

 FSSR	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	No. Rujukan : PK. UiTM. FSSR (P).08
		No. Keluaran : 02
	PROSEDUR PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	No. Pindaan : 04
		Tarikh Kuatkuasa : 8/10/2019
		Muka Surat : 1/9

PROSEDUR PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN PK.UiTM.FSSR(P).08

	Disediakan oleh	Disemak oleh	Diluluskan oleh
Tandatangan			
Nama	Pn. Noorazeen Binti Kamaruddin	Prof. Madya Ts. Dr. Rusmadiyah Anwar	Prof. Ts. Dr. Hj. Ruslan Abd Rahim
Jawatan	Penolong Pendaftar Kanan	Timbalan Dekan (Akademik)	Dekan
Tarikh	8/10/2019	8/10/2019	8/10/2019

 FSSR	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	No. Rujukan : PK. UiTM. FSSR (P).08
		No. Keluaran : 02
	PROSEDUR PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	No. Pindaan : 04
		Tarikh Kuatkuasa : 8/10/2019
		Muka Surat : 2/9

REKOD PINDAAN
Adalah menjadi tanggungjawab pemegang dokumen ini untuk memastikan salinan dokumen ini sentiasa dikemaskini dengan memasukkan semua pindaan yang dinyatakan di dalamnya.
MUKA SURAT DIPINDA

Tarikh	No. Para	Muka surat	Bentuk Pindaan	Diluluskan
22/09/2013	3.0	4/11	Perubahan rujukan	
22/09/2013	4.4	5/11	Definisi Borang Aduan Pelanggan	
22/09/2013	5.0	5/11	Perubahan singkatan	
22/09/2013	6.0	8/11 – 9/11	Perubahan tanggungjawab dan tindakan	
22/09/2013	8.0	10/11	Perubahan senarai lampiran	
12/01/2016		hadapan	Nama Timbalan Pendaftar baru dimasukkan dan Tanda tangan digital dimasukkan	
27/03/2017	2.0	5/10	Perubahan skop	
27/03/2017	4.2	6/10	Definisi Pelanggan	
27/03/2017	4.3	7/10	Definisi Aduan Pelanggan	
27/03/2017	5.0	7/10	Perubahan Singkatan	
27/03/2017	6.0	8/10 – 9/10	Perubahan tanggungjawab dan tindakan	
27/03/ 2017	7.0	9 / 10	Perubahan Rekod Kualiti	

 FSSR	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	No. Rujukan : PK. UiTM. FSSR (P).08
		No. Keluaran : 02
	PROSEDUR PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	No. Pindaan : 04
		Tarikh Kuatkuasa : 8/10/2019
		Muka Surat : 3/9

27/03/ 2017	8.0	10 / 10	Perubahan Lampiran	
27/03/ 2017		hadapan	Nama Penolong Pendaftar Kanan dimasukkan dan tandatangan digital dimasukkan	
18/09/2018		hadapan	Nama Timbalan Dekan (Akademik) dan nama Dekan baharu serta tandatangan digital dimasukkan	
18/09/2018		hadapan	Tarikh kuatkuasa baharu dimasukkan	
18/09/2018		7/10	Perubahan nama jawatan Penolong Pendaftar Kanan (HEP dan PJI) kepada Penolong Pendaftar Kanan (HEP, PI & ICAEN)	
18/09/2018		9/10	Perubahan tanggungjawab dan tindakan	
8/10/2019	-	Muka hadapan	Kemaskini nama penyedia, penyemak dan yang meluluskan	8/10/2019

 FSSR	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	No. Rujukan : PK. UiTM. FSSR (P).08
		No. Keluaran : 02
	PROSEDUR PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	No. Pindaan : 04
		Tarikh Kuatkuasa : 8/10/2019
		Muka Surat : 4/9

KANDUNGAN	MUKASURAT
1. Objektif	5
2. Skop	5
3. Dokumen Rujukan	5
4. Definisi	6 - 7
5. Singkatan	7
6. Tanggungjawab dan Tindakan	8
7. Rekod Kualiti	9
8. Lampiran	9

 FSSR	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	No. Rujukan : PK. UiTM. FSSR (P).08
		No. Keluaran : 02
	PROSEDUR PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	No. Pindaan : 04
		Tarikh Kuatkuasa : 8/10/2019
		Muka Surat : 5/9

1. OBJEKTIF

Prosedur ini bertujuan menyediakan garis panduan bagi memastikan semua aduan, cadangan dan maklumbalas pelanggan ditangani dengan cekap untuk mengukur persepsi pelanggan terhadap pelaksanaan sistem pengurusan kualiti FSSR.

2. SKOP

Prosedur ini digunakan bagi menangani semua jenis aduan dan maklumbalas daripada pelanggan bagi memastikan ianya dikendalikan dengan cekap dan berkesan.

3. DOKUMEN RUJUKAN

- 3.1**
- Manual Kualiti (MK.FSSR.UiTM.01)
 - Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP)
 - Tindakan Pembetulan
 - Tindakan Pencegahan
- 3.2 DOKUMEN-DOKUMEN SOKONGAN**
- Borang Aduan dan Maklumbalas Pelanggan (AMP)

 FSSR	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	No. Rujukan : PK. UiTM. FSSR (P).08
		No. Keluaran : 02
	PROSEDUR PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	No. Pindaan : 04
		Tarikh Kuatkuasa : 8/10/2019
		Muka Surat : 6/9

4.0 DEFINISI

4.1 Aduan dan Maklumbalas Pelanggan

Aduan dan maklumbalas adalah apa jua maklumbalas yang disampaikan oleh pelanggan mengenai Sistem Pengurusan Kualiti FSSR.

4.2 Pelanggan

Terdiri daripada pelanggan proses (pelajar dan staf), pelanggan misi (ibubapa dan kementerian) dan pelanggan luar (agensi kerajaan, industri atau orang perseorangan) yang mendapat manfaat secara langsung atau tidak langsung daripada pelaksanaan program berkenaan.

4.3 Borang Aduan Pelanggan

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

 FSSR	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	No. Rujukan : PK. UiTM. FSSR (P).08
		No. Keluaran : 02
	PROSEDUR PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	No. Pindaan : 04
		Tarikh Kuatkuasa : 8/10/2019
		Muka Surat : 7/9

4.4 Aduan Pelanggan

Makluman atau maklumbalas yang diterima secara bertulis atau lisan. Maklumbalas yang diterima melalui panggilan telefon, surat, faksimili, e-mail, e-aduan, media sosial dan SuFO oleh pelanggan yang membuat aduan yang berkaitan dengan proses Sistem Pengurusan Kualiti FSSR.

5. SINGKATAN

MKSP	-	Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan
WP	-	Wakil Pengurusan
KP	-	Koordinator Program
TP	-	Timbalan Pendaftar
PP(A)	-	Penolong Pendaftar (Akademik)
PPK (HEP, PI & ICAEN)	-	Penolong Pendaftar (Hal Ehwal Pelajar, Penyelidikan & Inovasi dan ICAEN)
PPyl	-	Pegawai Penyelaras
AP	-	Aduan Pelanggan
AMP	-	Aduan dan Maklumbalas Pelanggan
LPHA	-	Laporan Penemuan Hasil Audit
SuFO	-	Student Feedback Online
e-Aduan	-	Aduan elektronik

 FSSR	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	No. Rujukan : PK. UiTM. FSSR (P).08
		No. Keluaran : 02
	PROSEDUR PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	No. Pindaan : 04
		Tarikh : 8/10/2019
		Kuatkuasa
		Muka Surat : 8/9

6. TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
Personel FSSR	1. Terima AMP daripada pelanggan. Majukan kepada PPyl.
PPyl	2. Rekod AMP dalam Borang Daftar Aduan dan Maklumbalas Pelanggan. 3. Catat AMP dalam Borang AMP. 4. Failkan Borang AMP. 5. Sediakan Surat Akaun Terima Aduan dan Maklum Balas dan hantar kepada Pengadu. 6. Majukan aduan yang diterima kepada Dekan.
D	7. Teliti AMP dan minitkan kepada PYB untuk siasatan menggunakan Borang Laporan Penyiasatan.
PYB	8. Siasat dan kenalpasti punca masalah yang dibangkitkan. 9. Kaji isu / cadangan yang dibangkitkan oleh Pelanggan. 10. Melaporkan siasatan kepada Dekan.
D	11. Merujuk siasatan kepada TDA / TDHEP / TDPI /TD ICAEN/TP untuk menentukan bentuk tindakan penambahbaikan / pembetulan.
PPyl	12. Rekodkan tindakan dalam fail berkaitan (AMP). Sediakan log AMP serta tindakan pembetulan dan pencegahan untuk dibentang dalam MKSP

 FSSR	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	No. Rujukan : PK. UiTM. FSSR (P).08
		No. Keluaran : 02
	PROSEDUR PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	No. Pindaan : 04
		Tarikh Kuatkuasa : 8/10/2019
		Muka Surat : 9/9

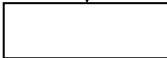
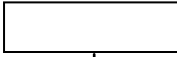
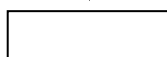
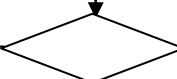
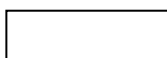
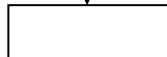
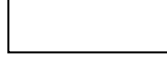
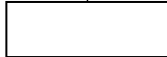
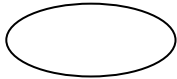
7. REKOD KUALITI

Bil.	Jenis/ Rekod	Rujukan	Lokasi	Tempoh Simpanan
7.1	Fail Aduan & Maklmbalas Pelanggan	600-FSSR (PT.12/10/8)		
7.2	Senarai Rekod AMP			
7.3	Borang AMP			
7.4	Surat Akuan Terima Aduan Pelanggan			
7.5	Laporan AMP			

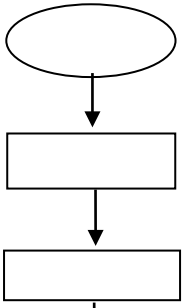
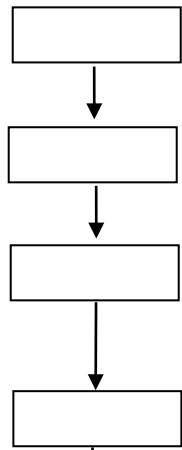
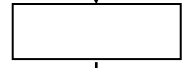
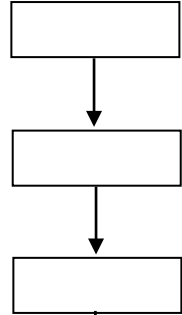
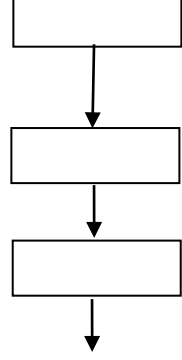
8. LAMPIRAN

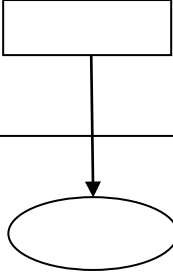
- 8.1 Carta Alir Prosedur
- 8.2 Contoh Daftar AMP
- 8.3 Contoh Borang AMP
- 8.4 Contoh Surat Akuan Terima AMP
- 8.5 Contoh Laporan Penyiasatan
- 8.6 Contoh Log AMP

CARTA ALIR PROSEDUR PROSES ADUAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN

TINDAKAN	CARTA ALIR	PROSES KERJA	RUJUKAN
Pengadu/ pelanggan		Mula	Isi borang
Pegawai		Terima borang AMP daripada pelanggan	Terima dan salurkan kepada pegawai
		Majukan kepada Pegawai Pengurusan Aduan	***
PPyI	   tidak ya	Rekod AMP Catat dan failkan borang AMP Semak butiran aduan dan sediakan Surat Aduan Terima Aduan dan Maklumbalas dan hantar ke Pengadu Teliti AMP dan minitkan untuk tindakan JKAMP untuk siasatan (dalam tempoh 14 hari bekerja)	Tindakan pegawai pengurus aduan (berdasarkan aduan yang diterima)
JKAMP	   	Kenalpasti punca masalah yang dibangkitkan dan serahkan kepada pegawai yang bertanggungjawab/ Melaporkan siasatan kepada Dekan Pegawai bertanggungjawab terima dan selesaikan kes Tindakan susulan oleh JKAMP Rekodkan tindakan dalam fail AMP	
D	 	Masuk dan minitkan dalam Mesyuarat MKSP/Mesyuarat Pengurusan TAMAT	Dekan/ahli mesyuarat mengesahkan

CARTA ALIR PROSEDUR PROSES ADUAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN

TINDAKAN	CARTA ALIR	PROSES KERJA	RUJUKAN
Personel		Mula Terima AMP daripada pelanggan Majukan kepada Pegawai Penyelaras	
PPyI		Rekod AMP Catat dan failkan borang AMP Sediakan Surat Akaun Terima Aduan dan Maklumbalas dan hantar ke Pengadu Majukan aduan kepada Dekan	
D		Teliti AMP dan minitkan untuk tindakan PYB bagi siasatan	
PYB		Siasat dan kenalpasti punca masalah yang dibangkitkan Kaji isu/cadangan yang dibangkitkan oleh Pelanggan Melaporkan siasatan kepada Dekan	
D		Terima laporan siasatan dan rujuk siasatan kepada TDA / TDPJI / TDHEP / TP untuk menentukan bentuk tindakan penambahbaikan / pembetulan Rekodkan tindakan dalam fail AMP	

PPyI	 <pre> graph TD A[] --> B([TAMAT]) </pre>	Sediakan Log AMP serta tindakan pembetulan dan pencegahan untuk dibentang dalam MKSP	
		TAMAT	



BORANG ADUAN DAN MAKLUM BALAS PELANGGAN
Customer Complaint and Feedback Form

UiTM-AD-OE-AMP

Tarikh Kuatkuasa:

No. Semakan:

BAHAGIAN A : BUTIRAN PENGADU (* wajib diisi dengan lengkap)

Part A : Complainant's Information (mandatory)*

1. * Nama Name	
2. * No Staf / No Pelajar Staff ID / Student ID	
3. Jabatan/Pusat/Fakulti Department / Centre / Faculty	
4. * No. Telefon Telephone No.	
5. * E-mel Email	

BAHAGIAN B : BUTIRAN ADUAN / MAKLUM BALAS

Part B : Complaint / Feedback

1. Sila tandakan (✓) pada kotak yang berkenaan / Please tick at the corresponding box

☐ Aduan (**Complaint**)

☐ Maklum balas (**Feedback**)

☐
☐
☐
☐
☐

Staf Akademik

Staf Pentadbiran

Program Aktiviti Pelajar

Prasarana/Ruang/Fasiliti

Jadual Waktu

☐
☐
☐
☐
☐

Pendaftaran Pelajar

Pasca Siswazah

Perkhidmatan Kaunter

Hal Ehwal Peperiksaan

Hal Lain-lain

** Sila pilih unit yang berkenaan*

2. Tarikh dan Masa Kejadian :
Date and Time of Incidence

3. Lokasi Kejadian (jika berkenaan) :
Location of Incidence (if any)

4. Tandatangan :
Signature

Tarikh :
Date

KEGUNAAN URUSETIA

BAHAGIAN C : PENERIMAAN

BAHAGIAN D : AMP

Cop Terima :

Nama Penerima :

Jawatan :

Catatan :

untuk tambahan