



KETERANGAN PINDAAN

Pindaan		Mukasurat/ Klausa / Perenggan	Butir-Butir Pindaan Yang Dibuat	Pindaan Diluluskan Oleh
No	Tarikh			
1.	14/02/2011	Borang/ Lampiran	Tambah No. Rujukan (bawah sebelah kiri) padaborang/ lampiran yang berkaitan: <ul style="list-style-type: none"> • Borang Aduan/Cadangan • Daftar Aduan Pelanggan • Analisa Aduan 	Pengarah
2.	01/07/2011	MS 1	<ul style="list-style-type: none"> • Menggugurkan Peringatan di mukasurat Keterangan Pindaan. 	Pengarah
3.	08/07/2011	MS 2,3,4,5,6	<ul style="list-style-type: none"> • Skop prosedur kerja pengurusan aduan diubah kepada aduan berkaitan perkhidmatan di ibu pejabat JKWPKL&P sahaja • tambah definisi • pindaan pada tanggungjawab danti ndakan • pindaan pada tempoh rekod kualiti. 	Pengarah
4.	20/09/2012	MS 4	Pindaan pada proses No. 5 & 6 bagi 1A. <u>Prosedur Rekod Aduan</u>	Pengarah
5.	23/06/2014	MS 4	<ul style="list-style-type: none"> • Batal PKPA Bil 1/2009 dan Surat PKPA Bil 1/2002 digantikan dengan Garis Panduan Bil 1/2013 • Tambahan rujukan: Garis panduan • Prosedur Rekod Aduan, proses ke 5 – maklum kepada Bahagian/ Unit yang bertanggungjawab supaya member maklumbalasterhadap aduan dalam tempoh 7 hari bekerja dipindakan ke 15 hari bekerja. 	Wakil Pengurusan



1.0 OBJEKTIF

Sebagai panduan kepada Unit Pentadbiran, Bahagian Pengurusan menguruskan aduan pelanggan.

2.0 SKOP

Prosedur ini digunakan oleh Unit Pentadbiran untuk menguruskan aduan yang diterima daripada pelanggan mengenai perkhidmatan di ibu pejabat JKWPKL&P. Bermula dari terima aduan hingga tindak andimaklumkan kepada pelanggan.

3.0 RUJUKAN

- 3.1 Manual Kualiti : JKWPKL&P-MK-01
- 3.2 Garis Panduan Bilangan 1 Tahun 2013 – Penambahbaikan Pengurusan Aduan Di Agensi Sektor Awam Malaysia yang dikeluarkan oleh Biro Pengaduan Awam (BPA).

4.0 DEFINISI

4.1 Aduan

Merujuk kepada rasa tidak puas hati yang dibangkitkan oleh pelanggan berkaitan dengan perkhidmatan yang diberikan oleh anggota ibu pejabat JKWPKL&P.

- i. Aduan berasas: Butiran aduan yang jelas dan aduan yang berpunca daripada kegagalan anggota JKWPKL&P menjalankan tugas atau memberi perkhidmatan yang memuaskan.
- ii. Aduan tidak berasas: Butiran aduan tidak jelas dan punca masalah lebih kepada salahfaham pengadu terhadap anggota atau perkhidmatan di ibu pejabat JKWPKL&P.

4.2 Maklumbalas

Merujuk kepada cadangan daripada pelanggan mengenai perkhidmatan yang diberikan.



4.3 Sumber Aduan

Aduan yang diterima dari pelbagai sumber samada melalui akhbar, surat, Biro Pengaduan Awam, telefon, faks, *e-mail*, perkhidmatan kaunter, peti cadangan dan secara lisan.

4.4 Pelanggan

Terdiri daripada *stakeholder* dan agensi-agensi kerajaan, anggota perkhidmatan awam atau orang perseorangan.

4.5 Pegawai Yang Diberi Tanggungjawab

Pegawai yang diarahkan oleh Pengarah JKWPKL&P bagi melaksanakan tugas yang berkaitan dengan pengurusan aduan pelanggan.

5.0 SINGKATAN

5.1 Jawatan

Pengarah	-	Pengarah JKWPKL&P
TPK (T)	-	Timbalan Pengarah Kesihatan (Pengurusan)
PPT (T)	-	Penolong Pegawai Tadbir (Pentadbiran)
PA	-	Penyelaras Aduan dari setiap Bahagian

5.2 Pentadbiran

JKWPKL&P	-	Jabatan Kesihatan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur & Putrajaya
MKSP	-	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
BPA, JPM	-	Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri
UKK, KKM	-	Unit Komunikasi Korporat, Kementerian Kesihatan Malaysia



6.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

PROSES/AKTIVITI	TINDAKAN
1A. Prosedur Rekod Aduan	
1. Terima aduan melalui :- i. Pengadu yang datang sendiri ii. Telefon iii. Surat, media cetak, faks dan <i>e-mail</i> iv. Mesyuarat v. Surat daripada Biro Pengaduan Awam vi. Peti Cadangan (Borang Aduan /Cadangan) vii. Salinan dari Pengarah	PP (T)/ PPT (T)
2. Bagi setiap aduan diterima, ambil tindakan berikut :- i) Pengadu yang datang sendiri minta pengadu mengisikan Borang Aduan/Cadangan(Lampiran 1) ii) Aduan melalui telefon, catatkan aduan di dalam Borang Aduan/Cadangan(Lampiran 1). iii) Lain-lain sumber aduan, rekod aduan terus di dalam Daftar Aduan Pelanggan (Lampiran 2).	PP (T)/ PPT (T)
3. Pindah butiran aduan di dalam Daftar Aduan Pelanggan mengikut PTJ/Bahagian yang berkaitan dengan aduan pelanggan.	PP (T)/ PPT (T)
4. Beri maklum balas penerimaan aduan pengadu dalam tempoh 3 hari bekerja.	PPT (T)
5. Maklum kepada Bahagian/Unit yang bertanggungjawab supaya memberi maklumbalas terhadap aduan dalam tempoh 15 hari bekerja dari tarikh makluman kepada pengadu. Walau bagaimanapun bagi aduan yang memerlukan siasatan lanjut, tiada tempoh yang ditetapkan tetapi Bahagian/Unit diminta memberi maklum balas awal kepada pengadu. Lampirkan bersama Borang Tindakan Pembetulan.	
6. Buat tindakan susulan jika maklumbalas jawapan tidak diterima. Ulangi langkah 5 (jika perlu).	
7. Bahagian/Unit yang bertanggungjawab kemukakan salinan maklumbalas aduan yang dihantar ke pengadu kepada Unit Pentadbiran.	PA PPT (T)



<p>8. Kemaskini daftar.</p> <p>2. Analisa Aduan</p> <ol style="list-style-type: none">1. Sediakan analisa aduan berdasarkan format seperti di Lampiran 3.2. Kemukakan kepada TPK(T).3. Laporan akan dibentangkan dalam Mesyuarat Pagi.4. Laporan difailkan.5. Jika perlu, laksanakan tindakan pencegahan dengan menggunakan Borang Tindakan Pencegahan berdasarkan keputusan mesyuarat.	<p>PPT (T)</p> <p>TPK (T)</p> <p>PPT (T)</p>
---	--



7.0 LAMPIRAN

- 7.1 Lampiran 1 Borang Aduan/Cadangan
- 7.2 Lampiran 2 Format Daftar Aduan Pelanggan
- 7.3 Lampiran 3 Format Analisa Aduan

8.0 REKOD KUALITI

NAMA REKOD	LOKASI	TEMPOH
Borang Aduan/Cadangan	Setiap Bahagian	3 tahun selepas selesai semua tindakan
Daftar Aduan Pelanggan	Unit Pentadbiran	
Analisa Aduan	Unit Pentadbiran	