



KEMENTERIAN PERTANIAN DAN INDUSTRI MAKANAN
PROSEDUR KUALITI (SOKONGAN)
PENGENDALIAN MAKLUMBALAS PELANGGAN
MOA.PS (UKK)

Disediakan Oleh:  Tandatangan	Disemak Oleh:  Tandatangan	Diluluskan Oleh:  Tandatangan
Nama: Mohd Fadil Bin Sharif	Nama: Abdul Taib Bin Abdillah	Nama: Dato' Haji Zainal Azman Bin Abu Seman
Jawatan : Pegawai Perhubungan Awam 2	Jawatan : Pegawai Perhubungan Awam 1	Jawatan: Ketua Setiausaha
Tarikh :	Tarikh :	Tarikh :

NO. KAWALAN SALINAN

NO KELUARAN : 02

TARIKH KELUARAN : 07/10/2020

**REKOD PINDAAN PROSEDUR KUALITI**

BIL.	KELUARAN	TARIKH	KETERANGAN PINDAAN
1.	01	13/2/2020	4. RUJUKAN 4.1 Manual Kualiti MOA-MK 4.1.1 Perkara 1.5 Piagam Pelanggan : 1.5.1 4.2 Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil.1 Tahun 2002 – Meningkatkan Keberkesanan Pengurusan Pengaduan Awam 4.3 Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2008 – Panduan Pengurusan Perhubungan Awam
	MUKA HADAPAN	13/2/2020	5. SINGKATAN KEMENTERIAN PERTANIAN DAN INDUSTRI ASAS TANI KEPADA KEMENTERIAN PERTANIAN DAN INDUSTRI MAKANAN (MOA) LOGO MOA TUKAR KEPADA JATA NEGARA DISEDIAKAN OLEH, DISEMAK OLEH DAN DILULUSKAN OLEH TELAH DIKEMASKINI
	03	13/2/2020	5. SINGKATAN 5.1 MOA 5.4 KUKK 5.12 BPA 5.13 SISPA
	04	13/2/2020	6. TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN
	06	13/2/2020	7. REKOD KUALITI
	07	13/2/2020	8 CARTA ALIRAN KERJA



1. OBJEKTIF

Prosedur ini disediakan untuk memberi panduan dan penerangan mengenai tatacara dalam pengendalian maklumbalas pelanggan bagi memastikan pengurusan maklumbalas Kementerian Pertanian dan Industri Makanan dapat dilaksanakan dengan cekap, teratur dan berkesan mengikut kehendak pelanggan dan semasa.

2. SKOP

Prosedur ini akan diguna pakai dalam mengendalikan maklumbalas pelanggan serta dijadikan panduan dalam memastikan semua maklumbalas yang diterima sama ada melalui sumber telefon, surat, e-mail, media, Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA) atau datang sendiri di Seksyen Perhubungan Awam Dan Khidmat Pelanggan supaya dapat diselesaikan secara berkesan, teratur dan memuaskan.

3. DEFINISI

3.1 Maklumbalas bermaksud aduan, pertanyaan, cadangan dan penghargaan yang disampaikan oleh pelanggan terhadap dasar/ polisi, perkhidmatan, perundangan, penguatkuasaan, perancangan, pembangunan dan kewangan yang disediakan oleh MOA yang tidak mematuhi (ketidakakuran) keperluan-keperluan yang ditetapkan dalam sistem pengurusan kualiti dan perkhidmatan pelanggan.

4. RUJUKAN

- 4.1 Manual Kualiti MOA-MK : Perkara 1.5 Piagam Pelanggan:1.5.1
- 4.2 Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil.1 Tahun 2002 – Meningkatkan Keberkesanan Pengurusan Pengaduan Awam
- 4.3 Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2008 – Panduan Pengurusan Perhubungan Awam



5. SINGKATAN

5.1	MOA	-	Kementerian Pertanian dan Industri Makanan
5.2	KSU	-	Ketua Setiausaha
5.3	UKK	-	Unit Komunikasi Korporat
5.4	KUKK	-	Ketua Unit Komunikasi Korporat
5.5	PPA	-	Pegawai Perhubungan Awam
5.6	PPPA	-	Penolong Pegawai Perhubungan Awam
5.7	MKSP	-	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
5.8	PT	-	Pembantu Tadbir (P/O)
5.9	PKP	-	Pegawai Khidmat Pelanggan
5.10	Bhgn/Caw/Unit	-	Bahagian/ Cawangan/ Unit
5.11	PYT	-	Pegawai Yang Terlibat (Pengurus Aduan)
5.12	BPA	-	Biro Pengaduan Awam
5.13	SISPAA	-	Sistem Pengurusan Aduan Awam

**6. TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN**

Tanggungjawab	Tindakan
UKK PPA/PPPA/ PT/PKP PPA/PPPA/ PT/PKP PYT Bhgn/ Caw/Unit PPA/PPPA/ PT/PKP KUKK/PPA/PPPA KUKK/PPA/PPPA	A. MAKLUMBALAS PELANGGAN 1. Terima maklumbalas melalui Sistem Pengurusan Aduan Awam-SISPAA/telefon/e-mel/surat/media/hadir sendiri/Faks/ dan sebagainya. Bagi maklumbalas melalui hadir sendiri/datang ke kaunter program luar dan sebagainya, pengadu/UKK/petugas kaunter perlu melengkapkan Borang Aduan Pelanggan MOA. 2. Rekodkan setiap maklumbalas yang diterima ke dalam Sistem Pengurusan Aduan Awam-SISPAA. (Semua maklumbalas yang diterima pelbagai saluran, perlu direkodkan ke dalam Sistem Pengurusan Aduan Awam-SISPAA) 3. Semak maklumbalas sekiranya berasas panjangkan ke bahagian dan Jabatan/Agensi yang terlibat. Jika maklumbalas berkaitan soalan lazim atau kes semasa yang telah berlaku, maklumkan jawapan tersebut terus kepada pengadu melalui Sistem Pengurusan Aduan Awam-SISPAA. Bagi maklumbalas tidak berasas dan tidak berkaitan dengan MOA, jawab terus dan simpan dalam fail/ sistem-SISPAA. 4. Teliti maklumbalas dan kemukakan jawapan kepada pengadu dalam tempoh yang ditetapkan mengikut saluran maklumbalas berdasarkan kepada Piagam Pelanggan dan sesalinen jawapan ke UKK dan pihak yang berkaitan seperti Biro Pengaduan Awam bagi tujuan rekod (jika berkenaan). 5. Setiap hari, semak Sistem Pengurusan Aduan Awam-SISPAA bagi memastikan Bhgn/ Unit/ Jabatan/ Agensi mengambil tindakan mengikut tempoh masa yang ditetapkan. Sekiranya melebihi masa yang ditetapkan, surat peringatan akan dikeluarkan. 6. Sediakan Laporan Pengurusan Maklumbalas (mengikut keperluan). 7. Kemukakan hasil Laporan Maklumbalas kepada Mesyuarat MKSP (mengikut keperluan/berkenaan).



KUKK/PPA/PPPA/UKK	8 Mengambil tindakan berdasarkan keputusan mesyuarat.
Tanggungjawab	Tindakan
	B. MAKLUM BALAS PELANGGAN (KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN)
KUKK/PPA/PPPA	1. Membuat perancangan untuk mendapatkan maklumbalas pelanggan mengenai perkhidmatan yang disediakan.
PPA/PPPA/ PT/PKP/UKK	2. Mengedarkan Borang Kajian Kepuasan Pelanggan kepada pelanggan yang dikenal pasti atau mengikut program yang bersesuaian.
PPA/PPPA/PT/PKP/UKK	3. Mengumpul Borang Kajian Kepuasan Pelanggan yang telah diisi dan membuat analisis.
PPA/PPPA	4. Menyediakan Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan tersebut.
KUKK/PPA/PPPA	5. Mengemukakan hasil laporan tersebut kepada wakil pengurusan untuk MKSP atau mengikut keperluan lain yang diperlukan.
KUKK/PPA/PPPA	6. Mengambil tindakan seperti yang diputuskan oleh MKSP.

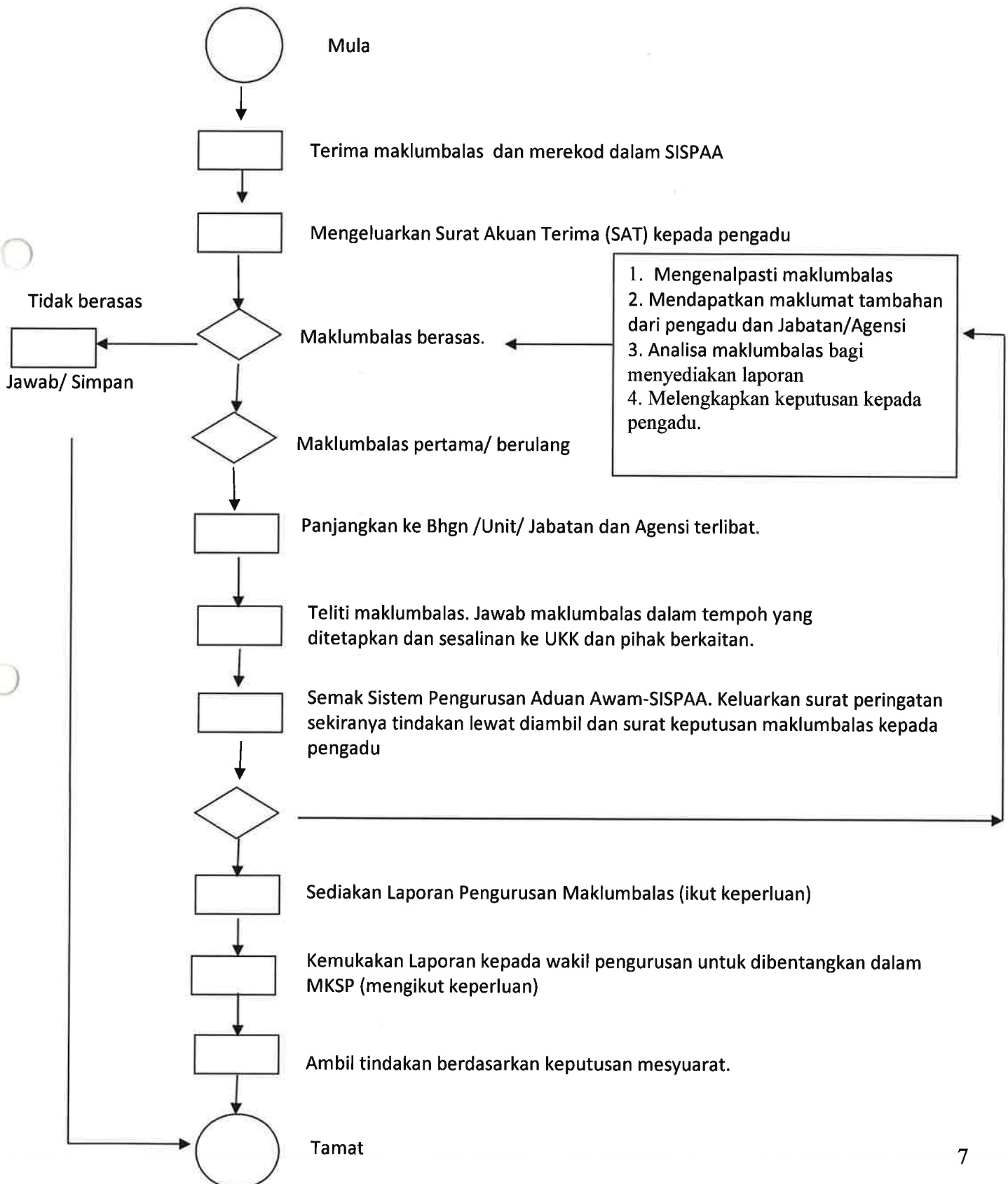
**7. REKOD KUALITI**

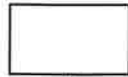
Bil	Rekod	Lokasi	Tempoh Penyimpanan
	MAKLUMBALAS PELANGGAN		
1.	Borang Maklumbalas Pelanggan MOA	Unit Komunikasi Korporat	5 tahun
2.	Laporan Maklumbalas	Unit Komunikasi Korporat	5 tahun
3.	Minit Mesyuarat MKSP	Unit Komunikasi Korporat	5 tahun
	MAKLUMBALAS PELANGGAN		
4.	Borang Kajian Kepuasan Pelanggan	Unit Komunikasi Korporat	5 tahun
5.	Laporan Maklumbalas Kajian Kepuasan Pelanggan	Unit Komunikasi Korporat	5 tahun



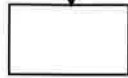
8. CARTA ALIRAN KERJA

A. MAKLUMBALAS PELANGGAN



**B. MAKLUMBALAS PELANGGAN (KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN)**

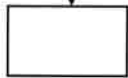
Buat perancangan untuk menjalankan Kajian Kepuasan Pelanggan.



Edarkan borang soal selidik kepada kumpulan sasaran.



Kumpul Borang Kajian dan buat analisis



Sediakan Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan dan kemukakan kepada Mesyuarat MKSP utk pembentangan atau mengikut keperluan.



Ambil tindakan berdasarkan keputusan mesyuarat