	<b>SOKONGAN</b> <b>PENGURUSAN PELANGGAN</b>	Halaman: 1/4
	<b>PEJABAT NAIB CANSOLOR</b> <b>Kod Dokumen: SOK/PEL/GP01/MB. A.AWAM</b>	No.Semakan: 03
	<b>GARIS PANDUAN PELANGGAN UNTUK MAKLUM BALAS</b> <b>DAN ADUAN AWAM</b>	No. Isu: 02
		Tarikh:13/08/2021

**BAGAIMANA UNTUK MEMBUAT ADUAN/MAKLUM BALAS KEPADA UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**


**BANTU KAMI UNTUK MENJADI UNIVERSITI BEREPUTASI ANTARABANGSA  
(Perutusan Komuniti UPM)**

Sebagai sebuah Universiti yang terkemuka dan menjadi Pusat Pemelajaran dan Penyelidikan yang utama pada peringkat antarabangsa, dan telah komited terhadap budaya kerja cemerlang yang menjurus ke arah penambahbaikan secara berterusan untuk menjamin kepuasan hati pelanggan.

Misi kami ialah untuk memberikan sumbangan bermakna kepada pembentukan kekayaan dan pembangunan negara serta kemajuan manusia sejagat menerusi penerokaan dan penyebaran ilmu menerusi perkhidmatan utama kami iaitu pengajaran, penyelidikan dan perkhidmatan profesional yang merentasi 13 buah Fakulti, 10 Institut, 2 Sekolah, 1 Akademik, 19 Pusat, 9 Kolej Kediaman dan 5 Bahagian.

Maklum balas anda kepada kami, sama ada ia merupakan aduan, permintaan, syor, komen dan pandangan, adalah sangat dihargai dan sentiasa diberi perhatian yang serius kerana ia sememangnya adalah berharga dan boleh membantu dalam usaha kami untuk terus mempertingkatkan perkhidmatan kami kepada semua para pelanggan. Kami percaya dalam membuat perkara yang betul dan melaksanakannya dengan betul. Tetapi kami juga menyedari bahawa ada kalanya kesilapan boleh berlaku dan maklum balas yang tepat pada masanya dari anda akan boleh membantu kami berada terus di landasan yang betul demi untuk mencapai aspirasi dan komitmen kami. Kami akan berusaha dengan sebaik yang mungkin untuk membuat pembetulan dan mengelakkan dari membuat kesilapan yang sama.


Pengiktirafan serta penghargaan anda terhadap perkhidmatan yang kami berikan akan juga membantu kami untuk mengukur sejauh mana pencapaian kami dalam memberi kepuasan kepada para pelanggan kami. Pujian anda akan juga membantu untuk mengesahkan bahawa kami sedang melaksanakan tugas dengan betul dan telah melaksanakannya dengan baik. Ini juga akan membantu untuk meningkatkan lagi semangat kakitangan kami.

	<b>SOKONGAN</b> <b>PENGURUSAN PELANGGAN</b>	Halaman: 2/4
	<b>PEJABAT NAIB CANSOLOR</b> <b>Kod Dokumen: SOK/PEL/GP01/MB. A.AWAM</b>	No.Semakan: 03
	<b>GARIS PANDUAN PELANGGAN UNTUK MAKLUM BALAS</b> <b>DAN ADUAN AWAM</b>	No. Isu: 02
		Tarikh:13/08/2021

## BAGAIMANA HENDAK MELAKUKANNYA? DAN APA MESTI DILAKUKAN?

### (Proses dan Prosedur Kami)

- Anda boleh memberi maklum balas dalam bentuk aduan, permintaan, syor, komen atau pandangan anda dengan menulis kepada kami, melalui telefon, email, laman web kami atau datang sendiri ke pejabat-pejabat kami. Kami akan menyampaikan maklum balas anda kepada pegawai yang berkebolehan untuk menanganinya.
- Dalam jangka masa 6 hari bekerja (dengan memberikan 4 hari masa bekerja untuk hantaran pos) selepas menerima maklum balas anda, kami akan menghantar kepada anda akuan penerimaan maklum balas tersebut dan menyertakan juga butir-butir seperti nombor telefon, email dan alamat pejabat pegawai yang akan mengendalikan maklum balas anda. Dalam surat akuan yang sama anda akan juga dimaklumkan mengenai anggaran awal berhubung dengan masa yang kami perlukan untuk menjalankan penyiasatan dan seterusnya memberikan penjelasan yang memuaskan kepada anda. Kami juga akan memberikan nama dan alamat pejabat seorang pegawai kanan yang boleh dihubungi sekiranya anda tidak berpuas hati dengan penjelasan pegawai yang mengendalikan aduan anda tadi.
- Pegawai berkenaan akan memberi jawapan ke atas aduan atau permintaan anda dalam jangka masa yang telah ditetapkan atau sekiranya perkara tersebut memerlukan masa yang panjang untuk diselesaikan, pegawai tadi akan memaklumkan anda bila penjelasan boleh diberikan.
- Jika anda tidak berpuas hati dengan penjelasan yang diberikan, anda boleh menghubungi pegawai kanan yang disebutkan dalam surat akuan penerimaan tadi dengan menyatakan sebab-sebab mengapa anda tidak puas hati dengan penjelasan yang kami berikan. Pegawai Kanan berkenaan akan mengkaji semula aduan atau permintaan tadi dan akan memberikan penjelasan dalam jangka masa yang telah ditetapkan.
- Jika anda masih tidak berpuas hati dengan penjelasan yang kedua, anda boleh menghubungi Pejabat Naib Canselor, dan perkara ini akan melibatkan perhatian Naib Canselor kami sendiri. Kami akan mengkaji semula perkara ini dan memberikan penjelasan dalam masa yang telah ditetapkan. Kami amat berdukacita jika sekiranya kami telah menyebabkan kesukaran sehingga anda terpaksa sampai ke peringkat ini.

	<b>SOKONGAN</b> <b>PENGURUSAN PELANGGAN</b>	Halaman: 3/4
	<b>PEJABAT NAIB CANSOLOR</b> <b>Kod Dokumen: SOK/PEL/GP01/MB. A.AWAM</b>	No.Semakan: 03
	<b>GARIS PANDUAN PELANGGAN UNTUK MAKLUM BALAS</b> <b>DAN ADUAN AWAM</b>	No. Isu: 02
		Tarikh:13/08/2021


- Walau bagaimanapun, jika anda masih lagi tidak berpuas hati apabila sampai ke peringkat ini, anda boleh mengemukakan aduan anda kepada pihak Unit Pengaduan Awam Kementerian Pendidikan Tinggi, iaitu sebuah lagi unit yang telah diamanahkan untuk mengendalikan sebarang aduan yang berkaitan dengan Institusi Pengajian Tinggi. Mereka boleh dihubungi seperti di bawah:-

Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA), Kementerian Pendidikan Malaysia

- Jika sekiranya anda berpuas hati dengan penjelasan yang diberikan, sila juga maklumkan kepada kami.

#### **APA YANG DIJANGKAKAN? (PIAWAIAN PRESTASI KAMI)**

- Kami akan memberikan anda surat akuan penerimaan sebaik saja kami menerima maklum balas dari anda. Sasaran kami ialah agar anda menerima akuan penerimaan tadi dalam tempoh 6 hari bekerja (dengan memberikan 4 hari masa bekerja untuk hantaran pos).
- Kami akan mengambil perhatian yang serius terhadap maklum balas anda dan kami akan menjalankan penyiasatan yang menyeluruh dan melakukan apa yang terdaya untuk memberikan anda penjelasan yang memuaskan dalam jangka masa yang ditetapkan iaitu dalam 21 hari bekerja. Sasaran kami ialah untuk menentukan agar anda tidak perlu pergi ke peringkat yang seterusnya.
- Jika sekiranya masa yang ditetapkan tidak dapat dicapai kerana mungkin maklum balas yang anda berikan memerlukan masa yang panjang untuk siasatan rapi dijalankan, pegawai yang mengendalikan maklum balas anda akan memberitahu anda tarikh baru untuk anda menerima penjelasan dari kami. Sasaran kami ialah agar anda menerima penjelasan kami dalam jangka masa tarikh baru yang ditetapkan.
- Sebaik saja mengetahui bahawa anda tidak berpuas hati dengan penjelasan kami yang pertama, sasaran kami seterusnya ialah untuk memberikan penjelasan yang kedua dari pegawai kanan kami dalam jangka masa 14 hari bekerja dan anda tidak perlu pergi ke peringkat yang seterusnya.

	<b>SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN</b>	Halaman: 4/4
	<b>PEJABAT NAIB CANCELOR</b> <b>Kod Dokumen: SOK/PEL/GP01/MB. A.AWAM</b>	No.Semakan: 03
	<b>GARIS PANDUAN PELANGGAN UNTUK MAKLUM BALAS DAN ADUAN AWAM</b>	No. Isu: 02
		Tarikh:13/08/2021

- Jika anda masih lagi tidak berpuas hati dengan penjelasan kami yang kedua, sasaran kami yang selanjutnya ialah agar anda dapat menerima penjelasan kami dalam jangka masa 10 hari bekerja dari pegawai paling tinggi yang bertanggungjawab terhadap organisasi kami iaitu Naib Canselor kami dan sasaran kami ialah agar anda tidak perlu berhubung dengan pihak Biro Pengaduan Awam Jabatan Perdana Menteri.

#### **APA YANG KAMI JANGKAKAN? (PETUNJUK PRESTASI KAMI)**

- Anda adalah pengadil yang terbaik untuk mengukur prestasi kami dan adalah sangat dihargai sekiranya anda dapat memaklumkan kami sama ada anda berpuas hati atau tidak dengan penjelasan yang kami berikan.
- Kami berazam dan komited dengan kepercayaan kami terhadap usaha penambahbaikan secara berterusan untuk menjamin kepuasan hati pelanggan dan dengan bantuan yang anda berikan melalui maklum balas ini kami berharap akan dapat membuat perubahan-perubahan berikut:-
  - i. mengurangkan kes-kes aduan
  - ii. menambah jumlah syor/komen/pandangan untuk ruang pembaikan dan sasaran kami adalah maklum balas yang berterusan; dan
  - iii. menambahkan kes-kes yang melibatkan pujian/penghargaan dan sasaran kami adalah maklum balas yang berterusan.

#### **KAMI ADALAH KOMITED UNTUK MEMBERIKAN LAYANAN KEPADA ANDA**

Maklum balas atau Aduan Talian Terus melalui *u-respons* di laman web UPM, telefon atau menulis ke pejabat kami, di mana alamat dan nombor telefon kami boleh diperoleh melalui laman web <http://www.pspk.upm.edu.my>.