



GARIS PANDUAN
**PENGURUSAN
MAKLUM BALAS AWAM**

KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA

VERSI 1/2020



KETUA SETIAUSAHA
Kementerian Kesihatan Malaysia
Aras 12, Blok E7, Kompleks E,
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62590 PUTRAJAYA

Tel : 03-88832539
Faks : 03-88895245

Ruj. Kami : (7) KKM.UKK.100-2/3/4 JLD 3
Tarikh : 6 Ogos 2020

Senarai Edaran Seperti Di Lampiran

YBhg. Datuk/ Dato'/ Datin/ Tuan/ Puan,

GARIS PANDUAN PENGURUSAN MAKLUM BALAS AWAM KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA (KKM) TAHUN 2020

Saya dengan hormatnya merujuk kepada perkara di atas.

2. Sukacita dimaklumkan, Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) melalui Unit Komunikasi Korporat (UKK) telah mengemaskini Garis Panduan Pengurusan Maklum Balas Awam KKM Tahun 2020. Garis Panduan ini merupakan pindaan dan penambahbaikan kepada Garis Panduan Pengurusan Aduan Awam KKM Tahun 2018.

3. Sehubungan itu, Setiausaha/ Pengarah Bahagian IPKKM, Pengarah Kesihatan Negeri, Pengarah Institusi dan Pengarah Hospital bertanggungjawab ke atas pelaksanaan garis panduan ini bagi memastikan pengurusan dan penyelesaian aduan KKM adalah berdasarkan tempoh piagam yang ditetapkan demi menjaga prestasi dan pencapaian cemerlang KKM dalam pengurusan maklum balas awam khususnya aduan. YBhg Dato'/ Datuk/ Tuan/ Puan jua dimohon untuk membuat hebahan kepada semua PTJ di bawah seliaan masing-masing berkaitan pelaksanaan garis panduan ini.

4. Sebarang pertanyaan berkaitan dengan garis panduan ini boleh dikemukakan ke alamat berikut :

Unit Komunikasi Korporat
Kementerian Kesihatan Malaysia
Aras 4, Blok E7, Kompleks E
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62590 Putrajaya
(u.p. : Seksyen Pengurusan Respon Awam)

No. Tel : 03 – 8883 3496 / 3499
E-mel : pro.kkm@moh.gov.my

5. Segala kerjasama dan perhatian YBhg. Datuk/ Dato'/ Datin/ Tuan/ Puan dalam perkara ini sangatlah dihargai. Garis panduan ini berkuatkuasa serta merta dari tarikh surat ini dikeluarkan. Sehubungan itu Garis Panduan Pengurusan Aduan KKM Tahun 2018 adalah dibatalkan.

Sekian, terima kasih.

“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”

Saya yang menjalankan amanah,



(DATO' SERI DR. CHEN CHAW MIN)
Ketua Setiausaha
Kementerian Kesihatan Malaysia

- s.k
- i) Ketua Pengarah Kesihatan
 - ii) Timbalan Ketua Setiausaha (Pengurusan)
 - iii) Timbalan Ketua Setiausaha (Kewangan)
 - iv) Timbalan Ketua Pengarah Kesihatan (Perubatan)
 - iv) Timbalan Ketua Pengarah Kesihatan (Kesihatan Awam)

SENARAI EDARAN

IBU PEJABAT KKM

1. Pengarah Kanan
Program Perkhidmatan Farmasi
2. Pengarah Kanan
Program Kesihatan Pergigian
3. Pengarah Kanan
Program Keselamatan & Kualiti Makanan
4. Setiausaha Kanan
Bahagian Pembangunan
5. Setiausaha
Bahagian Pengurusan Maklumat
6. Setiausaha
Bahagian Khidmat Pengurusan
7. Setiausaha
Bahagian Pembangunan Kompetensi
8. Setiausaha
Bahagian Perolehan & Penswastaaan
9. Setiausaha
Bahagian Kewangan
10. Setiausaha
Bahagian Pengurusan Latihan
11. Setiausaha
Bahagian Sumber Manusia
12. Setiausaha
Bahagian Dasar & Hubungan Antarabangsa
13. Setiausaha
Bahagian Akaun
14. Setiausaha
Bahagian Pembangunan Kesihatan Keluarga

15. Pengarah
Bahagian Kawalan Penyakit
16. Pengarah
Bahagian Perancangan
17. Pengarah
Bahagian Perkembangan Perubatan
18. Pengarah
Bahagian Amalan Perubatan
19. Pengarah
Bahagian Perkhidmatan Kejuruteraan
20. Pengarah
Bahagian Sains Kesihatan Bersekutu
21. Pengarah
Bahagian Pendidikan Kesihatan
22. Pengarah
Bahagian Kawalselia Radiasi Perubatan
23. Pengarah
Bahagian Perkembangan Kesihatan Awam
24. Pengarah
Bahagian Perubatan Tradisional & Komplementari
25. Pengarah
Bahagian Pemakanan
26. Pengarah
Bahagian Kejururawatan
27. Ketua Unit
Unit Integriti

JABATAN KESIHATAN NEGERI

1. Pengarah
Jabatan Kesihatan Negeri Kedah
2. Pengarah
Jabatan Kesihatan Negeri Perak
3. Pengarah
Jabatan Kesihatan Negeri Melaka
4. Pengarah
Jabatan Kesihatan Negeri Johor
5. Pengarah
Jabatan Kesihatan Negeri Terengganu
6. Pengarah
Jabatan Kesihatan Negeri Kelantan
7. Pengarah
Jabatan Kesihatan Negeri Pulau Pinang
8. Pengarah
Jabatan Kesihatan Negeri Selangor
9. Pengarah
Jabatan Kesihatan Negeri Pahang
10. Pengarah
Jabatan Kesihatan Negeri Perlis
11. Pengarah
Jabatan Kesihatan Negeri Sembilan
12. Pengarah
Jabatan Kesihatan Negeri Sabah
13. Pengarah
Jabatan Kesihatan Negeri Sarawak
14. Pengarah
Jabatan Kesihatan Negeri WP Kuala Lumpur & Putrajaya
15. Pengarah
Jabatan Kesihatan WP Labuan

INSTITUSI

1. Pengarah
Hospital Kuala Lumpur
2. Pengarah
Hospital Tuanku Azizah
3. Pengarah
Institusi Kesihatan Negara
4. Pengarah
Institut Kanser Negara
5. Pengarah
Institut Perubatan Respiratori
6. Pengarah
Pusat Darah Negara
7. Pengarah
Pihak Berkuasa Peranti Perubatan

KANDUNGAN

KATA-KATA ALUAN

Ketua Setiausaha Kementerian Kesihatan Malaysia	5
Ketua Pengarah Kesihatan Malaysia	6
Pengerusi Jawatankuasa Pengurusan Aduan Awam Kementerian Kesihatan Malaysia	7

BAB 1 PENGENALAN

1.0 OBJEKTIF	9
2.0 SKOP	9
3.0 RUJUKAN	9
4.0 TAFSIRAN	9-11
4.1 Maklum Balas	
4.2 Jenis-Jenis Maklum Balas	
4.2.1 Aduan	
4.2.2 Cadangan	
4.2.3 Pelaporan	
4.2.4 Penghargaan	
4.2.5 Permohonan	
4.2.6 Pertanyaan	
4.3 SISPAA (Sistem Pengurusan Aduan Awam)	
5.0 PENOLAKAN MAKLUM BALAS ADUAN	11
6.0 PERANAN DAN TANGGUNGJAWAB	12-14
6.1 Ketua Jabatan	
6.2 Pegawai Penyelaras Aduan (PA)/ Pegawai Perhubungan Awam (PPA)	
6.3 Pegawai Penyiasat Aduan	

BAB 2

PANDUAN PROSEDUR

7.0 PROSEDUR STANDARD PENGURUSAN MAKLUM BALAS ADUAN **16-18**

7.1 Carta Aliran Kerja

8.0 PROSEDUR STANDARD PENGURUSAN MAKLUM BALAS BUKAN ADUAN **19-20**

8.1 Pelaporan

8.2 Pertanyaan, Permohonan dan Cadangan

8.3 Penghargaan

9.0 PANDUAN PENETAPAN TAHAP KOMPLEKSITI MAKLUM BALAS **21-23**

9.1 Kriteria mengikut Tahap Kompleksiti Maklum Balas

- Maklum Balas Biasa
- Maklum Balas Kompleks

9.2 Syarat-Syarat Penukaran Tahap Kompleksiti Maklum Balas daripada Biasa kepada Kompleks

BAB 3

PENGURUSAN MAKLUM BALAS

10.0 PENGURUSAN MAKLUM BALAS ADUAN MELALUI SiSPAA **25-34**

10.1 Tempoh Pendaftaran Aduan

10.2 Pemilihan Isu Maklum Balas Aduan

10.3 Dokumentasi SiSPAA

10.4 Pemilihan Kategori Maklum Balas

10.5 Penyelesaian dan Penutupan Maklum Balas

10.6 Pemilihan Kategori Penyelesaian Maklum Balas

10.7 Pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI) Penyelesaian Maklum Balas

10.8 Tanggungjawab dan Tindakan

10.9 Carta Aliran Kerja

11.0 PENGURUSAN MAKLUM BALAS ADUAN YANG DITERIMA MELALUI MEDIA MASSA	35-47
---	--------------

11.1 Tanggungjawab dan Tindakan

11.1.1 Laporan Berita/ Artikel (Media Cetak dan Media Elektronik)

11.1.2 Surat Kepada Pengarang/ Surat Pembaca (Media Cetak dan Media <i>Online</i>)

11.1.3 SMS/ <i>Whatsapp</i> (Ruangan dalam Media Cetak)

11.2 Carta Aliran Kerja

11.2.1 Laporan Berita/ Artikel (Media Cetak dan Media Elektronik)

11.2.2 Surat Kepada Pengarang/ Surat Pembaca (Media Cetak dan Media <i>Online</i>)

11.2.3 SMS/ <i>Whatsapp</i> (Ruangan dalam Media Cetak)

12.0 PENGURUSAN ADUAN MEDIA SOSIAL	48-52
---	--------------

12.1 Tanggungjawab dan Tindakan

12.2 Carta Aliran Kerja

13.0 PENGURUSAN ADUAN SURAT LAYANG	53-55
---	--------------

13.1 Tanggungjawab dan Tindakan

13.2 Carta Aliran Kerja

14.0 PENGURUSAN ADUAN INTEGRITI	56-59
--	--------------

14.1 Tanggungjawab dan Tindakan

14.2 Carta Aliran Kerja

15.0 PENGURUSAN ADUAN BERULANG	60
---------------------------------------	-----------

BAB 4 PENGURUSAN SIASATAN ADUAN

16.0 PENGURUSAN SIASATAN ADUAN	62-69
---------------------------------------	--------------

16.1 Pelantikan Jawatankuasa/ Pegawai Penyiasat

16.2 Siasatan aduan berdasarkan tahap kompleksiti

16.3 Penetapan Ketua Pegawai/ Panel Siasatan bagi aduan Integriti

16.4 Etika Siasatan

16.5 Kaedah dan Strategi Siasatan

16.6 Laporan Siasatan Maklum Balas Aduan

16.7 Carta Aliran Kerja

BAB 5

PELAKSANAAN

17.0 TINDAKAN PELAKSANAAN **71**

18.0 PERTANYAAN BERKAITAN PELAKSANAAN GARIS PANDUAN **71**

19.0 TARIKH PELAKSANAAN **71**

BAB 6

CONTOH KES

Contoh Pengurusan Maklum Balas Aduan **73-75**

LAMPIRAN

Singkatan **77**

Lampiran A : Aku Janji Pegawai Penyelaras Aduan **78**

Lampiran B : Surat Lantikan Pegawai Penyiasat **79**

Lampiran C : Senarai Tugas & Etika Pegawai Penyiasat **80-81**

Lampiran D : Surat Arahan Siasatan dan Laporan **82**

Lampiran E : Surat Lantikan Jawatankuasa Siasatan **83**

Lampiran F : Aku Janji Pegawai Penyiasat **84**

Lampiran G : Format Laporan Siasatan Aduan **85-86**

Lampiran H : Contoh-Contoh Aduan Media Massa **87-88**

KATA-KATA ALUAN

YBhg. Dato Seri Dr Chen Chaw Min
Ketua Setiausaha Kementerian Kesihatan Malaysia



Pengurusan maklum balas awam menjadi semakin kompleks kerana masyarakat dilihat sangat peka terhadap kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh pihak Kerajaan. Berdasarkan statistik bilangan pengurusan maklum balas Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) pada setiap tahun, data telah menunjukkan bahawa terdapat peningkatan jumlah maklum balas yang diterima daripada orang ramai yang berurusan dengan KKM. Peningkatan ini bukannya berpunca daripada perkhidmatan yang diberikan oleh KKM tidak berkualiti tetapi disebabkan oleh ekspektasi pelanggan berkaitan perkhidmatan kesihatan amat tinggi. Justeru itu, melalui sistem yang telah disediakan, segala maklum balas dapat direkod dan disalurkan kepada pihak yang berkenaan dengan teratur dan akhirnya persoalan yang dibangkitkan oleh pelanggan dapat dijawab dengan sebaiknya.

Sejak edisi awal diterbitkan pada awal tahun 2018, banyak perubahan telah dilakukan semasa proses pengemaskinian garis panduan tersebut terutama dalam kategori penerimaan aduan. Penambahbaikan yang dibuat adalah berdasarkan kepada keperluan semasa dalam memantapkan proses penerimaan, pendaftaran, pemantauan dan pelaporan aduan yang dibuat. Dalam masa yang sama, *trend* penerimaan aduan mengikut sub kategori yang bersesuaian juga turut dititikberatkan.

Adalah menjadi harapan pihak pengurusan KKM agar dengan wujudnya Garis Panduan Pengurusan Maklum Balas ini setiap fasiliti yang terlibat dalam memberikan perkhidmatan dan penyampaian KKM kepada masyarakat dapat meningkatkan lagi kualiti perkhidmatan dari semasa ke semasa dan akhirnya ekspektasi pelanggan dapat dipenuhi.

Sekian, terima kasih.

KATA-KATA ALUAN

YBhg. Tan Sri Dato' Seri Dr. Noor Hisham bin Abdullah
Ketua Pengarah Kesihatan Malaysia



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh dan Salam Sejahtera,

Kementerian Kesihatan Malaysia sentiasa prihatin dan bersedia memberikan perkhidmatan Kesihatan yang terbaik kepada rakyat. Dalam menyampaikan perkhidmatan tersebut, adakalanya kita berhadapan dengan pelbagai cabaran dan persepsi rakyat yang pastinya memerlukan perhatian, tindakan dan respon segera dari KKM bagi mengekalkan kesefahaman dan mencari penyelesaian untuk menambahbaik kepada perkhidmatan yang disediakan.

Susulan itu, garis panduan ini diwujudkan tepat pada masanya. Kandungannya yang lebih menyeluruh dan padat diharap dapat membantu meningkatkan kecekapan dan memudahkan urusan penyelarasan berkaitan maklum balas oleh semua pihak yang terlibat dalam pengurusan maklum balas awam KKM.

Akhir kata, syabas diucapkan kepada pihak yang terlibat dalam penyediaan garis panduan ini sama ada secara langsung atau tidak langsung.

Sekian, terima kasih.

KATA-KATA ALUAN

YBhg. Dato Mohd Shafiq bin Abdullah
Pengerusi Jawatankuasa Pengurusan Aduan Awam
Kementerian Kesihatan Malaysia



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh dan Salam Sejahtera,

Saya memanjatkan kesyukuran ke hadrat Allah SWT di atas limpah kurniaan-Nya maka terhasillah Garis Panduan Pengurusan Maklum Balas Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) versi 2020. Syabas dan tahniah diucapkan kepada pihak UKK yang telah bertungkus lumus dalam merealisasikan penerbitan naskhah ini. Garis Panduan Pengurusan Maklum Balas ini disediakan adalah bertujuan untuk membantu serta memudahkan penyelarasan berkaitan maklum balas daripada orang ramai berhubung isu perkhidmatan kesihatan. Proses ini melibatkan Ibu Pejabat KKM serta fasiliti kesihatan di seluruh negara dalam membuat saringan terhadap aduan, cadangan, pertanyaan dan penghargaan yang dikemukakan menerusi pelbagai platform yang disediakan sama ada melalui surat, laman sesawang, serta platform lain yang digunakan dalam memberikan sebarang maklum balas.

Sesungguhnya produktiviti dan kejayaan sesebuah organisasi itu berkait rapat dengan tatacara kerja dan persekitaran yang diurus secara sistematik, seragam dan teratur. Buku Garis Panduan Pengurusan Maklum Balas ini pastinya juga akan dapat meningkatkan imej korporat KKM yang sentiasa memberikan perkhidmatan kesihatan terbaik kepada masyarakat. Akhir kata, saya mengucapkan syabas dan tahniah kepada semua pihak atas penerbitan Garis Panduan Pengurusan Maklum Balas ini.

Semoga dengan adanya Garis Panduan ini ianya diharapkan dapat memangkin semangat buat semua penyelaras maklum balas di KKM dalam menghasilkan laporan yang lebih efektif dan berkualiti.

Sekian, terima kasih.

BAB 1

PENGENALAN

1.0 OBJEKTIF

Garis panduan ini disediakan bertujuan memastikan pengurusan maklum balas pelanggan Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) dikendalikan dengan cekap, teratur dan berkesan.

2.0 SKOP

Garis Panduan ini hendaklah dibaca bersama dengan surat pekeliling berkaitan aduan, arahan serta peraturan berkaitan yang sedang berkuat kuasa dan yang akan dikeluarkan dari semasa ke semasa termasuk Akta Rahsia Rasmi 1972.

Panduan ini akan diguna pakai di seluruh Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) termasuklah semua Jabatan Kesihatan Negeri (JKN) serta fasiliti/ Pusat Tanggungjawab (PTJ) KKM yang lain.

3.0 RUJUKAN

- 3.1 PKPA Bil. 1 Tahun 2009 ; Penambahbaikan Proses Pengurusan Aduan Awam.
- 3.2 Akta Rahsia Rasmi 1972.
- 3.3 Berdasarkan semakan dan kajian kepada tindakan siasatan maklum balas aduan KKM (kes-kes terdahulu yang telah diselesaikan).
- 3.4 Keputusan Biro Pengaduan Awam (BPA) dalam Seminar Pengurusan Aduan Awam 2019 bertarikh 12 Disember 2019.

4.0 TAFSIRAN

4.1 Maklum balas KKM merujuk kepada aduan, cadangan, pelaporan, penghargaan, permohonan dan pertanyaan yang diterima secara bertulis melalui sumber-sumber berikut :

- SiSPAA (Sistem Pengurusan Aduan Awam)
- Surat Rasmi dan Surat Layang
- Telefon/ E-mel/ Faksimili
- Hadir Sendiri
- Peti Cadangan/ Aduan
- Media Massa (Media Cetak/ Elektronik/ Talian)
- Media Sosial (Facebook/ Twitter/ Youtube/ Instagram)
- Biro Pengaduan Awam (BPA)

4.2 Jenis-Jenis Maklum Balas

4.2.1 Aduan

Maklum balas yang menyatakan perasaan tidak puas hati pelanggan/ orang ramai terhadap tindakan, dasar/ polisi, amalan dan penyampaian perkhidmatan oleh Ibu Pejabat KKM (IPKKM), Jabatan serta Institusi di bawah seliaan Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) yang dirasai tidak adil, tidak mematuhi undang-undang dan/ atau peraturan yang sedia ada termasuk salah laku, penyelewengan, salah guna kuasa, salah tadbir dan seumpamanya.

4.2.2 Cadangan

Maklum balas sesuatu usul atau anjuran yang dikemukakan sebagai penambahbaikan penyampaian perkhidmatan/ fasiliti Kesihatan di bawah seliaan KKM.

4.2.3 Pelaporan

Maklum balas yang melaporkan atau mengadukan sesuatu perkara yang melibatkan akta dan peraturan di bawah penguatkuasaan dan bidang kuasa KKM.

4.2.4 Penghargaan

Maklum balas yang diberikan kepada anggota KKM sama ada orang perseorangan atau sekumpulan kakitangan sebagai tanda terima kasih dan berpuas hati dengan penyampaian perkhidmatan KKM.

4.2.5 Permohonan

Maklum balas yang bertujuan meminta atau mendapatkan perkhidmatan yang disediakan oleh KKM.

4.2.6 Pertanyaan

Maklum balas yang memohon pencerahan atau penjelasan kepada sesuatu isu atau informasi berkaitan kesihatan atau perkhidmatan kesihatan.

4.3 SiSPAA (Sistem Pengurusan Aduan Awam)

SiSPAA merupakan sistem aduan awam yang dibangunkan oleh Biro Pengaduan Awam (BPA), hanya berperanan sebagai sistem pengurusan aduan awam/ maklum balas pelanggan yang seragam dan bersepadu. Sistem ini boleh dicapai melalui Portal Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) atau www.moh.spab.gov.my. Unit Komunikasi Korporat (UKK) selaku penyelaras/ urus setia Pengurusan Maklum Balas KKM bertanggungjawab melakukan penugasan maklum balas ke Bahagian-Bahagian di IPKKM, JKN dan Institusi di bawah KKM melalui SiSPAA.

Setiap Bahagian di IPKKM, JKN dan fasiliti di bawah KKM juga perlu menggunakan sepenuhnya SiSPAA dalam pengurusan aduan awam meliputi penerimaan, pemantauan dan pelaporan. Maklum balas yang diterima melalui pelbagai saluran yang dinyatakan pada Perkara 4.1 wajib didaftarkan dalam SiSPAA oleh Penyelaras Aduan di Bahagian IPKKM/ JKN/ Institusi/ PTJ yang menerima maklum balas tersebut.

5.0 PENOLAKAN MAKLUM BALAS ADUAN

- 5.1 KKM berhak menolak maklum balas aduan yang dikemukakan sekiranya pengadu **enggan** memberikan maklumat yang betul dan lengkap, aduan yang **berniat jahat (fitnah atau tuduhan yang bertujuan menjatuhkan dan mencemarkan imej peribadi pegawai tertentu), berbentuk ugutan atau ancaman** dan sebarang aduan yang menggunakan **bahasa kesat dan lucah**, konfrantasi, penghinaan atau tuduhan tanpa asas.
- 5.2 KKM juga tidak akan mencampuri dalam urusan kes-kes aduan yang melibatkan keputusan mana-mana mahkamah/ badan arbitari/ seumpamanya serta mana-mana pertikaian yang melibatkan masalah peribadi antara syarikat/ individu yang tiada kaitan dengan peranan/ fungsi KKM.
- 5.3 Sekiranya mana-mana pihak Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ ada menerima aduan yang dinyatakan dan terdapat kemusykilan mengenainya, aduan boleh dirujuk kepada pihak urus setia bagi tindakan selanjutnya.

6.0 PERANAN DAN TANGGUNGJAWAB

Dalam memastikan prosedur ini dilaksanakan dengan berkesan, setiap yang terlibat perlu menjalankan peranan dan tanggungjawab masing-masing dengan penuh komitmen. Peranan dan tanggungjawab umum pihak yang terlibat adalah seperti yang berikut :

6.1 Ketua Jabatan

- i. Menyelaras dan memantau pengurusan maklum balas secara online dan manual di fasiliti masing-masing.
- ii. Memastikan Garis Panduan Pengurusan Maklum Balas disampaikan dan difahami oleh semua PTJ masing-masing untuk memastikan pengurusan maklum balas berjalan lancar.
- iii. Memastikan maklum balas yang diterima didaftarkan dalam SiSPAA (Sistem Pengurusan Aduan Awam) dan diselesaikan dengan mematuhi piagam yang telah ditetapkan mengikut tahap kompleksiti maklum balas.
- iv. Mempengerusikan Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Aduan (JKPA) di fasiliti masing-masing.
- v. Membincangkan dan mencadangkan intervensi yang berkesan ke atas aduan yang diterima berdasarkan analisis punca aduan yang dibuat bagi memastikan aduan tidak berulang.

6.2 Pegawai Penyelaras Aduan (PA)/ Pegawai Perhubungan Awam (PPA)

- i. Mendaftar dan menyelaras penerimaan sumber maklum balas melalui proses saringan dalam SiSPAA (Sistem Pengurusan Aduan Awam) sebelum dipanjangkan bagi proses siasatan yang berkaitan.
- ii. Memastikan penyelesaian setiap maklum balas adalah mematuhi piagam yang telah ditetapkan mengikut tahap kompleksiti :
 - a. Biasa – 15 hari bekerja; dan
 - b. Kompleks – 16 hingga 365 hari.
- iii. Memantau dan membuat susulan bagi setiap maklum balas yang berkaitan secara kerap dan berjadual dengan menghantar

peringatan mesra melalui SiSPAA, e-mel atau kumpulan "Whatsapp" di PTJ masing-masing.

- iv. Memastikan maklumat dan Garis Panduan Pengurusan Maklum Balas disampaikan dan difahami oleh Pegawai Siasatan di PTJ masing-masing untuk mengelakkan penyelesaian maklum balas tertunggak.
- v. Menyelaraskan maklum balas aduan yang masih dalam siasatan dan permasalahan berbangkit bagi tujuan mengemas kini maklumat Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Aduan (JKPA) Peringkat Negeri dan Jawatankuasa Tetap Pengurusan Aduan Kementerian (JKTPAK).
- vi. Menyelaraskan perbincangan antara pengadu dengan PTJ berkaitan proses penyelesaian kes aduan.
- vii. Memastikan surat maklum balas disampaikan kepada pengadu dalam tempoh yang ditetapkan piagam.
- viii. Memastikan semua maklum balas yang telah diselesaikan, ditutup dengan sewajarnya dalam SiSPAA.
- ix. Membuat analisis ke atas maklum balas aduan yang diterima secara berjadual dan dilaporkan dalam Jawatankuasa Aduan Bahagian/ JKN/ KKM. Laporan Pengurusan Aduan yang lengkap mengandungi butiran seperti berikut:
 - a. Statistik Penerimaan dan Penyelesaian Aduan;
 - b. Perbandingan Jumlah Penerimaan Aduan (sekurang-kurangnya dalam tempoh 3 tahun);
 - c. Penerimaan Aduan mengikut Sektor/ Bahagian/ Jabatan;
 - d. Pencapaian KPI;
 - e. Penerimaan Aduan mengikut Kategori KKM; dan
 - f. Analisis Punca Aduan bersama Tindakan Pembetulan dan Tindakan Pencegahan.
- x. Melengkapkan borang **Aku Janji Pegawai Penyelaras Aduan** seperti di **Lampiran A**. Pegawai Penyelaras Aduan Negeri juga

bertanggungjawab memastikan pelantikan Penyelaras Aduan di PTJ masing-masing juga dibuat mengikut ketetapan garis panduan.

6.3 Pegawai Penyiasat

- i. Membuka kertas siasatan.
- ii. Mengendalikan penyiasatan secara adil.
- iii. Mengendalikan penyiasatan secara saksama (tidak memihak kepada mana-mana pihak).
- iv. Menentukan kebenaran sesuatu laporan yang dibuat.
- v. Menentukan jenis kesalahan.
- vi. Mendapatkan bukti/ keterangan bagi setiap isu yang dibangkitkan.
- vii. Mengenalpasti saksi-saksi yang boleh membantu siasatan aduan.
- viii. Melengkapkan laporan siasatan dalam tempoh yang ditetapkan.
- ix. Mengemukakan laporan siasatan kepada IPKKM/ Penyelaras Aduan Negeri dalam tempoh yang ditetapkan.

BAB 2
PANDUAN
PROSEDUR

7.0 PROSEDUR STANDARD PENGURUSAN MAKLUM BALAS ADUAN

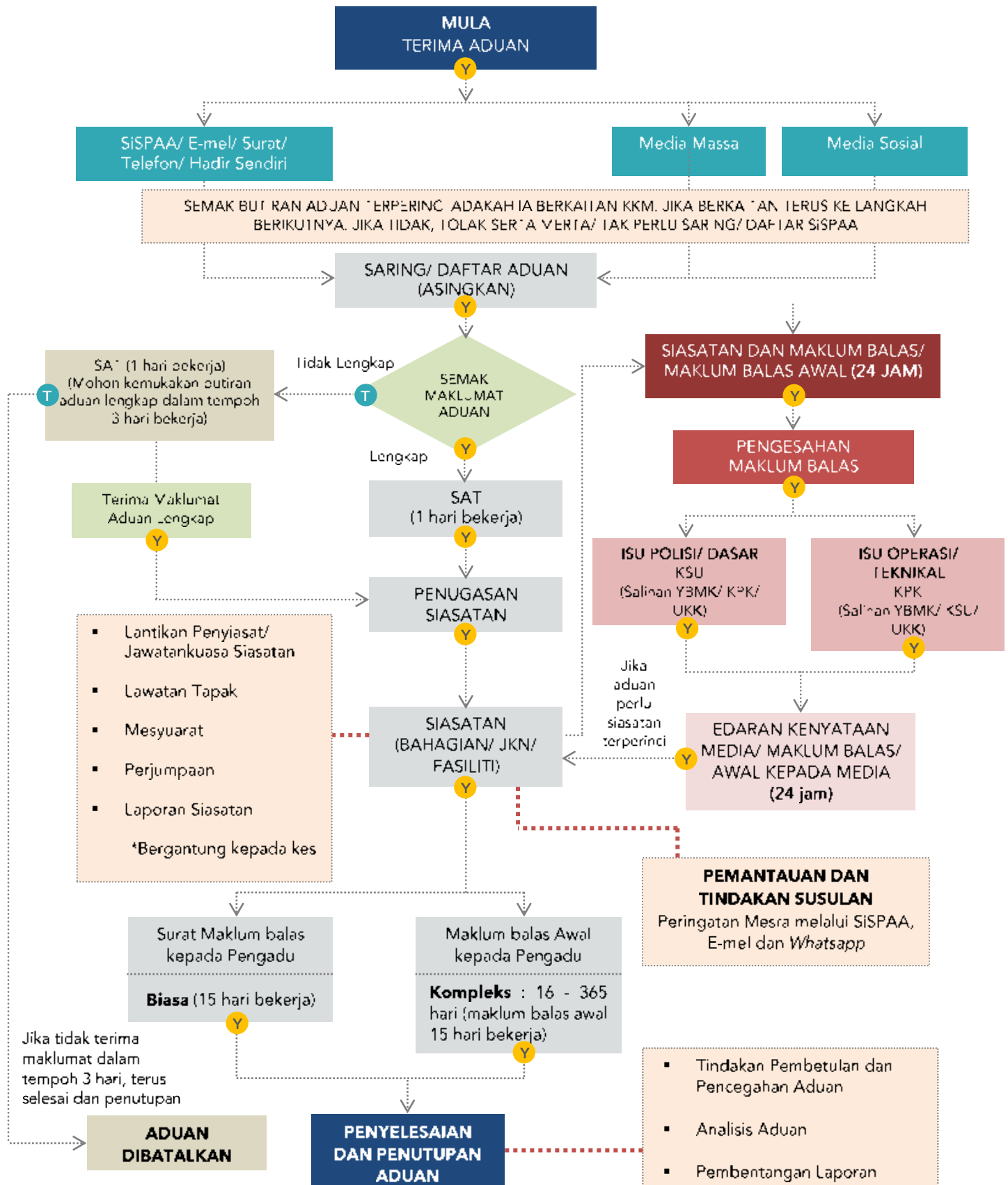
Secara asasnya semua maklum balas aduan yang diterima oleh Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) dikendalikan seperti berikut :

- i. Membuat proses saringan bagi aduan yang sedia ada dalam SiSPAA.
- ii. Daftarkan aduan yang baru diterima dari pelbagai saluran ke dalam SiSPAA. (Rujuk Perkara 4.1)
- iii. Mengeluarkan Surat Aduan Terima (SAT) dalam tempoh satu (1) hari bekerja bagi setiap aduan yang diterima. Bagi butiran aduan yang tidak lengkap, Penyelaras Aduan boleh memohon maklumat lengkap aduan daripada pengadu melalui SAT yang dikeluarkan. Aduan boleh dibatalkan sekiranya maklumat tidak diterima dalam tempoh tiga (3) hari bekerja. Namun demikian, jika pengadu memberi maklumat selepas tempoh tersebut dan aduan telah dibatalkan, kes tersebut akan didaftarkan semula dalam SiSPAA.
- iv. Salurkan aduan kepada Jabatan/ Bahagian/ Program/ PTJ yang berkaitan untuk penugasan tindakan siasatan.
- v. Memastikan Jabatan/ Bahagian/ Program yang berkaitan membuat semakan dan tindakan siasatan lanjut termasuk lawatan tapak jika berkaitan.
- vi. Mengadakan mesyuarat bersama Jabatan/ Bahagian/ Program/ PTJ yang berkaitan dengan pengadu dan menubuhkan Jawatankuasa Siasatan Bebas sekiranya perlu bagi aduan yang memerlukan tindakan tersebut.
- vii. Mengemukakan maklum balas kepada pengadu dalam tempoh yang ditetapkan mengikut tahap kompleksiti. Bagi aduan kategori **Biasa**, Surat Maklum Balas Pengadu (SMBP) hendaklah dikeluarkan sebaik sahaja penyelesaian aduan diperoleh dalam tempoh 15 hari bekerja. Manakala bagi aduan kategori **Kompleks**, Surat Maklum Balas Awal Pengadu (SMBAP) mesti dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh 15 hari bekerja, sementara tindakan siasatan dan penyelesaian aduan dilaksanakan.
- viii. Bentang kes-kes tertentu untuk pertimbangan Jawatankuasa Aduan sama ada di peringkat KKM atau JKN. Bagi kes yang tidak dapat diselesaikan di peringkat Jawatankuasa tersebut, kes perlu dibawa kepada Jawatankuasa Aduan di peringkat yang lebih tinggi bagi tujuan penelitian dan penyelesaian.

- ix. Bagi kes-kes yang berpotensi *Medicolegal/ Medicolegal*, pengurusan aduan adalah merujuk kepada Garis Panduan Pengurusan Aduan *Medicolegal* KKM Edisi ke 2/2019.
- x. Bagi aduan atau laporan berita/ artikel yang disiarkan melalui media massa atau tular di media sosial, aduan ini memerlukan tindakan maklum balas atau maklum balas awal (*holding statement*) dalam tempoh 24 jam yang dikemukakan kepada YBMK/ KSU/ KPK yang mana berkaitan tertakluk kepada isu aduan [Rujuk 11.0 (a) dan (b)] bagi tujuan semakan dan kelulusan sebelum disiarkan untuk hebahan.
- xi. Maklum balas aduan media massa dan tular media sosial diurus berdasarkan tindakan dan tanggungjawab Pengurusan Aduan Media Massa (Perkara 11.1 dan 11.2) dan Pengurusan Aduan Media Sosial (Perkara 12.1 dan 12.2).
- xii. Bagi maklum balas aduan yang diterima melalui Surat Layang, maklum balas tersebut perlu diurus secara pentadbiran seperti Perkara 13.0.
- xiii. Bagi kes aduan Integriti, pengurusan aduan merujuk kepada Perkara 14.0.
- xiv. Jabatan/ Bahagian/ Fasiliti yang terlibat perlu mengambil tindakan pembetulan dan tindakan pencegahan aduan yang sewajarnya.
- xv. Semua aduan yang telah selesai hendaklah ditutup dengan sewajarnya mengikut Piagam Pelanggan.
- xvi. Penyelaras Aduan perlu sentiasa memantau dan membuat tindakan susulan kepada Jabatan/ Bahagian/ Fasiliti yang berkenaan untuk memastikan laporan siasatan dan maklum balas diperoleh dalam tempoh ditetapkan.
- xvii. Bagi kes-kes aduan berulang, Ketua Jabatan/ Bahagian/ Fasiliti perlu mengenal pasti punca utama yang menjurus kepada aduan tersebut dan menentukan tindakan pencegahan yang diambil boleh menyelesaikan aduan secara berkesan.
- xviii. Analisis aduan yang diterima perlu dibuat dan dilaporkan dalam Jawatankuasa Aduan JKN/ Fasiliti masing-masing dan peringkat Kementerian.

7.1 Carta Aliran Kerja

PROSEDUR STANDARD PENGURUSAN ADUAN



8.0 PROSEDUR STANDARD PENGURUSAN MAKLUM BALAS BUKAN ADUAN

8.1 Pelaporan

- i. Membuat proses saringan bagi maklum balas yang sedia ada dalam SiSPAA atau daftarkan dalam SiSPAA bagi maklum balas yang diterima dari pelbagai saluran lain.
- ii. Mengeluarkan Surat Aduan Terima (SAT) dalam tempoh satu (1) hari bekerja bagi setiap pelaporan yang diterima. Bagi butiran pelaporan yang tidak lengkap, Penyelaras Aduan boleh memohon maklumat lengkap maklum balas daripada pelanggan melalui SAT yang dikeluarkan. Maklum balas boleh dibatalkan sekiranya maklumat tidak diterima dalam tempoh tiga (3) hari bekerja. Namun demikian, jika pelanggan memberi maklumat selepas maklum balas telah dibatalkan, maklum balas tersebut perlu didaftarkan semula dalam SiSPAA.
- iii. Salurkan maklum balas kepada Jabatan/ Bahagian/ Program/ PTJ yang berkaitan untuk penugasan tindakan siasatan.
- iv. Jabatan/ Bahagian/ Program yang berkaitan membuat semakan dan tindakan siasatan lanjut termasuk lawatan tapak jika berkaitan.
- v. Mengemukakan maklum balas kepada pelanggan dalam tempoh yang ditetapkan mengikut tahap kompleksiti. Bagi maklum balas kategori **Biasa**, Surat Maklum Balas (SMB) hendaklah dikeluarkan dalam tempoh 15 hari bekerja. Manakala bagi maklum balas kategori **Kompleks**, Surat Maklum Balas Awal (SMBA) mesti dimaklumkan kepada pelanggan dalam tempoh 15 hari bekerja, sementara tindakan siasatan dan penyelesaian aduan dilaksanakan.
- vi. Semua maklum balas yang telah selesai hendaklah ditutup dengan sewajarnya mengikut Piagam Pelanggan.
- vii. Penyelaras Aduan perlu sentiasa memantau dan membuat tindakan susulan kepada Jabatan/ Bahagian/ Fasiliti yang berkenaan untuk memastikan laporan siasatan dan maklum balas diperoleh dalam tempoh ditetapkan.

8.2 Pertanyaan, Permohonan dan Cadangan

- i. Membuat proses saringan bagi maklum balas yang sedia ada dalam SiSPAA atau daftarkan dalam SiSPAA bagi maklum balas yang diterima dari pelbagai saluran lain.
- ii. Mengeluarkan Surat Akuan Terima (SAT) dalam tempoh satu (1) hari bekerja bagi setiap maklum balas yang diterima. Bagi butiran maklum balas yang tidak lengkap, Penyelaras Aduan boleh memohon maklumat lengkap maklum balas daripada pelanggan melalui SAT yang dikeluarkan. Maklum balas boleh dibatalkan sekiranya maklumat tidak diterima dalam tempoh tiga (3) hari bekerja. Namun demikian, jika pelanggan memberi maklumat selepas maklum balas telah dibatalkan, maklum balas tersebut perlu didaftarkan semula dalam SiSPAA.
- iii. Salurkan maklum balas kepada Jabatan/ Bahagian/ Program/ PTJ yang berkaitan untuk tindakan maklum balas kepada pelanggan.
- iv. Jabatan/ Bahagian/ Program / PTJ perlu mengemukakan maklum balas kepada pelanggan dalam tempoh 15 hari bekerja. Tempoh penyelesaian bagi semua maklum balas Bukan Aduan telah ditetapkan berdasarkan tahap kompleksiti Biasa sahaja dan tidak dibenarkan untuk ditukarkan kepada Kompleks.
- v. Semua maklum balas yang telah selesai hendaklah ditutup dengan sewajarnya mengikut Piagam Pelanggan.

8.3 Penghargaan

- i. Membuat proses saringan bagi maklum balas yang sedia ada dalam SiSPAA atau daftarkan dalam SiSPAA bagi maklum balas yang diterima dari pelbagai saluran lain.
- ii. Mengeluarkan Surat Akuan Terima (SAT) dalam tempoh satu (1) hari bekerja bagi setiap maklum balas yang diterima.
- iii. Salurkan maklum balas kepada Jabatan/ Bahagian/ Program/ PTJ yang berkaitan untuk makluman.
- iv. Semua maklum balas akan diselesaikan dan ditutup secara automatik oleh SiSPAA selepas saringan atau pendaftaran dibuat.

9.0 PANDUAN PENETAPAN TAHAP KOMPLEKSITI MAKLUM BALAS

Semua maklum balas hendaklah dikendalikan berdasarkan fakta dan merit kes yang mungkin berbeza mengikut tahap kompleksiti. Kompleksiti sesuatu maklum balas yang diterima hendaklah ditentukan dengan betul supaya proses pengendaliannya dapat dibezakan mengikut tahap kesukaran. Terdapat dua tahap kompleksiti maklum balas awam KKM iaitu Biasa dan Kompleks. Penerangan lanjut berdasarkan kriteria adalah berdasarkan jadual di bawah.

9.1 Kriteria Mengikut Tahap Kompleksiti Maklum Balas

TAHAP	BUTIRAN
BIASA	<ul style="list-style-type: none">▪ Siasatan dan penyelesaian maklum balas memerlukan penglibatan satu atau lebih Unit/ Bahagian/ Agensi.▪ Maklum balas memerlukan siasatan lanjut/ lawatan ke lokasi dan Mesyuarat Jawatankuasa Siasatan.▪ Maklum balas memerlukan tindakan pembetulan segera. Contohnya bagi pelaporan kes keracunan makanan yang mana kelewatan boleh mendatangkan kemudaratan atau aduan yang menjejaskan imej KKM seperti kes kualiti perkhidmatan tidak memuaskan.▪ Perlu diselesaikan dan ditutup dalam tempoh 15 hari bekerja daripada tarikh penerimaan maklum balas.▪ Walau bagaimanapun, bagi kes yang tidak dapat diselesaikan dalam tempoh 15 hari bekerja dan maklum balas tersebut menepati syarat penukaran tahap kompleksiti Biasa kepada Kompleks, Penyelaras Aduan dibenarkan membuat penukaran dengan menyatakan/ mengemaskini justifikasi keperluan penukaran tersebut dalam log kerja SiSPAA.

TAHAP	BUTIRAN
<p>KOMPLEKS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Siasatan maklum balas biasanya melibatkan lebih daripada satu Unit/ Bahagian/ Agensi. ▪ Maklum balas memerlukan siasatan yang terperinci melibatkan lawatan ke lokasi tapak dan penubuhan Jawatankuasa Bebas Siasatan dan lain-lain perbincangan/ perjumpaan yang berkaitan. ▪ Pelaporan berkaitan tindakan penguatkuasaan yang memerlukan tempoh siasatan dan pemantauan yang panjang khususnya bagi isu perkhidmatan farmasi serta keselamatan dan kualiti makanan. ▪ Aduan mungkin berkaitan dengan penyalahgunaan kuasa atau salah laku (integriti) pegawai yang berprofil tinggi atau anggota KKM lain tertakluk kepada kerumitan isu yang dibangkitkan. ▪ Semua aduan yang dikenalpasti sebagai kes <i>Medicolegal</i> atau berpotensi <i>Medicolegal</i>. ▪ Perlu diselesaikan dan ditutup dalam tempoh 365 hari (setahun) daripada tarikh penerimaan aduan. Namun, Surat Maklum Balas Awal perlu disediakan DALAM TEMPOH 15 HARI BEKERJA.

9.2 Syarat-syarat Penukaran Tahap Kompleksiti Maklum Balas daripada Biasa kepada Kompleks

9.2.1 Dalam situasi tertentu, terdapat kes-kes yang mana maklum balas aduan dan pelaporan dikategorikan sebagai Biasa yang tidak dapat diselesaikan dalam tempoh 15 hari boleh ditukar kepada Kompleks berdasarkan syarat-syarat berikut:

- i. Dalam tempoh siasatan dibuat, penyiasat mendapati maklum balas tersebut memerlukan tindakan siasatan lanjut oleh beberapa Bahagian/ Unit yang lain atau memerlukan penubuhan Jawatankuasa Siasatan Khas bagi menguruskan kes tersebut.
- ii. Maklum balas tidak melibatkan penubuhan Jawatankuasa Siasatan tetapi memerlukan sesi perjumpaan dan perbincangan bersemuka anggota KKM/ JKN dengan pengadu. Kesukaran untuk mendapat tarikh temujanji yang sesuai dengan pengadu menyebabkan laporan siasatan tidak dapat disediakan dalam tempoh yang ditetapkan.
- iii. Pengadu tidak berpuas hati dengan maklum balas yang telah dikemukakan dan tindakan siasatan semula perlu dibuat (kes dibuka semula).

*(*Penukaran tahap kompleksiti yang disebabkan kelewatan laporan siasatan oleh pegawai penyiasat yang sedang bercuti/ berkursus adalah TIDAK DIBENARKAN)*

- 9.2.2 Penyelaras hendaklah mengemaskini justifikasi penukaran kes Biasa kepada Kompleks dalam log kerja di SiSPAA.

BAB 3
PENGURUSAN
MAKLUM BALAS

10.0 PENGURUSAN MAKLUM BALAS ADUAN MELALUI SiSPAA

Mulai tahun 2014, KKM telah menggunakan sepenuhnya SiSPAA dalam pengurusan aduan. Semua maklum balas yang diterima melalui saluran-saluran lain selain SiSPAA wajib didaftarkan dalam SiSPAA.

10.1 Tempoh Pendaftaran Aduan

Bagi aduan yang diterima daripada sumber selain SiSPAA, PPA perlu mendaftarkan aduan pada **hari yang sama aduan tersebut diterima** atau dibenarkan pendaftaran "backdated" selewat-lewatnya dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh penerimaan tetapi masih **dalam bulan yang sama**.

Cth: Aduan yang diterima pada 30 Oktober perlu didaftar selewat-lewatnya pada 31 Oktober, bukan didaftarkan pada 2 November). Pendaftaran aduan "backdated" yang telah diselesaikan di luar SiSPAA adalah **tidak dibenarkan selepas tempoh tersebut**.

10.2 Pemilihan Isu Maklum Balas Aduan

Pemilihan isu aduan yang betul dalam SiSPAA adalah penting bagi menghasilkan pelaporan dan analisis yang lebih tepat.

The screenshot shows a web interface for filtering records. At the top, it says "Total Record : 0". Below that is a section titled "Tindakan Saringan" (Filter Action) with three radio buttons: "Terima" (selected), "Tolak", and "Forward". The main filter area contains several dropdown menus and text inputs:

- Jenis Maklum Balas * : Aduan
- Isu * : [Empty text input]
- Sektor * : - Pilih -
- Tahap Sensitiviti * : Integriti
- Tahap Kesukaran * : Klinikal
- Jenis Pelanggan : Medicolegal
- Kategori Pelanggan * : Pengurusan
- [Empty dropdown]
- [Empty dropdown]
- [Empty dropdown]

Keterangan mengenai isu maklum balas aduan adalah seperti berikut:

BIL	ISU	KETERANGAN	CONTOH ADUAN
1	Klinikal	<ul style="list-style-type: none"> Maklum balas terhadap kualiti perkhidmatan rawatan dan prosedur di klinik dan hospital serta berkaitan kecuiaan petugas Kesihatan termasuk isu komunikasi yang berlaku antara doktor/ jururawat dengan pesakit yang dirawat. 	<ol style="list-style-type: none"> Tidak memeriksa pesakit dengan teliti. Pesakit menunggu lama untuk mendapatkan rawatan. Anggota tidak berpengalaman melakukan prosedur. Doktor bercakap kasar atau kurang sopan semasa memberikan rawatan.
2	Medicolegal	<ul style="list-style-type: none"> Kes yang melibatkan kelemahan/ kecuiaan dalam perawatan atau penjagaan kesihatan pesakit sehingga berlaku kematian/ kecederaan/ kecacatan/ kesakitan. Maklum balas dalam bentuk pemberitahuan, makluman, pertuduhan, tuntutan, luahan hati atau saman disebabkan ketidakpuasan hati. 	<ol style="list-style-type: none"> Anak meninggal dunia selepas menerima rawatan. Ubat yang diberi menyebabkan tangan pengadu menjadi bengkak dan hitam. Lumpuh selepas mendapat rawatan di hospital. Pengadu menuntut ganti rugi atau saman kepada KKM.
3	Pengurusan	<ul style="list-style-type: none"> Maklum balas isu-isu pentadbiran, kewangan, perolehan, sumber manusia, penempatan dan pertukaran. Maklum balas terhadap kekurangan kemudahan awam. Maklum balas berkaitan kegagalan komunikasi yang melibatkan petugas kaunter. 	<ol style="list-style-type: none"> Elaun lambat dibayar. Pertukaran atau penempatan yang tidak adil. Pintu tandas rosak sejak minggu lepas tidak dibaiki. Markah LNPT yang tidak adil. Berlakunya salah faham/ bercakap kasar dan kurang sopan dengan petugas.

BIL	ISU	KETERANGAN	CONTOH ADUAN
4	Teknikal	<ul style="list-style-type: none"> • Maklum balas berkaitan isu perkhidmatan Bahagian Keselamatan dan Kualiti Makanan (BKMM). • Maklum balas berkaitan isu perkhidmatan farmasi. • Maklum balas berkaitan perkhidmatan pergigian. • Maklum balas berkaitan isu penyakit seperti pembiakan nyamuk Aedes dan peningkatan kes demam denggi. • Maklum balas berkaitan penguatkuasaan larangan dan penjualan merokok. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aduan perlesenan, pensijilan, pelabelan makanan dan pematuhan domestik. 2. Perkhidmatan dan rawatan pergigian haram. 3. Kelewatan pembekalan ubat dan pendaftaran ahli farmasi. 4. Orang awam merokok di premis makanan. 5. Tiada tindakan semburan kabus (<i>forging</i>) walaupun kes denggi meningkat.
5	Integriti	<ul style="list-style-type: none"> • Maklum balas terhadap salah laku jenayah serta pelanggaran tatakelakuan dan etika organisasi. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai menyalahgunakan aset jabatan (kenderaan, kad inden dan lain-lain). 2. Isu pemalsuan dokumen sebagai contoh pemalsuan sijil cuti sakit, tuntutan perjalanan, kerja lebih masa dan tuntutan kasut. 3. Penyalahgunaan kuasa dalam urusan perolehan. 4. Penerimaan/ pemberian suapan bagi melancarkan sesuatu urusan rasmi. 5. Penyelewengan dana/ wang Kerajaan. 6. Menerima sesuatu yang berharga yang tidak setimpal dengan tugas atau hasil kerja.

10.3 Dokumentasi SiSPAA

Pegawai/ Penyelaras Aduan bertanggungjawab memastikan dokumentasi maklum balas dalam SiSPAA adalah lengkap seperti berikut :

- i. Surat Aduan Terima (SAT) kepada pengadu dikeluarkan dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh maklum balas diterima.
- ii. Arahan Tindakan Siasatan Agensi (Memo/ Surat).
- iii. Laporan-Laporan Siasatan
Bagi kes *Medicolegal* dan Integriti, jika laporan tidak boleh dimuatnaik dalam sistem, Penyelaras/ Pegawai Aduan perlu menyatakan rumusan hasil siasatan dan tarikh laporan tersebut telah dihantar kepada Bahagian Amalan Perubatan, KKM/ Unit Integriti dalam log kerja.
- iv. Surat/ E-mel maklum balas kepada pengadu
Walaupun maklum balas telah dimaklumkan kepada pengadu melalui telefon, pihak PTJ perlu membuat surat/ e-mel susulan yang menyatakan dengan jelas Keputusan Maklum Balas yang dimaklumkan melalui telefon telah disampaikan atau dipersetujui bersama. Ini bertujuan mengelakkan berlakunya perkara berbangkit oleh pengadu bahawa "tiada maklum balas rasmi" daripada KKM.

(Jika tiada maklumat pengadu (Aduan Surat Layang), semua dokumen-dokumen di atas perlu dimuatnaik dalam SiSPAA dan maklum balas kepada pengadu hanya dimasukkan sebagai laporan log kerja)

10.4 Pemilihan Kategori Maklum Balas

- i. Kategori Maklum Balas KKM adalah meliputi 8 kategori aduan dan 2 kategori pelaporan. Pemilihan kategori maklum balas yang terperinci dan tepat dapat memastikan analisis punca aduan dapat dikenal pasti dalam menentukan tindakan pencegahan yang berkesan bagi setiap maklum balas yang diterima.
- ii. PA/ PPA boleh merujuk Buku Panduan Kategori Maklum Balas Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) Tahun 2020 bagi membuat pemilihan kategori tersebut.

- iii. Dalam memastikan kategori dapat dianalisis dengan tepat, semua PA/ PPA adalah bertanggungjawab untuk :
 - a. Memahami setiap kategori yang disenaraikan dalam SiSPAA; dan
 - b. Memastikan kategori bagi setiap maklum balas dipilih dengan tepat dan terperinci.

10.5 Penyelesaian dan Penutupan Maklum Balas

- i. Peringkat KKM
Semua Bahagian di IPKKM bertanggungjawab untuk membuat penyelesaian dan penutupan maklum balas masing-masing.
- ii. Peringkat Negeri
Penyelaras Aduan di JKN bertanggungjawab untuk membuat penyelesaian dan penutupan aduan masing-masing (kecuali kes iv* dan v* di bawah). Namun bagi aduan Klinikal yang Bukan *Medicolegal*, Penyelaras Aduan Perubatan Negeri perlu mengesahkan penyelesaian maklum balas sebelum penutupan dibuat.
- iii. Peringkat PTJ/ Fasiliti
Penyelaras Aduan di PTJ boleh membuat penyelesaian maklum balas sahaja. Penutupan maklum balas perlu dilaksanakan di peringkat JKN.
- iv. *Kes *Medicolegal* / Berpotensi *Medicolegal*
Bahagian Amalan Perubatan KKM bertanggungjawab untuk membuat penyelesaian dan penutupan aduan.
- v. *Kes Rujukan/ Arahan daripada Unit Integriti KKM
Unit Integriti bertanggungjawab untuk membuat penyelesaian dan penutupan aduan.

10.6 Pemilihan Kategori Penyelesaian Maklum Balas

Kategori Penyelesaian Maklum Balas dibuat berdasarkan rumusan Laporan Siasatan yang disediakan oleh Pegawai Penyiasat atau punca isu yang dibangkitkan. Kategori tersebut dikelaskan kepada enam (6) faktor iaitu faktor Individu (Anggota KKM), faktor Pengurusan dan Organisasi, faktor Sistem dan SOP, faktor Kemudahan Fizikal, faktor luar dan faktor lain-lain.

Pemilihan kategori Penyelesaian yang tepat dan betul dapat membantu PTJ untuk merangka Tindakan Pencegahan yang lebih berkesan.

Keterangan mengenai kategori Penyelesaian Maklum Balas adalah seperti berikut:

BIL	KATEGORI	KETERANGAN
1	Faktor Individu (Anggota KKM)	<ul style="list-style-type: none"> Melibatkan isu berkaitan sikap, tingkah laku, perangai, pengetahuan individu yang tiada kaitan dengan sistem dan struktur organisasi.
2	Faktor Pengurusan dan Organisasi	<ul style="list-style-type: none"> Melibatkan isu berkaitan perhubungan dan komunikasi dalaman, penyelarasan maklumat, pembahagian tugas, pengagihan kerja dan pengurusan pentadbiran.

BIL	KATEGORI	KETERANGAN
3	Faktor Sistem dan SOP	<ul style="list-style-type: none"> Melibatkan isu berkaitan sistem rangkaian, Prosedur Kerja dan Piagam Pelanggan.
4	Faktor Kemudahan Fizikal	<ul style="list-style-type: none"> Melibatkan isu berkaitan kemudahan infrastruktur serta kekangan peruntukan dan sumber Manusia.
5	Faktor Luar	<ul style="list-style-type: none"> Kategori penyelesaian maklum balas Bukan Aduan (Pertanyaan, Cadangan, Pelaporan dan Permohonan). Contoh : Maklum balas pelaporan berkaitan isu keselamatan dan kualiti makanan serta farmasi.
6	Faktor Lain-lain	<ul style="list-style-type: none"> Merujuk kepada isu selain daripada lima (5) faktor di atas. Contoh : Aduan berpunca daripada sikap pengadu.

10.7 Pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI) Penyelesaian Maklum Balas

Sasaran pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI) Penyelesaian Maklum Balas adalah seperti berikut:

PETUNJUK PRESTASI UTAMA	SASARAN
A. MAKLUM BALAS ADUAN	
Kadar Penyelesaian Keseluruhan Aduan	90%
Kadar Penyelesaian Aduan Biasa (dalam tempoh 15 hari bekerja)	85%
Kadar Penyelesaian Aduan Kompleks	70%
Kadar Jumlah Aduan Kompleks	Tidak melebihi 30% daripada jumlah aduan diterima

PETUNJUK PRESTASI UTAMA	SASARAN
B. MAKLUM BALAS BUKAN ADUAN	
Kadar Penyelesaian Maklum Balas Bukan Aduan (Pertanyaan, Permohonan dan Cadangan) dalam tempoh 15 hari bekerja	90%
Kadar Penyelesaian Maklum Balas Bukan Aduan (Pelaporan) dalam tempoh 15 hari bekerja	85%

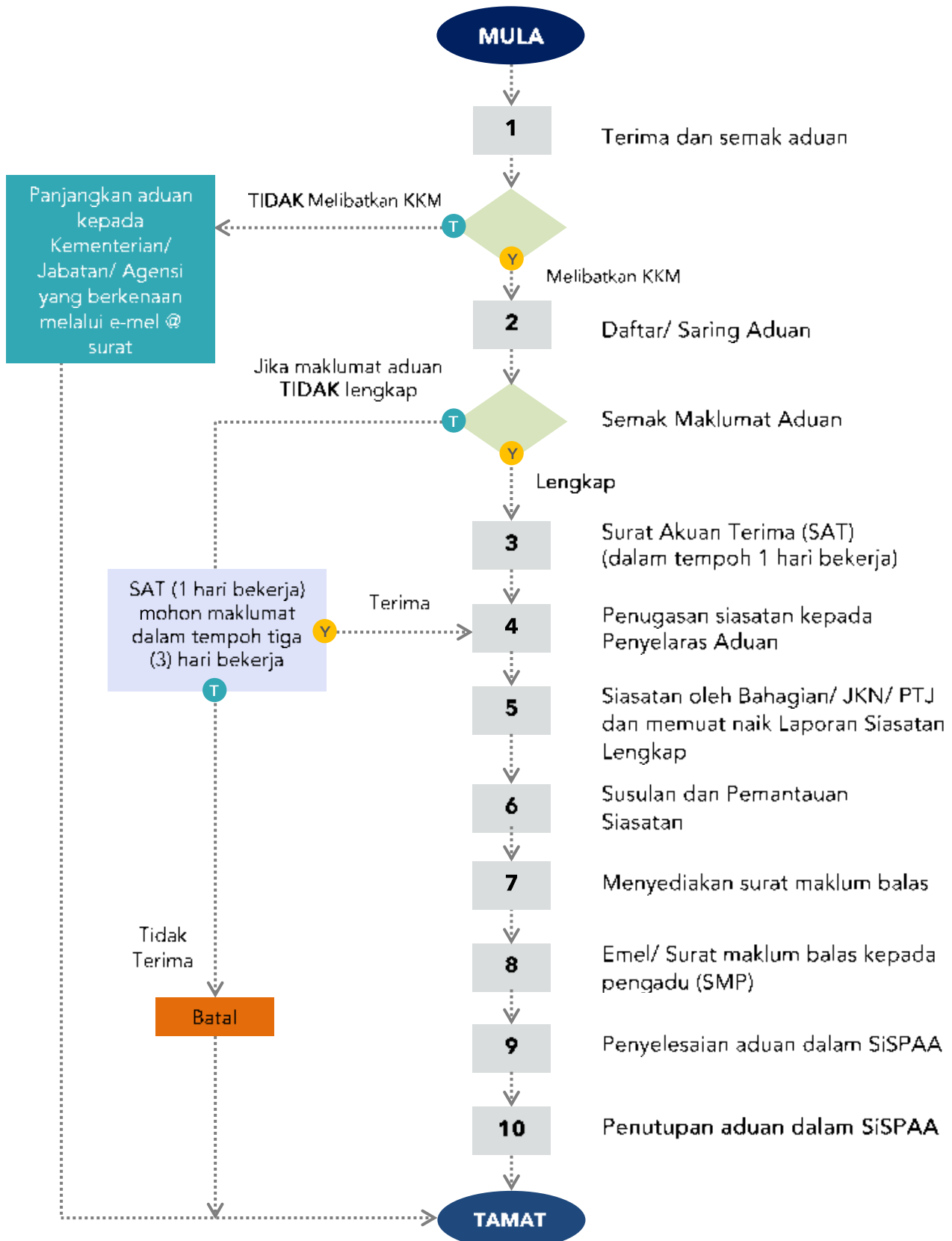
10.8 Tanggungjawab dan Tindakan

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
(SPRA) UKK KKM, PA/ PPA (Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ)	1. Menerima maklum balas aduan dari pelbagai saluran dan semak sama ada melibatkan KKM atau tidak. Jika bukan, tidak perlu daftar aduan dalam SiSPAA (bagi saluran selain SiSPAA) dan tolak aduan (bagi yang diterima terus dalam SiSPAA). Ppanjangkan aduan kepada Kementerian/ Jabatan/ Agensi lain yang berkaitan di luar SiSPAA (melalui emel atau surat) jika perlu.
(SPRA) UKK KKM, PA/ PPA (Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ)	2. Jika aduan berkaitan KKM, saring/ daftar aduan yang diterima dalam SiSPAA.
(SPRA) UKK KKM, PA/ PPA (Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ)	3. Menyediakan Surat Aduan Terima (SAT) kepada pengadu jika pengadu dapat dihubungi melalui emel/ alamat dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh aduan diterima. SAT ini perlu memaklumkan aduan telah dipanjangkan kepada Bahagian/ JKN yang berkaitan. Jika maklumat aduan tidak lengkap, mohon pengadu untuk kemukakan maklumat tersebut dalam tempoh tiga (3) hari bekerja. Aduan boleh dibatalkan jika maklumat tidak diterima dalam tempoh tersebut.
(SPRA) UKK KKM, PA/ PPA (Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ)	4. Membuat penugasan siasatan aduan kepada PA/ PPA Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ yang berkaitan melalui SiSPAA.

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
<p>Pegawai Penyiasat (Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ)</p>	<p>5. Membuat siasatan terhadap aduan dan menyediakan laporan siasatan yang lengkap dalam tempoh yang ditetapkan berdasarkan tahap kompleksiti (Biasa/ Kompleks). Laporan siasatan ini perlu dimuat naik dalam SiSPAA.</p>
<p>(SPRA) UKK KKM, PA/ PPA (Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ)</p>	<p>6. Membuat susulan dan pemantauan berterusan bagi memastikan laporan siasatan/ maklum balas disediakan dan diterima mengikut tempoh ditetapkan.</p>
<p>(SPRA) UKK KKM, PA/ PPA (Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ)</p>	<p>7. Menyediakan surat maklum balas kepada pengadu berdasarkan keputusan laporan siasatan yang diterima. Pastikan surat maklum balas ini telah disemak dan disahkan oleh Penyelia masing-masing.</p>
<p>(SPRA) UKK KKM, PA/ PPA (Bahagian IPPKM/ JKN/ PTJ)</p>	<p>8. Menghantar maklum balas jawapan kepada pengadu melalui e-mel atau surat dalam tempoh 15 hari bekerja serta memuatnaik surat maklum balas ke dalam SiSPAA. (Surat maklum balas awal bagi kes Kompleks).</p>
<p>(SPRA) UKK KKM, PA/ PPA (Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ)</p>	<p>9. Membuat penyelesaian aduan dalam SiSPAA.</p>
<p>(SPRA) UKK KKM, PA/ PPA (Bahagian IPKKM/ JKN)</p>	<p>10. Membuat penutupan aduan dalam SiSPAA.</p>

10.9 Carta Aliran Kerja

PENGURUSAN ADUAN MELALUI SiSPAA



11.0 PENGURUSAN MAKLUM BALAS ADUAN YANG DITERIMA MELALUI MEDIA MASSA

Aduan media massa merujuk kepada aduan yang diterima melalui media cetak (surat khabar dan majalah), media elektronik (televisyen dan radio) serta media 'online' (blog, portal seperti Malaysia Kini) dalam bentuk laporan berita/ artikel, surat kepada pengarang/ surat pembaca dan sebagainya.

Semua aduan yang diterima melalui media massa perlu dikendalikan berdasarkan proses kerja seperti di Perkara 11.1. Kenyataan maklum balas media perlu disemak dan diluluskan oleh Pengurusan Tertinggi KKM sebelum diedarkan untuk siaran. Kelulusan adalah berdasarkan isu seperti ketetapan berikut :

a) Isu Polisi/ Dasar/ Pengurusan

Maklum balas yang disediakan oleh Bahagian IPKKM/ JKN perlu disemak serta diluluskan oleh Ketua Setiausaha (KSU) KKM.

b) Isu Operasi/ Teknikal

i. Maklum balas yang disediakan oleh Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ perlu disemak serta diluluskan oleh Ketua Pengarah Kesihatan (KPK). Walau bagaimanapun, bagi kes-kes tertentu semakan dan kelulusan boleh dibuat oleh Pengarah Kesihatan Negeri (PKN) masing-masing tertakluk kepada arahan dan isu yang dibangkitkan iaitu;

- a) Isu Negeri/ Setempat : Pengarah Kesihatan Negeri (PKN)
- b) Isu Nasional (KKM) : Ketua Pengarah Kesihatan (KPK)

ii. Bagi isu-isu yang berkaitan "Medicolegal", JKN/ PTJ boleh mendapatkan pandangan dan semakan kenyataan media dengan Bahagian Amalan Perubatan KKM.

11.1 Tanggungjawab dan Tindakan

11.1.1 Laporan Berita/ Artikel (Media Cetak dan Media Elektronik)

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
(SMM) UKK KKM, PA/ PPA (Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ)	1. Mengenal pasti dan terima laporan berita/ artikel yang berkaitan isu KKM.
(SMM) UKK KKM	2. Menyemak laporan berita/ artikel. a) Sekiranya tidak memerlukan maklum balas, simpan sebagai rekod dan makluman. b) Sekiranya memerlukan maklum balas, panjangkan laporan berita/ artikel kepada Seksyen Pengurusan Respons Awam, UKK bagi tindakan selanjutnya.
(SPRA) UKK KKM	3. Mengemukakan e-mel kepada Bahagian/ JKN/ PTJ yang berkaitan untuk siasatan dan maklum balas dalam tempoh 24 jam (e-mel boleh disalinkan kepada YBMK, KSU atau KPK). Maklum balas didaftarkan dalam SiSPAA (jika perlu). Nota : Jika laporan berita/ artikel ini dikenal pasti oleh Bahagian/ JKN/ Fasiliti, PKN/ Pengarah perlu memaklumkan oleh kepada KSU/ KPK, manakala PA/ PPA perlu memaklumkan kepada UKK dengan kadar segera melalui telefon/ <i>Whatsapp</i> / e-mel untuk makluman.
Pegawai Penyiasat/ PA/ PPA (Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ)	4. Menjalankan siasatan dan PA/ PPA perlu mengemukakan draf kenyataan maklum balas awal (<i>holding statement</i>) sekiranya laporan penuh tidak dapat dikeluarkan dalam tempoh 24 jam.
Pegawai Penyiasat (Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ)	5. Menyediakan Laporan Siasatan Lengkap/ Ringkasan Laporan Siasatan dalam tempoh yang ditetapkan.
PA/ PPA (Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ)	6. Menyediakan draf kenyataan maklum balas penuh dan mendapatkan kelulusan berdasarkan isu seperti

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
	<p>berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Sekiranya melibatkan <u>isu dasar/ polisi dan pengurusan, e-mel kepada UKK</u> untuk dipanjangkan kepada KSU bagi tujuan pengesahan dan kelulusan. [rujuk Perkara 11.0 (a)]; atau ii. Sekiranya melibatkan <u>isu operasi dan teknikal, e-mel terus kepada Pejabat KPK</u> bagi tujuan pengesahan dan kelulusan KPK dengan salinan kepada UKK. [rujuk Perkara 11.0 (b)]; <p>(Draf kenyataan yang dikemukakan perlu disemak dan diluluskan oleh SUB/ PKN/ Pengarah masing-masing).</p>
<p>(SPRA) UKK KKM, PA/ PPA (Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ)</p>	<p>7. Menerima kelulusan kenyataan daripada YBMK/ KSU/ KPK dan membuat pindaan draf jika berkaitan serta mengikut arahan pihak YBMK/ KSU/ KPK untuk tindakan selanjutnya.</p>
<p>(SPRA) UKK KKM, PA/ PPA (Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ)</p>	<p>8. Sekiranya kenyataan adalah maklum balas awal, buat susulan dan pemantauan kes sehingga selesai mengikut tempoh yang ditetapkan. Memuat naik laporan siasatan dalam SiSPAA.</p>
<p>(SMM/ S.COMM) UKK KKM</p>	<p><u>Bagi maklum balas berkaitan isu Nasional</u></p> <p>9. Mengedarkan/ Memuat naik kenyataan media yang dikeluarkan oleh YBMK/ KSU/ KPK kepada media massa yang berkenaan dan lain-lain media (tertakluk kepada arahan) bagi tujuan siaran dalam tempoh 24 jam berikutnya. Antaranya :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Media massa; • Portal KKM; dan • FB Rasmi KKM.
<p>PA/ PPA (JKN/ PTJ)</p>	<p><u>Bagi maklum balas berkaitan isu Negeri/ Setempat</u></p> <p>10. Mengedarkan/ Memuat naik kenyataan media yang dikeluarkan oleh PKN/ Pengarah masing-masing</p>

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
<p>(SPRA) UKK KKM, PA/ PPA (Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ)</p> <p>(SPRA) UKK KKM, PA/ PPA (Bahagian IPKKM/ JKN)</p>	<p>kepada media massa yang berkenaan dan lain-lain media (tertakluk kepada arahan) bagi tujuan siaran dalam tempoh 24 jam berikutnya. Antaranya :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Media massa; dan • FB Rasmi JKN/ PTJ. <p>11. Penyelesaian aduan dalam SiSPAA.</p> <p>12. Penutupan aduan dalam SiSPAA.</p>

11.1.2 Surat Kepada Pengarang/ Surat Pembaca (Media Cetak dan Media Online)

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
(SMM) UKK KKM	<p>1. Mengenal pasti dan menerima aduan yang berkaitan isu KKM dan panjangan aduan kepada Seksyen Pengurusan Respons Awam, UKK bagi tindakan selanjutnya.</p> <p>Nota : Jika aduan dikenal pasti oleh Bahagian/ JKN/ Fasiliti, PA/ PPA perlu memaklumkan berkaitan aduan tersebut kepada UKK dengan kadar segera melalui telefon/ <i>Whatsapp</i>/ e-mel sebagai makluman.</p>
(SPRA) UKK KKM, PA/ PPA (Bahagian/ JKN/ PTJ)	<p>2. Mendaftar aduan dalam SiSPAA berdasarkan kompleksiti aduan Biasa dan menyediakan SAT jika perlu. Penugasan siasatan merujuk kepada pengurusan aduan melalui SiSPAA (<i>rujuk Perkara 10.6</i>).</p>
(SPRA) UKK KKM	<p>3. Mengemukakan e-mel kepada Bahagian/ JKN/ PTJ untuk tindakan siasatan dan mendapatkan maklum balas dalam tempoh 24 jam.</p>
PA/ PPA (Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ)	<p>4. Menerima aduan dan membuat siasatan aduan. Menyediakan draf kenyataan maklum balas atau maklum balas awal (<i>holding statement</i>) dalam tempoh 24 jam.</p> <p>a) Jika maklumat aduan tidak lengkap, hubungi pengadu atau media massa berkenaan untuk mendapatkan maklumat lengkap aduan.</p> <p>b) Jika maklumat tidak dapat diperolehi, sediakan draf maklum balas media yang memohon supaya pengadu menghubungi JKN/ PTJ yang berkenaan dengan segera untuk memaklumkan butiran lengkap aduan. Nyatakan dengan lengkap e-mel dan nombor telefon untuk dihubungi.</p>

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
<p>(SPRA) UKK KKM, PA/ PPA Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ</p> <p>(SPRA) UKK KKM, PA/ PPA Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ</p>	<p>c) Bagi aduan lengkap, sediakan draf maklum balas atau maklum balas awal dan mendapatkan kelulusan berdasarkan isu seperti berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Sekiranya melibatkan <u>isu dasar/ polisi dan pengurusan, e-mel kepada UKK</u> untuk dipanjangkan kepada KSU bagi tujuan pengesahan dan kelulusan. [rujuk Perkara 11.0 (a)]; atau ii. Sekiranya melibatkan <u>isu operasi dan teknikal, e-mel terus kepada Pejabat KPK</u> bagi tujuan pengesahan dan kelulusan KPK dengan salinan kepada UKK. [rujuk Perkara 11.0 (b)]; <p>(Draf kenyataan ini perlu disemak dan diluluskan oleh SUB/ PKN/ Pengarah masing-masing).</p> <p>5. Menerima kelulusan kenyataan daripada KSU/ KPK dan membuat pindaan draf jika berkaitan serta mengikut arahan pihak KSU/ KPK untuk tindakan selanjutnya.</p> <p>6. Sekiranya kenyataan adalah maklum balas awal, buat susulan dan pemantauan kes sehingga selesai mengikut tempoh yang ditetapkan. Memuat naik laporan siasatan dalam SiSPAA.</p>
<p>(SMM/ S.COMM) UKK KKM</p>	<p><u>Bagi maklum balas berkaitan isu Nasional</u></p> <p>7. Mengedarkan/ Memuat naik kenyataan media yang dikeluarkan oleh YBMK/ KSU/ KPK kepada media massa yang berkenaan dan lain-lain media (tertakluk kepada arahan) bagi tujuan siaran dalam tempoh 24 jam berikutnya. Antaranya :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Media massa; • Portal KKM; dan • FB Rasmi KKM.

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
<p>PA/ PPA (JKN/ PTJ)</p> <p>PA/ PPA (Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ)</p> <p>(SPRA) UKK KKM, PA/ PPA (Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ)</p> <p>(SPRA) UKK KKM, PA/ PPA (Bahagian IPKKM/ JKN)</p>	<p><u>Bagi maklum balas berkaitan isu Negeri/ Setempat</u></p> <p>8. Mengedarkan/ Memuat naik kenyataan media yang dikeluarkan oleh PKN/ Pengarah masing-masing kepada media massa yang berkenaan dan lain-lain media (tertakluk kepada arahan) bagi tujuan siaran dalam tempoh 24 jam berikutnya. Antaranya :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Media massa; dan • FB Rasmi JKN/ PTJ. <p>9. Memaklumkan keputusan/ surat maklum balas kepada pengadu dan muat naik dalam SiSPAA.</p> <p>10. Penyelesaian aduan di SiSPAA.</p> <p>11. Penutupan aduan di SiSPAA.</p>

11.1.3 SMS/ Whatsapp (Ruangan dalam Media Cetak)

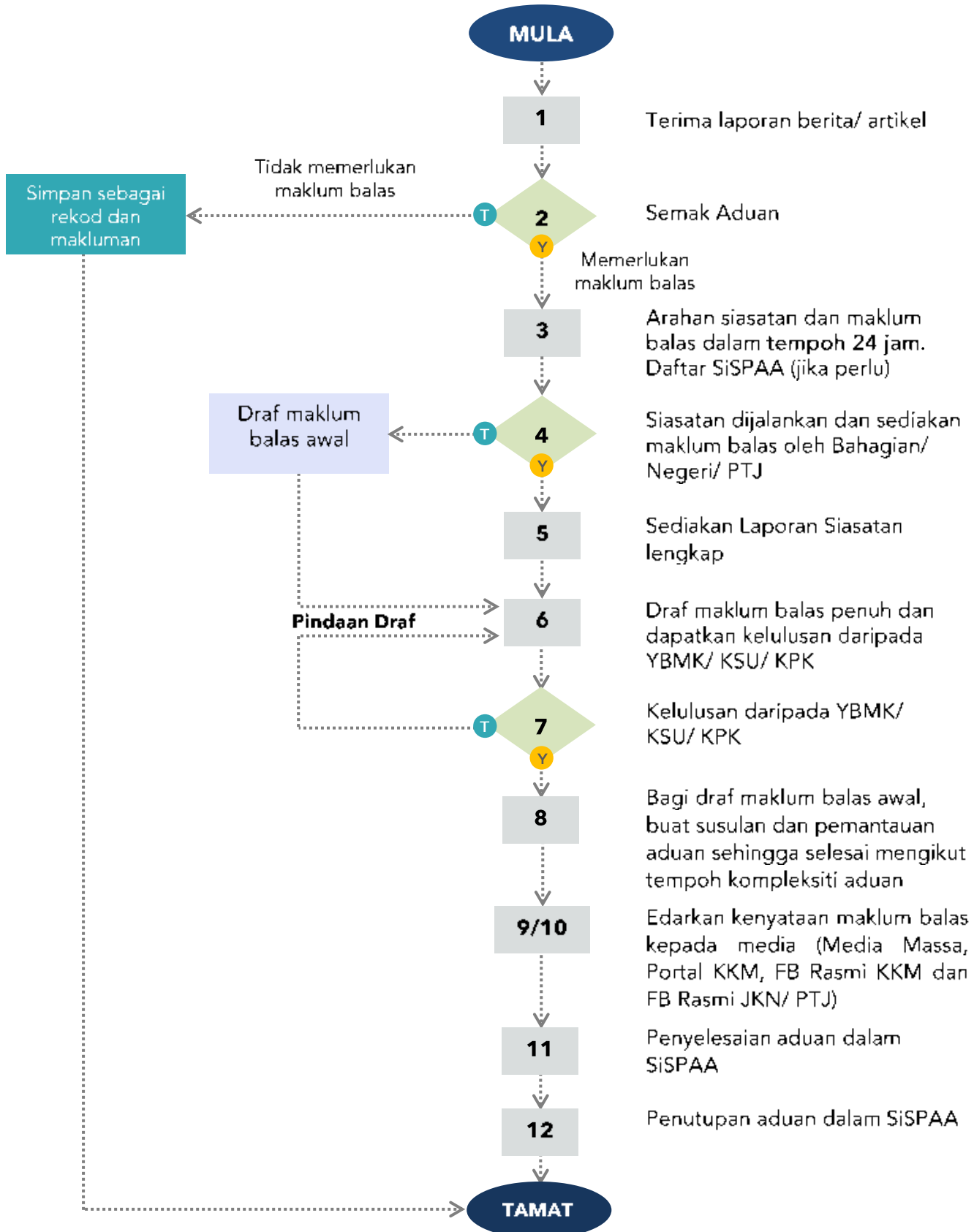
TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
(SMM) UKK KKM	<p>1. Mengenal pasti dan menerima aduan yang berkaitan isu KKM dan panjangan aduan kepada Seksyen Pengurusan Respons Awam, UKK bagi tindakan selanjutnya.</p> <p>Nota : Jika aduan dikenal pasti oleh Bahagian/ JKN/ Fasiliti, PA/ PPA perlu memaklumkan berkaitan aduan tersebut kepada UKK dengan kadar segera melalui telefon/ Whatsapp/ e-mel sebagai makluman.</p>
(SPRA) UKK KKM, PA/ PPA (Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ)	<p>2. Menyemak sama ada maklumat aduan yang dikemukakan lengkap atau tidak.</p> <p>i. Jika maklumat aduan lengkap, terus ke <u>langkah 3</u>.</p> <p>ii. Jika maklumat aduan tidak lengkap, keluarkan maklum balas kepada media melalui PKN/ Pengarah masing-masing agar pengadu dapat menghubungi pihak Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ untuk mengemukakan maklumat lanjut aduan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja. Jika tidak menerima maklum balas dalam tempoh yang ditetapkan, aduan akan dibatalkan.</p>
(SPRA) UKK KKM, PA/ PPA (Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ)	<p>3. Mendaftar aduan dalam SiSPAA berdasarkan kompleksiti aduan Biasa dan menyediakan SAT jika perlu. Penugasan siasatan merujuk kepada pengurusan aduan melalui SiSPAA (<i>rujuk Perkara 10.6</i>).</p>
(SPRA) UKK KKM, PA/ PPA (Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ)	<p>4. Mengemukakan e-mel kepada Bahagian/ JKN/ PTJ untuk tindakan siasatan dan mendapatkan maklum balas dalam tempoh 24 jam.</p>
Pegawai Penyiasat, PA/ PPA (Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ)	<p>5. Menjalankan siasatan dan PA/ PPA perlu mengemukakan draf kenyataan maklum balas awal (<i>holding statement</i>) sekiranya laporan penuh tidak</p>

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
<p>Pegawai Penyiasat</p> <p>PA/ PPA (Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ)</p>	<p>dapat dikeluarkan dalam tempoh 24 jam.</p> <p>6. Menyediakan Laporan Siasatan Lengkap/ Ringkasan Laporan Siasatan dalam tempoh yang ditetapkan.</p> <p>7. Menyediakan draf kenyataan maklum balas dan mendapatkan kelulusan berdasarkan isu seperti berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Sekiranya melibatkan <u>isu dasar/ polisi dan pengurusan, e-mel kepada UKK</u> untuk dipanjangkan kepada KSU bagi tujuan pengesahan dan kelulusan. [rujuk Perkara 11.0 (a)]; atau ii. Sekiranya melibatkan <u>isu operasi dan teknikal, e-mel terus kepada Pejabat KPK</u> bagi tujuan pengesahan dan kelulusan KPK dengan salinan kepada UKK. [rujuk Perkara 11.0 (b)]; <p>(Draf kenyataan yang dikemukakan perlu disemak dan diluluskan oleh SUB/ PKN/ Pengarah masing-masing).</p>
<p>(SPRA) UKK KKM, PA/ PPA (Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ)</p>	<p>8. Menerima kelulusan kenyataan daripada KSU/ KPK dan membuat pindaan draf jika berkaitan serta mengikut arahan pihak KSU/ KPK untuk tindakan selanjutnya.</p>
<p>(SPRA) UKK KKM, PA/ PPA (Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ)</p>	<p>9. Sekiranya kenyataan adalah maklum balas awal, buat susulan dan pemantauan kes sehingga selesai mengikut tempoh yang ditetapkan. Memuat naik laporan siasatan dan kenyataan maklum balas kepada media dalam SiSPAA.</p>
<p>(SMM/ S.COMM) UKK KKM</p>	<p><u>Bagi maklum balas berkaitan isu Nasional</u></p> <p>10. Mengedarkan/ Memuat naik kenyataan media yang dikeluarkan oleh KSU/ KPK kepada media massa yang berkenaan dan lain-lain media (tertakluk kepada arahan) bagi tujuan siaran dalam tempoh 24 jam berikutnya. Antaranya :</p>

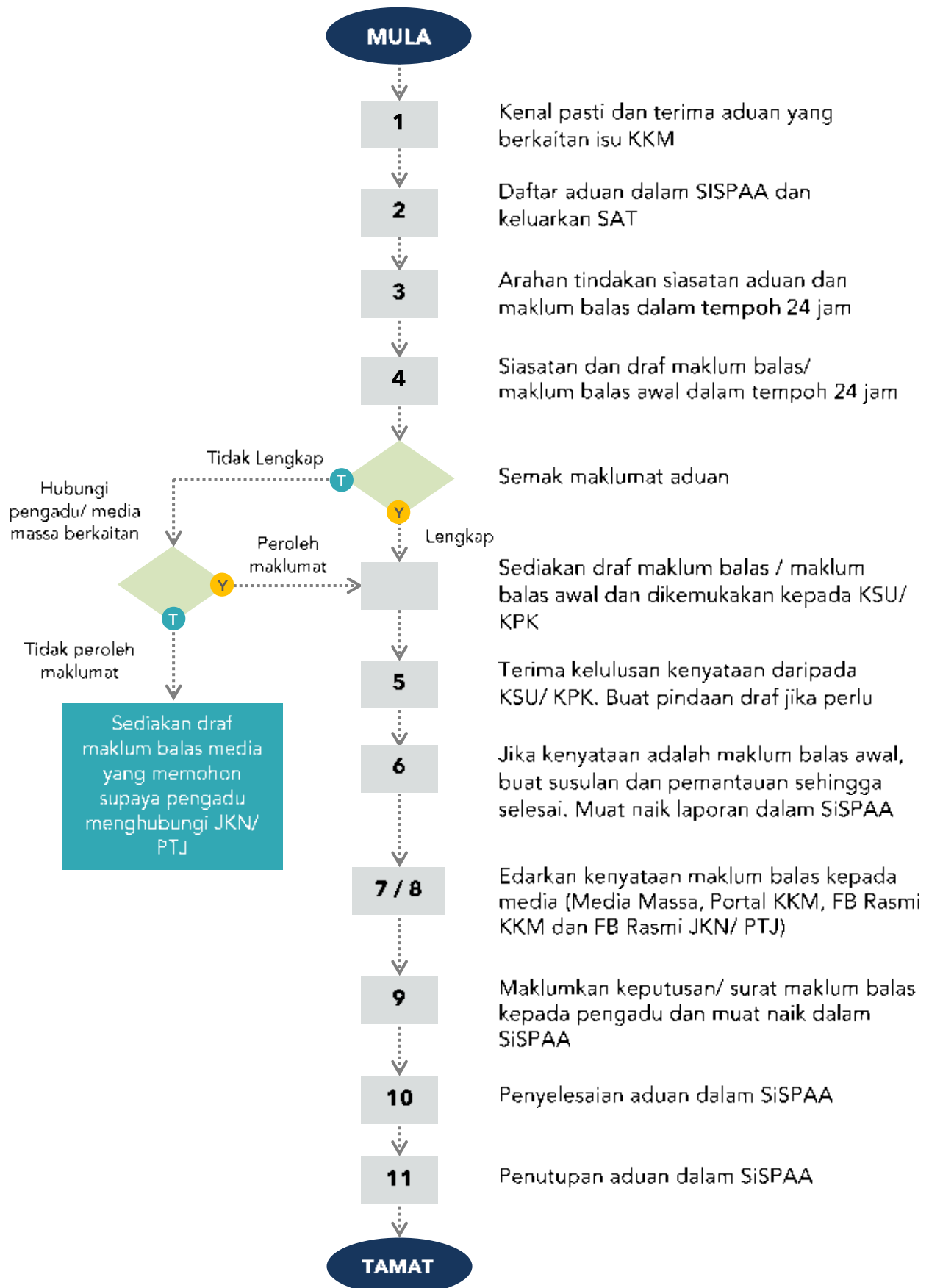
TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
<p>PA/ PPA (Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ)</p> <p>(SPRA) UKK KKM, PA/ PPA (Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ)</p> <p>(SPRA) UKK KKM, PA/ PPA (Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ)</p> <p>(SPRA) UKK KKM, PA/ PPA (Bahagian IPKKM/ JKN)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Media massa; • Portal KKM; dan • FB Rasmi KKM. <p><u>Bagi maklum balas berkaitan isu Negeri/ Setempat</u></p> <p>11. Mengedarkan/ Memuat naik kenyataan media yang dikeluarkan oleh PKN/ Pengarah masing-masing kepada media massa yang berkenaan dan lain-lain media (tertakluk kepada arahan) bagi tujuan siaran dalam tempoh 24 jam berikutnya. Antaranya :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Media massa; dan • FB Rasmi JKN/ PTJ. <p>12. Mengemukakan maklum balas akhir kepada pengadu (jika maklumat pengadu lengkap) dalam tempoh yang ditetapkan dan memuat naik maklum balas akhir kepada pengadu dalam SiSPAA.</p> <p>13. Penyelesaian aduan dalam SiSPAA.</p> <p>14. Penutupan aduan dalam SiSPAA.</p>

11.2 Carta Aliran Kerja

PENGURUSAN LAPORAN BERITA/ ARTIKEL



PENGURUSAN SURAT KEPADA PENGARANG/ SURAT PEMBACA



PENGURUSAN ADUAN SMS DAN WHATSAPP (RUANGAN DALAM MEDIA CETAK)



12.0 PENGURUSAN ADUAN MEDIA SOSIAL

Media sosial atau media baharu merupakan satu medium yang sangat relevan pada masa kini dan memberikan banyak kelebihan kepada pengguna media sosial. Namun, sikap pengguna media sosial kini yang mengambil jalan pintas untuk menularkan sesuatu isu atau aduan yang tidak pasti kesahihannya telah memberikan impak negatif kepada imej KKM dan perlu ditangani secara berkesan.

Pengurusan aduan Media Sosial terbahagi kepada dua (2) iaitu :

a) **Aduan Tular Media Sosial**

Aduan tular media sosial adalah merujuk kepada aduan melalui *Facebook, Instagram, Whatsapp, Twitter* dan lain-lain yang mendapat perhatian, komen dan perkongsian ramai netizen (melebihi 150) terutamanya isu yang memberikan persepsi negatif kepada perkhidmatan KKM dan ancaman kepada anggota KKM. Tatacara pengurusan aduan tular media sosial adalah merujuk kepada Perkara 12.1 dan 12.2. Semakan dan kelulusan kenyataan maklum balas isu tular adalah sama seperti Pengurusan Aduan melalui Media Massa di Perkara 11.0 (a) dan (b).

b) **Maklum balas melalui pesanan di *inbox* media sosial KKM**

Aduan media sosial yang diterima melalui pesanan di *inbox* media sosial KKM perlu diurus mengikut prosedur pengurusan aduan yang biasa berdasarkan Piagam Pelanggan. Pihak pentadbir akaun FB/ media sosial rasmi KKM/ JKN/ PTJ masing-masing perlu mengemukakan satu maklum balas umum kepada pelanggan agar mengemukakan aduan terus melalui SiSPAA KKM. Maklum balas umum yang telah ditetapkan adalah seperti berikut :

"Terima kasih di atas keprihatinan pihak tuan/ puan. Untuk sebarang aduan, pertanyaan, cadangan dan penghargaan, sila layari Sistem Pengurusan Aduan Awam (SiSPAA) KKM di pautan seperti berikut :

<https://moh.spab.gov.my/eApps/system/index.do>"

12.1 Tanggungjawab dan Tindakan

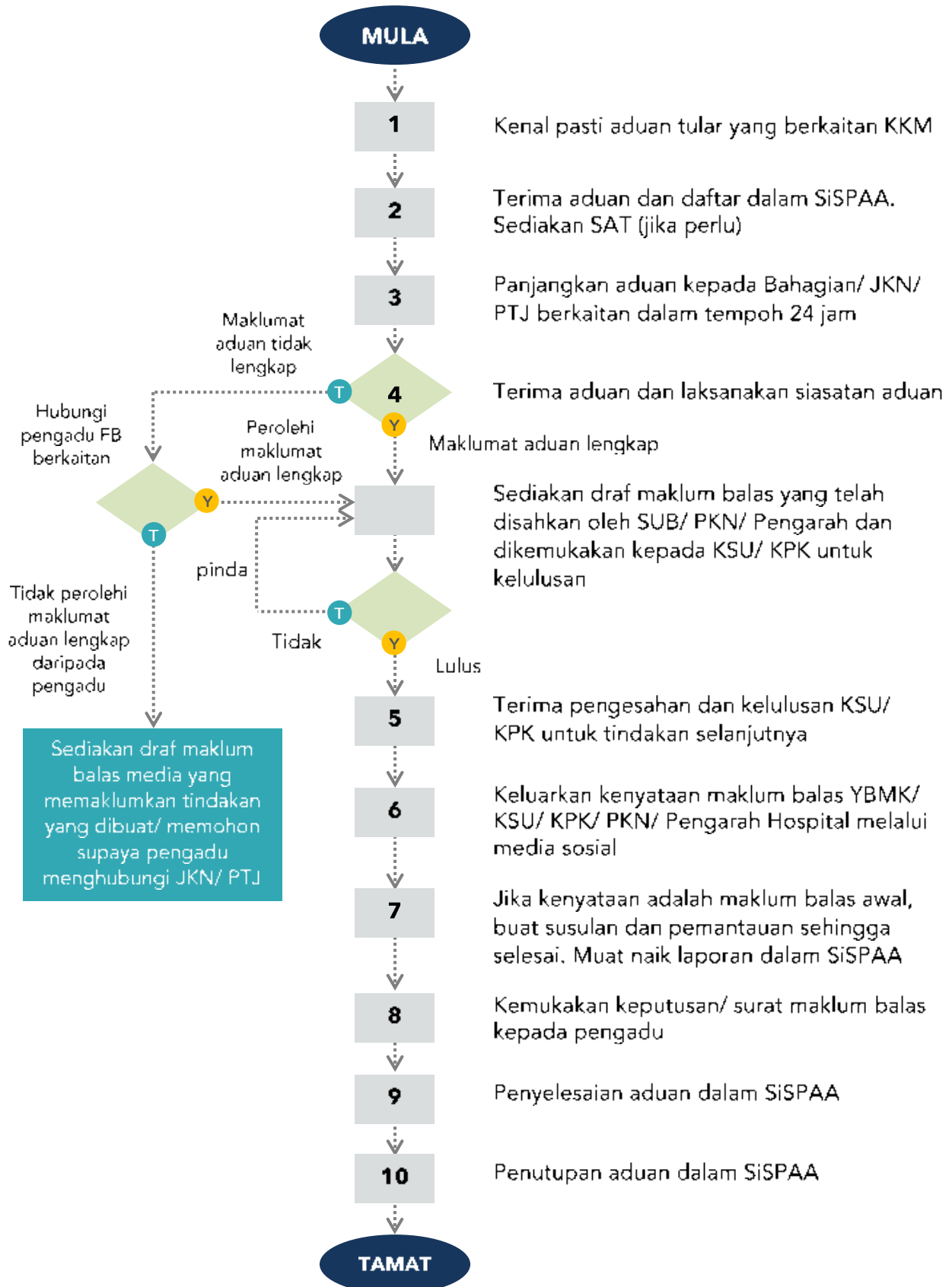
TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
(S.COMM) UKK KKM, PA/ PPA (Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ)	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="603 421 1423 898"> <p>1. Mengenal pasti aduan tular yang berkaitan KKM. Jika :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="662 510 1423 636">• Aduan dikenal pasti oleh Penyelaras Aduan (PA) Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ, PA perlu memaklumkan kepada UKK; manakala <li data-bbox="662 689 1423 898">• Aduan dikenal pasti oleh PKN/ Pengarah Bahagian/ JKN/ Fasiliti, aduan perlu dimaklumkan terus kepada KSU/ KPK dengan kadar segera melalui telefon, <i>Whatsapp</i> dan e-mel.
(SPRA) UKK KKM	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="603 949 1423 1111"> <p>2. Menerima dan mendaftarkan aduan dalam SiSPAA. SAT dikeluarkan (jika perlu). Membuat penugasan berdasarkan tatacara pengurusan aduan melalui SiSPAA. (<i>Rujuk Perkara 10.6</i>)</p> <li data-bbox="603 1162 1423 1377"> <p>3. Mengemukakan aduan kepada Bahagian/ JKN/ PTJ yang berkaitan melalui e-mel untuk tindakan siasatan dan dapatkan maklum balas dalam tempoh 24 jam.</p> <p>Nota: E-mel ini perlu memaklumkan kenyataan maklum balas aduan tersebut perlu mendapat kelulusan dan pengesahan oleh PKN/ SUB/ Pengarah.</p>
Pegawai Penyiasat, PA/ PPA (Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ)	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="603 1592 1423 2103"> <p>4. Menerima aduan, melaksanakan siasatan aduan dan menyediakan draf kenyataan maklum balas dalam tempoh 24 jam.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="662 1765 1423 1928">a) Jika maklumat aduan tidak lengkap, hubungi pengadu melalui e-mel atau media sosial berkenaan untuk mendapatkan maklumat lengkap aduan. <li data-bbox="662 1980 1423 2103">b) Jika maklumat tidak dapat diperolehi atau pengadu tidak memberi kerjasama, sediakan draf kenyataan maklum balas dengan

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
<p>(SPRA) UKK KKM, PA/ PPA (Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ)</p> <p>(S.COMM) UKK KKM, PA/ PPA (JKN/ PTJ)</p>	<p>memaklumkan tindakan yang telah diambil.</p> <p>c) Jika maklumat aduan lengkap, sediakan draf maklum balas yang telah disahkan oleh SUB/ PKN/ Pengarah dan kemukakan kepada Pengurusan Tertinggi melalui e-mel untuk mendapatkan kelulusan berdasarkan isu seperti berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Sekiranya melibatkan <u>isu dasar/ polisi dan pengurusan, e-mel kepada UKK</u> untuk dipanjangkan kepada KSU bagi tujuan pengesahan dan kelulusan. [rujuk Perkara 11.0 (a)]; atau ii. Sekiranya melibatkan <u>isu operasi dan teknikal, e-mel terus kepada Pejabat KPK</u> bagi tujuan pengesahan dan kelulusan KPK dengan salinan kepada UKK. [rujuk Perkara 11.0 (b)]; <p>5. Menerima pengesahan dan kelulusan kenyataan maklum balas. Buat pindaan draf jika berkaitan dan ikut arahan pihak KSU/ KPK untuk tindakan selanjutnya.</p> <p>6. Mengeluarkan kenyataan maklum balas aduan daripada YBMK/ KSU/ KPK/ PKN/ Pengarah Hospital yang berkaitan tertakluk kepada arahan bagi tujuan siaran selepas mendapat kelulusan KPK/ KSU.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) JKN/ PTJ : Muat naik kenyataan maklum balas dalam media sosial JKN/ PTJ masing-masing serta merta. b) S.COMM UKK KKM : Muat naik/ kongsi kenyataan maklum balas dalam media sosial rasmi KKM (jika perlu). <p>Penting : Kenyataan maklum balas ini juga boleh dipanjangkan kepada <i>Media Social Practitioner</i> bagi</p>

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
<p>Pegawai Penyiasat, PA/ PPA (Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ)</p> <p>(SPRA) UKK KKM, PA/ PPA (Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ)</p> <p>(SPRA) UKK KKM, PA/ PPA (Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ)</p> <p>(SPRA) UKK KKM, PA/ PPA Bahagian IPKKM/ JKN</p>	<p>tujuan untuk ditularkan kepada orang awam.</p> <p>7. Jika maklum balas kepada media pada <u>langkah 6</u> adalah maklum balas penyelesaian aduan, terus ke <u>langkah 9</u>. Jika kenyataan merupakan maklum balas awal, sediakan Laporan Siasatan lengkap mengikut tempoh kompleksiti aduan. Sentiasa mengemaskini SiSPAA mengenai status aduan dan memuat naik Laporan Siasatan lengkap dalam SiSPAA.</p> <p>8. Mengemukakan keputusan/ surat maklum balas kepada pengadu dalam tempoh ditetapkan.</p> <p>9. Penyelesaian aduan dalam SiSPAA.</p> <p>10. Penutupan aduan dalam SiSPAA.</p>

12.2 Carta Aliran Kerja

PENGURUSAN ADUAN TULAR MEDIA SOSIAL



13.0 PENGURUSAN ADUAN SURAT LAYANG

Aduan Surat Layang merujuk kepada aduan yang tidak disertakan maklumat pengadu. Aduan Surat Layang yang mengandungi maklumat aduan yang lengkap berdasarkan prinsip 5W1H (*Who, When, What, Why, Where & How*) perlu diurus seperti aduan-aduan yang lain mengikut prosedur ditetapkan.

Berdasarkan Minit Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Aduan (JKPA) KKM Bil 1/2015 bertarikh 20 April 2015 iaitu Perkara 4.3, telah memutuskan bahawa semua maklum balas yang diterima melalui Surat Layang perlu diterima dan direkod dalam SiSPAA bagi tujuan rekod pengurusan pentadbiran dan siasatan.

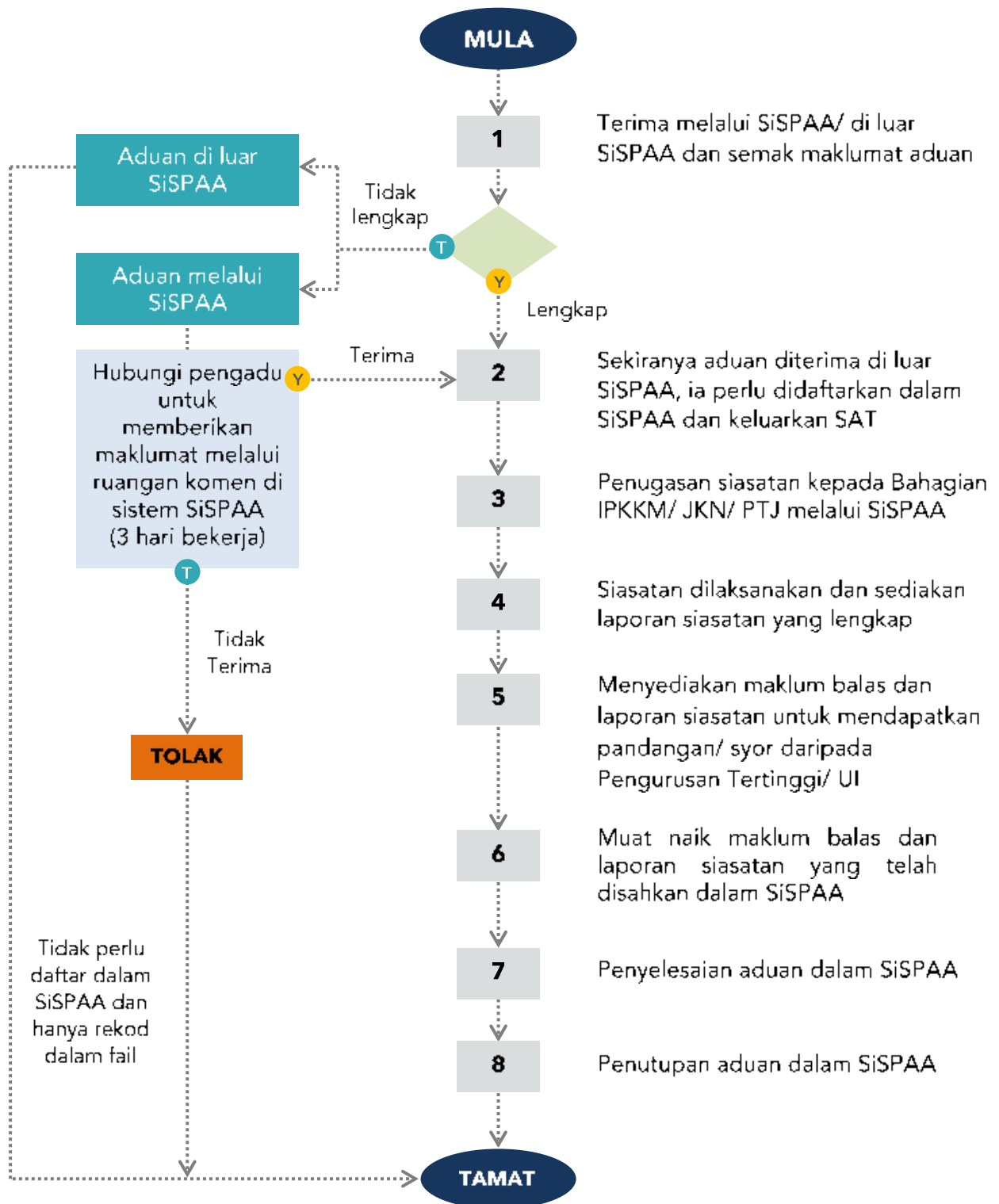
13.1 Tanggungjawab dan Tindakan

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
(SPRA) UKK KKM, PA/ PPA (Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ)	<ol style="list-style-type: none">1. Menerima dan menyemak kandungan maklumat aduan yang diterima melalui SiSPAA sama ada maklumat aduan tersebut lengkap atau tidak.<ol style="list-style-type: none">a) Jika kandungan aduan tidak lengkap, mohon pengadu memberikan maklumat aduan yang lengkap dalam tempoh tiga (3) hari bekerja melalui ruangan komen dalam sistem SiSPAA.b) Sekiranya tiada maklum balas diterima daripada pengadu berkaitan maklumat aduan yang lengkap, aduan akan dibatalkan dalam sistem SiSPAA.c) Jika kandungan maklumat aduan lengkap, aduan akan diterima dan dipanjangkan kepada Bahagian/ JKN untuk tindakan siasatan walaupun tiada maklumat pengadu.
(SPRA) UKK KKM, PA/ PPA (Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ)	<ol style="list-style-type: none">2. Menyediakan Surat Aduan Terima (SAT) sebagai log kerja dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh aduan diterima. SAT ini perlu memaklumkan :<p><i>"SAT tidak dapat disampaikan kepada pengadu kerana tiada maklumat pengadu."</i></p>

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
<p>(SPRA) UKK KKM, PA/ PPA (Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ)</p> <p>Pegawai Penyiasat, PA/ PPA (Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ)</p> <p>PA/ PPA (Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ)</p> <p>PA/ PPA (Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ)</p> <p>(SPRA) UKK KKM, PA/ PPA (Bahagian IPKKM/ JKN)</p>	<p>Nota : Jika aduan diterima di luar SiSPAA iaitu melalui surat dan arahan daripada Pengurusan Tertinggi KKM, semak sama ada butiran aduan lengkap atau sebaliknya.</p> <p>a) Jika kandungan maklumat aduan lengkap, aduan perlu didaftarkan dalam sistem SiSPAA.</p> <p>b) Jika kandungan maklumat aduan tidak lengkap, aduan tidak perlu daftar dan hanya rekod dalam fail serta tiada tindakan selanjutnya.</p> <p>3. Memberi penugasan siasatan kepada Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ melalui SiSPAA.</p> <p>4. Membuat siasatan terhadap aduan dan menyediakan Laporan Siasatan yang lengkap dalam tempoh yang ditetapkan (Biasa atau Kompleks).</p> <p>Nota : Pegawai Penyiasat/ PA/ PPA perlu memberi fokus kepada isu aduan bukan siapa pengadu.</p> <p>5. Menyediakan maklum balas dan laporan siasatan untuk mendapatkan pandangan/ syor daripada :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Pengurusan Tertinggi dan salinkan kepada UKK; atau ii. Unit Integriti (bagi aduan berasas yang memerlukan tindakan lanjut Unit Integriti) dan salinkan kepada UKK. <p>6. Memuat naik maklum balas dan laporan siasatan yang telah disahkan dalam SiSPAA.</p> <p>7. Penyelesaian aduan dalam SiSPAA.</p> <p>8. Penutupan aduan dalam SiSPAA.</p>

13.2 Carta Aliran Kerja

PENGURUSAN ADUAN SURAT LAYANG



14.0 PENGURUSAN ADUAN INTEGRITI

Aduan Integriti merujuk kepada aduan mengenai salah laku jenayah serta pelanggaran tatakelakuan dan etika organisasi yang merangkumi :

- i. Sebarang perbuatan yang melanggar tata kelakuan di bawah Peraturan-Peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) 1993 dan peraturan lain yang berkuatkuasa; dan/atau
- ii. Salah laku dalam organisasi yang melanggar ketetapan prosedur kerja, peraturan-peraturan dan undang-undang yang sedang berkuatkuasa.

14.1 Tanggungjawab dan Tindakan

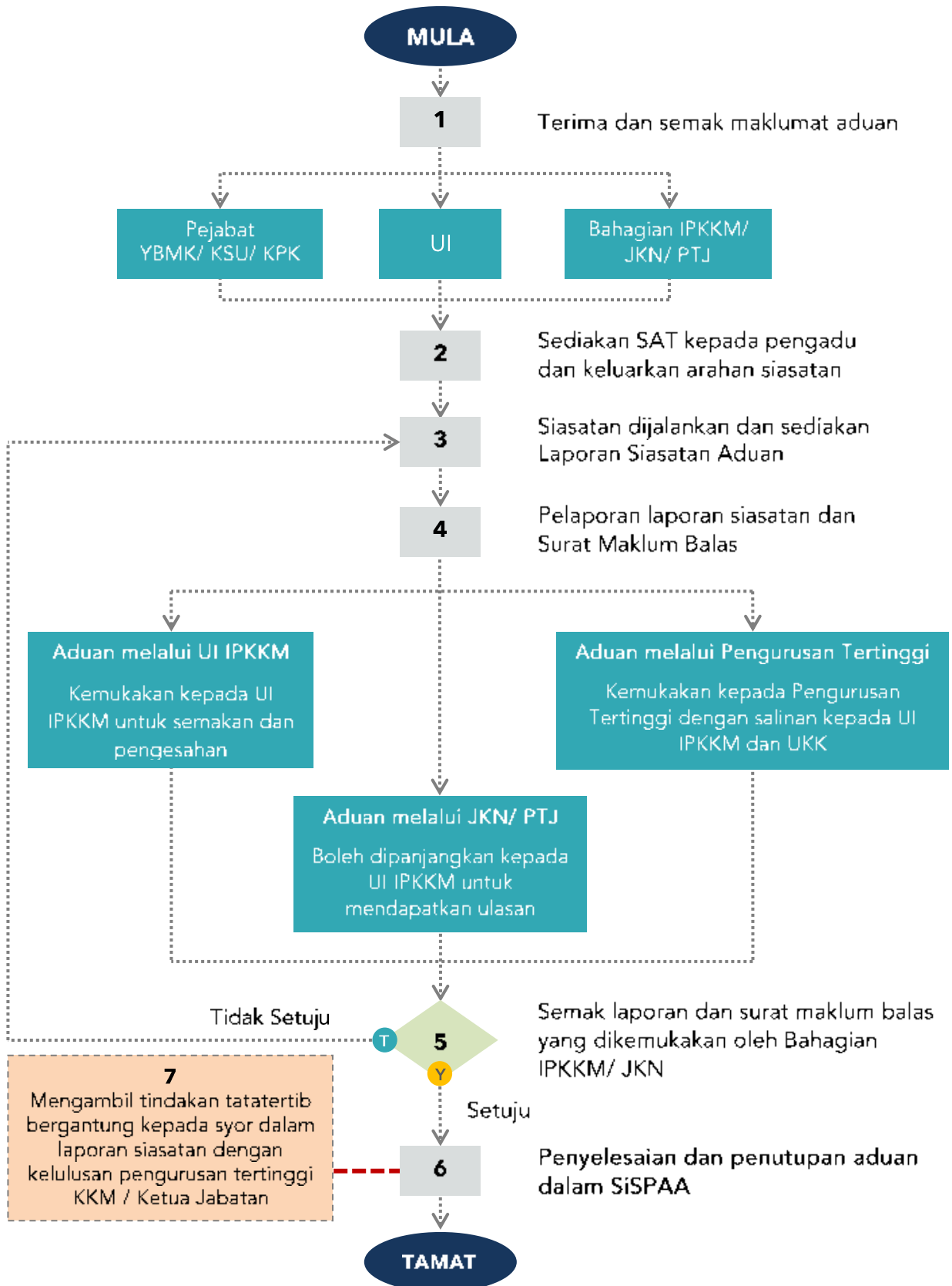
TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
(SPRA) UKK KKM, UI IPKKM, PA/ PPA (Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ)	1. Menerima dan menyemak kandungan maklumat aduan. Mendaftarkan aduan dalam SiSPAA. Nota : Jika aduan adalah aduan surat layang, rujuk bersama Perkara 13.0.
(SPRA) UKK KKM, UI IPKKM, PA/ PPA (Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ)	2. Menyediakan Surat Aduan Terima (SAT) dalam tempoh satu (1) hari bekerja kepada pengadu melalui e-mel/ surat/ Log Kerja (jika tiada maklumat pengadu). Jika : a) aduan didaftarkan oleh UKK, penugasan aduan akan diberikan kepada Unit Integriti (UI) untuk arahan siasatan. UI akan mengenal pasti kategori aduan sama ada siasatan akan dilaksanakan oleh UI atau Bahagian/ JKN/ PTJ bergantung kepada isu yang dibangkitkan. b) aduan yang diterima dan didaftarkan oleh UI, siasatan aduan akan dilaksanakan oleh UI atau penugasan diberikan kepada Bahagian/ JKN/ PTJ bergantung kepada isu yang dibangkitkan. c) aduan didaftarkan oleh Bahagian/ JKN/ PTJ, siasatan aduan adalah di bawah tanggungjawab Unit Integriti/ Bahagian Pengurusan Aduan negeri masing-masing dan disalinkan (<i>tagging</i>)

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
UI KKM, Pegawai Penyiasat PA/ PPA (Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ)	<p>kepada UI IPKKM untuk makluman. Walau bagaimanapun, bagi aduan terhadap pengurusan tertinggi Bahagian/ JKN/ PTJ, Penyelaras Aduan JKN/ PTJ hendaklah merujuk terus aduan tersebut kepada UI IPKKM.</p>
PA/ PPA (Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ)	<p>3. Melaksanakan siasatan terhadap aduan dan menyediakan laporan siasatan yang lengkap dalam tempoh ditetapkan.</p> <p>4. Pelaporan laporan siasatan dan surat maklum balas adalah berdasarkan berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Jika siasatan dilaksanakan oleh Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ dengan arahan UI IPKKM, laporan lengkap siasatan aduan hendaklah dikemukakan kepada UI IPKKM untuk semakan lanjut sebelum penutupan kes dalam SiSPAA. b) Jika aduan yang diterima melalui Pejabat YBMK/ KSU/ KPK, maklumat dan laporan siasatan lengkap aduan perlu dikemukakan semula kepada Pejabat YBMK/ KSU/ KPK dan salinan kepada UI IPKKM dan UKK. c) Jika aduan yang diterima, didaftarkan dan disiasat oleh Bahagian IPKKM/ JKN/ PTJ, laporan siasatan lengkap boleh dipanjangkan kepada UI IPKKM bagi tujuan semakan lanjut atau pandangan (sekiranya perlu). <p>Nota : Laporan siasatan dan surat maklum balas perlu dimuat naik dalam SiSPAA.</p>
UI IPKKM	5. Menyemak laporan siasatan dan surat maklum balas.
UI IPKKM, PA/ PPA (Bahagian IPKKM/ JKN)	<p>6. Membuat pengesahan penyelesaian dan penutupan aduan dalam SiSPAA bagi kes seperti berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. UI IPKKM <ul style="list-style-type: none"> a) Aduan yang diterima melalui UI IPKKM iaitu pendaftaran dan arahan siasatan daripada

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
<p>UI IPKKM, UI JKN</p>	<p>UI IPKKM,</p> <ul style="list-style-type: none"> ii. PA/ PPA (Bahagian IPKKM/ JKN) <ul style="list-style-type: none"> a) Aduan yang diterima melalui Pejabat YBMK/ KSU/ KPK; atau b) Aduan yang diterima oleh Bahagian IPKKM/ JKN. <p>7. Mengambil tindakan tatatertib bergantung kepada syor dalam laporan siasatan aduan yang diterima.</p>

14.2 Carta Aliran Kerja

PENGURUSAN ADUAN INTEGRITI



15.0 PENGURUSAN ADUAN BERULANG

15.1 Aduan berulang merujuk kepada tiga (3) situasi seperti berikut :

- i. Aduan yang sama diterima daripada pengadu yang sama dan tidak berpuas hati dengan maklum balas yang telah diberikan;
- ii. Aduan yang sama diterima terhadap Orang Yang Disiasat (OYDS) yang sama tetapi daripada pengadu yang berbeza; atau
- iii. Aduan yang sama diterima terhadap perkhidmatan yang disediakan. (Contohnya : Jabatan Pesakit Luar kerap menerima aduan berkaitan tempoh menunggu rawatan yang lama).

15.2 Tindakan yang perlu dilaksanakan oleh setiap Bahagian/ Negeri/ PTJ bagi menangani isu aduan berulang :

- i. melaksanakan semula siasatan oleh Pegawai Penyiasat yang berbeza;
- ii. mengenal pasti punca utama yang menjurus kepada aduan tersebut dan menentukan tindakan pencegahan yang perlu diambil;
- iii. mengadakan sesi "engagement" bersama Orang Yang Disiasat (OYDS);
- iv. mengadakan sesi perjumpaan bersemuka bersama pengadu bagi aduan berulang daripada pengadu yang sama;
- v. membuat pemantauan dan penilaian terhadap keberkesanan tindakan pencegahan yang telah dilaksanakan. Jika didapati tindakan pencegahan tidak berkesan, Ketua Jabatan perlu mengarahkan PTJ untuk membuat tindakan pencegahan yang baharu dan lebih berkesan; dan
- vi. merujuk kepada UKK bagi tindakan Jawatankuasa Siasatan Peringkat KKM sekiranya aduan masih gagal diselesaikan di peringkat JKN/ PTJ.

BAB 4
PENGURUSAN
SIASATAN ADUAN

16.0 PENGURUSAN SIASATAN ADUAN

Siasatan aduan adalah perbuatan memeriksa, menyelidik, mencari dan mengesan bukti terhadap sesuatu aduan yang belum disahkan kebenarannya. Hasil siasatan yang berkualiti ialah siasatan yang dapat menegakkan keadilan kepada semua pihak sama ada pengadu dan Orang Yang Disiasat (OYDS) melalui bukti dan maklum balas yang dikemukakan.

16.1 Pelantikan Jawatankuasa/ Pegawai Penyiasat

Pegawai Penyiasat hendaklah dilantik secara bertulis oleh Ketua PTJ (PKN/ Pengarah/ SUB) sekurang-kurangnya 2 tahun sekali atau pelantikan secara *ad hoc* (bergantung kepada keperluan sesuatu aduan) beserta borang Aku Janji Pegawai Siasatan Aduan. Surat Lantikan dan borang Aku Janji yang lengkap ditandatangani perlu direkodkan di peringkat JKN/ PTJ masing-masing. Format Surat Lantikan Pegawai Penyiasat dan borang Aku Janji adalah seperti di **Lampiran B** dan **Lampiran F**.

Tugas dan tanggungjawab Jawatankuasa/ Pegawai Penyiasat :

- Melaksanakan siasatan dengan segera selepas menerima surat arahan siasatan/ pelantikan. Senarai tugas dan etika Pegawai Penyiasat adalah seperti di **Lampiran C**;
- Membuat laporan awal jika perlu (terutama bagi kes Kompleks); dan
- Menyediakan Laporan Siasatan yang lengkap dalam tempoh yang ditetapkan (tertakluk kepada tempoh yang ditetapkan dalam surat arahan siasatan/ terma rujukan). Contoh format Laporan Siasatan adalah seperti di **Lampiran G**.

16.2 Siasatan aduan berdasarkan tahap kompleksiti

i. Tahap kompleksiti Biasa

Semua aduan Biasa akan dihantar terus kepada Pegawai Penyiasat yang dilantik untuk menjalankan siasatan. Format Surat Arahan Siasatan adalah seperti di **Lampiran D**.

ii. Tahap Kompleksiti Kompleks

- a) Bagi aduan Kompleks, Jawatankuasa Penyiasat/ Pegawai Penyiasat hendaklah dilantik secara bertulis oleh Ketua PTJ (PKN/ Pengarah/ SUB) selewat-lewatnya dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh arahan siasatan diterima. Surat lantikan Jawatankuasa Siasatan/ Pegawai Penyiasat adalah seperti di **Lampiran E**.
- b) Keanggotaan Jawatankuasa Siasatan Aduan terdiri daripada :
 - Seorang Pengerusi dan sekurang-kurangnya dua (2) orang pegawai yang tidak mempunyai kepentingan/ terlibat dalam intipati aduan tersebut; dan
 - Pegawai dilantik mempunyai latar belakang teknikal/ bidang tugas isu yang diadu dan kompeten untuk menjalankan siasatan.
- c) Bagi siasatan aduan yang tidak melibatkan penubuhan Jawatankuasa Siasatan Aduan, siasatan perlu dilaksanakan oleh sekurang-kurangnya dua (2) orang Pegawai Penyiasat.

16.3 Penetapan Ketua Pegawai/ Panel Siasatan bagi Aduan Integriti

Bagi aduan berkaitan isu Integriti, penentuan Ketua Pegawai/ Panel Siasatan selain Ketua Unit Integriti adalah berdasarkan perjawatan OYDS seperti di Jadual berikut :

BIL	JAWATAN OYDS	KETUA PEGAWAI/ PANEL SIASATAN
1	Pengarah Jabatan Kesihatan Negeri	Pengarah Bahagian Perkembangan Perubatan KKM
2	Timbalan Pengarah Jabatan Kesihatan Negeri	Pengarah Jabatan Kesihatan Negeri
3	Pengarah Hospital	Pengarah Jabatan Kesihatan Negeri
4	Timbalan Pengarah Hospital	Pengarah Hospital
5	Setiausaha Bahagian Program Pengurusan/ Kewangan IPKKM	KSU/ TKSU(P)/ TKSU(K)

BIL	JAWATAN OYDS	KETUA PEGAWAI/ PANEL SIASATAN
6	Pengarah Program Teknikal IPKKM	KPK/ TKP (KA)/ TKP (P)
7	Pegawai/ Kakitangan (selain yang di atas)	Timbalan Pengarah Pengurusan/ SUB/ Pengarah di IPKKM/ JKN/ Hospital/ Institusi yang berkenaan

16.4 Etika Siasatan

Untuk memperolehi hasil siasatan yang sah, adil dan saksama, semua Pegawai Penyiasat perlu tertakluk kepada etika siasatan seperti berikut:

a. Berkecuali

Pegawai Penyiasat hendaklah bertindak sebagai satu pihak yang berkecuali dan bebas. Tugas siasatan perlu dibuat tanpa dipengaruhi oleh mana-mana pihak serta tidak bersikap defensif/ subahat terhadap anggota/ pegawai yang diadu. Tidak mempunyai pertalian persaudaraan dengan individu yang diadu.

b. Kompetensi

Pegawai Penyiasat hendaklah berkemahiran dalam komunikasi dan berkeupayaan menjalankan siasatan.

c. Integriti

Pegawai Penyiasat hendaklah melaksanakan tugas dengan penuh tanggungjawab, mematuhi undang-undang dan mendedahkan bukti siasatan yang dikehendaki dari segi undang-undang dan profesion.

d. Objektiviti

Pegawai Penyiasat tidak boleh menyembunyikan semua fakta yang ditemui dan sumber fakta tersebut. Jika tidak didedahkan, mungkin akan menjejaskan laporan siasatan. Rumusan siasatan perlu disokong dengan bukti yang jelas dan nyata.

e. Kerahsiaan

Pegawai Penyiasat bertanggungjawab merahsiakan dan memberi perlindungan maklumat yang diperolehi dalam pelaksanaan tugas. Sekiranya Pegawai Penyiasat atau anggota yang terlibat dalam siasatan didapati membocorkan butiran aduan dan hasil siasatan kepada pihak ketiga, mereka akan dikenakan tindakan tatatertib.

Pegawai Penyiasat dan anggota perlu menandatangani borang Aku Janji seperti di **Lampiran F**.

16.5 Kaedah dan Strategi Siasatan

a. Penyelidikan

Memeriksa perkara-perkara yang belum jelas, mencari keterangan berkenaan sesuatu perkara yang diadukan dengan merujuk kepada SOP, Akta atau Pekeliling berkaitan.

b. Perjumpaan/ Pertanyaan

Siasatan (*enquiry*) yang mendalam, sistematik dan berkaedah serta pemeriksaan ke atas semua komponen, keadaan dan kejadian melalui temuramah saksi, pengadu dan pegawai diadu.

c. Pemeriksaan

Pengumpulan fakta-fakta maklumat yang boleh menjawab atau menyelesaikan masalah melalui semakan dokumentasi dan rekod-rekod.

d. Pemerhatian

Pemerhatian secara misteri (*mystery shopping*) untuk mendapatkan maklumat.

e. Pelaporan

Melaporkan maklumat mengenai sesuatu hasil siasatan secara bertulis.

16.6 Laporan Siasatan Maklum Balas Aduan

i. Penyediaan dan Penulisan Laporan Siasatan

a. Laporan Siasatan adalah satu mekanisme bagi Pegawai Penyiasat untuk melaporkan kepada pihak Pengurusan Atasan hasil siasatan yang dijalankan. Ia disediakan setelah siasatan dilaksanakan oleh Pegawai Penyiasat.

b. Laporan Siasatan merupakan dokumen yang wajib dimuatnaik dalam SiSPAA. Laporan yang telah disemak dan diluluskan oleh Ketua Jabatan/ Pengerusi Jawatankuasa Siasatan perlu dikemukakan kepada Penyelaras Aduan dalam tempoh yang telah ditetapkan bagi memastikan aduan dapat diselesaikan mengikut Piagam Pelanggan.

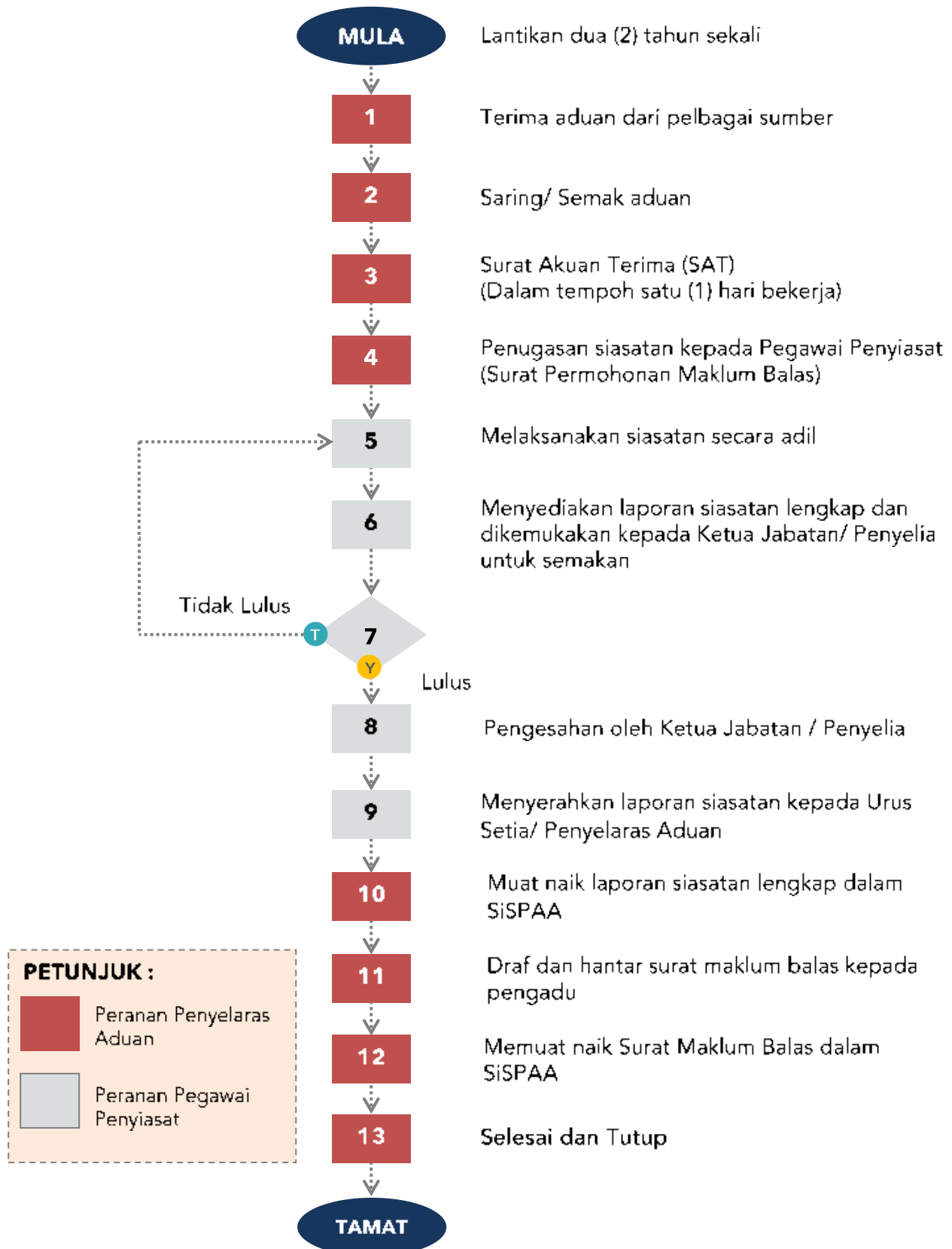
- c. Laporan Siasatan Aduan adalah milik Kementerian/ Jabatan dan ia diklasifikasikan sebagai dokumen **SULIT** dan tidak boleh didedahkan kepada orang awam/ pihak ketiga. Tatacara pengurusan dokumen terperingkat adalah berdasarkan Arahan Pentadbiran Pengurusan Rekod JPA Bil. 1/2018 dan Akta Rahsia Rasmi 1972.
- d. Laporan Siasatan perlulah jelas dan lengkap dengan fakta dan mengandungi butiran-butiran seperti yang dinyatakan dalam contoh format Laporan Siasatan Aduan (**Lampiran G**). PTJ boleh menggunakan format Laporan Siasatan Aduan yang sedia ada digunakan di fasiliti masing-masing dengan menambahbaik butiran yang dinyatakan.
- e. Laporan Siasatan **WAJIB** dimuat naik dalam SiSPAA kecuali bagi kes-kes **Medicolegal** atau kes-kes tertentu yang mendapat pengesahan daripada pihak urus setia (UKK, KKM).

ii. Tujuan Laporan Siasatan Aduan

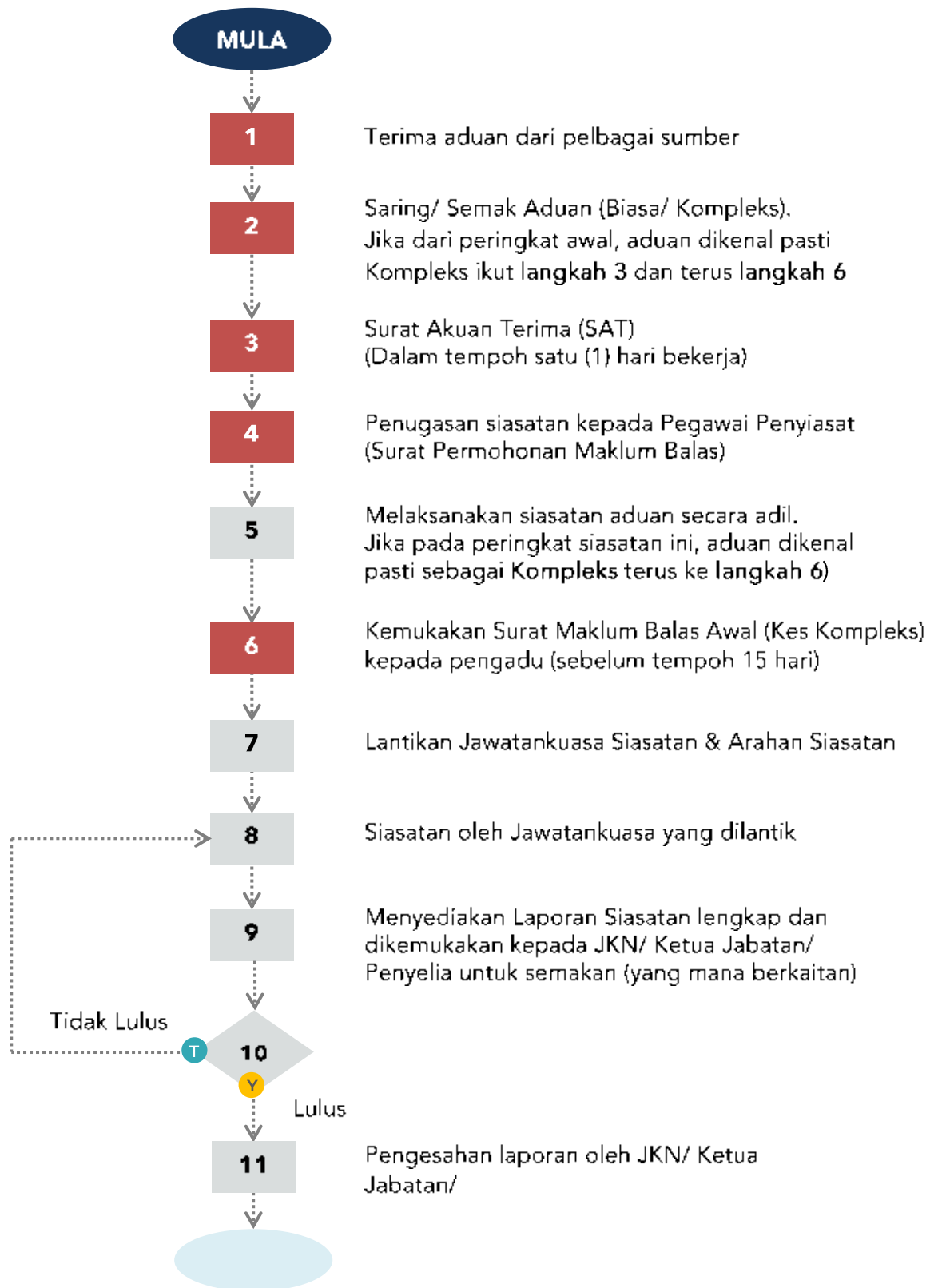
- a. Laporan Siasatan adalah bertujuan untuk mengesahkan kesahihan mengenai aduan, arahan, laporan yang diterima berdasarkan penemuan sama ada wujud pelanggaran peraturan dan etika, penyelewengan, salah laku dan salah guna kuasa serta kecuiaan oleh seseorang atau sekumpulan pegawai.
- b. Laporan ini juga digunakan oleh Ketua Jabatan/ Pengurusan Tertinggi untuk tindakan selanjutnya yang melibatkan isu-isu signifikan supaya tindakan atau arahan segera dapat dilaksanakan untuk penambahbaikan perkhidmatan demi menjaga imej dan reputasi KKM.

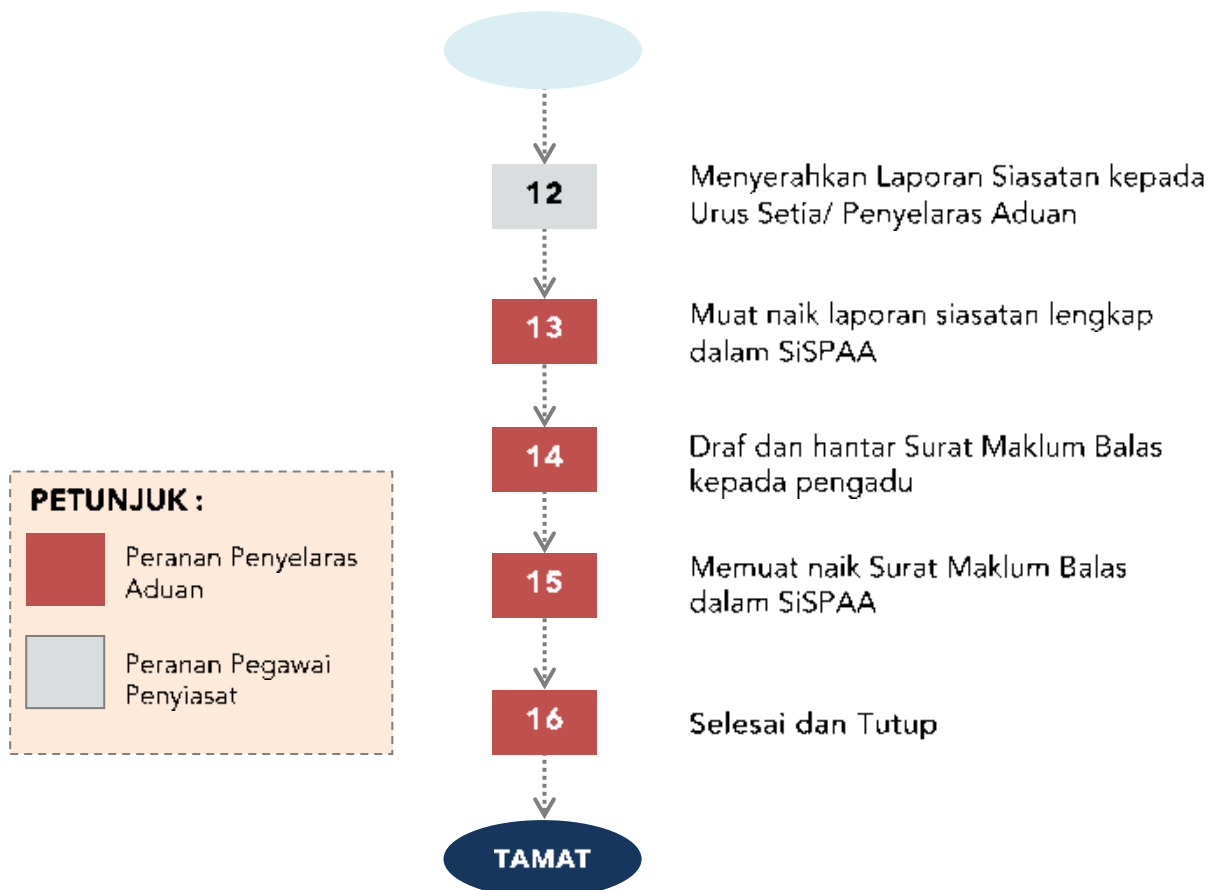
16.7 Carta Aliran Kerja

PENGURUSAN SIASATAN (ADUAN BIASA)



PENGURUSAN SIASATAN (ADUAN KOMPLEKS)





Sekiranya aduan Kompleks tersebut dikenal pasti sebagai aduan berpotensi *Medicolegal / Medicolegal*, pengurusan siasatan adalah merujuk kepada Prosedur Aduan *Medicolegal*

BAB 5

PELAKSANAAN

17.0 TINDAKAN PELAKSANAAN

Garis panduan ini merupakan inisiatif Unit Komunikasi Korporat (UKK) KKM untuk memantapkan pengurusan maklum balas KKM dan perlu dijadikan asas dan rujukan kepada semua Bahagian IPKKM, Jabatan Kesihatan Negeri (JKN) dan Pusat Tanggungjawab (PTJ) di bawah KKM.

Garis panduan ini juga merupakan dokumen edaran dalaman dan Setiausaha/ Pengarah Bahagian, Pengarah Kesihatan Negeri (PKN), Pengarah Institusi dan Pengarah-Pengarah PTJ bertanggungjawab untuk memaklumkan perkara dan tindakan dalam garis panduan ini kepada semua pihak yang terlibat dalam pengurusan maklum balas KKM. Kerjasama untuk mematuhi panduan ini diharapkan dapat meningkatkan ketelusan, akauntabiliti dan kecekapan perkhidmatan secara keseluruhannya.

KKM **BERHAK** membuat pindaan terhadap kandungan garis panduan ini dari masa ke masa.

18.0 PERTANYAAN BERKAITAN PELAKSANAAN GARIS PANDUAN

Sekiranya terdapat sebarang pertanyaan berkaitan pelaksanaan garis panduan, atau berlakunya mana-mana situasi penerimaan, kategori dan penyelesaian maklum balas yang **TIDAK** terkandung dalam garis panduan ini, sila hubungi pihak urus setia di alamat berikut :

Ketua Komunikasi Korporat
Unit Komunikasi Korporat
Kementerian Kesihatan Malaysia
Aras 4, Blok E7, Kompleks E
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62590 Putrajaya
(u.p. : Seksyen Pengurusan Respons Awam)
No. Tel : 03 – 8883 3496 / 3499
E-mel : pro.kkm@moh.gov.my

19.0 TARIKH PELAKSANAAN

Pelaksanaan garis panduan ini adalah berkuatkuasa dari tarikh surat dikeluarkan dan membatalkan Garis Panduan Pengurusan Aduan Awam KKM versi 1/2018 dengan serta merta.

Dikeluarkan pada : Ogos 2020

BAB 6

CONTOH KES

KES

ADUAN LEWAT MENERIMA RAWATAN DI HOSPITAL XXX

Saya telah membawa ayah saya, seorang pesakit *Stroke* ke Hospital XXX pada 7 Januari 2019 jam 9.00 pagi untuk temujanji. Saya telah mengambil nombor giliran pada pukul 9.00 pagi tetapi sehingga jam 2.50 petang, nombor giliran saya tidak dipanggil. Saya seorang Penjawat Awam terpaksa ambil cuti semata-mata untuk temujanji ayah saya. Saya tidak tahu kenapa lambat sangat untuk berjumpa doktor sedangkan doktor kelihatan berjalan-jalan di depan saya tanpa tujuan. Mohon waktu temujanji untuk berjumpa doktor dipercepatkan untuk warga emas dan tambahkan bilik doktor untuk kes temujanji.

Maklumat Pesakit :

Nama : Encik John

No. K/P : XXXXXX-XX-XXXX

LANGKAH 1 : Pastikan maklumat aduan lengkap

Tarikh & masa
kejadian

Tempat kejadian

ADUAN LEWAT MENERIMA RAWATAN DI HOSPITAL XXX

Saya telah membawa ayah saya, seorang pesakit *Stroke* ke Hospital XXX pada 7 Januari 2019 jam 9.00 pagi untuk temujanji. Saya telah mengambil nombor giliran pada pukul 9.00 pagi tetapi sehingga jam 2.50 petang, nombor giliran saya tidak dipanggil. Saya seorang Penjawat Awam terpaksa ambil cuti semata-mata untuk temujanji ayah saya. Saya tidak tahu kenapa lambat sangat untuk berjumpa doktor sedangkan doktor kelihatan berjalan-jalan di depan saya tanpa tujuan. Mohon waktu temujanji untuk berjumpa doktor dipercepatkan untuk warga emas dan tambahkan bilik doktor untuk kes temujanji.

Maklumat Pesakit :

Nama : Encik John

No. K/P : XXXXXX-XX-XXXX

Isu yang
dibangkitkan

Maklumat
pesakit

LANGKAH 2 : Daftarkan aduan dalam SiSSPAA

TINDAKAN

- ❖ Membuat penugasan kepada Bahagian IPKKM / JKN / PTJ
- ❖ Keluarkan Surat Aduan Terima (SAT) pada pelanggan

LANGKAH 3 : Siasatan aduan dijalankan

TINDAKAN

- ❖ Melantikan Pegawai Penyiasat bagi menyiasat aduan (**Lampiran B**) dan Pegawai Penyiasat perlu mengisi borang Aku Janji Pegawai Siasatan Aduan (**Lampiran F**).
- ❖ Mengeluarkan Surat Arahan Siasatan Aduan kepada Pegawai Penyiasat (**Lampiran D**).
- ❖ Pegawai Penyiasat perlu menyediakan Laporan Siasatan Aduan Awam KKM (**Lampiran G**) dalam tempoh yang telah ditetapkan.
- ❖ Muat naik Laporan Siasatan Aduan dalam SiSPAA.

LANGKAH 4 : Sediakan Maklum Balas kepada pelanggan

PANDUAN PENULISAN MAKLUM BALAS

#1. Menggunakan bahasa yang mudah difahami

#2. Menjaga kerahsiaan maklumat dan data

- ◀ Tidak mendedahkan maklumat rahsia organisasi/ peribadi pesakit lain.

#3. Menunjukkan kefahaman terhadap isu yang dibangkitkan

- ◀ Menghargai aduan
- ◀ Jaminan aduan diambil perhatian
- ◀ Penulisan tidak berbentuk sindiran

#4. Menunjukkan ketelitian

- ◀ Siasatan dilakukan dengan adil dan seimbang
- ◀ Ulasan berbentuk fakta dengan maklumat yang relevan

#5. Menerangkan keputusan

- ◀ Beri penjelasan had kuasa
- ◀ Tidak menyalahkan pengadu atau Jabatan
- ◀ Maklumkan tindakan penambahbaikan yang dilaksanakan

TINDAKAN

- ❖ Maklum balas kepada pengadu perlu dikemukakan dalam tempoh yang ditetapkan berdasarkan tahap kesukaran aduan. **(Rujuk Perkara 9.0)**

LANGKAH 5 : Penyelesaian dan penutupan maklum balas dalam SiSPAA

TINDAKAN

- ❖ Semua maklum balas yang telah selesai dan Surat Maklum Balas telah dikemukakan kepada pelanggan, Penyelaras Aduan perlu membuat penutupan maklum balas dalam SiSPAA berdasarkan tempoh yang ditetapkan. **(Rujuk Perkara 10.7)**

LAMPIRAN

SINGKATAN

SINGKATAN	KETERANGAN
YBMK	Yang Berhormat Menteri Kesihatan
KPK	Ketua Pengarah Kesihatan
KSU	Ketua Setiausaha
PKN	Pengarah Kesihatan Negeri
SUB	Setiausaha Bahagian
KKK	Ketua Komunikasi Korporat
UKK	Unit Komunikasi Korporat
UI	Unit Integriti
SPRA	Seksyen Pengurusan Respons Awam
SMM	Seksyen Media Massa
S.COMM	Seksyen Komunikasi Strategik
PPA	Pegawai Perhubungan Awam
PA	Penyelaras Aduan
JKN	Jabatan Kesihatan Negeri
PTJ	Pusat Tanggungjawab
IPPKM	Ibu Pejabat Kementerian Kesihatan Malaysia
OYDS	Orang Yang Disiasat

AKU JANJI PEGAWAI PENYELARAS ADUAN

Saya,

No. Kad Pengenalan

Jawatan/ Gred

dengan sesungguhnya berjanji bahawa saya;

- (i) akan memastikan pengurusan dan penyiasatan aduan diselenggara dengan baik dan berintegriti;
- (ii) akan menjaga kerahsiaan segala maklumat aduan;
- (iii) memberi perlindungan maklumat yang diperolehi dalam pelaksanaan tugas; dan
- (iv) tidak membocorkan butiran aduan dan hasil siasatan kepada pihak ketiga

Saya sesungguhnya faham bahawa jika saya disabitkan kerana telah melanggar Aku Janji ini, saya boleh dikenakan tindakan tatatertib mengikut Peraturan-Peraturan Pegawai (Kelakuan dan Tatatertib) 1993.

.....
(Tandatangan Pegawai)

.....
(Jawatan Pegawai)

Pengesahan,

.....
(Tandatangan Ketua Jabatan)

.....
(Nama dan No. Kad Pengenalan Ketua Jabatan)

.....
(Tarikh)

.....
(Cap Rasmi Jabatan)

FORMAT SURAT LANTIKAN PEGAWAI PENYIASAT

No. Rujukan Fail :

Tarikh :

Kepada :

.....

.....

(Nama dan Jawatan Pegawai yang dilantik)

Tuan/Puan,

PELANTIKAN SEBAGAI PEGAWAI PENYIASAT

Saya dengan hormatnya merujuk kepada perkara di atas.

2. Sukacita dimaklumkan bahawa tuan/ puan adalah dilantik sebagai Pegawai Penyiasat untuk melaksanakan penyiasatan aduan dan maklum balas berkaitan jabatan berkuatkuasa (TARIKH) sehingga (TARIKH).
3. Tuan/Puan adalah diberikan kuasa bagi mendapatkan maklumat mengenai aduan tersebut. Bersama-sama ini dilampirkan senarai tugas dan etika (Lampiran C) Pegawai Penyiasat bagi rujukan dan makluman tuan/ puan dalam menjalankan siasatan tersebut.
4. Semoga dengan pelantikan tuan/ puan dapat memberikan sepenuh komitmen dan saling bekerjasama dalam memastikan pengurusan aduan dan maklum balas di Jabatan ini berjalan lancar. Tuan/ Puan dimohon melengkapkan Aku Janji Pegawai Siasatan Aduan (Lampiran F) dan mengembalikannya semula kepada Penyelaras Aduan.
5. Perhatian dan kerjasama tuan/ puan dalam menjalankan siasatan ini secara menyeluruh dan adil amat diharapkan dan didahului dengan ucapan terima kasih.

Sekian.

Tandatangan

Nama Ketua Jabatan:

Pengarah Negeri/ Pengarah/ SUB

s.k.

SENARAI TUGAS DAN ETIKA PEGAWAI PENYIASAT

Tugas siasatan adalah amat luas, rumit, kompleks dan memerlukan kemahiran dan kreativiti.

1. Tugas Pegawai Penyiasat

- i. Membuka kertas siasatan.
- ii. Mengendalikan penyiasatan secara adil.
- iii. Mengendalikan penyiasatan secara saksama (tidak memihak kepada mana-mana pihak).
- iv. Menentukan kebenaran sesuatu laporan yang dibuat.
- v. Menentukan jenis kesalahan.
- vi. Mendapatkan bukti/ keterangan.
- vii. Mengenalpasti saksi-saksi.
- viii. Melengkapkan laporan siasatan.
- ix. Mengemukakan laporan siasatan kepada IPKKM/ Penyelaras Aduan Negeri dalam tempoh yang ditetapkan.

2. Etika Seorang Pegawai Penyiasat

a. Berkecuali

Sebagai satu pihak yang berkecuali dan bebas. Tugas siasatan perlu dibuat tanpa dipengaruhi oleh mana-mana pihak serta tidak bersikap defensif/subahat terhadap anggota/ pegawai yang diadu. Tidak mempunyai pertalian persaudaraan dengan individu yang diadu.

b. Kompetensi

Berkemahiran dalam komunikasi dan berkeupayaan menjalankan siasatan.

c. Integriti

Melaksanakan tugas dengan penuh tanggungjawab, mematuhi undang-undang dan mendedahkan bukti siasatan yang dikehendaki dari segi undang-undang dan profesion.

d. Objektiviti

Tidak boleh menyembunyikan semua fakta yang ditemui dan sumber fakta tersebut. Jika tidak didedahkan, mungkin akan menjejaskan laporan siasatan. Rumusan siasatan perlu disokong dengan bukti yang jelas dan nyata.

e. Kerahsiaan

Bertanggungjawab merahsiakan dan memberi perlindungan maklumat yang diperolehi dalam pelaksanaan tugas. Sebarang kebocorkan butiran aduan dan hasil siasatan kepada pihak ketiga, boleh dikenakan tindakan tatatertib.

FORMAT SURAT ARAHAN SIASATAN DAN LAPORAN

No. Rujukan Fail :

Tarikh :

Kepada :

.....

.....

(Nama/ Jawatan Pegawai Penyiasat)

Tuan/ Puan,

MAKLUM BALAS ADUAN: < TAJUK ADUAN >

ID MAKLUM BALAS: < MOH.....>

Dengan hormatnya saya merujuk kepada perkara di atas.

2. Adalah dimaklumkan bahawa pihak Hospital/ Jabatan telah menerima aduan melalui <SUMBER ADUAN> mengenai perkara di atas. Sehubungan itu, bersama-sama ini dipanjangkan aduan yang dimaksudkan untuk makluman dan tindakan pihak tuan/ puan.

3. Dipohon kerjasama pihak tuan/ puan untuk menyiasat kesahihannya serta menyerahkan Laporan Lengkap Siasatan Aduan ke Bahagian/ Seksyen/ Unit ini selewat-lewatnya <TARIKH AKHIR LAPORAN PERLU DIHANTAR>.

4. Perhatian dan kerjasama tuan/ puan dalam menjalankan siasatan ini secara menyeluruh dan adil amat diharapkan dan didahului dengan ucapan terima kasih.

Sekian.

Tandatangan

Nama Ketua Jabatan:

SUB/ Pengarah Negeri/ Pengarah

s.k.

<FAIL>

*Mohon kerjasama pihak YBhg. Dato/ Tuan/ Puan
memberikan akses dan kerjasama kepada
Jawatankuasa Penyiasat/ Pegawai Penyiasat bagi
melaksanakan siasatan aduan seperti di atas.*

FORMAT SURAT LANTIKAN JAWATANKUASA SIASATAN

No. Rujukan Fail :

Tarikh :

Kepada :

.....

.....

(Nama dan Jawatan Pegawai yang dilantik)

Tuan/ Puan,

PELANTIKAN JAWATANKUASA SIASATAN

Saya dengan hormatnya merujuk kepada perkara di atas.

2. Dimaklumkan bahawa Jabatan ini telah menerima suatu aduan bertajuk <TAJUK ADUAN> pada <TARIKH ADUAN DITERIMA>. Sehubungan itu, tuan/ puan adalah dilantik sebagai Jawatankuasa Siasatan / Pegawai Penyiasat untuk menyiasat kes aduan tersebut.

3. Tuan/ Puan adalah diberikan kuasa bagi mendapatkan maklumat mengenai aduan tersebut. Bersama-sama ini dilampirkan **butiran aduan, senarai tugas dan etika** Jawatankuasa/ Pegawai Penyiasat bagi rujukan dan makluman tuan/puan dalam menjalankan siasatan tersebut.

4. Kerjasama tuan/ puan dimohon untuk menyerahkan Laporan Lengkap Siasatan Aduan ke Bahagian/ Seksyen/ Unit ini selewatnya-lewatnya pada <TARIKH AKHIR LAPORAN PERLU DIHANTAR>.

5. Perhatian dan kerjasama tuan/ puan dalam menjalankan siasatan ini secara menyeluruh dan adil amat diharapkan dan didahului dengan ucapan terima kasih.

Tandatangan

Nama Ketua Jabatan:

Pengarah Negeri/ Pengarah/ SUB

s.k.

<KETUA PTJ YANG DISIASAT>

<FASILITI YANG DISIASAT>

Mohon kerjasama pihak YBhg. Dato/ Tuan/ Puan memberikan akses dan kerjasama kepada Jawatankuasa Penyiasat/ Pegawai Penyiasat bagi melaksanakan siasatan aduan seperti di atas.

AKU JANJI PEGAWAI PENYIASAT

Saya,

No. Kad Pengenalan

Jawatan/ Gred

dengan sesungguhnya berjanji bahawa saya

- (i) akan menjaga kerahsiaan maklumat dalam siasatan;
- (ii) memberi perlindungan maklumat yang diperolehi dalam pelaksanaan tugas; dan
- (iii) tidak membocorkan butiran aduan dan hasil siasatan kepada pihak ketiga

Saya sesungguhnya faham bahawa jika saya disabitkan kerana telah melanggar Aku Janji ini, saya boleh dikenakan tindakan tatatertib mengikut Peraturan-Peraturan Pegawai (Kelakuan dan Tatatertib) 1993.

.....
(Tandatangan Pegawai)

.....
(Jawatan Pegawai)

Pengesahan,

.....
(Tandatangan Ketua Jabatan)

.....
(Nama dan No. Kad Pengenalan Ketua Jabatan)

.....
(Tarikh)

.....
(Cap Rasmi Jabatan)

LAPORAN SIASATAN ADUAN AWAM KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA		
ID Maklum Balas SiSPAA	MOH.	
Jenis Aduan	Klinikal/ Medicolegal/ Pengurusan/ Teknikal/ Integriti	
Tajuk Aduan		
Tarikh Aduan Diterima		
Ringkasan Butiran Aduan		
Pegawai Yang Di Adu		
Nama Pengadu		
Tarikh Siasatan		
Nama Pegawai Penyiasat	1. 2. 3.	
Prosedur Siasatan		
Hasil Siasatan	Isu Aduan	Penemuan
	Isu 1	
	Isu 2	
	Isu 3	

SULIT

Rumusan Hasil Siasatan (Dirumuskan sama ada aduan berasas atau tidak berasas)	
Kelemahan/ Punca yang dikenalpasti	1. 2. 3.
Kategori Penyelesaian Aduan	<input type="checkbox"/> Faktor Individu (Anggota KKM) <input type="checkbox"/> Faktor Pengurusan dan Organisasi <input type="checkbox"/> Faktor Sistem dan SOP <input type="checkbox"/> Faktor Kemudahan Fizikal <input type="checkbox"/> Faktor Luar <input type="checkbox"/> Faktor Lain-lain
Cadangan Tindakan Pembedulan dan Tindakan Pencegahan	<u>Tindakan Pembedulan</u> <u>Tindakan Pencegahan</u>
Tindakan Yang Telah Diambil	

LAPORAN DISEDIAKAN OLEH (*Pegawai Penyiasat)		LAPORAN DISEMAK OLEH (*Ketua Jabatan/ Pengerusi J/K Siasatan)	
Nama:		Nama:	
Jawatan:		Jawatan:	
Tandatangan:		Tandatangan:	
Pejabat Penerima:		Pejabat Penerima:	

ULASAN KETUA JABATAN / PENERUSI J/K SIASATAN :

Tandatangan :
 Nama :
 Jawatan :
 Tarikh :

CONTOH ADUAN MEDIA MASSA

LAPORAN BERITA DAN ARTIKEL

KEWANGAN AKHBAR UNIT KOMUNIKASI KORPORAT

AKHBAR : BERITA HARIAN
 MUKA SURAT : 28
 RUANGAN : MASYARAKAT



Suami terkilan hospital tak maklum isteri meninggal

Zakaria terkejut hanya ketahu ketika datang melawat

Sebuah laporan berita mengenai insiden di Hospital Tengku Ampuan Afzan, Ipoh, yang melibatkan kematian isteri seorang lelaki yang sedang dirawat di hospital.

Insiden berlaku pada 12 Februari 2014 apabila isteri lelaki itu meninggal dunia di hospital. Namun, suaminya hanya mengetahui berita ini apabila datang melawat ke hospital pada 13 Februari.

Insiden berlaku di Hospital Tengku Ampuan Afzan, Ipoh, pada 12 Februari 2014. Isteri lelaki itu meninggal dunia di hospital. Namun, suaminya hanya mengetahui berita ini apabila datang melawat ke hospital pada 13 Februari.

Insiden berlaku di Hospital Tengku Ampuan Afzan, Ipoh, pada 12 Februari 2014. Isteri lelaki itu meninggal dunia di hospital. Namun, suaminya hanya mengetahui berita ini apabila datang melawat ke hospital pada 13 Februari.

MUKA SURAT : 4
 RUANGAN : NATION

'Why did doc cut off baby's toes when she had intestinal woes?'

By ONG HAN SEAN
 hanson@thestar.com.my

KUANTAN The parents of a seven-month-old baby girl want to know why a doctor amputated all the toes on her left foot when she was admitted to hospital for intestinal problems.

Muhammad Azam Mohd Zin, 30, said his daughter Nuraisy Azzura Azzura had been undergoing surgeries for intestinal problems at Hospital Tengku Ampuan Afzan when her left foot suddenly turned black.

"There was an SpO2 device tied tightly to her left foot. We believe it caused her foot to become swollen. It got worse, as though her foot had been burnt."

"Then it turned gangrenous and the doctors said part of her foot had to be amputated," Muhammad Azam said at his home in Taman Tanah Putih Baru here yesterday.

Siti Umi Kahrom Suparman, the 27-year-old mother, said she had initially refused to allow the amputation but was told it would get worse if there was no surgical intervention.

Part of the foot was amputated on May 14. "We had to accept that our daughter will have to grow up without her left foot."

"I have asked the hospital for an explanation, but they kept telling me it was under investigation. There was no apology at all for what happened," said Siti Umi Kahrom.

Seniambu assemblyman Lee Chuan Chung said he would seek an explanation from the hospital.

According to records in Siti Umi Kahrom's hospital check-up book, the baby developed burn injury after an operation on Feb 27.

Dressing was done but it worsened with swelling of the foot and turned into a third-degree burn.

It was understood that the investigation by the authorities had been forwarded to the Health Ministry for action.

