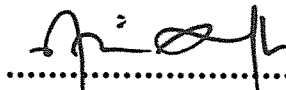


**JABATAN KERAJAAN TEMPATAN  
PROSEDUR KERJA SOKONGAN**

**JKT PKS 02**

**PENGURUSAN ADUAN DAN MAKLUM  
BALAS PELANGGAN**

<b>Disediakan oleh:</b>   ..... <b>Tandatangan</b>	<b>Diluluskan oleh:</b>   ..... <b>Tandatangan</b>
<b>Nama : Puan Nora binti Salehan</b>	<b>Nama: Encik Ismail Bin Mokhtar</b>
<b>Jawatan: Penolong Pengarah Bahagian Dasar dan Kemajuan Kerajaan Tempatan</b>	<b>Jawatan: Pengarah Bahagian Dasar dan Kemajuan Kerajaan Tempatan</b>
<b>Tarikh : 23 April 2013</b>	<b>Tarikh : 23 April 2013</b>

<b>NO KELUARAN: 03</b>	<b>TARIKH: 23 April 2013</b>
------------------------	------------------------------

**DOKUMEN TERKAWAL**

**(READ-ONLY COPY)**

JKT PKS 02	Pengurusan Aduan dan Maklum Balas Pelanggan	Muka Surat: 1/5
------------	--	-----------------

## **1. OBJEKTIF**

Prosedur ini disediakan untuk memberi panduan dan penerangan tatacara pengurusan aduan bagi memastikan pengurusan aduan Jabatan Kerajaan Tempatan dikendalikan dengan cekap, teratur dan berkesan.

## **2. SKOP**

Prosedur ini akan digunapakai oleh Jabatan Kerajaan Tempatan dalam mengendalikan aduan pelanggan.

## **3. RUJUKAN**

### **3.1 Manual Kualiti**

- Seksyen 5.2 - Tumpuan kepada pelanggan
- Seksyen 8.2.1 - Kepuasan Hati Pelanggan

## **4. DEFINASI**

- 4.1 Aduan bermaksud pernyataan perasaan tidak puashati pelanggan terhadap sebarang tindakan pentadbiran Jabatan Kerajaan Tempatan (JKT)/ Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) yang dirasakan tidak adil, tidak mematuhi undang-undang dan peraturan yang sedia ada, termasuk salah laku, penyelewengan, salah guna kuasa, salah tadbir dan seumpunya.

**5. SINGKATAN**

- 5.1 **JKT** - Jabatan Kerajaan Tempatan
- 5.2 **KP** - Ketua Pengarah
- 5.3 **KPP** - Ketua Penolong Pengarah
- 5.4 **MKSP** - Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
- 5.5 **PAYB** - Pegawai Agensi Yang Bertanggungjawab
- 5.6 **PBT** - Pihak Berkuasa Tempatan
- 5.7 **PT** - Pembantu Tadbir
- 5.8 **PYB** - Pegawai Yang Bertanggungjawab
- 5.9 **TKP** - Timbalan Ketua Pengarah
- 5.10 **PBHG** - Pengarah Bahagian

JKT PKS 02	Pengurusan Aduan dan Maklum Balas Pelanggan	Muka Surat: 3/5
------------	---	-----------------

## 6. TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

Tanggungjawab	Tindakan
KP/TKP/P/KPP	1. Terima aduan melalui pelbagai saluran aduan berkaitan JKT/PBT.
KP/TKP/P/KPP	2. Minit aduan kepada PYB.
PYB	3. Merekodkan aduan yang diterima untuk pendaftaran nombor rujukan aduan dan mengeluarkan surat akuan terima aduan.
PYB/PT	4. Semak aduan dan edarkan aduan kepada BHG/PBT/PAYB.
PYB/PT	5. Mengeluarkan surat peringatan kepada BHG/PBT/PAYB untuk mendapatkan maklumbalas jika masih belum memberikan maklum balas sehingga tarikh ditetapkan.
PYB	6. Terima dan semak maklumbalas daripada BHG/PBT/PAYB dan memastikan perkara berikut: <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Sekiranya maklumbalas telah dijawab terus kepada pengadu dan JKT, rekod status aduan selesai; atau</li> <li>ii. Sekiranya maklumbalas tidak dijawab kepada pengadu, sediakan surat jawapan kepada pengadu dan rekod status aduan selesai.</li> </ul>
PT	7. Hantar surat jawapan/maklumbalas hasil dan tindakan yang telah diambil ke atas aduan kepada pengadu dan kemaskini rekod status aduan.

JKT PKS 02	Pengurusan Aduan dan Maklum Balas Pelanggan	Muka Surat: 4/5
------------	---	-----------------

KPP/PYB	8. Menyediakan laporan pada setiap hujung bulan, hujung tahun dan laporan untuk dibentangkan dalam mesyuarat peringkat Jabatan/Kementerian bagi semua aduan yang diterima dan tindakan yang telah diambil.
KPP/PYB	9. Menyediakan laporan aduan untuk dikemukakan kepada wakil pengurusan bagi dibentangkan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pelaksanaan (MKSP)
KPP/PYB	10. Mengambil tindakan seperti yang diputuskan oleh MKSP

## 7. REKOD KUALITI

Bil	Rekod	Lokasi	Tempoh Penyimpanan
1.	Surat, email, faks, rekod aduan daripada pelanggan.	Bahagian Dasar dan Kemajuan Kerajaan Tempatan	5 tahun
2.	Surat jawapan aduan daripada BHG/PBT/PAYB	Bahagian Dasar dan Kemajuan Kerajaan Tempatan	5 tahun
3.	Salinan surat jawapan kepada pengadu	Bahagian Dasar dan Kemajuan Kerajaan Tempatan	5 tahun
4.	Laporan bulanan, tahunan dan mesyuarat-mesyuarat berkala	Bahagian Dasar dan Kemajuan Kerajaan Tempatan	5 tahun

JKT PKS 02	Pengurusan Aduan dan Maklum Balas Pelanggan	Muka Surat: 5/5
------------	---	-----------------

## 8. CARTA ALIRAN KERJA

### CARTA ALIRAN KERJA PENGURUSAN ADUAN PELANGGAN

