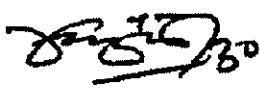



 UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	NO. RUJUKAN : PK.UiTMPP.(P).09
		NO. KELUARAN : 04
	PROSEDUR PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 3 JULAI 2015
		MUKA SURAT : 1/12

PROSEDUR PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN

PK.UiTMPP.(P).09

	DISEDIAKAN OLEH	DISEMAK OLEH	DILULUSKAN OLEH
TANDATANGAN			
NAMA	KHAIRUL HIDAYAT REZO	DR. MOHD. MAHADZIR MOHAMMUD	PROF. MADYA DR. HJ. NGAH RAMZI HAMZAH
JAWATAN	KOORDINATOR UNIT KOMUNIKASI KORPORAT	WAKIL PENGURUSAN	REKTOR UITMPP
TARIKH	3 JULAI 2015	3 JULAI 2015	3 JULAI 2015


 UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	NO. RUJUKAN : PK.UITMPP.(P).09
		NO. KELUARAN : 04
	PROSEDUR PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 3 JULAI 2015
		MUKA SURAT : 2/12

REKOD PINDAAN DOKUMEN TERKAWAL


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

HALAMAN DIPINDA

Tarikh	No. Pindaan	No. Para	Muka Surat	Bentuk Pindaan	Tarikh Diluluskan

 UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	NO. RUJUKAN : PK.UITMPP.(P).09
		NO. KELUARAN : 04
	PROSEDUR PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 3 JULAI 2015
		MUKA SURAT : 3/12

KANDUNGAN	MUKASURAT
1. Objektif	4
2. Skop	4
3. Dokumen Rujukan	4
4. Definisi	5
5. Singkatan	6
6. Tanggungjawab Dan Tindakan	7
7. Rekod Kualiti	11
8. Lampiran	12

 UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	NO. RUJUKAN : PK.UiTMPP.(P).09
		NO. KELUARAN : 04
	PROSEDUR PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 3 JULAI 2015
		MUKA SURAT : 4/12

1.0 OBJEKTIF


Prosedur ini disediakan untuk memastikan urusan pengendalian aduan dan maklumbalas pelanggan dapat dilaksanakan dengan teratur dan lancar mengikut tugas yang dipertanggungjawabkan bagi memenuhi sistem pengurusan kualiti UiTMPP.

2.0 SKOP

Prosedur ini digunapakai oleh Pengurusan Universiti Teknologi MARA Pulau Pinang untuk memastikan urusan pengendalian aduan dan maklumbalas pelanggan dapat dilaksanakan.

3.0 DOKUMEN RUJUKAN

- (i) Manual Kualiti **MK.UiTMPP.01**
- Seksyen 4.2.4 - Kawalan Rekod
 - Seksyen 5.2 - Keutamaan Pelanggan
 - Seksyen 7.2.1 - Penentuan Keperluan Pelanggan
 - Seksyen 8.2.1 - Kepuasan Pelanggan
- (ii) **PK.UiTMPP.(P).02** - Prosedur Kawalan Rekod

 UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	NO. RUJUKAN : PK.UiTMPP.(P).09
		NO. KELUARAN : 04
	PROSEDUR PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 3 JULAI 2015
		MUKA SURAT : 5/12

4.0 DEFINISI

4.1 Aduan dan Maklumbalas


Aduan dan maklumbalas merangkumi apa jua maklumat, cadangan atau komen yang disampaikan oleh pelanggan atau yang diperolehi mengenai Sistem Pengurusan Kualiti UiTMPP.

4.2 Pelanggan Misi

Pelanggan misi ialah mana-mana pihak yang menentukan dasar berkaitan penyediaan dan pengendalian perkhidmatan pendidikan tinggi dan mendapat manfaat secara langsung atau tidak langsung daripada pelaksanaan perkhidmatan berkenaan. Ia termasuklah Kementerian Pendidikan Tinggi dan Industri.

4.3 Pelanggan Proses

Pelanggan proses ialah mana-mana pihak atau individu yang mendapat manfaat secara langsung ke atas produk akhir yang disediakan oleh UiTMPP. Ia termasuklah pelajar, industri, jabatan / Agensi Kerajaan dan institusi pengajian tinggi awam atau swasta yang diperakukan oleh Kerajaan Malaysia.

 UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	NO. RUJUKAN : PK.UiTMPP.(P).09
		NO. KELUARAN : 04
	PROSEDUR PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH : 3 JULAI 2015
		KUATKUASA
		MUKA SURAT : 6/12

4.4 Borang Aduan dan Maklumbalas Pelanggan


Borang yang disediakan oleh UiTMPP untuk mendapatkan maklumat, cadangan atau komen daripada pelanggan berkaitan perkhidmatan yang disediakan oleh UiTMPP.

4.5 Aduan dan Maklumbalas Pelanggan

Aduan adalah maklumat yang diterima dalam apa jua rupa bentuk samada secara bertulis atau lisan. Maklumbalas adalah maklumat yang diperolehi melalui laporan, tinjauan, mesyuarat, dialog dan Laporan Penemuan Hasil Audit Dalam mengenai Sistem Pengurusan Kualiti UiTMPP.

5.0 SINGKATAN

UiTMPP	: Universiti Teknologi MARA (Pulau Pinang)
Rektor	: Rektor UiTM (Pulau Pinang)
WP	: Wakil Pengurusan
UKK	: Unit Komunikasi Korporat
KUKK	: Koordinator Unit Komunikasi Korporat
KP	: Ketua Program
K	: Koordinator
KJ	: Ketua Jabatan
KU	: Ketua Unit
PYB	: Pegawai Yang Bertanggungjawab
PT	: Pembantu Tadbir


 UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	NO. RUJUKAN : PK.UiTMPP.(P).09
		NO. KELUARAN : 04
	PROSEDUR PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 3 JULAI 2015
		MUKA SURAT : 7/12

AMP : Aduan dan Maklumbalas Pelanggan
 MBP : Maklumbalas Pelanggan
 PP : Pegawai Penyiasat
 PD : Pegawai Data


6.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

6.1 ADUAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
UKK	1. Terima AMP daripada pelanggan. (Borang AMP LM.UiTMPP.(P).09/03a)
PT UKK	2. Catat aduan dalam borang AMP. (LM.UiTMPP.(P).09/03a)
PT UKK	3. Rekod aduan dalam borang Daftar AMP. (LM.UiTMPP.(P).09/02)
PT UKK	4. Fail borang AMP. (LM.UiTMPP.(P).09/03a)
PT UKK	5. Majukan borang AMP ke KUKK. (LM.UiTMPP.(P).09/03a)
KUKK	6. Maklum kepada pelanggan (jika perlu). (LM.UiTMPP.(P).09/04)
Rektor/WP/ KUKK	7. Teliti AMP dan majukan memo kepada PYB / KP / KJ / K / KU untuk siasatan. Jika tidak, proses tamat. (Memo LM.UiTMPP.(P).09/05) (Borang AMP LM.UiTMPP.(P).09/03a) (Borang PDCA LM.UiTMPP.(P).03/05)
PYB / PP	8. Siasat dan kenalpasti punca masalah AMP.


 UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	NO. RUJUKAN : PK.UiTMPP.(P).09
		NO. KELUARAN : 04
	PROSEDUR PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 3 JULAI 2015
		MUKA SURAT : 8/12

KP/KJ/K/KU	<p>9. Memberi persetujuan mengenai hasil siasatan dan cadangan tindakan ke atas AMP. Jika tidak setuju, arah PYB siasat dan kenalpasti punca masalah AMP semula. Teliti cadangan dan beri persetujuan.</p> <p>10. Maklumkan kepada PYB/KP/K/KJ/KU untuk mengambil tindakan pembetulan/pencegahan (jika perlu).</p> <p>(Laporan MBP LM.UiTMPP.(P).09/06b)</p> <p>(Borang LM.UiTMPP.(P).03/05)</p>
PYB/PP	<p>11. Sediakan laporan penyiasatan AMP dan majukan kepada UKK</p> <p>(LM.UiTMPP.(P).09/06a)</p>
Pengarah/WP KUKK	<p>12. Memberi persetujuan mengenai cadangan tindakan ke atas AMP. Jika tidak setuju, PYB/KP/KJ/K/KU siasat dan kenalpasti punca masalah AMP semula. Teliti cadangan dan beri persetujuan.</p>
Rektor/WP	<p>13. Pemantauan keberkesanan dan penetapan status tindakan.</p>
PT UKK	<p>14. Kemaskini rekod. (Fail)</p>


 UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	NO. RUJUKAN : PK.UITMPP.(P).09
		NO. KELUARAN : 04
	PROSEDUR PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH : 3 JULAI 2015
		KUATKUASA
		MUKA SURAT : 9/12

6.2 MAKLUMBALAS PELANGGAN BAGI PENDAFTARAN PELAJAR BARU & KERJASAMA ANTARA UITMPP DAN AGENSI KERAJAAN/SWASTA

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
PYB	1. Rancang menjalankan aktiviti MBP.
PYB/PD (yang dilantik oleh KP/K/KJ/KU)	2. Edar dan kumpul semula borang . (LM.UiTmpp.(P).09/03b / LM.UiTmpp.(P).09/03c)
PYB/PD (yang dilantik oleh KP/K/KJ/KU)	3. Analisa data (LM.UiTmpp.(P).09/07a / LM.UiTmpp.(P).09/07b)
PYB/PD (yang dilantik oleh KP/K/KJ/KU)	4. Sediakan laporan MBP . (Laporan MBP LM.UiTmpp.(P).09/06b)
KP/K/KJ/KU	5. Memberi persetujuan mengenai cadangan tindakan MBP. Jika tidak setuju, arah PYB untuk siasat dan menyediakan laporan MBP semula. Teliti cadangan dan beri persetujuan. 6. Maklumkan kepada PYB/KP/K/KJ/KU untuk mengambil tindakan pembetulan/pencegahan/penambahbaikan (jika perlu). (Laporan MBP LM.UiTmpp.(P).09/06b)


 UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	NO. RUJUKAN : PK.UiTMPP.(P).09
		NO. KELUARAN : 04
	PROSEDUR PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 3 JULAI 2015
		MUKA SURAT : 10/12

	(Borang LM.UiTMPP.(P).03/05)
PYB/PD	<p>7. Majukan borang MBP, laporan MBP, borang PDCA dan analisa data kepada UKK.</p> <p>(Borang MBP LM.UiTMPP.(P).09/03b / LM.UiTMPP.(P).09/03c)</p> <p>(Laporan MBP LM.UiTMPP.(P).09/06b)</p> <p>(Borang LM.UiTMPP.(P).03/05)</p> <p>(Analisa Data LM.UiTMPP.(P).09/07a / LM.UiTMPP.(P).09/07b)</p>
Pengarah/WP KUKK	8. Memberi persetujuan mengenai cadangan tindakan pencegahan/pembetulan. Jika tidak setuju, majukan (memo) kepada PYB/KP/KJ/K/KU untuk siasat dan kenalpasti punca masalah MBP semula. Teliti cadangan dan beri persetujuan.
Pengarah/WP	9. Pemantauan keberkesanan dan penetapan status tindakan.
PT UKK	10. Kemaskini rekod. (Fail)

 UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	NO. RUJUKAN : PK.UiTMPP.(P).09
		NO. KELUARAN : 04
	PROSEDUR PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 3 JULAI 2015
		MUKA SURAT : 11/12

7.0 REKOD KUALITI

BIL	JENIS/REKOD	RUJUKAN	LOKASI	TEMPOH SIMPANAN
1.	Borang Daftar AMP	100-UiTMPP (UIPKDA 30/3/1)	Pejabat Korporat	3 Tahun
2.	Borang AMP	100-UiTMPP (UIPKDA 30/3/2)	Pejabat Korporat	3 Tahun
3.	Borang MBP Pendaftaran Pelajar Baru	100-UiTMPP (UIPKDA 30/3/3)	Pejabat Korporat	3 Tahun
4.	Borang MBP Kerjasama Kerajaan dan Agensi Kerajaan/ Swasta)	100-UiTMPP (UIPKDA 30/3/4)	Pejabat Korporat	3 Tahun
5.	Surat Akuan Terima AMP	100-UiTMPP (UIPKDA 30/3/5)	Pejabat Korporat	3 Tahun
6.	Laporan AMP	100-UiTMPP (UIPKDA 30/3/6)	Pejabat Korporat	3 Tahun
7.	Laporan MBP	100-UiTMPP (UIPKDA 30/3/7)	Pejabat Korporat	3 Tahun

 UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	NO. RUJUKAN : PK.UiTMPP.(P).09
		NO. KELUARAN : 04
	PROSEDUR PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 3 JULAI 2015
		MUKA SURAT : 12/12

8.0 LAMPIRAN

BIL	KETERANGAN LAMPIRAN	NOMBOR LAMPIRAN
1	Carta Alir Proses Menerima AMP	LM.UiTMPP.(P).09/01a
2	Carta Alir Proses Mendapatkan MBP	LM.UiTMPP.(P).09/01b
3	Contoh Daftar AMP	LM.UiTMPP.(P).09/02
4	Contoh Borang AMP	LM.UiTMPP.(P).09/03a
5	Contoh Borang MBP (Pendaftaran Pelajar Baru)	LM.UiTMPP.(P).09/03b
6	Contoh Borang MBP Kerjasama antara UiTMPP dan Agensi Kerajaan / Swasta)	LM.UiTMPP.(P).09/03c
7	Contoh Surat Akuan Terima AMP	LM.UiTMPP.(P).09/04
8.	Contoh Memo	LM.UiTMPP.(P).09/05
9.	Contoh Laporan AMP	LM.UiTMPP.(P).09/06a
10.	Contoh Laporan MBP	LM.UiTMPP.(P).09/06b
11.	Contoh Analisa Data (Pendaftaran Pelajar Baru)	LM.UiTMPP.(P).09/07a
12.	Contoh Analisa Data (Kerjasama antara UiTMPP dan Agensi Kerajaan / Swasta)	LM.UiTMPP.(P).09/07b
13.	Contoh Borang Ketidapatuhan dan Tindakan Pembetulan/ pencegahan	LM.UiTMPP.(P).03/05

1. PROSES MENERIMA MAKLUMBALAS PELANGGAN

Tanggungjawab	Aliran Kerja	Proses Kerja	Rekod
UKK	Mula	Mengedar Borang Maklumbalas Pelanggan	1 Hari
UKK	KUMPUL	Mengumpul Borang	1 Hari
PTJ/ UKK	ANALISA	Menganalisa Data	1 Hari atau 3 Bulan
PTJ	TINDAKAN	Sediakan Laporan Dan Tindakan Oleh PTJ	Setiap 3 Bulan
PTJ	PEMANTAUAN	Pemantauan Dan Kemaskini Rekod	Setiap 6 Bulan
UKK / PTJ	Tamat	Maklumbalas Selesai	