



AKADEMI BOMBA DAN PENYELAMAT MALAYSIA

ABPM/PS/8

PENGENDALIAN ADUAN PELANGGAN

DISEDIAKAN OLEH : PgKB II MUHAMMAD FAISAL BIN ZAINAL ABIDIN	TARIKH : 16 JANUARI 2018	TANDATANGAN : 
DILULUSKAN OLEH : TPjB DATO' HJ. AMER BIN HJ. YUSOF	TARIKH : 16 JANUARI 2018	TANDATANGAN : 

Tarikh: 16 JANUARI 2018



No Keluaran : 02

SALINAN TERKAWAL



REKOD PINDAAN

BIL.	KELUARAN / PINDAAN	TARIKH	BAHAGIAN MUKA SURAT	KETERANGAN RINGKAS PINDAAN
1	02	16.01.2018	Keseluruhan	Pindaan dibuat hasil dari teguran audit SIRIM meminta no indeks dokumen dan kandungan prosedur dikemaskini di bahagian terminologi supaya mematuhi prosuder terkini.

	AKADEMI BOMBA DAN PENYELAMAT MALAYSIA	Tarikh : 16.01.2018	
	PENGENDALIAN ADUAN PELANGGAN	No Indeks : PS/08	

1. OBJEKTIF

Untuk memastikan semua aduan yang diterima daripada pelanggan diambil tindakan sewajarnya.

2. SKOP

Prosedur ini digunakan oleh Akademi Bomba dan Penyelamat Malaysia bagi mengendalikan aduan yang diterima daripada peserta kursus dari dalam dan luar negara dan pelanggan yang berkepentingan dengan pihak akademi.

3. DEFINISI

- | | | | |
|-----|-------------------------------|---|---|
| 3.1 | Aduan | - | Kenyataan tentang perasaan tidak puas hati atau rasa terkilan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberi atau terhadap sikap anggota akademi . |
| 3.2 | Tindakan | - | Suatu tindakan yang perlu diambil dengan segera dan cepat bagi tujuan tindakbalas ke atas perkara yang diadu. |
| 3.3 | Pegawai Yang Dilantik | - | Mana-mana pegawai yang dilantik oleh Komandan bagi melaksanakan pengendalian aduan pelanggan. |
| 3.4 | Pelanggan | - | Peserta kursus dari dalam dan luar negara yang berkursus di Akademi Bomba Dan Penyelamat Malaysia dalam tempoh kursus yang telah ditetapkan dan pelanggan yang berkepentingan dengan pihak akademi. |
| 3.5 | Pelanggan yang Berkepentingan | - | Kakitangan ABPM dan Pegawai kanan Jabatan Bomba serta orang lain yang bukan dikategori berkursus. |
| 3.6 | Hari | - | Merujuk kepada tempoh hari bekerja. |

4. SINGKATAN

- | | | | |
|-----|--------------------------|---|------------|
| 4.1 | Komandan | - | KOM |
| 4.2 | Pegawai Perhubungan Awam | - | PRO |
| 4.3 | Semua Kakitangan | - | SK |
| 4.4 | Pegawai Yang Dilantik | - | PYD |

5. RUJUKAN

- 5.1 Pekeliling Kemajuan Perkhidmatan Awam Bil. 4 / 1992 – Pengendalian Aduan Pelanggan



	AKADEMI BOMBA DAN PENYELAMAT MALAYSIA	Tarikh : 16.01.2018	
	PENGENDALIAN ADUAN PELANGGAN	No Indeks : PS/08	

6. TINDAKAN DAN TANGGUNGJAWAB

BIL.	TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB	PERANTARA
6.1	KEPERLUAN MENANGANI ADUAN PELANGGAN Arahan daripada Ketua Jabatan dan juga PKPA Bil. 4 Tahun 1992 – Pengendalian Aduan Pelanggan dalam menangani setiap aduan yang diterima.		
6.2	MENERIMA ADUAN 6.2.1 Aduan boleh diterima oleh semua kakitangan melalui sumber-sumber berikut:- 6.2.1.1 Surat yang dipanjangkan dari Ibu Pejabat Putrajaya; 6.2.1.2 Surat atau borang bertulis melalui peti cadangan / secara terus dan lain-lain surat; 6.2.1.3 Melalui telefon atau secara lisan; 6.2.1.4 Media Massa – media cetak dan media elektronik; 6.2.1.5 Dimaklumkan di dalam mesyuarat bersama agensi lain; 6.2.1.6 Kaunter.	SK	
6.3	MELENGKAPKAN BORANG TINDAKAN ADUAN PELANGGAN (BTAP) 6.3.1 Pegawai yang menerima aduan hendaklah melengkapkan BTAP serta melampirkan butiran aduan dan menyerahkan aduan tersebut kepada Pegawai Perhubungan Awam / Pegawai Yang Dilantik.	SK	Borang Tindakan Aduan Pelanggan (BTAP) F-ABPM-45-0
6.4	MEREKOD DAN MEMBERIKAN RUJUKAN ADUAN 6.4.1 Setiap aduan hendaklah didaftarkan dan diambil tindakan dalam tempoh 24 jam dari masa aduan diterima serta diberikan rujukan aduan dengan mengisi ruang Rujukan Aduan di BTAP seperti berikut; 6.4.1.1 Rujukan Pertama : Nama ringkas peringkat penerimaan aduan; 6.4.1.2 Rujukan Kedua : Bilangan aduan yang diterima tahun semasa mengikut turutan tarikh aduan diterima; 6.4.1.3 Rujukan Ketiga : Tahun semasa aduan diterima.	PYD/PRO	



BIL.	TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB	PERANTARA
6.5	MEMBERIKAN KAD AKUAN TERIMA		
6.5.1	Menghantar maklumbalas bagi aduan yang mempunyai nama dan alamat lengkap dalam masa 3 hari dari tarikh terima aduan.	PRO/PYD	Kad Akuan Terima Aduan
6.5.2	Penghantaran hendaklah direkod.		Rekod Penghantaran Kad Akuan Terima B-ABPM-17-0
6.5.3	Tiada serahan Kad Akuan Terima bagi aduan yang tidak beralamat.		
6.5.4	Butiran aduan direkodkan.	PRO/PYD	Rekod Aduan Pelanggan B-ABPM-18-0
6.5.5	Serah BTAP kepada KOM untuk tindakan selanjutnya.	PRO/PYD	
6.6	SIASATAN		
6.6.1	KOM akan menyerahkan borang BTAP kepada pegawai yang dipertanggungjawab untuk meneliti aduan dan menyiasat.	KOM	
6.6.2	Menjalankan siasatan dan tindakan sewajarnya.	PYD	
6.7	PENYEDIAAN LAPORAN		
6.7.1	Menyediakan laporan siasatan mengikut format.	PYD	Laporan Siasatan F-ABPM-46-0
6.8	MENGEMUKAKAN LAPORAN SIASATAN		
6.8.1	Mengemukakan laporan siasatan kepada KOM.	PYD	
6.8.2	Pengesahan tindakan berdasarkan laporan siasatan PYD. Tempoh masa bagi mengambil tindakan ke atas aduan tidak lebih dari 14 hari bekerja .	KOM	
6.8.3	Arahan tindakan berdasarkan laporan.	KOM	

	AKADEMI BOMBA DAN PENYELAMAT MALAYSIA	Tarikh : 16.01.2018	
	PENGENDALIAN ADUAN PELANGGAN	No Indeks : PS/08	

BIL.	TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB	PERANTARA
6.9	PEMAKLUMAN KEPADA PENGADU		
	6.9.1 Maklumkan kepada pengadu mengenai tindakan yang diambil ke atas aduan yang dilapor.	PYD/PRO	
	6.9.2 Pemacluman kepada pengadu hendaklah dibuat secara bersurat dan direkodkan.	PYD/PRO	
6.10	REKOD		
	Semua tindakan aduan pelanggan ini hendaklah direkodkan untuk dibawa ke mesyuarat kajian semula pengurusan.	PYD	

7. REKOD KUALITI

BIL	JENIS REKOD	LOKASI	TEMPOH PENYIMPANAN
7.1	Borang Tindakan Aduan Pelanggan (BTAP) F-ABPM-45-0	Pejabat Am	5 Tahun
7.2	Kad Akuan Terima Aduan	Pejabat Am	5 Tahun
7.3	Laporan Siasatan F-ABPM-46-0	Pejabat Am	5 Tahun
7.4	Rekod Penghantaran Kad Akuan Terima B-ABPM-17-0	Pejabat Am	5 Tahun
7.5	Rekod Aduan Pelanggan B-ABPM-18-0	Pejabat Am	5 Tahun