi, penghinaan atau tuduhan tanpa asas dan aduan berulang daripada individu yang sama yang telah pun diberi maklum balas sewajarnya.

7.0 PERANAN BPA

7.1 Mesyuarat Jemaah Menteri pada 19 Jun 2013 telah menetapkan bahawa BPA berperanan sebagai pemantau, manakala aduan orang awam disalurkan terus kepada agensi yang berkaitan untuk diambil tindakan.

7.2 Bagi melaksanakan peranan berkenaan, BPA bertanggungjawab:

- i. Menerima aduan orang awam yang masih tidak berpuas hati setelah mereka mengemukakan aduan di agensi yang berkenaan dan menyiasat serta mengemukakan syor tindakan pembetulan atau tindakan pencegahan kepada agensi berkaitan untuk diselesaikan. BPA juga akan memantau prestasi penyelesaian aduan berkenaan;
- ii. Mengawasi dan memantau pengendalian aduan di semua agensi awam melalui naziran, audit dan *mystery shopping* secara berkala ke atas pengurusan aduan di agensi awam yang dikenal pasti;
- iii. Membentang dan membuat perakuan berhubung hasil kajian atau cadangan penambahbaikan penyampaian perkhidmatan awam kepada Jawatankuasa Tetap Pengaduan awam (JKTPA) serta memantau pelaksanaan tindakan oleh agensi awam berhubung keputusan JKTPA;
- iv. Memperkasa peranan agensi dalam pelaksanaan program-program proaktif; dan

	SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN	Halaman: 12/16
		No.Semakan: 03-04
	PEJABAT NAIB CANCELOR Kod Dokumen: SOK/PEL/GP01/MB. A.AWAM	No. Isu: 02
	GARIS PANDUAN PELANGGAN UNTUK MAKLUM BALAS DAN ADUAN AWAM <u>PENGENDALIAN</u> <u>MAKLUM BALAS PELANGGAN</u>	Tarikh: 13/08/2021 11/10/2024

- v. Memberi nasihat serta latihan kepada agensi awam berhubung pengurusan aduan.

7.3 JKTPA dianggotai oleh:

- Ketua Setiausaha Negara (Pengerusi);
- Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam;
- Ketua Setiausaha Perbendaharaan;
- Ketua Pengarah Pusat Governans, Integriti dan Anti-Rasuah Nasional;
- Ketua Pesuruhjaya, Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia;
- Timbalan Ketua Setiausaha Kanan, Jabatan Perdana Menteri;
- Ketua pengarah, Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia; dan
- Ketua Pengarah Biro Pengaduan Awam (Setiausaha)

7.4 JKTPA mempunyai bidang kuasa seperti berikut:

- Menentukan dasar-dasar berkaitan sistem pengurusan aduan;
- Menimbang dan membuat keputusan berkaitan laporan/ kes aduan awam yang dikemukakan oleh BPA; dan
- Mengarahkan jabatan/ agensi awam supaya mengambil tindakan pembetulan dalam menyelesaikan sesuatu aduan/ kes yang dirujuk kepadanya

8.0 PERANAN UPM DALAM PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN

8.1 Selaras dengan keputusan Jemaah Menteri bertarikh 19 Jun 2013, agensi awam termasuk UPM bertanggungjawab sepenuhnya untuk mengambil tindakan penyelesaian ke atas aduan yang dikemukakan terhadapnya. Semua agensi awam hendaklah memberi keutamaan kepada pengurusan maklum balas pelanggan dengan menjadikannya sebagai agenda utama di semua peringkat perkhidmatan. BPA sebagai badan pemantau akan mengawasi pelaksanaan peranan utama agensi awam dalam menguruskan maklum balas pelanggan dengan:

- Melaksanakan naziran, audit dan *mystery shopping* di agensi awam; dan
- Memberikan maklum balas Prestasi Pengurusan Aduan Agensi kepada mana-mana agensi kerajaan untuk tujuan penarafan dan/ atau pengiktirafan.

	SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN	Halaman: 13/16
		No.Semakan: 03 -04
	PEJABAT NAIB CANSOLOR Kod Dokumen: SOK/PEL/GP01/MB. A.AWAM	No. Isu: 02
	GARIS PANDUAN PELANGGAN UNTUK MAKLUM BALAS DAN ADUAN AWAM <u>PENGENDALIAN</u> <u>MAKLUM BALAS PELANGGAN</u>	Tarikh: 13/08/2021 11/10/2024

8.2 (a) Penubuhan Jawatankuasa Pengurusan Khidmat Pelanggan UPM

Terma rujukan Jawatankuasa:

i. Keahlian:

<u>Penasihat</u>	:	<u>Wakil Pengurusan UPM/ Pengarah PSPK</u>
<u>Pengerusi</u>	:	<u>Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti</u>
<u>Ahli</u>	:	<u>Timbalan Penyelaras Kepuasan Pelanggan PTJ/</u>
		<u>Peneraju</u>
	:	<u>Timbalan Pengarah Jaminan Kualiti Perkhidmatan</u>

ii. Fungsi:

- a) Merancang dan menambahbaik pengurusan khidmat pelanggan UPM;
- b) Memastikan komponen pengurusan khidmat pelanggan sebagaimana berikut diuruskan dan dilaksanakan secara komprehensif di UPM iaitu:
 - Piagam Pelanggan
 - Kajian Kepuasan Pelanggan
 - Maklum Balas Pelanggan
- c) Memantau pencapaian objektif kualiti piagam pelanggan dan dapatan kajian kepuasan pelanggan

iii. Kekerapan mesyuarat Jawatankuasa empat (4) kali setahun secara sukuan atau berdasarkan keperluan;

iv. Urus setia: Pusat Strategi dan Perhubungan Korporat (PSPK)

(b) Melantik TPKP di setiap PTJ/ Peneraju Proses;

(c) Menyediakan Prosedur Operasi Standard atau *Standard Operating Procedure (SOP)* Pengurusan Aduan

Prosedur Pengendalian Maklum Balas Pelanggan telah dibangunkan dan dijadikan sebagai Prosedur Operasi Standard dalam mengendalikan maklum balas pelanggan di UPM. Prosedur ini boleh diakses oleh kakitangan UPM melalui Sistem Pengurusan ISO (<https://eiso.upm.edu.my/>)

	SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN	Halaman: 14/16
		No.Semakan: 03 -04
	PEJABAT NAIB CANSOLOR Kod Dokumen: SOK/PEL/GP01/MB. A.AWAM	No. Isu: 02
	GARIS PANDUAN PELANGGAN UNTUK MAKLUM BALAS DAN ADUAN AWAM <u>PENGENDALIAN</u> <u>MAKLUM BALAS PELANGGAN</u>	Tarikh: 13/08/2021 11/10/2024

(d) Pemantapan teknologi maklumat dan komunikasi dalam pengurusan aduan/ maklum balas

- Selaras dengan perkembangan semasa dan tuntutan bagi memenuhi ekspektasi pelanggan, pengemblengan teknologi maklumat dan komunikasi akan diperkukuhkan melalui penggunaan Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA) sebagai sistem utama pengurusan aduan awam. Manakala untuk maklum balas dalaman UPM menggunakan Sistem U-Respons.
- Sistem ini akan mengambil kira keperluan pengendalian maklum balas pelanggan bermula dari proses penerimaan maklum balas, perekodan, pengagihan, penyiasatan, penyelesaian dan juga pelaporan serta analisis berkaitan maklum balas.

(e) Pembangunan kompetensi pengurusan aduan;

- Ketua Jabatan/ Ketua PTJ/ PKPU bertanggungjawab untuk mengenal pasti keperluan latihan dan kompetensi berkaitan pengurusan aduan terutama untuk pegawai di barisan hadapan iaitu Pengurus/ Penyelia/ Penyelaras atau Pegawai Aduan/ TPKP Kementerian/ Jabatan/ Agensi/ PTJ berkenaan. Pelan perancangan dan pelaksanaan latihan khusus mengenai pengurusan maklum balas hendaklah dimasukkan dalam pelan pembangunan modal insan tahunan di Kementerian/ Agensi/ Jabatan/ PTJ masing-masing.
- Ketua Jabatan/ Ketua PTJ/ PKPU bertanggungjawab untuk memastikan Pengurus/ Penyelia/ Penyelaras atau Pegawai Aduan/ TPKP di setiap Kementerian/ Jabatan/ Agensi untuk menghadiri kursus SISPAA/ Sistem U-Respons bagi memantapkan kualiti pengurusan maklum balas pelanggan; dan
- Pengurus/ Penyelia/ Penyelaras atau Pegawai Aduan/ TPKP di setiap Kementerian/ Agensi/ Jabatan/ PTJ digalakkan untuk mengakses video tutorial pengurusan aduan awam yang disediakan di laman sesawang rasmi BPA sebagai latihan sendiri dan Manual Pengguna Sistem U-Respons

(g) Pengawalan sendiri pengurusan aduan/ maklum balas pelanggan secara berkala

UPM hendaklah menyediakan mekanisme kawalan dalaman dan pemantauan (*internal controls and monitoring*) secara berkala bagi memastikan sistem pengurusan aduan Kementerian/ Jabatan/ Agensi mematuhi standard dan SOP yang telah ditetapkan dalam Pekeliling dan standard ISO MS9001:2015..

	SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN	Halaman: 15/16
		No.Semakan: 03 -04
	PEJABAT NAIB CANCELOR Kod Dokumen: SOK/PEL/GP01/MB. A.AWAM	No. Isu: 02
	GARIS PANDUAN PELANGGAN UNTUK MAKLUM BALAS DAN ADUAN AWAM <u>PENGENDALIAN</u> <u>MAKLUM BALAS PELANGGAN</u>	Tarikh: 13/08/2021 11/10/2024

9.0 PANDUAN

<u>BIL</u>	<u>TINDAKAN</u>	<u>TANGGUNGJAWAB</u>
<u>1</u>	<u>Pengendalian Maklum Balas Pelanggan</u>	
1.1	<u>Maklum balas diterima dalam bentuk aduan, pertanyaan, cadangan atau penghargaan menerusi Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA), Sistem U-Respons, surat, e-mel, panggilan telefon, hadir ke pejabat, laman web UPM atau Unit Komunikasi Korporat, Kementerian Pendidikan Tinggi.</u>	<u>Pelanggan</u>
1.2	<u>Butiran maklum balas disemak:</u> 1.2.1 <u>Pastikan maklumat lengkap; atau</u> 1.2.2 <u>Sekiranya tidak lengkap, dapatkan maklumat tambahan dalam tempoh 1-2 hari</u>	<u>PKPU</u>
1.3	<u>Memanjangkan maklum balas kepada penyelaras aduan/ TPKP dan Surat Aduan Terima (SAT) kepada pengadu atau pelanggan/ Surat kepada Agensi (SKA)</u>	<u>PKPU/ TPKP/ PYB</u>
1.4	<u>Siasatan dan pemantauan aduan berdasarkan cadangan proses siasatan berikut:</u> a) <u>Tubuh JK Siasatan;</u> b) <u>Lawatan Tapak;</u> c) <u>Mesyuarat;</u> d) <u>Perjumpaan; dan</u> e) <u>Laporan Siasatan (Bergantung kepada kes)</u>	<u>TPKP/ PYB</u>
1.5	<u>Mengemukakan maklum balas siasatan kepada pengadu dan PKPU menerusi Sistem U-Respons dan Borang Maklum Balas Pelanggan sekiranya maklum balas diterima dari SISPAA atau di luar Sistem U-Respons. Jika kes diklasifikasikan sebagai kes kompleks, emel peringatan kepada penyiasat sekiranya tiada maklum balas yang diberikan sepanjang tempoh siasatan ;</u>	<u>TPKP/ PYB</u>
1.6	<u>Mengeluarkan surat kepada pengadu (Keputusan);</u>	<u>TPKP/ PYB</u>

	SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN	Halaman: 16/16
		No.Semakan: 03-04
	PEJABAT NAIB CANSOLOR Kod Dokumen: SOK/PEL/GP01/MB. A.AWAM	No. Isu: 02
	GARIS PANDUAN PELANGGAN UNTUK MAKLUM BALAS DAN ADUAN AWAM <u>PENGENDALIAN</u> <u>MAKLUM BALAS PELANGGAN</u>	Tarikh: 13/08/2021 11/10/2024

<u>BIL</u>	<u>TINDAKAN</u>	<u>TANGGUNGJAWAB</u>
1.7	<u>Penyelesaian dan tutup maklum balas;</u> <u>Tindakan Pembetulan dan Pencegahan</u> <u>Analisis Aduan</u> <u>Pembentangan Laporan</u>	<u>TPKP/ PYB</u>
1.8	<u>Jika tidak berpuas hati dengan penjelasan yang diberikan, pelanggan boleh menghubungi Pegawai Kanan / Ketua PTJ yang berkenaan dengan menyatakan sebab-sebab mengapa pelanggan tidak berpuas hati dengan penjelasan yang diterima. Pegawai Kanan/ Ketua PTJ akan mengkaji semula aduan atau permintaan pelanggan dan akan memberikan penjelasan dalam jangka masa yang telah ditetapkan;</u>	<u>Pelanggan/ Pegawai Kanan/ Ketua PTJ</u>
1.9	<u>Jika sekiranya masih tidak berpuas hati dengan penjelasan kedua, pelanggan boleh menghubungi Pejabat Naib Canselor, dan perkara ini akan melibatkan perhatian Naib Canselor. Pejabat Naib Canselor akan mengkaji semula perkara ini dan memberikan penjelasan dalam masa yang telah ditetapkan.</u>	<u>Pelanggan/ Naib Canselor</u>
1.10	<u>Walau bagaimanapun, jika pelanggan masih lagi tidak berpuas hati apabila sampai ke peringkat ini, pelanggan boleh mengemukakan maklum balas kepada Unit Pengaduan Awam, Kementerian Pendidikan Tinggi Malaysia, iaitu sebuah lagi unit yang telah diamanahkan untuk mengendalikan sebarang aduan yang berkaitan dengan Institut Pengajian Tinggi. Unit ini boleh dihubungi menerusi Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA), Kementerian Pendidikan Tinggi Malaysia; dan</u>	<u>Pelanggan/ KPT</u>
1.11	<u>Jika sekiranya pelanggan berpuas hati dengan penjelasan yang diberikan, sila maklumkan kepada UPM.</u>	<u>Pelanggan</u>

	SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN PEJABAT NAIB CANSELOR SOK/PEL/BR01/ MAKLUM BALAS
	BORANG MAKLUM BALAS PELANGGAN CUSTOMER FEEDBACK FORM

UNTUK DIISI OLEH PENGADU/PELANGGAN/PKPU/TPKP TO BE COMPLETED BY CUSTOMER/PKPU/TPKP

Sila tandakan ☒ yang berkenaan
Please tick ☒ one of the following

- i. Kategori
Category: ☐ Penghargaan / Acknowledgment (P) ☐ Cadangan / Suggestion (C)
 ☐ Pertanyaan / Inquiry (T) ☐ Aduan / Complaint (A)
- ii. Lokasi:
Location:

A. **Keterangan Maklum Balas
Feedback Details

Nama:
Name : _____

No. Staf/Matrik/MyKad/Pasport:
Staff ID/Student ID/MyKad/Passport: _____

E-mel:
E-mail : _____

No. Telefon Tarikh
Contact No.: _____ **Date :** _____

UNTUK KEGUNAAN PEJABAT (DIISI OLEH PKPU/TPKP) FOR OFFICE USE ONLY (TO BE FILLED BY PKPU/TPKP)
--

Akuan terimaan kepada pelanggan Acknowledge receipt to customer *** Sila lampirkan bukti akuan terimaan kepada pelanggan	Tarikh: _____ Date: _____	Diterima oleh: _____ Received by: _____
Maklum balas disalurkan kepada PYB Feedback forwarded to PYB ***Jika pertanyaan/cadangan, sila lampirkan dokumen tindakan	Nama PYB: _____ PYB's name	Tarikh: _____ Date: _____
Sejarah Balas: Reply history Tarikh Balas: Date of reply	Dibalas oleh: _____ Reply from: _____	

DIISI OLEH PYB (UNTUK ADUAN SAHAJA)
COMPLETED BY PYB (FOR COMPLAINTS ONLY)

B. Siasatan dan Cadangan Tindakan Pembetulan
Case Verification and Corrective Action Recommend

i. Hasil Siasatan ☐ Sahih ☐ Tidak Sahih
Investigation Result: (Valid) (Not valid)

Ulasan: _____

***Sila lampirkan hasil siasatan

Tempoh tindakan perlu dilaksanakan <i>Execution Period</i>	☐ Jangka Pendek (Aduan Biasa) (dalam tempoh 1-12 hari) <i>Short period (within 1-12 days)</i>	☐ Jangka Panjang (Aduan Kompleks) (dalam tempoh 13-362 hari) <i>Long period (within 13-362 days)</i>
	Tarikh Akhir: <i>Due Date:</i>	Tarikh Akhir: <i>Due Date:</i>

ii. Tarikh maklumkan hasil siasatan kepada pelanggan: _____
Date when findings are conveyed to the customer

iii. Punca Penyebab (jika sah) ☐
Root Cause (if valid)

Senaraikan punca penyebab yang berpotensi dengan menggunakan Analisis Punca Penyebab seperti 5Why dan tandakan ☒ punca penyebab yang sebenar

Punca penyebab	

iv. Cadangan Tindakan Pembetulan
Corrective Action Recommendation

v. Tindakan Pencegahan
Precautions Action

Tarikh tindakan dilaksanakan:
Date of Implementation: _____

*Tandatangan & cap
Signature & stamp*

PENGESAHAN OLEH KETUA PTJ/TWP
VERIFICATION BY HEAD OF PTJ/DMR

C. Pengesahan Tindakan/Tindakan Pembetulan
Verification of Action/Corrective Action

Ulasan/Remarks:

***Sila lampirkan bukti keberkesanan tindakan

☐ Kes Ditutup dan telah dimaklumkan kepada PKPU/ pelanggan
pada:
Case Closed and customer has been informed on: _____

☐ Tindakan susulan dan semakan semula pada:
Follow up and review to be conducted on: _____

Tarikh:
Date : _____

Tandatangan dan cap:
Signature & stamp : _____

Nota/ Note :

PYB : Pegawai Yang Bertanggungjawab/ Officer In-Charge
PTJ : Pusat Tanggungjawab/ Responsible Center
PKPU : Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti/ Uni. Customer Satisfaction Coordinator
TPKP : Timbalan Penyelaras Kepuasan Pelanggan (Pusat Tanggungjawab)/ Ass. Customer Satisfaction Coordinator (PTJ)

**Sila gunakan lampiran sekiranya ruang tidak mencukupi
***Sila lampirkan dokumen sokongan berkaitan sebagai bukti pelaksanaan



SOKONGAN
PENGURUSAN PELANGGAN

PEJABAT NAIB CANSOLOR
SOK/PEL/LOG01/MAKLUM BALAS
LOG PEMANTAUAN MAKLUM BALAS PELANGGAN PUSAT TANGGUNGJAWAB (PTJ)

TAHUN: _____

PUSAT TANGGUNGJAWAB: _____

BIL	KATEGORI MAKLUM BALAS	TAJUK	KANDUNGAN	TARIKH TERIMA MAKLUM BALAS	TARIKH BALAS	STATUS BALAS	TEMPOH MASA BERMULA DARIPADA TARIKH TERIMA MAKLUM BALAS	STATUS TINDAKAN	TEMPOH TPKP KE PYB	TEMPOH MASA YANG DIGUNAKAN SEHINGGA PROSES SELESAI	KES TUTUP	TINDAKAN SUSULAN (JIKA ADA)

No. Semakan: 00

No. Isu: 01

Tarikh Kuatkuasa: 11/10/2024