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

## 1.0 SKOP

Prosedur ini merangkumi proses pengendalian maklum balas pelanggan (kecuali kes tatatertib, pembangunan/ penyelenggaraan infrastruktur/ kerosakan peralatan seperti alatan ICT serta keselamatan dan kesihatan pekerjaan).


## 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

<b>Nombor Dokumen</b>	<b>Tajuk Dokumen</b>
UPM/PGR/P003	Prosedur Kawalan Ketakakuran, Tindakan Pembetulan, Dan Peluang Penambahbaikan
Terkini	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


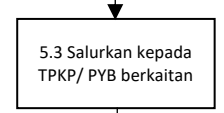
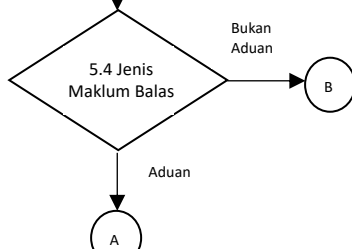
	<b>SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN</b>	Halaman: 2/6
	<b>PEJABAT NAIB CANCELOR</b> <b>Kod Dokumen: UPM/SOK/PEL/P001</b>	No. Semakan: 09
	<b>PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN</b>	No. Isu: 02
		Tarikh: 11/10/2024


#### 4.0 TERMINOLOGI DAN SINGKATAN

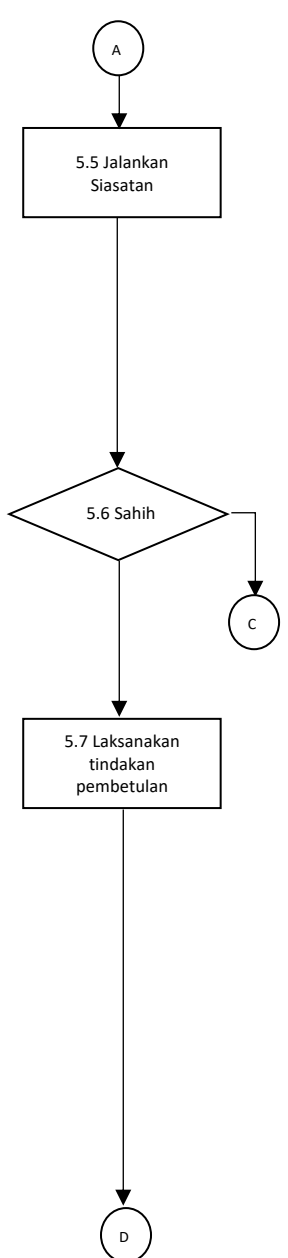
Aduan	:	Bermaksud pernyataan orang ramai mengenai ketidakpuasan mereka terhadap tindakan, amalan dan penyampaian perkhidmatan oleh agensi kerajaan atau penjawat awam yang dirasai tidak adil, tidak mematuhi undang-undang dan/ atau peraturan yang sedia ada termasuk salah laku, penyelewengan, salah guna kuasa dan salah tadbiran.
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
Salah Tadbiran ( <i>Maladministration</i> )	:	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.
TPKP	:	Timbalan Penyelaras Kepuasan Pelanggan PTJ
TWP PP	:	Timbalan Wakil Pengurusan Peneraju Proses
UPM	:	Universiti Putra Malaysia
WP	:	Wakil Pengurusan


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

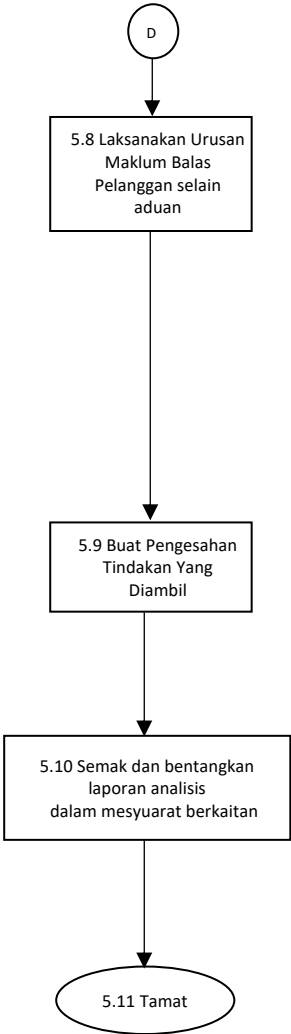
## 5.0 PROSES TERPERINCI


Tanggungjawab	Carta Alir	Perincian	Rekod/ Dokumen Rujukan
PKPU/ TPKP		<p>5.2 (a) Terima maklum balas pelanggan melalui saluran berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sistem Maklum Balas Pelanggan secara <i>online</i> iaitu Sistem U-Respons;</li> <li>Borang Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/ MAKLUM BALAS);</li> <li>Surat/ E-mel;</li> <li>Telefon;</li> <li>Aduan daripada Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA), Biro Pengaduan Awam;</li> <li>Aduan daripada agensi kerajaan/ PBT dan lain-lain (sekiranya perlu);</li> <li>Hadir ke Pejabat;</li> <li>Unit Komunikasi Korporat, Kementerian Pendidikan Tinggi;</li> </ol> <p>(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</p>	<p>Sistem Maklum Balas Pelanggan U-Respons</p> <p>Pekeliling Am Bilangan 2 Tahun 2022: Penambahbaikan Pengurusan Aduan Awam</p>
PKPU/ TPKP		<p>5.3 (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;</p> <p>(b) 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;</p>	<p>Sistem Maklum Balas Pelanggan U-Respons</p>
PKPU/ TPKP		<p>5.4 Tentukan maklum balas</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Jika aduan, ikut langkah 5.5</li> <li>Jika bukan aduan, ikut langkah 5.8</li> </ol>	<p>Sistem Maklum Balas Pelanggan U-Respons/ Borang Maklum Balas Pelanggan</p>

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

Tanggungjawab	Carta Alir	Perincian	Rekod/ Dokumen Rujukan
PKPU/ TPKP/ PYB	 <pre> graph TD     A((A)) --&gt; B[5.5 Jalankan Siasatan]     B --&gt; C{5.6 Sahih}     C --&gt; D((D))     C --&gt; E((C))     E --&gt; B     </pre>	5.5 (a) Jalankan siasatan terhadap aduan yang diterima dengan mendapatkan maklumat daripada sumber yang berkaitan	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 Pembedulan dan Peluang Penambahbaikan (UPM/PGR/P003) kecuali penggunaan log berkaitan dalam prosedur tersebut.	Prosedur UPM/PGR/P003
TPKP/ PYB		5.6 (b) Jika Tidak (tidak sah), ikut langkah 5.9	
TPKP/ PYB		5.7 (a) Laksanakan tindakan pembedulan berdasarkan cadangan tindakan pembedulan yang direkodkan.	Garis Panduan Pengendalian Maklum Balas Pelanggan
TPKP/ PYB		5.7 (b) Kenalpasti tindakan pencegahan;	
Ketua PTJ/ TWP	5.7 (c) Rekodkan tindakan dilaksanakan dalam Sistem U-Respons/ Borang Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/ MAKLUM BALAS) beserta bukti pelaksanaan tindakan		
TPKP/PYB	5.7 (d) Sahkan tindakan pembedulan yang telah dilaksanakan oleh PYB berdasarkan pemerhatian atau bukti pelaksanaan yang dilampirkan		
TPKP/PYB	5.7 (e) Maklumkan kepada pelanggan dan rekodkan pengesahan dan tarikh makluman kepada pelanggan dan ikut langkah 5.9		

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

Tanggungjawab	Carta Alir	Perincian	Rekod/ Dokumen Rujukan
TPKP/ PYB	 <pre> graph TD     D((D)) --&gt; A[5.8 Laksanakan Urusan Maklum Balas Pelanggan selain aduan]     A --&gt; B[5.9 Buat Pengesahan Tindakan Yang Diambil]     B --&gt; C[5.10 Semak dan bantangkan laporan analisis dalam mesyuarat berkaitan]     C --&gt; E((5.11 Tamat))           </pre>	<p>(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</p> <p>(b) Jika pertanyaan, buat penjelasan bagi pertanyaan yang diterima dan ikut langkah 5.9</p> <p>(c) Jika penghargaan, keluarkan surat atau kad penghargaan kepada staf yang berkenaan dan ikut langkah 5.9</p>	Prosedur UPM/PGR/P003
Ketua PTJ/ TWP		Buat pengesahan terhadap tindakan yang telah diambil oleh TPKP/ PYB dalam Sistem U-Respons/ Borang Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/ MAKLUM BALAS)/ Borang Peluang Penambahbaikan (PGR/BR03/OFI)	Sistem Maklum Balas Pelanggan U-Respons/ Borang Maklum Balas Pelanggan/ Borang Peluang Penambahbaikan
Ketua PTJ/ TWP			
TWP/ PKU/ TPKP/ PYB		<p>(a) Semak laporan analisis yang dipaparkan dalam Sistem U-Respons/ Log Pemantauan Maklum Balas PTJ setiap suku tahun dan bantangkan dalam mesyuarat pengurusan PTJ atau mesyuarat lain berkaitan</p> <p>(b) Simpan dalam fail yang berkaitan</p>	Sistem Maklum Balas Pelanggan U-Respons/ Log Pemantauan Maklum Balas PTJ  Fail UPM.(kod PTJ).100-9/3/1

	<b>SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN</b>	Halaman: 6/6
	<b>PEJABAT NAIB CANSOLOR</b>	No. Semakan: 09
	<b>Kod Dokumen: UPM/SOK/PEL/P001</b>	No. Isu: 02
	<b>PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN</b>	Tarikh: 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.	<b>Rekod Maklum Balas Pelanggan dalam Sistem U-Respons</b>	PT (P/O)/PYB	PKPU/PYB	Server	Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia
2.	UPM.PSPK.100-9/3/1 <b>Maklum Balas Pelanggan</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Salinan Minit Mesyuarat yang berkaitan</li><li>• Surat-surat berkaitan</li><li>• Laporan Analisis Maklum Balas Pelanggan</li></ul>	PT (P/O)/PYB	PKPU	Pusat Dokumen dan Rekod  3 Tahun	Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia
3.	UPM.(KOD PTJ).100-9/3/1 <b>Maklum Balas Pelanggan</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Log Pemantauan Maklum Balas Pelanggan PTJ (SOK/PEL/LOG01/MAKLUM BALAS)</li><li>• Borang Maklum Balas Pelanggan (yang diterima di PTJ sahaja) [SOK/PEL/BR01/ MAKLUM BALAS]</li><li>• Laporan Analisis Maklum Balas Pelanggan PTJ</li><li>• Salinan Minit Mesyuarat yang berkaitan</li><li>• Surat-surat berkaitan</li></ul>	PT (P/O)/PYB	TPKP	Pusat Dokumen dan Rekod PTJ  3 Tahun	Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia