

PROSEDUR KUALITI

PK(PD) - 6 PENGURUSAN ADUAN PELANGGAN

DISEDIAKAN	DILULUSKAN
<p>..... (NOR DIANA BINTI ISMAIL) KETUA PENOLONG PEGAWAI DAERAH (PENGURUSAN DAERAH) Tarikh : 1 FEBRUARI 2019</p>	<p>..... (TENGKU DATO' NOR ASMALIZA BINTI KU LAH) PEGAWAI DAERAH KUANTAN Tarikh : 1 FEBRUARI 2019</p>

PEJABAT DAERAH DAN TANAH KUANTAN

BAHAGIAN PENGURUSAN DAERAH
PK(PD)-6 : PENGURUSAN ADUAN PELANGGAN

NO. TERBITAN : 01

NO. PINDAAN : 00

TARIKH KUATKUASA : 1 FEBRUARI 2019

NO. SALINAN : 00

1.0 OBJEKTIF PROSEDUR

Menggariskan langkah-langkah bagi mengendalikan maklum balas pelanggan terhadap perkhidmatan yang disampaikan. Maklum balas pelanggan hendaklah dijawab oleh PDT Kuantan dalam tempoh tujuh (7) hari dari tarikh terima maklum balas pelanggan.

2.0 SKOP

Prosedur ini diguna pakai bagi mengendalikan maklum balas merangkumi aduan dan penghargaan ke atas semua perkhidmatan yang disampaikan kepada pelanggan yang diterima melalui surat, emel, borang kepuasan hati pelanggan, mesyuarat dan laporan media.

3.0 RUJUKAN

- Manual Kualiti : Perkara 8.2.1 Komunikasi Dengan Pelanggan

4.0 DEFINISI & SINGKATAN

- | | | |
|----|----------|---|
| a) | Aduan | Rungutan pelanggan terhadap perkhidmatan yang disampaikan tidak memuaskan hati. |
| b) | KPPD(PD) | Ketua Penolong Pegawai Daerah (Pengurusan Daerah) |
| c) | PPT (MK) | Penolong Pegawai Tadbir (Majlis Keraian) |
| d) | KPT | Ketua Pembantu Tadbir |
| e) | PT | Pembantu Tadbir |

PEJABAT DAERAH DAN TANAH KUANTAN

BAHAGIAN PENGURUSAN DAERAH
PK(PD)-6 : PENGURUSAN ADUAN PELANGGAN

NO. TERBITAN : 01

NO. PINDAAN : 00

TARIKH KUATKUASA : 1 FEBRUARI 2019

NO. SALINAN : 00

5.0 SINGKATAN

Tiada

6.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
KPPD (KP)	<ul style="list-style-type: none">• Terima maklum balas melalui surat/e-mel/keratan akhbar/mesyuarat utama/ Borang Kepuasan Hati Pelanggan.• Mengarahkan PPT (MK) untuk menyemak aduan.
PPT (MK)	Menyemak dan mengenalpasti aduan yang diterima daripada pelanggan dan menyediakan surat akuan terima.
KPT	Merekod aduan yang diterima dan mengarahkan PT untuk menyalurkan aduan kepada pihak berkenaan.
PT	Menyalurkan aduan kepada unit-unit yang terlibat melalui memo/ surat.
KPT/ PT	Menerima maklum balas aduan daripada unit-unit berkaitan.
KPT/ PT	Mengemukakan surat kepada pengadu memaklumkan tindakan dilaksanakan bagi penyelesaian aduan.

PEJABAT DAERAH DAN TANAH KUANTAN

**BAHAGIAN PENGURUSAN DAERAH
PK(PD)-6 : PENGURUSAN ADUAN PELANGGAN**

NO. TERBITAN : 01

NO. PINDAAN : 00

TARIKH KUATKUASA : 1 FEBRUARI 2019

NO. SALINAN : 00

6.0 SENARAI BORANG DAN REKOD BERKAITAN

BIL.	REKOD	TEMPOH PENYIMPANAN
1.	Fail Aduan Pelanggan	5 Tahun
2.	Borang Soal Selidik Kepuasan Pelanggan	5 Tahun