

ARAHAN KERJA



JABATAN BENDAHARI

ARAHAN KERJA PENGURUSAN ADUAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN

UPSI (ISO)/BEN/P10/AK07

DISEDIAKAN OLEH :

NAMA : MOHD HAMDAN BIN HJ. YASIN

JAWATAN : PENOLONG BENDAHARI KANAN

TARIKH : 1 JANUARI 2020

DILULUSKAN OLEH :

NAMA : HJ. MOHAMAD NAJIB BIN
HJ. MOHAMED

JAWATAN : BENDAHARI

TARIKH : 1 JANUARI 2020

KELUARAN : A

PINDAAN : 01

TARIKH : 1 JANUARI 2020

A. PENGURUSAN ADUAN DAN MAKLUMBALAS YANG DITERIMA

BIL	TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB	DOKUMEN
1.	Menerima aduan atau maklumbalas pelanggan mengenai perkhidmatan Jabatan Bendahari melalui saluran yang ditetapkan seperti berikut:- • Borang Aduan Pelanggan Universiti • Borang Maklumbalas Pelanggan Jabatan Bendahari • Surat menyurat • Emel • Lain-lain	PA/PBK (Unit Pentadbiran)	• Borang Aduan Pelanggan Universiti • Borang Maklumbalas Pelanggan Jabatan Bendahari
2.	Membuat tindakan mengikut Garis Panduan Pengurusan Aduan Universiti.	PA/PBK (Unit Pentadbiran)	

**ARAHAN KERJA PENGURUSAN
ADUAN DAN MAKLUMBALAS
PELANGGAN**

UPSI(ISO)/BEN/P10/AK07

Muka surat : 2/2

Tarikh : 1 JANUARI 2020

Pindaan : 01

Keluaran : A

B. PENGURUSAN ADUAN DAN MAKLUMBALAS YANG DITERIMA

BIL	TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB	DOKUMEN
1.	Mendapatkan maklumbalas pelanggan mengenai perkhidmatan Jabatan Bendahari melalui Borang Maklumbalas Pelanggan Jabatan Bendahari.	PA (Unit Pentadbiran)	• Borang Maklumbalas Pelanggan Jabatan Bendahari
2.	Membuat analisa dan menyediakan Laporan Analisa Perkhidmatan Jabatan Bendahari pada setiap bulan	PA/PBK (Unit Pentadbiran)	
3.	Melaporkan Laporan Analisa Perkhidmatan Jabatan Bendahari di dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti Jabatan Bendahari.	PBK (Unit Pentadbiran)	