



KETERANGAN PINDAAN

Pindaan		Muka surat/ Klausa / Perenggan	Butir-Butir Pindaan Yang Dibuat	Pindaan Diluluskan Oleh
No	Tarikh			
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				



## 1.0 OBJEKTIF

Menggariskan tatacara pengurusan aduan mengenai makanan dan premis supaya semua aduan dapat di ambil tindakan dengan cara sistematik, terancang dan mencapai piagam pelanggan

## 2.0 SKOP

Digunapakai oleh Unit Pematuhan (Pemantauan & Penyelidikan dan Penguatkuasaan), Bahagian Keselamatan dan Kualiti Makanan semasa menguruskan aduan mengenai makanan dan premis makanan yang diterima daripada pengadu samada orang awam atau agensi luar.

## 3.0 RUJUKAN

- 3.1 Manual Kualiti : JKWPKL&P-Mk-01
- 3.2 Kawalan Rekod : JKWPKL&P-PK-02
- 3.3 Akta Makanan 1983, Peraturan-Peraturan Makanan 1985 dan Peraturan Kebersihan Makanan 2009

## 4.0 DEFINISI

TIADA

## 5.0 SINGKATAN

### 5.1 Jawatan

TPK (K&KM)	-	Timbalan Pengarah Kesihatan (Keselamatan dan Kualiti Makanan)
PTM	-	Pegawai Teknologi Makanan
KPPKP	-	Ketua Penolong Pegawai Kesihatan Persekutuan
PPKP	-	Penolong Pegawai Kesihatan Persekutuan
PPTM	-	Penolong Pegawai Teknologi Makanan
PKA	-	Pembantu kesihatan Awam
PT	-	Pembantu Tadbir
PAP	-	Pembantu Am Pejabat
PK	-	Pegawai Kesihatan
PAD	-	Pegawai Aduan Daerah

### 5.2 Pentadbiran



- JKWPKL&P - Jabatan Kesihatan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur & Putrajaya
- BKKM - Bahagian Keselamatan & Kualiti Makanan
- KPDNKK - Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi & Kepenggunaan
- BPA - Biro Pengaduan Awam
- KKM - Kementerian Kesihatan Malaysia

## 6.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

AKTIVITI / PROSES	TINDAKAN
<p>1. Terima aduan melalui faks/email/surat . Sumber Aduan : BKKM, KPDNK, BPA, UNIT KOMUNIKASI KORPORAT KKM Catatkan ke dalam borang aduan sekiranya aduan itu melalui telefon / datang sendiri / surat persendirian .</p>	<b>Semua anggota</b>
<p>2. Semak aduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pastikan maklumat asas pengadu lengkap . ( nama , no tel , alamat atau email ) .</li> <li>• Pastikan tarikh aduan diterima oleh BKKM , JKWPKL telah dicatatkan</li> <li>• Pastikan perkara yang diadukan jelas dan lengkap . ( alamat , nama produk , jenis aduan , keterangan aduan &amp; kategori aduan )</li> </ul>	<b>PPKP/ PT</b>
<p>3. Aduan yang telah disemak dan lengkap hendaklah diserahkan untuk diminitkan .</p>	<b>TPK(KKM)/PKP/PKP/ KPPKP</b>
<p>4. Aduan asal diminitkan dalam Fail Induk Aduan dan satu salinan dibuat .</p>	<b>PT</b>
<p>5. Aduan yang lengkap didaftarkan &amp; seterusnya maklumbalas penerimaan aduan dimaklumkan secara bertulis kepada pengadu . No siri : Contoh : <b>ADUAN BIL KES : 01/ TAHUN : 2011): 1/2011</b> <b>Tempoh : 1 hingga 3 hari berkerja .</b></p>	<b>PT/PPKP</b>
<p>6. Fail Aduan BKKM dibuka dan No. Aduan dicatatkan dihadapan Fail Aduan.</p> <p>Pastikan Fail Aduan Mengandungi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No Aduan yang telah didaftarkan .</li> <li>• Salinan Borang Aduan yang telah lengkap .</li> <li>• Surat Maklumbalas Penerimaan Aduan .</li> </ul> <p>Fail Aduan yang telah lengkap diserahkan kepada PKP/KPPKP untuk diminitkan kepada PPKP/ PT dan seterusnya di panjangkan ke Pegawai</p>	<b>PT/PPKP</b>         <b>KPPKP/PPKP/PT/PK</b>



**JABATAN KESIHATAN WILAYAH PERSEKUTUAN  
KUALA LUMPUR & PUTRAJAYA  
NO. DOKUMEN : JKWPKL&P –PK-KM-02  
TAJUK DOKUMEN: PERGURUSAN ADUAN MAKANAN DAN PREMIS**

<p>Kesihatan di Pejabat Kesihatan</p> <p>7. Siasatan oleh Pegawai Aduan Daerah. <b><u>Sekiranya Aduan Terhadap Produk , rujuk perkara :</u></b></p> <p>8. Satu salinan laporan dari Pegawai Kesihatan perlu dihantar ke BKKM dan sumber aduan.</p> <p style="text-align: center;"><b>Tempoh : 1 hingga 14 hari berkerja .</b></p> <p>9. Fail Aduan BKKM dikemaskini</p> <p>10. Aduan yang telah selesai disiasat akan direkodkan dan ditutup .</p>	<p><b>PAD</b></p> <p><b>PK/PPKP/PT</b></p> <p><b>PPKP / PT</b></p> <p><b>PPKP / PT</b></p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------

<b>Proses Kerja</b>	<b>Tindakan*</b>
<p>7A. Sekiranya aduan mengenai produk. Ambil SAMPEL</p> <p>7B. Hantar ke Makmal</p> <p>7C. Terima Keputusan Makmal. Catatkan dalam buku daftar persampelan.</p> <p><b>Rujuk kembali perkara 8 .</b></p>	<p>} <b>PAD</b></p> <p><b>PT/PENGADU / AGENSI ADUAN</b></p>

**7.0 LAMPIRAN**

**7.1 Lampiran 1 Borang Aduan**

**8.0 REKOD KUALITI**

NAMA REKOD	LOKASI	TEMPOH
<p>Fail-fail berkaitan Aduan</p> <p>Reten Bulanan</p>	<p>} Unit Pematuhan (Pemantauan &amp; Penyelidikan dan Penguatkuasaan)</p>	<p>3 Tahun</p>