

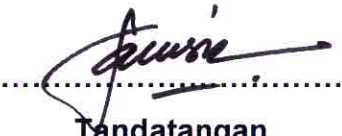


PERBENDAHARAAN MALAYSIA

PROSEDUR SOKONGAN

PS.PERB – 09

PENGURUSAN ADUAN DAN MAKLUM BALAS PELANGGAN

Disediakan oleh :		Diluluskan oleh :	
 Tandatangan		 Tandatangan	
Nama	Pn. Nurzee Faizura bt. Mohd Jamil	Nama	Dato' Noorrizan bt. Shafie
Jawatan	Ketua Komunikasi Korporat	Jawatan	Setiausaha Bahagian Dasar Saraan, Wang Awam dan Khidmat Pengurusan
Tarikh	17/10/11	Tarikh	19/10/11

NO. KAWALAN SALINAN

NO. KELUARAN : 02

TARIKH : 19/10/11

REKOD PINDAAN PROSEDUR KUALITI

BIL.	NO. KELUARAN	TARIKH PINDAAN	KETERANGAN MENGENAI PINDAAN
1.	01	31/10/2011	Pindaan dan kemas kini proses aliran kerja masing-masing pada Para 6 : Tanggungjawab dan Tindakan (m/s : 6 - 10) dan Para 8 : Carta Aliran Kerja (12 - 13) .

1. OBJEKTIF

Prosedur ini disediakan sebagai garis panduan bagi memastikan pengurusan aduan dan maklum balas daripada pelanggan Perbendaharaan Malaysia dikendalikan dengan cekap, teratur dan berkesan.

2. SKOP

Prosedur ini diguna pakai oleh Unit Komunikasi Korporat (UKK) dalam mengendalikan aduan dan maklum balas daripada pelanggan berkaitan dengan sistem pengurusan kualiti.

3. RUJUKAN

- 3.1 Manual Kualiti
Seksyen 8.2.1 - Kepuasan Hati Pelanggan
- 3.2 PKPA Bil. 1 Tahun 2005 - Panduan Bagi Mewujudkan Pejabat Perkhidmatan Pelanggan Di Agensi
- 3.3 PKPA Bil. 1 Tahun 2008 - Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan
- 3.4 PKPA Bil. 1 Tahun 2009 - Penambahbaikan Proses Pengurusan Aduan Awam

4. DEFINISI

4.1 Aduan

Penyataan perasaan tidak puas hati termasuk pertanyaan pelanggan terhadap dasar/polisi dan perkhidmatan yang diberikan oleh agensi serta jabatan di bawah seliaan Perbendaharaan Malaysia yang tidak mematuhi (ketidakakuran) keperluan-keperluan yang ditetapkan dalam sistem pengurusan kualiti.

4.2 Pelanggan

Terdiri daripada *stakeholders*, Kerajaan Persekutuan, *Government Linked Companies (GLC)*, Agensi Kerajaan, Industri dan orang perseorangan.

4.3 Maklum Balas Pelanggan

Maklum balas, komen atau cadangan penambahbaikan yang diterima daripada pelanggan mengenai perkhidmatan yang berkaitan dengan Kementerian Kewangan/Perbendaharaan Malaysia.

4.4 Surat Kepada Pengarang (SKP)

Surat Kepada Pengarang (SKP) adalah surat yang ditulis oleh orang ramai dan disiarkan di akhbar tempatan. Sekiranya ia berbentuk aduan dan pertanyaan serta berpotensi untuk menimbulkan isu, ia perlu dijawab. SKP yang berbentuk aduan perlu dijawab dalam masa 24 jam selepas disiarkan melalui media utama. Jawapan perlu dikemukakan kepada akhbar berkenaan dan dimuatnaik ke Laman Web Perbendaharaan serta Bernama *Online*.

4.5 Sistem iSPAAA (*Integrated Sistem Pemantauan Aduan Agensi Awam*)

Sistem iSPAAN adalah sistem aduan awam yang dibangunkan oleh Biro Pengaduan Awam (BPA). Ianya berperanan sebagai sistem pengurusan aduan awam dan maklum balas pelanggan yang seragam dan bersepadu. Sistem ini boleh dicapai melalui Laman Web Perbendaharaan atau <http://mof.bpa.ipm.my>. UKK selaku Penyelaras bertanggungjawab melakukan penugasan aduan/pertanyaan ke Bahagian-Bahagian di Perbendaharaan dan agensi-agensi di bawah Kementerian Kewangan.

4.6 Jenis Isu/Aduan

4.6.1 Kelewatan/Tiada Tindakan

- Tidak memenuhi janji Piagam Pelanggan.
- Tidak menjawab permohonan, pertanyaan atau aduan daripada pengadu.

4.6.2 Tindakan Tidak Adil

- *Double standard.*
- Keputusan yang tidak konsisten dengan amalan biasa.
- Persepsi pengadu.

4.6.3 Kekurangan Kemudahan Awam

- Kemudahan asas yang diperlukan orang awam seperti balai polis, balai bomba, sekolah, tempat ibadat, pasar, air, tong sampah, telefon, elektrik, lampu jalan, bonggol, longkang dan lain-lain (lebih merupakan projek-projek pembangunan).

4.6.4 Kepincangan Dasar dan Kelemahan Undang-Undang

- Dasar/Undang-undang yang ketinggalan zaman.
- Undang-undang/peraturan yang tidak lengkap dan sempurna, misalnya tiada peruntukan penguatkuasaan.

4.6.5 Salah Guna Kuasa/Penyelewengan

- Melibatkan Ketua Jabatan atau pegawai yang diberi kuasa. Contoh : urusan tender, permohonan tanah, kelulusan permit, lesen, penguat kuasa undang-undang secara pilih kasih atau *favouritism*.

4.6.6 Salahlaku Penjawat Awam

- Melibatkan individu.
- Tatatertib/Disiplin
- Kecuaian

4.6.7 Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan

- Tidak mengikut Manual Prosedur Kerja (MPK)/aliran kerja/proses kerja MS ISO 9001:2008 yang telah ditetapkan.

4.6.8 Kegagalan Penguatkuasaan

- Melibatkan Jabatan/Agensi yang menguatkuasakan undang-undang dan mempunyai pegawai penguat kuasa, contohnya Pihak Berkuasa Tempatan (PBT), KWSP, dan Polis Diraja Malaysia (PDRM).

4.6.9 Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan

- Perkhidmatan kaunter dan telefon.
- Penyelenggaraan yang tidak dibuat.
- Tidak sopan melayan pelanggan.
- Kualiti perkhidmatan/penyelenggaraan yang rendah atau tidak mengikut piawaian serta jadual yang telah ditetapkan.
- Pengangkutan awam yang tidak memuaskan.
- Tanda arah yang tidak jelas.

4.6.10 Pelbagai Aduan

- Merupakan aduan-aduan lain yang tidak termasuk di dalam 9 kategori di atas (selain daripada 4.6.1 sehingga 4.6.9).

5. SINGKATAN

YB	-	Yang Berhormat
Y. Bhg.	-	Yang Berbahagia
KSP	-	Ketua Setiausaha Perbendaharaan
WP	-	Wakil Pengurusan
KKK	-	Ketua Komunikasi Korporat
PPA I	-	Pegawai Perhubungan Awam I
PPA II	-	Pegawai Perhubungan Awam II
PPA III	-	Pegawai Perhubungan Awam III
PKP	-	Pegawai Khidmat Pelanggan
PT	-	Pembantu Tadbir
PTS	-	Pegawai Tadbir Sambilan

6. TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

Tanggungjawab	Tindakan
KKK, PPA I, PPA II, PPA III, PKP & PT/PTS	A. <u>Pengurusan Aduan Pelanggan</u> 1. Terima aduan melalui : 1.1 Telefon 1.2 Faksimili 1.3 E-mel 1.4 Surat (rasmi/tidak rasmi serahan dengan tangan/pos) 1.5 Akhbar 1.6 SMS 1.7 Sistem iSPAAA 1.8 Aduan terus ke kaunter/datang sendiri 1.9 Memo dari YB Menteri, YB Timbalan Menteri, Y. Bhg. KSP 1.10 Biro Pengaduan Awam 1.11 PEMUDAH Bagi aduan melalui telefon atau datang sendiri, Borang Maklumat Aduan Pelanggan seperti di Lampiran 1 digunakan.
PPA III, PKP & PT/PTS	2. Rekod aduan yang diterima secara manual ke dalam buku daftar aduan.
KKK, PPA I, PPA II, PPA III, PKP & PT/PTS	3. Menyediakan surat akuan terima kepada pengadu (jika pengadu dapat dihubungi) melalui e-mel/surat atau telefon dalam tempoh tiga hari bekerja dari tempoh aduan diterima dan memaklumkan kepada pengadu bahawa aduan yang dibuat telah dipanjangkan ke Bahagian/Agensi berkenaan. Bagi aduan yang diterima

Tanggungjawab	Tindakan
	melalui Sistem iSPAAA, surat akuan terima dijana secara automatik oleh sistem.
PPA III, PKP & PT/PTS	4. Semak aduan sama ada melibatkan Perbendaharaan/ Kementerian Kewangan atau tidak. Bagi aduan yang melibatkan Perbendaharaan/Kementerian Kewangan, ikut langkah seterusnya dan jika tidak terus ke langkah No. 11.
PPA III, PKP & PT/PTS	5. Panjangkan aduan kepada Penyelaras Aduan Bahagian/Agensi yang terbabit dengan aduan berkenaan melalui e-mel dan/atau bersurat atau telefon. Senarai Bahagian-Bahagian di Perbendaharaan adalah seperti di Lampiran 2 dan Senarai Agensi di bawah Kementerian Kewangan adalah seperti di Lampiran 3.
Bahagian/Agensi	6. Membuat siasatan terhadap aduan dan menyediakan maklum balas kepada UKK seperti berikut :- 6.1 Aduan/isu melalui SKP perlu tindakan dan jawapan dalam masa 24 jam selepas disiarkan melalui media utama ; dan 6.2 Jawapan kepada aduan (selain daripada SKP) disediakan dan perlu dijawab dalam tempoh 15 hari bekerja (bermula dari tarikh aduan diterima oleh UKK).
PPA III, PKP & PT/PTS	7. Jika selepas penyiasatan aduan didapati berasas, ikut langkah seterusnya. Jika ianya tidak berasas ikut langkah No. 11.
KKK, PPA I, PPA II, PPA III	8. Sekiranya maklum balas tidak diperolehi dalam tempoh yang ditetapkan, buat susulan dan dapatkan maklum balas daripada Bahagian/Agensi berkenaan mengenai aduan yang diajukan

Tanggungjawab	Tindakan
Bahagian/Agensi, KKK, PPA I, PPA II, PPA III, PKP & PT/PTS PPA III, PKP & PT/PTS Bahagian/Agensi, KKK, PPA I, PPA II, PPA III, PKP & PT/PTS PPA III, PKP & PT/PTS	untuk tindakan mereka. 9. Laksana tindakan pembetulan/penambahbaikan (hasil daripada siasatan) dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja. 10. Rekod semua hasil siasatan dan cadangan tindakan pembetulan/penambahbaikan/jawapan. 11. Maklumkan jawapan/tindakan yang telah diambil/penghargaan kepada pengadu (jika dapat dihubungi)/Biro Pengaduan Awam, sekiranya perlu menerusi surat atau e-mel berkenaan maklum balas aduan. 12. Untuk tindakan seterusnya, ikuti langkah 9 hingga 13 di Bahagian B.
KKK, PPA I, PPA II, PPA III PPA III, PKP & PT/PTS KKK	B. <u>Maklum Balas Pelanggan</u> 1. Terima arahan dari pihak pengurusan atasan untuk mendapatkan maklum balas pelanggan. 2. Adakan perbincangan dan bentuk soal selidik untuk mendapatkan maklum balas daripada pelanggan yang diperolehi dari Agensi Kementerian yang terbabit. 3. Dapatkan kelulusan KSP mengenai soal selidik yang disediakan.

Tanggungjawab	Tindakan
PKP & PT/PTS	4. Edarkan borang soal selidik secara rawak seperti di Lampiran 4 .
PKP & PT/PTS	5. Kumpul soal selidik untuk dianalisis.
PPA I, PPA II, PPA III	6. Sediakan laporan hasil kajian.
KKK	7. Bentang Laporan Hasil Kajian dalam Mesyuarat Pengurusan Perbendaharaan/Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti Kementerian Kewangan.
PPA III, PKP & PT/PTS	8. Mengambil tindakan pembetulan seperti yang diputuskan oleh Mesyuarat Pengurusan Perbendaharaan.
PPA III	9. Sediakan Laporan Analisis Aduan dan Laporan Maklum Balas Pelanggan mengikut bulanan/suku tahun/setengah tahun/tahunan.
KKK, PPA I, PPA II, PPA III	10. Kemukakan kepada BPA/bentang dalam Mesyuarat Pengurusan/Jawatankuasa Kualiti/MKSP apabila perlu.
Mesyuarat Pengurusan/ Jawatankuasa Kualiti/MKSP	11. Bincang laporan.
WP, KKK/ Semua Bahagian Terlibat	12. Mengambil tindakan berasaskan keputusan mesyuarat.



Tanggungjawab	Tindakan
KKK, PPA I, PPA II, PPA III	13. Kemukakan statistik aduan dan laporan maklum balas pelanggan kepada Bahagian Pengurusan Teknologi Maklumat untuk dipaparkan di Laman Web Perbendaharaan.

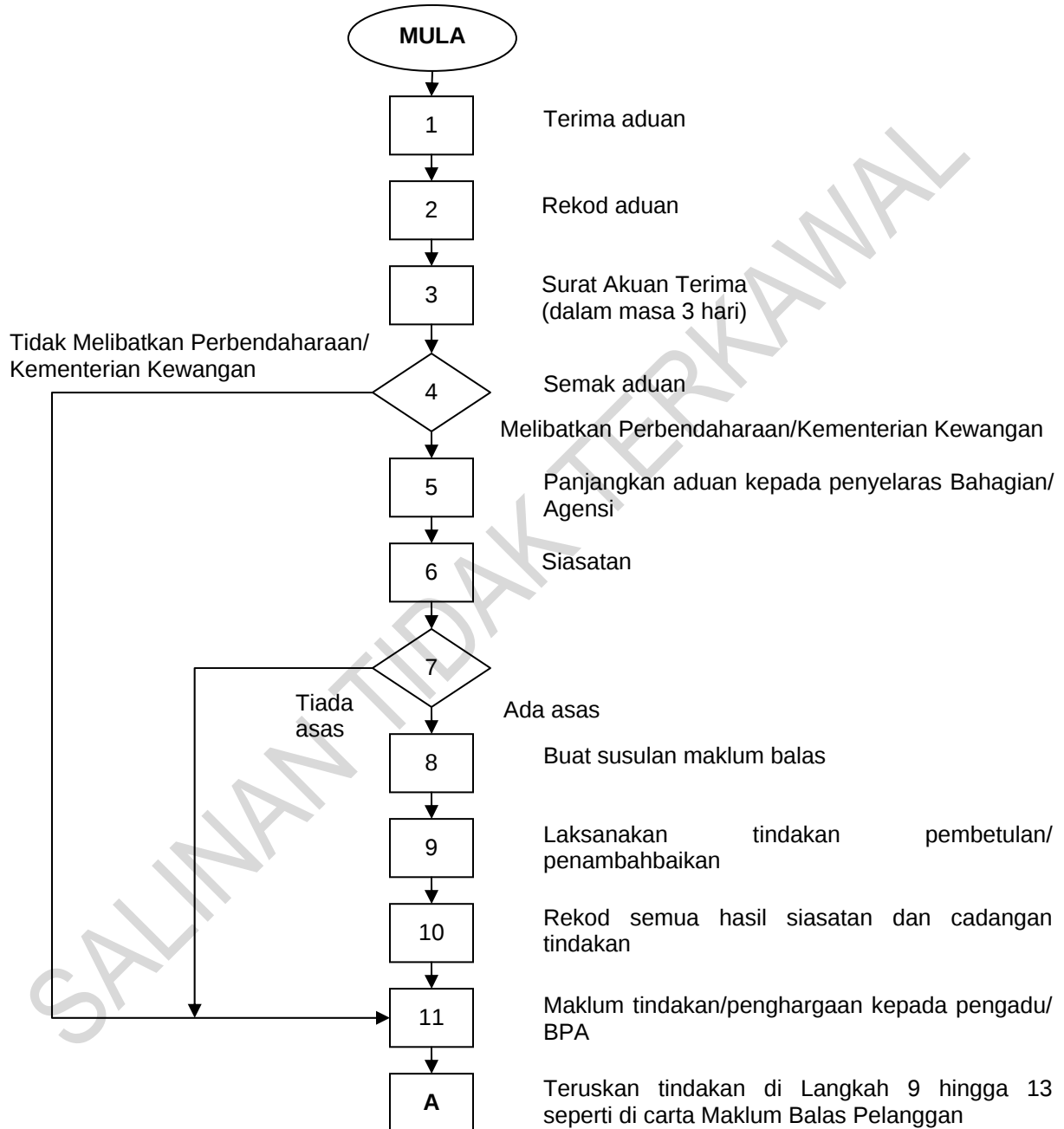
SALINAN TIDAK TERKAWAL

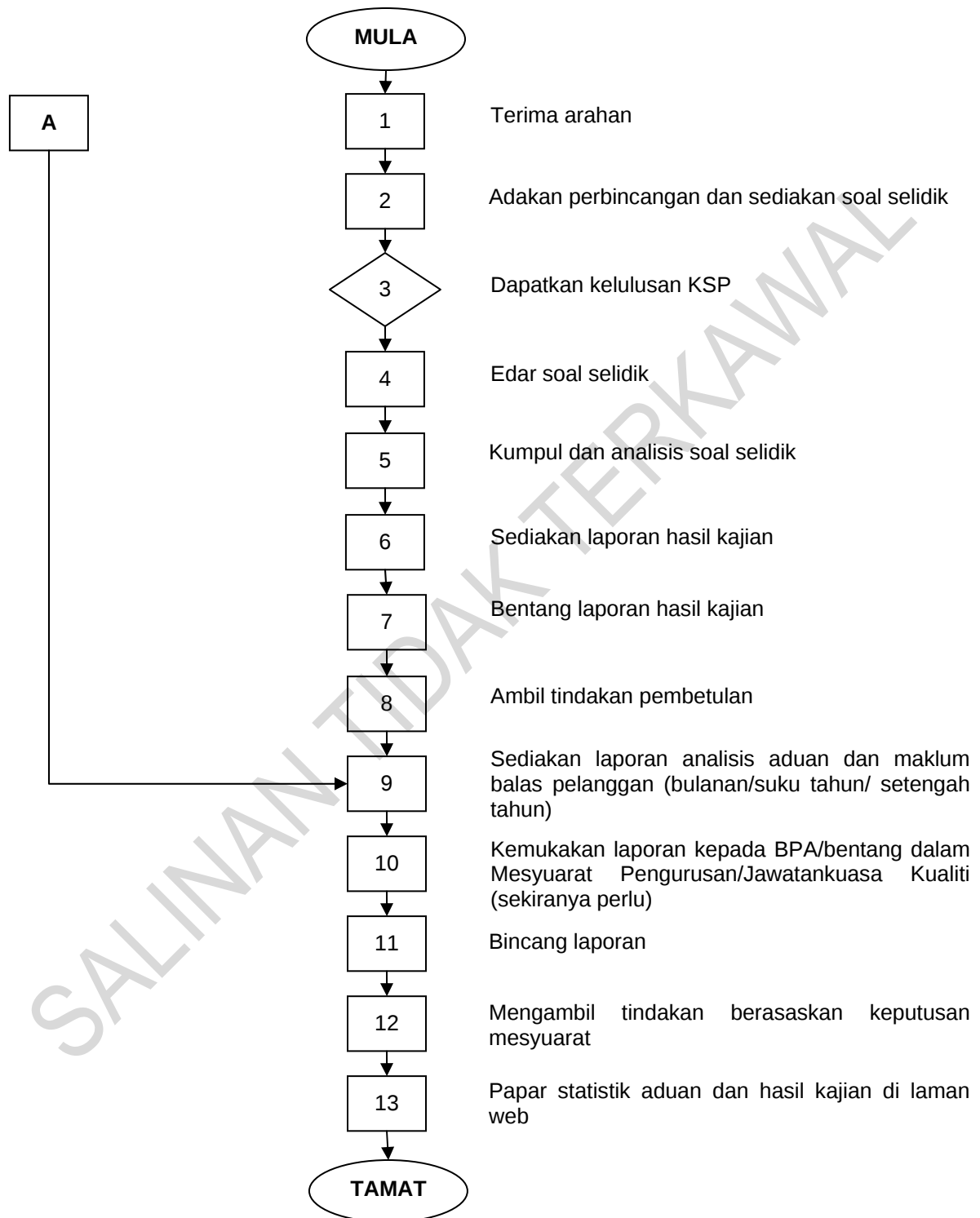
7. REKOD KUALITI

Bil.	Rekod Kualiti	Lokasi	Tempoh Penyimpanan
1.	Borang Aduan Pelanggan	Bilik Fail UKK	5 Tahun
2.	Buku Daftar Aduan	Bilik Fail UKK	5 Tahun
3.	Maklum Balas Aduan	Bilik Fail UKK	5 Tahun
4.	Borang Kajian/Maklum Balas Kepuasan Pelanggan	Bilik Fail UKK	5 Tahun
5.	Laporan Analisis Aduan dan Maklum Balas	Bilik Fail UKK	5 Tahun
6.	Laporan Hasil Kajian Kepuasan Pelanggan	Bilik Fail UKK	5 Tahun
7.	Minit Mesyuarat Pengurusan Perbendaharaan	Bilik Fail UKK	5 Tahun
8.	Minit Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti	Bilik Fail UKK	5 Tahun
9.	Minit Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan	Bilik Fail UKK	5 Tahun

8. CARTA ALIRAN KERJA

A. PENGURUSAN ADUAN AWAM







LAMPIRAN 1



BORANG MAKLUMAT ADUAN PELANGGAN

MELALUI TELEFON / DATANG SENDIRI

A. BUTIRAN PENGADU:

Nama Pengadu :
No. Kad Pengenalan :
Alamat :
E-mel :
No. Tel : No. Faks :

B. SUMBER ADUAN:

☐

Telefon

☐

Datang Sendiri

C. MAKLUMAT ADUAN:

.....
.....
.....
.....
.....

D. TINDAKAN:

Agensi :

Bahagian :

Unit :

Nama Pegawai Yang Menerima Aduan :

Tandatangan : Tarikh :

LAMPIRAN 2**SENARAI BAHAGIAN/UNIT DI PERBENDAHARAAN**

1. Bahagian Analisa Cukai (BAC)
2. Bahagian Pengurusan Pinjaman, Pasaran Kewangan dan Aktuari (BPKA)
3. Bahagian Pengurusan Belanjawan (BPB)
4. Bahagian Analisa Ekonomi dan Antarabangsa (BEA)
5. Bahagian Pinjaman Perumahan (BPP)
6. Bahagian Perolehan Kerajaan (BPK)
7. Bahagian Dasar Saraan, Wang Awam dan Khidmat Pengurusan (BSWP)
8. Bahagian Pengurusan Teknologi Maklumat (BPTM)
9. Bahagian Pelaburan, MKD dan Penswastaan (MKD)
10. Bahagian Pengurusan Kewangan Strategik (BPKS)
11. Bahagian Kawalan dan Pemantauan (BKP)
12. Pejabat Pesuruhjaya Khas Cukai Pendapatan (PKCP)
13. Pejabat Pengerusi Panel Kajian Semula Cukai (PKSC)
14. Tribunal Rayuan Kastam (TRK)
15. Unit Kerajaan Elektronik (e-P)
16. Bahagian Undang-Undang (BUU)
17. Bahagian Perancangan Korporat (BCP)
18. Perbendaharaan Malaysia Sarawak (PM Sarawak)
19. Perbendaharaan Malaysia Sabah (PM Sabah)
20. Unit Audit Dalam (UAD)
21. Sekretariat Rangsangan Ekonomi (SRE)
22. Pasukan Projek Outcome Based Budgeting (OBB)
23. Unit Pengurusan Projek (PMU)
24. Unit Komunikasi Korporat (UKK)

LAMPIRAN 3**SENARAI AGENSI DI BAWAH KEMENTERIAN KEWANGAN**

1. Jabatan Akauntan Negara Malaysia (JANM)
2. Bank Negara Malaysia (BNM)
3. Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP)
4. Khazanah Nasional Berhad
5. Jabatan Kastam Diraja Malaysia (KDRM)
6. Lembaga Hasil Dalam Negeri (LHDNM)
7. Suruhanjaya Sekuriti (SC)
8. Jabatan Penilaian dan Perkhidmatan Harta (JPPH)
9. Bursa Malaysia
10. Lembaga Pembangunan Langkawi (LADA)
11. Bank Simpanan Nasional (BSN)
12. Yayasan Tun Abdul Razak
13. Lembaga Perkhidmatan Kewangan Labuan (Labuan FSA)
14. Lembaga Totalisator Berhad
15. Kumpulan Wang Persaraan (Diperbadankan)



LAMPIRAN 4



**BORANG
KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN
KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA**

Disediakan oleh:
Unit Komunikasi Korporat
Kementerian Kewangan Malaysia
Aras 2, Blok Perbendaharaan 2
Kompleks Kementerian Kewangan
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
No. 5, Persiaran Perdana, Presint 2
62592 Putrajaya



BORANG KEPUASAN PELANGGAN

Borang maklumbalas untuk mempertingkatkan kualiti perkhidmatan kementerian

BAHAGIAN A : KATEGORI PELANGGAN

Tandakan ✓ di petak yang disediakan.

1. Saya:

☐

Pegawai/Kakitangan Kerajaan*

☐

Anggota NGO

☐

Swasta

☐

Pelajar

☐

Lain-lain (Sila nyatakan):

2. Jantina:

☐

Lelaki

☐

Perempuan

3. Negeri tempat bertugas:

☐

Kuala Lumpur

☐

Sarawak

☐

Pulau Pinang

☐

Putrajaya

☐

Sabah

☐

Pahang

☐

Selangor

☐

Kelantan

☐

Terengganu

☐

Negeri Sembilan

☐

Perlis

☐

Perak

☐

Melaka

☐

Johor

☐

Kedah

☐

Lain-lain (Sila nyatakan):

4. Cara anda menghubungi kementerian (boleh pilih lebih dari satu jawapan):

- | | |
|---|--|
| ☐ Melalui mesyuarat/seminar | ☐ Melalui laman e-mel dan laman web |
| ☐ Melalui temujanji/ bersemuka | ☐ Melalui kaunter |
| ☐ Melalui surat menyurat | ☐ Melalui SMS |
| ☐ Melalui telefon | ☐ Lain-lain (Sila nyatakan): |
-

5. Kekerapan anda berurusan di Kementerian Kewangan:

- | | |
|--|---------------------------------------|
| ☐ Tidak Pernah | ☐ Kerap kali |
| ☐ Sekali Sahaja | ☐ Sangat Kerap |

6. Bahagian di Perbendaharaan yang dilawati/dihubungi:

- | | |
|---|--|
| ☐ Bahagian Analisa Cukai | ☐ Bahagian Dasar Saraan, Wang Awam dan Khidmat Pengurusan |
| ☐ Bahagian Ekonomi dan Antarabangsa | ☐ Pejabat Pesuruhjaya Khas Cukai Pendapatan |
| ☐ Bahagian Kawalan dan Pemantauan | ☐ Bahagian Pinjaman Perumahan |
| ☐ Bahagian Pengurusan Kewangan Strategik | ☐ Unit Audit Dalam |
| ☐ Bahagian Pelaburan, MKD dan Penswastaaan | ☐ Bahagian Undang-undang |
| ☐ Bahagian Pengurusan Belanjawan | ☐ Tribunal Rayuan Kastam |
| ☐ Bahagian Pengurusan Teknologi Maklumat | ☐ Bahagian Perancangan Korporat |
| ☐ Bahagian Perolehan Kerajaan | ☐ Unit Komunikasi Korporat |

BAHAGIAN B : PERKHIDMATAN

Bagi soalan 7.1 hingga 7.5, sila berikan markah mengikut skala seperti dibawah berdasarkan perkhidmatan yang dipilih di soalan 6.

Tidak Memuaskan		Memuaskan		Amat Memuaskan	
1	2	3	4	5	6

7. Perkhidmatan Mesra Pelanggan

7.1. Telefonis

	Telefonis mesra melayan saya
	Telefonis cepat sambung panggilan saya
	Telefonis adalah bersopan

7.2. Kaunter

	Petugas kaunter mesra pelanggan
	Petugas kaunter cepat bertindak
	Petugas kaunter beri maklumat tepat

7.3. Pegawai/Kakitangan

	Pegawai mesra melayan saya
	Pegawai cepat bertindak untuk selesaikan masalah saya
	Pegawai memberi maklumat tepat

7.4. Persekitaran Tempat Kerja

	Tahap kebersihan
	Susun atur perabut dan alat Kelengkapan pejabat



7.5. Kemudahan

☐

Tempat letak kereta

☐

Kemudahan OKU

☐

Keselesaan ruang menunggu

☐

Bilik air

☐

Kaunter penyambut tetamu

☐

Surau

☐

Papan tanda arah

☐

Laman Web Perbendaharaan

☐

Nama Kementerian

☐

Kiosk Maklumat

☐

Lif

8. Nilaiikan secara keseluruhan tahap kualiti perkhidmatan Perbendaharaan Malaysia semasa anda melakukan urusan

☐

Sekiranya jawapan sangat lemah (Skala 1), sila nyatakan:

9. Cadangan Penambahbaikan:

Terima Kasih di atas kerjasama anda!