

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLANMalaysia Selangor)	PROSEDUR KUALITI TERAS		MUKA SURAT : 1 dari 25
	PENGURUSAN MAKLUM BALAS PELANGGAN		
	JPBD.Sel/PT/04	NO KELUARAN : 3	TARIKH KUATKUASA : 10.3.2025

DISEDIAKAN OLEH :

JAWATAN : **PENOLONG PENGARAH**

TARIKH : **11 FEBRUARI 2025**

DILULUSKAN OLEH :

MESYUARAT : **MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN
(MKSP) KHAS MS ISO 9001:2015 TAHUN 2025
PLANMALAYSIA SELANGOR**

TARIKH : **10 MAC 2025**

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	PROSEDUR KUALITI TERAS		MUKA SURAT : 2 dari 25
	PENGURUSAN MAKLUM BALAS PELANGGAN		
	JPBD.Sel/PT/04	NO KELUARAN : 3	TARIKH KUATKUASA : 10.3.2025

REKOD PINDAAN PROSEDUR KUALITI TERAS			
Adalah menjadi tanggungjawab pemegang dokumen ini untuk memastikan salinan dokumen ini sentiasa dikemaskini dengan memasukkan semua pindaan-pindaan yang dinyatakan di dalamnya.			
Tarikh	No. Keluaran	Keterangan Ringkas Pindaan	Kelulusan
1.3.2018	1	Prosedur ini penambahbaikan daripada prosedur MS ISO 9001:2008 yang telah diselaraskan dengan keperluan MS ISO 9001:2015.	Telah diluluskan dalam MKSP pada 7 Disember 2018.
10.06.2020	2	Menambah singkatan dalam perincian prosedur di Para 6.0. SRA : Senarai Rekod Aduan	Telah diluluskan dalam MKSP pada 10 Jun 2020.
10.03.2025	3	- Prosedur ini adalah penambahbaikan Prosedur No. Keluaran (2) yang telah mengambil kira Pekeliling Am Bilangan 2 Tahun 2022 : Penambahbaikan Pengurusan Aduan Awam terkini dan sedang berkuat kuasa. - Menambah dan mengemaskini singkatan di Para Singkatan termasuk Pengarah, Pegawai Aduan, Pengurus Aduan, Pengurus Aduan Bahagian, Unit Pengurusan Aduan PLANMalaysia Selangor, Jawatankuasa Pengurusan Aduan Agensi PLANMalaysia Selangor, Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan, <i>Helpdesk</i> dan lain-lain. - Menambah tafsiran “aduan awam”, “bukan aduan awam”, “maklum balas” dan “pelanggan” di Glosari. - Pindaan nama prosedur kepada “Prosedur Pengurusan Maklumbalas Pelanggan”. - Menambahbaik objektif skop maklum balas pelanggan di Para 1.0 dan 2.0. - Menambah dokumen rujukan utama di Para 3.0 seperti berikut: - Pekeliling Am Bilangan 2 Tahun 2022 : Penambahbaikan Pengurusan Aduan Awam. - Pekeliling Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor Bilangan 3 Tahun 2010 (Penambahbaikan Proses Pengurusan Aduan Awam Di Negeri Selangor). - Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2008. (Panduan Pengurusan Perhubungan Awam).	Telah diluluskan dalam MKSP Khas MS ISO 9001:2015 Tahun 2025 PLANMalaysia Selangor pada 10 Mac 2025

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	PROSEDUR KUALITI TERAS		MUKA SURAT : 3 dari 25
	PENGURUSAN MAKLUM BALAS PELANGGAN		
	JPBD.Sel/PT/04	NO KELUARAN : 3	TARIKH KUATKUASA : 10.3.2025

REKOD PINDAAN PROSEDUR KUALITI TERAS			
Adalah menjadi tanggungjawab pemegang dokumen ini untuk memastikan salinan dokumen ini sentiasa dikemaskini dengan memasukkan semua pindaan-pindaan yang dinyatakan di dalamnya.			
Tarikh	No. Keluaran	Keterangan Ringkas Pindaan	Kelulusan
		7. Para 6.0 : Tanggung jawab dan proses tindakan telah diselaraskan berdasarkan ketetapan semasa termasuk tempoh pemakluman penerimaan dan maklumbalas aduan aduan dalam tempoh masing-masing 5 dan 15 hari bekerja. Bagi aduan kompleks melebihi 16 hari sehingga 365 hari. 8. Laporan Senarai Aduan perlu disediakan setiap 3 bulan dan Jawatankuasa Pengurusan Aduan Agensi (JKPAA) PLANMalaysia Selangor akan bermesyuarat setiap 6 bulan sekali. 9. Pengendalian bukan aduan awam akan diselesaikan dalam masa 5 hari dan pertanyaan lazim dijawab dengan serta merta. 10. Penambahbaikan pengendalian maklum balas pelanggan.	

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLANMalaysia Selangor)	PROSEDUR KUALITI TERAS		MUKA SURAT : 4 dari 25
	PENGURUSAN MAKLUM BALAS PELANGGAN		
	JPBD.Sel/PT/04	NO KELUARAN : 3	TARIKH KUATKUASA : 10.3.2025

REKOD PINDAAN PROSEDUR KUALITI TERAS			
Adalah menjadi tanggungjawab pemegang dokumen ini untuk memastikan salinan dokumen ini sentiasa dikemaskini dengan memasukkan semua pindaan-pindaan yang dinyatakan di dalamnya.			
Tarikh	No. Keluaran	Keterangan Ringkas Pindaan	Kelulusan
		11. Penambahbaikan gambar rajah pengurusan aduan biasa dan kompleks serta pertanyaan di Para 7.0 . 12. Mengemaskini Borang Aduan Awam/ Bukan Aduan Awam. 13. Mengemaskini Borang Maklum Balas Pelanggan.	

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	PROSEDUR KUALITI TERAS		MUKA SURAT : 5 dari 25
	PENGURUSAN MAKLUM BALAS PELANGGAN		
	JPBD.Sel/PT/04	NO KELUARAN : 3	TARIKH KUATKUASA : 10.3.2025

Singkatan

- | | | |
|----------------------------|---|--|
| 1. P | : | Pengarah PLANMalaysia Selangor |
| 2. WP/ Pegawai Aduan | : | Timbalan Pengarah PLANMalaysia Selangor |
| 3. Pengurus Aduan | : | Pengurus Aduan BPK (Kumpulan Pengurusan dan Profesional) |
| 4. Pengurus Aduan Bahagian | : | Pengurus Aduan Bahagian (BP&K, BRP, BPP) (Kumpulan Pengurusan dan Profesional) |
| 5. PP(T) | : | Penolong Pegawai (Tertinggi) (JA38) |
| 6. PP(K) | : | Penolong Pegawai (Kanan) (JA36) |
| 7. PP | : | Penolong Pegawai (JA29) |
| 8. UPA | : | Unit Pengurusan Aduan PLANMalaysia Selangor |
| 9. JKPAAs | : | Jawatankuasa Pengurusan Aduan Agensi PLANMalaysia Selangor |
| 10. MKSP | : | Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan |
| 11. <i>Helpdesk</i> | : | Borang <i>Helpdesk Online</i> |
| 12. BA | : | Borang Aduan |
| 13. SRA | : | Senarai Rekod Aduan |
| 14. BKP | : | Borang Kepuasan Pelanggan |
| 15. BPK | : | Bahagian Perancangan Korporat |
| 16. BP&K | : | Bahagian Pentadbiran & Kewangan |
| 17. BRP | : | Bahagian Rancangan Pembangunan |
| 18. BPP | : | Bahagian Pengawasan Perancangan |

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLANMalaysia Selangor)	PROSEDUR KUALITI TERAS		MUKA SURAT : 6 dari 25
	PENGURUSAN MAKLUM BALAS PELANGGAN		
	JPBD.Sel/PT/04	NO KELUARAN : 3	TARIKH KUATKUASA : 10.3.2025

Glosari

1. **“Aduan Awam”** - Bermaksud pernyataan orang ramai mengenai ketidakpuasan mereka terhadap tindakan, amalan dan penyampaian perkhidmatan oleh PLANMalaysia Selangor atau kakitangannya yang dirasai tidak adil, tidak mematuhi undang-undang dan/atau peraturan yang sedia ada termasuk salah laku, penyelewengan, salah guna kuasa dan salah tadbiran.
2. **“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.
3. **“Maklum Balas”** - Termasuk maklum balas, komen atau cadangan penambahbaikan yang diterima daripada pelanggan mengenai perkhidmatan yang berkaitan dengan PLANMalaysia Selangor.
4. **“Pelanggan”** - Terdiri daripada orang perseorangan, persatuan, syarikat, stakeholders, Agensi Kerajaan Negeri, Kerajaan Persekutuan dan *Government Linked Companies* (GLC).

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	PROSEDUR KUALITI TERAS		MUKA SURAT : 7 dari 25
	PENGURUSAN MAKLUM BALAS PELANGGAN		
	JPBD.Sel/PT/04	NO KELUARAN : 3	TARIKH KUATKUASA : 10.3.2025

1.0 OBJEKTIF

Dokumen ini bertujuan untuk menjelaskan proses pengurusan aduan dan maklum balas pelanggan bagi semua Bahagian di PLANMalaysia Selangor.

2.0 SKOP

Prosedur ini mengandungi proses pengurusan aduan yang diterima dari dalam jabatan (kakitangan) dan dari luar jabatan (orang awam) serta pengukuran maklum balas pelanggan terhadap perkhidmatan Perancangan Bandar dan Desa yang diberikan oleh PLANMalaysia Selangor.

3.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

NO	TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN	➤ Dokumen Rujukan
			❖ Rekod Kualiti
3.1	Pengarah/Pegawai Aduan	Pengurusan Aduan 3.1.1 Aduan Pelanggan a) Menerima aduan melalui pelbagai saluran — i. <i>Helpdesk Online</i> ii. Kaunter – BA iii. Telefon/Faksimili iv. Emel v. Media massa/ cetak vi. Surat rasmi/ tidak rasmi vii. Memo viii. SISPA ix. BPA	❖ JPBD/Sel/100-2/3/1 ❖ JPBD/Sel/100-2/3/2 ➤ Pekeliling Am Bilangan 2 Tahun 2022 : Penambahbaikan Pengurusan Aduan Awam ➤ Pekeliling Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor Bilangan 3 Tahun 2010 (Penambahbaikan Proses Pengurusan Aduan Awam Di Negeri Selangor) ➤ Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2008. (Panduan Pengurusan Perhubungan Awam)
	Pengurus Aduan BPK	b) Mengenalpasti jenis aduan — i. Aduan dari dalam Jabatan Melalui <i>Helpdesk Online</i> sahaja.	❖ JPBD.SEL/PT/04/B 01 ❖ Borang <i>Helpdesk Online</i>

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	PROSEDUR KUALITI TERAS		MUKA SURAT : 8 dari 25
	PENGURUSAN MAKLUM BALAS PELANGGAN		
	JPBD.Sel/PT/04	NO KELUARAN : 3	TARIKH KUATKUASA : 10.3.2025

NO	TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN	➤ Dokumen Rujukan
			❖ Rekod Kualiti
	Pengurus Aduan BPK Pengurus Aduan BP&K/BRP/BPP Pengurus Aduan BPK/BP&K/BRP/BPP Pengurus Aduan BPK/BP&K/BRP/BPP Pengurus Aduan BP&K (Unit Tek. Maklumat/ Unit Pengurusan Aset/ Stor) PP(T)/PP(K)	ii. Aduan Awam - Aduan awam diterima oleh Bahagian Perancangan Korporat. - Aduan awam diterima oleh Bahagian-Bahagian lain. iii. Bukan Aduan Awam - Termasuk pertanyaan, cadangan dan penghargaan. c) Meneliti aduan awam/ bukan aduan awam dan mengagihkan kepada Bahagian yang berkenaan (sekiranya perlu) untuk tindakan selanjutnya. 3.1.2 Pengendalian Aduan Dari Dalam Jabatan Helpdesk Online a) Aduan/ bukan aduan yang diterima direkodkan secara automatik dalam sistem. b) Pemakluman penerimaan aduan/ bukan aduan kepada pengadu dihantar secara automatik ke emel pengadu. c) Meneliti aduan/ bukan aduan dan mengagihkan kepada Bahagian berkaitan (sekiranya perlu) untuk tindakan selanjutnya.	❖ JPBD/Sel/100-2/3/1 ❖ JPBD/Sel/100-2/3/2 ❖ Borang <i>Helpdesk Online</i>

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	PROSEDUR KUALITI TERAS		MUKA SURAT : 9 dari 25
	PENGURUSAN MAKLUM BALAS PELANGGAN		
	JPBD.Sel/PT/04	NO KELUARAN : 3	TARIKH KUATKUASA : 10.3.2025

NO	TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN	➤ Dokumen Rujukan
			❖ Rekod Kualiti
	Pengurus Aduan BPK	d) Menyelaras maklum balas daripada Bahagian berkaitan (sekiranya ada)/ menyediakan jawapan dan kemukakan kepada pengadu dalam tempoh 15 hari bekerja .	
	PP	e) Tarikh mengemukakan jawapan kepada pengadu direkodkan secara automatik dalam sistem.	❖ Borang <i>Helpdesk Online</i>
		f) Memuat turun senarai rekod aduan/ bukan aduan dalam sistem dan kemukakan kepada BPK setiap 3 bulan sekali .	❖ Borang <i>Helpdesk Online</i>
		3.1.3 Pengendalian Aduan Awam	❖ JPBD/Sel/100-2/3/1 ❖ JPBD/Sel/100-2/3/2
	Pengurus Aduan (BPK/ BP&K/ BRP/ BPP)	a) Aduan Awam Diterima Oleh Bahagian Perancangan Korporat	
	PP	i. Merekodkan aduan yang diterima dalam SRA.	❖ JPBD.Sel/PT/04/B02
	PP	ii. Memaklumkan penerimaan aduan kepada pengadu dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh terima.	
	PP(T)/PP(K)	iii. Mengenalpasti dan meneliti aduan dan mengagihkan kepada Bahagian berkaitan (sekiranya perlu) untuk mendapatkan maklum balas.	

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	PROSEDUR KUALITI TERAS		MUKA SURAT : 10 dari 25
	PENGURUSAN MAKLUM BALAS PELANGGAN		
	JPBD.Sel/PT/04	NO KELUARAN : 3	TARIKH KUATKUASA : 10.3.2025

NO	TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN	➤ Dokumen Rujukan
			❖ Rekod Kualiti
	Pengurus Aduan/ PP(T)/PP(K)/PP	iv. Menyelaras maklum balas daripada Bahagian berkaitan (sekiranya ada)/ menyediakan jawapan dan kemukakan kepada pengadu dalam tempoh 15 hari bekerja .	
	Pengurus Aduan/ PP(T)/PP(K)/PP	v. Bagi aduan yang melibatkan siasatan tapak dan lain-lain keperluan penting, tempoh masa adalah 16 hingga 365 hari (ADUAN KOMPLEKS) . Maklumkan kepada pengadu proses/ pelan tindakan yang akan diambil beserta tempoh aduan dijangka selesai. <u>Maklumbalas awal</u> bagi kes aduan kompleks hendaklah dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh 15 hari bekerja	
	PP	vi. Merekodkan tarikh mengemukakan jawapan kepada pengadu dalam SRA.	❖ JPBD.Sel/PT/04/B02
	PP	vii. Mengumpul ringkasan Laporan Senarai Aduan Dalam/Aduan Awam/Bukan Aduan Awam/ Analisis Kepuasan Pelanggan dari semua Bahagian setiap 3 bulan sekali . seperti di para 2.6 dan pada 3.2.7.	❖ Laporan Senarai Aduan Dalam/Aduan Awam/Bukan Aduan Awam/ Analisis Kepuasan Pelanggan.

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	PROSEDUR KUALITI TERAS		MUKA SURAT : 11 dari 25
	PENGURUSAN MAKLUM BALAS PELANGGAN		
	JPBD.Sel/PT/04	NO KELUARAN : 3	TARIKH KUATKUASA : 10.3.2025

NO	TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN	➤ Dokumen Rujukan
			❖ Rekod Kualiti
	Pengurus Aduan/ PP(T)/PP(K)/PP	viii. Menyediakan Laporan Pengurusan Aduan dan Maklum Balas Pelanggan dan dibentangkan dalam MJKPAA yang akan diadakan setiap 6 bulan sekali .	❖ Laporan Pengurusan Aduan dan Maklum Balas Pelanggan ❖ Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Aduan Agensi (MJKPAA)
	Pengurus Aduan Bahagian PP PP PP(T)/PP(K) Pengurus Aduan Bahagian/ PP(T)/PP(K)	b) Aduan Awam Diterima Oleh Bahagian-Bahagian Lain i. Merekodkan aduan yang diterima dalam SRA. ii. Memaklumkan penerimaan aduan kepada pengadu dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh terima. iii. Mengenalpasti dan meneliti aduan sama ada berkaitan dengan Bahagian atau sebaliknya. Jika tidak, kemukakan terus ke BPK untuk tindakan selanjutnya. iv. Jika berkaitan, menyediakan jawapan dan kemukakan kepada pengadu dalam tempoh 15 hari bekerja (ADUAN BIASA) .	❖ JPBD/Sel/100-2/3/1 ❖ JPBD/Sel/100-2/3/2 ❖ JPBD.Sel/PT/04/B02

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	PROSEDUR KUALITI TERAS		MUKA SURAT : 13 dari 25
	PENGURUSAN MAKLUM BALAS PELANGGAN		
	JPBD.Sel/PT/04	NO KELUARAN : 3	TARIKH KUATKUASA : 10.3.2025

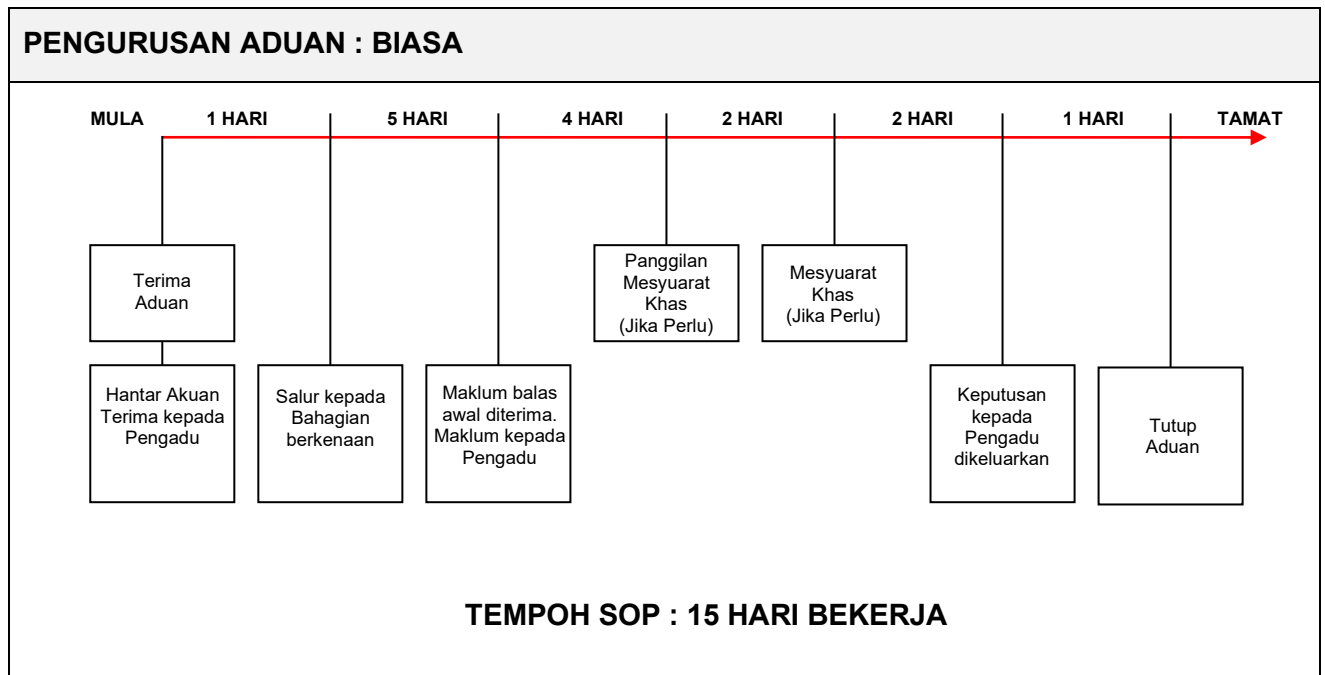
NO	TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN	➤ Dokumen Rujukan
			❖ Rekod Kualiti
	Pengurus Aduan/Pengurus Aduan Bahagian PP Pengurus Aduan/Pengurus Aduan Bahagian/PP(T)/PP(K) Pengurus Aduan/Pengurus Aduan Bahagian/ PPP(T)/PPP(K) Pengarah/Pegawai Aduan PP Pengurus Aduan Bahagian/ PP(T)/PP(K)/PP	3.1.4 Pengendalian Bukan Aduan Awam a) Merekodkan pertanyaan, cadangan dan penghargaan yang diterima dalam SRA. b) Maklum balas pertanyaan dikemukakan dalam tempoh 5 hari bekerja . c) Pertanyaan soalan-soalan lazim hendaklah dijawab dengan serta merta. d) Maklum balas cadangan dan penghargaan hendaklah diberikan dalam tempoh 5 hari bekerja sebagai penghargaan Jabatan kepada orang awam. e) Merekodkan tarikh mengemukakan jawapan kepada pengadu dalam SRA. f) Menyediakan ringkasan Laporan Senarai Aduan Awam dan dikemukakan kepada BPK setiap 3 bulan sekali .	❖ JPBD/Sel/100-2/3/1 ❖ JPBD/Sel/100-2/3/2 ❖ JPBD.Sel/PT/04/B02 ❖ JPBD.Sel/PT/04/B02 ❖ Laporan Senarai Aduan Awam

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	PROSEDUR KUALITI TERAS		MUKA SURAT : 14 dari 25
	PENGURUSAN MAKLUM BALAS PELANGGAN		
	JPBD.Sel/PT/04	NO KELUARAN : 3	TARIKH KUATKUASA : 10.3.2025

NO	TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN	➤ Dokumen Rujukan
			❖ Rekod Kualiti
3.2	Pengurus Aduan/Pengurus Aduan Bahagian PP(T)/PP(K)/PP	Maklum Balas Pelanggan 3.2.1 Pengendalian Maklum Balas Pelanggan a) Menjalankan kaji selidik maklum balas pelanggan terhadap perkhidmatan Perancangan Bandar dan Desa yang diberikan oleh Jabatan/ Bahagian menggunakan borang JPBD.Sel/PT/04/B03 dalam bentuk salinan keras/ <i>google form</i> atau menggunakan <i>Quick Feedback Card (QFC)</i> . b) Menjalankan analisis kepuasan pelanggan Jabatan/Bahagian untuk input Laporan Pengurusan Aduan dan Maklum Balas Pelanggan. c) Mengemukakan Laporan Analisis Kepuasan Pelanggan kepada BPK setiap 3 bulan sekali . d) Menyediakan Laporan Pengurusan Aduan dan Maklum Balas Pelanggan Tahunan dan dibentangkan dalam MKSP yang akan diadakan 1 kali setahun selepas MJKPAA dilaksanakan.	❖ JPBD/Sel/100-2/3/1 ❖ JPBD/Sel/100-2/3/2 ❖ JPBD.Sel/PT/04/B03 ❖ <i>Google Form</i> ❖ <i>Quick Feedback Card (QFC)</i> ❖ Laporan Analisis Kepuasan Pelanggan ❖ Laporan Pengurusan Aduan dan Maklum Balas Pelanggan Tahunan ❖ MKSP ❖ MJKPAA
	Pengurus Aduan/ Pengurus Aduan Bahagian/ PP(T)/PP(K)/PP		
	Pengurus Aduan/ Pengurus Aduan Bahagian/ PPP(T)/PPP(K)/PPP		
	Pengurus Aduan/ PPP(T)/PPP(K)/PPP		

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	PROSEDUR KUALITI TERAS		MUKA SURAT : 15 dari 25
	PENGURUSAN MAKLUM BALAS PELANGGAN		
	JPBD.Sel/PT/04	NO KELUARAN : 3	TARIKH KUATKUASA : 10.3.2025

4.0 GAMBARAJAH



Takrifan :

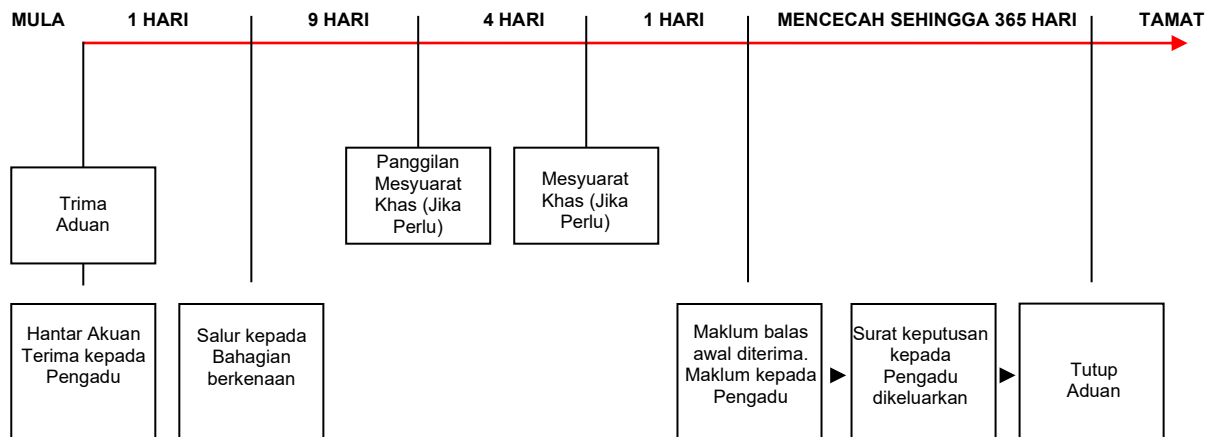
- Aduan boleh diselesaikan diperingkat unit/bahagian/agensi sahaja;
- Memerlukan tindakan segera;
- Penyelesaian aduan memerlukan penglibatan lebih dari 1 unit/bahagian/agensi/jabatan;
- Memerlukan siasatan lanjut/lawatan ke lokasi dan premis; dan
- Kelewatan boleh menjejaskan keselamatan, kepentingan awam serta mendatangkan mudarat.

Penglibatan Jawatankuasa :

- Penyelesaian boleh dibuat diperingkat Pegawai Bertanggungjawab/Penyelia/Ketua Jabatan; dan
- Jawatankuasa Pengurusan Aduan Agensi (JKPAA) sekiranya perlu.

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	PROSEDUR KUALITI TERAS		MUKA SURAT : 16 dari 25
	PENGURUSAN MAKLUM BALAS PELANGGAN		
	JPBD.Sel/PT/04	NO KELUARAN : 3	TARIKH KUATKUASA : 10.3.2025

PENGURUSAN ADUAN : KOMPLEKS



TEMPOH SOP : 365 HARI TERMASUK KELEPASAN AM

Takrifan :

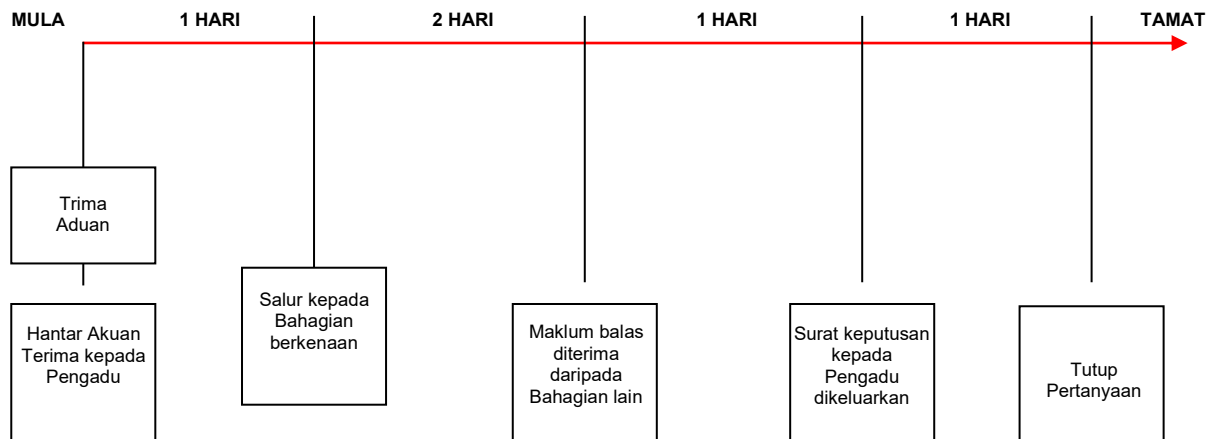
- Aduan yang melibatkan pertambahan peruntukan kewangan, isu tanah, salah laku, pindaan dasar dan sebagainya;
- Memerlukan siasatan lanjut/lawatan ke lokasi; dan
- Penyelarasan dan ulasan lanjut diperlukan daripada agensi-agensi terlibat.

Penglibatan Jawatankuasa :

- Jawatankuasa Tetap Pengurusan Aduan Kerajaan Negeri (JKTPAN);
- Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam BPA (JKTPA);
- Jawatankuasa lain yang berkaitan.

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	PROSEDUR KUALITI TERAS		MUKA SURAT : 17 dari 25
	PENGURUSAN MAKLUM BALAS PELANGGAN		
	JPBD.Sel/PT/04	NO KELUARAN : 3	TARIKH KUATKUASA : 10.3.2025

PENGURUSAN ADUAN : PERTANYAAN



TEMPOH SOP : 5 HARI BEKERJA

Takrifan :

- Pertanyaan yang boleh diselesaikan diperingkat unit/bahagian/agensi sahaja;
- Memerlukan tindakan segera kerana bukan kes aduan biasa atau kompleks;
- Penyelesaian aduan tidak melibatkan lebih dari 1 unit/bahagian/agensi;
- Tidak memerlukan siasatan lanjut/lawatan ke lokasi dan premis; dan
- Kelewatan boleh mencerminkan respon Jabatan yang perlahan dan tidak proaktif.

Penglibatan Jawatankuasa :

- Pengurus Aduan dan Penyelia sahaja.

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	PROSEDUR KUALITI TERAS		MUKA SURAT : 18 dari 25
	PENGURUSAN MAKLUM BALAS PELANGGAN		
	JPBD.Sel/PT/04	NO KELUARAN : 3	TARIKH KUATKUASA : 10.3.2025

5.0 REKOD-REKOD KUALITI

BIL.	NAMA REKOD	LOKASI	TEMPOH SIMPANAN	LAMPIRAN
i	Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Pelanggan	Rak BPK	5 Tahun	Fail. Ruj : JPBD/Sel.100-2/3/1 JPBD/Sel.100-2/3/2 JPBD.Sel/PT/04/ B01
ii.	Borang Aduan / Cadangan Pelanggan (BAC)	Kaunter setiap tingkat	5 Tahun	JPBD. Sel/PT/04/B02
iii.	Senarai Rekod Aduan (SRA)			
iv.	Borang Kepuasan Pelanggan (BKP)	Kaunter setiap tingkat	5 Tahun	JPBD.Sel/PT/04/B03
v.	Laporan Kepuasan Pelanggan	Rak BPK	5 Tahun	Fail. Ruj: JPBD/Sel.100-2/3/1 JPBD/Sel/100-2/3/2

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	PROSEDUR KUALITI TERAS		MUKA SURAT : 19 dari 25
	PENGURUSAN MAKLUM BALAS PELANGGAN		
	JPBD.Sel/PT/04	NO KELUARAN : 3	TARIKH KUATKUASA : 10.3.2025

JPBD. SEL/PT/04/B01

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR
(PLANMalaysia Selangor)

BORANG ADUAN AWAM / BUKAN ADUAN AWAM
(Untuk Kegunaan Orang Awam Sahaja)

Tarikh		Masa	
Nama Pelanggan			
Alamat			
No. Telefon	(H/P)	(R)	(P)
Alamat Emel			
Saluran	Kaunter / Telefon <i>(Sila tandakan)</i>		
KETERANGAN			
Kandungan Aduan Awam/Bukan Aduan Awam	<i>Sila gunakan helaian tambahan sekiranya ruangan tidak mencukupi</i>		
TANDATANGAN PENGADU		TANDATANGAN PENERIMA & CAP JAWATAN	
Tarikh		Tarikh	

Sambungan...**JPBD. SEL/PT/04/B01**

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	PROSEDUR KUALITI TERAS		MUKA SURAT : 20 dari 25
	PENGURUSAN MAKLUM BALAS PELANGGAN		
	JPBD.Sel/PT/04	NO KELUARAN : 3	TARIKH KUATKUASA : 10.3.2025

UNTUK KEGUNAAN PEJABAT			
Tarikh Terima			
Berkaitan		Tidak Berkaitan	
Aduan Awam		Bukan Aduan Awam	
Dimajukan ke			
No. Rujukan Fail			
Keterangan Pengurus Aduan/Pengurus Aduan Bahagian	<i>Sila gunakan helaian tambahan sekiranya ruangan tidak mencukupi</i>		
Tindakan Pengurus Aduan/Pengurus Aduan Bahagian	<i>Sila gunakan helaian tambahan sekiranya ruangan tidak mencukupi</i>		
TANDATANGAN PEGAWAI ADUAN		TANDATANGAN PENGURUS ADUAN/PENGURUS ADUAN BAHAGIAN	
Tarikh		Tarikh	

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	PROSEDUR KUALITI TERAS		MUKA SURAT : 22 dari 25
	PENGURUSAN MAKLUM BALAS PELANGGAN		
	JPBD.Sel/PT/04	NO KELUARAN : 3	TARIKH KUATKUASA : 10.3.2025

JPBD. Sel/PT/04/B03

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR
(PLANMalaysia Selangor)

BORANG MAKLUM BALAS PELANGGAN

Borang maklum balas pelanggan ini bertujuan untuk mengenalpasti tahap kepuasan pelanggan Jabatan/Bahagian yang dikunjungi atau berurusan dan seterusnya bagi mempertingkatkan kualiti perkhidmatan ke tahap yang tertinggi. Jabatan/Bahagian merakamkan ucapan penghargaan dan terima kasih atas kerjasama yang telah diberikan.

SILA PILIH 1 JAWAPAN SAHAJA BAGI SETIAP SOALAN

Tandakan(✓) di petak yang disediakan

BAHAGIAN YANG DIHUBUNGI

☐	Pejabat Pengarah	☐	Bahagian Perancangan Korporat
☐	Pejabat Timbalan Pengarah	☐	Bahagian Rancangan Pembangunan
☐	Bahagian Pentadbiran & Kewangan	☐	Bahagian Pengawalan Perancangan

BAHAGIAN A : KATEGORI PELANGGAN

1.0 Saya —

☐	Kakitangan Awam (Sila Tandakan)
☐	Persekutuan/Negeri/Tempatan
☐	Syarikat Berkepentingan Kerajaan (SBK)
☐	Kakitangan Swasta
☐	Pertubuhan Bukan Kerajaan (NGO)
☐	Lapisan Pegawai PLANMalaysia
☐	Pensyarah IPTA/IPTS
☐	Guru Sekolah
☐	Pelajar IPTA/IPTS
☐	Pelajar Sekolah
☐	Orang Awam
☐	Lain-lain (Sila Nyatakan)

2.0 Saya mengenali PLANMalaysia Selangor melalui —

☐	Laman WEB
☐	Media Sosial
☐	Pameran
☐	Jabatan/Agensi Lain
☐	Rakan/Keluarga
☐	Lain-lain (Sila Nyatakan)

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	PROSEDUR KUALITI TERAS		MUKA SURAT : 23 dari 25
	PENGURUSAN MAKLUM BALAS PELANGGAN		
	JPBD.Sel/PT/04	NO KELUARAN : 3	TARIKH KUATKUASA : 10.3.2025

Sambungan.... **JPBD. Sel/PT/04/B03**

**3.0 Saya berurusan dengan PLANMalaysia Selangor
untuk —**

☐	Khidmat Nasihat Perancangan Bandar	☐	Perolehan dan Pelantikan Perunding
☐	Khidmat Nasihat Perundangan	☐	Aduan
☐	Rancangan Pemajuan	☐	Maklumat Hebahan dan Promosi
☐	Garis Panduan dan Piawaian Perancangan	☐	Permohonan Cadangan Pemajuan
☐	Lembaga Rayuan	☐	Lain-lain. (Sila Nyatakan)
☐	Maklumat Guna Tanah Perancangan/GIS		

UNTUK SOALAN BAHAGIAN B, C DAN D SILA BERIKAN MARKAH SEPERTI BERIKUT:

TB	1	2	3	4	5
Tidak Berkaitan	Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Memuaskan	Baik	Cemerlang

BAHAGIAN B : PERKHIDMATAN DAN KEMUDAHAN JABATAN/BAHAGIAN

BIL.	PERKARA	MARKAH					
		TB	1	2	3	4	5
4.0	Aksesibiliti —						
4.1	Lokasi Pejabat						
4.2	Perhubungan Telekomunikasi —						
4.3	Telefon						
4.4	E-Mel						
4.5	Laman WEB						
4.6	Perkhidmatan Pegawai						
5.0	Kemudahan yang disediakan —						
5.1	Persekitaran Pejabat						
5.2	Tanda Arah						
5.3	Bilik Mesyuarat						
5.4	Tandas						
5.5	Ruang Menunggu						
5.6	Kaunter Pertanyaan/Informasi						
5.7	Khidmat Pelanggan/Operator						

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	PROSEDUR KUALITI TERAS		MUKA SURAT : 24 dari 25
	PENGURUSAN MAKLUM BALAS PELANGGAN		
	JPBD.Sel/PT/04	NO KELUARAN : 3	TARIKH KUATKUASA : 10.3.2025

xSambungan.... **JPBD. Sel/PT/04/B03**

BAHAGIAN C : PERKHIDMATAN JABATAN/BAHAGIAN

BIL.	PERKARA	MARKAH					
		TB	1	2	3	4	5
6.0	Layanan dan kualiti pegawai —						
6.1	Mudah dihubungi						
6.2	Masa menunggu pertemuan / layanan						
6.3	Keupayaan membantu menyelesaikan urusan						
6.4	Keupayaan memberi penjelasan dengan tepat						
6.5	Kesediaan membantu menyelesaikan aduan						
7.0	Khidmat nasihat kawalan perancangan —						
7.1	Proses permohonan mudah difahami						
7.2	Kemudahan menyemak status permohonan						
7.3	Khidmat nasihat yang jelas dan komprehensif						
8.0	Maklumat rancangan pemajuan (RSN, RT, RKK) —						
8.1	Mudah difahami						
8.2	Mudah diperolehi						
8.3	Khidmat nasihat perancangan yang jelas						
9.0	Pengalaman menghadiri program di PLANMalaysia Selangor secara umum —						
9.1	Pemberitahuan program						
9.2	Bahan-bahan/maklumat program						
9.3	Kualiti pembentangan						
9.4	Kualiti kertas kerja						
9.5	Tempoh program berlangsung						
9.6	Kemudahan venue program						
9.7	Penyediaan makan/minum						
9.8	Perkhidmatan urusetia program						

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLANMalaysia Selangor)	PROSEDUR KUALITI TERAS		MUKA SURAT : 25 dari 25
	PENGURUSAN MAKLUM BALAS PELANGGAN		
	JPBD.Sel/PT/04	NO KELUARAN : 3	TARIKH KUATKUASA : 10.3.2025

Sambungan.... **JPBD. Sel/PT/04/B03**

BIL.	PERKARA	MARKAH					
		TB	1	2	3	4	5
10.0	Laporan dan bahan terbitan PLANMalaysia Selangor —						
10.1	Mudah diperolehi						
10.2	Kandungan yang mudah difahami						
10.3	Lain-lain. (Sila nyatakan)						

BAHAGIAN D : PENILAIAN KESELURUHAN PERKHIDMATAN PLANMALAYSIA SELANGOR

BIL.	PERKARA	MARKAH					
		TB	1	2	3	4	5
11.0	Perkhidmatan PLANMalaysia Selangor						

12.0 Cadangan Penambahbaikan

--

SOALAN TAMAT

Kami amat menghargai perhatian dan maklum balas yang diberikan.

Sila serahkan kepada mana-mana pegawai PLANMalaysia Selangor atau tinggalkan di kaunter.

Terima Kasih