PROSEDUR PENGURUSAN ADUAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN PK.UiTM.FSG.(P).07

	Pemegang Dokumen	Disemak oleh	Diluluskan oleh
T/Tangan			
Nama	Dr Najua Tulos	Prof. Dr. Hj. Mohd Faiz Foong Abdullah	Prof. Dr. Mohd Rozi Ahmad
Jawatan	Koordinator Unit Komunikasi Korporat	Wakil Pengurusan/ Timbalan Dekan (Akademik)	Dekan
Tarikh	01 Ogos 2024	01 Ogos 2024	01 Ogos 2024

DOKUMEN TERKAWAL

REKOD PINDAAN

Adalah menjadi tanggungjawab pemegang dokumen ini untuk memastikan salinan dokumen ini sentiasa dikemaskini dengan memasukkan semua pindaan- pindaan yang dinyatakan di dalamnya.

HALAMAN DIPINDA

Tarikh	No. Para	Muka Surat	Bentuk Pindaan	Tarikh Diluluskan
1/3/2020		1	Pindaan nama penyedia dokumen	
16/4/2021	8.0 carta alir	8-9	Kemaskini format carta alir	
16/4/2021	3.0 Dokumen rujukan	4	Pindaan pada dokumen rujukan – perkara 2 dikeluarkan	
9/3/2023	8.0	9-11	Kemaskini format carta alir dan tanggungjawab	
9/3/2023	5.0	5-6	Tambahan singkatan jawatan	

BIL.	ISI KANDUNGAN	MUKA SURAT
1.0	Tujuan	4
2.0	Skop	4
3.0	Dokumen Rujukan	4
4.0	Definisi	4
5.0	Singkatan	5
6.0	Tanggungjawab dan Tindakan	6
7.0	Rekod Kualiti	8
8.0	Carta Alir	9
9.0	Lampiran	12

1.0 TUJUAN

Prosedur kualiti ini bertujuan untuk menjelaskan proses pengendalian aduan dan maklum balas pelanggan di Fakulti Sains Gunaan (FSG). Ini untuk memastikan pengurusan maklum balas pelanggan dapat diambil tindakan dengan cekap, mesra dan berkesan berpandukan kepada peraturan-peraturan yang berkuatkuasa.

2.0 SKOP

Prosedur ini digunapakai bagi semua jenis aduan dan maklum balas daripada pelanggan misi dan pelanggan proses yang diterima oleh personal F

3.0 DOKUMEN RUJUKAN

Bil.	No. Rujukan	Jenis
1.	MK-UiTM-FSG-01	Manual Kualiti
	a. Seksyen 4.2	Memahami keperluan dan jangkaan pihak yang berkepentingan
	b. Seksyen 5.1.2	Fokus kepada Pelanggan
	c. Seksyen 8.2	Keperluan untuk produk dan perkhidmatan
	d. Seksyen 9.1.2	Kepuasan Hati Pelanggan

4.0 DEFINISI

4.1 Aduan dan Maklum Balas Pelanggan

Aduan dan maklumbalas pelanggan (AMP) adalah maklum balas yang diberi oleh pelanggan terhadap perkhidmatan yang disampaikan. Maklum balas boleh disampaikan oleh pelanggan menggunakan Borang Aduan dan Maklum Balas Pelanggan atau kaedah lain yang bersesuaian. AMP yang negatif hendaklah disiasat dan diambil tindakan pemulihan oleh FSG dan hendaklah dipastikan tidak berulang.

AMP yang diterima secara bertulis atau lisan berkaitan dengan jabatan lain/ pihak ketiga seperti pengurusan kewangan, penyelenggaraan dan kerosakan tidak termasuk dalam kategori AMP yang perlu diambil tindakan oleh FSG. Ianya perlu disalurkan kepada pihak yang berkaitan.

4.2 Kepuasan Hati Pelanggan

Kepuasan Hati Pelanggan adalah maklumbalas yang diberi oleh pelanggan terhadap perkhidmatan yang disampaikan oleh staf FSG.

4.3 Borang Aduan Pelanggan

Borang yang disediakan oleh FSG untuk mendapatkan maklumat, cadangan atau komen daripada pelanggan berkaitan perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran.

4.4 Aduan Pelanggan

Makluman yang diterima secara bertulis, panggilan telefon, faksimili, e-mel, sms, pengisian google form yang membuat aduan yang berkaitan dengan proses pembelajaran dan pengajaran, penyampaian perkhidmatan di FSG.

5.0 SINGKATAN

MKSP	:	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
FSG	:	Fakulti Sains Gunaan
D	:	Dekan
TD	:	Timbalan Dekan
WP	:	Wakil Pengurusan
AMP	:	Aduan Maklumbalas Pelanggan
AD	:	Audit Dalam
KPYTMS	:	Kawalan Produk Yang Tidak Memenuhi Spesifikasi
TP	:	Timbalan Pendaftar
TPS	:	Timbalan Pegawai Sains

PP	:	Penolong Pendaftar
PE	:	Pegawai Eksekutif
PKP	:	Pegawai Khidmat Pelanggan
PYB	:	Pegawai yang bertanggungjawab
KPP	:	Ketua Pusat Pengajian

6.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

A. Pengurusan Aduan Dan Maklum Balas Pelanggan

TANGGUNGJAWAB	PROSES PENGURUSAN	REKOD KUALITI
PYB	1. Terima AMP daripada pelanggan 2. Catat AMP dalam Borang AMP 3.Failkan Borang AMP yang diterima ke dalam fail AMP	Google form, eAduan, surat, emel, kaunter, telefon dan lain-lain. Borang 09/02 Borang 09/03
TD /TP	4. Terima AMP 5.Teliti AMP dan minitkan kepada yang berkenaan untuk siasatan	Borang 09/02 Borang 09/03
KP/PP/PE	6. Terima arahan untuk menyiasat AMP 7. Siasat AMP 8. Kenalpasti punca sebenar sesuatu AMP. 9. Sediakan laporan dan cadangan tindakan 10.Dapatkan persetujuan D mengenai cadangan tindakan ke atas AMP 11. Jika bersetuju, maklumkan tindakan kepada pengadu	Borang 09/04a

	12. Laksanakan tindakan pembetulan dan pencegahan 13. Rekodkan tindakan dalam fail berkaitan	
PKP	14.Sediakan laporan AMP serta tindakan pembetulan dan pencegahan 15.Menyediakan analisa AMP fakulti dalam Borang Analisa AMP dan Kepuasan Hati Pelanggan	Borang 09/ 04a
KPP/TP	Mengesahkan analisa AMP dan serah kepada Dekan untuk semakan	
TP	Bentang prestasi AMP dalam MKSP	Fail MKSP

B. Pengurusan Maklum Balas Pelanggan

TANGGUNGJAWAB	PROSES PENGURUSAN	REKOD KUALITI
Staf/PYB	Terima Kepuasan Hati Pelanggan (Google Form)	Borang Laporan Aduan dan Maklumbalas Pelanggan
PKP	Daftar Kepuasan Hati Pelanggan mengikut tahap dalam Borang Daftar Kepuasan Hati Pelanggan / Borang Smiley.	Borang 09/02b
PKP	Menyediakan analisa AMP jabatan dalam Borang Analisa AMP dan Kepuasan Hati Pelanggan	Borang 09/04a
PKP	Mengesahkan analisa AMP dan serah kepada PD/ PPP	Borang 09/ 04a
TP / PYB	Bentang prestasi AMP dalam MKSP	Fail MKSP

7.0 REKOD KUALITI

BIL.	JENIS REKOD	LOKASI	TEMPOH PENYIMPANAN
1.	Borang AMP	FSG	5 Tahun
2.	Laporan Penyiasatan (Borang AMP)	FSG	5 Tahun
3.	Borang Tindakan Aduan dan Maklumbalas Pelanggan	FSG	5 Tahun
4.	Borang Analisis Aduan Maklumbalas Pelanggan	FSG	5 Tahun
5.	Fail Aduan dan Maklumbalas Pelanggan	FSG	5 Tahun

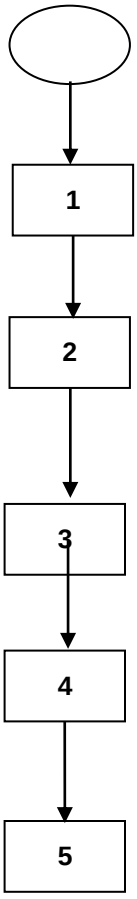
8.0 CARTA ALIR

A. Pengurusan Aduan Dan Maklum Balas Pelanggan

TANGGUNG JAWAB	ALIRAN KERJA	PROSES KERJA & TEMPOH	REKOD
		MULA	
Pelanggan	1	Mengemukakan Aduan Pelanggan	- Borang - Emel - SMS - Lisan - Surat
PYB	2	Menerima aduan daripada pelanggan	daftar aduan
PYB	3	Catat AMP dalam Borang AMP	notis maklum balas
PYB	4	Failkan Borang AMP yang diterima ke dalam fail AMP	borang analisa AMP
TD/TP	5	Terima AMP dan teliti AMP dan minitkan kepada yang berkenaan untuk siasatan	
KPP/TP/TPS/PP/PE	6	Terima arahan untuk menyiasat AMP	laporan pembentangan
KPP/TP/TPS/PP/PE		Siasat AMP dan kenalpasti punca sebenar sesuatu AMP	
KPP/TP/TPS/PP/PE	7	Sediakan laporan dan cadangan tindakan	
		Dapatkan persetujuan	

KPP/TP/TPS/PP/PE	**8**	Dekan mengenai tindakan ke atas AMP	
KPP/TP/TPS/PP/PE	**9**	Laksanakan tindakan pembetulan dan pencegahan	
KPP/TP/TPS/PP/PE	**10**	Rekodkan tindakan dalam fail berkaitan	
KPP/TP/TPS/PP/PE	**11**	Sediakan laporan AMP serta tindakan pembetulan dan pencegahan	
PKP	**12**	Menyediakan analisa AMP fakulti dalam Borang Analisa AMP dan Kepuasan Hati Pelanggan	
KPP/TP	**13**	Mengesahkan analisa AMP dan serah kepada Dekan untuk semakan	
TP	**14**	Bentang prestasi AMP dalam MKSP	
		TAMAT	

B. Pengurusan Maklum Balas Pelanggan

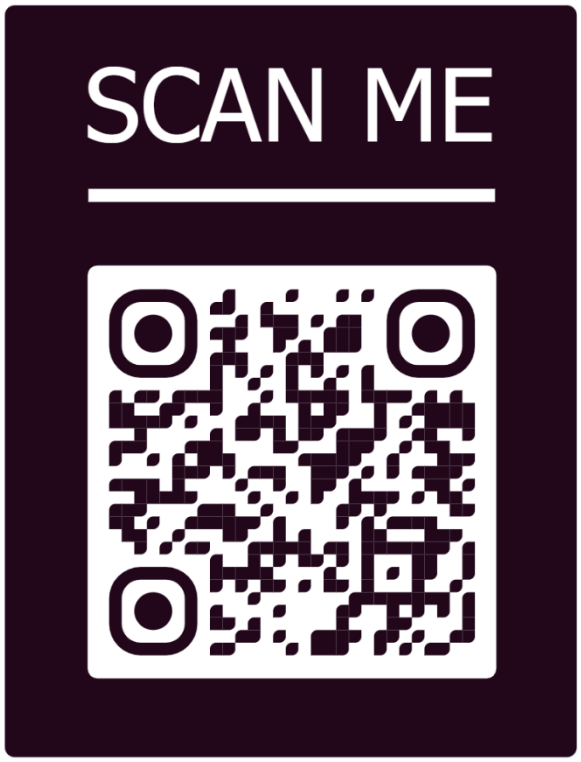
TANGGUNG JAWAB	ALIRAN KERJA	PROSES KERJA & TEMPOH	REKOD
		**MULA**	
Staf		1. Terima Kepuasan Hati Pelanggan	
PKP		2. Daftar Kepuasan Hati Pelanggan mengikut tahap dalam Borang Daftar Kepuasan Hati Pelanggan	
PKP		3. Menyediakan analisa AMP jabatan dalam Borang Analisa AMP dan Kepuasan Hati Pelanggan	
PKP		4. Mengesahkan analisa AMP dan serah kepada PD/ PPP	
TP/ PYB		5. Bentang prestasi AMP dalam MKSP	

9.0 LAMPIRAN

LAMPIRAN	TAJUK
1	Borang Aduan dan Maklumbalas Pelanggan
2	Daftar Aduan dan Maklumbalas Pelanggan
3	Borang Tindakan Aduan dan Maklumbalas Pelanggan
4	Borang Analisa Aduan dan Maklumbalas Pelanggan dan Kepuasan Hati Pelanggan

Link Lampiran PKP_07

https://drive.google.com/drive/folders/1Ewx_uHkHO8iercPG7i3LagPmZW7DtJRM



DOKUMEN TERKAWAL