

MAKLUMAT SECARA BULANAN

LAMPIRAN A

BAHAGIAN I
Jumlah Aduan Yang Diterima Dan Diselesaikan
Bagi Bulan _____ Tahun 20_____

Jabatan/Agensi:	Jumlah Aduan				
	Terima	Dalam Tindakan	Dalam Tindakan (%)	Selesai	Selesai (%)

BAHAGIAN 2
Sumber Penerimaan Aduan
Bagi Bulan _____ Tahun 20_____

Sumber	Jumlah Aduan	Peratusan Aduan (%)
Laman Web		
E-mel		
SMS		
Hari Bertemu Pelanggan		
Hadir Sendiri		
Surat /Faks		
Telefon		
Borang Kaunter Aduan Jabatan		
Surat Khabar		
Biro Pengaduan Awam		
PEMUDAH		
Lain-Lain (Nyatakan)		
Jumlah		

**Jumlah Aduan bagi Sumber Penerimaan Aduan di Bahagian 2 mesti sama dengan Jumlah Penerimaan Aduan di Bahagian I.*

MAKLUMAT SECARA BULANAN

BAHAGIAN 3

**Tempoh Penyelesaian Aduan
Bagi Bulan _____ Tahun 20 _____**

Tempoh	Jumlah Selesai	Jumlah Selesai (%)
1 hari		
2-5 hari		
6-10 hari		
11-15 hari		
16-20 hari		
21-30 hari		
31-60 hari		
>60 hari		
Jumlah		

**Jumlah Selesai Mengikut Tempoh Masa Penyelesaian Aduan di Bahagian 3 mesti sama dengan Jumlah Selesai di Bahagian 1*

**BAHAGIAN 4
Isu-Isu Utama Aduan**

Bagi Bulan _____ Tahun 20 _____

Bil.	Jabatan/Agensi	Isu-Isu Utama Aduan	Langkah-langkah Penyelesaian	
			Corrective	Preventive
1.		Penipuan*		
2.		Kacauganggu*		

Corrective :

Penyelesaian aduan pada ketika itu.

Preventive :

Penyelesaian aduan untuk jangka masa panjang bagi mengelakkan aduan berulang.

** Contoh isu-isu yang berkaitan.*

MAKLUMAT SECARA BULANAN

BAHAGIAN 5

**Jumlah Maklum Balas Tahap Kepuasan Pelanggan Kerajaan Negeri Bagi
Bulan _____ Tahun 20_____**

Tahap Kepuasan Pelanggan	Bilangan Maklum Balas
Cemerlang	
Baik	
Sederhana	
Lemah	
Jumlah	

BAHAGIAN I
Jumlah Aduan Yang Diterima Dan Diselesaikan
Dari JANUARI - _____ Tahun 20____

Jabatan / Agensi: <small>(sila nyatakan nama jabatan/agensi)</small>	Jumlah Aduan				
	Terima	Dalam Tindakan	Dalam Tindakan (%)	Selesai	Selesai (%)
JANUARI					
FEBRUARI					
MAC					
APRIL					
MEI					
JUN					
JULAI					
OGOS					
SEPTEMBER					
OKTOBER					
NOVEMBER					
DISEMBER					
JUMLAH					

BAHAGIAN 2
Sumber Penerimaan Aduan
 Dari JANUARI - _____ Tahun 20_____

Sumber	Jumlah Aduan	Peratusan Aduan (%)
Laman Web		
E-mel		
SMS		
Hari Bertemu Pelanggan		
Hadir Sendiri		
Surat /Faks		
Telefon		
Borang Kaunter Aduan Jabatan		
Surat Khabar		
Biro Pengaduan Awam		
PEMUDAH		
Lain-Lain (Nyatakan)		
Jumlah		

**Jumlah Secara Kumulatif Aduan bagi Sumber Penerimaan Aduan di Bahagian 2 mesti sama dengan Jumlah Secara Kumulatif Penerimaan Aduan di Bahagian 1.*

BAHAGIAN 3
Tempoh Penyelesaian Aduan
Dari Bulan _____ hingga Bulan _____, Tahun _____

Tempoh	Jumlah Selesai	Jumlah Selesai (%)
1 hari		
2-5 hari		
6-10 hari		
11-15 hari		
16-20 hari		
21-30 hari		
31-60 hari		
>60 hari		
Jumlah		

**Jumlah Secara Kumulatif Selesai Mengikut Tempoh Masa Penyelesaian Aduan di Bahagian 3 mesti sama dengan Jumlah Secara Kumulatif Selesai di Bahagian I*

MAKLUMAT TAMBAHAN

Jabatan/Agensi : _____

Pegawai untuk dihubungi (bagi memudahkan perhubungan dengan kerajaan negeri berkaitan pengurusan aduan):

Nama :
Jawatan :
No. Telefon :
Emel :
Alamat :

Maklumat Tambahan Bagi Bulan _____ Tahun 20____

1. Tindakan yang diambil oleh pihak jabatan/agensi ke atas kes-kes yang tertunggak* :

- (i) _____
- (ii) _____
- (iii) _____

(* sekiranya masih terdapat kes yang masih dalam tindakan dalam bulan sebelumnya (Lampiran 2 dirujuk): Jan, Feb, Mac dan seterusnya)

2. Adakah usaha yang telah diambil oleh pihak kementerian/agensi untuk mendapatkan maklum balas daripada pengadu mengenai aduan yang telah diselesaikan untuk menambah baik perkhidmatan yang diberikan.

Ya Tidak

Jika Ya, sila huraikan jenis usaha yang diambil.

- (i) _____
- (ii) _____

3. Sebutkan cadangan penambahbaikan yang digunapakai daripada pengadu (sekiranya ada) untuk meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan.

- (i) _____
- (ii) _____

****Borang ini hendaklah dikembalikan kepada :**

**Bahagian Korporat,
Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor,
Tingkat Bawah, Bangunan 'SSAAS'
40503 Shah Alam,
Selangor Darul Ehsan.
Faks : 03-5513 5569 / 03-5544 7299**