

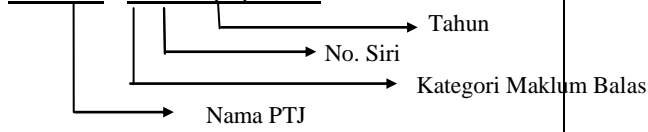
**KELULUSAN CADANGAN PINDAAN/TAMBAHAN DOKUMEN (CPD)  
PEJABAT NAIB CANSOLOR**

Mencadangkan Borang Permohonan Cadangan/Tambahan Dokumen (CPD) untuk mendapatkan kelulusan pada Mesyuarat Ketua-ketua Bahagian Pejabat Naib Canselor (2 Disember 2011) berkuat kuasa pada **23 Disember 2011**.

No. CPD	Pemilik Proses	Pernyataan Pindaan/Baharu		Pinda (P) /Baharu (B) / Gugur (G)
		Asal	Baru	
18/2011	Pejabat Naib Canselor	<p><b>Prosedur Pengendalian Maklum Balas Pelanggan (UPM/SOK/PEL/P001)</b> No Isu: 02, No. Semakan 02, tarikh kuat kuasa: 22/08/2011, iaitu:</p> <p>i. Bahagian 4.0: Aduan - Aduan adalah pernyataan yang diterima mengenai perkhidmatan yang tidak memenuhi ekspektasi pelanggan, yang disampaikan secara lisan atau bertulis (bercetak atau elektronik)</p> <p>MSP – Mesyuarat Semakan Pengurusan</p>	<p><b>Prosedur Pengendalian Maklum Balas Pelanggan (UPM/SOK/PEL/P001)</b> (No Isu: 02, No. Semakan 03, tarikh kuatkuasa: 23/12/2011, iaitu:</p> <p>i. Bahagian 4.0 Aduan - Pernyataan ketidakpuasan terhadap produk yang disediakan atau perkhidmatan yang ditawarkan (sama ada disampaikan secara lisan atau bertulis). <i>“Any expression of dissatisfaction with a product or service offered or provided” – Guidelines On Complaints Handling.</i></p> <p>Penghargaan - Pernyataan kepuasan selain daripada ucapan “terima kasih”</p> <p>MKSP – Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan</p>	<p style="text-align: center;"><b>P</b></p> <p style="text-align: center;"><b>B</b></p> <p style="text-align: center;"><b>P</b></p>

	<p>ii. Bahagian 6.0:</p> <p>iii. Proses Terperinci</p> <p>Langkah 7.2.1: Terima maklum balas pelanggan melalui saluran berikut iaitu: (i) Sistem Maklum Balas Pelanggan secara <i>online</i> (<b>e-Respons</b>);</p> <p>Langkah 7.2.2</p> <p>Jika pelanggan mengemukakan maklum balas secara terus kepada PTJ, sila rujuk Arahan Kerja Pengendalian Maklum Balas Pelanggan (UPM/SOK/PEL/AK01).</p>	<p>ii. Bahagian 6.0: Keseluruhan carta alir</p> <p>iii. Proses Terperinci</p> <p>Langkah 7.2.1: Terima maklum balas pelanggan melalui saluran berikut iaitu: (i) Sistem Maklum Balas Pelanggan secara <i>online</i> iaitu sistem <b>u-respons</b>;</p> <p>Langkah 7.2.2</p> <p>Rekodkan maklum balas yang diterima melalui saluran sebagaimana yang di atas dalam Borang Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/MB).</p>	<p><b>P</b></p> <p><b>G</b></p> <p><b>B</b></p>
--	--	--	---

		<p>Langkah 7.2.3</p> <p>Kenal pasti maklum balas pelanggan yang diterima sama ada aduan, cadangan, pertanyaan dan penghargaan:</p> <p>i. Sistem e-Respons Maklumat aduan disalurkan kepada TPKP yang berkenaan.</p> <p>ii. Saluran Lain Lampir atau catatkan maklum balas yang diterima melalui surat aduan, aduan dalam media, emel atau telefon/lisan pada Borang Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/MB) dan serahkan maklum balas kepada TPKP berkenaan melalui surat/emel/telefon dan maklumkan kepada pengadu.</p> <p>Langkah 7.2.4</p> <p>Buat akuan penerimaan maklum balas pelanggan kepada pengadu dalam tempoh 2 hari bekerja selepas maklum balas diterima.</p>	<p>Langkah 7.2.3</p> <p>Buat akuan penerimaan maklum balas pelanggan kepada pelanggan dalam tempoh 2 hari bekerja selepas maklum balas diterima.</p> <p>Langkah 7.2.4</p> <p>Kenal pasti maklum balas pelanggan yang diterima sama ada aduan, cadangan, pertanyaan dan penghargaan dan berikan kod maklum balas mengikut format seperti di bawah dalam mana-mana log yang berkaitan:</p>	<p><b>P</b></p> <p><b>P</b></p>
--	--	--	--	---------------------------------

		<p>Langkah 7.2.5</p> <p>Kenal pasti mana-mana maklum balas pelanggan yang boleh diambil tindakan pencegahan dan seterusnya rujuk Prosedur Tindakan Pencegahan (UPM/PGR/P006).</p>	<p><u>PTJ: Kategori/no. siri/tahun</u></p> <p><u>Contoh: PKU: A/1/2011</u></p>  <p><b>Kod Kategori Maklum Balas</b>  P – Penghargaan  C – Cadangan  A – Aduan  T – Pertanyaan</p> <p>Langkah 7.2.5</p> <p>Jika maklum balas ditujukan kepada PTJ, berikan kod maklum balas berdasarkan nombor siri di PTJ berkenaan.</p> <p>Langkah 7.2.6</p> <p>Serahkan Borang Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/MB) kepada TPKP/PYB dalam tempoh 24 jam selepas menerima maklum balas.</p>	<p>P</p> <p>P</p>
--	--	---	---	-------------------

	<p>Langkah 7.3.1</p> <p>Beri bilangan maklum balas yang berturutan berdasarkan kod aduan seperti berikut di Senarai Utama Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/SU01/MB):</p> <p>i. Kod maklum balas yang diterima oleh PKPU:</p> <p style="text-align: center;"><u>Contoh:</u> E/A/001/2010 (PTJ)</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p><b>Kod Kategori Maklum Balas</b>  C – Aduan  A – Penghargaan  I – Pertanyaan  S – Cadangan</p> <p><b>Kod Saluran Maklum Balas</b>  E – Elektronik  F – Bertulis / Borang</p> <p>Langkah 7.4.1</p> <p>Jika ya, ikut langkah 7.5.</p> <p>Langkah 7.4.2</p> <p>Jika tidak, ikut langkah 7.12.</p>	<p>Langkah 7.3 – Aduan  Jika aduan, ikut langkah 7.4.</p> <p>Langkah 7.4 .1</p> <p>Jalankan siasatan terhadap aduan yang diterima dengan mendapatkan maklumat daripada sumber yang berkaitan.</p> <p>Langkah 7.4.2</p> <p>Rekodkan keputusan siasatan pada ruangan Bahagian B (i) dalam Borang Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/MB).</p>	<p><b>P</b></p> <p><b>P</b></p> <p><b>P</b></p>
--	---	--	---

		<p>Langkah 7.5.1</p> <p>Salurkan borang maklum balas pelanggan asal kepada TPKP yang berkenaan sekiranya aduan diterima melalui e-respons dalam tempoh 24 jam selepas menerima aduan.</p> <p>Langkah 7.5.2</p> <p>Rekodkan aduan sahah dalam Log Tindakan Pembetulan (PGR/BL05/LOG-LTB).</p> <p>Langkah 7.5.3</p> <p>Serahkan aduan yang diterima melalui Borang Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/MB) kepada TPKP berkenaan terhadap aduan tersebut dalam tempoh 24 jam selepas menerima aduan.</p>	<p>Langkah 7.5.1</p> <p>Maklumkan kepada pelanggan hasil siasatan aduan yang berkenaan dan rekodkan pada ruangan Bahagian B (ii) dalam Borang Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/MB).</p> <p>Langkah 7.5.2</p> <p>Jika aduan sahah, hantar salinan Borang Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/MB) kepada PKPU dan ikut langkah 7.6 dengan merujuk Prosedur Tindakan Pembetulan (UPM/PGR/P005) dan catatkan pada Bahagian B (iii dan iv) dalam Borang Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/MB).</p> <p>Langkah 7.5.3</p> <p>Jika tidak sahah, ikut langkah 7.11.</p>	<p><b>P</b></p> <p><b>P</b></p> <p><b>P</b></p>
--	--	---	--	---

Langkah 7.5.4

Sekiranya aduan yang dibuat melalui media massa, sila rujuk Garis Panduan Pengendalian Aduan Awam Melalui Media Massa (SOK/PEL/GP02/MEDIA MASSA).

Langkah 7.5.5

Sekiranya aduan awam, sila rujuk Garis Panduan Maklum Balas dan Aduan Awam (SOK/PEL/GP01/MB A.AWAM).

Langkah 7.6.1

Jalankan siasatan terhadap aduan yang diterima dengan mendapatkan maklumat dari sumber-sumber yang berkaitan.

Langkah 7.6.2

Rekodkan keputusan siasatan pada ruangan Bahagian B (i) dalam Borang Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/MB).

Langkah 7.6.1

Laksanakan tindakan pembetulan berdasarkan cadangan tindakan pembetulan yang direkodkan pada Bahagian B (iv) dalam Borang Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/MB).

Langkah 7.6.2

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)

**G**

**G**

**P**

**P**

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 universiti ialah agar pelanggan menerima penjelasan dalam tempoh baru yang ditetapkan.

#### Langkah 7.6.3

Catatkan tarikh tindakan dilaksanakan pada Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/MB) dan serahkan semula borang kepada PKPU beserta bukti pelaksanaan tindakan.

**P**



		<p>Langkah 7.7.1</p> <p>Jika ya, rujuk Prosedur Tindakan Pembetulan (UPM/PGR/P005).</p> <p>Langkah 7.7.2</p> <p>Jika tidak, maklumkan hasil siasatan kepada pelanggan dan rekodkan pada ruangan Bahagian B (ii) dalam Borang Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/MB) dan proses tamat.</p>	<p>Langkah 7.6.4</p> <p>Sahkan tindakan pembetulan yang telah dilaksanakan oleh PYB berdasarkan pemerhatian atau bukti pelaksanaan yang dilampirkan.</p> <p>Langkah 7.6.5</p> <p>Maklumkan kepada pelanggan dan rekodkan pengesahan dan tarikh makluman kepada pelanggan pada Bahagian C dalam Borang Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/MB).</p> <p>Langkah 7.7.1</p> <p>Jika aduan sah, kemaskini Log Tindakan Pembetulan (PGR /BL05/LOG-LTB).</p>	<p><b>P</b></p> <p><b>P</b></p> <p><b>P</b></p> <p><b>G</b></p>
--	--	---	--	---



- v. 6 bulan hingga setahun (Tempoh jangka panjang yang melibatkan pihak ketiga seperti agensi luar).
- vi. Sekiranya masa yang ditetapkan tidak dapat dicapai kerana mungkin maklum balas pengadu memerlukan masa yang panjang untuk siasatan rapi dijalankan, TPKP yang mengendalikan maklum balas tersebut perlu memberitahu PKPU dan pengadu, berkenaan tarikh baru untuk pengadu menerima penjelasan. Sasaran universiti ialah agar pengadu menerima penjelasan dalam tempoh baru yang ditetapkan.

Langkah 7.9.3

Catatkan tarikh tindakan dilaksanakan pada Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BRO1/MB) dan serahkan semula borang kepada PKPU beserta bukti pelaksanaan tindakan (jika ada).

Langkah 7.10.1

Sahkan tindakan pembetulan yang telah dilaksanakan oleh PYB berdasarkan pemerhatian atau bukti pelaksanaan yang dilampirkan.

P

P

		<p>Langkah 7.10.2</p> <p>Maklumkan kepada pengadu dan rekodkan pengesahan dan tarikh makluman kepada pengadu pada Bahagian C dalam Borang Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/MB).</p> <p>Langkah 7.11.1</p> <p>Kemaskini maklumat tindakan aduan yang sahih pada Log Tindakan Pembetulan (PGR /BL05/LOG-LTB).</p> <p>Langkah 7.12.1</p> <p>Jika ya, ikut langkah 7.13.</p> <p>Langkah 7.12.2</p> <p>Jika tidak, ikut langkah 7.16.</p> <p>Langkah 7.13.1</p> <p>Serahkan kepada TPKP berdasarkan cadangan atau pertanyaan yang dinyatakan pada Borang Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/MB) yang diterima.</p>		<p>P</p> <p>P</p> <p>P</p> <p>P</p> <p>G</p>
--	--	---	--	--

		<p>Langkah 7.14.1</p> <p>Buat tindakan bagi cadangan dan pertanyaan yang diterima. Rujuk Prosedur Peluang Penambahbaikan (UPM/PGR/P007) atau lampirkan dokumen sokongan sebagai bukti pelaksanaan bagi cadangan dan pertanyaan yang diterima.</p> <p>Langkah 7.15.1</p> <p>Kembalikan semula Borang Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/MB) yang telah dilengkapkan kepada PKPU untuk tindakan selanjutnya.</p> <p>Langkah 7.16.1</p> <p>Keluarkan surat atau kad penghargaan kepada staf yang berkenaan sekiranya maklum balas yang diterima adalah penghargaan.</p>	<p>7.7.: Kemaskini Log - Langkah 7.7.2</p> <p>Jika cadangan, kemaskini <b>Log Peluang Penambahbaikan (PGR/BL07/LOG-OFI)</b>.</p> <p>7.8: Cadangan - Langkah 7.8.1</p> <p>Jika cadangan, buat tindakan bagi cadangan yang diterima dengan merujuk Prosedur Peluang Penambahbaikan (UPM/PGR/P007) dan ikut langkah 7.7.</p> <p>7.9: Pertanyaan - Langkah 7.9.1</p> <p>Jika pertanyaan, buat penjelasan bagi pertanyaan yang diterima dan ikut langkah 7.11.</p> <p>Langkah 7.10</p> <p>Keluarkan surat atau kad penghargaan kepada staf yang berkenaan <b>dan maklumkan kepada warga PTJ yang lain</b> sekiranya maklum balas yang diterima adalah penghargaan. Ikut langkah 7.11.</p>	<p>P</p> <p>P</p> <p>P</p>
--	--	--	--	----------------------------

		<p>Langkah 7.17.1</p> <p>Sedia dan kemaskini status maklum balas ke dalam senarai utama berikut:</p> <p>(i) <b>Senarai Utama Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/SU01/MB)</b> untuk keseluruhan maklumat maklum balas pelanggan yang diterima; dan/atau</p> <p>(ii) <b>Senarai Utama Status Tindakan Pembetulan (PGR /SU05/SU-LTB)</b> bagi aduan yang sah sahaja.</p> <p>(iii) <b>Log Tindakan Pembetulan (PGR /BL05/LOG-LTB)</b> bagi aduan yang sah sahaja.</p> <p>Langkah 7.18.1</p> <p>Serahkan Senarai Utama Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/SU01/MB), Senarai Utama Status Tindakan Pembetulan (PGR/SU05/SU-LTB) dan Log Tindakan Pembetulan (PGR /BL05/LOG-LTB)</p>	<p>Langkah 7.11.1</p> <p>Kembalikan Borang Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/MB) <b>salinan asal yang lengkap berserta dokumen sokongan</b> sebagai rekod/bukti pelaksanaan tindakan kepada PKPU.</p> <p>Langkah 7.12.1</p> <p>Serahkan laporan analisis maklum balas pelanggan kepada PKPU setiap suku tahun.</p>	<p><b>P</b></p> <p><b>G</b></p> <p><b>P</b></p>
--	--	---	---	---

		<p>kepada PKPU setiap suku tahun.</p> <p>Langkah 7.18.2</p> <p>Buat laporan Analisis Maklum Balas Pelanggan UPM keseluruhan setiap setengah tahun untuk dibentangkan pada mesyuarat MSP/JKJK Induk/JKSKP.</p> <p>Langkah 7.18.3</p> <p>Buat Laporan Analisis Aduan Awam untuk dikemukakan kepada Jawatankuasa Pengurusan Aduan Awam Universiti.</p>	<p>Langkah 7.12.2</p> <p>Sediakan laporan Analisis Maklum Balas Pelanggan UPM keseluruhan setiap setengah tahun untuk dibentangkan pada mesyuarat <b>MKSP/JKJK/JKSKP</b>.</p>	<p><b>P</b></p> <p><b>G</b></p>
19/2011	Pejabat Naib Canselor	<p>i. <b>Arahan Kerja Pengendalian Maklum Balas Pelanggan (Secara Terus Kepada PTJ) (UPM/SOK/PEL/AK01)</b> No Isu: 02, No. Semakan 02, tarikh kuat kuasa: 22/08/2011</p> <p>ii. <b>Senarai Utama Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/SU01/MB)</b> No Isu: 02, No. Semakan 01, tarikh kuat kuasa: 15/4/2011</p>	<p>i. <b>Arahan Kerja Pengendalian Maklum Balas Pelanggan (Secara Terus Kepada PTJ) (UPM/SOK/PEL/AK01)</b> No Isu: -, No. Semakan -, tarikh kuat kuasa: 23/12/2011</p> <p>ii. <b>Senarai Utama Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/SU01/MB)</b> No Isu: -, No. Semakan -, tarikh kuat kuasa: 23/12/2011</p> <p>Gugur</p>	<b>G</b>

*Nota: Bagi status yang bertanda "P" tetapi tiada pernyataan pada kolum "baru" – langkah tersebut masih digunakan tetapi telah dimurnikan dan digabungkan dengan langkah yang lain.*