




 UNIT PENGURUSAN RISIKO	PROSEDUR RISIKO (PENGURUSAN)	NO. RUJUKAN PR.UiTM.UPR.(P).05
		NO. KELUARAN 02
	PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	NO. PINDAAN
		TARIKH 06/11/2023 KUATKUASA

**PROSEDUR
PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUMBALAS
PELANGGAN
PR.UiTM.UPR. (P).05**


	Disediakan oleh	Disemak oleh	Diluluskan oleh
T/Tangan			
Nama	Badrul Hisham bin Hussein	Faizatul Lina Aliar	Prof Dr Roslina Ab.Wahid
Jawatan	Felo Pengurusan Risiko (Latihan dan Inovasi)	Wakil Pengurusan/ Penolong Pendaftar Kanan	Pengarah
Tarikh	24/10/2023	25/10/2023	6/11/2023

 UNIT PENGURUSAN RISIKO	PROSEDUR RISIKO (PENGURUSAN)	NO. RUJUKAN PR.UiTM.UPR.(P).05
		NO. KELUARAN 02
	PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	NO. PINDAAN
		TARIKH 06/11/2023 KUATKUASA

REKOD PINDAAN DOKUMEN TERKAWAL				
Adalah menjadi tanggungjawab pemegang dokumen ini untuk memastikan salinan dokumen ini sentiasa dikemaskini dengan memasukkan semua pindaan-pindaan yang dinyatakan di dalamnya.				
HALAMAN DIPINDA				
Tarikh	No. Para	Muka Surat	Bentuk Pindaan	Tarikh Diluluskan
24.10.2023	4.3	2	Perkara 4.3: Aduan dan Maklum Balas Pelanggan (AMBP) – kemaskini maklumat	24.10.2023
24.10.2023	4.4	2	Tambah Perkara 4.4 : Tempoh Penyelesaian AMBP melalui <i>University IT Services</i> (UNITS).	24.10.2023
24.10.2023	6.0	3	Tambah Kolum “Tempoh Masa” di Carta Alir Proses Pengendalian Aduan Dan Maklumbalas Pelanggan (Selain Dari Melalui <i>University It Services - Units</i>)	24.10.2023

 <p>UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA</p> <p>UNIT PENGURUSAN RISIKO</p>	<p>PROSEDUR RISIKO (PENGURUSAN)</p>	NO. RUJUKAN PR.UiTM.UPR.(P).05
		NO. KELUARAN 02
	<p>PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN</p>	NO. PINDAAN
		TARIKH 06/11/2023 KUATKUASA

BIL.	ISI KANDUNGAN	MUKA SURAT
1.	Objektif	1
2.	Skop	1
3.	Dokumen Rujukan	1
4.	Definisi	1
5.	Singkatan	2
6.	Carta Alir Proses Pengendalian Aduan dan Maklumbalas Pelanggan	3
7.	Rekod Kualiti	4
8.	Lampiran	4

 UNIT PENGURUSAN RISIKO	PROSEDUR RISIKO (PENGURUSAN)	NO. RUJUKAN	PR.UiTM.UPR.(P).05
		NO. KELUARAN	02
	PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUM BALAS PELANGGAN	NO. PINDAAN	
		TARIKH KUATKUASA	6/11/2023

1.0 OBJEKTIF

Prosedur ini bertujuan untuk menyediakan garis panduan bagi memastikan semua aduan dan maklum balas pelanggan dikendalikan dengan cekap mengikut kaedah-kaedah yang ditetapkan.

2.0 SKOP

Prosedur ini digunakan bagi semua jenis aduan dan maklum balas daripada pelanggan misi dan pelanggan proses yang diterima oleh UPR agar dapat dikendalikan dengan cekap dan berkesan.

3.0 DOKUMEN RUJUKAN

BIL.	JENIS RUJUKAN
1.	Manual Kualiti UPR
2.	Prosedur Kawalan Rekod (PR.UITM.UPR. (P).01)
3.	Prosedur Komunikasi Risiko (PR.UiTM.UPR. (P).02)
4.	<i>Electronic Risk Management System (e-RMS)</i>


4.0 DEFINISI

4.1 Aduan dan Maklum Balas

Aduan dan maklum balas adalah apa jua maklum balas yang disampaikan oleh pelanggan melalui berbagai cara seperti UNITS, *Whatsapp group* dan emel.

4.2 Pelanggan

Pelanggan ialah mana-mana pihak yang terlibat dalam pengurusan risiko UiTM. Ini termasuklah pengurusan tertinggi universiti, PTJ, Pemilik Risiko, Penyelaras Risiko, Pemunya Risiko, warga universiti dan lain-lain pihak yang berkepentingan.

 UNIT PENGURUSAN RISIKO	PROSEDUR RISIKO (PENGURUSAN)	NO. RUJUKAN	PR.UiTM.UPR.(P).05
		NO. KELUARAN	02
	PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUM BALAS PELANGGAN	NO. PINDAAN	
		TARIKH KUATKUASA	6/11/2023

4.3 Aduan dan Maklum Balas Pelanggan (AMBP)

AMBP ialah maklum balas yang diterima melalui pelbagai saluran seperti kaunter, e-Aduan, Borang Maklum Balas Pelanggan, akhbar, elektronik, laman media sosial, Kementerian Pengajian Tinggi (KPT), Biro Pengaduan Awam (BPA), *University IT Services* (UNITS) dan lain-lain secara atas talian, bertulis, panggilan telefon, e-mel, *WhatsApp* daripada pelanggan yang membuat aduan yang berkaitan dengan proses pengurusan risiko UPR. Maklum balas adalah apa jua maklumat yang diperolehi melalui laporan, tinjauan, mesyuarat, dialog dan Audit Dalam mengenai Sistem Pengurusan Kualiti UPR.

AMBP akan dibentangkan dalam Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) dua (2) kali setahun.

4.4 Tempoh Penyelesaian AMBP melalui University IT Services (UNITS).


Jadual 4.4 menunjukkan kategori aduan dan tempoh penyelesaian bagi aduan dan maklum balas pelanggan melalui *University IT Services* (UNITS).

Bil.	Kategori Aduan	Tempoh penyelesaian (hari bekerja)	Unit yang dipertanggungjawab
1	Akses Sistem e-RMS	1-7	USS & UPR
2	Kemaskini Daftar Risiko	2-7	USS
3	Laporan Daftar Risiko	5-10	USS
4	Kemaskini e-RMS	3-5	USS/UPR

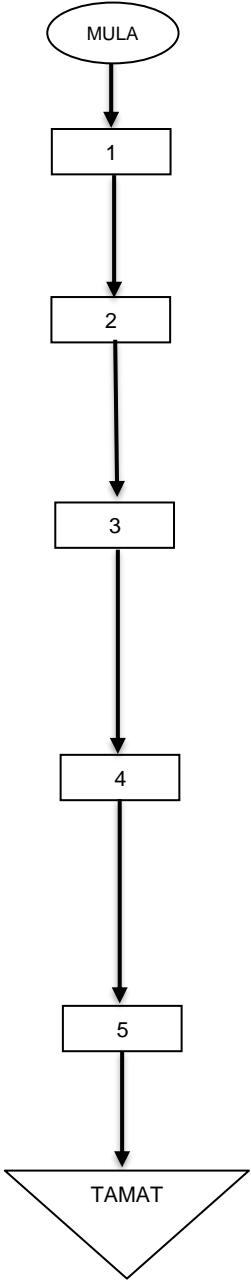
Jadual 4.4: Kategori Aduan dan Tempoh Penyelesaian Aduan dan Maklum Balas Pelanggan (UNITS).


5.0 SINGKATAN

MKSP	Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan
UPR	Unit Pengurusan Risiko
USS	Unit Sistem Sokongan
P	Pengarah
PPK	Penolong Pendaftar Kanan
K (O)	Koordinator Pengurusan Risiko (Operasi)
AMBP	Aduan Maklum Balas Pelanggan

 UNIT PENGURUSAN RISIKO	PROSEDUR RISIKO (PENGURUSAN)	NO. RUJUKAN PR.UiTM.UPR.(P).05
		NO. KELUARAN 02
	PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUM BALAS PELANGGAN	NO. PINDAAN
		TARIKH KUATKUASA 6/11/2023

**6.0 CARTA ALIR PROSES PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUMBALAS
PELANGGAN (SELAIN DARI MELALUI UNIVERSITY IT SERVICES - UNITS)**

PROSES KERJA	TEMPOH MASA	TANGGUNGJAWAB	REKOD	CARTA ALIR
1. Terima dan rekod AMBP daripada pelanggan.	1 hari	K (O) KK	Fail AMBP	 <pre> graph TD MULA([MULA]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> 5[5] 5 --> TAMAT[/TAMAT/] </pre>
2. Semak dan buat analisis AMBP berdasarkan skop dan tanggungjawab.	2-3 hari	K (O) K (S) K (P) F PPK		
3. Ambil tindakan setelah perbincangan di antara pihak berkaitan dilakukan.	3-5 hari	K (O) K (S) K (P) F PPK		
4. Maklumkan kepada pelanggan tentang tindakan yang telah diambil berkaitan aduan/maklum balas.	5-7 hari	K (O) K (S) K (P) F PPK		
5. Simpan rekod tindakan dan komunikasi dengan pelanggan.	1 hari	KK	Fail AMBP	

 UNIT PENGURUSAN RISIKO	PROSEDUR RISIKO (PENGURUSAN)	NO. RUJUKAN PR.UiTM.UPR.(P).05
		NO. KELUARAN 02
	PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUM BALAS PELANGGAN	NO. PINDAAN
		TARIKH KUATKUASA 6/11/2023

7.0 REKOD KUALITI

BIL.	JENIS REKOD	LOKASI	TEMPOH PENYIMPANAN
1.	Fail AMBP	UPR	5 Tahun
2.	Daftar AMBP UPR	UPR	5 Tahun
3.	Laporan Analisis AMBP	UPR	5 Tahun

8.0 LAMPIRAN

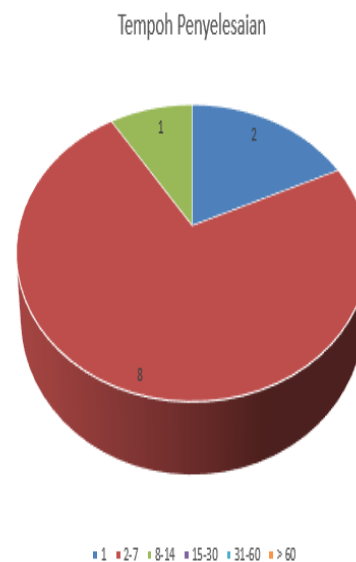
LAMPIRAN	TAJUK
A	Contoh Daftar AMBP UPR
B	Contoh Laporan Analisis AMBP

Contoh Daftar AMBP UPR

LAPORAN AMP3

**JUMLAH ADUAN YANG DITERIMA DAN DISELESAIKAN
BAGI TEMPOH 1 JANUARI 2023 HINGGA 30 JUN 2023**

BIL	TEMPOH PENYELESAIAN (HARI)	JUMLAH	
		SELESAI	(%)
1	1	2	4.44%
2	2-7	8	17.78%
3	8-14	1	2.22%
4	15-30		0.00%
5	31-60		0.00%
6	> 60		0.00%
JUMLAH		11	100.00%



Contoh Laporan Analisis AMBP

