	<b>PROSEDUR SOKONGAN</b>	<b>NO. RUJ. DOKUMEN : KEJ/S/005</b>
		<b>NO. KELUARAN : 04</b>
	<b>PENGENDALIAN ADUAN PELANGGAN</b>	<b>TARIKH : 1 JUN 2016</b>
		<b>MUKA SURAT : 1/7</b>

## **1.0 OBJEKTIF**


Prosedur ini menyediakan garis panduan bagi menerangkan tatacara pengendalian aduan pelanggan bagi memastikan segala aduan dapat dijawab dalam tempoh 14 hari bekerja selepas aduan diterima di mana aduan-aduan biasa akan diselesaikan dalam tempoh 14 hari bekerja dan aduan-aduan yang berat akan diselesaikan dengan berkesan dalam jangka masa yang ditetapkan.

## **2.0 SKOP**

Digunapakai dalam pengurusan maklumbalas dan aduan pelanggan mengenai perkhidmatan/kemudahan yang berkaitan KEJORA.

## **3.0 RUJUKAN**

- Manual Kerja 8.2
- Surat Pekeliling Pentadbiran Awam Bil. 1 Tahun 2002 (Meningkatkan Keberkesanan Pengurusan Pengaduan Awam)
- Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil.4 Tahun 1992 (Pengendalian Pengaduan Awam)
- Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil 1 Tahun 2008- Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan
- Pekeliling Am KEJORA Bil. 5 Tahun 2008 (Pengurusan Aduan Pelanggan)
- Punca Kuasa - Akta Lembaga Kemajuan Johor Tenggara 1972 (Akta 75)

	<b>PROSEDUR SOKONGAN</b>	<b>NO. RUJ. DOKUMEN : KEJ/S/005</b>
		<b>NO. KELUARAN : 04</b>
	<b>PENGENDALIAN ADUAN PELANGGAN</b>	<b>TARIKH : 1 JUN 2016</b>
		<b>MUKA SURAT : 2/7</b>

## 4.0 DEFINISI

- 4.1 Bahagian/Unit** - Bahagian-Bahagian/Unit-Unit yang terdapat di KEJORA
- 4.2 Pengurus Bahagian/Ketua Unit** - Ketua yang mengetuai bahagian-bahagian/Unit-unit di KEJORA
- 4.3 Pelanggan** - Orang perseorangan sama ada luaran atau dalaman/ Syarikat/ Kumpulan yang memohon dan menerima atau memerlukan perkhidmatan daripada KEJORA.


### 4.4 Aduan Pelanggan

Aduan yang berkaitan perkhidmatan atau salah laku atau kelemahan anggota KEJORA dan ia dikemukakan menerusi Program Hari KEJORA Bersama Pelanggan atau aduan yang disalurkan melalui sumber-sumber lain seperti telefon, akhbar, hadir pejabat, e-mel, talian hot-line, surat, SMS dan Sistem Pemantauan Aduan Agensi Awam (SISPAA).

### 4.5 Hari Bersama Pelanggan

Hari KEJORA Bersama Pelanggan merupakan hari terbuka KEJORA bersama pelanggan diadakan di lokasi yang ditetapkan pada setiap hari Selasa minggu kedua pada setiap bulan iaitu dibuka dari pukul 8.30 pagi sehingga 12.30 tengahari. Hari KEJORA Bersama Pelanggan bertujuan memberi kemudahan kepada pelanggan khususnya penduduk Wilayah KEJORA untuk membuat pertanyaan, mendapatkan khidmat nasihat, menerima pengaduan-pengaduan orang


## DOKUMEN INDUK

	<b>PROSEDUR SOKONGAN</b>	<b>NO. RUJ. DOKUMEN : KEJ/S/005</b>
		<b>NO. KELUARAN : 04</b>
	<b>PENGENDALIAN ADUAN PELANGGAN</b>	<b>TARIKH : 1 JUN 2016</b>
		<b>MUKA SURAT : 3/7</b>

awam/pelanggan mengenai ketidakpuasan hati, mengemukakan permohonan dan juga pendapat untuk meningkatkan keberkesanan perkhidmatan di KEJORA.


- 4.6 Aduan Mudah** - Aduan–aduan yang boleh diselesaikan di peringkat unit/ bahagian/ sahaja. Memerlukan tindakan segera. Tidak melibatkan penubuhan Jawatankuasa. Penyelesaian berpandukan soalan lazim atau keputusan Penyelia.
- 4.7 Aduan Sederhana** - Penyelesaian aduan memerlukan penglibatan lebih dari satu bahagian/ unit/ agensi/ jabatan. Memerlukan siasatan lanjut/ lawatan ke lokasi. Jika perlu, mengadakan mesyuarat/ perbincangan.
- 4.7 Aduan Berat** - Aduan-aduan yang memerlukan siasatan lanjut dan terperinci di mana kebiasaannya melibatkan peruntukan dan kos yang tertentu, pengurusan tanah serta salahlaku dan mengambil masa yang panjang untuk diselesaikan. Memerlukan siasatan lanjut/ lawatan ke lokasi serta memerlukan ulasan dan penyelarasan lanjut agensi-agensi terlibat bagi tujuan penyelesaian. Memerlukan mesyuarat/ perbincangan/ penubuhan jawatankuasa tertentu diadakan.

## DOKUMEN INDUK

	<b>PROSEDUR SOKONGAN</b>	<b>NO. RUJ. DOKUMEN : KEJ/S/005</b>
		<b>NO. KELUARAN : 04</b>
	<b>PENGENDALIAN ADUAN PELANGGAN</b>	<b>TARIKH : 1 JUN 2016</b>
		<b>MUKA SURAT : 4/7</b>

### 5.0 SINGKATAN

- 5.1 **P.BHGN/KU**  
Pengurus-Pengurus Bahagian/ Ketua Unit KEJORA
  
- 5.2 **PPT**  
Penolong Pegawai Tadbir
  
- 5.4 **PT (P/O)**  
Pembantu Tadbir (Perkeranian / Operasi)
  
- 5.5 **PAB**  
Pegawai Aduan Bahagian
  
- 5.6 **SISPAA**  
Sistem Pemantauan Aduan Agensi Awam

	<b>PROSEDUR SOKONGAN</b>	<b>NO. RUJ. DOKUMEN : KEJ/S/005</b>
		<b>NO. KELUARAN : 04</b>
	<b>PENGENDALIAN ADUAN PELANGGAN</b>	<b>TARIKH : 1 JUN 2016</b>
		<b>MUKA SURAT : 5/7</b>

**6.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN**

<b>TANGGUNGJAWAB</b>	<b>TINDAKAN</b>
<b>PPT/PT (P/O)</b>	1. Menerima Aduan Pelanggan melalui Hari KEJORA Bersama Pelanggan, telefon, akhbar, hadir di pejabat, emel, talian hot-line, surat, sms dan lain-lain sumber.
<b>P.BHGN/KU/PAB /PPT/ PT (P/O)</b>	2. Aduan yang diterima direkodkan di dalam SISPAA dan dihantar/ ditugaskan terus kepada Bahagian/ Unit berkaitan dalam tempoh 1 hari (24 jam).
<b>PPT/PT (P/O)</b>	3. Keluarkan Surat Akuan Terima (SAT) kepada pengadu sama ada melalui surat/ emel/ SISPAA.
<b>P.BHGN/KU/PAB</b>	4. Setiap bahagian yang terlibat perlu menyiasat dan mengambil tindakan memberi maklumbalas kepada Unit Integriti dalam tempoh 10 hari daripada tarikh terima aduan.
<b>KUU/PPT/PT (P/O)</b>	5. Menerima maklumbalas daripada bahagian/unit.
<b>PPT/PT (P/O)</b>	6. Beri maklumbalas yang diterima daripada bahagian/unit kepada pengadu melalui Surat Keputusan Kepada Pengadu (SKP) atau melalui SISPAA dalam tempoh 14 hari dari tarikh aduan diterima.
<b>PPT/PT (P/O)</b>	7. Sediakan laporan.
<b>KUI</b>	8. Lapor kepada Pengurusan KEJORA.

**DOKUMEN INDUK**

	<b>PROSEDUR SOKONGAN</b>	<b>NO. RUJ. DOKUMEN : KEJ/S/005</b>
		<b>NO. KELUARAN : 04</b>
	<b>PENGENDALIAN ADUAN PELANGGAN</b>	<b>TARIKH : 1 JUN 2016</b>
		<b>MUKA SURAT : 6/7</b>

**7.0 REKOD KUALITI**

<b>BIL</b>	<b>JENIS</b>	<b>TEMPOH SIMPANAN</b>	<b>LOKASI</b>	<b>NO. RUJUKAN REKOD</b>
1.	Simpanan (Rekod Aduan)	Kekal	Unit Integriti	- (Laporan daripada SISPAA)

	<b>PROSEDUR SOKONGAN</b>	<b>NO. RUJ. DOKUMEN : KEJ/S/005</b>
		<b>NO. KELUARAN : 04</b>
	<b>PENGENDALIAN ADUAN PELANGGAN</b>	<b>TARIKH : 1 JUN 2016</b>
		<b>MUKA SURAT : 7/7</b>

## 8.0 CARTA ALIR

### 8.1 Pengendalian Aduan Pelanggan Melalui SISPA

