



JABATAN PERTANIAN

No. Pindaan:00
Tarikh:



**PROSEDUR KUALITI SOKONGAN:
PENSIJILAN AMALAN PERTANIAN BAIK**

DOA.PK(S).03.PAPB

**PENGENDALIAN ADUAN / PERTIKAIAN DAN
RAYUAN**

PERKARA	DISEDIAKAN OLEH	DISEMAK OLEH	DILULUSKAN OLEH
TANDATANGAN			
NAMA	NORDIYANA BINTI AB. RAHMAN	SAIARAH BINTI ASRI	Ts. AZREEN BIN BASIR
JAWATAN	PENOLONG PENGARAH	KETUA PENOLONG PENGARAH KANAN	PENGARAH BAHAGIAN KAWALAN KUALITI TANAMAN
TARIKH	9/10/2025	9/10/2025	9/10/2025

NO. KAWALAN SALINAN

1. OBJEKTIF

Prosedur ini bertujuan menerangkan asas penerimaan dan pengurusan dokumentasi aduan/pertikaian dan rayuan yang mungkin berlaku dalam pelaksanaan program pensijilan Amalan Pertanian Baik Malaysia yang dijalankan oleh Jabatan Pertanian.

2. SKOP

- 2.1 Prosedur ini terpakai pada peringkat penerimaan, semakan dokumen dan tindakan siasatan terhadap aduan/pertikaian dan rayuan yang diterima oleh Jabatan Pertanian berkaitan dengan program pensijilan ladang Amalan Pertanian Baik.
- 2.2 Aduan/pertikaian dan rayuan yang mungkin akan diterima adalah berhubung proses pensijilan, pembekalan / pengedaran / penjualan barangan yang disyaki menggunakan cap dagangan palsu atau sijil palsu yang diterima oleh Jabatan Pertanian.
- 2.3 Aduan/pertikaian dan rayuan boleh diterima melalui tiga (3) saluran iaitu:
 - a) Pengadu hadir sendiri ke Jabatan Pertanian;
 - b) Penerimaan melalui surat / emel / faksimili;
 - c) Laporan media / isu tular / aduan awam / sistem e-aduan
- 2.4 Tindakan susulan yang boleh diambil terhadap aduan/pertikaian dan rayuan adalah seperti berikut:
 - a) Penyelesaian diperingkat Jabatan bagi perkara di bawah bidang kuasa Jabatan Pertanian
 - b) Dipanjangkan kepada pihak berkuasa yang lain yang bertanggungjawab kepada perkara tersebut (contoh; Aduan penyalahgunaan logo dipanjangkan kepada Kementerian Perdagangan Dalam Negeri).

3. RUJUKAN

- 3.1. Manual Kualiti Sistem Pengurusan Kualiti Pensijilan Amalan Pertanian Baik ISO/IEC 17065
- 3.2. ISO/IEC 17065 (Klausu 7.13)
- 3.3. Tatacara Garis Pengurusan Aduan dan Maklum Balas, Biro Pengaduan Awam

4. DEFINISI

4.1 Aduan

Pernyataan individu mengenai ketidak puasan terhadap pelaksanaan program pensijilan APB yang diadukan (diberitahu) secara rasmi/bertulis kepada Jabatan Pertanian

4.2 Rayuan

Permohonan dan permintaan kepada Jabatan Pertanian supaya mengkaji semula keputusan permohonan

4.3 Pertikaian

Perbezaan atau pertentangan (fahaman/pendapat) berkaitan sebarang keputusan yang dibuat dalam program Pensijilan APB

4.4 Pegawai Terima Aduan (PTA)

Pegawai di Bahagian Kawalan Kualiti tanaman (BKKT) yang diarah/dilantik untuk menerima, merekod dan memastikan dokumen aduan/pertikaian dan rayuan yang diterima adalah lengkap.

4.5 Pegawai Semak Aduan (PSA)

Pegawai (DOA-APB) yang diarah/dilantik untuk merekod dan mengambil tindakan susulan berkaitan aduan/pertikaian dan rayuan yang dilaporkan.

4.6 Siasatan

Pemeriksaan (yang teliti) bagi mendapatkan maklumat yang betul terhadap perkara yang dilaporkan.

5. SINGKATAN

WP	-	Wakil Pengurusan
DOA -APB	-	Seksyen Pensijilan Ladang
BKKT	-	Bahagian Kawalan Kualiti Tanaman
PTA	-	Pegawai Terima Aduan
PSA	-	Pegawai Semak Aduan

6. TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN**A. ADUAN/PERTIKAIAN**

Tanggungjawab		Tindakan
PTA DOA-APB/WP	6.1	PENERIMAAN ADUAN DAN PERTIKAIAN
	6.1.1	Membuat pengesahan penerimaan pada dokumen rasmi (surat, emel atau faksimili) yang diterima daripada pengadu.
	6.1.2	Mengisi Borang DOA-APB ADU-1-PIN 0 (Borang Aduan) bagi penerimaan aduan dan pertikaian dengan lengkap
	6.1.3	Memanjangkan dokumen kepada DOA-APB
	6.1.4	Menentukan PSA yang berkaitan
PSA DOA-APB/WP	6.2	MENJALANKAN SEMAKAN, SIASATAN DAN PENYEDIAAN LAPORAN
	6.2.1	Menjalankan semakan terhadap Borang DOA-APB ADU-1-PIN 0 yang dikemukakan serta menyediakan dokumen rujukan yang berkaitan dengan perkara tersebut.
	6.2.2	Membuat siasatan lanjut (sekiranya perlu) dan mengisi Laporan Siasatan Aduan DOA-APB ADU-2-PIN 0 dan diserahkan kepada DOA-APB
DOA-APB/WP	6.3	KEPUTUSAN DAN PENYEDIAAN MAKLUM BALAS
	6.3.1	Untuk Kategori 1, pengesahan / tindakan pembetulan dilaksanakan diperingkat Jabatan

PSA	6.3.2	Menyediakan surat jawapan rasmi kepada pengadu disertakan dengan Borang Maklum Balas Aduan DOA-APB ADU-3-PIN 0
PSA	6.3.3	Untuk Kategori 2, mengenal pasti agensi yang terlibat dan memanjangkan Laporan siasatan DOA-APB ADU-2-PIN 0 dan seterusnya menyediakan surat jawapan rasmi kepada pengadu disertakan dengan Borang Maklum Balas Aduan DOA-APB ADU-3-PIN 0

B. RAYUAN

Tanggungjawab		Tindakan
WP DOA-APB	6.1	PENERIMAAN RAYUAN
	6.1.1	Menerima surat rayuan rasmi daripada pemohon dan dipanjangkan kepada DOA-APB
	6.1.2	Menentukan PSA yang berkaitan
PSA WP/DOA-APB DOA-APB	6.2	MENJALANKAN SEMAKAN, SIASATAN, PENYEDIAAN LAPORAN DAN KEPUTUSAN
	6.2.1	Menjalankan semakan terhadap dokumen yang dikemukakan serta membuat siasatan lanjut (sekiranya perlu) dan mengisi Laporan Siasatan Laporan Siasatan Rayuan DOA-APB RAYU-1-PIN 0
	6.2.2	Membuat pertimbangan dan keputusan LULUS atau GAGAL permohonan rayuan
	6.2.3	Surat jawapan kepada pemohon

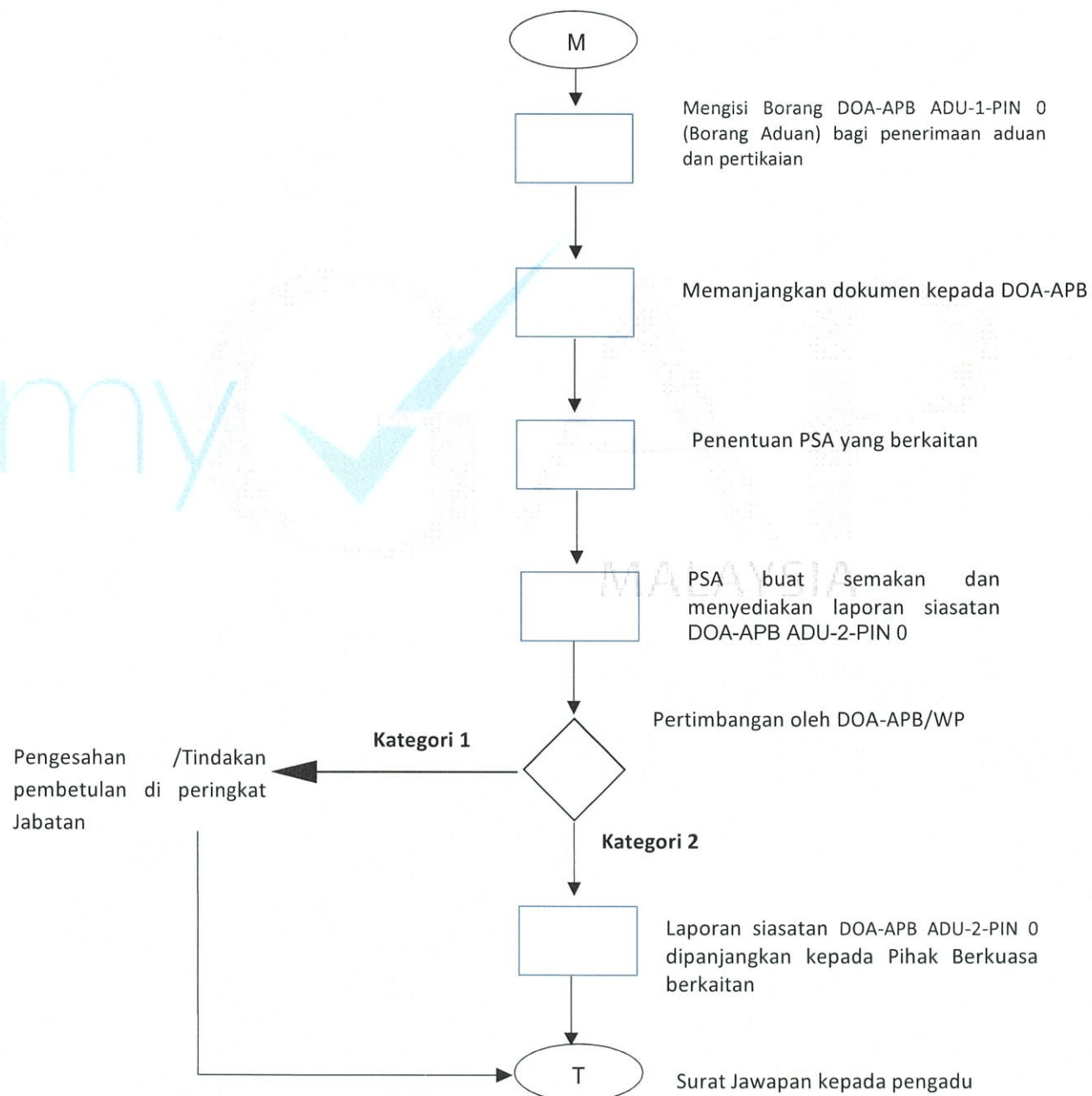
7. REKOD KUALITI

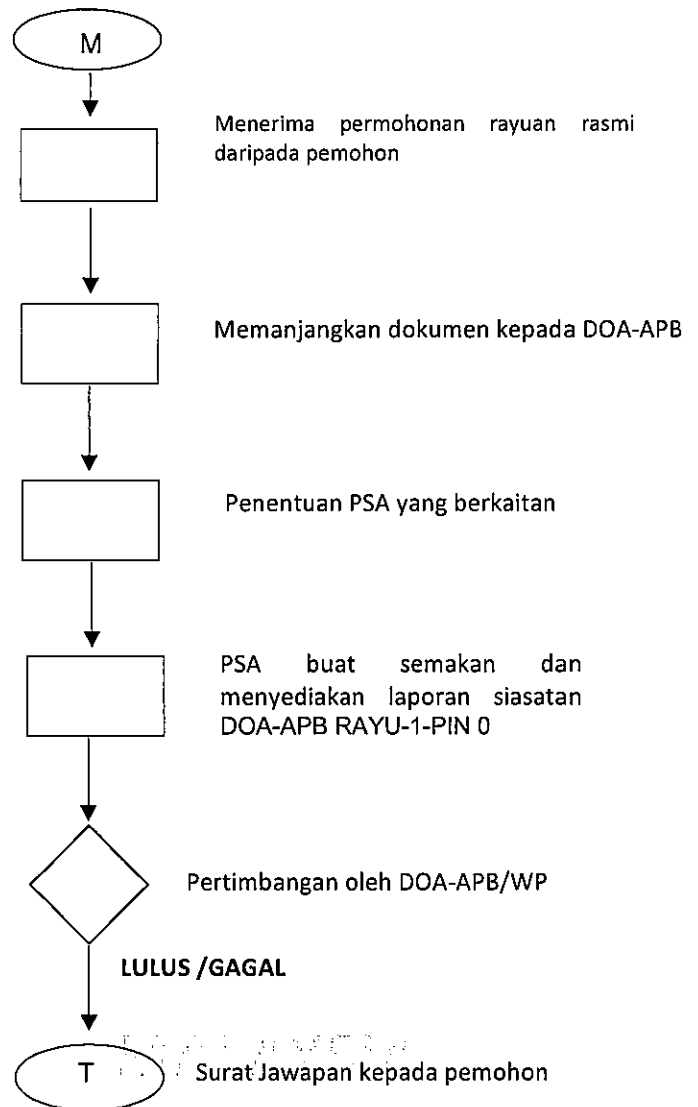
Bil.	Rekod Kualiti	Lokasi	Tempoh Penyimpanan
1.	Borang DOA-APB ADU-1-PIN 0 (Borang Aduan dan Pertikaian)	BKKT/Daerah	3 Tahun
2.	Laporan Siasatan Aduan DOA-APB ADU-2-PIN 0	BKKT	3 Tahun

3.	Borang Maklum Balas Aduan DOA-APB ADU-3-PIN 0	BKKT/Daerah	3 Tahun
4.	Laporan Siasatan Rayuan DOA-APB RAYU-1-PIN 0	BKKT	3 Tahun
5.	Fail Aduan	BKKT/Daerah	5 Tahun

8. CARTA ALIRAN KERJA

PROSEDUR ADUAN/PERTIKAIAN



PROSEDUR RAYUAN**Lampiran**

1. Borang DOA-APB ADU-1-PIN 0 (Borang Aduan dan Pertikaian)
2. Laporan Siasatan Aduan DOA-APB ADU-2-PIN 0
3. Borang Maklum Balas Aduan DOA-APB ADU-3-PIN 0
4. Laporan Siasatan Rayuan DOA-APB RAYU-1-PIN 0

BORANG ADUAN	No.Aduan:
1. Nama Pengadu : 2. No Kad Pengenalan: 3. Alamat: 4. No. Telefon :	
5. Tarikh Aduan : 6. Kaedah (sila tandakan √): Datang Sendiri: ☐ Surat/Fax: ☐ Telefon: ☐ Email: ☐ Lain-lain:	
7. Kenyataan Aduan: Tandatangan Pengadu : (jika datang sendiri)	
Penerima Aduan: (Tandatangan) Nama Pegawai: Jawatan: Tarikh:	
Untuk tindakan Bahagian/Negeri/Daerah: _____ Nama Pegawai Penyiasat : _____ Tandatangan Pegawai Aduan: Tarikh: Nama : Jawatan :	

LAPORAN SIASATAN ADUAN

A. UNTUK DIISI OLEH PEGAWAI BKKT	
No. Aduan	
Nama Pengadu	
Alamat	
No. Telefon	
E-mel	
Tajuk Aduan	
Hasil Siasatan Awal	Sila nyatakan laporan siasatan yang mengandungi perkara seperti berikut:- a. Latar Belakang b. Kronologi Kes c. Punca Masalah d. Gambar dan penerangan (sekiranya ada) <i>*sila guna lampiran lain sekiranya ruangan ini tidak mencukupi</i>
Disediakan oleh: (PSA) Nama : Tandatangan / Cop Rasmi Tarikh :	

B. UNTUK KEGUNAAN PEJABAT URUS SETIA PENSIJILAN	
Pengkelasan Aduan	Kategori 1 / Kategori 2 * <i>Potong yang tidak berkenaan</i> Kategori 1 Aduan, rayuan atau pertikaian yang merujuk kepada pengesahan maklumat/data sedia ada atau pertimbangan keputusan di bawah bidang kuasa Jabatan Pertanian. Kategori 2 Aduan, rayuan atau pertikaian yang merujuk kepada terdapatnya keraguan wujud kesalahan dalam pelaksanaan program dan perlu dirujuk kepada pihak berkuasa yang lain.
Ulasan Siasatan/ Syor / Cadangan / Tindakan yang perlu / telah diambil ke atas aduan	
Disemak oleh: (Penyelia) Nama : Tandatangan / Cop Rasmi Tarikh :	

C. KEPUTUSAN	
Ulasan	
Disahkan oleh: Nama : Tandatangan / Cop Rasmi Tarikh :	

BORANG MAKLUM BALAS ADUAN

No. Aduan	
Nama Pengadu	
Alamat	
No. Telefon	
E-mel	
Tajuk Aduan	
Sila tanda (✓) pada pilihan kenyataan sama ada berpuas hati atau tidak berpuas hati dengan maklum balas aduan yang diterima.	
Kenyataan	Berpuas Hati ☐ Tidak Berpuas Hati ☐
Ulasan / Cadangan Penambahbaikan	
Tandatangan / Nama Pengadu	
Tarikh	

Sila kembalikan borang ini **dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja kepada pejabat yang memberikan maklum balas aduan ini**. Sekiranya borang ini **tidak dikembalikan**, tuan/puan dianggap telah **berpuas hati** dengan maklum balas tersebut.

Untuk maklumat lanjut :
 Jabatan Pertanian
 Aras 7-17, Wisma Tani, No. 30, Persiaran Perdana, Presint 4,
 Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan, 62624 Putrajaya, Malaysia.
 Tel : +603-8870 3042 / 3102 Faks : +603-8870 3044
 E-mel : pro@doa.gov.my

BORANG RAYUAN

Nama Penuh

Alamat

No Pensijian Ladang

Ketua Pengarah Pertanian

(U.P Pengarah Bahagian Kawalan Kualiti Tanaman)

Tarikh:

Tuan,

Tajuk Rayuan :

Perincian Rayuan :

Tandatangan Pemohon / Perayu (jika datang sendiri):

Tarikh:

Disahkan Diisi oleh Seketariat :-

Tarikh Diterima :

Tandatangan dan Cop :

LAPORAN SIASATAN RAYUAN

A. UNTUK DIISI OLEH PEGAWAI BKKT	
No. Aduan	
Nama Perayu	
Alamat	
No. Telefon	
E-mel	
Tajuk Rayuan	
Hasil Siasatan Awal	Sila nyatakan laporan siasatan yang mengandungi perkara seperti berikut:- a. Latar Belakang b. Kronologi Kes c. Punca Masalah d. Gambar dan penerangan (sekiranya ada)

	<i>*sila guna lampiran lain sekiranya ruangan ini tidak mencukupi</i>
B. UNTUK KEGUNAAN PEJABAT URUS SETIA PENSIJILAN	
Pengkelasan Aduan/Rayuan/ Pertikaian	Kategori 1 / Kategori 2 * Potong yang tidak berkenaan Kategori 1 Aduan, rayuan atau pertikaian yang merujuk kepada pengesahan maklumat/data sedia ada atau pertimbangan keputusan di bawah bidang kuasa Jabatan Pertanian. Kategori 2 Aduan, rayuan atau pertikaian yang merujuk kepada terdapatnya keraguan wujud kesalahan dalam pelaksanaan program dan perlu dirujuk kepada pihak berkuasa yang lain.
Ulasan	

Syor / Cadangan	
Disediakan oleh: (Penyiasat) Nama : Tandatangan / Cop Rasmi Tarikh :	
Disemak oleh: (Penyelia Siasatan) Nama : Tandatangan / Cop Rasmi Tarikh :	
Disahkan oleh: Nama : Tandatangan / Cop Rasmi Tarikh :	