

JABATAN	PUSAT SEHENTI
TAJUK PROSEDUR	PENGENDALIAN MAKLUMBALAS PELANGGAN
NOMBOR PROSEDUR	PKA-PK-JOSC-01

OBJEKTIF

Prosedur ini adalah sebagai garis panduan di dalam mengendalikan maklumbalas pelanggan di Lembaga Pelabuhan Kelang sama ada berbentuk pujian, cadangan atau aduan yang mana meliputi proses penerimaan, siasatan, pengumpulan maklumat dan penyelesaian aduan.

SKOP

Prosedur ini meliputi semua jenis maklumbalas untuk kesemua perkhidmatan di Lembaga Pelabuhan Kelang kecuali perkara-perkara yang berkaitan atau dirujuk terus kepada Jawatankuasa Whistle Blowing.

RUJUKAN

Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2009 (Penambahbaikan Proses Pengurusan Aduan Awam).

SENARAI AKRONIM

AKRONIM	KETERANGAN
LPK	Lembaga Pelabuhan Kelang
JOSC	Jabatan Pusat Sehenti
MKSP	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

PROSEDUR

1. Pegawai LPK yang menerima maklumbalas daripada pelanggan dalam apa jua bentuk sama ada surat, e-mel, telefon, secara bersemuka atau daripada media sosial seperti facebook dan twitter perlu mengisi borang maklumbalas (Lampiran 1) dan menyerahkannya kepada Pegawai JOSK pada hari yang sama. Jika maklumbalas tersebut diterima pada hari cuti maka borang maklumbalas hendaklah diserahkan pada hari pertama bekerja yang berikutnya.
2. Pegawai JOSK akan menghantar akuan terima kepada pelanggan yang memberikan maklumbalas dalam tempoh satu (1) hari bekerja daripada tarikh penerimaan maklumbalas tersebut.
3. Salinan akuan terima akan dikemukakan kepada Pengurus Besar, Penolong Pengurus Besar (Korporat & Pembangunan) dan Ketua Jabatan yang berkaitan.
4. Jika maklumbalas berbentuk pujian, JOSK hanya akan menghantar akuan terima sahaja yang merakamkan ucapan terima kasih kepada pelanggan.
5. Jika maklumbalas melibatkan siasatan atau tindakan lanjut, Pegawai JOSK akan memajukan borang maklumbalas berserta dengan surat akuan terima kepada Ketua Jabatan berkaitan untuk tindakan selanjutnya.
6. Selepas menerima borang maklumbalas daripada Pegawai JOSK, Ketua Jabatan berkaitan perlu menjalankan siasatan / mengambil tindakan dan memaklumkan hasil siasatan / tindakan itu kepada Pegawai JOSK dalam tempoh lima (5) hari bekerja.
7. Pegawai JOSK akan memaklumkan mengenai hasil siasatan / tindakan kepada pelanggan dalam tempoh dua (2) hari bekerja selepas menerima laporan daripada Jabatan berkaitan.

8. Pegawai JOSC akan membuat verifikasi ke atas tindakan yang diambil oleh Jabatan berkaitan untuk memastikan tindakan telah diambil.
9. Pegawai JOSC akan membuat analisis (jika ada maklumbalas diterima daripada pelanggan) setiap enam (6) bulan dan mengemukakan laporan kepada Setiausaha MKSP untuk dilaporkan dalam MKSP yang akan datang.

REKOD

Bil.	Tajuk	Tempoh Simpanan
1.	Maklumbalas Pelanggan	7 tahun

CARTA ALIRAN KERJA

