



**KEMENTERIAN  
PENDIDIKAN  
MALAYSIA**

**SISTEM PENGURUSAN KUALITI  
MS ISO 9001:2015**

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

**PK 04  
PENGURUSAN ADUAN**

#### 4.1. TUJUAN

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

#### 4.2. SKOP

Prosedur ini diguna pakai bagi menguruskan aduan pelanggan di BPSH, JPN, PPW dan PPD. Aduan yang masih dalam siasatan pihak penguatkuasa (PDRM, BPA, 1MOCC, SPRM, Jabatan Agama Islam) tidak terikat dengan tempoh 15 hari bekerja.

#### 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 Ketidapatuhan Prosedur Pengurusan Aduan

#### 4.4. DEFINISI

##### 4.4.1. **Ketua Jabatan (KJ)**

Pengarah/ Pegawai Pendidikan Daerah/ Timbalan Pengarah PPW.

##### 4.4.2. **Pegawai Penyelaras Aduan (PPA)**

Pegawai Penyelaras Aduan yang bertanggungjawab terhadap aduan di BPSH, JPN, PPW dan PPD.

##### 4.4.3. **Penyiasat Aduan (PA)**

Pegawai yang diarahkan untuk menjalankan penyiasatan terhadap aduan.

##### 4.4.4. **Aduan Pelanggan**

Merujuk kepada aduan awam yang diterima dalam bentuk lisan atau bertulis daripada pelanggan BPSH, JPN, PPW dan PPD.

##### 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. Aduan Lisan

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

#### 4.4.8. Aduan Bertulis

Semua aduan yang diterima melalui surat, e-mel, faksimili, laman web atau media cetak.

### 4.5. TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
PPA	1. Menerima dan merekod aduan.
PPA	2. Mengeluarkan Surat Aduan Terima (SAT) kepada pengadu yang memberi butiran lengkap dalam tempoh 24 jam.
PPA	3. Menyalurkan aduan kepada pihak berkaitan dalam tempoh 3 hari bekerja untuk menjalankan siasatan.
PA	4. Melaporkan hasil siasatan dalam tempoh 9 hari bekerja dari tarikh aduan diterima.
PPA/KJ	5. Mengeluarkan surat peringatan kepada pihak berkaitan yang gagal mengemukakan keputusan siasatan aduan dalam tempoh 10 hari bekerja.
PPA	6. Menyediakan ulasan dan mendapatkan pengesahan Ketua Jabatan.
PPA	7. Mendapatkan hasil tindakan susulan daripada ulasan ketua jabatan yang telah dikemukakan.
	8. Menghantar keputusan siasatan aduan bersama Borang Maklum Balas Kepuasan Pengadu kepada pengadu yang memberi butiran lengkap dalam tempoh 14 hari bekerja.
	9. Menyediakan analisis aduan setiap bulan.
	10. Melaporkan dalam mesyuarat pengurusan sekurang-kurangnya 4 kali setahun untuk tindakan penambahbaikan.
	11. Bagi aduan yang di bawah tindakan penguatkuasa, laporan susulan akan dibuat selepas selesai keputusan/hukuman.
	Sekiranya terdapat langkah-langkah yang tidak mematuhi spesifikasi ambil tindakan pembetulan merujuk PK11 Tindakan Pembetulan.

#### 4.6. REKOD KUALITI

<b>BIL.</b>	<b>JENIS REKOD</b>	<b>TEMPOH SIMPANAN</b>	<b>LOKASI</b>
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