



PENGURUSETIAAN URUSAN ADUAN AWAM

PDTMT-PK(S)-25

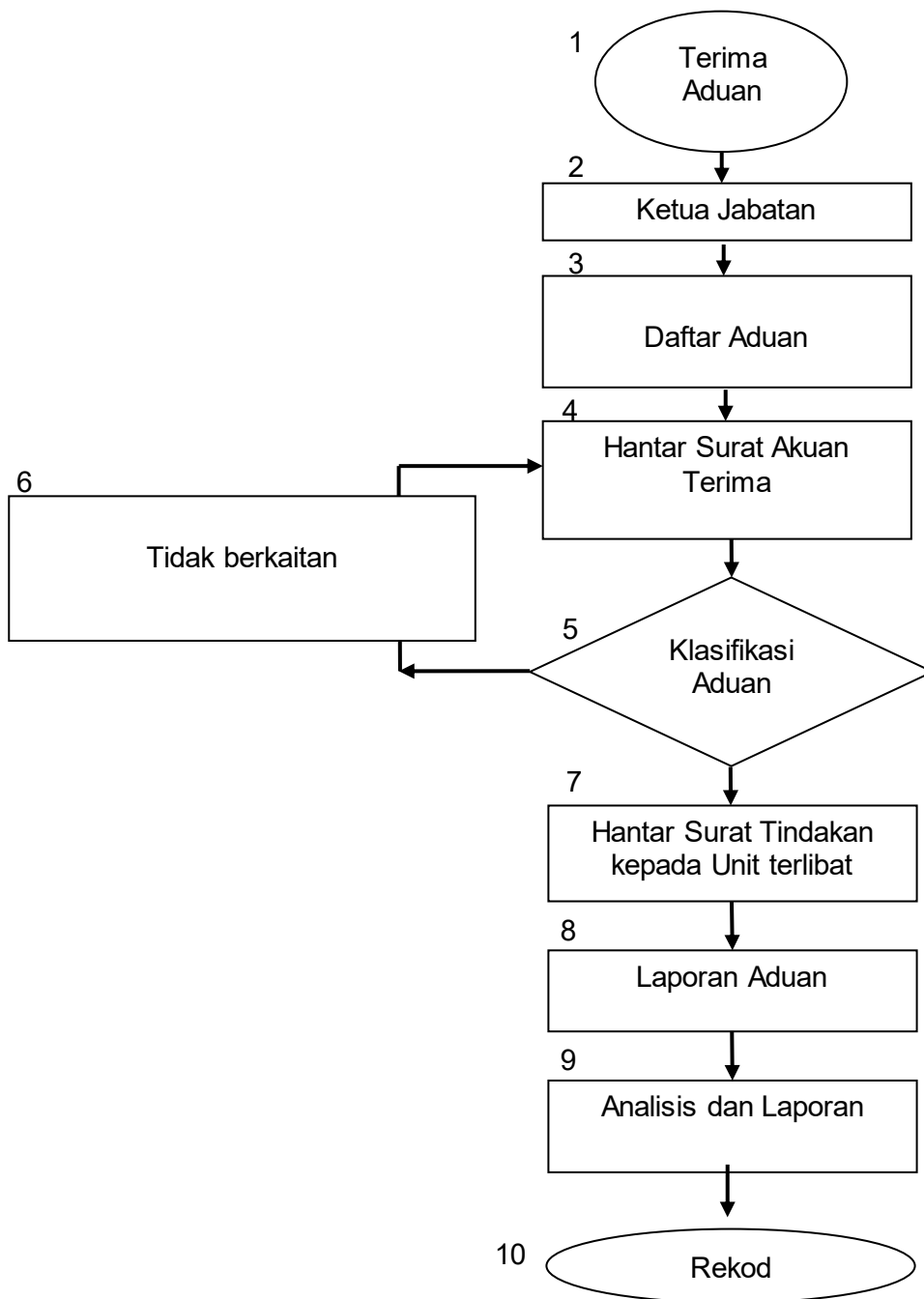
Pindaan :

Tarikh :

1 daripada 4

1. CARTA ALIR

PENGURUSETIAAN URUSAN ADUAN AWAM





PENGURUSETIAAN URUSAN ADUAN AWAM
PDTMT-PK(S)-25

Pindaan :

Tarikh :

2 daripada 4
2. PROSES KERJA
PENGURUSETIAAN URUSAN ADUAN AWAM

BIL.	TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB
1.	<u>TERIMA ADUAN</u> Terima aduan sama ada secara lisan atau bertulis	Semua Anggota
2.	<u>KETUA JABATAN</u> Hantar terus kepada Ketua Jabatan	Pegawai Daerah
3.	<u>DAFTAR ADUAN</u> Daftar aduan di dalam Sistem Rekod Aduan Berkomputer	Pembantu Tadbir
4.	<u>HANTAR SURAT AKUAN TERIMA</u> Hantar Surat Akuan Terima kepada Pengadu sebagai tanda penerimaan aduan sedang dalam tindakan	Penolong Pegawai Tadbir / Pembantu Tadbir
5.	<u>KLASIFIKASI ADUAN</u> Klasifikasikan aduan diterima samada berkaitan dengan bidang tugas jabatan dan semak unit yang terlibat	Penolong Pegawai Tadbir (Kanan) / Pembantu Tadbir
6.	<u>TIDAK BERKAITAN</u> Sekiranya aduan tidak berkaitan, hantar semula kepada pengadu dan maklumkan aduan diluar bidang kuasa Jabatan serta salinan kepada Jabatan / Agensi yang berkaitan	Penolong Pegawai Tadbir (Kanan) / Pembantu Tadbir
7.	<u>HANTAR SURAT TINDAKAN KEPADA UNIT TERLIBAT</u> Sekiranya berkaitan, hantar kepada Unit yang terlibat untuk siasatan . Tindakan / Siasatan oleh Unit Terlibat dan maklumkan kepada pengadu mengenai penyelesaiannya dalam tempoh yang ditetapkan dan satu salinan kepada Penolong Pegawai Tadbir (Kanan)	Ketua-ketua Unit

	MS ISO 9001 : 2015 PENGURUSETIAAN URUSAN ADUAN AWAM PDTMT-PK(S)-25	Keluaran : 02	Tarikh : 09.09.2020
		Pindaan :	Tarikh :
	3 daripada 4		

8.	<u>LAPORAN ADUAN</u> Sediakan Laporan Aduan setiap minggu untuk dibentangkan	Penolong Pegawai Tadbir (Kanan) / Pembantu Tadbir
9.	<u>ANALISA, PENILAIAN DAN LAPORAN</u> Semua kerja yang diterima daripada arahan aktiviti aduan awam akan dikumpulkan bagi mengenalpasti jumlah sebenar arahan yang diterima samada pelaksanaan kerja tersebut berjaya atau tidak mencapai keperluan yang ditetapkan.	
10.	<u>REKOD</u> Semua Pelaksanaan kerja yang dibuat akan disimpan dan direkodkan dengan jelas sebagai bukti pelaksanaan kerja dan rujukan kepada pihak-pihak yang berkaitan.	

3. REKOD KUALITI

BIL.	JENIS REKOD	LOKASI	TEMPOH SIMPANAN
1.	Rekod Aduan Berkomputer	Unit Majlis Keraian Dan Keselamatan	7 Tahun
2.	Aduan Pelanggan		
3.	Surat Jawapan kepada Pelanggan		
4.	Fail Aduan		


4. RUJUKAN PROSES KERJA:

- 4.1 Garis Panduan Bil. 1/2014 Pengurusan Aduan oleh Biro Pengaduan Awam
- 4.2 Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil 1 Tahun 2009

5. LAMPIRAN

6. OBJEKTIF KUALITI

Memastikan aduan yang diterima diambil tindakan dalam tempoh 15 hari bekerja.

	MS ISO 9001 : 2015 PENGURUSETIAAN URUSAN ADUAN AWAM PDTMT-PK(S)-25	Keluaran : 02	Tarikh : 09.09.2020
		Pindaan :	Tarikh :
	4 daripada 4		

7. PENGETAHUAN ORGANISASI

Pihak pengurusan akan memastikan bahawa setiap proses kerja yang dibuat oleh kakitangan diketahui oleh kakitangan yang lain supaya pelaksanaan kerja yang dibuat berkesinambungan walaupun kakitangan tersebut bercuti, berhenti dan sebagainya. Perkongsian pengetahuan ini dibuat adalah bertujuan supaya

1. Pelaksanaan kerja yang telah / sedang / yang akan datang akan dilaksanakan dengan mudah oleh kakitangan lain.
2. Pengetahuan yang dimiliki oleh kakitangan tersebut (pengalaman, kepakaran dan lain-lain) dapat dikongsi bersama supaya ianya dapat dimanfaatkan oleh kakitangan lain seperti :
 - a) Perbincangan bersama
 - b) Tunjuk ajar dari kakitangan lama
 - c) Bengkel
 - d) Lain-lain aktiviti (memo, email, rekod dan sebagainya)

8. ANALISA DATA DAN PENILAIAN

Setiap tindakan yang dilaksanakan akan dinilai setiap bulan oleh pihak pengurusan bagi mengetahui pencapaian kualiti yang telah ditetapkan melalui analisa data serta direkod dan diminitkan di dalam Mesyuarat Pengurusan.

9. PENGURUSAN RISIKO

Pengurusan risiko adalah tindakan yang diambil bagi mengelak atau mengurangkan kemungkinan boleh terjadinya perkara negatif pada masa akan datang. Dalam konteks PDTMT, terdapat isu-isu dalaman dan luaran yang berkaitan dengan halatuju serta objektif penubuhan PDTMT. Input kepada Pengurusan risiko boleh dikenal pasti dari isu-isu dalaman dan luaran.

No.	Klausa 4		Klausa 6		
	Isu Dalam	Isu Luaran	Risiko	Mitigasi (tindakan bagi elak / kurangkan risiko)	Pengesahan (tindakan susulan pemantauan dan keberkesanan bukti)