

<p>TAJUK : PROSEDUR PENGURUSAN MAKLUM BALAS DAN ADUAN PELANGGAN</p> <p>UPSI(ISO)/BKK/PO1</p>	 <p>UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS اوپنيزیستی قندیدیقن سلطان ادریس SULTAN IDRIS EDUCATION UNIVERSITY</p>	<p>M / S : 1 / 11</p> <p>TARIKH : 2 November 2017</p> <p>PINDAAN : 03</p> <p>KELUARAN : A</p>
--	--	---

1.0 TUJUAN

Prosedur ini disediakan untuk :-

- 1.1 Menerangkan langkah yang diambil bagi menguruskan maklum balas dan aduan yang disalurkan melalui PTj, peti aduan dan melalui sistem secara atas talian e-Maklumbalas di Universiti Pendidikan Sultan Idris.
- 1.2 Menerangkan kaedah pengendalian maklum balas dan aduan pelanggan serta tindakan pembetulan yang diambil bagi mengelakkan aduan yang sama berulang di peringkat PTj.

2.0 SKOP

Prosedur ini meliputi tindakan bagi menguruskan maklum balas dan aduan pelanggan oleh BKK dan seluruh PTj yang ada di Universiti Pendidikan Sultan Idris.

3.0 RUJUKAN

- 3.1 Manual Kualiti UPSI
- 3.2 Prosedur Tindakan Pembetulan Universiti
- 3.3 Piagam Pelanggan Universiti
- 3.4 Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil 4/1992 – Pengendalian Pengaduan Awam
- 3.5 Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil 1/2009 - Penambahbaikan Proses Pengaduan Awam

<p>TAJUK : PROSEDUR PENGURUSAN MAKLUM BALAS DAN ADUAN PELANGGAN</p> <p>UPSI(ISO)/BKK/PO1</p>	 <p>UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS اوپنيزيستي قنديديقن سلطان ادريس SULTAN IDRIS EDUCATION UNIVERSITY</p>	<p>M / S : 2 / 11</p> <p>TARIKH : 2 November 2017</p> <p>PINDAAN : 03</p> <p>KELUARAN : A</p>
--	--	---

4.0 DEFINISI

BIL	PERKARA	DEFINISI
4.1	Aduan Pelanggan	<p>Maklum balas pelanggan yang diperolehi melalui pelbagai saluran sama ada melalui surat, memo, email, panggilan telefon, ruangan pembaca akhbar, borang maklum balas pelanggan, akaun media sosial rasmi UPSI terdiri daripada Facebook, Twitter dan Instagram dan melalui sistem secara atas talian e-Maklumbalas.</p> <p>Maklum balas pelanggan terdiri daripada aduan, pujian, pertanyaan dan cadangan.</p>
4.2	Pegawai Aduan PTJ	Pegawai yang dilantik oleh Dekan/Ketua PTJ untuk menyelesaikan masalah umum yang berkaitan maklum balas dan aduan pelanggan dalam PTJ.
4.3	Urus Setia Aduan Universiti	<p>Bahagian Komunikasi Korporat (BKK) merupakan Urus Setia Aduan Universiti (USAU).</p> <p>USAU bertanggungjawab bagi mengendalikan pengurusan maklum balas dan aduan pelanggan Universiti.</p>

<p>TAJUK : PROSEDUR PENGURUSAN MAKLUM BALAS DAN ADUAN PELANGGAN</p> <p>UPS(ISO)/BKK/PO1</p>	 <p>UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS اوپنوزیستی قندیقین سلطان ادریس SULTAN IDRIS EDUCATION UNIVERSITY</p>	<p>M / S : 3 / 11</p> <p>TARIKH : 2 November 2017</p> <p>PINDAAN : 03</p> <p>KELUARAN : A</p>
---	---	---

5.0 SINGKATAN

BIL	PERKARA	SINGKATAN
5.1	Universiti Pendidikan Sultan Idris	UPSI
5.2	Bahagian Komunikasi Korporat	BKK
5.3	Ketua Jabatan	KJ
5.4	Sistem Pengurusan Kualiti	SPK
5.5	Jawatankuasa Integriti dan Tadbir Urus Universiti	JITU
5.6	Urus Setia Aduan Universiti	USAU
5.7	Pusat Tanggungjawab	PTJ
5.8	Permohonan Tindakan Pembetulan	PTB
5.9	Sistem maklum balas secara atas talian	e-Maklumbalas

<p>TAJUK : PROSEDUR PENGURUSAN MAKLUM BALAS DAN ADUAN PELANGGAN</p> <p>UPSII(SO)/BKK/PO1</p>	 <p>UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS اونيزيتي قنديديقن سلطان ادريس SULTAN IDRIS EDUCATION UNIVERSITY</p>	<p>M / S : 4 / 11</p> <p>TARIKH : 2 November 2017</p> <p>PINDAAN : 03</p> <p>KELUARAN : A</p>
--	--	---

6.0 PROSEDUR

BIL.	TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB	DOKUMEN
6.1	<p>Pelanggan UPSI boleh membuat maklum balas dan aduan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Mengisi borang Maklum Balas dan Aduan Pelanggan seterusnya dimasukkan ke dalam Peti Cadangan. ii. Panggilan telefon/ SMS hotline/ surat/ akaun media sosial rasmi UPSI (Facebook/Twitter/Instagram)/ emel ke BKK atau PTJ. iii. Hadir sendiri ke BKK atau PTJ untuk membuat aduan. <p>Aduan daripada laporan media dan Biro Pengaduan Awam perlu dicatatkan semula ke dalam borang Maklum Balas dan Aduan oleh BKK.</p> <p>PENGECUALIAN</p> <p>Berikut TIDAK diklasifikasikan sebagai aduan pelanggan :</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Laporan aduan kerosakan / penyelenggaraan. ii. Laporan kehilangan iii. Forum di MYUPSI PORTAL iv. WhatsApp v. Lain-lain kaedah melalui media baharu. vi. Laporan salah laku berunsur jenayah. 	USAU & PTJ	Borang Aduan

<p>TAJUK : PROSEDUR PENGURUSAN MAKLUM BALAS DAN ADUAN PELANGGAN</p> <p>UPSI(ISO)/BKK/PO1</p>	 <p>UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS اونيزيتي قنديديقن سلطان ادريس SULTAN IDRIS EDUCATION UNIVERSITY</p>	<p>M / S : 5 / 11</p> <p>TARIKH : 2 November 2017</p> <p>PINDAAN : 03</p> <p>KELUARAN : A</p>
--	--	---

BIL.	TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB	DOKUMEN
6.2	<p>Setiap maklum balas dan aduan pelanggan yang diterima perlu direkodkan ke dalam Log Maklum Balas dan Aduan Pelanggan oleh USAU dan PTJ.</p> <p>Seterusnya, membuat klasifikasi sama ada maklum balas yang diterima berbentuk aduan / pertanyaan / cadangan / pujian dan merekodkan ke dalam log yang sama.</p> <p>PTJ perlu mendapatkan nombor PTB daripada BKK dan memaklukkannya bagi setiap aduan.</p>	USAU & PTJ	Log Maklum Balas dan Aduan Pelanggan
6.3	<p>Di peringkat PTJ ,</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Jika diklasifikasikan sebagai aduan perlu dilaporkan kepada USAU. ii. Jika diklasifikasikan selain daripada aduan, tindakan perlu diambil oleh PTJ dengan memaklumkan kepada pengadu. <p>Di peringkat USAU,</p> <p>Untuk setiap aduan yang diterima dari peti cadangan atau PTJ perlu direkodkan ke dalam Log Aduan dan menyediakan nombor PTB bagi setiap aduan.</p>	USAU & PTJ	Borang PTB

<p>TAJUK : PROSEDUR PENGURUSAN MAKLUM BALAS DAN ADUAN PELANGGAN</p> <p>UPS(ISO)/BKK/PO1</p>	 <p>UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS اوتوزيسيتي قنديديقن سلطان ادريس SULTAN IDRIS EDUCATION UNIVERSITY</p>	<p>M / S : 6 / 11</p> <p>TARIKH : 2 November 2017</p> <p>PINDAAN : 03</p> <p>KELUARAN : A</p>
---	--	---

BIL.	TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB	DOKUMEN
6.4	PTJ perlu mengenalpasti punca utama yang menjurus kepada aduan tersebut dan menentukan tindakan pembedahan yang perlu diambil.	PTJ	
6.5	Selepas melaksanakan tindakan pembedahan yang dikenalpasti, PTJ perlu menyerahkan laporan lengkap Borang PTB kepada USAU.	PTJ	Borang PTB
6.6	<p>USAU perlu membuat verifikasi terhadap keberkesanan tindakan pembedahan tersebut supaya aduan tidak berulang.</p> <p>Jika tindakan pembedahan yang diambil memuaskan, PTJ perlu mengemaskini Log Aduan.</p> <p>Jika didapati tindakan yang diambil tidak berkesan, USAU perlu mengarahkan PTJ membuat tindakan pembedahan yang baharu untuk menyelesaikan aduan dengan lebih berkesan.</p>	USAU & PTJ	<p>Log Aduan</p> <p>Borang PTB yang baharu</p>
6.7	<p>Pengurusan Aduan secara atas talian melalui portal e-maklumbalas :</p> <p>Setiap maklum balas dan aduan pelanggan melalui sistem e-maklumbalas akan menerima nombor rujukan kes secara automatik melalui emel pengadu.</p>	USAU	Paparan rekod nombor rujukan kes dalam sistem e-maklumbalas.

<p>TAJUK : PROSEDUR PENGURUSAN MAKLUM BALAS DAN ADUAN PELANGGAN</p> <p>UPS(ISO)/BKK/PO1</p>	 <p>UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS اوپنورسیتی قندیدیقن سلطان ادریس SULTAN IDRIS EDUCATION UNIVERSITY</p>	<p>M / S : 7 / 11</p> <p>TARIKH : 2 November 2017</p> <p>PINDAAN : 03</p> <p>KELUARAN : A</p>
---	--	---

BIL.	TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB	DOKUMEN
6.8	USAU akan menyemak maklum balas dan aduan yang diterima seterusnya memanjangkan kepada Pegawai Aduan PTJ yang berkaitan untuk tindakan pembetulan.	USAU/ Pegawai Aduan PTJ	MyUPSI Portal USAU dan Pegawai Aduan PTJ
6.9	Pegawai Aduan PTJ menjawab maklum balas dan aduan yang diterima seterusnya dipanjangkan semula kepada USAU.	PTJ	MyUPSI Portal USAU dan Pegawai Aduan PTJ
6.10	<p>Selepas meneliti tindakan pembetulan yang dikenalpasti, USAU perlu memberi maklum balas kepada pengadu melalui sistem e-Maklumbalas.</p> <p>Setiap maklum balas dan aduan yang diterima daripada sistem e-Maklumbalas, USAU tidak perlu membuat verifikasi.</p>	USAU & PTJ	MY UPSI Portal/ sistem e-Maklumbalas
6.11	Pengadu seterusnya boleh menyemak status maklum balas di dalam portal e-Maklumbalas.		Portal e-Maklumbalas

<p>TAJUK : PROSEDUR PENGURUSAN MAKLUM BALAS DAN ADUAN PELANGGAN</p> <p>UPSI(ISO)/BKK/PO1</p>	 <p>UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS اونيزيتي قنديديقن سلطان ادريس SULTAN IDRIS EDUCATION UNIVERSITY</p>	<p>M / S : 8 / 11</p> <p>TARIKH : 2 November 2017</p> <p>PINDAAN : 03</p> <p>KELUARAN : A</p>
--	--	---

7.0 REKOD

BIL	REKOD	TEMPOH	TEMPAT
7.1	Borang Maklum Balas dan Aduan Pelanggan	5 tahun	Pejabat Am PTJ
7.2	Log Maklum Balas dan Aduan Pelanggan	5 tahun	Pejabat Am PTJ
7.3	Borang PTB	5 tahun	Pejabat Am PTJ
7.4	Log Aduan Pelanggan	5 tahun	Pejabat Am PTJ

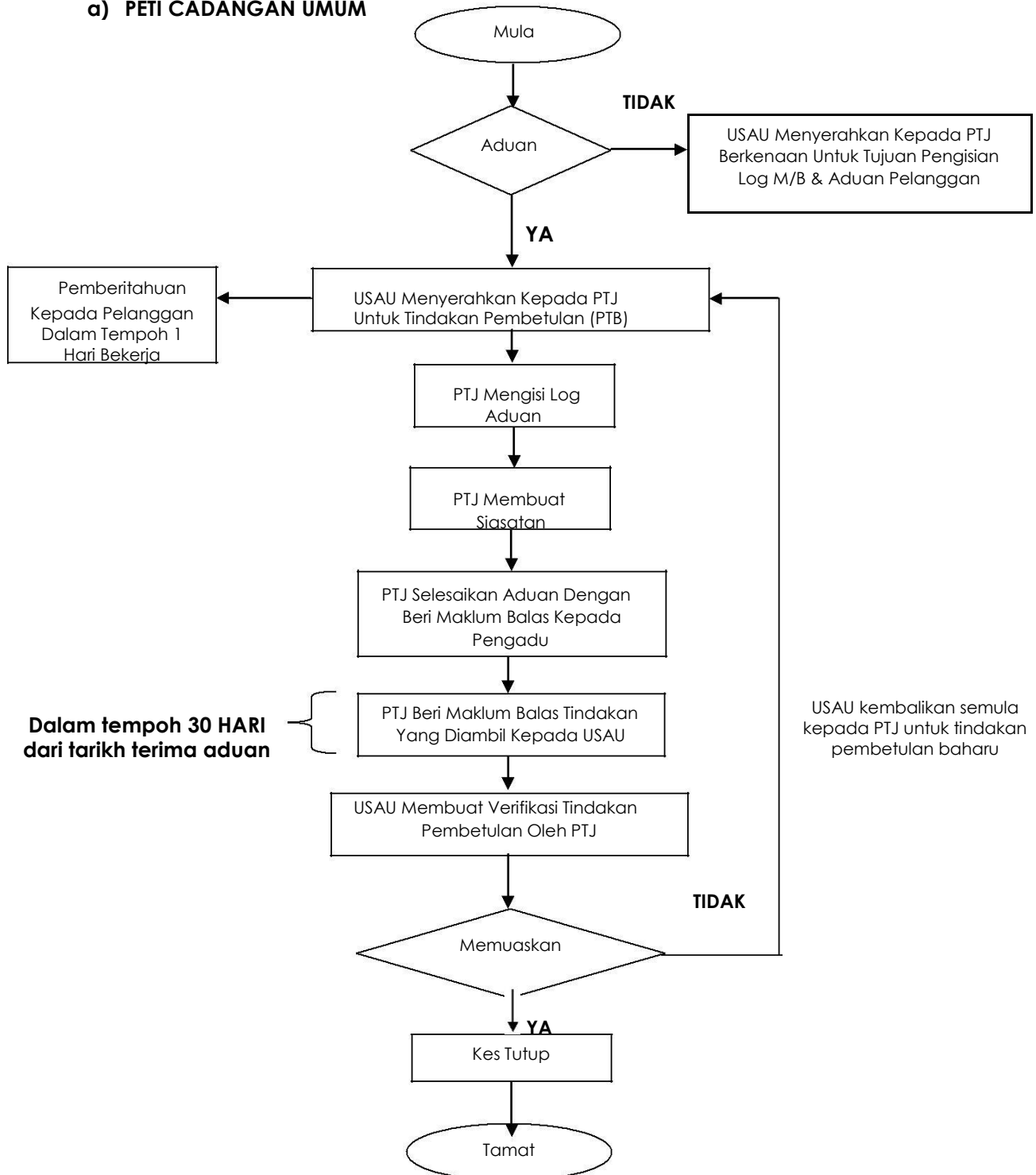
8.0 LAMPIRAN

- 8.1** Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 4/1992 – Pengendalian Pengaduan Awam
- 8.2** Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 1/2009 – Penambahbaikan Proses Pengaduan Awam
- 8.3** Borang Maklum Balas dan Aduan Pelanggan
- 8.4** Log Maklum Balas dan Aduan Pelanggan
- 8.5** Borang PTB
- 8.6** Log Aduan Pelanggan

TAJUK : PROSEDUR PENGURUSAN MAKLUM BALAS DAN ADUAN PELANGGAN UPS(ISO)/BKK/PO1	 UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS اونیورسیتی قندیقین سلطان ادریس SULTAN IDRIS EDUCATION UNIVERSITY	M / S : 9 / 11 TARIKH : 2 November 2017 PINDAAN : 03 KELUARAN : A
--	---	--

9.0 CARTA ALIR

a) PETI CADANGAN UMUM



**TAJUK : PROSEDUR
PENGURUSAN
MAKLUM
BALAS DAN
ADUAN
PELANGGAN**

UPS(ISO)/BKK/PO1



**UNIVERSITI
PENDIDIKAN
SULTAN IDRIS**
اونيزيستي قنديديقن سلطان ادريس
SULTAN IDRIS EDUCATION UNIVERSITY

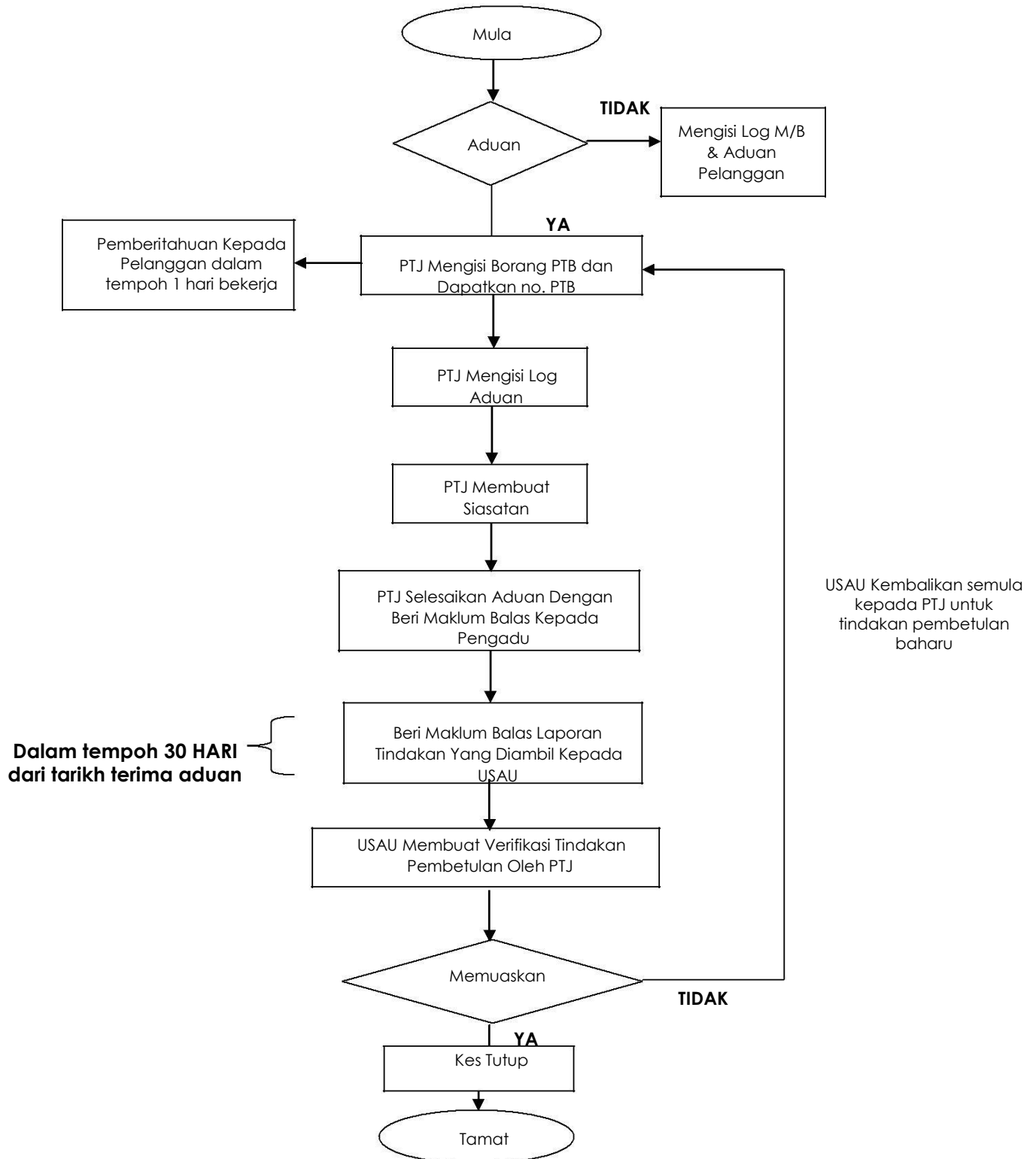
M / S : 10 / 11

TARIKH : 2 November 2017

PINDAAN : 03

KELUARAN : A

b) PTJ



<p>TAJUK : PROSEDUR PENGURUSAN MAKLUM BALAS DAN ADUAN PELANGGAN</p> <p>UPSI(ISO)/BKK/PO1</p>	 <p>UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS اونڤرستې قنډېدېقن سلطان ادرېس SULTAN IDRIS EDUCATION UNIVERSITY</p>	<p>M / S : 11 / 11</p> <p>TARIKH : 2 November 2017</p> <p>PINDAAN : 03</p> <p>KELUARAN : A</p>
--	--	--

c) eMaklumbalas

