



REKOD PINDAAN

BIL.	KELUARAN	TARIKH	KETERANGAN PINDAAN
01	02	26/10/2011	Kod setiap borang ditambah dengan nombor pindaan.
02	02	26/10/2011	Borang DOA.PK(S).09.PPP.AM2-Pin 1 dipinda dengan: Para 2:Laporan Aduan ditukar kepada Laporan Siasatan Punca Masalah Para 4:Ulasan PB/PPN ditukar kepada Ulasan/Verifikasi oleh PB/PPN
03	03	12/12/2011	Dibawah tanggungjawab dan tindakan : 1) Tindakan dari para 1 hingga 3 ditambah tanggungjawab SAJP (Semua Anggota Jabatan Pertanian) 2) Pindaan Para 4, Para 5, Para 6, Para 7 serta Para 9
04	03	12/12/2011	Borang DOA.PK(S).09.PPP.AM2-Pin 2 dipinda dengan: Para 2:Laporan Siasatan mengandungi : 1)Latar Belakang 2) Kronologi Kes 3) Punca Masalah 4) Tindakan Penyelesaian Punca Masalh
05	03	12/12/2011	Pengwujudan Borang Maklumbalas Pengadu (DOA.PK(S).09.PPP.AM5-Pin 0)
06	04	18/06/2012	Pindaan nama Unit Komunikasi Korporat (UKK) kepada Seksyen Komunikasi Korporat (SKK)
07	04	18/06/2012	Borang DOA.PK(S).09.PPP.AM1-Pin 0 dipinda dengan mengeluarkan 'Pertanyaan'
08	04	18/06/2012	Borang DOA.PK(S).09.PPP.AM3-Pin 0 dipinda dengan pindaan pada Bahagian 2 dan 3.
09	04	18/06/2012	Tanggungjawab dan tindakan B (2) dipinda kepada - Buat analisis ke atas borang maklumbalas pelanggan dan kemukakan ke Negeri (bagi Daerah) dan BPPIAT (bagi Negeri dan Bahagian).



**PENGURUSAN ADUAN
DAN MAKLUM BALAS PELANGGAN**

MUKA SURAT : 2/11

10	05	21/07/2014	Borang DOA.PK(S).09.PPP.AM3-Pin 1 dipinda dengan pindaan pada Bahagian 1B dan 1C.
11	05	21/07/2014	Pindaan terminalogi Seksyen Komunikasi Korporat ditukar kepada Unit Korporat.
12	06	24/04/2015	Borang DOA.PK(S).09.PPP.AM4-Pin 0 dipinda dengan pindaan pengurangan skala
13	07	22/02/2016	Borang DOA.PK(S).09.PPP.AM4-Pin 1 dipinda dengan menambah nombor siri dan tahun.
14	08	01/01/2017	Pindaan tanggungjawab dan tindakan – A. Pengurusan Aduan (perkara 2,3 dan 7) dan B. Maklumbalas pelanggan di kaunter (perkara 4) serta carta alir



1. OBJEKTIF

Prosedur ini disediakan untuk memberi panduan dan penerangan tatacara pengurusan aduan pelanggan bagi memastikan pengurusan aduan dan maklumbalas daripada pelanggan Jabatan Pertanian dikendalikan dengan cekap, teratur dan berkesan.

2. SKOP

Prosedur ini akan digunapakai oleh Jabatan Pertanian Ibupejabat, Negeri, ILPP/PLPP dan Daerah dalam mengendalikan aduan dan maklumbalas daripada pelanggan.

3. DOKUMEN RUJUKAN

Seksyen	5.2	-	Tumpuan kepada pelanggan
Seksyen	8.2.1	-	Kepuasan Hati Pelanggan
Seksyen	8.4	-	Analisis Data

4. DEFINISI

4.1 Aduan Awam

Aduan orang ramai mengenai ketidakpuasan mereka terhadap semua aspek pentadbiran Kerajaan (termasuk agensi-agensi yang diswastakan dan institusi-institusi) yang berbentuk monopoli dan membekalkan keperluan-keperluan awam yang dirasai tidak adil, tidak mematuhi undang-undang dan peraturan yang sedia ada termasuk salah laku, penyelewengan, salahguna kuasa, salah tadbir dan seumpamanya. Pengaduan awam meliputi semua aspek pentadbiran kerajaan termasuk agensi kerajaan yang diswastakan.



4.2 Unit Korporat

Pengurusan Aduan dan maklumbalas pelanggan diselaras oleh Unit Korporat dimana aduan ini merangkumi peringkat Ibu Pejabat.

4.3 Pegawai Aduan

Pegawai yang dipertanggungjawabkan untuk mengendalikan aduan dan maklumbalas aduan pelanggan.

4.4 Pegawai Khidmat Pelanggan

Pegawai yang ditugaskan di kaunter perkhidmatan untuk memberikan layanan kepada pelanggan Jabatan Pertanian.

5. SINGKATAN

- KPP** - Ketua Pengarah Pertanian
- MKSP**- Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
- PAd** - Pegawai Aduan
- PKP** - Pegawai Khidmat Pelanggan
- PRO** - Pegawai Perhubungan Awam
- SAJP** - Semua Anggota Jabatan Pertanian
- BPA** - Biro Pengaduan Awam
- BPICT**- Bahagian Perancangan, Teknologi Maklumat dan Komunikasi
- BPPIAT**- Bahagian Pengembangan Pertanian dan Industri Asas Tani
- MPPJ** - Mesyuarat Perancangan dan Pengurusan Jabatan

6. TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
SAJP/PAd	<p>A. Pengurusan Aduan</p> <p>1. Terima aduan melalui surat/ telefon/ e-mel/ sms / laman web dan media massa.</p>
SAJP/PAd	<p>2. Rekod aduan yang diterima dengan menggunakan Borang Aduan - DOA.PK(S).09.PPP.AM 1-Pin 1</p>
SAJP/PAd	<p>3. Hantar akuan penerimaan aduan kepada pengadu jika aduan melalui surat atau email.</p>
PAd	<p>4. Siasat aduan berdasarkan rekod-rekod dan fakta-fakta yang ada untuk mencari punca masalah dengan menggunakan Borang Laporan Siasatan Aduan - DOA.PK (S).09.PPP.AM 2-Pin 2. Sekiranya aduan dari BPA, media massa atau <i>stake holder</i>, kemukakan kepada PAd Ibu Pejabat untuk penyelarasan.</p>
Pad	<p>5. Tentukan syor/cadangan/tindakan jangka pendek dan panjang bagi menghapuskan punca masalah.</p>
PAd	<p>6. Ambil tindakan yang berupaya untuk menghapuskan punca masalah.</p>



PAd / PAd Ibu Pejabat	7. Beri maklumbalas kepada pengadu menggunakan borang (DOA.PK (S).09.PPP.AM 5-Pin 0) dan salinan kepada Ibu Pejabat/Negeri sekiranya perlu.
PAd	8. Rekodkan status tindakan aduan yang diambil seperti berikut: <ul style="list-style-type: none">i. Aduan masih dalam tindakan.ii. Bagi aduan yang belum selesai pemantauan akan dipantau jawatankuasa aduan di peringkat Ibupejabat/MPPJ atau mana-mana mesyuarat yang berkaitan di peringkat Negeri.iii. Tindakan ke atas aduan telah selesai.
PAd / PAd Ibu Pejabat	9. Kaji keberkesanan tindakan pembetulan yang diambil ke atas aduan dan sahkan.
PAd Ibu Pejabat	10. Sediakan laporan status aduan kepada KPP.
PRO	11. Sediakan laporan aduan untuk MKSP.
PKP	B. Maklumbalas Pelanggan di Kaunter 1. Edar Borang Kepuasan Pelanggan - DOA.PK(S).09.PPP.AM 3-Pin 2 selepas pelanggan mendapat perkhidmatan di kaunter.
Bahagian / Negeri / PPD	2. Buat analisa ke atas borang maklumbalas pelanggan dan kemukakan ke Negeri (bagi Daerah) dan BPPIAT (bagi Negeri dan Bahagian).



BPPIAT	3. Buat penyelarasan ke atas laporan dan kemukakan kepada pihak pengurusan atasan.
BPPIAT	4. Sediakan laporan maklumbalas pelanggan dan dibentangkan dalam MKSP.
	C. Kajian Kepuasan Pelanggan
BPPIAT	1. Edar Borang Kajian Kepuasan Pelanggan - DOA.PK(S).09.PPP.AM 4-Pin 2 melalui manual/ <i>on-line</i> .
BPPIAT	2. Buat analisis kajian kepuasan pelanggan.
BPPIAT	3. Sedia laporan untuk dibentangkan kepada pihak pengurusan atasan.
BPPIAT	4. Sediakan laporan kajian kepuasan pelanggan untuk MKSP.

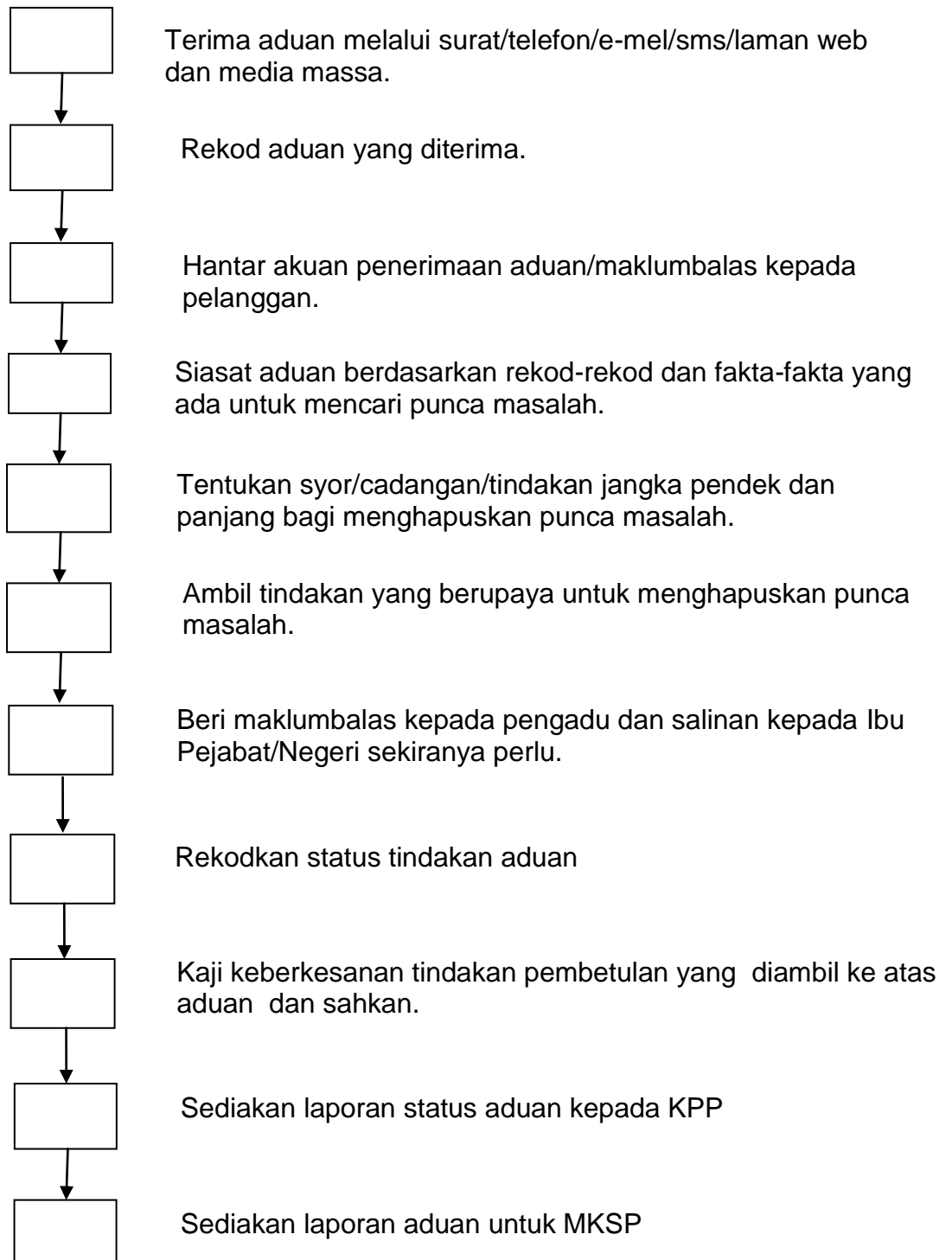


7. REKOD KUALITI

Bil.	Rekod Kualiti	Lokasi	Tempoh Penyimpanan
1.	Borang Aduan (DOA.PK(S).09.PPP.AM 1-Pin 1)	Ibu Pejabat,Negeri	5 tahun
2.	Akuan Penerimaan	Ibu Pejabat,Negeri	5 tahun
3.	Laporan Siasatan Aduan (DOA.PK(S).09.PPP.AM 2-Pin 2)	Ibu Pejabat,Negeri	5 tahun
4.	Surat jawapan kepada pengadu	Ibu Pejabat,Negeri	5 tahun
5.	Borang Maklumbalas Aduan (DOA.PK (S).09.PPP.AM 5-Pin 0)	Ibu Pejabat,Negeri	5 tahun
6.	Laporan Status Aduan Pelanggan	Ibu Pejabat,Negeri	5 tahun
7.	Laporan Aduan Pelanggan untuk MKSP	Ibu Pejabat	5 tahun
8.	Borang Kepuasan Pelanggan (DOA.PK(S).09.PPP.AM 3-Pin 2)	Ibu Pejabat, Negeri,Daerah	5 tahun
9.	Analisis keatas borang maklumbalas pelanggan	Ibu Pejabat,Negeri	5 tahun
10.	Laporan maklumbalas pelanggan untuk MKSP	Ibu Pejabat	5 tahun
11.	Borang Kajian Kepuasan Pelanggan (DOA.PK(S).09.PPP.AM 4-Pin 2)	Ibu Pejabat	5 tahun
12.	Analisis kajian kepuasan pelanggan	Ibu Pejabat	5 tahun
14.	Laporan kajian kepuasan pelanggan untuk MKSP	Ibu Pejabat	5 tahun

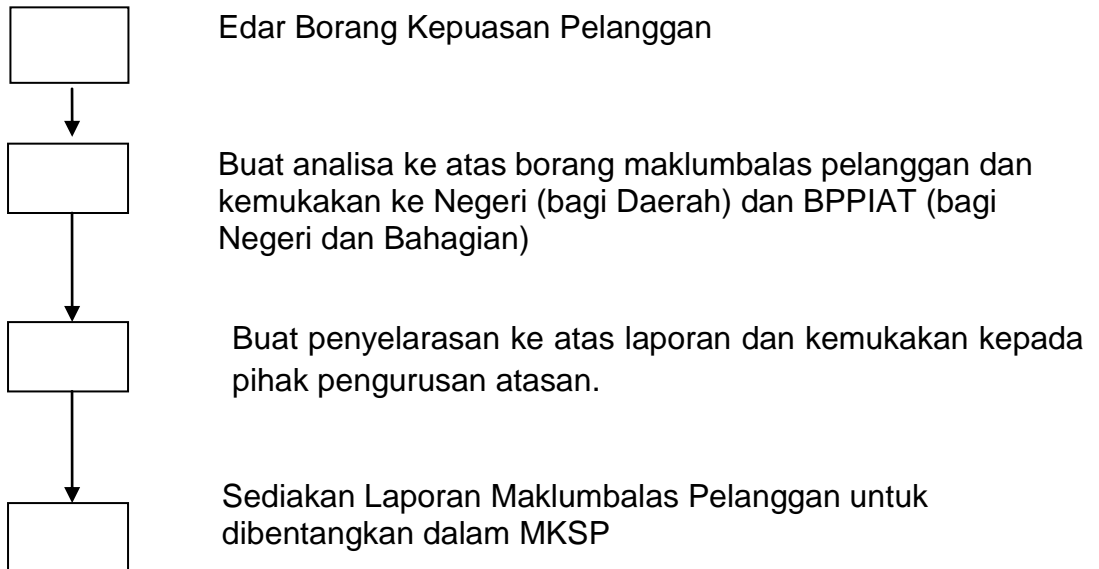
8. CARTA ALIRAN KERJA

A. PENGURUSAN ADUAN





B. MAKLUM BALAS PELANGGAN DI KAUNTER



C. KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN

