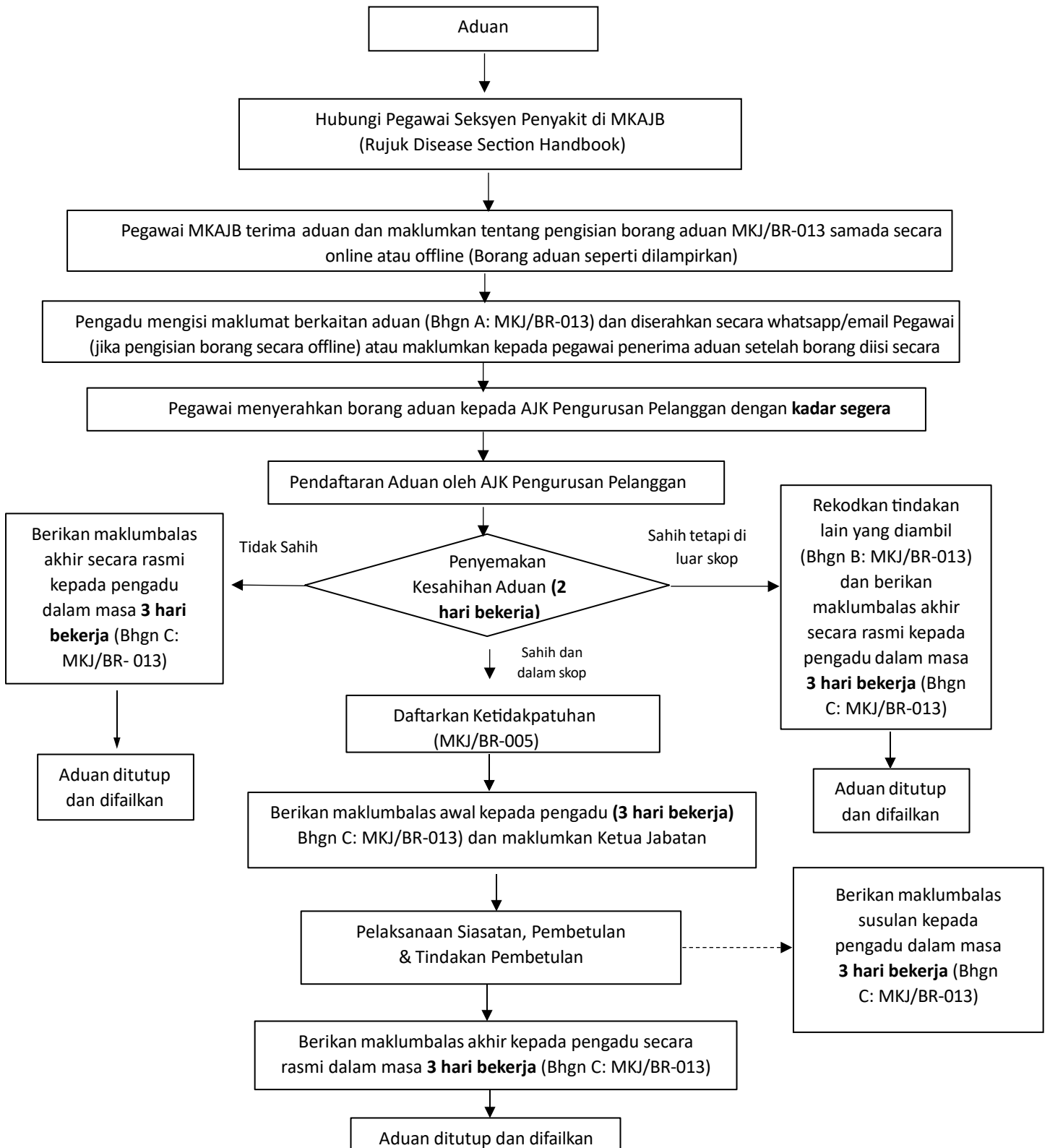


**KAEDAH PENGURUSAN ADUAN PELANGGAN SEKSYEN PENYAKIT MAKMAL KESIHATAN AWAM JOHOR
BAHRU**





**MAKMAL KESIHATAN AWAM JOHOR BAHRU
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA**

No Dok: MKJ/BR-013

No Pindaan: 04

Tarikh Kuatkuasa: 15^{hb} Mei 2022

No ms: 1 drpd 2

BORANG PENGURUSAN ADUAN PELANGGAN

PENDAFTARAN ADUAN

NO ADUAN : (diisi oleh AJK Pengurusan Pelanggan)

BAHAGIAN A : MAKLUMAT ADUAN

Kategori Aduan :	<input type="checkbox"/> Aduan Pelanggan Dalaman	<input type="checkbox"/> Aduan Pelanggan Luaran
Kenyataan Aduan :	
Sumber Aduan :	<input type="checkbox"/> Lisan :	<input type="checkbox"/> Bertulis :
	<input type="checkbox"/> Lain-lain :	
Penerima Aduan (jika berkaitan) :	
Nama Pengadu :	
Jawatan Pengadu :	Organisasi :
Maklumat Pengadu Untuk Dihubungi (isi sekurang-kurangnya satu maklumat) :	<input type="checkbox"/> Telefon :	<input type="checkbox"/> E-mel :
	<input type="checkbox"/> Fax :	<input type="checkbox"/> Lain-lain :
Tandatangan Pengadu/Penerima Aduan :		Tarikh :

BAHAGIAN B : PENYEMAKAN KESAHIHAN ADUAN

Hasil Penyemakan:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Tandatangan & Cop : _____ Tarikh : _____

RUMUSAN KESAHIHAN ADUAN OLEH KETUA SEKSYEN & PERAKUAN KETUA JABATAN:

- Sahih dan di dalam skop, ketidakpatuhan didaftarkan (No. ketidakpatuhan didaftarkan :)
Sila beri maklumbalas awal kepada pengadu (Bahagian C : MKJ/BR-013)
- Sahih tetapi di luar skop, ketidakpatuhan tidak didaftarkan. Nyatakan tindakan yang diambil :
.....)
Sila beri maklumbalas akhir kepada pengadu (Bahagian C : MKJ/BR-013)
- Tidak sah kerana :
Sila beri maklumbalas akhir kepada pengadu (Bahagian C : MKJ/BR-013)

Pengesahan Ketua Seksyen

Tandatangan & Cop :

Tarikh :

Perakuan Ketua Jabatan

Tandatangan & Cop :

Tarikh :



**MAKMAL KESIHATAN AWAM JOHOR BAHRU
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA**

No Dok: MKJ/BR-013

No Pindaan: 04

Tarikh Kuatkuasa: 15^{hb} Mei 2022

No ms: 2 drpd 2

BORANG PENGURUSAN ADUAN PELANGGAN

BAHAGIAN C : MAKLUMBALAS KEPADA PENGADU

1) MAKLUMBALAS AWAL

Tarikh Maklumbalas :

Pemakluman pengesahan penerimaan aduan pelanggan kepada pengadu. Perihal maklumbalas yang diberi :

.....
.....
.....

Saluran Maklumbalas :

Telefon

Surat / Memo. No rujukan :

Lisan

Lain-lain. Nyatakan :

Penyedia Maklumbalas

Tandatangan :

Cop Jawatan :

2) MAKLUMBALAS SUSULAN (jika perlu)

Tarikh Maklumbalas :

Pemakluman Aduan Dalam Tindakan. Perihal maklumbalas yang diberi:

.....
.....
.....

Saluran Maklumbalas :

Telefon

Surat/Memo. No rujukan :

Lisan

Lain-lain. Nyatakan :

Penyedia Maklumbalas

Tandatangan :

Cop Jawatan :

3) MAKLUMBALAS AKHIR

Tarikh Maklumbalas :

Maklumbalas secara rasmi melalui :

Surat / Memo. No ruj. :

Lain-lain. Nyatakan :

Penyedia Maklumbalas

Tandatangan :

Cop Jawatan :

BAHAGIAN D : PENUTUPAN ADUAN

STATUS ADUAN OLEH AJK PENGURUSAN PELANGGAN

Aduan selesai dan boleh ditutup

Lain-lain. Nyatakan :

Tandatangan :

Cop Jawatan :

PENGESAHAN KETUA SEKSYEN

Disahkan aduan telah selesai dan boleh ditutup

Tandatangan :

Cop Jawatan :