	GARIS PANDUAN PENGURUSAN MAKLUM BALAS DAN ADUAN PELANGGAN	Muka surat: 1/5
		Tarikh : 2 NOVEMBER 2017
	UPSI(ISO)/BKK/P01/GP01	Pindaan : 03
		Keluaran : A

**BAHAGIAN KOMUNIKASI KORPORAT
UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS**

1.0 TUJUAN

Garis Panduan ini adalah bertujuan untuk memberikan panduan bagi membantu Pusat-pusat Tanggungjawab (PTJ) di universiti dalam tatacara dan pengurusan maklum balas dan aduan pelanggan.

2.0 TATACARA MENGURUSKAN MAKLUM BALAS DAN ADUAN PELANGGAN OLEH BKK DAN PTJ

a. Pengurusan Peti Cadangan Umum

Satu (1) peta lokasi peti cadangan akan disimpan oleh BKK dan dikemaskinikan dari semasa ke semasa.

Semua peti cadangan akan dikunci untuk mengawal maklumat maklum balas dan aduan pelanggan.


BKK akan memantau peti cadangan umum di setiap lokasi sekali setiap hari dan mengutip borang maklum balas dan aduan jika ada.

b. Pengurusan Maklum balas dan Aduan Pelanggan di BKK dan PTJ (Bukan Peti Cadangan)

PTJ perlu mengisi Borang Maklum balas dan aduan pelanggan jika menerimanya melalui **telefon/sms/emel/facebook/twitter/instagram** sebelum merekodkan ke dalam Log Maklum balas dan Aduan Pelanggan.

Jika maklum balas dan aduan tidak lengkap/jelas, BKK dan PTJ perlu menghubungi pengadu untuk mendapatkan butiran yang lebih lengkap.

Maklum balas kepada pengadu perlu dibuat dalam tempoh **24 jam** untuk memberitahu bahawa aduan mereka telah diambil perhatian dan akan diselesaikan.

 UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS سولتان ادریس قندیديقن سلطان ادریس SULTAN IDRIS EDUCATION UNIVERSITY	GARIS PANDUAN PENGURUSAN MAKLUM BALAS DAN ADUAN PELANGGAN	Muka surat: 2/5
		Tarikh : 2 NOVEMBER 2017
	UPSI(ISO)/BKK/P01/GP01	Pindaan : 03
		Keluaran : A

c. Pengurusan Maklum Balas dan Aduan Pelanggan melalui sistem secara atas talian (e-Maklumbalas)

Pengurusan Maklum Balas dan Aduan Pelanggan melalui sistem secara atas talian (e-Maklumbalas) terdiri daripada e-Maklumbalas Aduan, Pertanyaan, Cadangan dan Penghargaan.

Pengadu perlu melayari laman sesawang rasmi universiti <http://www.upsi.edu.my/> dan memilih kategori e-Maklumbalas di paparan utama. Seterusnya klik *icon* e-Maklumbalas bagi melayari sistem e-Maklumbalas.

Sila pilih kategori maklum balas yang ingin diajukan sama ada aduan / pertanyaan / cadangan / penghargaan.

Pengadu perlu mengisi maklumat peribadi (nama, nombor telefon, emel, tarikh, masa) dan butiran maklumbalas yang ingin diajukan. Pengadu juga boleh melampirkan maklumat/dokumen yang berkaitan sekiranya perlu.

Setiap maklum balas dan aduan pelanggan melalui sistem e-maklumbalas akan menerima nombor rujukan kes secara automatik melalui emel pengadu.


Jika maklum balas dan aduan tidak lengkap/jelas, BKK dan PTJ akan menghubungi pengadu untuk mendapatkan butiran yang lebih lengkap.

d. Mengklasifikasi Maklum Balas Dan Aduan Pelanggan

Dalam mengklasifikasi maklum balas dan aduan, perlu dibuat dengan teliti supaya aduan dapat dibezakan dari kategori yang lain.

Jika PTJ menghadapi masalah dalam mengklasifikasikan maklum balas dan aduan boleh merujuk kepada BKK (USAU).

Sekiranya ada beberapa aduan tentang perkara yang sama direkodkan dalam tempoh pemantauan, boleh dikumpulkan dan dijadikan satu aduan untuk tindakan. Sebagai contoh, "server down" lebih daripada 10 kali dalam sebulan.

	GARIS PANDUAN PENGURUSAN MAKLUM BALAS DAN ADUAN PELANGGAN	Muka surat: 3/5
		Tarikh : 2 NOVEMBER 2017
	UPSI(ISO)/BKK/P01/GP01	Pindaan : 03
		Keluaran : A

e. Proses Pengisian Borang Permohonan Tindakan Pembetulan (PTB)

Aduan pelanggan yang diterima daripada PTJ perlu dimaklumkan kepada BKK untuk mendapatkan nombor pendaftaran pada Borang PTB.

Pegawai Aduan PTJ perlu mengisi nombor pendaftaran Borang PTB sebelum mengenalpasti punca-punca ketidakpatuhan dan tindakan pembetulan pada aduan yang dihantar oleh pelanggan.


USAU akan membuat audit susulan aduan pelanggan bagi memastikan tindakan elak ketidakpatuhan tidak berulang dan jika didapati tindakan pembetulan yang diambil memuaskan, kes pada borang PTB akan ditutup.

f. Pengurusan Siasatan Kes Aduan Pelanggan

PTJ membuat semakan dan siasatan lanjut termasuk lawatan tapak jika berkaitan.

Sekiranya aduan tersebut memerlukan **tempoh siasatan yang melebihi tiga (3) hari**, PTJ diminta mengemukakan maklum balas terus kepada pengadu dengan memaklumkan tarikh jangkaan maklum balas penuh akan diberikan.

Adakan Mesyuarat bersama Jabatan dan pengadu jika difikirkan perlu.

	GARIS PANDUAN PENGURUSAN MAKLUM BALAS DAN ADUAN PELANGGAN	Muka surat: 4/5
		Tarikh : 2 NOVEMBER 2017
	UPSI(ISO)/BKK/P01/GP01	Pindaan : 03
		Keluaran : A

g. Audit Susulan Aduan Pelanggan Universiti (Verifikasi)

Semua jenis aduan **kecuali yang melibatkan Tata tertib dan Perundangan** hendaklah dikendalikan oleh setiap PTJ. Setelah direkod dan diselesaikan, pihak PTJ perlu menghantar laporan berkenaan kepada USAU dalam tempoh **30 hari** daripada tarikh menerima aduan.

USAU akan meneliti tindakan pembetulan yang diambil oleh PTJ bagi memastikan aduan tidak berulang.


Sekiranya USAU mendapati tindakan pembetulan yang telah diambil oleh PTJ tidak memuaskan, USAU akan mengarahkan semula PTJ untuk mengisi Borang PTB dan mengenalpasti tindakan pembetulan yang baharu.

Jika USAU berpuas hati dengan tindakan pembetulan yang diambil oleh PTJ, kes aduan berkenaan akan ditutup.

USAU akan memberi maklum balas aduan kepada pengadu tindakan pembetulan yang telah diambil.

3.0 PENYEDIAAN LAPORAN MAKLUM BALAS DAN ADUAN PELANGGAN

- i. PTJ merekodkan maklum balas/aduan yang diterima daripada pengadu di dalam Log Maklum Balas dan Aduan Pelanggan.
- ii. PTJ menyediakan maklumat maklum balas dan aduan pelanggan mengikut format yang dikeluarkan oleh BKK bagi setiap tiga (3) bulan sekali iaitu Mac, Jun, September dan Disember.
- iii. BKK merekod maklum balas dan aduan pelanggan yang diterima daripada PTJ.
- iv. BKK membuat laporan dan analisis ke atas aduan yang diterima secara berkala dan dilaporkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Integriti dan Tadbir Urus Universiti (JITU).

	GARIS PANDUAN PENGURUSAN MAKLUM BALAS DAN ADUAN PELANGGAN	Muka surat: 5/5
		Tarikh : 2 NOVEMBER 2017
	UPSI(ISO)/BKK/P01/GP01	Pindaan : 03
		Keluaran : A

4.0 NOTA

- i. Maklum balas pelanggan hendaklah dijadikan agenda tetap di dalam mesyuarat pengurusan peringkat PTJ.

5.0 CARA PENGENDALIAN ADUAN PELANGGAN MELALUI MEDIA (KHUSUS BAHAGIAN KOMUNIKASI KORPORAT)

Semua maklum balas pelanggan melalui media dikendalikan secara berikut:

- i. Terima maklum balas pelanggan melalui media.
- ii. Meminta maklumat yang berkaitan dengan maklum balas pelanggan berkenaan daripada PTJ berkaitan.
- iii. Menjawab maklum balas pelanggan berdasarkan makluman yang diterima kepada pengarang media berkenaan dan satu salinan dihantar kepada Bahagian Perkhidmatan Pelanggan & Korporat Kementerian Pendidikan Malaysia dalam tempoh masa 24 jam.

6.0 CARA PENGENDALIAN ADUAN PELANGGAN MELALUI BIRO PENGADUAN AWAM (KHUSUS BAHAGIAN KOMUNIKASI KORPORAT)

- i. Terima maklum balas pelanggan melalui Biro Pengaduan Awam.
- ii. Meminta maklum balas daripada PTJ berkaitan.
- iii. Menjawab maklum balas pelanggan berkenaan berdasarkan makluman yang diberikan oleh PTJ kepada pihak Biro Pengaduan Awam dan satu salinan dihantar kepada Bahagian Perkhidmatan Pelanggan & Korporat Kementerian Pendidikan Malaysia dalam tempoh masa **tujuh (7) hari bekerja**.