



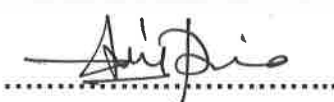
KEMENTERIAN PERTANIAN
DAN INDUSTRI MAKANAN

KEMENTERIAN PERTANIAN DAN INDUSTRI MAKANAN

PROSEDUR KUALITI

PENGURUSAN ADUAN ICT

MOA.PS (BPM)

Disediakan Oleh:  Tandatangan	Disemak Oleh:  Tandatangan	Diluluskan Oleh:  Tandatangan
Nama: NORDIANA BINTI BARDAN	Nama: MASROR BIN HUSSIN	Nama: DATO' HAJI ZAINAL AZMAN BIN ABU SEMAN
Jawatan: PEGAWAI TEKNOLOGI MAKLUMAT	Jawatan: SETIAUSAHA BAHAGIAN	Jawatan: KETUA SETIAUSAHA
Tarikh: 30/10/2020	Tarikh: 30/10/2020	Tarikh: 05/11/2020

NO. KAWALAN SALINAN

NO KELUARAN: 04

TARIKH KELUARAN: 05/11/2020

**REKOD PINDAAN PROSEDUR KUALITI**

BIL	KELUARAN	TARIKH	KETERANGAN PINDAAN
1.	02	14/02/2020	Pindaan Logo MOA kepada Logo Jata
2.	02	14/02/2020	Pindaan Para 2 – penambahan perkataan ‘emel’ di dalam perenggan.
3.	02	14/02/2020	Pindaan Para 3.2 – penambahan dokumen rujukan ‘Polisi Keselamatan Siber MOA’
4.	02	14/02/2020	Pindaan Para 4.6 – penambahan keterangan bagi ‘Polisi Keselamatan Siber MOA’
5.	02	14/02/2020	Para 5 – pengemaskinian singkatan
6.	02	14/02/2020	Para 6 – pengemaskinian maklumat di dalam jadual ‘Tanggungjawab dan Tindakan’
7.	02	14/02/2020	Para 8 – Pengemaskinian Carta Alir
8.	02	02/07/2020	Pindaan Logo Jata
9.	02	02/07/2020	Pindaan nama Kementerian Pertanian Dan Industri Asas Tani ke Kementerian Pertanian Dan Industri Makanan
10.	02	02/07/2020	Pindaan singkatan MOA ke Kementerian Pertanian Dan Industri Makanan
11.	02	29/10/2020	Para 6 – pengemaskinian maklumat di dalam jadual ‘Tanggungjawab dan Tindakan’
12.	02	29/10/2020	Para 3.6 dan Perkara 5 - Pindaan singkatan MOA ke MAFI



1. OBJEKTIF

Prosedur ini menerangkan tatacara pengurusan aduan ICT daripada pelanggan kepada BPM Kementerian Pertanian Dan Industri Makanan bagi memastikan setiap aduan yang berkaitan dengan ICT direkodkan, disalurkan, dan diambil tindakan penyelesaian.

2. SKOP

Prosedur ini digunapakai apabila menerima aduan daripada pelanggan melalui Sistem Helpdesk, emel, surat, telefon atau secara lisan. Prosedur ini merangkumi aduan masalah bagi semua perkhidmatan dan infrastruktur ICT yang disediakan oleh BPM, Kementerian Pertanian Dan Industri Makanan.

3. DEFINISI

3.1 Peralatan ICT

Komputer (desktop), komputer riba, komputer tablet, server, pencetak, pengimbas, LCD projektor, peralatan storan dan peralatan rangkaian.

3.2 Perkhidmatan ICT

Penyediaan segala kemudahan dalam bentuk Teknologi Maklumat dan Komunikasi untuk mempermudah segala urusan kerja-kerja peribadi, pejabat, jabatan, kementerian dan agensi-agensi kerajaan.



3.3 Infrastruktur ICT

Infrastruktur ICT merupakan satu set struktur yang bergabung antara kemudahan Teknologi dan Maklumat lalu membentuk satu rangka yang menyokong keseluruhan struktur tertentu.

3.4 Sistem Helpdesk

Pengurusan Aduan Aset melalui Sistem Helpdesk. Fungsi utama modul ini adalah mengurus dan memantau aduan yang diterima dengan lebih teratur dan berkesan.

3.5 Dasar Keselamatan ICT Kementerian Pertanian Dan Industri Makanan (DKICT)

Dasar ini mengandungi peraturan-peraturan yang mesti dibaca dan dipatuhi dalam menggunakan aset teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) Kementerian Pertanian Dan Industri Makanan. Dasar ini juga menerangkan kepada semua pengguna mengenai tanggungjawab dan peranan mereka dalam melindungi aset ICT Kementerian Pertanian Dan Industri Makanan.

3.6 Polisi Keselamatan Siber MAFI

Polisi ini diwujudkan untuk menjamin kesinambungan urusan Kementerian Pertanian Dan Industri Makanan dengan meminimumkan kesan insiden keselamatan ICT dan memastikan semua aset ICT dilindungi. Ia juga bertujuan untuk memudahkan perkongsian maklumat sesuai dengan keperluan operasi Kementerian Pertanian Dan Industri Makanan.

3.7 Pegawai Bertanggungjawab



Individu yang dirujuk secara khusus bagi penyelesaian aduan yang diterima. Pembekal ialah syarikat yang menyediakan perkhidmatan yang merujuk kepada kontrak atau *upon request*.

3.8 Sistem

Merupakan proses kerja yang dilaksanakan samada secara manual atau sistem aplikasi yang digunapakai semasa.

3.9 Sistem Online

Sistem aplikasi atas talian.

3.10 Pengguna

Terdiri daripada semua kakitangan tetap dan sementara Kementerian Pertanian dan Asas Tani.

3.11 Pengadu

Individu, organisasi atau pihak yang mewakili mereka yang membuat aduan.

4. RUJUKAN

- 4.1 Manual Kualiti
- 4.2 Dasar Keselamatan ICT Kementerian Pertanian Dan Industri Makanan (DKICT)
- 4.3 Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) – ISMS ISO/IEC 27001:2013
- 4.4 Polisi Keselamatan Siber Kementerian Pertanian Dan Industri Makanan

5. SINGKATAN



Penyataan	Definisi
MAFI	Kementerian Pertanian Dan Industri Makanan
BPM	Bahagian Pengurusan Maklumat
ICT	Teknologi Maklumat Dan Komunikasi
PTM	Pegawai Teknologi Maklumat
PPTM	Penolong Pegawai Teknologi Maklumat
JTK	Juruteknik Komputer
DKICT	Dasar Keselamatan ICT
PT	Pembantu Tadbir
PYB	Pegawai Bertanggungjawab

6. TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
PENGURUSAN ADUAN ICT	
PTM / PPTM / JTK/PT	1. Terima aduan daripada pelanggan samada melalui :- a) Sistem Helpdesk b) E-mel c) Telefon d) Surat rasmi/ memo e) Hadir sendiri
PTM / PPTM/JTK/PT	2. Rekod aduan yang diterima dalam Sistem Helpdesk.



TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
PENGURUSAN ADUAN ICT	
PTM / PPTM/ JTK	3. Kenalpasti kategori aduan pelanggan mengikut kriteria yang ditetapkan dan tindakan yang perlu dilaksanakan.
PTM / PPTM/ JTK	4. Laksana tindakan pembetulan dan kemaskini maklumat tindakan yang diambil dalam sistem Helpdesk dalam tempoh masa seperti berikut:- i. Aduan diberikan respons dalam tempoh masa dua (2) jam selepas aduan. ii. Kategori aduan sederhana diselesaikan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja. iii. Kategori aduan perlu alat ganti diselesaikan dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja.
PTM / PPTM/ PYB	5. Sekiranya masalah yang berlaku tidak dapat diselesaikan: i. Log kes kepada pembekal bagi perkakasan/ sistem aplikasi/ perisian/ rangkaian yang mempunyai kontrak penyelenggaraan/dalam tempoh jaminan atau; ii. bagi perkakasan/ sistem aplikasi/ perisian/ rangkaian yang tidak mempunyai kontrak



TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
PENGURUSAN ADUAN ICT	
	penyelenggaraan/ dalam tempoh jaminan dapatkan perkhidmatan <i>On-Call Service</i> dari pihak pembekal.
PTM / PPTM	6. Nilai prestasi pembekal dan failkan.
PTM / PPTM	7. Beri maklum balas tindakan penyelesaian kepada pengadu dan dapatkan pengesahan kepuasan pelanggan.
PTM / PPTM	8. Failkan laporan aduan dan borang kepuasan pelanggan

7. REKOD KUALITI



BIL	REKOD	LOKASI	TEMPOH PENYIMPANAN
1.	Rekod Aduan Sistem	BPM	5 tahun
2.	MOA-ISMS-P4-033 Borang Penilaian Prestasi Pembekal	BPM	5 tahun
3.	Laporan Piagam Pelanggan	BPM	5 tahun
4.	Laporan Aduan Bulanan	BPM	5 tahun
5.	Laporan Penyelenggaraan / Pembaikan Luar	BPM	5 tahun



8. CARTA ALIRAN KERJA

