

<p><b>TAJUK : PROSEDUR PENGURUSAN MAKLUM BALAS DAN ADUAN PELANGGAN</b></p> <p><b>UPSI(ISO)/BKK/PO1</b></p>	 <p><b>UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS</b> اوپنورسیتی قندیدیقن سلطان ادریس SULTAN IDRIS EDUCATION UNIVERSITY</p>	<p><b>M / S : 1 / 11</b></p> <p><b>TARIKH : 7 OKTOBER 2020</b></p> <p><b>PINDAAN : 04</b></p> <p><b>KELUARAN : A</b></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 Profail Sistem Pengurusan Kualiti
- 3.2 Piagam Pelanggan Universiti
- 3.3 Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil 4/1992 – Pengendalian Pengaduan Awam
- 3.4 Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil 1/2009 - Penambahbaikan Proses Pengaduan Awam

<p><b>TAJUK : PROSEDUR PENGURUSAN MAKLUM BALAS DAN ADUAN PELANGGAN</b></p> <p><b>UPSI(ISO)/BKK/PO1</b></p>	 <p><b>UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS</b> اوپنورسیتی قندیدیقن سلطان ادریس SULTAN IDRIS EDUCATION UNIVERSITY</p>	<p><b>M / S : 2 / 11</b></p> <p><b>TARIKH : 7 Oktober 2020</b></p> <p><b>PINDAAN : 04</b></p> <p><b>KELUARAN : A</b></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 (Facebook, Twitter, 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 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><b>TAJUK : PROSEDUR PENGURUSAN MAKLUM BALAS DAN ADUAN PELANGGAN</b></p> <p><b>UPSI(ISO)/BKK/PO1</b></p>	 <p><b>UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS</b> اوپنورسیتی قندیدیقن سلطان ادریس SULTAN IDRIS EDUCATION UNIVERSITY</p>	<p><b>M / S : 3 / 11</b></p> <p><b>TARIKH : 7 Oktober 2020</b></p> <p><b>PINDAAN : 04</b></p> <p><b>KELUARAN : A</b></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	Profail Sistem Pengurusan Kualiti	PSPK
5.5	Mesyuarat Pengurusan Khidmat Pelanggan Pusat Tanggungjawab	MPKPPTj
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><b>TAJUK : PROSEDUR PENGURUSAN MAKLUM BALAS DAN ADUAN PELANGGAN</b></p> <p><b>UPSISO)/BKK/PO1</b></p>	 <p><b>UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS</b> اوتيزستتي قنديديقن سلطان ادريس SULTAN IDRIS EDUCATION UNIVERSITY</p>	<p><b>M / S : 4 / 11</b></p> <p><b>TARIKH : 7 Oktober 2020</b></p> <p><b>PINDAAN : 04</b></p> <p><b>KELUARAN : A</b></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"> <li>Mengisi borang Maklum Balas dan Aduan Pelanggan seterusnya dimasukkan ke dalam Peti Cadangan.</li> <li>Panggilan telefon/ SMS hotline/ surat/ akaun media sosial rasmi UPSI (Facebook/Twitter/Instagram)/ emel ke BKK atau PTj.</li> <li>Hadir sendiri ke BKK atau PTj untuk membuat aduan.</li> </ol> <p>Aduan daripada laporan media dan Biro Pengaduan Awam perlu dicatatkan semula ke dalam borang Maklum Balas dan Aduan oleh BKK.</p> <p><b>PENGECUALIAN</b></p> <p>Berikut <b>TIDAK</b> diklasifikasikan sebagai aduan pelanggan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Laporan aduan kerosakan / penyelenggaraan.</li> <li>Laporan kehilangan</li> <li>Forum di MYUPSI PORTAL</li> <li>WhatsApp</li> <li>Lain-lain kaedah melalui media baharu.</li> <li>Laporan salah laku berunsur jenayah.</li> <li>Kes-kes di bawah kendalian Unit Integriti UPSI.</li> </ol>	USAU & PTj	Borang Maklum Balas dan Aduan (USAU Brg 01 Pindaan 02)

--	--	--	--

<p><b>TAJUK : PROSEDUR PENGURUSAN MAKLUM BALAS DAN ADUAN PELANGGAN</b></p> <p><b>UPSI(ISO)/BKK/PO1</b></p>		<p><b>M / S : 5 / 11</b></p> <p><b>TARIKH : 7 Oktober 2020</b></p> <p><b>PINDAAN : 04</b></p> <p><b>KELUARAN : A</b></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 memaklulkannya bagi setiap aduan.</p>	USAU & PTj	<p>Log Maklum Balas dan Aduan Pelanggan (USAU Brg 02 Pindaan 02)</p> <p>Borang PTB : Permohonan Tindakan Pembetulan (USAU BRG 16 Pindaan : 00)</p>
6.3	<p>Di peringkat PTj ,</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Jika diklasifikasikan sebagai aduan perlu dilaporkan kepada USAU.</li> <li>ii. Jika diklasifikasikan selain daripada aduan, tindakan perlu diambil oleh PTj dengan memaklumkan kepada pengadu.</li> </ol> <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	<p>Borang PTB</p> <p>Log Maklum Balas dan Aduan Pelanggan (USAU Brg 02 Pindaan 02)</p>

--	--	--	--

<p><b>TAJUK : PROSEDUR PENGURUSAN MAKLUM BALAS DAN ADUAN PELANGGAN</b></p> <p><b>UPSII(SO)/BKK/PO1</b></p>	 <p><b>UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS</b> اوتنورستتي قندديدين سلطان ادريس SULTAN IDRIS EDUCATION UNIVERSITY</p>	<p><b>M / S : 6 / 11</b></p> <p><b>TARIKH : 7 Oktober 2020</b></p> <p><b>PINDAAN : 04</b></p> <p><b>KELUARAN : A</b></p>
--	--	--

<b>BIL.</b>	<b>TINDAKAN</b>	<b>TANGGUNGJAWAB</b>	<b>DOKUMEN</b>
6.4	PTj perlu mengenalpasti punca utama yang menjurus kepada aduan tersebut dan menentukan tindakan pembetulan yang perlu diambil.	PTj	Borang PTB
6.5	Selepas melaksanakan tindakan pembetulan yang dikenalpasti, PTj perlu menyerahkan laporan lengkap Borang PTB kepada USAU.	PTj	Borang PTB
6.6	<p>USAU perlu membuat verifikasi terhadap keberkesanan tindakan pembetulan tersebut supaya aduan tidak berulang.</p> <p>Jika tindakan pembetulan yang diambil memuaskan, PTj perlu mengemaskini Log Aduan.</p> <p>Jika didapati tindakan yang diambil tidak berkesan, USAU perlu mengarahkan PTj membuat tindakan pembetulan yang baharu untuk menyelesaikan aduan dengan lebih berkesan.</p>	USAU & PTj	<p>Log Aduan &amp; Borang PTB</p> <p>Log Aduan &amp; 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><b>TAJUK : PROSEDUR PENGURUSAN MAKLUM BALAS DAN ADUAN PELANGGAN</b></p> <p><b>UPSI(ISO)/BKK/PO1</b></p>	 <p><b>UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS</b> اونيزستى ئىندىدىقن سلطان ادرىس SULTAN IDRIS EDUCATION UNIVERSITY</p>	<p><b>M / S : 7 / 11</b></p> <p><b>TARIKH : 7 Oktober 2020</b></p> <p><b>PINDAAN : 04</b></p> <p><b>KELUARAN : A</b></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	Selepas meneliti tindakan pembetulan yang dikenalpasti, USAU perlu memberi maklum balas kepada pengadu melalui sistem e-Maklumbalas.  Setiap maklum balas dan aduan yang diterima daripada sistem e-Maklumbalas, USAU tidak perlu membuat verifikasi.	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

<b>TAJUK : PROSEDUR PENGURUSAN MAKLUM BALAS DAN ADUAN PELANGGAN</b>  <b>UPSI(ISO)/BKK/PO1</b>	 <p data-bbox="755 493 966 640"> <b>UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS</b>  <small>اوتنورسيتي قنديديقن سلطان ادريس</small>  <hr/> <small>SULTAN IDRIS EDUCATION UNIVERSITY</small> </p>	<b>M / S : 8 / 11</b>  <b>TARIKH : 7 Oktober 2020</b>  <b>PINDAAN : 04</b>  <b>KELUARAN : A</b>
---	--	---


## 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

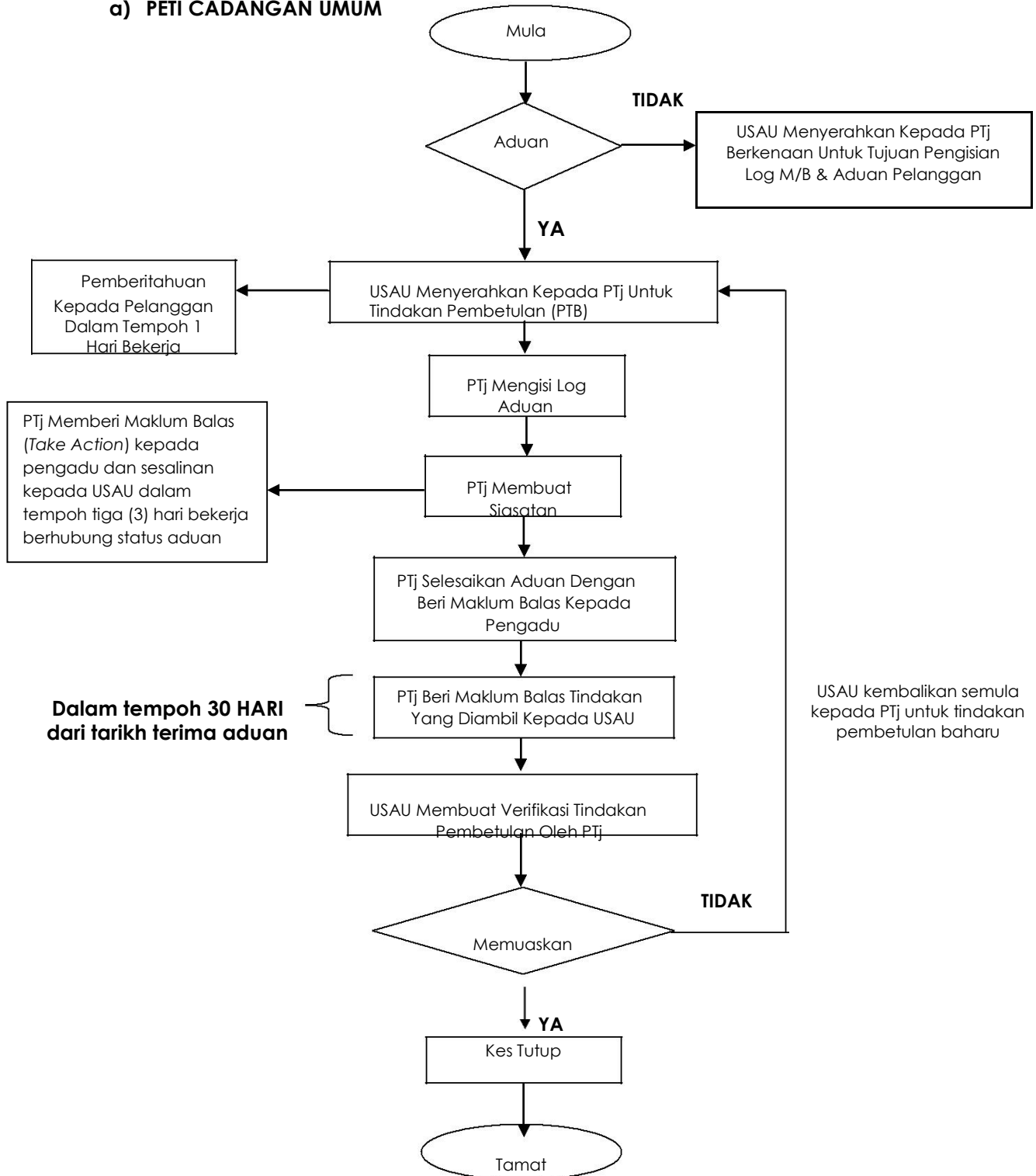
- 8.1 Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 4/1992 – Pengendalian Pengaduan Awam
- 8.2 Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 1/2009 – Penambahbaikan Proses Pengaduan Awam
- 8.3 Borang Maklum Balas dan Aduan Pelanggan
- 8.4 Log Maklum Balas dan Aduan Pelanggan
- 8.5 Borang PTB
- 8.6 Log Aduan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



<p><b>TAJUK : PROSEDUR PENGURUSAN MAKLUM BALAS DAN ADUAN PELANGGAN</b></p> <p><b>UPSI(ISO)/BKK/PO1</b></p>	 <p><b>UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS</b>          اونیورسیتی قندییقن سلطان ادریس          SULTAN IDRIS EDUCATION UNIVERSITY</p>	<p><b>M / S : 9 / 11</b></p> <p><b>TARIKH : 7 Oktober 2020</b></p> <p><b>PINDAAN : 04</b></p> <p><b>KELUARAN : A</b></p>
--	---	--

**9.0 CARTA ALIR**

**a) PETI CADANGAN UMUM**



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

**UPSI(ISO)/BKK/PO1**



**UNIVERSITI  
PENDIDIKAN  
SULTAN IDRIS**  
اونيزيتي قنديدين سلطان ادريس

SULTAN IDRIS EDUCATION UNIVERSITY

**M / S : 10 / 11**

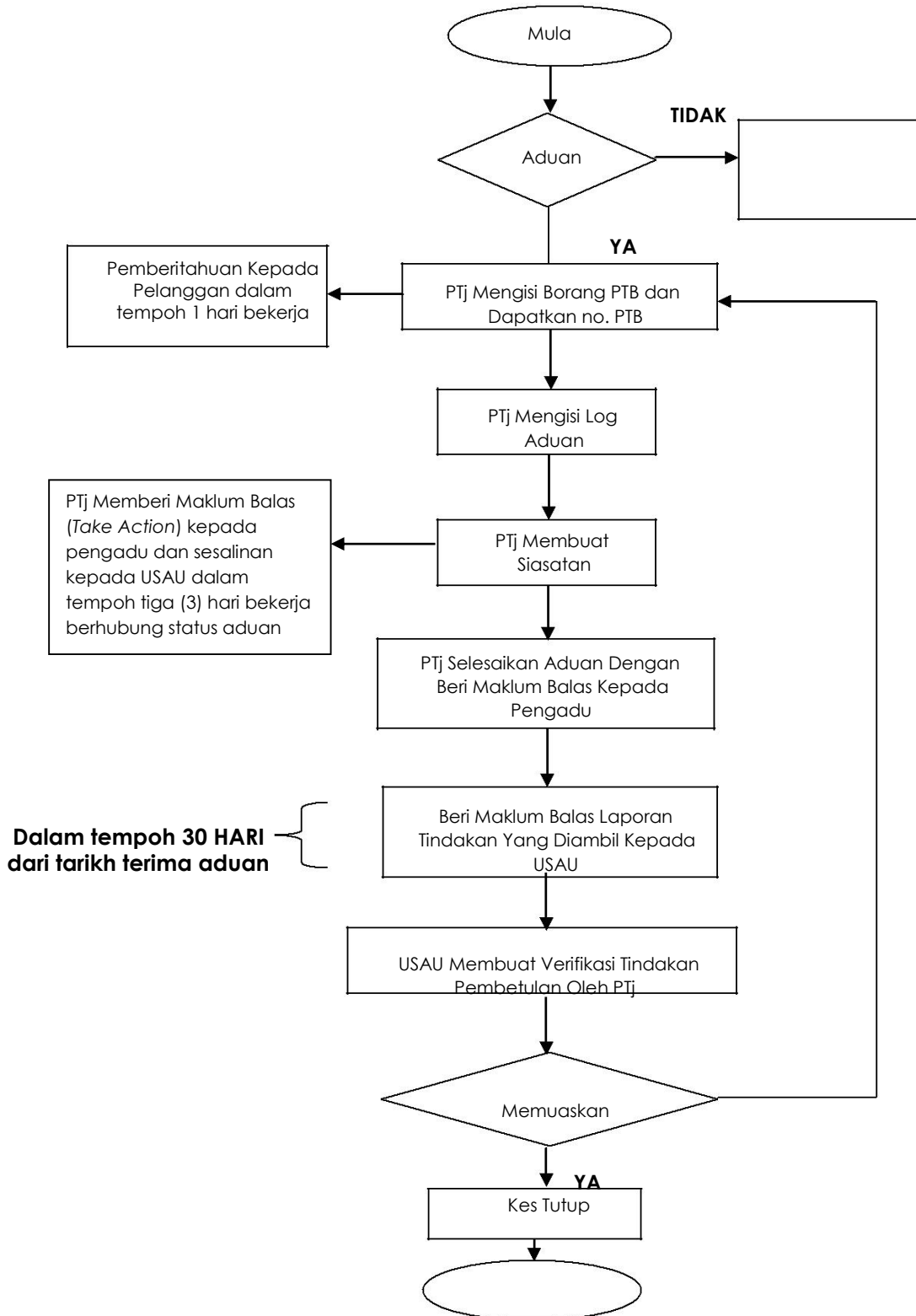
**TARIKH : 7 Oktober 2020**

**PINDAAN : 04**

**KELUARAN : A**

**b) PTj**


Tamat



Mengisi Log M/B  
& Aduan  
Pelanggan

USAU kembalikan  
semula kepada  
PTj untuk  
tindakan  
pembetulan  
baharu

**TIDAK**

<p><b>TAJUK : PROSEDUR PENGURUSAN MAKLUM BALAS DAN ADUAN PELANGGAN</b></p> <p><b>UPSI(ISO)/BKK/PO1</b></p>	 <p><b>UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS</b> اونيورسيتي قنديديقن سلطان ادريس SULTAN IDRIS EDUCATION UNIVERSITY</p>	<p><b>M / S : 11 / 11</b></p> <p><b>TARIKH : 7 Oktober 2020</b></p> <p><b>PINDAAN : 04</b></p> <p><b>KELUARAN : A</b></p>
--	--	---

**c) eMaklumbalas**

