	PROSEDUR ADUAN PELANGGAN MAJLIS DAERAH KOTA TINGGI	Tarikh : 09 OGOS 2020
		Muka Surat: 1/9
		PINDAAN: 2


PROSEDUR SOKONGAN

MAJLIS DAERAH KOTA TINGGI

PROSEDUR ADUAN PELANGGAN

MDKT-URUS-10

DISEDIAKAN OLEH:	DILULUSKAN OLEH:
NAMA:	NAMA:
JAWATAN:	JAWATAN:

	PROSEDUR ADUAN PELANGGAN MAJLIS DAERAH KOTA TINGGI	Tarikh : 09 OGOS 2020
		Muka Surat: 2/9
		PINDAAN: 2

1. OBJEKTIF

Prosedur ini bertujuan bagi menentukan semua aduan daripada pelanggan adalah direkod dan urusetia aduan akan memastikan semua aduan disampaikan kepada jabatan sekurang-kurangnya dalam **tiga (3) hari** dalam tempoh waktu bekerja dari waktu menerima aduan tersebut sehingga proses penyampaian aduan.


Proses berikutnya akan diselesaikan oleh jabatan yang berkenaan dalam tempoh masa tertentu bergantung kepada penyelesaian dan juga kos (jika berkaitan).

2. SKOP PELAKSANAAN

Meliputi semua aduan awam yang diterima secara lisan, surat, telefon, Facebook, WhatsApp, emel dan borang aduan yang disediakan oleh Jabatan.

3. RUJUKAN

- 3.1 - Pekeliling Kemajuan Perkhidmatan Awam Bil. 4 Tahun 1992
- 3.2 - Manual Kualiti MDKT-MK-01
- 3.3 - **MDKT/URUS.04** Prosedur Semakan Mesyuarat Pengurusan
- 3.4 - **MDKT/URUS.06** Prosedur Tindakan Pembetulan

	PROSEDUR ADUAN PELANGGAN MAJLIS DAERAH KOTA TINGGI	Tarikh : 09 OGOS 2020
		Muka Surat: 3/9
		PINDAAN: 2

4. DEFINISI

4.1 ADUAN PELANGGAN

Aduan-aduan yang diterima daripada pelanggan luaran dan dalaman yang melibatkan kualiti produk dan perkhidmatan MDKT.

4.2 PTB


Permohonan tindakan pembedahan yang dikeluarkan kepada jabatan-jabatan yang berkaitan dengan aduan yang diterima untuk diambil tindakan segera dan menyelesaikan punca aduan.

4.3 PELANGGAN

Pemilik Pegangan dan orang awam yang menggunakan perkhidmatan MDKT

5. SINGKATAN

YDP	-	Yang Dipertua Majlis
SU	-	Setiausaha Majlis
KJPM	-	Ketua Jabatan Pembangunan Manusia
PPT	-	Penolong Pegawai Tadbir
PKP	-	Pegawai Khidmat Pelanggan
PYB	-	Pegawai Yang Berkaitan
KJB	-	Ketua Jabatan
JPM	-	Jabatan Pembangunan Masyarakat

	PROSEDUR ADUAN PELANGGAN MAJLIS DAERAH KOTA TINGGI	Tarikh : 09 OGOS 2020
		Muka Surat: 5/9
		PINDAAN: 2

***KJB : Ketua Jabatan Berkenaan**

Ketua Jabatan Khidmat Pengurusan

Ketua Jabatan Perancangan, Pembangunan dan Landskap

Ketua Jabatan Kejuruteraan

Ketua Jabatan Penilaian dan Pengurusan Harta

Ketua Unit Audit Dalaman

Ketua Unit Undang-Undang

Ketua Jabatan Perbendaharaan


Ketua Unit OSC

Ketua Jabatan Kesihatan Dan Pelesenan

Ketua Jabatan Penguatkuasaan


6. TANGGUNGJAWAB

JAWATAN	TANGGUNGJAWAB
KJPM/PPT	➤ Memastikan tindakan penyelesaian dilaksanakan oleh Jabatan yang berkenaan bagi setiap aduan pelanggan yang diterima tertakluk kepada KPI
PKP/PYB	➤ Membantu menerima aduan pelanggan dan merekod kadar buku aduan pelanggan dan menyediakan rekod aduan pelanggan.
PPT	➤ Penolong Pembantu Tadbir menentukan aduan yang diterima adalah dalam kawasan operasi Majlis. Jika aduan yang diterima berada di luar kawasan bercukai Majlis, perlu dimaklumkan kepada pihak pelanggan bahawa tindakan tidak dapat diambil. Disyorkan rujuk Agensi Yang berkenaan
KJB	➤ Melaksanakan tindakan pada aduan yang diterima mengikut klasifikasi aduan dan tempoh masa yang ditetapkan.


	PROSEDUR ADUAN PELANGGAN MAJLIS DAERAH KOTA TINGGI	Tarikh : 09 OGOS 2020
		Muka Surat: 6/9
		PINDAAN: 2

7. TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

Tanggungjawab	Tindakan
PKP	<p>Pegawai Khidmat Pelanggan menerima aduan melalui lisan, surat, telefon, emel, Facebook, WhatsApp dan borang aduan Jabatan</p> <p>PKP menulis butir-butir aduan dalam Borang Aduan Pelanggan (MDKT/URUS.10.L01).</p>
PYB	<p>PYB merekod aduan dalam Buku Rekod Aduan Pelanggan dan menyerahkan borang aduan kepada KJB dalam tempoh masa 1 hingga 3 hari (MDKT/URUS.10.L02)</p>
PPT	<p>Penolong Pembantu Tadbir menentukan aduan yang diterima adalah dalam kawasan operasi Majlis. Jika aduan yang diterima berada di luar kawasan bercukai Majlis, perlu dimaklumkan kepada pihak pelanggan bahawa tindakan tidak dapat diambil. Disyorkan rujuk Agensi Yang Berkenaan</p>
PYB	<p>Jika aduan yang diterima sah didalam kawasan operasi MDKT, PYB akan merujuk kepada Jabatan Yang Berkenaan dan sesalinan kepada PPT untuk tujuan seliaan dan rekod.</p>
KJB/PPT	<p>Jika tidak melibatkan kos yang tinggi, terus kepada tindakan pembetulan dan tindakan tersebut dimaklumkan kepada PPT untuk tujuan Rekod dan makluman kepada pengadu</p>
KJB/SU/YDP	<p>Sekiranya melibatkan kos Yang tinggi. KJB perlu merujuk kepada SU/YDP untuk kelulusan peruntukan Kerja</p>

	PROSEDUR ADUAN PELANGGAN MAJLIS DAERAH KOTA TINGGI	Tarikh : 09 OGOS 2020
		Muka Surat: 7/9
		PINDAAN: 2

YDP/SU/KJB	<p>Kelulusan YDP dan SU diterima dan terus kepada tindakan pembetulan dan tindakan tersebut dimaklumkan kepada PPT untuk tujuan rekod dan makluman kepada pengadu</p> <p>Jika tiada peruntukan, mohon peruntukan untuk kerja-kerja pembetulan tersebut</p> <p>Setelah mendapat peruntukan, terus kepada tindakan pembetulan</p> <p>Ambil tindakan pada aduan yang telah diadukan melalui borang aduan, emel, telefon, surat, Facebook, WhatsApp dan lisan dan memaklumkan kepada PPT setelah tindakan selesai</p> <p>KJPM akan mengadakan Mesyuarat Aduan setiap sebulan bagi menyemak status tindakan atas aduan</p> <p>Menerima dan merekod maklumbalas tindakan yang telah diambil oleh KJB</p> <p>KJB akan memaklumkan tindakan yang telah diambil kepada pengadu melalui lisan, emel, surat, telefon, Facebook, WhatsApp dan borang aduan dari Jabatan dan KJPM akan memaklumkan laporan mesyuarat dan tindakan didalam Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan</p>
-------------------	--

	PROSEDUR ADUAN PELANGGAN MAJLIS DAERAH KOTA TINGGI	Tarikh : 09 OGOS 2020
		Muka Surat: 8/9
		PINDAAN: 2

8. REKOD KUALITI

Bil.	Rekod	Tempoh	Tempat
8.1	Buku Rekod Aduan Pelanggan	2 Tahun	JPM
8.2	Fail Rekod Aduan Pelanggan	2 Tahun	JPM

9. LAMPIRAN

Bil.	Lampiran	Rujukan
8.1	Borang Aduan Pelanggan	MDKT/URUS.10.L01
8.2	Buku Daftar Aduan Pelanggan	MDKT/URUS.10.L02
8.3	Laporan Aduan Bulanan	MDKT/URUS.10.L03



**PROSEDUR ADUAN PELANGGAN
MAJLIS DAERAH KOTA TINGGI**

Tarikh : 09 OGOS 2020

Muka Surat: 9/9

PINDAAN: 2

10. CARTA ALIR

