

Ruj. Kami : UMPSA.01.16.100-9/4/1(13)

Tarikh : 28 November 2025

Senarai edaran seperti lampiran

YH. Dato'/Datin/Profesor/Profesor Madya/Dr./Tuan/Puan,

PEMAKLUMAN MENGENAI GARIS PANDUAN PENGURUSAN ADUAN AWAM UNIVERSITI MALAYSIA PAHANG AL-SULTAN ABDULLAH (UMPSA)

Dengan segala hormatnya perkara di atas adalah dirujuk.

2. Bersama-sama ini dilampirkan Garis Panduan Pengurusan Aduan Awam Universiti Malaysia Pahang Al-Sultan Abdullah (UMPSA) yang telah diluluskan di dalam Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Universiti (JKPU) Bilangan 3/2025 pada 19 Mac 2025 dan Mesyuarat Lembaga Pengarah Universiti Bilangan 5 Tahun 2025 pada 8 September 2025.

3. Garis panduan ini akan menjadi rujukan untuk seluruh warga universiti bagi memastikan pengurusan aduan awam dapat ditadbir dengan cekap dan telus. Pihak YH. Dato'/Datin/Profesor/Profesor Madya/Dr./Tuan/Puan, hendaklah mengambil tindakan dan memastikan kandungan garis panduan ini dapat dilaksanakan dengan sepenuhnya di Pusat Tanggungjawab / fakulti dan anak-anak syarikat. Sebarang pertanyaan mengenai perkara ini, sila hubungi Pusat Komunikasi Korporat, Jabatan Canseleri di talian 09-431 6748 atau melalui e-mel, helpdesk@umpsa.edu.my.

Kerjasama pihak YH.Dato'/Datin/Profesor/Profesor Madya/Dr./Tuan/Puan di dalam perkara ini sangatlah dihargai .

Sekian, terima kasih

'MALAYSIA MADANI'

'BERKHIDMAT UNTUK NEGARA'

'Teknologi Untuk Masyarakat'

Saya yang menjalankan amanah,



MIMI RABITA BINTI ABD WAHIT

Pengarah

Pusat Komunikasi Korporat

Jabatan Canseleri

Universiti Malaysia Pahang Al-Sultan Abdullah

sl/edaran/panduan/eduan/28112025

KEJURUTERAAN · TEKNOLOGI · KREATIVITI

SENARAI EDARAN

1. **YBhg. Profesor. Dr. Yatimah binti Idris**
Naib Canselor
2. **YH. Dato' Profesor Ir. Ts. Dr. Ahmad Ziad bin Sulaiman**
Timbalan Naib Canselor (Akademik & Antarabangsa)
3. **YBhg. Profesor Ts. Dr. Aida binti Mustapha**
Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan & Inovasi)
4. **YBhg. Profesor Ts. Dr. Mohd Rusllim bin Mohamed**
Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar & Alumni)
5. **YH. Dato' Saiful Bahri bin Ahmad Bakarim**
Pendaftar / Ketua Pegawai Operasi
6. **YH. Dato' Zainudin bin Othman**
Bendahari / Ketua Pegawai Kewangan
7. **Cik Kamariah binti Gono**
Ketua Pustakawan
8. **Puan Marlina binti Mamat**
Penasihat Undang-Undang
9. **Semua Penolong Naib Canselor**
10. **Semua Penolong Timbalan Naib Canselor**
11. **Semua Dekan Fakulti/ Pusat/ Institut**
12. **Ketua Pegawai Maklumat**
13. **Ketua Pejabat Naib Canselor**
14. **Semua Pengarah Kanan/ Pengurus Besar**
15. **Semua Pengarah Pusat/ Pusat Kecemerlangan/ Pengurus Kanan/ Ketua Unit**
16. **Semua Ketua Pusat Perkhidmatan/ Pengurus Bahagian/ Unit**
17. **Semua Ketua Pegawai Eksekutif / Ketua Eksekutif Anak Syarikat UMPSA**

	UNIVERSITI MALAYSIA PAHANG AL-SULTAN ABDULLAH			
	Tajuk	GARIS PANDUAN PENGURUSAN ADUAN AWAM		
	No. Rujukan	Minit Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Universiti (JKPU) Kali ke-249 Bil.3/2025 dan Minit Mesyuarat Jawatankuasa Lembaga Pengarah Universiti (LPU) Bil.5 Tahun 2025	No. Keluaran	01
	Tarikh Kuat Kuasa	19 Mac 2025	No. Pindaan	

GARIS PANDUAN PENGURUSAN ADUAN AWAM UNIVERSITI MALAYSIA PAHANG AL-SULTAN ABDULLAH

 <small>UNIVERSITI MALAYSIA PAHANG AL-SULTAN ABDULLAH</small>	UNIVERSITI MALAYSIA PAHANG AL-SULTAN ABDULLAH			
	Tajuk	GARIS PANDUAN PENGURUSAN ADUAN AWAM		
	No. Rujukan	Minit Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Universiti (JKPU) Kali ke-249 Bil.3/2025 dan Minit Mesyuarat Jawatankuasa Lembaga Pengarah Universiti (LPU) Bil.5 Tahun 2025	No. Keluaran	01
Tarikh Kuat Kuasa	19 Mac 2025	No. Pindaan		

SENARAI REKOD PINDAAN

Adalah menjadi tanggungjawab pemegang prosedur ini supaya salinan prosedur ini dikemaskini dengan cara memasukkan segala pindaan seperti dicatitkan di bawah :

Keluaran	Tarikh Kuatkuasa	Tarikh Pindaan	Kelulusan	Keterangan

	UNIVERSITI MALAYSIA PAHANG AL-SULTAN ABDULLAH			
	Tajuk	GARIS PANDUAN PENGURUSAN ADUAN AWAM		
	No. Rujukan	Minit Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Universiti (JKPU) Kali ke-249 Bil.3/2025 dan Minit Mesyuarat Jawatankuasa Lembaga Pengarah Universiti (LPU) Bil.5 Tahun 2025	No. Keluaran	01
	Tarikh Kuat Kuasa	19 Mac 2025	No. Pindaan	

1.0 TUJUAN

Garis panduan ini bertujuan menjelaskan dan menetapkan pengurusan aduan awam Universiti Malaysia Pahang Al-Sultan Abdullah dapat ditadbir dengan cekap dan berkesan dan dijadikan rujukan kepada semua.

2.0 LATAR BELAKANG

- 2.1 Universiti sentiasa berusaha untuk menambahbaik dan meningkatkan kecekapan sistem penyampaian ke tahap yang lebih baik bagi memastikan pengurusan aduan awam dapat ditadbir dengan lebih cekap dan terurus.
- 2.2 Universiti telah menggunakan Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA) bermula tahun 2020 dan sistem ini boleh dicapai melalui pautan di laman sesawang melalui umpsa.spab.gov.my.
- 2.3 Garis panduan ini adalah bertujuan untuk menjelaskan dan menerangkan tafsiran mengenai aduan awam dan bukan aduan.
 - i. Aduan awam merujuk kepada pernyataan orang awam mengenai ketidakpuasan mereka terhadap tindakan, amalan dan penyampaian perkhidmatan oleh UMPSA yang dirasakan tidak adil, tidak mematuhi undang-undang dan/atau peraturan yang sedia ada termasuk salah laku, penyelewengan, salah guna kuasa, salah tadbiran dan seumpamanya.
 - ii. Aduan awam meliputi semua aspek pentadbiran UMPSA kecuali perkara-perkara yang berada di bawah bidang kuasa Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (SPRM), Bidang Kuasa Mahkamah dan Polis Diraja Malaysia (PDRM).
 - iii. Bukan aduan awam bermaksud maklum balas yang bukan berbentuk aduan iaitu pertanyaan, cadangan dan penghargaan. Ini merujuk kepada pertanyaan, cadangan dan penghargaan berkenaan perkhidmatan UMPSA dalam penyampaian perkhidmatan.

UNIVERSITI MALAYSIA PAHANG AL-SULTAN ABDULLAH				
	Tajuk	GARIS PANDUAN PENGURUSAN ADUAN AWAM		
	No. Rujukan	Minit Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Universiti (JKPU) Kali ke-249 Bil.3/2025 dan Minit Mesyuarat Jawatankuasa Lembaga Pengarah Universiti (LPU) Bil.5 Tahun 2025	No. Keluaran	01
	Tarikh Kuat Kuasa	19 Mac 2025	No. Pindaan	

3.0 PELAKSANAAN

3.1 Sumber penerimaan aduan juga turut merangkumi perkara seperti di bawah:

- i. Sistem Pengurusan Aduan Awam (SiSPAA)
- ii. Media Massa (Media Cetak/ Elektronik/ Online)
- iii. Media Rasmi Universiti (Facebook, Youtube, Instagram, Threads)
- iv. Biro Pengaduan Awam (BPA)
- v. Emel / Surat/Hadir Sendiri / Telefon
- vi. Surat Rasmi dan Surat Layang
- vii. Forward – Kementerian/MyGCC/Jabatan/Lain-lain.

3.2 Universiti akan melantik seorang Pegawai Aduan di setiap PTJ / Fakulti dan anak-anak syarikat dalam kalangan Pegawai Tadbir / Eksekutif (Gred 9) atau yang setaraf dan ke atas yang dinamakan oleh Ketua Jabatan.

4.0 PEMAKAIAN

4.1 Garis Panduan Pengurusan Aduan Awam ini terpakai kepada semua staf dan pelajar UMPSA termasuk anak-anak syarikat UMPSA.

5.0 TARIKH KUAT KUASA

5.1 Garis Panduan Pengurusan Aduan Awam ini telah diluluskan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Universiti (JKPU) Kali ke-249 Bil.3/2025 dan Minit Mesyuarat Jawatankuasa Lembaga Pengarah Universiti (LPU) Bil.5 Tahun 2025 dengan penguatkuasaan serta merta.



**UNIVERSITI MALAYSIA PAHANG
AL-SULTAN ABDULLAH**

GARIS PANDUAN PENGURUSAN ADUAN AWAM

**PUSAT KOMUNIKASI KORPORAT
UNIVERSITI MALAYSIA PAHANG AL-SULTAN ABDULLAH**

**Kelulusan:
Jawatankuasa Pengurusan Universiti (JKPU)
Kali ke-249 Bilangan 3/2025**

**Jawatankuasa Lembaga Pengarah Universiti (LPU)
Bil.5/2025**

Versi 1.0

ISI KANDUNGAN

<u>BIL</u>	<u>KANDUNGAN</u>	<u>HALAMAN</u>
1.	Tujuan	4
2.	Rujukan	4
3.	Pengenalan	4
4.	Tafsiran	5
	4.1 Aduan Awam	
	4.2 Salah Tadbiran	
	4.3 Bukan Aduan Awam	
	4.4 Penolakan Aduan	
5.	Mekanisme Aduan	6
	5.1 Sumber Penerimaan Aduan	
	5.2 Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA)	
	5.3 Saluran Aduan	
6.	Peranan dan Tanggungjawab Dalam Pengurusan Aduan UMP UMPSA	7-10
	6.1 Peranan Pusat Komunikasi Korporat (PKK)	
	6.2 Peranan dan Tanggungjawab Pegawai Penyelaras Aduan (PPA)	
	6.3 Peranan dan Tanggungjawab Pegawai Aduan Pusat Tanggungjawab atau Anak Syarikat	
	6.4 Etika Pengurusan Aduan Yang Perlu Diamalkan Oleh Pegawai Penyelaras Aduan	
	6.5 Etika Pengurusan Aduan Yang Perlu Diamalkan Oleh Pegawai Aduan	
7.	Prosedur Standard Pengurusan Aduan Universiti	11-13
	7.1 Prosedur Pengurusan Aduan	
	7.2 Carta Aliran Kerja	
8.	Panduan Penetapan Tahap Kompleksiti Aduan	14

<u>BIL</u>	<u>KANDUNGAN</u>	<u>HALAMAN</u>
9.	Prosedur Pengurusan Aduan Melalui Saluran Sumber Aduan:	15-24
9.1	Pengurusan Aduan Melalui Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA)	
9.2	Pengurusan Aduan Melalui Media Massa (Cetak/Elektronik/Online)	
9.3	Pengurusan Aduan Melalui Media Sosial (Facebook/Instagram/Tiktok/Youtube)	
9.4	Pengurusan Aduan Melalui Biro Pengaduan Awam (BPA) dan Kementerian Pengajian Tinggi (KPT)	
9.5	Pengurusan Aduan Melalui E-Mel/Surat Rasmi/Telefon/Hadir Sendiri	
9.6	Pengurusan Aduan Melalui Surat Layang	
10.	Pengurusan Aduan Integriti	25
11.	Pengurusan Aduan Berulang	25
12.	Pengurusan Maklum Balas Aduan	26
13.	Pengurusan Bukan Aduan : Pertanyaan, Cadangan dan Penghargaan	27
14.	Penubuhan Jawatankuasa Pengurusan Aduan Awam Universiti (JKPAUU)	28
15.	Pelaksanaan Garis Panduan	29
16.	Glosari	30
16.	Lampiran	31-40
	• Lampiran A : Surat Lantikan dan Aku Janji Pegawai Aduan	
	• Lampiran B : Senarai Tugas & Etika Pegawai Aduan	
	• Lampiran C : Terma dan Rujukan Jawatankuasa Pengurusan Aduan Awam Universiti (JKPAUU)	

1.0 TUJUAN

- 1.1 Garis Panduan ini bertujuan untuk memastikan pengurusan aduan awam pelanggan Universiti Malaysia Pahang Al-Sultan Abdullah dapat ditadbir dengan cekap dan berkesan. Selain itu, ianya juga dapat meningkatkan mutu perkhidmatan dan keyakinan kepada pelanggan.
- 1.2 Ini juga akan menjadi rujukan kepada Pengawai Penyelaras/Pegawai Aduan Pusat Tanggungjawab (PTJ) atau Anak Syarikat mengenai tatacara dan prosedur pengurusan aduan awam yang diterima dengan mengambil kira keperluan pelaksanaan dan kesesuaian Universiti Malaysia Pahang Al-Sultan Abdullah (UMPSA).
- 1.3 Garis Panduan ini akan diguna pakai oleh semua PTJ dan anak syarikat di Universiti Malaysia Pahang Al-Sultan Abdullah.

2.0 RUJUKAN

- 2.1 Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2025: Pemantapan Pengurusan Perhubungan Pelanggan Sektor Awam
- 2.2 Garis Panduan Pengurusan Aduan Awam Kementerian Pendidikan Tinggi
- 2.3 Pekeliling Am Bilangan 2 Tahun 2022: Penambahbaikan Pengurusan Aduan Awam
- 2.4 Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2008: Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan
- 2.5 Akta 605 Akta Badan-Badan Berkanun (Tatatertib Dan Surcaj) 2000 dan segala undang-undang dan peraturan yang terpakai di anak syarikat.
- 2.6 Polisi Perlindungan Pemberi Maklumat Universiti Malaysia Pahang Al-Sultan Abdullah (UMPSA)

3.0 PENGENALAN

- 3.1 Universiti Malaysia Pahang Al-Sultan Abdullah (UMPSA) sentiasa berusaha untuk menambahbaik dan meningkatkan kecekapan sistem penyampaian ke tahap yang lebih baik kepada pelanggan. Ini juga memastikan pengurusan aduan awam di UMPSA dapat ditadbir dengan lebih cekap dan terurus bagi memenuhi keperluan dan kehendak pelanggan.
- 3.2 Prosedur pengurusan aduan awam UMPSA akan sentiasa dikemaskini dari semasa ke semasa selaras dengan perubahan persekitaran dan keperluan pengurusan aduan semasa.
- 3.3 UMPSA juga akan melaksanakan penyelarasan tindakan pengurusan aduan agar prosedur yang seragam dapat digunakan bagi mengelakkan pertindihan fungsi di Pusat Tanggungjawab (PTJ) dan Anak Syarikat.

- 3.4 UMPSA telah menggunakan Sistem Pengurusan Aduan Awam (SiSPAA) bermula tahun 2020 bagi menggantikan UMP Helpdesk.

4.0 TAFSIRAN

- 4.1 **Aduan Awam** merujuk kepada pernyataan orang awam mengenai ketidakpuasan mereka terhadap tindakan, amalan dan penyampaian perkhidmatan oleh UMPSA yang dirasakan tidak adil, tidak mematuhi undang-undang dan/atau peraturan yang sedia ada termasuk salah laku, penyelewengan, salah guna kuasa, salah tadbiran dan seumpamanya.
- 4.1.1 Aduan awam meliputi semua aspek pentadbiran UMPSA kecuali perkara-perkara yang berada di bawah bidang kuasa Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (SPRM), Bidang Kuasa Mahkamah dan Polis Diraja Malaysia (PDRM).
- 4.2 **Salah Tadbiran (Maladministration)** bermaksud apa-apa tindakan yang diambil atau tindakan yang tidak diambil oleh UMPSA kepada pengadu yang tidak mematuhi garis panduan, prosedur operasi standart universiti atau melanggar mana-mana undang-undang yang memberi kuasa kepada universiti.
- 4.3 **Bukan aduan awam** bermaksud maklum balas yang bukan berbentuk aduan iaitu pertanyaan, cadangan dan penghargaan . Ini merujuk kepada pertanyaan, cadangan dan penghargaan berkenaan perkhidmatan UMPSA dalam penyampaian perkhidmatan.
- 4.4 **Penolakan Aduan**
- 4.4.1 UMPSA berhak menolak aduan yang dikemukakan sekiranya pengadu **enggan** memberikan butiran maklumat yang betul dan lengkap, aduan yang **berniat jahat, berbentuk ugutan atau ancaman** dan sebarang aduan yang menggunakan **Bahasa kesat dan lucah serta berbau hasutan dan perkauman** atau sebarang aduan yang dirasakan **tidak berasas** dengan UMPSA.
- 4.4.2 Aduan yang di luar bidang kuasa UMPSA akan dipanjangkan kepada pihak yang berkaitan.
- 4.4.3 Aduan yang melibatkan siasatan pihak ketiga seperti Polis Diraja Malaysia (PDRM), Suruhanjaya Pencegah Rasuah Malaysia (SPRM), Bidang Kuasa Mahkamah akan ditolak sehingga mendapat keputusan bagi mengelakkan gangguan siasatan.

5.0 MEKANISME ADUAN

5.1 Sumber penerimaan aduan adalah melalui:

- i. Sistem Pengurusan Aduan Awam (SiSPAA)
- ii. Media Massa (Media Cetak/ Elektronik/ Online)
- iii. Media Rasmi Universiti (Facebook, Youtube, Instagram, Threads)
- iv. Biro Pengaduan Awam (BPA)
- v. Emel/Surat/Hadir Sendiri/Telefon
- vi. Surat Rasmi dan Surat Layang
- vii. Forward – Kementerian/MyGCC/Jabatan/Lain-lain.

5.2 Sistem Pengurusan Aduan Awam (SiSPAA) UMPSA

5.2.1 SiSPAA merupakan sistem aduan awam yang dibangunkan oleh Biro Pengaduan Awam (BPA) yang berfungsi sebagai sistem pengurusan aduan awam dan maklum balas pelanggan yang seragam dan bersepadu. SiSPAA dapat mempercepatkan dan memudahkan proses penyampaian maklum balas kepada agensi Kerajaan kerana mudah diakses oleh pengguna pada bila-bila masa dan tempat dengan capaian internet.

5.2.2 Sistem ini boleh dicapai melalui <https://umpsa.spab.gov.my/>. PKK selaku penyelaras pengurusan aduan UMPSA bertanggungjawab melaksanakan saringan aduan awam dan bukan aduan awam yang diterima sebelum ditugaskan kepada Pegawai Aduan (PA) PTJ atau anak syarikat melalui SiSPAA.

5.2.3 Semua aduan berkaitan UMPSA yang diterima melalui pelbagai saluran yang dinyatakan pada **para 5.1** akan didaftarkan di dalam SiSPAA oleh PKK.

5.2.4 Semua PTJ dan Anak Syarikat di bawah UMPSA perlu menggunakan sepenuhnya SiSPAA meliputi penerimaan, pemantauan dan pelaporan.

5.2.5 Walau bagaimanapun, Pegawai Penyelaras Aduan (PPA) yang dilantik boleh merekodkan aduan yang diterima oleh PA untuk tujuan rekod dan memudahkan pemantauan dan pengurusan aduan yang berkesan di UMPSA. Namun, perkara ini perlu dimaklumkan kepada PKK terlebih dahulu bagi tujuan penyelarasan dan tempoh masa bagi pendaftaran *backdated* (**rujuk perenggan 9.1.3**).

5.3 Saluran mengemukakan aduan

5.3.1 UMPSA telah menyediakan beberapa kaedah kepada pelanggan untuk membuat aduan seperti berikut;



5.3.2 Setiap aduan yang dikemukakan hendaklah disertakan dengan butiran diri pengadu seperti nama, nombor kad pengenalan/ nombor ID pelajar/passport, nombor telefon, e-mel dan lain-lain yang berkaitan melainkan aduan kategori **SULIT**.

6.0 PERANAN DAN TANGGUNGJAWAB DALAM PENGURUSAN ADUAN UMPSA

6.1 PERANAN PUSAT KOMUNIKASI KORPORAT (PKK)

6.1.1 Pusat Komunikasi Korporat (PKK) merupakan Penyelaras Pengurusan Aduan Awam Universiti Malaysia Pahang Al-Sultan Abdullah (UMPSA) yang bertindak dalam menguruskan SiSPAA dan akan menyelaras setiap aduan yang diterima kepada PTJ dan anak syarikat.

6.1.2 PKK menetapkan prosedur aduan yang bersesuaian dengan keperluan di UMPSA. Aduan yang diterima (melalui pelbagai saluran) akan diuruskan secara dalam talian melalui SiSPAA sebagai rekod utama pengurusan aduan awam UMPSA.

6.1.3 PKK akan menyediakan laporan prestasi pengurusan aduan awam bagi dibentangkan di dalam Jawatankuasa Tatakelola, Jawatankuasa Governan Risiko & Integriti dan Jawatankuasa Majlis Kualiti Universiti.

6.1.4 PKK akan melantik seorang PA di peringkat PTJ dan anak syarikat setelah mendapat kelulusan dari Dekan/ Pengarah/ Ketua Pegawai Eksekutif PTJ dan Anak Syarikat.

6.2 PERANAN DAN TANGGUNGJAWAB PEGAWAI PENYELARAS ADUAN (PPA)

6.2.1 PPA berperanan menyelaras tindakan dalam mendapatkan maklum balas aduan di peringkat PTJ dan anak syarikat.

- 6.2.2 PPA akan menerima semua aduan yang telah disaring melalui Sistem Pengurusan Aduan Awam (SiSPPA).
- 6.2.3 Membuat penugasan kes kepada PA yang berkaitan untuk tujuan maklum balas terperinci (jika berkenaan).
- 6.2.4 Mengeluarkan Surat Aduan Terima (SAT) kepada pengadu dalam tempoh satu (1) hingga tiga (3) hari bekerja untuk mendapatkan maklumat yang tidak lengkap atau menghubungi terus pengadu sekiranya perlu.
- 6.2.5 Memastikan penyelesaian setiap aduan adalah mematuhi garis masa yang telah ditetapkan mengikut kategori kompleksiti:
- a. **Biasa** - 1 ke 15 hari bekerja
 - b. **Kompleks** - 16 hingga 365 hari
(termasuk hari kelepasan am)
 - c. **Pertanyaan/Cadangan/Penghargaan** - 5 hari bekerja
- 6.2.6 Mendapatkan maklumbalas aduan yang ditugaskan kepada PA sama ada melalui temubual, lawatan tapak, mesyuarat atau sediakan laporan mengikut aduan yang diterima.
- 6.2.7 Memastikan setiap maklumbalas yang diterima dari PA dicatatkan dalam log kerja untuk tujuan rekod dan makluman.
- 6.2.8 Memantau dan membuat susulan bagi setiap aduan secara kerap dan berjadual dengan menghantar peringatan mesra melalui SiSPAA, e-mel atau kumpulan Whatsapp.
- 6.2.9 Menyelaras perbincangan antara pengadu dan PA dalam proses penyelesaian aduan.
- 6.2.10 Bertanggungjawab sebagai pengantara (*focal point*) dalam memastikan segala jawapan aduan dari pihak yang berkenaan disemak dan disahkan oleh Pengarah PKK terlebih dahulu sebelum dikemukakan kepada pengadu.
- 6.2.11 Memastikan semua aduan yang telah selesai mempunyai langkah pembetulan dan pencegahan bagi mengelakkan aduan berulang.
- 6.2.12 Menyelaras, menyediakan dan mendokumentasikan laporan kepada pihak pengurusan untuk dibincang dan diambil tindakan.
- 6.2.13 Mendaftarkan bukan aduan awam – pertanyaan/cadangan/penghargaan yang diterima daripada Kementerian/Agensi ke dalam SiSPAA.
- 6.2.14 Mematuhi **Etika Pengurusan Aduan** kerana ianya adalah sulit.
- 6.2.15 Contoh surat pelantikan Pegawai Penyelaras Aduan adalah seperti di **Lampiran A**.

6.3 PERANAN DAN TUGAS PEGAWAI ADUAN (PA) PUSAT TANGGUNGJAWAB DAN ANAK SYARIKAT

- 6.3.1 PTJ dan anak syarikat hendaklah mencadangkan seorang PA dari kalangan **Gred 9** (atau yang setaraf) dan ke atas dan perlu mengemukakan nama kepada PKK untuk tujuan lantikan.
- 6.3.2 Sekiranya berlaku pertukaran PA, PTJ dan anak syarikat perlu memaklumkan kepada PKK dan mengemukakan nama PA yang baru.
- 6.3.3 PA perlu melaksanakan maklum balas dengan segera selepas mendapat Surat Tindakan Agensi (STA) melalui SiSPAA.
- 6.3.4 Membuat laporan awal dan lawatan tapak sekiranya perlu (bagi kes kompleks).
- 6.3.5 Menyediakan laporan hasil maklum balas yang lengkap dalam tempoh masa yang ditetapkan.
- 6.3.6 Mengemaskini segala hasil maklum balas aduan dan dimasukkan ke dalam Log Kerja SiSPAA termasuk semua tindakan yang telah dijalankan oleh PA.
- 6.3.7 Pematuhan kepada **Etika Pengurusan Aduan** yang perlu diamalkan.
- 6.3.8 Contoh surat pelantikan Pegawai Aduan adalah seperti di **Lampiran A**.

6.4 ETIKA PENGURUSAN ADUAN YANG PERLU DI AMALKAN OLEH PEGAWAI PENYELARAS ADUAN (PPA)

- 6.4.1 PPA yang dilantik perlu bersifat telus dan bertanggungjawab terhadap apa jua aduan yang diterima.
- 6.4.2 Memberi fokus kepada pelanggan yang datang mengadu tanpa mengambil kira kedudukan dan jawatan.
- 6.4.3 Bertindak adil dengan asas pertimbangan yang mengikut perundangan sedia ada.
- 6.4.4 Mengamalkan tadbir urus yang betul.
- 6.4.5 Sentiasa membuat penambahbaikan semasa ke semasa.
- 6.4.6 PPA bertanggungjawab dalam merahsiakan dan melindungi maklumat pengadu dalam melaksanakan tugas. Sekiranya PPA didapati membocorkan butiran aduan dan hasil maklum balas kepada pihak ketiga, maka PPA akan dikenakan tindakan tatatertib.

6.4.7 PPA dikehendaki menandatangani Borang Akujanji seperti di **Lampiran A-1**.

6.5 ETIKA PENGURUSAN ADUAN YANG PERLU DIAMALKAN OLEH PEGAWAI ADUAN (PA)

6.5.1 PA bertanggungjawab menjaga kerahsiaan butiran pengadu, mematuhi undang-undang dan garis panduan pengurusan aduan serta melaporkan hasil maklum balas aduan yang bersifat adil dan benar.

6.5.2 PA tidak boleh menyembunyikan semua fakta yang ditemui dan sumber fakta tersebut. Jika tidak didedahkan, kemungkinan akan menjejaskan hasil maklum balas aduan.

6.5.3 PA hendaklah bertindak sebagai satu pihak yang berkecuali dan bebas tanpa dipengaruhi oleh mana-mana pihak serta tidak mempunyai talian persaudaraan dengan orang yang diadu.

6.5.4 PA hendaklah melaksanakan tugas dengan penuh integriti, bertanggungjawab mematuhi undang-undang dan tidak mendedahkan bukti yang dikehendaki dari segi undang-undang dan profesion. Hasil maklum balas aduan hendaklah disertakan dengan bukti yang jelas.

6.5.5 PA bertanggungjawab dalam merahsiakan dan melindungi maklumat pengadu dalam melaksanakan tugas. Sekiranya PA atau mana-mana anggota yang terlibat didapati membocorkan butiran aduan dan hasil maklumbalas aduan kepada pihak ketiga, maka PA akan dikenakan tindakan tatatertib.

6.5.6 PA dikehendaki menandatangani Borang Akujanji seperti di **Lampiran A-1**.

7.0 TATACARA PROSEDUR STANDARD PENGURUSAN ADUAN AWAM UMPSA

7.1 Secara dasarnya semua aduan yang diterima oleh UMPSA dikendalikan seperti berikut oleh PPA dan PA:

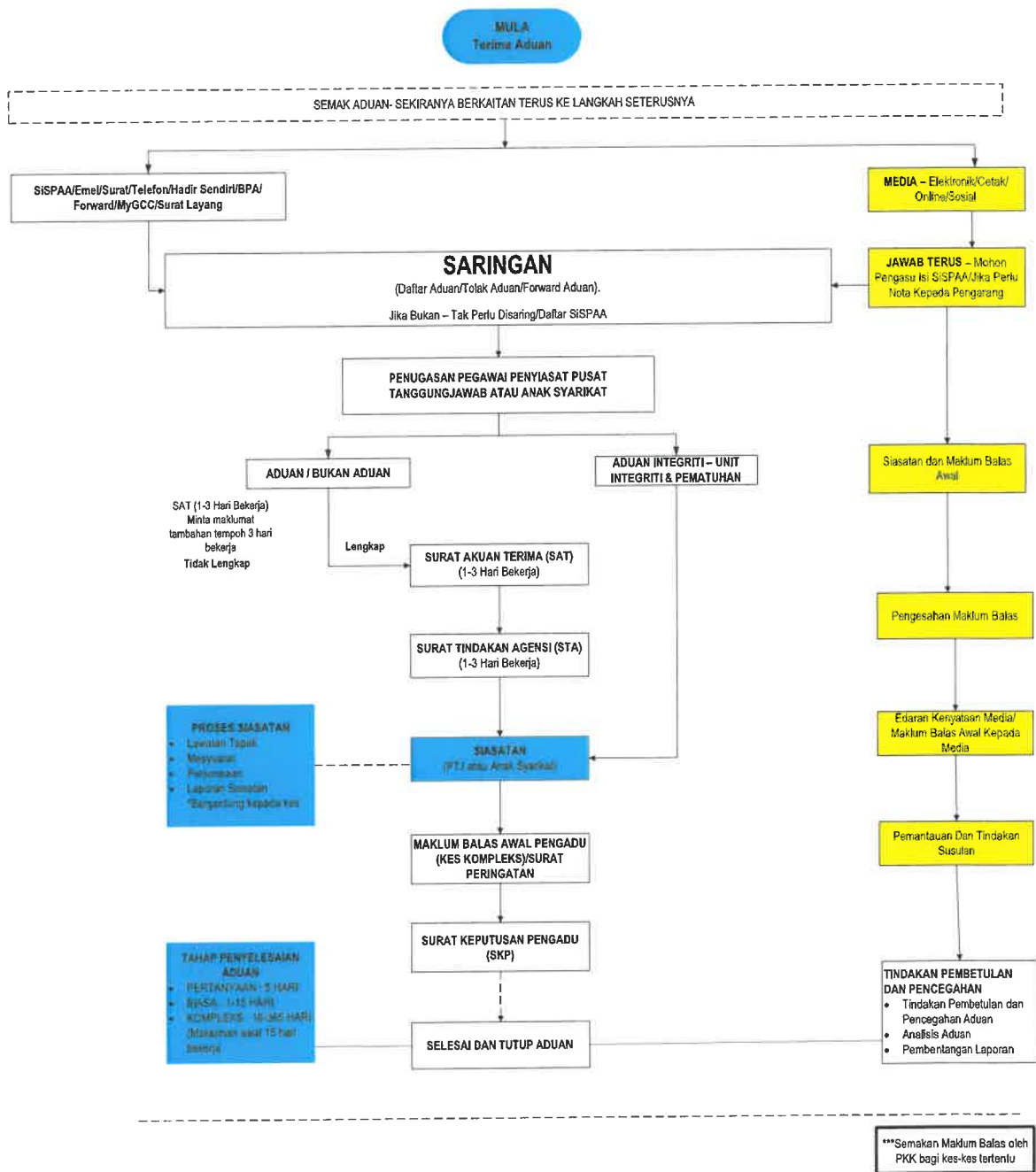
BIL	PERKARA	TINDAKAN
1.	Terima aduan di dalam SiSPAA	PPA
2.	Semak aduan dan butiran yang diterima. Jika tidak berkenaan, panjangkan kepada yang berkaitan.	PPA
3.	Daftarkan aduan yang diterima dari pelbagai saluran (rujuk para 5.3.1) ke dalam SiSPAA	PPA
4.	Keluarkan Surat Aduan Terima (SAT) dalam tempoh satu (1) hingga tiga (3) hari bekerja. Bagi maklumat butiran yang tidak lengkap, PPA boleh memohon untuk mendapatkan maklumat tambahan dengan pengadu dalam tempoh tiga (3) hari. Aduan boleh diklasifikasikan SELESAI sekiranya tidak mendapat maklum balas dalam tempoh tersebut.	PPA
5.	Sekiranya pengadu mengemukakan maklumat tambahan tersebut SELEPAS tempoh yang dinyatakan, pengadu perlu mengemukakan aduan baharu beserta maklumat terperinci dan lengkap.	
6.	Tugaskan kepada PA PTJ atau anak syarikat	PPA
7.	Keluarkan Surat Tindakan Agensi (STA) kepada PTJ atau anak syarikat.	PPA
8.	Jalankan maklum balas terhadap laporan yang diterima melalui SiSPAA dalam tempoh yang ditetapkan.	PA
9.	PTJ atau anak syarikat perlu memberikan maklum balas awal di dalam log kerja dan menjalankan penelitian lanjut sekiranya perlu.	PA
10.	Mengadakan mesyuarat atau lawatan tapak sekiranya memerlukan tindakan lanjut.	PA
11.	PPA akan mengemukakan Surat Peringatan kepada PA sekiranya lewat mengemukakan maklum balas aduan dalam tempoh yang ditetapkan. Surat Peringatan akan dikeluarkan pada hari ke 10 sebelum tempoh bagi pengemukaan maklum balas aduan tamat atau mengikut keperluan tertentu, bagi kes bersifat kompleks.	PPA
12.	Mengemukakan maklum balas kepada pengadu dalam tempoh yang ditetapkan berdasarkan kompleksiti aduan. Bagi aduan biasa, Surat Kepada Pengadu (SKP) hendaklah dikeluarkan sebaik sahaja menerima laporan lengkap daripada PA dalam tempoh 15 hari bekerja dari tarikh aduan diterima . Manakala bagi aduan kompleks, PPA perlu mengemukakan maklum balas awal kepada pengadu mengenai status maklum balas sekiranya aduan melebihi 15 hari dan kes perlu diselesaikan dalam tempoh 365 hari termasuk kelepasan am .	PPA
13.	Bagi kes-kes aduan melalui media massa atau tular di media sosial, aduan ini memerlukan tindakan tempoh	PPA

GARIS PANDUAN PENGURUSAN ADUAN AWAM

	maklum balas atau maklum balas awal dalam tempoh 24 jam yang dikemukakan untuk disemak oleh Pengurusan Tertinggi yang berkaitan dengan kes yang diadu.	
14.	Bagi kes-kes aduan yang melibatkan integriti, aduan hendaklah disalurkan dan disaringkan terus kepada Unit Integriti dan Pematuhan. Siasatan dan penutupan kes akan dilaksanakan oleh Unit Integriti dan Pematuhan.	Unit Integriti dan Pematuhan
15.	Memastikan setiap maklum balas mempunyai tindakan pembetulan dan pencegahan serta langkah pencegahan yang sewajarnya.	PPA
16.	PTJ atau anak syarikat perlu mengenalpasti punca dan melakukan penambahbaikan yang menjurus kepada aduan yang berulang.	PA
17.	Melaksanakan penyelesaian dan penutupan aduan	PA dan Pengarah PKK
18.	Menyediakan laporan pengurusan aduan bagi dibentangkan kepada mana-mana Jawatankuasa yang berkaitan (sekiranya perlu).	PPA

7.2 Carta Aliran Kerja

Prosedur Standard Pengurusan Aduan



(Prosedur standard pengurusan aduan UMPSA ini turut merangkumi bukan aduan iaitu pertanyaan, cadangan dan penghargaan)

8.0 PANDUAN PENETAPAN KOMPLEKSITI ADUAN

- 8.1 Setiap aduan hendaklah dikendalikan berdasarkan fakta dan merit kes yang mungkin berbeza mengikut tahap kompleksiti. Kompleksiti sesuatu aduan yang diterima hendaklah ditentukan dengan betul supaya proses pengendaliannya dapat dibezakan mengikut tahap kesukaran.
- 8.2 Berdasarkan Pekeliling Am Bil.2 Tahun 2022, tempoh masa penyelesaian sesuatu aduan ialah 15 hari bekerja (bermula daripada proses penerimaan, penghasilan maklum balas sehingga aduan diselesaikan dan ditutup). Namun demikian, tempoh penyelesaian tersebut tertakluk kepada tahap kompleksiti yang terbahagi kepada dua iaitu aduan biasa atau aduan kompleks.
- 8.3 Tempoh penyelesaian berdasarkan kompleksiti aduan seperti berikut:

KATEGORI ADUAN	TAKRIFAN	TEMPOH MASA / TINDAKAN
Biasa	i. Aduan yang melibatkan satu PTJ sahaja. ii. Aduan tidak perlu lawatan ke lokasi. iii. Aduan yang telah mempunyai maklum balas 'standard' seperti tidak boleh akses E-Comm. iv. Memerlukan tindakan pembetulan segera. v. Dapat diselesaikan dan ditutup dalam tempoh 15 hari bekerja daripada tarikh penerimaan aduan.	i. <15 hari bekerja / PPA ii. Laporan/ Perbincangan dalaman PTJ
Kompleks	i. Penglibatan lebih dari satu atau lebih PTJ. ii. Memerlukan penelitian lanjut atau lawatan ke lokasi. iii. Berkaitan tindakan penguatkuasaan yang memerlukan tempoh penelitian dan pemantauan yang panjang. iv. Berkaitan dengan penyalahgunaan kuasa atau salahlaku (integriti) pegawai tertakluk kepada isu aduan yang dibangkitkan. v. Perlu diselesaikan dan ditutup dalam tempoh 365 hari bekerja (termasuk kelepasan am) daripada tarikh penerimaan aduan. Namun maklum balas awak perlu disediakan dalam tempoh 15 hari bekerja.	i. <15 hari bekerja – maklum balas awal. ii. < 365 hari bekerja – maklum balas penyelesaian.

- 8.4 Syarat-syarat penukaran tahap kompleksiti aduan boleh dibuat sekiranya kes-kes aduan yang dikategorikan sebagai biasa dan tidak dapat diselesaikan dalam tempoh 15 hari bekerja dengan justifikasi kukuh. Kes **BOLEH** ditukar kepada **KOMPLEKS** berdasarkan ketetapan berikut:
- i. PPA mendapati penyelesaian aduan memerlukan penglibatan lebih daripada satu PTJ bagi menguruskan aduan tersebut.
 - ii. Terdapat kesukaran dalam menetapkan tarikh yang bersesuaian bagi sesi perjumpaan atau perbincangan secara bersemuka antara pengadu dan pegawai yang berkenaan yang menyebabkan kelewatan penyediaan laporan dan penyelesaian aduan.
 - iii. Pengadu tidak berpuas hati dengan maklum balas yang dikemukakan dan tindakan yang berkaitan bagi penghasilan maklum balas perlu dibuat semula (kes di buka semula).

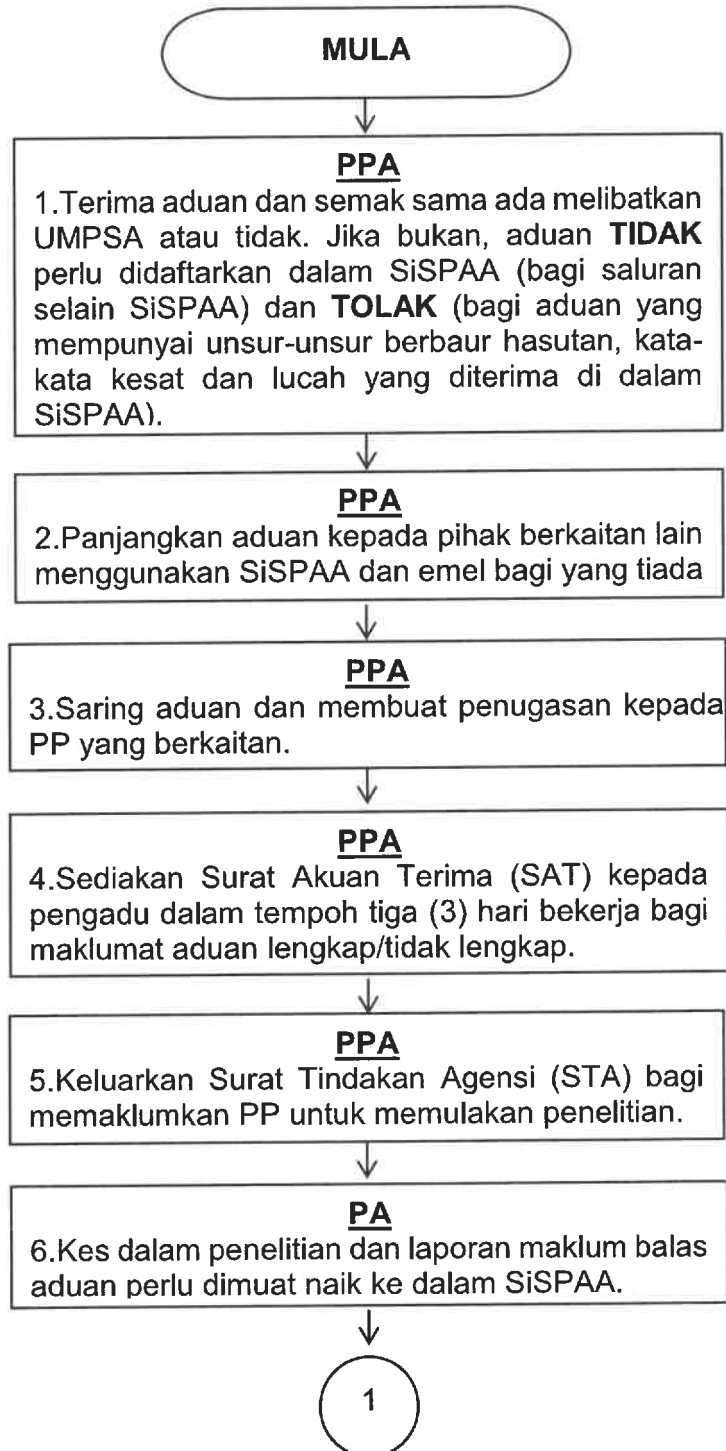
9.0 PROSEDUR PENGURUSAN ADUAN MENGIKUT SUMBER PENERIMAAN ADUAN

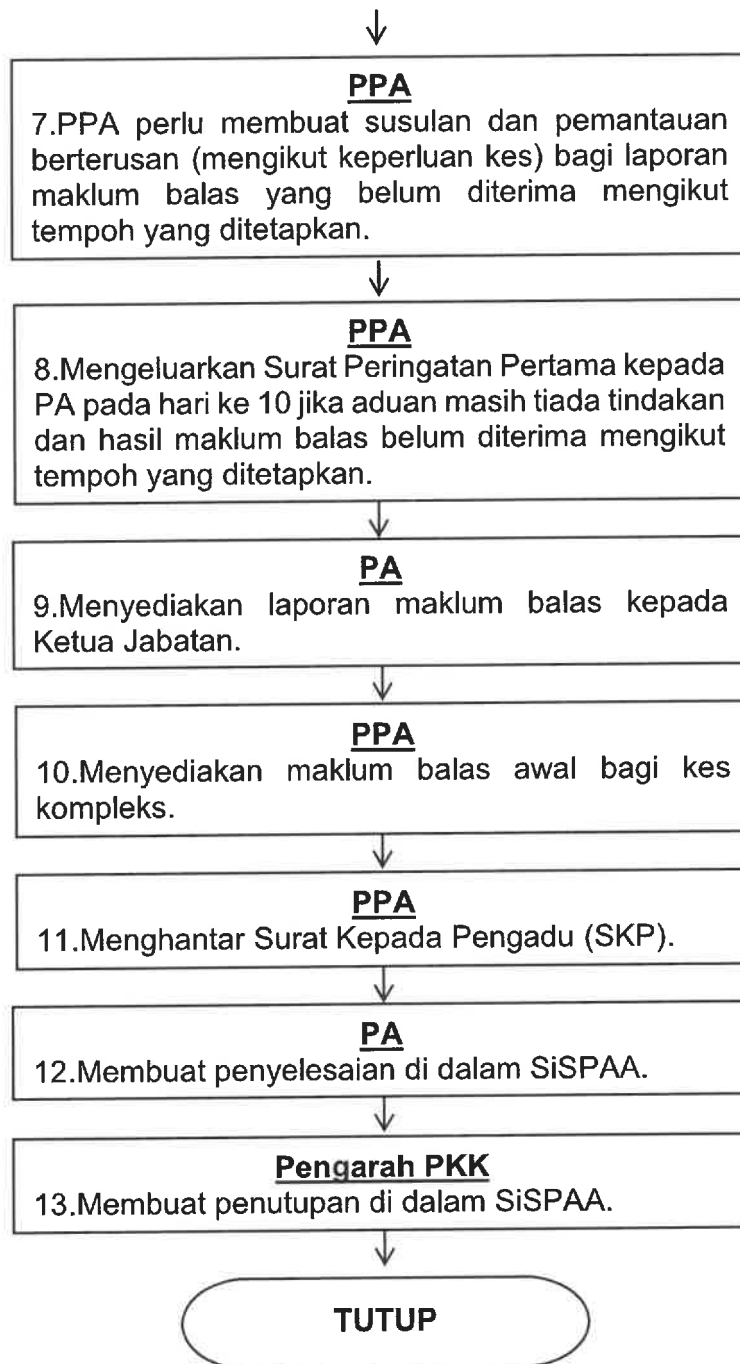
9.1 PENGURUSAN ADUAN MELALUI SISTEM PENGURUSAN ADUAN AWAM (SiSPAA)

- 9.1.1 Semua aduan awam dan bukan aduan awam yang diterima melalui saluran-saluran lain selain SiSPAA **perlu** didaftarkan dalam SiSPAA oleh **Pusat Komunikasi Korporat**.
- 9.1.2 **Tempoh Pendaftaran Aduan** – Bagi kes-kes aduan yang memerlukan PPA mendaftarkan sendiri aduan yang diterima, pendaftaran baru perlu dibuat pada hari yang sama aduan tersebut diterima atau selewat-lewatnya tiga hari bekerja dari tarikh penerimaan. Sebagai contoh aduan yang diterima pada 1 November perlu disaring atau didaftar selewatnya pada 3 November.
- 9.1.3 **Pendaftaran 'backdated'** merupakan aduan atau bukan aduan yang telah diselesaikan di luar SiSPAA dan **perlu** didaftarkan ke dalam SiSPAA **dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh aduan diselesaikan untuk tujuan rekod PKK**.
- 9.1.4 **Dokumentasi SiSPAA** – PPA adalah bertanggungjawab dalam memastikan dokumentasi aduan dalam SiSPAA adalah lengkap seperti berikut:
 - i. **Surat Aduan Terima (SAT)** – tempoh satu (1) hingga (3) hari bekerja dari tarikh aduan diterima.
 - ii. **Surat Tindakan Agensi (STA)** – arahan tindakan pengemukaan maklum balas aduan kepada PTJ (surat/email).
 - iii. Laporan-laporan maklum balas dimasukkan ke dalam log kerja.

- iv. **Surat Kepada Pengadu (SKP)** - keputusan hasil maklum balas.
- v. **Penyelesaian dan Penutupan Maklum Balas dalam SiSPAA** – penyelesaian dan penutupan aduan dengan memastikan langkah pembetulan dan pencegahan dengan jelas dan terperinci.

9.1.5 **Carta Alir Pengurusan Aduan Melalui Sistem Pengurusan Aduan Awam (SiSPAA)**

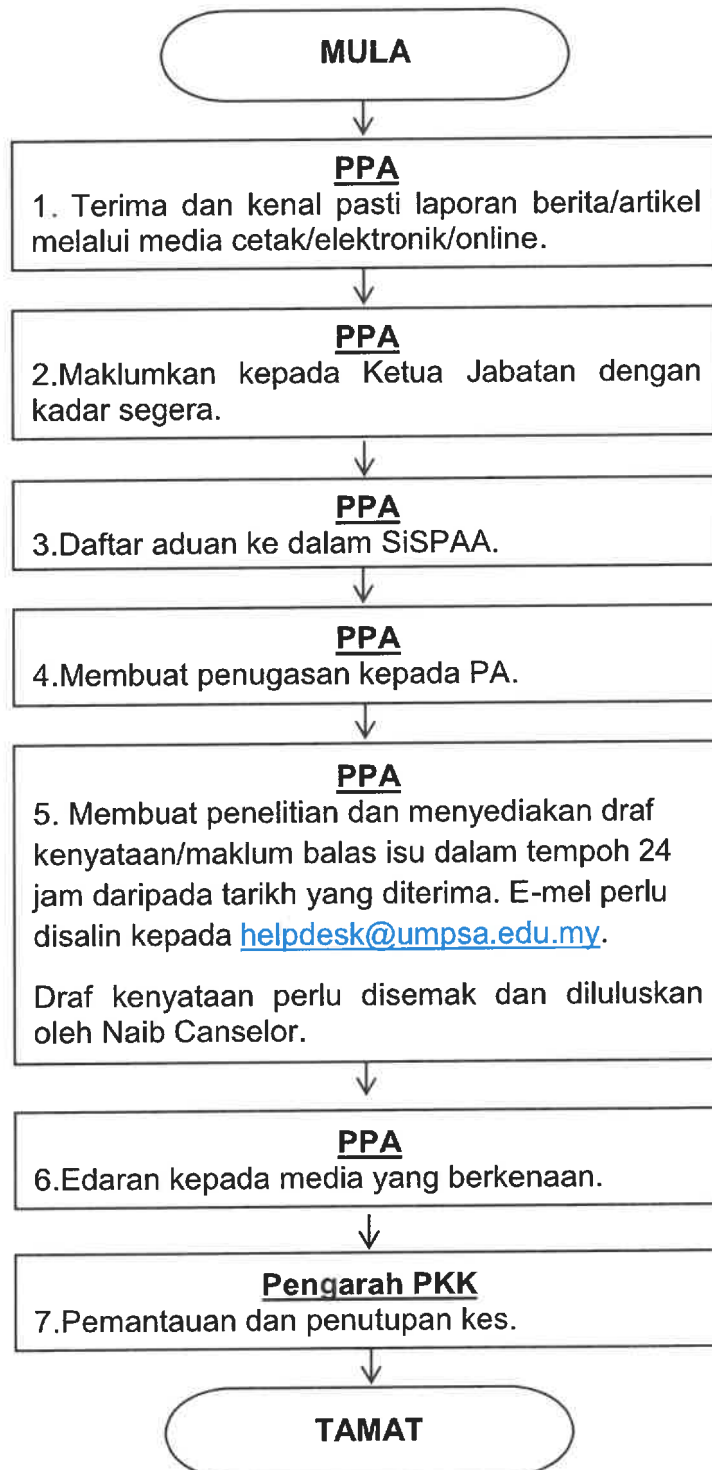




9.2 PENGURUSAN ADUAN MELALUI MEDIA MASSA (CETAK/ ONLINE /ELEKTRONIK)

- 9.2.1 Aduan Media Massa merujuk kepada aduan yang diterima melalui media cetak (surat khabar/majalah), media elektronik (televisyen dan radio), serta media online (blog dan portal) dalam bentuk laporan berita, artikel, surat kepada pengarang atau surat pembaca dan sebagainya.
- 9.2.2 Kenyataan maklum balas media perlu disemak dan diluluskan oleh Naib Canselor UMPSA sebelum diedarkan untuk siaran **SEGERA** bergantung kepada isu dan kelulusan.

9.2.3 Carta Alir Pengurusan Aduan Melalui Media Massa (Cetak/ Online/ Elektronik)



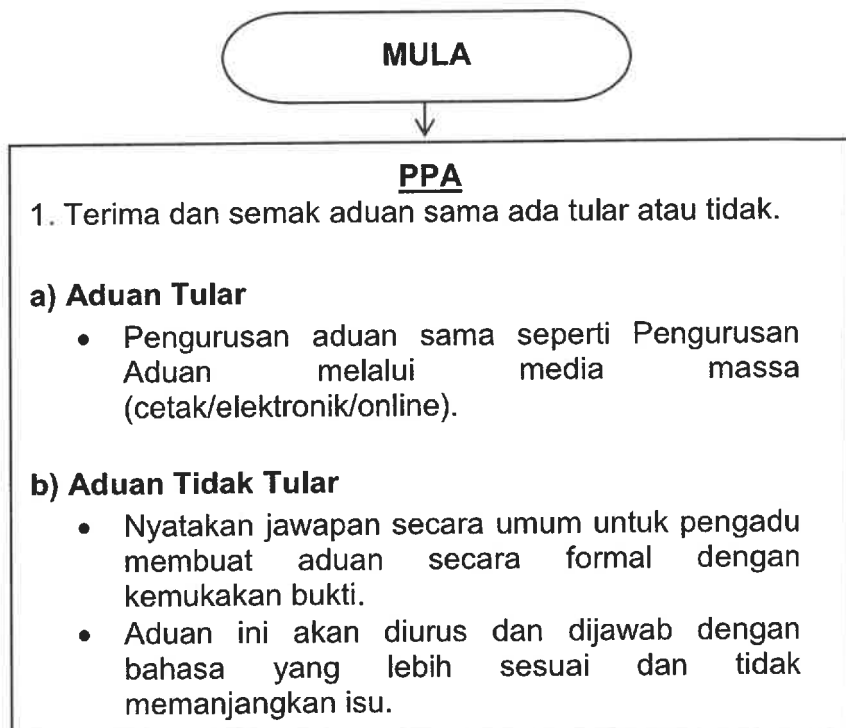
9.3 PENGURUSAN ADUAN MELALUI MELALUI MEDIA SOSIAL RASMI (FACEBOOK/INSTAGRAM/TIKTOK/YOUTUBE/THREADS)

9.3.1 Media sosial merupakan satu medium yang sangat relevan pada masa kini dan memberikan banyak kelebihan kepada pengguna media. Namun, sikap pengguna media sosial yang suka mengambil jalan pintas untuk menularkan sesuatu isu yang tidak sah memberikan impak yang negatif kepada imej dan nama baik UMPSA dan perlu ditangani dengan lebih efektif.

9.3.2 Aduan TULAR media sosial merujuk kepada aduan melalui Facebook, Instagram, Tiktok, Youtube, Threads dan lain-lain yang mendapat perhatian ramai, pelbagai komen dan perkongsian ramai netizen terutamanya isu yang memberikan persepsi negatif terhadap perkhidmatan UMPSA. Semakan dan kelulusan kenyataan maklum balas isu aduan tular adalah sama seperti pengurusan aduan melalui media massa/ elektronik/online.

9.3.3 Manakala aduan media sosial yang tidak tular iaitu diterima melalui pesanan (Private Messenger) atau terbuka perlu diurus mengikut prosedur Pengurusan Aduan Melalui Media Sosial yang ditetapkan.

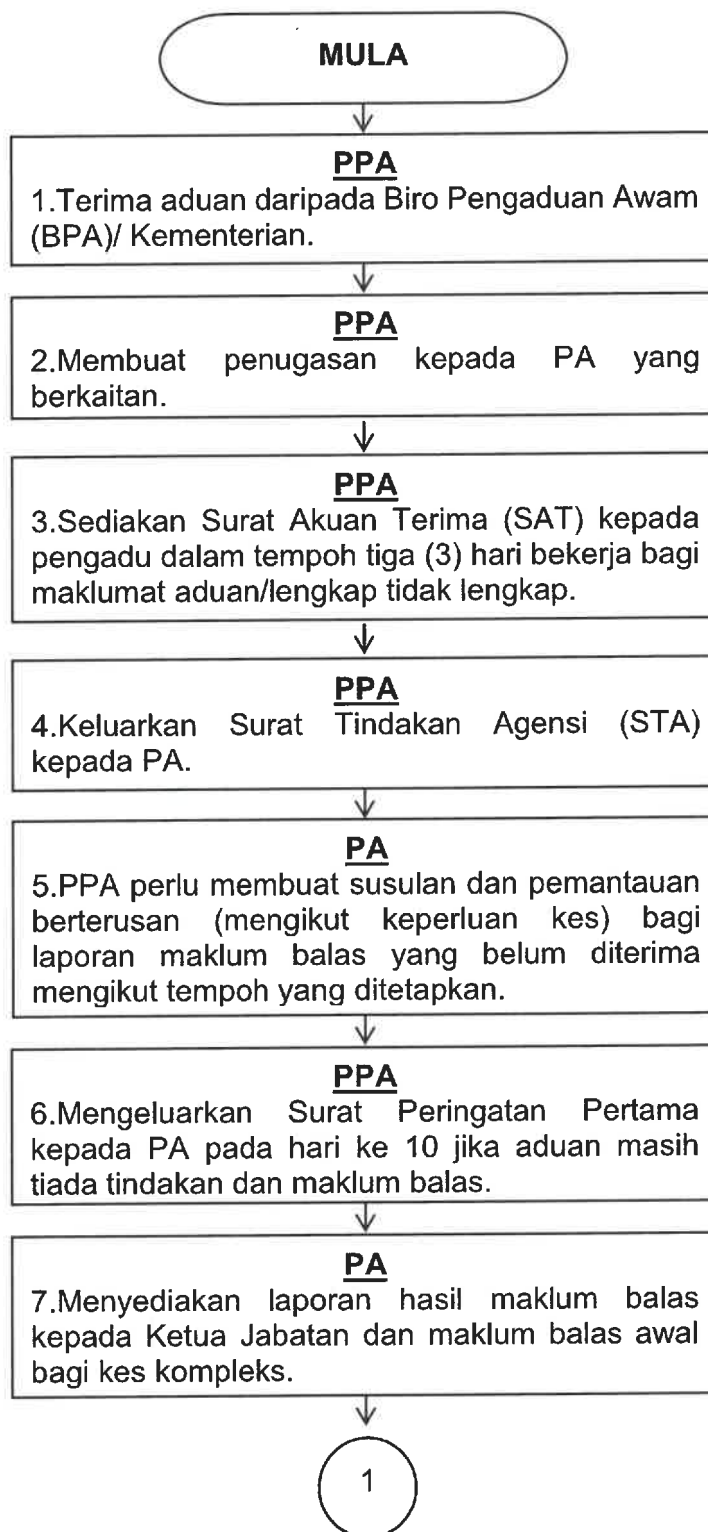
9.3.4 Carta Alir Pengurusan Aduan Melalui Media Sosial Rasmi (Facebook/ Instagram/ Tiktok/ Youtube/ Threads)

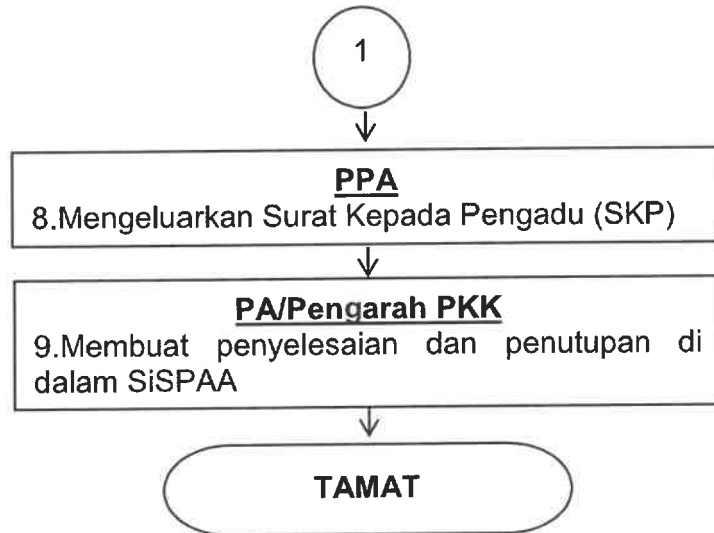


9.4 PENGURUSAN ADUAN MELALUI BIRO PENGADUAN AWAM (BPA) DAN KEMENTERIAN

9.4.1 Aduan yang diterima daripada BPA dan agensi Kementerian melalui SiSPAA (*Stake Holder*).

9.4.2 **Carta Alir Pengurusan Aduan Melalui Biro Pengaduan Awam (BPA) dan Kementerian.**





9.5 PENGURUSAN ADUAN MELALUI E-MEL/SURAT RASMI/HADIR SENDIRI/TELEFON

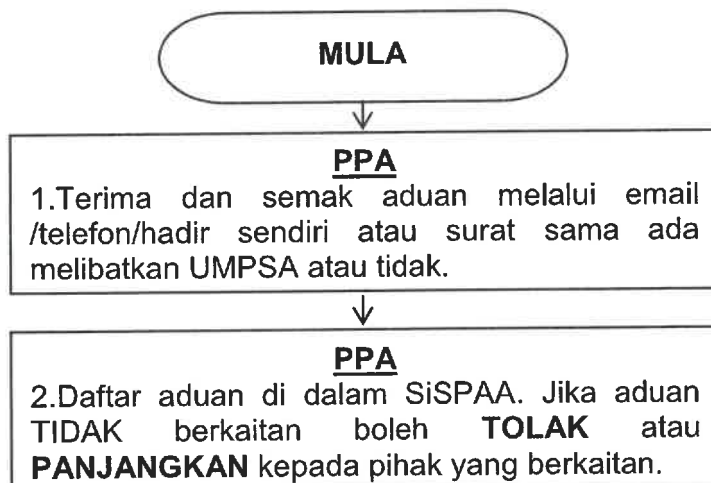
9.5.1 Aduan yang diterima melalui e-mel helpdesk@umpsa.edu.my.

9.5.2 Aduan yang diterima daripada pengadu melalui surat yang dialamatkan kepada **Pengarah, Pusat Komunikasi Korporat, Jabatan Canseleri, Bangunan Canseleri Tun Abdul Razak, 26000, Pekan, Pahang.**

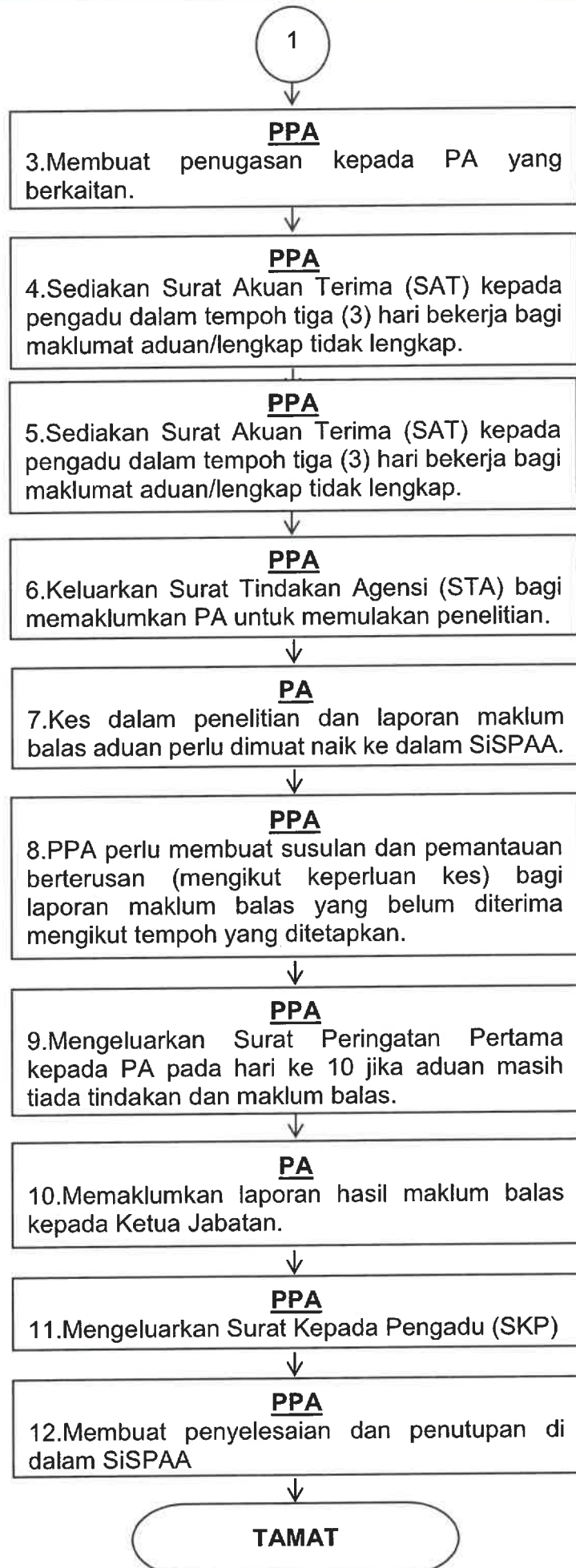
9.5.3 Aduan yang diterima daripada pengadu yang hadir sendiri ke **Pusat Komunikasi Korporat, Jabatan Canseleri, Bangunan Canseleri Tun Abdul Razak, 26000, Pekan, Pahang.**

9.5.4 Aduan yang diterima daripada pengadu melalui telefon di talian **09-431 5000/6748** atau menghubungi pegawai yang berkaitan mengikut direktori yang disediakan.

9.5.5 Carta Alir Pengurusan Aduan Melalui E-mel/ Surat Rasmi/ Hadir Sendiri/ Telefon



GARIS PANDUAN PENGURUSAN ADUAN AWAM



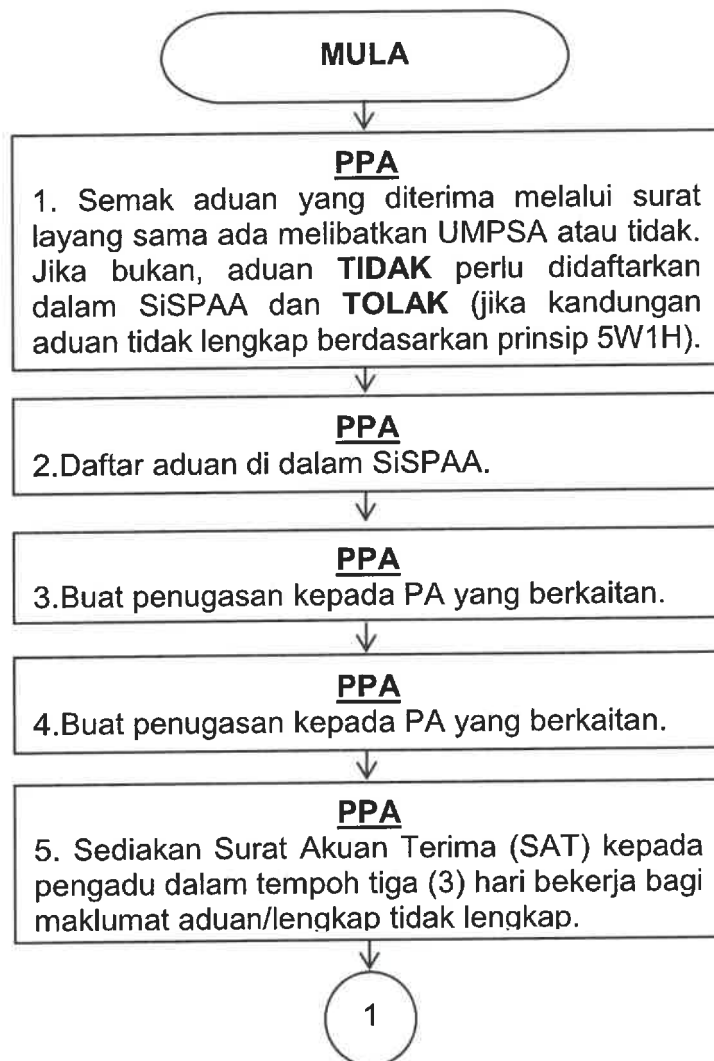
9.6 PENGURUSAN ADUAN MELALUI SURAT LAYANG

9.6.1 Aduan yang diterima melalui surat layang merujuk kepada aduan yang tidak disertakan maklumat pengadu. Pengadu mempunyai justifikasi tertentu untuk tidak menyatakan butiran pengenalan diri dan kadangkala aduan tersebut adalah berasas.

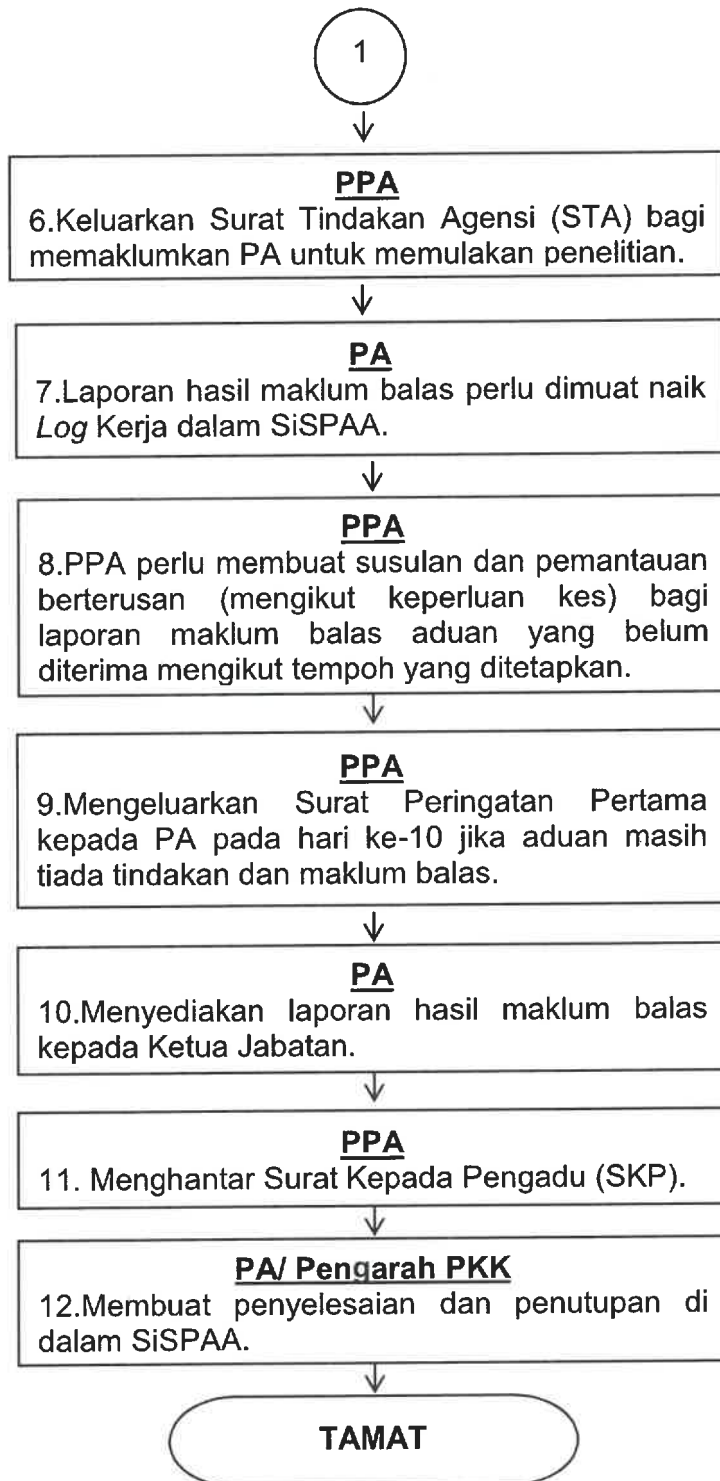
9.6.2 Aduan dalam kategori 'surat layang' mengandungi maklumat berdasarkan prinsip 5W1H (*who, when, what, why, where & how*) perlu diurus seperti aduan yang lain.

9.6.3 Walaubagaimanapun, PPA boleh menolak aduan yang berkenaan atas kekurangan maklumat yang diperlukan berdasarkan kes aduan tersebut.

9.6.4 Carta Alir Pengurusan Aduan Melalui Surat Layang.



GARIS PANDUAN PENGURUSAN ADUAN AWAM



10.0 PENGURUSAN ADUAN INTEGRITI

10.1 Aduan Integriti merujuk kepada salah laku jenayah serta pelanggaran tatakelakuan dan etika organisasi yang merangkumi:

- i. Salah laku iaitu apa-apa perlakuan yang melanggar tatakelakuan di bawah Akta 605 Akta Badan-Badan Berkanun (Tatatertib Dan Surcaj) 2000 dan lain-lain peraturan yang berkuatkuasa;
- ii. Salah laku dalam organisasi yang melanggar ketetapan prosedur kerja, peraturan-peraturan dan undang-undang yang sedang berkuatkuasa;
- iii. Jenis-jenis aduan yang diterima antaranya salah guna kuasa, tuntutan palsu, rasuah, skandal di tempat kerja, tatatertib dan penyelewengan.
- iv. Selain daripada kes di atas akan dipanjangkan dan diurus oleh Pusat Tanggungjawab atau Anak Syarikat.

10.2 Bagi aduan integriti, proses siasatan dan Surat Keputusan Pengadu (SKP) akan diuruskan oleh Unit Integriti & Pematuhan.

11.0 PENGURUSAN ADUAN BERULANG

11.1 Aduan berulang merujuk kepada tiga situasi berikut;

- i. Aduan yang sama daripada pengadu sama yang tidak berpuas hati dengan maklum balas yang diberikan.
- ii. Aduan yang sama terhadap orang yang sama diadu oleh pengadu yang berbeza.
- iii. Aduan yang sama terhadap ketidakpuasan perkhidmatan yang disediakan. Contohnya pendaftaran atas talian.

11.2 Tindakan menangani aduan berulang oleh Pusat Tanggungjawab atau Anak Syarikat;

- i. Penelitian semula oleh pegawai aduan yang berbeza.
- ii. Mengenal pasti punca utama yang menjurus kepada aduan tersebut dan menentukan tindakan pencegahan yang perlu diambil.
- iii. Sesi perjumpaan bersama orang yang diadu atau aduan berulang atau pengadu yang sama.
- iv. Membuat verifikasi terhadap keberkesanan tindakan pencegahan. Jika didapati tindakan pencegahan tidak berkesan, Ketua Jabatan perlu mengarahkan untuk membuat tindakan pencegahan yang baharu bagi menyelesaikan aduan dengan lebih berkesan.
- v. Memanjangkan aduan berulang ke Jawatankuasa Pengurusan Aduan Awam Universiti (JKPAAU) untuk langkah pencegahan dan pemantauan.
- vi. Mengadakan mesyuarat.

12.0 PENGURUSAN MAKLUM BALAS ADUAN

12.1 Pengurusan maklum balas aduan adalah perbuatan memeriksa, menyelidik dan mencari/ mengesan bukti terhadap sesuatu perkara aduan yang belum disahkan kebenarannya. Laporan maklum balas yang berkualiti dapat menegakkan keadilan kepada semua pihak.

12.2 Kompetensi

Pegawai Aduan perlulah dilantik secara rasmi oleh Ketua Jabatan dan mempunyai kemahiran dalam komunikasi serta berkeupayaan menjalankan pengesanan dan pelaporan aduan.

12.3 Laporan Maklum balas Aduan

Laporan lengkap perlu disediakan dan disemak oleh Ketua Jabatan. Hanya ringkasan laporan aduan sahaja yang dikemukakan kepada pengadu melalui SiSPAA, e-mel dan telefon.

12.4 Kaedah/Strategi Pengurusan Maklumbalas Aduan

- i. Semakan aduan dengan lebih terperinci.
- ii. Mengadakan sesi turun padang ke atas aduan yang diterima.
- iii. Menyelidik atau memeriksa perkara yang belum jelas dan mencari keterangan mengenai sesuatu perkara yang diadukan.
- iv. Mengadakan perjumpaan, pertanyaan atau mesyuarat bagi aduan yang diterima.
- v. Pemerhatian: Pemerhatian secara misteri (*mystery shopping*) untuk mendapatkan maklumat.
- vi. Melaporkan maklumat hasil maklum balas aduan.

12.4.1 Pegawai Aduan Berdasarkan Jawatan Orang Yang Diadu.

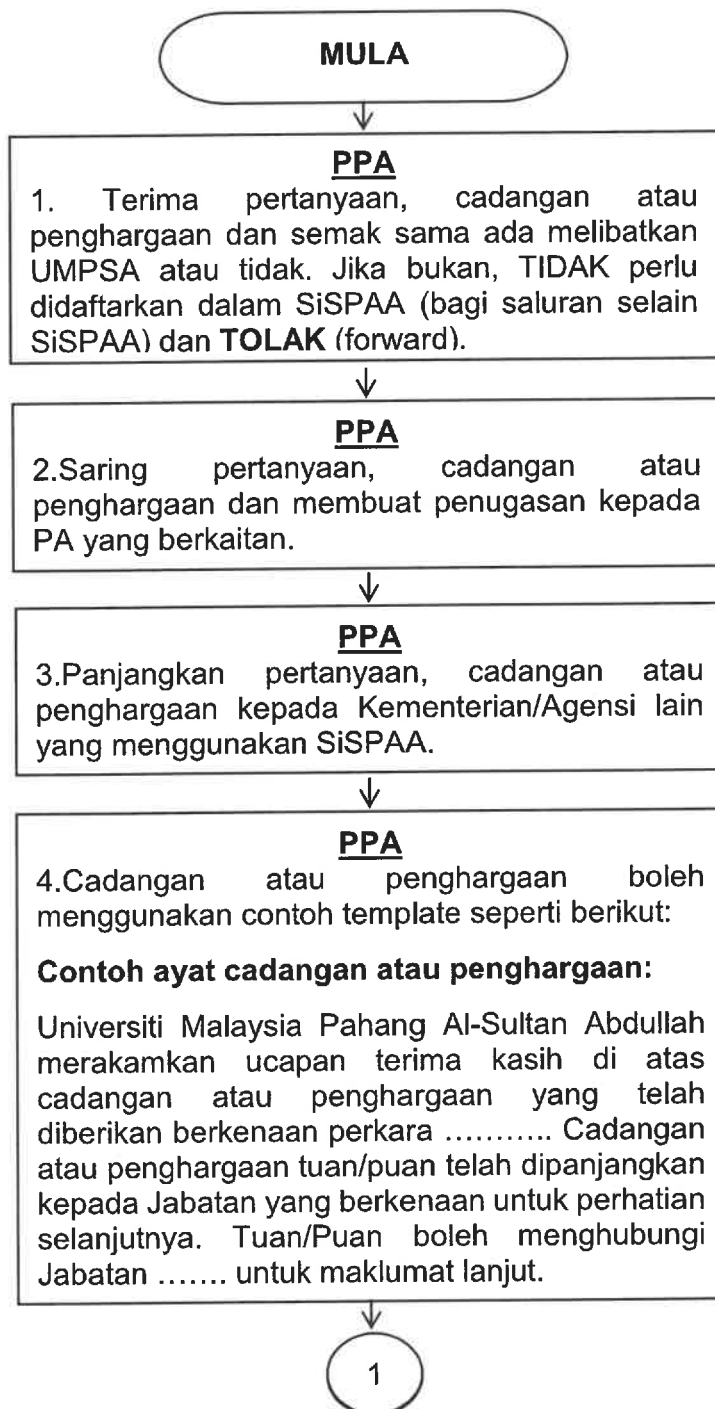
JENIS ADUAN	JAWATAN ORANG YANG DIADU	PEGAWAI ADUAN
ADUAN INTEGRITI	Semua Staf	Jawatankuasa Siasatan Dalam Universiti (JKSD)/Unit Integriti dan Pematuhan
ADUAN BUKAN INTEGRITI	Dekan/ Pengarah/ Ketua Jabatan	Pegawai Aduan Jabatan Pendaftar
	Pegawai dan staf lain	Pegawai Aduan yang dilantik.

13.0 PENGURUSAN BUKAN ADUAN: PERTANYAAN, CADANGAN DAN PENGHARGAAN

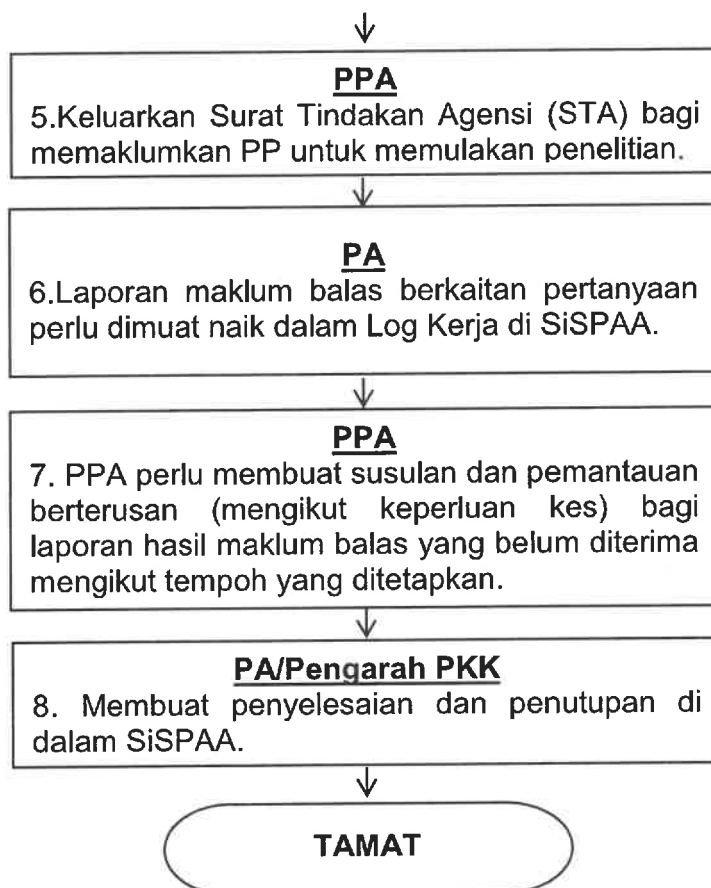
13.1 Garis panduan ini juga turut merangkumi pengurusan bukan aduan iaitu cadangan, pertanyaan dan penghargaan yang diterima supaya dapat diurus dengan cekap, teratur dan berkesan.

13.2 Secara asasnya, setiap pertanyaan, cadangan dan penghargaan yang diterima oleh UMPSA akan diuruskan mengikut prosedur yang ditetapkan dan dalam masa yang ditetapkan.

13.3 Carta Alir Pengurusan Bukan Aduan



GARIS PANDUAN PENGURUSAN ADUAN AWAM



14.0 PENUBUHAN JAWATANKUASA PENGURUSAN ADUAN AWAM UNIVERSITI (JKPAAU)

- 14.1 Jawatankuasa Pengurusan Aduan Awam Universiti ditubuhkan bertujuan untuk memantau dan memastikan penyelesaian aduan di Pusat Tanggungjawab atau Anak Syarikat dapat dipantau dan diurus dengan cekap, berkesan dan menepati kehendak kumpulan sasar.
- 14.2 Mesyuarat berkenaan yang diadakan secara berkala akan membincangkan mengenai hala tuju dan prestasi pengurusan aduan UMPA sepanjang tahun bagi memastikan aduan awam diurus dengan prosedur yang telah ditetapkan dan diselesaikan mengikut tempoh masa yang ditetapkan.
- 14.3 Selain itu, setiap aduan yang diselesaikan perlu dinyatakan dengan jelas mengenai langkah-langkah pembetulan, pencegahan dan cadangan penambahbaikan sekiranya perlu bagi mengelakkan aduan yang sama berulang di masa akan datang.
- 14.4 Keanggotaan mesyuarat dan terma dan rujukan adalah seperti di **Lampiran C**.

15.0 PELAKSANAAN GARIS PANDUAN

- 15.1 Garis panduan ini merupakan inisiatif Pusat Komunikasi Korporat (PKK) UMPSA untuk memantapkan pengurusan aduan awam UMPSA dan perlu dijadikan rujukan kepada semua PTJ dan anak syarikat di bawah UMPSA.
- 15.2 **UMPSA BERHAK** membuat pindaan terhadap kandungan garis panduan ini dari masa ke semasa.
- 15.3 Sekiranya terdapat sebarang pertanyaan berkaitan pelaksanaan garis panduan, atau berlakunya mana-mana situasi penerimaan, kategori dan penyelesaian aduan yang TIDAK terkandung dalam garis panduan ini, sila hubungi pihak urusetia di alamat berikut:

Pengarah

Pusat Komunikasi Korporat
Jabatan Canseleri
Canseleri Tun Abdul Razak
Universiti Malaysia Pahang Al-Sultan Abdullah
26600, Pekan
No Tel: 09-431 5000/6748
Emel : helpdesk@umpsa.edu.my

GLOSARI

UMPSA	–	Universiti Malaysia Pahang Al-Sultan Abdullah
PTJ	–	Pusat Tanggungjawab
SISPAA	–	Sistem Pengurusan Aduan Awam
BPA	–	Biro Pengaduan Awam
PKK	–	Pusat Komunikasi Korporat
PPA	–	Pegawai Penyelaras Aduan
PA	–	Pegawai Aduan

LAMPIRAN

- Lampiran A - Borang Pelantikan Pegawai Aduan / Pegawai Penyelaras Aduan
- Lampiran A1- Aku Janji Pegawai Aduan / Pegawai Penyelaras Aduan
- Lampiran B - Senarai Tugas Dan Etika Pegawai Aduan
- Lampiran C - Terma dan Rujukan Jawatankuasa Pengurusan Aduan Awam Universiti (JKPAUU)

LAMPIRAN A

**BORANG PELANTIKAN PEGAWAI ADUAN (PA) / PEGAWAI PENYELARAS
ADUAN (PPA)
SISTEM PENGURUSAN ADUAN AWAM (SiSPAA)
UNIVERSITI MALAYSIA PAHANG AL-SULTAN ABDULLAH**

Pusat Komunikasi Korporat
Universiti Malaysia Pahang Al-Sultan Abdullah

Tuan/Puan,

**PELANTIKAN SEBAGAI PEGAWAI ADUAN / PEGAWAI PENYELARAS ADUAN
SISTEM PENGURUSAN ADUAN AWAM (SiSPAA) UNIVERSITI MALAYSIA
PAHANG AL-SULTAN ABDULLAH**

Dengan segala hormatnya perkara di atas adalah dirujuk.

1	Nama	
2	Jawatan/Gred	
3	Pusat Tanggungjawab/ Anak Syarikat	
4	No. Kad Pengenalan	
5	No. Tel Pejabat/HP	
6	E-mel	

LAMPIRAN A-1

BORANG AKU JANJI PEGAWAI ADUAN / PEGAWAI PENYELARAS ADUAN

Saya sesungguhnya faham bahawa jika saya disabitkan kesalahan kerana telah melanggar Aku Janji ini, saya boleh dikenakan tindakan tatatertib mengikut Akta Badan Berkanun (Tatatertib dan Surcaj) 2000.

Saya sesungguhnya faham bahawa jika saya disabitkan kesalahan kerana telah melanggar Aku Janji ini, saya boleh dikenakan tindakan tatatertib mengikut undang-undang dan peraturan yang terpakai di anak syarikat.

Saya akan menjaga kerahsiaan maklumat aduan.

Saya akan memberi perlindungan maklumat yang diperolehi dalam pelaksanaan tugas.

Saya tidak akan membocorkan butiran aduan dan hasil maklum balas aduan kepada mana-mana pihak ketiga.

.....

(Tandatangan Pegawai)

.....

(Jawatan Pegawai)

Pengesahan,

.....

(Tandatangan Ketua Jabatan)

.....

(Nama dan No. Kad Pengenalan Ketua Jabatan)

.....

(Tarikh)

.....

(Cap Rasmi Jabatan)

LAMPIRAN B

SENARAI TUGAS DAN ETIKA PEGAWAI ADUAN

Tugas Pegawai Aduan adalah amat luas, rumit, kompleks dan memerlukan kemahiran dan kreativiti.

1. Tugas Seorang Pegawai Aduan

- i. Menerima laporan atau aduan
- ii. Membuat pengesahan laporan atau aduan
- iii. Mengendalikan aduan secara adil
- iv. Menentukan kebenaran sesuatu laporan atau aduan yang dibuat
- v. Mendapatkan bukti atau keterangan laporan atau aduan
- vi. Mendapatkan maklumat daripada pihak-pihak yang terkait dengan aduan
- vii. Melengkapkan laporan hasil maklum balas aduan
- viii. Mengemukakan laporan hasil maklum balas aduan kepada *stake holder* dalam tempoh yang ditetapkan (sekiranya ada)

2. Etika Seorang Pegawai Aduan

i. Berkecuali

Sebagai satu pihak yang berkecuali dan bebas. Tugas pengesahan aduan perlu dibuat tanpa dipengaruhi oleh mana-mana pihak serta tidak bersikap defensif/ subahat terhadap anggota/ pegawai yang diadu. Tidak mempunyai pertalian persaudaraan dengan individu yang diadu.

ii. Kompetensi

Berkemahiran dalam komunikasi dan berkeupayaan menjalankan pengesahan aduan.

iii. Integriti

Melaksanakan tugas dengan penuh tanggungjawab, mematuhi undang-undang dan mendedahkan bukti aduan yang dikehendaki dari segi undang-undang dan profesion.

iv. Objektiviti

Tidak boleh menyembunyikan fakta yang ditemui dan sumber fakta tersebut. Jika tidak didedahkan, mungkin akan menjejaskan laporan maklum balas aduan. Rumusan maklum balas aduan perlu disokong dengan bukti yang jelas dan nyata.

v. Kerahsiaan

Bertanggungjawab merahsiakan dan memberi perlindungan maklumat yang diperolehi dalam pelaksanaan tugas. Sebarang kebocorkan butiran aduan dan hasil laporan maklum balas kepada pihak ketiga, boleh dikenakan tindakan tatatertib.

LAMPIRAN C

TERMA DAN RUJUKAN
JAWATANKUASA PENGURUSAN ADUAN AWAM UNIVERSITI
UNIVERSITI MALAYSIA PAHANG AL-SULTAN ABDULLAH

BIL	PERKARA	PERNYATAAN
A	Peranan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menentukan strategi, dasar dan kawalan terhadap pengurusan aduan awam universiti seiring penjenamaan UMPSA yang ditetapkan oleh universiti. 2. Memastikan pengurusan aduan berada di tahap yang terbaik seiring dengan ketetapan yang ditetapkan oleh universiti. 3. Memantau dan memberikan pandangan terhadap segala bukan aduan awam iaitu pertanyaan, cadangan dan penghargaan sebagai sebuah medium komunikasi maklumbalas universiti yang efisien dan berkesan. 4. Menjadi tempat rujukan utama berkaitan pengurusan maklumbalas universiti. 5. Membentangkan kepada Mesyuarat Jawatankuasa Tatakelola, Jawatankuasa Governan, Risiko & Integriti dan Jawatankuasa Majlis Kualiti Universiti berkaitan maklumbalas pengurusan aduan universiti.
B	Mesyuarat Jawatankuasa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terbahagi kepada dua (2) kategori iaitu; <ol style="list-style-type: none"> a. Mesyuarat Biasa b. Mesyuarat Khas 2. Mesyuarat Biasa hendaklah diadakan pada tarikh-tarikh tertentu yang ditetapkan terlebih dahulu oleh Jawatankuasa dan hendaklah diadakan sekurang-kurangnya dua (2) kali setahun. Jika sesuatu mesyuarat biasa tidak dapat diadakan pada tarikh yang ditetapkan oleh kerana sesuatu sebab maka mesyuarat itu hendaklah ditunda pada minggu berikutnya. 3. Mesyuarat Khas diadakan untuk membincangkan perkara-perkara tertentu hendaklah diadakan apabila;

GARIS PANDUAN PENGURUSAN ADUAN AWAM

		<p>a. diarah oleh Pengerusi Jawatankuasa atau;</p> <p>b. ada permintaan sekurang-kurangnya dua pertiga (2/3) daripada bilangan ahli Jawatankuasa.</p> <p>4. Pemberitahuan mengenai sesuatu mesyuarat dengan menyatakan tempat, tarikh dan masa mesyuarat itu hendaklah dikeluarkan selewat-lewatnya;</p> <p style="padding-left: 40px;">a. Empat belas (14) hari sebelum bagi mesyuarat biasa; dan</p> <p style="padding-left: 40px;">b. Tiga (3) hari sebelum bagi mesyuarat khas.</p> <p>5. Pemberitahuan mengenai Mesyuarat Biasa atau Mesyuarat Khas hendaklah dibuat secara bertulis termasuk medium elektronik.</p>
C	Keahlian Jawatankuasa	<p>Keahlian Jawatankuasa terdiri daripada;</p> <p>Pengerusi Mesyuarat: Pendaftar</p> <p>Ahli-ahli;</p> <p style="padding-left: 40px;">a. Ketua Unit Pematuhan & Integriti</p> <p style="padding-left: 40px;">b. Pegawai Undang-Undang</p> <p style="padding-left: 40px;">c. Pengurus Kanan, Jabatan Hal Ehwal Akademik & Antarabangsa</p> <p style="padding-left: 40px;">d. Pengurus Besar, Jabatan Hal Ehwal Pelajar & Alumni</p> <p style="padding-left: 40px;">e. Pengurus Besar, Jabatan Pendaftar</p> <p style="padding-left: 40px;">f. Pengarah, Pusat Teknologi Digital</p> <p style="padding-left: 40px;">g. Pengarah, Pusat Pembangunan & Pengurusan Harta</p> <p style="padding-left: 40px;">h. Pengarah, Pusat Komunikasi Korporat</p> <p style="padding-left: 40px;">i. Pengurus UMPSA Advanced</p> <p style="padding-left: 40px;">j. Pengurus UMPSA Holdings</p> <p style="padding-left: 40px;">k. Mana-mana pegawai yang dirasakan perlu oleh Pengerusi.</p> <p>Sekretariat/Setiausaha: Pusat Komunikasi Korporat.</p>
D	Lantikan dan Tempoh Keahlian	<p>1. Lantikan pengerusi dan ahli jawatankuasa hendaklah dilantik oleh pihak pengurusan universiti.</p> <p>2. Ahli Jawatankuasa hendaklah memegang jawatan sepanjang tempoh pelantikan ke atas</p>

GARIS PANDUAN PENGURUSAN ADUAN AWAM

		jawatan tersebut oleh pihak pengurusan universiti dan layak untuk dilantik semula.
E	Menjalankan Fungsi Sementara Pengerusi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengerusi boleh melantik mana-mana ahli jawatankuasa yang lain untuk menjalankan fungsi Pengerusi secara sementara sekiranya Pengerusi tidak dapat menjalankan fungsinya atas apa-apa sebab. 2. Pengerusi boleh melantik Pengerusi sementara dalam kalangan ahli jawatankuasa semasa tempoh kekosongan jawatan Pengerusi. 3. Seseorang ahli yang dilantik sebagai Pengerusi di bawah perkara 1 dan 2 di atas hendaklah disifatkan sebagai Pengerusi.
F	Agenda Mesyuarat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Agenda bagi mesyuarat biasa hendaklah diedarkan kepada ahli selewat-lewatnya dua (2) hari sebelum tarikh mesyuarat manakala agenda bagi mesyuarat khas hendaklah disampaikan bersama-sama dengan pemberitahuan mesyuarat. 2. Agenda bagi mesyuarat biasa adalah seperti berikut; <ol style="list-style-type: none"> a) Aluan Pengerusi b) Pembentangan dan Pengesahan Minit Mesyuarat c) Pembentangan Perkara-Perkara Berbangkit d) Pembentangan Laporan Aduan Universiti e) Pembentangan Kertas Kerja f) Hal-hal lain g) Penutup
G	Kertas Kerja Mesyuarat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kertas kerja hendaklah dikemukakan kepada Setiausaha dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja sebelum mesyuarat diadakan. 2. Kertas kerja hendaklah mengikut format kertas kerja mesyuarat sebagaimana yang ditetapkan.
H	Kuorum	Dua per tiga (2/3) daripada keahlian mesyuarat termasuk Pengerusi akan membentuk kuorum mesyuarat.
I	Penangguhan Mesyuarat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mesyuarat Biasa boleh ditangguhkan atas persetujuan ahli Jawatankuasa. 2. Mesyuarat Khas hendaklah ditamatkan apabila kesemua agenda selesai dibincangkan. Tiada

GARIS PANDUAN PENGURUSAN ADUAN AWAM

		<p>penangguhan boleh dibuat kecuali dengan arahan Pengerusi atas sebab-sebab yang tidak dapat dielakkan.</p>
J	Minit Mesyuarat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Draf minit mesyuarat bagi tujuan tindakan hendaklah diedarkan tidak lewat dari tiga (3) hari bekerja selepas mesyuarat diadakan. 2. Draf minit penuh yang dilulus dan disahkan oleh Pengerusi hendaklah diedarkan kepada ahli tidak lewat dari empat belas (14) hari bekerja selepas mesyuarat diadakan. 3. Minit mesyuarat hendaklah dikemukakan untuk pengesahan dalam mesyuarat yang berikutnya. Pindaan ke atas minit sekiranya ada hendaklah dilakukan sebelum minit itu disahkan. 4. Selepas sesuatu minit disahkan dalam sesuatu mesyuarat yang sah maka tiada sesuatu bantahan boleh dibuat sama ada berkenaan kandungan minit atau berkenaan sah atau tidaknya mesyuarat yang berkaitan.
K	Membuat Keputusan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sesuatu keputusan hendaklah dibuat berasaskan kepada keputusan majoriti ahli yang hadir dalam mesyuarat tersebut. Sekiranya dalam keadaan tertentu didapati perlu dijalankan pengundian atas sesuatu perkara maka setiap ahli yang hadir adalah berhak kepada satu undi. 2. Sekiranya terdapat persamaan jumlah undi mengenai sesuatu perkara, maka Pengerusi berhak menggunakan undi pemutus. 3. Pengundian hendaklah dijalankan secara terbuka kecuali jika dikehendaki supaya dijalankan secara sulit oleh majoriti ahli yang hadir. 4. Minit mesyuarat tidak perlu merekodkan pandangan atau keputusan ahli secara perseorangan tetapi seseorang ahli yang tidak bersetuju dengan sesuatu keputusan mesyuarat boleh meminta supaya dicatatkan dalam minit mesyuarat yang berkaitan bahawa beliau tidak menyertai keputusan itu dengan syarat

		<p>permintaan demikian dibuat dalam mesyuarat itu juga.</p>
L	Keputusan Secara Edaran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sekiranya keputusan perlu dibuat dengan segera atas sesuatu perkara penting maka dengan persetujuan Pengerusi, perkara tersebut boleh dibuat secara edaran. Ahli-ahli hendaklah diberi masa selama tujuh (7) hari untuk memberitahu Setiausaha sama ada mereka bersetuju, berkecuali atau tidak bersetuju atas perkara yang dikemukakan secara edaran itu. Jika jawapan itu tidak diterima selepas tujuh (7) hari yang diberikan itu maka Setiausaha akan menganggap bahawa ahli berkenaan bersetuju dan tiada bantahan atas perkara yang diedarkan itu. 2. Kertas kerja secara edaran perlu mendapat pandangan dan perakuan daripada semua ahli kecuali ahli tersebut bertugas di luar negara di sepanjang proses kelulusan secara edaran dibuat. Keputusan setiap ahli perlu direkodkan secara bertulis dan jelas beserta tandatangan ahli menggunakan format perakuan dan kelulusan secara edaran yang ditetapkan. 3. Keputusan mengenai sesuatu perkara yang diperolehi secara edaran adalah diasaskan kepada persetujuan majoriti ahli. 4. Keputusan secara edaran hendaklah dilaporkan dan diminitkan dalam mesyuarat biasa yang berikutnya. 5. Sekiranya dua per tiga (2/3) ahli meminta supaya perkara yang disampaikan secara edaran itu dibincangkan dalam suatu mesyuarat maka perkara itu hendaklah dibincangkan dalam suatu mesyuarat biasa atau mesyuarat khas menurut mana yang difikirkan sesuai oleh Pengerusi.
M	Kerahsiaan Mesyuarat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perbincangan dan keputusan mesyuarat jawatankuasa adalah dianggap sebagai SULIT dan tidak boleh diberitahu kepada mana-mana pihak kecuali atas prinsip 'perlu tahu'.

GARIS PANDUAN PENGURUSAN ADUAN AWAM

		<p>2. Kertas mesyuarat adalah diklasifikasikan sebagai 'SULIT' dan tidak boleh diedarkan sebahagian atau seluruhnya kepada mana-mana pihak melainkan dengan kebenaran bertulis daripada Pengerusi.</p>
N	Am	<p>Ahli mesyuarat dikehendaki mematuhi etika dan integriti dengan;</p> <ul style="list-style-type: none">a. Menjaga kerahsiaan maklumat berstatus Rahsia atau Sulit;b. Mengisytiharkan jika terdapat kepentingan peribadi berkaitan dengan sesuatu keputusan yang akan diputuskan mesyuarat sebagaimana termaktub dalam Perenggan 8, Jadual Subseksyen 16 (3) Perlembagaan UMPSA dan;c. Mengambil kira risiko yang akan berlaku dalam setiap keputusan yang dicapai.