



PEJABAT PENDAFTAR
REGISTRAR OFFICE

Rujukan Kami : UPM.PEND.100-1/5/1 (15)

Tarikh : 24 Disember 2024

**PEKELILING AM UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BILANGAN 1 TAHUN 2024**

PENAMBAHBAIKAN PENGURUSAN ADUAN AWAM

TUJUAN

1. Pekeliling ini bertujuan memaklumkan Universiti Putra Malaysia (UPM) mengenai penambahbaikan dalam usaha memperkasakan lagi pengurusan aduan awam.

LATAR BELAKANG

2.1 Pengurusan aduan awam yang berkualiti adalah penting dalam perancangan strategik bagi Kementerian dan Agensi. Jumlah aduan yang diterima oleh Kementerian dan Agensi dapat memberi petunjuk sama ada orang awam berpuas hati atau sebaliknya terhadap keberkesanan penyampaian perkhidmatan yang disediakan kepada orang awam.

2.2 Kerajaan telah menetapkan dalam Mesyuarat Jemaah Menteri pada 19 Jun 2013 bahawa Biro Pengaduan Awam (BPA) berperanan sebagai badan pemantau, manakala semua aduan hendaklah terus disalurkan kepada agensi awam bagi diambil tindakan penyelesaian. Kementerian dan Agensi bertanggungjawab sepenuhnya untuk memastikan penyelesaian aduan dan tindakan penambahbaikan dapat dilaksanakan secara cekap dan berkesan. BPA akan bekerjasama dengan Kementerian dan Agensi dalam memantapkan pengurusan aduan awam melalui kaedah turun padang/naziran/ tinjauan/risikan bersama kementerian dan agensi.

PELAKSANAAN

4. Pekeliling ini mengandungi maklumat berhubung pelaksanaan penambahbaikan dalam pengurusan aduan awam seperti di **LAMPIRAN A, LAMPIRAN B, LAMPIRAN C** dan **LAMPIRAN D** yang akan diperluaskan kepada semua Kementerian/Jabatan/Agensi Persekutuan dan Negeri. Pekeliling ini menggantikan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2009 mengenai Penambahbaikan Proses Pengurusan Aduan.

PEMAKAIAN

5. Pemakaian Garis Panduan ini tertakluk kepada persetujuan oleh Lembaga Pengarah Universiti Putra Malaysia pada tarikh ia berkuat kuasa mulai 13 September 2024.

TARIKH KUAT KUASA

6. Pekeliling Am ini berkuat kuasa mulai 13 September 2024 melalui petikan minit Mesyuarat Lembaga Pengarah Universiti ke-180 (Minit 180/08).

PEMBATALAN

7. Dengan berkuatkuasanya pekeling ini, maka pekeling/surat pekeling berikut yang diterima pakai oleh Universiti Putra Malaysia melalui minit Mesyuarat Lembaga Pengarah Universiti kali ke-24 (Minit 24/10) pada 22 Februari 2002 dan Mesyuarat Lembaga Pengarah Universiti kali ke-75 (Minit LPU 75/27) pada tahun 2009 adalah dibatalkan, iaitu :

7.1 Surat Pekeling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2002;
dan

7.2 Pekeling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2009.

MAKLUMAT PERTANYAAN

Sebarang pertanyaan berhubung Pekeling Am ini boleh ditujukan kepada:

Pusat Strategi Dan Perhubungan Korporat
Tingkat 3, Bangunan Canselori Putra
Universiti Putra Malaysia
43400 UPM, Serdang
SELANGOR DARUL EHSAN

No. telefon : 039769 6021

Laman Web Rasmi : www.pspk.upm.edu.my

"MALAYSIA MADANI"
"BERILMU BERBAKTI"

Saya yang menjalankan amanah,



(MUHAZAM BIN MANSOR)

Pendaftar

Universiti Putra Malaysia

PEKELILING AM PENAMBAHBAIKAN PENGURUSAN ADUAN AWAM DI UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

1. TAKRIF DAN SKOP PEMANTAUAN BIRO PENGADUAN AWAM

Bagi maksud pekeling ini:

“Ketua Pusat Tanggungjawab” bermaksud ketua bagi suatu entiti akademik, pentadbiran atau perkhidmatan yang ditubuhkan termasuklah fakulti, sekolah, institut, akademi, pejabat, pusat, hospital pengajar universiti atau selainnya sebagaimana yang ditubuhkan oleh UPM;

“Pusat Tanggungjawab” bermaksud entiti akademik, pentadbiran atau perkhidmatan yang ditubuhkan termasuklah fakulti, sekolah, institut, akademi, pejabat, pusat, hospital pengajar universiti atau selainnya sebagaimana yang ditubuhkan oleh UPM;

“Aduan Awam” bermaksud pernyataan orang ramai mengenai ketidakpuasan mereka terhadap tindakan, amalan dan penyampaian perkhidmatan oleh UPM atau pekerja UPM yang dirasai tidak adil, tidak mematuhi undang-undang dan/atau peraturan yang sedia ada termasuk salah laku, penyelewengan, salah guna kuasa dan salah tadbiran.

“Salah Tadbiran (Maladministration)” ertinya apa-apa tindakan yang diambil atau tindakan yang tidak diambil oleh UPM kepada pengadu yang tidak mematuhi garis panduan, prosedur operasi standard UPM atau melanggar mana-mana undang-undang yang memberi kuasa kepada UPM.

“Bukan Aduan Awam” bermaksud maklum balas yang bukan berbentuk aduan iaitu pertanyaan, cadangan dan penghargaan. Selain itu, bukan aduan awam juga merujuk kepada apa-apa aduan yang tidak berkaitan dengan sistem penyampaian perkhidmatan awam.

Penyelaras Kepuasan Pelanggan UPM tidak menguruskan aduan berkaitan perkara-perkara di bawah bidang kuasa dan fungsi mana-mana suruhanjaya, mahkamah, tribunal dan agensi penyiasatan. Penyelaras Kepuasan Pelanggan UPM juga tidak mengendalikan aduan berhubung keselamatan, hubungan antarabangsa, perisikan, kes aduan bersifat

peribadi antara individu dan keputusan yang telah dibuat oleh Parlimen atau Jemaah Menteri. Walau bagaimanapun, kes-kes salah tadbiran adalah termasuk di bawah bidang kuasa dan skop Penyelaras Kepuasan Pelanggan UPM.

Aduan berkaitan pihak swasta pula akan dikemukakan terus kepada pihak berkuasa yang mengawal selia perkhidmatan atau industri berkenaan.

Penyelaras Kepuasan Pelanggan UPM dan UPM boleh menolak aduan yang dikemukakan sekiranya pengadu enggan memberikan maklumat yang betul dan lengkap, aduan yang berniat jahat (*mala fide*), berbentuk ugutan/ancaman, sebarang aduan yang menggunakan bahasa yang kesat, lucah, konfrantasi, penghinaan atau tuduhan tanpa asas dan aduan berulang daripada individu yang sama yang telah pun diberi maklum balas sewajarnya.

2. OBJEKTIF PENAMBAHBAIKAN DALAM PENGURUSAN ADUAN

2.1 Tujuan utama penambahbaikan dalam pengurusan aduan ini adalah untuk memastikan UPM:

- i. meningkatkan keupayaan, kecekapan dan keberkesanan pengurusan aduan masing-masing supaya dapat menyelesaikan aduan dengan lebih cekap dan berkesan;
- ii. mematuhi standard pengurusan aduan yang ditetapkan dan amalan-amalan terbaik di dalam dan luar negara;
- iii. menambah baik pendekatan dalam memperoleh dan memahami isu-isu yang dihadapi oleh rakyat; dan
- iv. menggunakan maklumat aduan awam untuk menjana inovasi dalam menambah baik sistem penyampaian perkhidmatan awam secara berterusan.

3. PERANAN BIRO PENGADUAN AWAM

3.1 Mesyuarat Jemaah Menteri pada 19 Jun 2013 telah menetapkan bahawa BPA berperanan sebagai pemantau, manakala aduan orang awam disalurkan terus kepada agensi yang berkaitan untuk diambil tindakan.

3.2 Bagi melaksanakan peranan berkenaan, BPA bertanggungjawab:

- i. menerima aduan orang awam yang masih tidak berpuas hati setelah mereka mengemukakan aduan di agensi yang berkenaan dan menyiasat serta mengemukakan syor tindakan pembetulan atau tindakan pencegahan kepada agensi berkaitan untuk diselesaikan. BPA juga akan memantau prestasi penyelesaian aduan berkenaan;
- ii. mengawasi dan memantau pengendalian aduan di semua agensi awam melalui naziran, audit dan *mystery shopping* secara berkala ke atas pengurusan aduan di agensi awam yang dikenal pasti;
- iii. membentang dan membuat perakuan berhubung hasil kajian atau cadangan penambahbaikan penyampaian perkhidmatan awam kepada Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam (JKTPA) serta memantau pelaksanaan tindakan oleh agensi awam berhubung keputusan JKTPA;
- iv. memperkasa peranan agensi dalam pelaksanaan program-program proaktif; dan
- v. memberi nasihat serta latihan kepada agensi awam berhubung pengurusan aduan.

3.3 JKTPA dianggotai oleh:

- i. Ketua Setiausaha Negara (Pengerusi);
- ii. Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam;
- iii. Ketua Setiausaha Perbendaharaan;
- iv. Ketua Pengarah Pusat Governans, Integriti dan Anti-Rasuah Nasional;
- v. Ketua Pesuruhjaya, Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia;
- vi. Timbalan Ketua Setiausaha Kanan, Jabatan Perdana Menteri;
- vii. Ketua Pengarah, Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia; dan
- viii. Ketua Pengarah Biro Pengaduan Awam (Setiausaha).

3.4 JKTPA mempunyai bidang kuasa seperti berikut:

- i. menentukan dasar-dasar berkaitan sistem pengurusan aduan;
- ii. menimbang dan membuat keputusan berkaitan laporan/kes aduan awam yang dikemukakan oleh BPA; dan
- iii. mengarahkan jabatan/agensi awam supaya mengambil tindakan pembetulan dalam menyelesaikan sesuatu aduan/kes yang dirujuk kepadanya.

4. PERANAN UPM DALAM PENGURUSAN ADUAN AWAM

4.1 Selaras dengan keputusan Jemaah Menteri bertarikh 19 Jun 2013, UPM bertanggungjawab sepenuhnya untuk mengambil tindakan penyelesaian ke atas aduan yang dikemukakan terhadapnya. UPM hendaklah memberi keutamaan kepada pengurusan aduan dengan menjadikannya sebagai agenda utama di semua peringkat perkhidmatan. BPA sebagai badan pemantau akan mengawasi pelaksanaan peranan utama UPM dalam menguruskan aduan dengan:

- i. melaksanakan naziran, audit dan mystery shopping di agensi awam; dan
- ii. memberikan maklum balas Prestasi Pengurusan Aduan UPM kepada mana-mana agensi kerajaan untuk tujuan penarafan dan/atau pengiktirafan.

(a) Penubuhan Jawatankuasa Jaminan Kualiti UPM

- i. UPM menubuhkan Jawatankuasa Jaminan Kualiti yang berperanan berdasarkan terma rujukan seperti berikut:
 - a. Memastikan kesesuaian, kecukupan dan keberkesanan pelaksanaan Sistem Pengurusan ISO secara berkala;
 - b. Membuat penilaian ke atas peluang penambahbaikan dan keperluan perubahan kepada:
 - pelan tindakan peringkat fungsian dan aras
 - piagam pelanggan
 - objektif dan sasaran ISMS
 - c. Meluluskan sebarang cadangan pindaan dokumen bagi skop Pengurusan ISO (QMS & ISMS);

d. Mengambil maklum keberkesanan pelaksanaan ISO di peringkat Peneraju Proses dan Pusat Tanggungjawab (PTJ).

ii. Keahlian Jawatankuasa Jaminan Kualiti:

PENGERUSI: Wakil Pengurusan

AHLI:

Timbalan Wakil Pengurusan ISMS,

Timbalan Wakil Pengurusan Peneraju Proses (TWP PP), Timbalan Wakil Pengurusan Pusat Tanggungjawab (TWP PTJ), Pegawai Kawalan Dokumen (PKD), Penyelaras Audit Dalam (PAD), Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti (PKPU), Penyelaras Latihan Staf (PLS), Pegawai Rekod Jabatan Universiti (PRJU),

Sekretariat Jawatankuasa Kerja Pengurusan Risiko Universiti

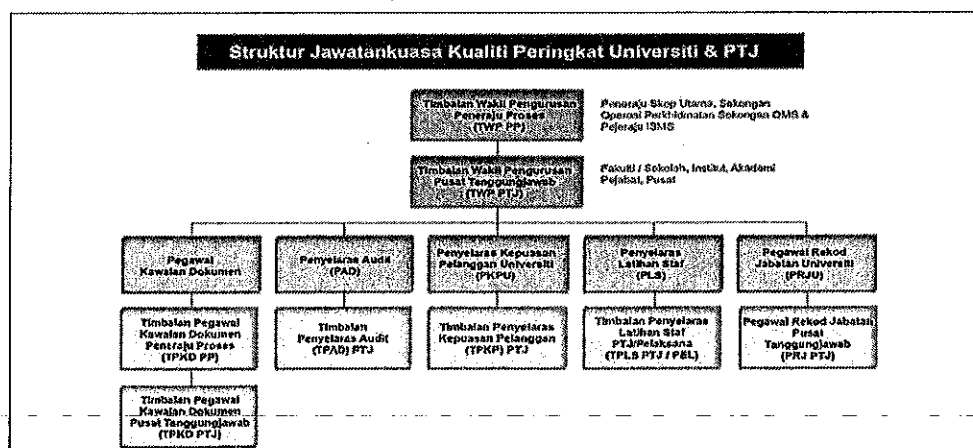
SETIAUSAHA: Ketua Bahagian Pengurusan Kualiti Perkhidmatan, CQA

iii. Kekerapan mesyuarat: 3 kali setahun

iv. Jawatankuasa Kualiti UPM sebagai iltizam Pengurusan Tertinggi UPM dalam menambah baik sistem penyampaian perkhidmatan awam;

v. Jawatankuasa Jaminan Kualiti UPM hendaklah dipengerusikan oleh Wakil Pengurusan UPM dan berperanan mendengar, menilai dan memperakukan keputusan dasar berhubung isu-isu aduan yang dikemukakan;

vi. Kedudukan Penyelaras Kepuasan Pelanggan (PKPU) dan Timbalan Penyelaras Kepuasan Pelanggan (TPKP) PTJ dalam struktur Jawatankuasa Kualiti UPM;



vii. Jawatankuasa Pengurusan Khidmat Pelanggan UPM ditubuhkan dengan terma dan rujukan berikut:

i. Keahlian:

Penasihat	:	Wakil Pengurusan UPM/ Pengarah PSPK
Pengerusi	:	Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti
Ahli	:	Timbalan Penyelaras Kepuasan Pelanggan PTJ/ Peneraju
	:	Timbalan Pengarah Jaminan Kualiti Perkhidmatan, Pusat Jaminan Kualiti UPM

ii. Fungsi:

- a) Merancang dan menambahbaik pengurusan khidmat pelanggan UPM;
- b) Memastikan komponen pengurusan khidmat pelanggan sebagaimana berikut diurus dan dilaksanakan secara komprehensif di UPM iaitu:

- Piagam Pelanggan
- Kajian Kepuasan Pelanggan
- Maklum Balas Pelanggan

- c) Memantau pencapaian objektif kualiti piagam pelanggan dan dapatan kajian kepuasan pelanggan

iii. Kekerapan mesyuarat Jawatankuasa empat (4) kali setahun secara sukuan atau berdasarkan keperluan;

iv. Urus setia: Pusat Strategi dan Perhubungan Korporat (PSPK)

v. Kaedah pelaksanaan mesyuarat adalah seperti di LAMPIRAN A.

(b) Unit Pengurusan Aduan Dan Pengurus/ Penyelia/ Penyelaras Atau Pegawai Aduan

- i. Pusat Strategi dan Perhubungan Korporat (PSPK) adalah pusat tanggungjawab di UPM yang dipertanggungjawabkan menyelaras pengurusan khidmat pelanggan di UPM bagi mengurus aduan

awam/maklum balas dan menyelaraskan perjalanan Jawatankuasa Pengurusan Khidmat Pelanggan (JPKP) UPM dan pelaporan pengurusan khidmat pelanggan di mesyuarat Jawatankuasa Jaminan Kualiti dan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) UPM. Penamaan keahlian Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti (PKPU) adalah kepada pegawai yang menguruskan khidmat pelanggan di Pusat Strategi dan Perhubungan Korporat (PSPK), UPM yang sekurang-kurangnya berada pada Gred 41. PKPU ditugaskan sebagai Pengurus Aduan yang turut bertanggungjawab untuk berurusan dengan pengadu, BPA dan agensi-agensi lain khusus bagi mengendalikan aduan awam.

- ii. PKPU selaku Pengerusi JPKP peringkat UPM juga dilantik sebagai Pengurus/Penyelia/Penyelaras atau Pegawai Aduan yang bertanggungjawab bagi pengurusan aduan di peringkat UPM dan Kementerian Pendidikan Tinggi bagi pihak UPM.

(c) Menyediakan Prosedur Operasi Standard atau Standard Operating Procedure Pengurusan Aduan

- i. Prosedur Operasi Standard atau Standard Operating Procedure (SOP) berkaitan pengurusan aduan hendaklah disediakan berdasarkan tempoh masa yang ditetapkan oleh pekeliling ini. Prosedur Pengendalian Maklum Balas Pelanggan telah dibangunkan dan dijadikan sebagai Prosedur Operasi Standard dalam mengendalikan maklum balas pelanggan di UPM. Prosedur ini boleh diakses oleh kakitangan UPM melalui Sistem Pengurusan ISO (<https://eiso.upm.edu.my/>). Sehubungan itu, UPM hendaklah mengelaskan aduan berdasarkan tahap kesukaran iaitu BIASA dan KOMPLEKS.
- ii. Tempoh penyelesaian aduan kategori BIASA adalah dalam masa 1- 12 hari.
- iii. Aduan KOMPLEKS merujuk kepada aduan yang diuruskan melebihi tempoh 13 hari dan ke atas dan boleh mencecah sehingga 365 hari termasuk hari kelepasan am dalam tahun kalendar berkenaan. Namun demikian, UPM hendaklah memaklumkan kepada pengadu tentang proses/pelan tindakan yang akan diambil dan tempoh aduan dijangka selesai. Maklum balas awal bagi semua kes-kes aduan kompleks hendaklah dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh 12 hari SOP

bagi tahap kesukaran aduan BIASA dan aduan KOMPLEKS adalah seperti di LAMPIRAN B dan LAMPIRAN C.

- iv. PERTANYAAN yang dikemukakan oleh orang awam kepada UPM untuk mendapatkan maklumat atau penjelasan lanjut mengenai sesuatu PERTANYAAN hendaklah diberi maklum balas dalam tempoh lima (5) hari bekerja. Manakala bagi PERTANYAAN orang awam yang berkaitan soalan-soalan lazim hendaklah dijawab dengan serta merta. Sebagai tindakan proaktif untuk menjawab PERTANYAAN awam, UPM hendaklah menyediakan Frequently Asked Questions (FAQ) yang terperinci mengenai organisasi sebagai rujukan bagi menjawab PERTANYAAN daripada orang awam. SOP bagi menjawab PERTANYAAN adalah seperti di LAMPIRAN D.
- v. Maklum balas CADANGAN dan PENGHARGAAN juga boleh diberikan dalam tempoh lima (5) hari sebagai penghargaan UPM kepada orang awam.

(d) Pemantapan Teknologi Maklumat dan Komunikasi Dalam Pengurusan Aduan UPM

- i. Selaras dengan perkembangan semasa dan tuntutan bagi memenuhi ekspektasi pelanggan, penggembleran teknologi maklumat dan komunikasi akan diperkukuhkan melalui penggunaan Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA) sebagai sistem utama pengurusan aduan awam. Kementerian/Jabatan/Agensi yang telah mempunyai sistem selain SISPAA hendaklah mengintegrasikan sistem sedia ada dengan SISPAA. Manakala untuk maklum balas dalaman UPM menggunakan Sistem U-Respons.
- ii. Sistem ini akan mengambil kira keperluan agensi awam bermula dari proses penerimaan aduan, perekodan, pengagihan, penyiasatan, penyelesaian dan juga pelaporan serta analisis berkaitan aduan.

(e) Pelaksanaan Program Proaktif di UPM

Selaras dengan falsafah merakyatkan perkhidmatan awam, UPM hendaklah melaksanakan program proaktif seperti kaunter

perkhidmatan bergerak, aktiviti turun padang, sesi dialog secara bersemuka atau dalam talian dan mengadakan kerjasama dengan pelbagai lapisan masyarakat serta pertubuhan bukan kerajaan atau non-governmental organisation (NGO). Program ini bertujuan untuk membolehkan orang awam mendapatkan maklumat mengenai perkhidmatan agensi di samping boleh mengemukakan aduan, pertanyaan serta cadangan.

(f) Pembangunan Kompetensi Pengurusan Aduan

- i. Ketua PTJ/ PKPU bertanggungjawab untuk mengenal pasti keperluan latihan dan kompetensi berkaitan pengurusan aduan terutama untuk pegawai di barisan hadapan iaitu Pengurus/ Penyelia/ Penyelaras atau Pegawai Aduan/ TPKP di UPM. Pelan perancangan dan pelaksanaan latihan khusus mengenai pengurusan maklum balas hendaklah dimasukkan dalam pelan pembangunan modal insan tahunan di PTJ masing-masing.
- ii. Ketua PTJ/ PKPU bertanggungjawab untuk memastikan Pengurus/ Penyelia/ Penyelaras atau Pegawai Aduan/ TPKP di UPM untuk menghadiri kursus Sistem U-Respons bagi memantapkan kualiti pengurusan maklum balas pelanggan;
- iii. Pengurus/ Penyelia/ Penyelaras atau Pegawai Aduan/ TPKP di PTJ digalakkan untuk mengakses video tutorial pengurusan aduan awam yang disediakan di laman sesawang rasmi BPA sebagai latihan sendiri dan Manual Pengguna Sistem U-Respons.

(g) Pengawalan Kendiri Pengurusan Aduan Secara Berkala

UPM hendaklah menyediakan mekanisme kawalan dalaman dan pemantauan (internal controls and monitoring) secara berkala bagi memastikan sistem pengurusan aduan UPM mematuhi standard dan SOP yang telah ditetapkan dalam pekeliling ini.