	SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN	Halaman: 1/6
	PEJABAT NAIB CANCELOR Kod Dokumen: UPM/SOK/PEL/P001	No. Semakan: 08
	PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN	No. Isu: 02
		Tarikh: 30/06/2022

1.0 SKOP

Prosedur ini merangkumi semua jenis maklum balas termasuk aduan (kecuali kes tatatertib, penyelenggaraan / kerosakan peralatan seperti alatan ICT serta keselamatan dan kesihatan pekerjaan), penghargaan, pertanyaan dan cadangan yang diterima.

2.0 TANGGUNGJAWAB

Dekan, Pengarah, 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	<i>Guidelines On Complaints Handling</i>
UPM/PGR/P003	Prosedur Kawalan Ketakakuran, Tindakan Pembetulan, dan Peluang Penambahbaikan
Terkini	Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil 1 Tahun 2009 (Penambahbaikan Proses Aduan Awam)
-	Manual Pengguna U-Respons

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.


JKK : Jawatankuasa Kualiti

JKSKP : Jawatankuasa Semakan Keberkesanan Proses SPK

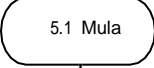
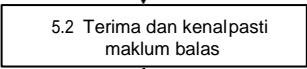
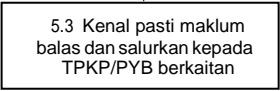
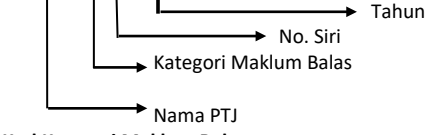

MKSP : Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan


	SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN	Halaman: 2/6
	PEJABAT NAIB CANSOLOR Kod Dokumen: UPM/SOK/PEL/P001	No. Semakan: 08
	PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN	No. Isu: 02
		Tarikh: 30/06/2022

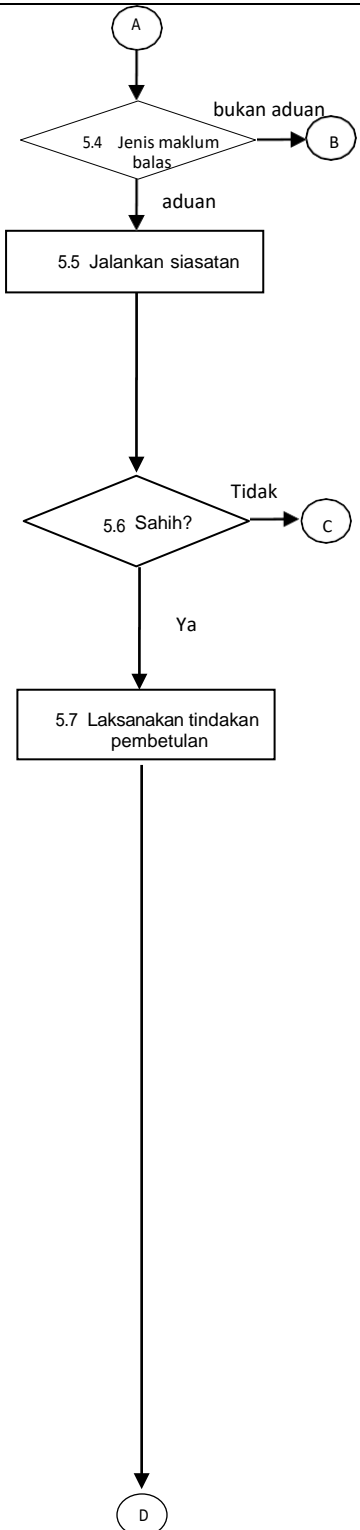
Penghargaan	:	Pernyataan kepuasan selain daripada ucapan “terima kasih”
PTJ	:	Pusat Tanggungjawab
PT (P/O)	:	Pembantu Tadbir (Perkeranian/Operasi)
PKPU	:	Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti
PYB	:	Pegawai yang Bertanggungjawab (Dekan/ Pengarah/ Ketua Pentadbiran/Ketua Bahagian/Ketua Seksyen atau 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
UPM	:	Universiti Putra Malaysia
WP	:	Wakil Pengurusan


	SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN	Halaman: 3/6
	PEJABAT NAIB CANSOLOR Kod Dokumen: UPM/SOK/PEL/P001	No. Semakan: 08
		No. Isu: 02
	PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN	Tarikh: 30/06/2022

5.0 PROSES TERPERINCI

Tanggungjawab	Carta alir	Perincian	Rekod/ Dokumen Rujukan
PKPU/TPKP			
PKPU/TPKP		5.2 (a) Terima maklum balas pelanggan melalui saluran berikut iaitu: (i) Sistem Maklum Balas Pelanggan secara <i>online</i> iaitu sistem u-respons; (ii) Borang maklum balas (iii) Surat/faks/Emel (iv) Aduan dalam media (sekiranya perlu) (v) Aduan daripada Biro Pengaduan Awam (sekiranya perlu) (vi) Aduan daripada agensi kerajaan/PBT dan lain-lain (sekiranya perlu) (vii) Telefon; atau (viii) Lisan. (b) Rekodkan maklum balas yang diterima selain saluran U-respons ke dalam dalam log Pemantauan Maklum Balas Pelanggan PTJ untuk pemantauan dan tindakan susulan di peringkat PTJ. (c) Buat akuan penerimaan maklum balas pelanggan kepada pelanggan dalam tempoh 2 hari bekerja selepas maklum balas diterima sekiranya diterima melalui saluran selain U- respons.	Sistem Maklum Balas Pelanggan U-Respons Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil 1 Tahun 2009 (Penambahbaikan Proses Aduan Awam)
PKPU/TPKP			
PKPU/TPKP		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: <u>PTJ: Kategori/no. siri/tahun</u> <u>Contoh: PKU: A/1/2011</u>  Kod Kategori Maklum Balas P - Penghargaan C - Cadangan A - Aduan T - Pertanyaan	Sistem Maklum Balas Pelanggan U-Respons
PKPU/TPKP/ PYB		(b) Salurkan maklum balas pelanggan kepada TPKP/PYB dalam tempoh 24 jam selepas menerima maklum balas (Rujuk Manual Pengguna U-Respons).	

	SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN	Halaman: 4/6
	PEJABAT NAIB CANSOLOR	No. Semakan: 08
	Kod Dokumen: UPM/SOK/PEL/P001	No. Isu: 02
	PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN	Tarikh:30/06/2022

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 --> C((C)) D56 -- Ya --> R57[5.7 Laksanakan tindakan pembedulan] R57 --> D((D)) </pre>	5.4 Kenalpasti jenis maklum balas (a) Jika aduan, ikut langkah 5.5. (b) Jika bukan aduan, ikut langkah 5.8.	Sistem Maklum Balas Pelanggan U-Respons
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). (c) Maklumkan kepada pelanggan hasil siasatan aduan yang berkenaan dan rekodkan	Sistem Maklum Balas Pelanggan U-Respons
PKPU/TPKP		5.6 (a) Jika aduan Ya (sahih), ikut langkah 5.7 dengan merujuk Prosedur Kawalan Ketakakuran, Tindakan Pembedulan 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 pembedulan berdasarkan cadangan tindakan pembedulan yang direkodkan. (b) Pastikan tindakan yang diambil adalah mengikut tempoh yang telah ditetapkan iaitu: (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. (c) Catat tarikh tindakan dilaksanakan dalam sistem u-respons beserta bukti pelaksanaan tindakan (Rujuk Manual Pengguna u-Respons).	Prosedur UPM/PGR/P003

	SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN	Halaman: 6/6
	PEJABAT NAIB CANSOLOR Kod Dokumen: UPM/SOK/PEL/P001	No. Semakan: 08
	PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN	No. Isu: 02
		Tarikh: 30/06/2022

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 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 <ul style="list-style-type: none"> • Salinan Minit Mesyuarat yang berkaitan • Surat-surat berkaitan • Laporan Analisis Maklum Balas 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 <ul style="list-style-type: none"> • Salinan Borang Maklum Balas (yang diterima di PTJ sahaja) • Salinan Minit Mesyuarat yang berkaitan • Surat-surat berkaitan • Laporan Analisis Maklum Balas Pelanggan • Log Pemantauan Maklum Balas Pelanggan PTJ 	PT (P/O)/PYB	TPKP	Pusat Dokumen dan Rekod PTJ 3 Tahun	Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia