GARIS PANDUAN
SISTEM MAKLUM BALAS DAN ADUAN (eFACt)

Jawatankuasa Aduan dan Maklum Balas UKM
Universiti Kebangsaan Malaysia

2012
Senarai Kandungan

1.0 AKRONIM DAN SINGKATAN ........................................................................................................... 4
2.0 DEFINISI ............................................................................................................................................ 4
3.0 TUJUAN ............................................................................................................................................... 8
4.0 LATAR BELAKANG SISTEM ........................................................................................................... 8
5.0 PENGENDALIAN SISTEM MAKLUM BALAS DAN ADUAN ........................................................... 11
   5.1 Lantikan Urus Setia ......................................................................................................................... 11
   5.2 Pengurusan Aduan/ Aduan Perkhidmatan ICT dan Aduan Kerosakan Fizikal .......................... 14
   5.3 Pengurusan Maklum Balas Cadangan, Pertanyaan Awam dan Penghargaan .......................... 18
   5.4 Pengurusan Pertanyaan Warga UKM ........................................................................................... 20
   5.5 Pengurusan Aduan/ Cadangan/ Pertanyaan dan Penghargaan yang Ditolak PTJ (Urus Setia Aras 2) 22
   5.6 Pemurnian Jawapan Aduan .......................................................................................................... 22
   5.7 Pemantauan Tindakan Mengikut Tempoh Masa Kelas Aduan .................................................... 23
   5.8 Laporan Aduan/ Aduan Perkhidmatan ICT/ Aduan Kerosakan Fizikal/ Cadangan/ Pertanyaan dan Penghargaan ................................................................. 24
   5.9 Kajian Kepuasan Pelanggan.......................................................................................................... 24
   5.10 Tindakan Penambahbaikan Berterusan Oleh PTJ ..................................................................... 24
6.0 MANUAL PENGGUNA SISTEM eFACT ......................................................................................... 25
   6.1 Urus Setia PJK ............................................................................................................................. 25
      a. Login Sistem .............................................................................................................................. 25
      b. Pemantauan Tindakan ............................................................................................................. 26
      c. Laporan PJK ............................................................................................................................ 27
      d. Statistik .................................................................................................................................... 28
      e. Aduan yang Ditolak oleh PTJ ............................................................................................... 29
   6.2 Urus Setia Aras 2 (Sistem) .......................................................................................................... 30
      a. Login Sistem ............................................................................................................................ 30
      b. Agihan kepada PTJ ................................................................................................................ 31
      c. Selesai Aduan PTJ ................................................................................................................. 32
      d. Pemurnian Jawapan PTJ ...................................................................................................... 33
      e. Borang Aduan (Input Manual) .............................................................................................. 35
      f. Pemantauan Tindakan PTJ .................................................................................................... 36
      g. Laporan Urusetia .................................................................................................................... 37
   6.3 Urus Setia Aras 3 (PTJ) .............................................................................................................. 38
      a. Login Sistem ............................................................................................................................ 38
      b. Penerimaan Aduan ................................................................................................................ 39
      c. Borang Aduan (Isi Manual) .................................................................................................. 42
      d. Laporan PTJ ............................................................................................................................ 43
1.0 AKRONIM DAN SINGKATAN

<table>
<thead>
<tr>
<th>PTJ</th>
<th>Pusat Tanggungjawab</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>UKM</td>
<td>Universiti Kebangsaan Malaysia</td>
</tr>
<tr>
<td>eFACT</td>
<td>Sistem Maklum Balas dan Aduan UKM</td>
</tr>
<tr>
<td>PJK</td>
<td>Pusat Jaminan Kualiti</td>
</tr>
</tbody>
</table>

2.0 DEFINISI

<table>
<thead>
<tr>
<th>Perkara (Definisi Umum)</th>
<th>Definisi</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Aduan (Definisi Umum)</td>
<td>Ketidakpuasan hati berkaitan dengan perkhidmatan PTJ yang diterima daripada pengadu melalui saluran yang telah ditetapkan selain aduan berkenaan Perkhidmatan ICT dan Aduan Kerosakan Fizikal.</td>
</tr>
<tr>
<td>Aduan Awam</td>
<td>Ketidakpuasan hati berkaitan dengan perkhidmatan PTJ yang diterima daripada orang awam melalui saluran yang telah ditetapkan selain aduan berkenaan Perkhidmatan ICT dan Aduan Kerosakan Fizikal.</td>
</tr>
<tr>
<td>Aduan Dalaman</td>
<td>Ketidakpuasan hati berkaitan dengan perkhidmatan PTJ yang diterima daripada kakitangan UKM melalui saluran yang telah ditetapkan selain aduan berkenaan Perkhidmatan ICT dan Aduan Kerosakan Fizikal.</td>
</tr>
<tr>
<td>Aduan Pelajar</td>
<td>Ketidakpuasan hati berkaitan dengan perkhidmatan PTJ yang diterima daripada pelajar UKM melalui saluran yang telah ditetapkan selain aduan berkenaan Perkhidmatan ICT dan Aduan Kerosakan Fizikal.</td>
</tr>
<tr>
<td>Cadangan</td>
<td>Sebarang usul untuk penambahbaikan terhadap sistem penyampaian perkhidmatan UKM</td>
</tr>
<tr>
<td>e-pembelajaran</td>
<td>Aduan berkenaan e-pembelajaran</td>
</tr>
<tr>
<td>Gangguan Seksual</td>
<td>Aduan terhadap perbuatan berbaur seksual</td>
</tr>
<tr>
<td>Kerosakan Infrastruktur/Kemudahan Fizikal</td>
<td>Aduan yang melibatkan kerosakan kemudahan fizikal di UKM seperti bangunan, peralatan mekanikal, lanskap, kawalan serangga dan haiwan perosak, bekalan elektrik dan air, peralatan elektrik, keadaan fizikal jalan raya, telefon dan sistem siaraya.</td>
</tr>
<tr>
<td>Perkara</td>
<td>Definisi</td>
</tr>
<tr>
<td>----------------------------------</td>
<td>----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td>Kerosakan Kemudahan ICT</td>
<td>Aduan yang melibatkan kerosakan kemudahan berkaitan rangkaian, sistem aplikasi, email dan peralatan ICT</td>
</tr>
<tr>
<td>Keselamatan (Security)</td>
<td>Aduan berkenaan kawalan keselamatan harta benda dan ketenteraman awam dalam kampus serta aduan terhadap penguatkuasaan peraturan lalulintas dan peraturan keselamatan yang diluluskan oleh universiti.</td>
</tr>
<tr>
<td>Keselamatan (Safety)</td>
<td>Aduan mengenai keselamatan, kesehatan dan kebajikan pekerja di tempat kerja seperti aduan mengenai persekitaran kerja yang terlalu bising yang boleh memudarakan tahap pengdengaran, Lantai licin dan tidak mempunyai papan tanda amaran, Penggunaan Kelengkapan Perlindungan Peribadi (PPE) yang tidak sesuai dengan aktiviti pekerjaan dan Alat pemadam api tiada di lokasi yang disediakan.</td>
</tr>
<tr>
<td>Latihan &amp; Perkembangan Akademik</td>
<td>Aduan berkenaan latihan kakitangan Akademik (Pengajaran &amp; Pembelajaran)</td>
</tr>
<tr>
<td>Latihan Kakitangan</td>
<td>Aduan berkenaan latihan kepada keseluruhan kakitangan UKM</td>
</tr>
<tr>
<td>Pengadu</td>
<td>Individu atau organisasi yang membuat aduan.</td>
</tr>
<tr>
<td>Pengangkutan</td>
<td>Aduan berkenakan kemudahan pengangkutan UKM</td>
</tr>
<tr>
<td>Penghargaan</td>
<td>Memberi penghormatan terhadap sesuatu perkhidmatan atau pencapaian individu atau kumpulan di UKM</td>
</tr>
<tr>
<td>Pengkelasan Aduan</td>
<td><strong>Mudah</strong>: PTJ boleh menjawab terus tanpa melibatkan mana-mana pihak (5 hari bekerja)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td><strong>Sederhana</strong>: Tidak melibatkan implikasi polisi atau kewangan (30 hari bekerja)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td><strong>Kompleks</strong>: Melibatkan implikasi polisi atau kewangan (lebih daripada 30 hari bekerja)</td>
</tr>
<tr>
<td>Pengurusan Akademik</td>
<td>Aduan berkaitan pengurusan akademik seperti pengambilan, pendaftaran pelajar baru, pendaftaran kursus, penjadualan kuliah, tempahan ruang kuliah dan peperiksaan, peperiksaan, permohonan dan pengesahan transkrip, pengijazahan dan pengesahan senat serta Konvokesyen, permohonan kemasukan ke UKM,</td>
</tr>
<tr>
<td>Perkara</td>
<td>Definisi</td>
</tr>
<tr>
<td>--------------------------------</td>
<td>------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td>Pendaftaran kursus dan perancangan akademik serta peperiksaan dan status pengajian</td>
<td>Aduan yang berkaitan sumber manusia dan kemudahan staf</td>
</tr>
<tr>
<td>Pengurusan dan Pentadbiran</td>
<td>Aduan Mengenai Pengurusan Kewangan seperti pembayaran yuran, biasiswa dan pinjaman, zakat, perolehan, geran penyelidikan dan gaji</td>
</tr>
<tr>
<td>Pengurusan Kewangan</td>
<td>Aduan terhadap individu lain di tempat kerja selain daripada aduan gangguan seksual</td>
</tr>
<tr>
<td>Pengurusan Personel</td>
<td>Aduan yang berkaitan penyalahgunaan jawatan atau kedudukan kakitangan UKM untuk mendapat imbuhan atau membuat apa-apa keputusan atau mengambil tindakan berhubungan dengan apa-apa perkara mengenainya, yang ada kepentingan secara langsung atau tidak langsung</td>
</tr>
<tr>
<td>Penyalahgunaan Kuasa</td>
<td>Aduan yang berkaitan penyalahgunaan kewangan</td>
</tr>
<tr>
<td>Penyelewengan Kewangan</td>
<td>Aduan atau maklum balas berkenaan perkembangan, pembangunan dan inovasi kurikulum pendidikan, kualiti kurikulum pengajaran dan pembelajaran.</td>
</tr>
<tr>
<td>Perkembangan dan Inovasi kurikulum</td>
<td>Aduan terhadap perkhidmatan yang diberikan kepada pelajar seperti perumahan pelajar, aktiviti kokurikulum dan kebajikan pelajar, pembangunan sahsiah pelajar dan perkhidmatan kesihatan pelajar selain daripada pengurusan akademik dan kewangan</td>
</tr>
<tr>
<td>Perkhidmatan Pelajar</td>
<td>Aduan berkenaan perkhidmatan dan pengurusan di Perpustakaan Tun Seri Lanang, Perpustakaan PPUKM, ATMA, Perpustakaan Undang-undang, Perpustakaan Lingkungan Kedua dan Perpustakaan Dr. Abd. Latiff</td>
</tr>
<tr>
<td>Perkhidmatan Perpustakaan</td>
<td>Sebarang persoalan terhadap aktiviti atau perkhidmatan di UKM</td>
</tr>
<tr>
<td>Pertanyaan</td>
<td>Aduan terhadap perkhidmatan di Pusat Perubatan UKM</td>
</tr>
<tr>
<td>Rasuah</td>
<td>Aduan yang berkaitan sumber manusia dan kemudahan staf</td>
</tr>
<tr>
<td>Perkara</td>
<td>Definisi</td>
</tr>
<tr>
<td>---------</td>
<td>-----------</td>
</tr>
<tr>
<td>berkaitan urusan UKM.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Selesai Berperingkat</td>
<td>Aduan yang diterima masih dalam tindakan PTJ dan tindakan pembetulan sedang dilakukan secara berperingkat</td>
</tr>
<tr>
<td>Selesai Peringkat Pengadu</td>
<td>Aduan yang diterima masih dalam tindakan PTJ dan tindakan pembetulan telah dilakukan dan selesai di peringkat pengadu</td>
</tr>
<tr>
<td>Selesai/Tutup</td>
<td>Tindakan pembetulan telah diambil dan kes telah ditutup</td>
</tr>
<tr>
<td>Urus setia PJK / Urus setia Aras 1</td>
<td>Menguruskan Sistem Maklum Balas dan Aduan UKM eFACT secara keseluruhan. Urus setia PJK bertanggungjawab terhadap penerimaan dan agihan Cadangan/ Penghargaan kepada PTJ, pembangunan sistem, pemantauan prestasi dan keberkesanan sistem serta menyediakan pelaporan ke Mesyuarat Ketua Bahagian.</td>
</tr>
<tr>
<td>Urus setia Sistem / Urus setia Aras 3</td>
<td>Bertanggungjawab terhadap penerimaan dan agihan Aduan/ Pertanyaan Awam kepada PTJ, pemurnian tindakan, melaporkan prestasi dan keberkesanan sistem serta menyediakan pelaporan ke Jawatankuasa Aduan dan Maklum Balas UKM</td>
</tr>
</tbody>
</table>
3.0 TUJUAN

3.1 Garis panduan ini bertujuan untuk menerangkan proses pengurusan Sistem Maklum Balas dan Aduan UKM (eFACt) yang meliputi pengurusan penamaan urus setia level 3, pengagihan aduan dan maklum balas pelanggan dan pemantauan tempoh masa tindakan PTJ terhadap aduan dan maklum balas yang diterima. Carta Alir Pengurusan Sistem eFACt boleh dilihat di Lampiran 1 (a dan b).

3.2 Bagi memastikan sistem ini berjalan dengan lancar, urus setia di setiap peringkat perlu memastikan garis panduan ini dipatuhi.

4.0 LATAR BELAKANG SISTEM

4.1 Sistem Maklum Balas dan Aduan Pelanggan (eFACt) mula dibangunkan pada 2010 bertujuan untuk meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan dengan memastikan sistem pengurusan maklum balas dan aduan diuruskan secara sistematik bagi membolehkan perkongsian maklumat yang diterima adalah cepat, telus dan efisien serta membolehkan setiap PTJ dan urus setia mengekalkan laporan maklum balas dan aduan dengan lebih sistematik dan fleksibel.

4.2 Sistem Maklum Balas dan Aduan Pelanggan (eFACt) ini menggabungkan empat (4) sistem sedia ada iaitu Sistem Aduan Pelajar (SADP), Sistem Aduan Dalaman (SAD), Sistem Perkhidmatan ICT (SPKICT) dan Sistem Aduan Kerosakan (SAK) serta menambah Aduan Pembangunan Akademik, Cadangan, Cadangan Awam, Penghargaan, Penghargaan Awam, Pertanyaan dan Pertanyaan Awam bagi membolehkan semua mekanisme penting ini diambil kira dalam proses pengendalian maklum balas dan aduan pelanggan di UKM.

4.3 Sistem Maklum Balas dan Aduan Pelanggan (eFACt) yang bersepadu ini telah siap dibangunkan pada akhir 2011 dan mula dilancarkan pada Januari 2012. Walau bagaimanapun, bagi memastikan sistem berjalan dengan lancar, sesi percubaan telah dijalankan dari 1 Januari 2012 sehingga 31 Mac 2012 dengan melibatkan kesemua PTJ. Kini sistem ini telah beroperasi secara sepenuhnya dan statistik yang diperolehi dari sistem ini dibentangkan ke Mesyuarat Ketua-ketua Bahagian mengukut kitaran empat (4) kali setahun.
Lampiran 1: Carta Alir Pengurusan Aduan di eFACt

a) Carta Alir Pengurusan Aduan

**RFB : KESELURUHAN SISTEM MAKLUMBALAS DAN ADUAN UKM -eFACT**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Aduan</th>
<th>Tindakan</th>
<th>Penyelesaian</th>
<th>Makluman</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>Mula</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Membuat acuan</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Hubungi Pengadu</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Hubungi Pengadu</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Jelas?</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Ya</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Tidak</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>PTU</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Menerima surat</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Membuat maklumat/pernyataan dari perwakilan PTU</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Permintaan selidik</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Tidak</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Ya</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>PJK</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Penjelasan**
1. SAD – Jabatan Pendaftaran
2. SACP – JPPU
3. Amanah – PPA
4. Maklumbalas – Jabatan Pendaftaran
5. Pernyataan – Jabatan Pendaftaran
6. Penubuhan Pengusaha – Penubuhan
7. Aduan PFA – PPA
b) Carta Alir Pengurusan Pertanyaan, Cadangan dan Penghargaan

RFB : KESELURUHAN SISTEM MAKLUMBALAS DAN ADUAN UKM -eFACT

<table>
<thead>
<tr>
<th>Maklumbalas/Pertanyaan</th>
<th>Tindakan</th>
<th>Penyelesaian</th>
<th>Makluman/Laporan</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Mula</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Membuat maklumbalas / pertanyaan</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Hubungi Pengedari</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Membuat maklumbalas pertanyaan</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Agihan edaran/ maklumbalas/ pertanyaan kepada jenayah</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Kemasukan Makluman</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Menerima maklumbalas pertanyaan dari urusan level 2 / kumpulan</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Ya</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Tidak</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>PTJ</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Menjawab pertanyaan / membantu maklumbalas bagi cadangan / maklumbalas</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>PJK</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Pelaporan keseluruhun maklumbalas / pertanyaan</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Taman</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

1. Uraian level 2 = Jabatan Pendaftar
2. Uraian kumpulan = PTJ yang bertanggungjawab bagi setiap kumpulan
5.0 PENGENDALIAN SISTEM MALAM BALAS DAN ADUAN

5.1 Lantikan Urus Setia

5.1.1 Urus setia bagi sistem eFACt dibahagikan kepada 3 Aras. Berikut adalah peranan setiap Urus Setia dan tanggungjawab untuk melantik urus setia:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Aras</th>
<th>Urus setia</th>
<th>Peranan</th>
<th>Lantikan</th>
</tr>
</thead>
</table>
| 1    | Urus setia PJK | • Menyelaras sistem eFACt secara keseluruhan  
• Memantau tempoh tindakan yang diambil oleh PTJ  
• Membentangkan Laporan Sistem semasa Mesyuarat JK Aduan dan Maklum balas Pelanggan UKM dan Mesyuarat Ketua-ketua Bahagian setiap 4 kali setahun. | Pengarah PJK |
| 2    | Urus setia Sistem | • Menerima aduan / maklum balas / pertanyaan dari Pengadu melalui sistem  
• Mengagihkan aduan / maklum balas / pertanyaan yang telah lengkap atau aduan / maklum balas / pertanyaan yang ditolak PTJ kepada Urus Setia Aras 3 yang berkenaan  
• Memantau tempoh tindakan yang diambil oleh PTJ  
• Memurnikan jawapan ulasan tindakan yang diambil oleh PTJ sebelum dihantar kepada pengadu.  
• Membentangkan Laporan Sistem semasa Mesyuarat JK Aduan dan Maklum balas Pelanggan UKM setiap 4 kali setahun. | Ketua sistem |
| 3    | Urus setia PTJ | • Menerima aduan / maklum balas / pertanyaan dari Urus Setia Sistem*  
• Mengesahkan aduan / maklum balas / pertanyaan berkenaan dengan PTJ yang menerima  
• Memberikan maklumbalas awal (14 hari) kepada pengadu  
• Memasukkan tindakan berperingkat serta status tindakan yang diambil sekiranya aduan dikelaskan sebagai aduan kompleks  
• Mengagihkan aduan / maklum balas / pertanyaan kepada jabatan / bahagian atau unit di PTJ  
• Memantau tindakan pembetulan ke atas aduan dan menghantar maklum balas PTJ kepada Urus Setia Sistem  
• Memasukan aduan dan maklum balas yang diterima melalui email ke dalam sistem dan menghantar kepada Urus Setia Sistem untuk proses selanjutnya  
• Membentangkan Laporan Sistem eFACt semasa Mesyuarat JK Aduan dan Maklum balas Pelanggan di PTJ masing-masing. | Ketua PTJ |

5.1.2 Urus setia yang dilantik perlu mengisi borang penamaan calon dan menyerahkan borang yang telah lengkap kepada PJK. Ketua Sistem/PTJ juga perlu mengisi borang yang sama
untuk memaklumkan kepada PJK sekiranya terdapat urus setia yang ditamatkan perkhidmatan sebagai urus setia Sistem/PTJ.

Lampiran 3: Borang Lantikan dan Penamatan Urus Setia eFACT

<table>
<thead>
<tr>
<th>BAHAGIAN A: MAKLUMAT UMUM</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Tujuan</td>
</tr>
<tr>
<td>□ Lantikan Baru (Lengkapi Bahagian C&amp;D)</td>
</tr>
<tr>
<td>□ Penamatan Lantikan (Bahagian B) (Lengkapi Bahagian B &amp; Pengesahan datar PTI)</td>
</tr>
<tr>
<td>□ Penamatan &amp; Lantikan Baru (Lengkapi Bahagian B, C&amp;D)</td>
</tr>
<tr>
<td>Aras Urus setia</td>
</tr>
<tr>
<td>□ Urus setia PJK (Aras 1)</td>
</tr>
<tr>
<td>□ Urus setia Sistem (Aras 2)</td>
</tr>
<tr>
<td>□ Urus setia PTI (Aras 3)</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>BAHAGIAN B: BUTIRAN URUS SETIA (Penamatan)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>PTJ</td>
</tr>
<tr>
<td>Nama</td>
</tr>
<tr>
<td>UKM Per:</td>
</tr>
<tr>
<td>Sebab Ditempatkan:</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>BAHAGIAN C: BUTIRAN URUS SETIA (Lantikan)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>PTJ</td>
</tr>
<tr>
<td>Nama</td>
</tr>
<tr>
<td>UKM Per:</td>
</tr>
<tr>
<td>Jawatan</td>
</tr>
<tr>
<td>Bahagian/Unit:</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>BAHAGIAN D: AKUANJU URUS SETIA</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Saya seperti nama yang tercatat memberi aku janji, bahawa saya:-</td>
</tr>
<tr>
<td>1. Hendaklah merahsikan sebarang maklumat atau data atau perkara yang diklasifikasikan sebagai &quot;rahsia&quot; atau &quot;sulit&quot; bagi mana-mana surat rasmi, maklumat dan bahan lain yang dimiliki oleh Fakulti/Institut/Pusat dan Universiti;</td>
</tr>
<tr>
<td>2. Hendaklah menyifatkan maklumat balas dan aduan serta sebarang bentuk maklumat dan laporan yang diterima dari sistem eFACT sebagai rahsia dan tidak akan membuat apa-apa salinan mengenainya tanpa kelulusan Ketua PTI;</td>
</tr>
<tr>
<td>3. Tidak akan menyampaikan, menghubungkan atau mendedahkan maklumat balas dan aduan serta sebarang bentuk maklumat dan laporan dari sistem eFACT kepada pihak lain, kecuali dengan kelulusan Ketua PTI;</td>
</tr>
<tr>
<td>4. Hendaklah menggunakan maklumat balas dan aduan serta sebarang bentuk maklumat dan laporan yang diterima dari sistem eFACT hanya untuk tujuan tugas rasmi saya sebagai Urus setia eFACT PTI;</td>
</tr>
<tr>
<td>5. Tidak akan menyampaikan, menghubungkan atau mendedahkan maklumat kepada mana-mana orang atau menyimpan maklumat balas dan aduan serta sebarang bentuk maklumat dan laporan yang diterima dari sistem eFACT, selepas tamat atau ditamatkan sebagai Urus setia eFACT PTI;</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Tandatangan Urus Setia yang dianitik:</th>
<th>Pengesahan Ketua PTI:</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Name:</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Tarikh Aku Janji:</td>
<td>Tarikh Kuasa (Lantikan/Penamatan):</td>
</tr>
</tbody>
</table>
5.2  Pengurusan Aduan/ Aduan Perkhidmatan ICT dan Aduan Kerosakan Fizikal

5.2.1  Penerimaan Aduan (Urus setia Aras 2)

a) Aduan akan diterima oleh urus setia Aras 2 daripada pengadu melalui sistem mengikut kategori pengadu seperti berikut:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Kategori Pengadu</th>
<th>Kategori Aduan</th>
<th>Urus setia Sistem (Aras 2)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>i. Warga UKM</td>
<td>a) Kakitangan</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>a) Aduan Dalaman</td>
<td>Jabatan Pendaftar</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>a) Aduan Perkhidmatan</td>
<td>Perpustakaan Tun Seri Lanang</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>a) Aduan PPUKM</td>
<td>Pusat Perubatan UKM</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>a) Perkhidmatan ICT</td>
<td>Pusat Teknologi Maklumat</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>a) Kerosakan Fizikal</td>
<td>Jabatan Pembangunan &amp; Prnyelenggaraan</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>a) Aduan PPA</td>
<td>Pusat Pembangunan Akademik</td>
</tr>
<tr>
<td>ii. Awam</td>
<td>Aduan Awam</td>
<td>PKK</td>
</tr>
</tbody>
</table>

b) Bagi aduan dengan maklumat lengkap pengadu yang diterima melalui medium lain seperti surat, email, telefon, lisan, media cetak atau elektronik serta Borang Aduan dan Maklum Balas PTJ, aduan tersebut perlu dimasukkan ke dalam sistem eFACT secara manual oleh Urus Setia Aras 1/ Urus Setia Aras 2/ Urus Setia Aras 3 bagi membolehkan aduan di agihkan kepada PTJ yang berkenaan dan diambil kira dalam Laporan eFACT.
5.2.2 **Pengagihan Aduan (Urus Setia Aras 2)**

a) Pengagihan aduan kepada PTJ dilakukan oleh Urus Setia Aras 2 bagi memastikan aduan yang diterima oleh PTJ telah disemak dan dimurnikan untuk menjamin kerahsiaan butiran pengadu.

b) Sebelum mengagihkan aduan kepada PTJ, Urus Setia Aras 2 perlu memastikan perkara berikut dilaksanakan terlebih dahulu;

   i. semak dan tukar kategori bagi aduan yang salah kategori serta tentukan kategori baru berdasarkan ulasan aduan dan jenis aduan seperti berikut:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Kategori Aduan</th>
<th>Jenis Aduan</th>
</tr>
</thead>
</table>
| Aduan Personel | • Aduan Dalaman  
• Aduan Pelajar  
• Aduan PPUKM  
• Aduan Perkhidmatan Perpustakaan  
• Aduan PPA | • Gangguan Seksual  
• Penyalahgunaan Kuasa  
• Pengurusan Personel  
• Penyelewengan Kewangan  
• Rasuah |
| Aduan Perkhidmatan | • Aduan Dalaman  
• Aduan Pelajar  
• Aduan PPUKM  
• Aduan Perkhidmatan Perpustakaan  
• Aduan PPA  
• Aduan Perkhidmatan Perpustakaan  
• Aduan Kerosakan Fizikal  
• Perkhidmatan ICT | • e-pembelajaran  
• Keselamatan  
• Latihan & Perkembangan Akademik  
• Latihan Kakitangan  
• Pengangkutan  
• Pengurusan Akademik  
• Pengurusan dan Pentadbiran  
• Pengurusan Kewangan  
• Perkembangan dan Inovasi kurikulum  
• Perkhidmatan Pelajar  
• Perkhidmatan Perpustakaan  
• PPUKM  
• Kerosakan Infrastruktur/Kemudahan Fizikal  
• Kerosakan Kemudahan ICT |
ii. Tentukan sama ada maklumat pengadu perlu dipaparkan kepada urus setia Aras 3 dengan mengambil kira kategori aduan seperti berikut:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Kategori Aduan</th>
<th>Maklumat Pengadu</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Aduan Perkhidmatan</td>
<td>boleh dipaparkan sekiranya maklumat tersebut diperlukan untuk tindakan seperti semakan status pembayaran yuran dan jadual temu duga. <strong>Sekiranya aduan perkhidmatan juga melibatkan aduan terhadap kakitangan, aduan tersebut dianggap Aduan Personel.</strong></td>
</tr>
<tr>
<td>Aduan Personel</td>
<td>sulit</td>
</tr>
</tbody>
</table>

iii. Semak dan pastikan nama pegawai yang diadu pada ulasan aduan serta tentukan sama ada aduan tersebut melibatkan Urus Setia Aras 3 di PTJ.

c) Agihan aduan kepada Urus Setia Aras 3 dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh terima aduan.

5.2.3 **Penerimaan Aduan Oleh Urus Setia Aras 3**

a) Urus setia Aras 3 akan menerima email pemakluman penerimaan aduan dari sistem untuk tindakan selanjutnya seperti berikut:

i. buat akun terima tanggungjawab terhadap aduan yang diterima dalam Sistem eFACT. Sekiranya aduan yang diterima merupakan aduan untuk PTJ lain, Urus setia Aras 3 perlu menolak aduan tersebut pada hari penerimaan aduan kepada Urus Setia Aras 2 dengan memberikan sebab penolakan serta mencadangkan PTJ yang seharusnya menjawab aduan yang diaghikan.

ii. dapatkan kelas aduan (mudah/sederhana/kompleks) serta bahagian atau pegawai yang bertanggungjawab untuk mengendalikan aduan dari Ketua PTJ/ Ketua Bahagian.

iii. beri maklum balas awal tindakan terhadap aduan (14 hari dari tarikh penerimaan aduan).

iv. dapatkan maklumat tindakan penyelesaian dari bahagian atau pegawai yang dipertanggungjawabkan serta kemas kini status aduan (Selesai berperingkat,
selesai peringkat pengadu, Selesai/Tutup) mengikut tempoh masa berdasarkan kelas aduan.

v. tentukan kelas Kategori Aduan di bahagian “Maklumat Tindakan” bagi PTJ yang terlibat dengan pensijilan ISO (akademik/perkhidmatan), untuk tujuan Mesyuarat Semakan Pengurusan.

b) Urus Setia Aras 3 perlu memastikan aduan diambil tindakan berdasarkan tempoh masa yang ditetapkan mengikut kelas aduan seperti berikut:

i. Mudah;

<table>
<thead>
<tr>
<th>Hari (H)</th>
<th>Tindakan</th>
</tr>
</thead>
</table>
| 1        | a) Urus Setia Aras 2:  
|          | • agih kepada Urus Setia Aras 3  
|          | • agih kepada PTJ yang berkeitan (sekiranya Urus Setia Aras 3 tidak setuju terima tanggungjawab)  
|          | b) Urus Setia Aras 3:  
|          | • setuju/tidak setuju terima terima tanggungjawab. |
| 1 – 5    | a) Urus Setia Aras 3:  
|          | • Kemaskini maklum balas awal kepada pengadu  
|          | • agih kepada Ketua PTJ/Unit/Bahagian/ Pegawai berkaitan untuk jalankan siasatan dan ambil tindakan  
|          | • kemaskini maklum balas kepada Urus Setia Aras 2  
|          | b) Urus Setia Aras 2:  
|          | • Murnikan jawapan PTJ dan hantar kepada pengadu |

Nota:

i. Aduan perlu ditutup dan diselesaikan pada hari ke lima (5).  
ii. Hari tindakan dikira pada hari bekerja sahaja.
ii. Sederhana;

<table>
<thead>
<tr>
<th>Hari (H)</th>
<th>Tindakan</th>
</tr>
</thead>
</table>
| 1        | a) Urus Setia Aras 2:  
           - agih kepada Urus Setia Aras 3  
           - agih kepada PTJ yang berkeitan (sekiranya Urus Setia Aras 3 tidak setuju terima tanggungjawab)  
           b) Urus Setia Aras 3:  
           - setuju/tidak setuju terima terima tanggungjawab. |
| 1 – 30   | a) Urus Setia Aras 3:  
           - Kemaskini maklum balas awal kepada pengadu*  
           - agih kepada Ketua PTJ/Unit/Bahagian/Pegawai berkaitan untuk jalankan siasatan dan ambil tindakan  
           - kemaskini maklum balas kepada Urus Setia Aras 2  
           b) Urus Setia Aras 2:  
           - Murnikan jawapan PTJ dan hantar kepada pengadu (selewat-lewatnya pada hari ke-30) |

Nota:

i. Maklum balas awal kepada pengadu perlu dibuat dalam tempoh 14 hari dari tarikh penerimaan aduan *

ii. Aduan perlu ditutup dan diselesaikan pada hari ke-30.

iii. Hari tindakan diikira pada hari bekerja sahaja.

5.3 Pengurusan Maklum Balas Cadangan, Pertanyaan Awam dan Penghargaan

5.3.1 Penerima Cadangan, Pertanyaan Awam, dan Penghargaan

a) Cadangan, Pertanyaan Awam dan Penghargaan Aduan akan diterima oleh urus setia Aras 2 daripada pengadu melalui sistem mengikut kategori pengadu seperti berikut:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Kategori Pengadu</th>
<th>Jenis Cadangan / Penghargaan</th>
<th>Urus setia Sistem (Aras 2)</th>
</tr>
</thead>
</table>
| i. Warga UKM    | a) Kakitangan  
                b) Pelajar  
                • Cadangan  
                • Penghargaan | PJK |
| ii. Awam        | • Cadangan | PKK |
b) Seperti aduan, Urus Setia Aras 2 perlu menyemak dan tukar kategori bagi Cadangan, Pertanyaan Awam dan Penghargaan yang salah kategori.

c) Urus Setia Aras 2 perlu mengagih Cadangan, Pertanyaan Awam dan Penghargaan kepada PTJ yang berkenaan dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh terima aduan.

5.1.1 Penerima Cadangan, Pertanyaan Awam dan Penghargaan Oleh Urus Setia Aras 3

(a) Urus Setia Aras 3 akan menerima Cadangan, Pertanyaan Awam dan Penghargaan setelah diagihkan oleh Urus Setia Aras 2 dan email pemakluman penerimaan Cadangan, Pertanyaan Awam dan Penghargaan untuk tindakan selanjutnya seperti berikut:

i. buat akun terima tanggungjawab terhadap Cadangan, Pertanyaan Awam dan Penghargaan yang diterima.

ii. maklumkan kepada Ketua PTJ/ Ketua Bahagian/ Kakitangan mengenai Cadangan, Pertanyaan Awam dan Penghargaan yang diterima.

iii. kemas kini ulasan PTJ terhadap Cadangan, Pertanyaan Awam dan Penghargaan serta hantar kepada pihak yang memberikan Cadangan, Pertanyaan Awam dan Penghargaan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja seperti berikut:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Hari</th>
<th>Tindakan</th>
</tr>
</thead>
</table>
| Hari 1 | a) Urus Setia Aras 2:  
- agih kepada Urus Setia Aras 3  
- agih kepada PTJ yang berkeitan (sekitanya Urus |
GARIS PANDUAN
SISTEM MAKLUM BALAS DAN ADUAN (eFACT)

<table>
<thead>
<tr>
<th>Hari 1 – 3</th>
<th>a) Urus Setia Aras 3:</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>• agih kepada Ketua PTJ/Unit/Bahagian/ Pegawai berkaitan untuk menjawab soalan/cadangan/penghargaan</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• kemaskini maklum balas/jawapan kepada Urus Setia Aras 2 (jika berkaitan)*</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>b) Urus Setia Aras 2*:</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Murnikan jawapan PTJ dan hantar kepada pengadu (selewat-lewatnya pada hari ke tiga (3))*</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Nota :

i. *Urus Setia Aras 2 hanya memurnikan jawapan untuk Pertanyaan Awam sahaja. Bagi Cadangan dan Penghargaan jawapan PTJ akan terus dihantar kepada pihak yang memberikan cadangan dan penghargaan.

ii. Cadangan/Pertanyaan Awam/ Penghargaan perlu ditutup pada hari ke tiga (3).

iii. Hari tindakan dikira pada hari bekerja sahaja.

| Hari 3 - seterusnya | a) Tindakan Urus Setia Aras 3 ke atas cadangan jika berkaitan |

5.4 Pengurusan Pertanyaan Warga UKM

5.1.2 Penerimaan Pertanyaan Warga UKM

a) Pertanyaan daripada warga UKM melalui sistem eFACT diterima mengikut kategori seperti berikut:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Warga</th>
<th>Jenis Pertanyaan</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>a) Kakitangan</td>
<td>• Pertanyaan Kakitangan</td>
</tr>
<tr>
<td>b) Pelajar</td>
<td>• Pertanyaan Pelajar</td>
</tr>
</tbody>
</table>

b) Kesemua pertanyaan yang diterima melalui sistem akan dihantar terus kepada PTJ yang dipilih oleh pihak yang bertanya. Walau bangaimanapun, PTJ melalui
Urus Setia Aras 3 boleh menolak pertanyaan sekiranya pertanyaan tersebut bukan dalam bidang kuasa PTJ yang berkenaan.

c) Berikut adalah perkara yang perlu dilakukan oleh Urus Setia Aras 3 setelah menerima email pemakluman penerimaan Pertanyaan dari Sistem eFACT:

i. Buat akuan terima tanggungjawab.

ii. Maklumkan dan dapatkan jawapan daripada Ketua PTJ/ Ketua Bahagian/ Kakitangan mengenai Pertanyaan yang diterima.

iii. Tentukan sama ada soalan perlu dimasukkan ke dalam FAQ jika berkenaan.

iv. Kemaskini maklum balas terhadap Pertanyaan dan hantar kepada pihak yang bertanya dalam tempoh tiga (3) hari bekerja seperti berikut:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Hari</th>
<th>Tindakan</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Hari 1</td>
<td>a) Urus Setia Aras 3:</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Terima pertanyaan melalui sistem</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• setuju/tidak setuju terima terima tanggungjawab.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>b) Urus Setia Aras 3:</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• agih kepada PTJ yang berkeitan (sekiranya Urus Setia Aras 3 tidak setuju terima tanggungjawab)</td>
</tr>
<tr>
<td>Hari 1 – 3</td>
<td>a) Urus Setia Aras 3:</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• agih kepada Ketua PTJ/Unit/Bahagian/ Pegawai berkaitan untuk menjawab pertanyaan</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• kemaskini jawapan di dalam system dan hantar kepada pihak yang bertanya</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Nota:

i. Pertanyaan perlu ditutup dan diselesaikan pada hari ke tiga (3).

ii. Hari tindakan dikira pada hari bekerja sahaja.
5.5 Pengurusan Aduan/ Cadangan/ Pertanyaan dan Penghargaan yang Ditolak PTJ (Urus Setia Aras 2)

5.1.3 Berikut adalah tindakan yang perlu dilakukan oleh Urus Setia Aras 2 bagi pengurusan Aduan/Cadangan/Pertanyaan dan Penghargaan yang ditolak oleh PTJ:

a) Kenal pasti punca dan kekerapan bagi setiap Aduan/ Cadangan/ Pertanyaan dan Penghargaan yang ditolak. Jika Aduan/ Cadangan/ Pertanyaan dan Penghargaan ditolak lebih dari tiga (3) kali, maklumkan kepada Pengarah PJK untuk putuskan PTJ yang akan bertanggungjawab.

b) Punca penolakan Aduan/ Cadangan/ Pertanyaan dan Penghargaan dan tindakan yang boleh dilakukan:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Punca Penolakan</th>
<th>Tindakan</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Maklumat insiden tidak lengkap atau tidak jelas</td>
<td>Pulangkan Aduan/ Cadangan/ Pertanyaan dan Penghargaan kepada pengadu melalui sistem untuk dapatkan maklumat tambahan butiran insiden yang tidak lengkap atau jelas</td>
</tr>
<tr>
<td>Aduan/ Cadangan/ Penghargaan dan Pertanyaan bukan tanggungjawab PTJ yang diagihkan</td>
<td>Agihkan semula Aduan/ Cadangan/ Penghargaan kepada PTJ yang bertanggungjawab.</td>
</tr>
<tr>
<td>Pengulangan Aduan/ Cadangan/ Penghargaan dan Pertanyaan yang sama dari pengadu yang sama</td>
<td>Keluarkan Aduan/ Cadangan/ Pertanyaan dan Penghargaan berulang dari paparan dan simpan ke dalam pangkalan data sistem dengan keterangan sebab dikeluarkan.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

5.6 Pemurnian Jawapan Aduan

5.1.4 Semak tindakan penyelesaian yang diambil bagi aduan berstatus selesai/tutup.

5.1.5 Sekiranya aduan berstatus selesai/tutup tetapi tindakan pembetulan tidak memuaskan, tukar status kepada selesai berperingkat / selesai peringkat pengadu.

5.1.6 Sekiranya aduan telah selesai/tutup, murnikan jawapan dan hantar kepada pengadu. Urus setia Aras 2 perlu memastikan perkara berikut dipatuhi semasa memurnikan jawapan:
a) Maklumat sulit UKM tidak dimaklumkan kepada pengadu;
b) Menggunakan kata-kata yang berhemah dan formal;
c) Memastikan jawapan adalah bersesuaian dan dapat menyelesaikan perkara yang diadu mengikut peringkat, contohnya sekiranya aduan dalam Tindakan Berperingkat, jawapan yang diberikan dapat memaklumkan peringkat yang diambil atau polisi yang dipatuhi atau memaklumkan tarih penyelesaian sekiranya ada.

5.1.7 Bagi aduan berstatus seperti di bawah, murnikan jawapan, hantar kepada pengadu dan agihkan kepada PTJ berkenaan untuk tindakan seterusnya.
   a) selesai berperingkat
   b) selesai peringkat pengadu
   c) selesai/tutup tetapi tindakan pembetulan tidak memuaskan

5.7 Pemantauan Tindakan Mengikut Tempoh Masa Kelas Aduan

Email peringatan akan dihantar kepada urus setia (Aras 1, 2 dan 3) dalam tempoh yang ditetapkan mengikut kategori aduan.
5.8 Laporan Aduan/ Aduan Perkhidmatan ICT/ Aduan Kerosakan Fizikal/ Cadangan/ Pertanyaan dan Penghargaan

5.1.8 Laporan status penerimaan aduan dan maklum balas akan dijana oleh urus setia mengikut keperluan seperti berikut:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Aras Urus setia</th>
<th>Pelaporan</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Urus setia Aras 3 (PTJ)</td>
<td>Laporan status penerimaan aduan dan maklum balas serta status tindakan kepada Ketua PTJ/Ketua Jaminan Kualiti PTJ/Jawatankuasa Aduan dan Maklum Balas PTJ mengikut tempoh masa yang ditetapkan oleh PTJ</td>
</tr>
<tr>
<td>Urus setia Aras 1 &amp;2 (PJK/Sistem)</td>
<td>Laporan prestasi sistem, tempoh maklum balas PTJ dan tren aduan sistem di Mesyuarat JK Aduan dan Maklum Balas UKM setiap empat (4) kali setahun sebelum Mesyuarat Ketua Bahagian (MKB).</td>
</tr>
<tr>
<td>Urus setia Aras 1 (PJK)</td>
<td>Laporan analisis status Aduan/ Kerosakan ICT/ Kerosakan Fizikal/ Cadangan/ Pertanyaan dan Penghargaan ke Mesyuarat Ketua Bahagian (MKB) empat (4) kali setahun</td>
</tr>
</tbody>
</table>

5.9 Kajian Kepuasan Pelanggan

5.1.9 Email pautan Borang Kepuasan Pelanggan kepada pengadu bagi aduan yang telah selesai.

5.1.10 Urus setia Aras 1 akan menyediakan laporan Kajian Kepuasan Pelanggan untuk dibentangkan kepada Mesyuarat JK Aduan dan Maklum Balas UKM serta Mesyuarat Ketua Bahagian (MKB) setiap empat (4) kali setahun.

5.10 Tindakan Penambahbaikan Berterusan Oleh PTJ

5.1.11 Ketua Jaminan Kualiti PTJ perlu manyediakan analisis aduan yang diterima dan mencadangkan tindakan pembetulan dan pencegahan di Mesyuarat JK Ketua Jaminan Kualiti setiap empat (4) kali setahun.
6.0 MANUAL PENGGUNA SISTEM eFACT

6.1 Urus Setia PJK

a. Login Sistem


a) Pilih kategori pengguna – Warga UKM

b) Masukkan Pengenalan dan kata laluan seperti di ewarga.

Klik butang ‘Log Masuk’
b. Pemantauan Tindakan
- Untuk memantau tindakan yang telah diambil oleh urusetia sistem.

a) Untuk pantau tindakan urusetia sistem/ptj, Klik Urusetia PJK → Pemantauan Tindakan

b) Pilih maklumat yang diperlukan. Kemudian klik butang 'Capai'

Senarai aduan/maklumat balas akan dipaparkan mengikut pilihan.

c) Klik butang 'Jana Emel Peringatan Kepada Urusetia' untuk menghantar emel peringatan.
c. Laporan PJK

a) Untuk melihat laporan, klik Urusetia PJK → Laporan PJK

b) Pilih maklumat yang diperlukan, kemudian klik butang ‘Capai’

c) Senarai aduan/maklum balas akan dipaparkan mengikut pilihan.

d) Klik ‘Simpan ke Excel’ untuk ekspor data ke Microsoft Excel untuk disimpan.

e) Klik:
   - Open: Untuk paparan maklumat terus ke Excel
   - Save: Untuk simpan maklumat dalam bentuk dokumen excel.
   - Cancel: Untuk batalan paparan ke dokumen excel.

f) Maklumat akan dipaparkan ke bentuk dokumen Excel.
d. Statistik

a) Klik Urusetia PJK ➔ Statistik

b) Pilih maklumat yang diperlukan. Kemudian klik ‘Capai’

c) Statistik akan dipaparkan mengikut pilihan yang dipilih di atas.
**GARIS PANDUAN**
**SISTEM MAKLUM BALAS DAN ADUAN (eFACT)**

e. Aduan yang Ditolak oleh PTJ.

a) Klik Urusetia PJK → Selesai Aduan PTJ

b) Pilih maklumat yang diperlukan, klik butang ‘Capai’

c) Maklumat aduan / maklum balas dipaparkan.

d) Klik butang Kod Aduan untuk perincian

e) Perincian aduan/maklum balas akan dipaparkan.

f) Isi maklumat yang diperlukan. Klik butang ‘Kemaskini’ untuk kemaskini maklumat.
6.2 Urus Setia Aras 2 (Sistem)

a. Login Sistem

Web Sistem Maklum Balas & Aduan UKM pada laman sesawang http://www.ukm.my/efact/

a) Pilih kategori pengguna – Warga UKM

b) Masukkan Pengenalan dan kata laluan seperti di ewarga.

Klik butang ‘Log Masuk’
b. Agihan kepada PTJ
- Urusetia sistem akan agih aduan kepada PTJ yang berkenaan.

a) Untuk agihan aduan ke PTJ, klik Urusetia Sistem → Agihan kepada PTJ

b) Pilih maklumat yang diperlukan. Kemudian klik ‘Capai’.

c) Senarai aduan/maklumat balas akan dipaparkan.

d) Klik butang Kod Aduan untuk maklumat perincian.

e) Perincian aduan akan dipaparkan

f) Pilih dan masukkan maklumat yang diperlukan. Klik butang ‘Kemaskini’ untuk kemaskini tindakan.
c. Selesai Aduan PTJ
- Untuk mengambil tindakan terhadap aduan/maklum balas yang ditolak oleh PTJ

a) Untuk mengambil tindakan terhadap aduan/maklum balas yang ditolak oleh PTJ, klik Urusetia Sistem → Selesai Aduan PTJ

b) Pilih maklumat yang diperlukan, klik butang ‘Capai’

c) Maklumat aduan / maklum balas dipaparkan.

d) Klik butang Kod Aduan untuk perincian

e) Perincian aduan/maklum balas akan dipaparkan.

f) Isi maklumat yang diperlukan. Klik butang ‘Kemaskini’ untuk kemaskini maklumat.
d. Pemurnian Jawapan PTJ
- Untuk memurnikan jawapan yang diberikan oleh PTJ kepada Pengadu

a) Untuk pemurnian jawapan, klik Urusetia Sistem → Pemurnian Jawapan PTJ

b) Pilih maklumat yang diperlukan. Kemudian klik butang ‘capai’.

c) Senarai akan dipaparkan.

d) Klik butang Kod Aduan untuk perincian aduan dan kemaskini tindakan.
e) Perincian aduan dipaparkan.

f) Pilih dan isi maklumat yang diperlukan.

Klik butang ‘Kemaskini’ untuk kemaskini tindakan.

Klik butang ‘Emel kepada Pengadu’ untuk kemaskini tindakan dan emel status aduan kepada pengadu.
e. Borang Aduan (Input Manual)

- Sekiranya urusetia menerima aduan / maklum balas dariapda emel/telefon/peti cadangan dan sebagainya, urusetia boleh masukkan aduan/maklum balas tersebut di sini.

a) Untuk memasukkan aduan / maklum balas secara manual, klik Urusetia Sistem → Borang Aduan

b) Pilih maklumat yang diperlukan.

c) Sekiranya pengadu adalah warga UKM (pelajar/ kakitangan), urusetia boleh masukkan no. UKMPer atau Matrik. Sekiranya pengadu adalah bukan warga UKM atau tidak dapat dikenalpasti UKMPer atau matrik, terus masukkan maklumat Nama dan seterusnya.

c) Borang akan dipaparkan mengikut pilihan yang dipilih di b. Isi semua maklumat yang diperlukan.
f. Pemantauan Tindakan PTJ
- Untuk memantau tindakan yang diambil oleh PTJ

a) Untuk pemantauan tindakan PTJ, klik Urusetia Sistem → Pemantauan Tindakan PTJ

b) Pilih maklumat yang diperlukan. Klik butang ‘Capai’.

c) Maklumat dipaparkan mengikut pilihan yang dipilih di b.

d) Tik (/) untuk hantar emel.

e) Klik butang ‘Jana Emel kepada Urusetia PTJ’ untuk memberi emel kepada PTJ.

f) Klik butang Kod Aduan untuk perincian aduan.

g) Perincian aduan dipaparkan.
g. Laporan Urusetia

a) Untuk melihat laporan, klik Urusetia Sistem → Laporan Urusetia

b) Pilih maklumat yang diperlukan. Klik butang ‘Capai’.

c) Maklumat akan dipaparkan mengikut maklumat yang dipilih di b.

d) Klik butang ‘Simpan ke Excel’ untuk menyimpan melihat perincian aduan/maklum balas dan simpan ke format Excel.

e) Klik:
   - Open : Untuk papar maklumat terus ke Excel
   - Save : Untuk simpan maklumat dalam bentuk dokumen excel.
   - Cancel : Untuk batalkan paparan ke dokumen excel.

f) Maklumat akan dipaparkan ke bentuk dokumen Excel.
6.3 Urus Setia Aras 3 (PTJ)

a. Login Sistem
Login Web Sistem Maklum Balas & Aduan UKM pada laman sesawang [http://www.ukm.my/efact/]

1. Pilih kategori pengguna
   - Warga UKM


Klik butang ‘Log Masuk’
b. Penerimaan Aduan
   - Untuk merekod tindakan yang diambil oleh Urusetia PTJ

   a) Untuk mengambil tindakan terhadap aduan/maklum balas, klik Urusetia PTJ → Penerimaan Aduan

   b) Pilih maklumat yang diperlukan. Kemudian klik butang Capai.

   c) Senarai aduan / maklum balas akan dipaparkan.

   d) Klik butang di ruang ‘Kod Aduan’ untuk perincian aduan/maklum balas dan tindakan urusetia ptj.

   i- Jika kategori aduan, perincian aduan akan dipaparkan.

a) Sekiranya Aduan :

   - Untuk merekod tindakan yang diambil oleh Urusetia PTJ

   - Untuk mengambil tindakan terhadap aduan/maklum balas, klik Urusetia PTJ → Penerimaan Aduan

   - Pilih maklumat yang diperlukan. Kemudian klik butang Capai.

   - Senarai aduan / maklum balas akan dipaparkan.

   - Klik butang di ruang ‘Kod Aduan’ untuk perincian aduan/maklum balas dan tindakan urusetia ptj.

   - Jika kategori aduan, perincian aduan akan dipaparkan.
b) Sekiranya Maklum balas / Cadangan :

i. Jika kategori maklum balas / cadangan, perincian akan dipaparkan.

   ii. Pilih dan isi maklumat yang diperlukan.

   iii. Klik butang Kemaskini untuk kemaskini maklumat tindakan.

   iv. Klik butang Kemaskini untuk kemaskini maklumat aduan (Belum selesai) untuk kemaskini maklumat tindakan (adaun tidak dihantar kepada urus setia untuk pemurnian) atau Hantar Ke Urus setia untuk pemurnian dan maklumat akan disampaikan kepada pengadu. Butang Hantar Email disediakan untuk urus setia menyampaikan maklumat aduan kebahagian/unit lain dalam PTJ untuk tindakan.

   v. Hantar Ke Urus setia untuk pemurnian, maklumat akan disampaikan kepada pengadu. Butang Hantar Email disediakan untuk urus setia menyampaikan maklumat aduan kebahagian/unit lain dalam PTJ untuk tindakan.

   vi. Masukkan status awal maklum balas dalam tempoh 14 hari dari tarikh penerimaan aduan.

   vii. Pilih dan isi maklumat yang diperlukan. Urusetia boleh mengambil tindakan terhadap aduan tersebut selagi status aduan belum berstatus "Selesai – Kes ditutup".

   viii. Urusetia PTJ digalakkan untuk mengisi Maklumat Tindakan SPKP untuk tindakan Jawatan kuasa SPKP.

   ix. Klik butang Kemaskini untuk kemaskini maklumat tindakan aduan kebajakan/unit lain dalam PTJ untuk tindakan.

   x. Jika kategori maklum balas / cadangan, perincian akan dipaparkan.
c) Sekiranya Pertanyaan :

i – Jika kategori pertanyaan, perincian pertanyaan akan dipaparkan.

ii – Pilih dan isi maklumat yang diperlukan.

iii - Klik butang Kemaskini untuk kemaskini maklumat tindakan.
c. Borang Aduan (Isi Manual)

- Sekiranya urusetia menerima aduan / maklum balas dari apda emel/telefon/peti cadangan dan sebagainya, urusetia boleh masukkan aduan/maklum balas tersebut di sini.

a) Untuk memasukkan aduan / maklum balas secara manual, klik Urusetia PTJ → Borang Aduan

b) Pilih maklumat yang diperlukan.

c) Sekiranya pengadu adalah warga UKM (pelajar/kakitangan), urusetia boleh masukkan no. UKMPer atau Matrik. Sekiranya pengadu adalah bukan warga UKM atau tidak dapat dikenalpasti UKMPer atau matrik, terus masukkan maklumat Nama dan seterusnya.

c) Borang akan dipaparkan mengikut pilihan yang dipilih di b. Isi semua maklumat yang diperlukan.

d) Klik butang Hantar untuk menghantar aduan/maklum balas kepada urusetia.
d. Laporan PTJ

- **Jadwal Tarikh**: Dari 31/10/2011 hingga 31/10/2011
- **Kategori**: Pertanyaan
- **Status Aduan**: Semua
- **Laporan**: Laporan PTJ

**Jumlah Aduan & Maklumat Balas**:

<table>
<thead>
<tr>
<th>NO.</th>
<th>ID BORANG</th>
<th>TARIKH &amp; MASA LAPOR</th>
<th>STATUS TERKINI</th>
<th>KATEGORI</th>
<th>JADIS</th>
<th>NAMA TINDAKAN</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1</td>
<td>PT2011-10</td>
<td>10/10/2011 (11:12 PM)</td>
<td>Maklumat Diterima</td>
<td>Pertanyaan</td>
<td>Pertanyaan</td>
<td>Pertanyaan</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>PT2011-45</td>
<td>20/10/2011 (12:10 PM)</td>
<td>Maklumat Diterima</td>
<td>Pertanyaan</td>
<td>Pertanyaan</td>
<td>Pertanyaan</td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>PT2011-77</td>
<td>30/10/2011 (1:10 PM)</td>
<td>Maklumat Diterima</td>
<td>Pertanyaan</td>
<td>Pertanyaan</td>
<td>Pertanyaan</td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>PT2011-24</td>
<td>14/10/2011 (10:10 PM)</td>
<td>Maklumat Diterima</td>
<td>Pertanyaan</td>
<td>Pertanyaan</td>
<td>Pertanyaan</td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>PT2011-7</td>
<td>10/10/2011 (10:10 PM)</td>
<td>Selesai, Kes Ditutup</td>
<td>Pertanyaan</td>
<td>Pertanyaan</td>
<td>Pertanyaan</td>
</tr>
</tbody>
</table>

- **Simpan ke Excel**: klik untuk simpan maklumat dalam bentuk dokumen Excel.

**File Download**:

- **Nama**: kfatidahindurst.xls
- **Tipe**: Microsoft Office Excel 97-2003 Worksheet

**Pilihan**:

- **Open**: Untuk paparan maklumat terus ke Excel
- **Save**: Untuk simpan maklumat dalam bentuk dokumen excel
- **Cancel**: Untuk batalkan paparan ke dokumen excel.

**Maklumat akan dipaparkan ke bentuk dokumen Excel**.