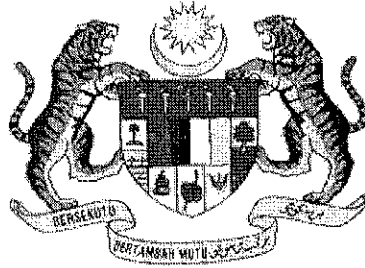


JTM/HQ/100-1/10



**KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
JABATAN TENAGA MANUSIA**

**GARIS PANDUAN PENGURUSAN ADUAN DAN MAKLUM
BALAS PELANGGAN**

28 OKTOBER 2022

1. TUJUAN

Garis Panduan ini disediakan untuk memastikan aduan dan maklum balas pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan dapat dikendalikan dengan cekap bagi memenuhi kehendak dan kepuasan hati pelanggan.

2. LATAR BELAKANG

2.1 Pengurusan aduan yang berkualiti adalah penting kepada organisasi bagi menyampaikan maklum balas terhadap sebarang aduan keberkesanan penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan.

2.2 Kerajaan telah menetapkan Biro Pengaduan Awam (BPA) berperanan sebagai badan pemantau di mana aduan terhadap Jabatan akan disalurkan oleh BPA untuk tindakan penyelesaian. Bagi tujuan ini, Pekeliling Am Bilangan 2 Tahun 2022 Penambahbaikan Pengurusan Aduan Awam perlu dirujuk oleh Jabatan dan ILJTM.

2.3 Selain daripada aduan yang dikemukakan oleh BPA, orang awam juga boleh membuat aduan terus ke Jabatan. Sehubungan itu, garis panduan ini disediakan agar segala aduan, maklum balas, komen, pertanyaan dan cadangan yang diterima sama ada secara lisan, bertulis atau aduan secara elektronik dapat diurus selari dengan pekeliling pengurusan aduan yang sedang berkuat kuasa.

3. TAFSIRAN

Jabatan bermaksud Jabatan Tenaga Manusia (JTM). JTM bermaksud Bahagian di Ibu Pejabat dan Institusi Latihan Jabatan Tenaga Manusia (ILJTM) yang terdiri dari Institut Latihan Perindustrian (ILP), Institut Teknikal Jepun-Malaysia (JMTI) dan Pusat Latihan Teknologi Tinggi (ADTEC);

Ketua Jabatan bermaksud pegawai yang mengetuai Jabatan termasuklah mana-mana pegawai yang diberi kuasa dengan sewajarnya secara bertulis oleh pegawai ayang bertanggungjawab untuk bertindak bagi pihaknya.

Aduan awam bermaksud pernyataan orang awam mengenai ketidakpuasan mereka terhadap tindakan, amalan dan penyampaian perkhidmatan oleh Jabatan yang dirasai tidak adil, tidak mematuhi peraturan/undang-undang termasuk salah laku, penyelewangan, salah guna kuasa dan salah tadbiran.

Maklum balas bermaksud pernyataan selain aduan yang merangkumi penghargaan, cadangan dan pertanyaan oleh orang awam terhadap Jabatan.

4. PENGURUSAN ADUAN

4.1 Jabatan hendaklah melantik seorang pegawai yang bertanggungjawab menguruskan aduan awam. Pegawai Aduan hendaklah memastikan kesemua aduan yang diterima sama ada secara bertulis atau lisan telah direkodkan di dalam Borang Aduan Pelanggan seperti di **Lampiran 1**.

4.2. Bagi aduan yang diterima secara lisan daripada pengadu sama ada melalui panggilan telefon atau dialog, pegawai penerima aduan perlu menasihatkan pengadu merekodkan ke dalam Borang Aduan Pelanggan.

4.3 Bagi aduan yang diterima melalui surat, email, peti cadangan, laman sesawang dan media massa, pegawai yang menerima aduan akan merekodkan segala maklumat ke dalam fail Aduan Pelanggan Jabatan mengikut keperluan.

4.4 Kesemua aduan yang telah dikelaskan perlu direkodkan dengan mengisi Borang Rekod Aduan Pelanggan seperti di **Lampiran 2**. Ini termasuklah aduan secara elektronik yang diterima melalui Sistem Aduan dan Maklumbalas Pelanggan Aplikasi Internet (SAMPAL) yang disediakan oleh JTM dan Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA) di bawah Jabatan Perkhidmatan Awam.

4.5 Pegawai aduan seterusnya mengedarkan aduan kepada pegawai bertanggungjawab dalam tempoh 24 jam untuk tindakan lanjut. Ini termasuklah jika aduan melibatkan pihak luar atau ILJTM lain.

4.6 Pegawai bertanggungjawab hendaklah meneliti dan menyemak kesahihan aduan dengan mengambil tindakan-tindakan berikut :

- i. Jalankan siasatan ke atas aduan berkenaan
- ii. Putuskan tindakan yang perlu diambil berdasarkan hasil siasatan
- iii. Kemukakan maklum balas aduan kepada pengadu dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dan;
- iv. Sediakan laporan hasil siasatan menggunakan Borang Laporan Siasatan Aduan Pelanggan seperti **Lampiran 3**.

4.7 Aduan yang diterima akan dianalisa dan dibentangkan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP).

5. PENGURUSAN MAKLUM BALAS PELANGGAN

5.1 Jabatan hendaklah mengedarkan Borang Maklum Balas Pelanggan seperti **Lampiran 4** kepada pelanggan yang datang berurusan dan minta dikembalikan pada hari yang sama. Borang maklum balas dikumpulkan setiap 3 bulan untuk dianalisa.

5.2 Maklum balas terhadap cadangan yang diterima hendaklah diberikan dalam tempoh 5 hari bekerja sebagai penghargaan Jabatan kepada pelanggan.

5.3 Analisa maklum balas pelanggan akan dibentangkan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP).

6. KUAT KUASA PANDUAN

Panduan ini berkuat kuasa mulai 28 Oktober 2022.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

(SHAKIB BIN AHMAD SHAKIR)

Ketua Pengarah

Jabatan Tenaga Manusia

Putrajaya



LAMPIRAN 1

JABATAN TENAGA MANUSIA

BORANG ADUAN PELANGGAN

NAMA PELANGGAN : _____
NO. PENDAFTARAN/ KP : _____
NO. TELEFON : _____
ALAMAT E-MEL : _____
ALAMAT : _____

BUTIRAN ADUAN : _____

SUMBER ADUAN : _____

Tarikh : _____ Tandatangan :

--

UNTUK KEGUNAAN PEJABAT

Cop Tarikh Terima aduan :		Tandatangan Penerima :	
		Nama Penerima :	
		Jawatan Penerima :	
No. Rujukan Aduan :			
Status / Tindakan Aduan :			



JABATAN TENAGA MANUSIA

LAPORAN SIASATAN ADUAN PELANGGAN

1. BUTIR-BUTIR ADUAN

Tarikh Terima Aduan : _____

No. Rujukan Aduan : _____

Kategori Aduan : _____

2. RINGKASAN ADUAN

3. HASIL SIASATAN

Punca Ketidakpatuhan :

Status aduan : BERASAS / TIDAK BERASAS

Tindakan Pembetulan :

Tindakan Penambahbaikan :

STATUS TINDAKAN

Tandatangan Pegawai Siasatan : _____

Nama dan Jawatan : _____

Tarikh : _____

* Catatan: potong mana yang tidak berkenaan



JABATAN TENAGA MANUSIA

LAMPIRAN 4

BORANG MAKLUM BALAS PELANGGAN

Penilaian terhadap perkhidmatan diberikan		Memuaskan	Tidak Memuaskan
a.	Mesra, sopan dan memberi layanan yang adil		
b.	Cepat dan responsif		
c.	Staf membantu dan memberi maklumat dengan tepat		
d.	Kondusif		

* Sila tandakan (√) maklum balas anda

Cadangan anda untuk menambah baik perkhidmatan yang diberikan.

--

Terima kasih di atas **maklum balas** anda.

Tarikh: _____