

**SISTEM PENGURUSAN KUALITI
MS ISO 9001:2008**

**BAHAGIAN PENGURUSAN SEKOLAH HARIAN
JABATAN PELAJARAN NEGERI
PEJABAT PELAJARAN WILAYAH
PEJABAT PELAJARAN DAERAH**

PK 04

PENGURUSAN ADUAN

4.1 OBJEKTIF

Prosedur ini bertujuan untuk memastikan proses pengurusan aduan dilaksanakan dengan cekap dan teratur dalam tempoh 15 hari bekerja.

4.2 SKOP

Prosedur ini diguna pakai oleh BPSH, JPN, PPW dan PPD

4.3 RUJUKAN

- 4.3.1 Manual Kualiti
- 4.3.2 PKPA 1/2008 Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan
- 4.3.3 PKPA 1/2009 Penambahbaikan Proses Pengurusan Aduan Awam : Meningkatkan Keberkesanan Pengurusan Pengaduan Awam
- 4.3.4 Surat Pindaan Kategori Aduan PKPA 1/2002
- 4.3.5 Surat Siaran Ruj. : KP(BPSH-SPDK)201/005/02 Jld.2 (27) bertarikh 10 Disember 2010 Penambahbaikan Ke Atas Ketidakpatuhan Prosedur Pengurusan Aduan

4.4 DEFINISI

- 4.4.1 **Ketua Jabatan**
Pengarah dan PPD/ TPPPW.
- 4.4.2 **Pegawai Penyelaras Aduan**
Pegawai Penyelaras Aduan yang bertanggungjawab terhadap aduan di BPSH, JPN, PPW dan PPD.
- 4.4.3 **Penyiasat Aduan**
Pegawai yang diarahkan untuk menjalankan penyiasatan terhadap aduan.
- 4.4.4 **Aduan Pelanggan**
Merujuk kepada aduan yang diterima daripada pelanggan di BPSH, JPN, PPW dan PPD dalam bentuk lisan dan bertulis.
- 4.4.5 **Pelanggan Luaran**
Individu atau kumpulan di luar organisasi BPSH, JPN, PPW dan PPD yang terdiri daripada :
 - a. Guru dan staf
 - b. Ibu bapa atau penjaga murid
 - c. Murid
 - d. Orang perseorangan yang berurusan dengan BPSH, JPN, PPW dan PPD.
- 4.4.6 **Pelanggan Dalaman**
Pegawai dan staf sokongan di BPSH, JPN, PPW dan PPD

4.4.7 Lisan

Semua aduan yang diterima melalui telefon, datang sendiri dan media elektronik.

4.4.8 Bertulis

Semua aduan yang diterima melalui surat, emel, faksimili, laman web dan media cetak

4.5 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN	RUJUKAN
PPA	1. Menerima dan merekod aduan.	PK04-1 Borang Aduan Pelanggan PK04-2 Rekod Aduan Pelanggan
PPA	2. Mengeluarkan Surat Akuan Terima (SAT) kepada pengadu yang memberi butiran lengkap dalam tempoh 1 hari bekerja.	Surat Akuan Terima
PPA	3. Menyalurkan aduan kepada pihak berkaitan dalam tempoh 3 hari dan menjalankan siasatan.	Surat Arahan/ Memo
PA	4. Melaporkan hasil siasatan dalam tempoh 9 hari bekerja dari tarikh aduan diterima.	PK04-3 Laporan Penyiasatan Aduan Pelanggan
PPA/KJ	5. Mengeluarkan surat peringatan kepada pihak berkaitan yang gagal mengemukakan keputusan siasatan aduan dalam tempoh 10 hari bekerja.	Surat peringatan
PPA	6. Menyediakan ulasan dan mendapatkan pengesahan Ketua Jabatan.	PK04-4 Catatan dan Ulasan
	7. Mendapatkan hasil tindakan susulan daripada ulasan ketua jabatan yang telah dikemukakan	Laporan Tindakan Susulan

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN	RUJUKAN
PPA	<p>8. Menghantar keputusan siasatan aduan bersama Borang Maklum Balas (PK04-6) kepada pengadu yang memberi butiran lengkap dalam tempoh 14 hari bekerja.</p> <p>9. Menyediakan analisis aduan setiap bulan dan dilaporkan dalam Mesyuarat Pengurusan untuk tindakan penambahbaikan.</p> <p>Sekiranya terdapat langkah-langkah yang tidak mematuhi spesifikasi ambil tindakan pembetulan merujuk PK12 – Kawalan Ke Atas Ketidakkakuran Produk/ Perkhidmatan.</p>	<p>Surat Maklum Balas PK04-6 Borang Maklum Balas Kepuasan Pengadu</p> <p>PK04-5 Analisis Aduan Minit Mesyuarat Pengurusan</p>

4.6 REKOD KUALITI

BIL.	JENIS REKOD	TEMPOH SIMPANAN	LOKASI
1.	Borang Aduan Pelanggan	3 Tahun	Unit Berkenaan
2.	Rekod Aduan Pelanggan	3 Tahun	Unit Berkenaan
3.	Laporan Penyiasatan Aduan Pelanggan	3 Tahun	Unit Berkenaan
4.	Analisis Aduan Pelanggan	3 Tahun	Unit Berkenaan