

No. Salinan Kawalan :

Dikeluarkan Kepada :

1.0 TUJUAN

Prosedur ini menggariskan langkah-langkah yang diambil bagi mengendalikan maklumbalas dan aduan yang diterima daripada pelanggan tentang perkhidmatan yang diberi supaya prestasi perkhidmatan Jabatan Kesihatan Negeri Johor (JKNJ) sedia ada dapat dipertingkatkan. Rujukan adalah seperti berikut :

- 1.1 Manual Penggunaan Sistem Pengurusan Aduan Awam (SiSPAA) Kementerian Kesihatan Malaysia melalui portal moh.spab.gov.my VERSI 1.0.
- 1.2 Prosedur Pengurusan Aduan Awam Kementerian Kesihatan Malaysia oleh Unit Komunikasi Korporat.

2.0 SKOP

Prosedur ini hendaklah digunapakai di JKNJ untuk mengendali aduan tidak bersifat *medicolegal* yang diterima tentang perkhidmatan yang diberikan oleh Pejabat Pengarah Kesihatan Negeri (PKN) dan semua Pusat Tanggung Jawab (PTJ) di bawah JKNJ.

3.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
PKNJ	3.1 LANTIKAN PEGAWAI ADUAN NEGERI
	3.1.1 Lantikan Pegawai Aduan Negeri
Ketua PTJ	3.1.2 Lantikan Pegawai Penyelaras Aduan PTJ
	3.2 PENERIMAAN ADUAN
Pegawai Aduan / Penyelaras Aduan yang dilantik	3.2.1 Terima aduan daripada sumber-sumber berikut melalui (SiSPAA) KKM <ol style="list-style-type: none">a) Akhbarb) Telefonc) Borangd) Surat

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
Pegawai Aduan / Penyelaras Aduan yang dilantik	<p>e) E-mel f) Biro Pengaduan Awam (BPA) g) Peti cadangan h) Facebook / <i>Twitter</i> / <i>sms</i> i) Lain-lain</p> <p>3.2.2 Menerima Aduan di dalam sistem SiSPAA, KKM dan membuat siasatan dalam tempoh 15 hari bekerja mengikut kategori aduan.</p> <p>Sistem Online: Rujuk manual sistem SiSPAA, KKM http://moh.spab.gov.my/</p>
Pegawai Aduan Negeri	<p>3.2.3 Menerima pelbagai aduan melalui sistem SiSPAA, KKM</p> <p>3.2.4 Jabatan kesihatan Negeri Johor (JKN) akan memberi penugasan kepada PTJ yang terlibat untuk diselesaikan dalam tempoh ditetapkan mengikut kategori.</p> <p>3.2.5 JKN akan memantau aduan tersebut sehingga aduan tersebut Selesai dan Tutup di dalam sistem SiSPAA.</p>
Pegawai Aduan PTJ	<p>3.2.6 PTJ hendaklah menyelesaikan maklumbalas yang diterima dalam tempoh 15 hari bekerja.</p>
Pegawai Aduan / Penyelaras Aduan PTJ	<p>3.2.7 Menerima aduan dari JKN melalui sistem SiSPAA KKM.</p> <p>3.2.8 Selepas menerima aduan, Penyelaras Aduan PTJ hendaklah mengeluarkan Surat Aduan Terima kepada Pengadu melalui sistem SiSPAA.</p> <p>3.2.9 Membuat siasatan dalam tempoh yang ditetapkan mengikut kategori Aduan.</p>


TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
Pegawai Aduan / Penyelaras Aduan PTJ	3.3 PENYELESAIAN ADUAN 3.3.1 Menyediakan Laporan dan menghantar sesalinan maklumbalas kepada Pengadu melalui SiSPAA. 3.3.2 Menutup aduan di dalam sistem SiSPAA KKM apabila iainya telah selesai.

4.0 REKOD KUALITI

BIL	KOD DOKUMEN	REKOD	TEMPOH PENYIMPANAN	LOKASI
-	-	-	-	-

5.0 KLAUSA-KLAUSA MS ISO 9001:2015 YANG BERKAITAN

- 5.1 Klausu 5.1.2 - Fokus kepada pelanggan
- 5.2 Klausu 8.2.1 - Komunikasi Dengan Pelanggan
- 5.3 Klausu 10.3 - Penambahbaikan berterusan
- 5.4 Klausu 10.2 - Ketakakuran dan tindakan pembetulan

	Jawatan	Tandatangan
Disediakan oleh	Puan Noorazleen Bt Mohd. Noh Penolong Pengarah Kanan (Khidmat Pengurusan)	
Diluluskan oleh	En. Nor Nekman Bin Jaimon Timbalan Pengarah Kesihatan Negeri (Pengurusan)	