



**JABATAN BOMBA DAN PENYELAMAT  
MALAYSIA**

**PENGENDALIAN ADUAN PELANGGAN  
JBPM/PS/11**

Disediakan Oleh:

PPjB Siti Rohani binti Nadir  
Penolong Ketua Pengarah  
Bahagian Pengurusan  
Korporat

Tarikh :01.08.2016

Diluluskan Oleh:

Dato' Hj. Soiman bin Jahid  
Timbalan Ketua Pengarah  
(Operasi)

Tarikh : 26.09.2016

NO. KELUARAN/PINDAAN: 09

TARIKH:26.09.2016

**SALINAN TERKAWAL**

**JABATAN BOMBA DAN PENYELAMAT MALAYSIA****PENGENDALIAN ADUAN PELANGGAN  
JBPM/PS/11**MUKA SURAT : 2 | 7  
TARIKH : 26.09.2016**REKOD PINDAAN**

| <b>BIL.</b> | <b>KELUARAN<br/>/ PINDAAN</b> | <b>TARIKH</b> | <b>BAHAGIAN /<br/>MUKA SURAT</b>                    | <b>KETERANGAN RINGKAS<br/>PINDAAN</b>                                                                                |
|-------------|-------------------------------|---------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.          | 02                            | 14.11.2000    | 3/8, 4/8, 5/8<br>Borang Tindakan<br>Aduan Pelanggan | Menggantikan huruf PK/TPK<br>kepada WP/TWP                                                                           |
| 2.          | 03                            | 01.03.2003    | Keseluruhan<br>Prosedur<br>JBPM/PS/11               | Pindaan dibuat adalah<br>berdasarkan kepada<br>perubahan MS ISO<br>9002:1994 kepada MS ISO<br>9001:2000 (versi baru) |
| 3.          | 04                            | 01.09.2003    | Keseluruhan<br>Prosedur<br>JBPM/PS/11               | Pindaan dibuat berdasarkan<br>kepada Audit Dokumen oleh<br>MAMPU pada 23.7.2003                                      |
| 4.          | 05                            | 29.09.2004    | Keseluruhan<br>Prosedur<br>JBPM/PS/11               | Pindaan dibuat berdasarkan<br>kepada keputusan<br>mesyuarat semula<br>pengurusan pada<br>02.06.2004.                 |
| 5.          | 06                            | 26.05.2005    | Keseluruhan<br>Prosedur<br>JBPM/PS/11               | Pindaan di buat berdasarkan<br>Audit Pematuhan MAMPU<br>bertarikh 28.02.2005 –<br>14.05.2005.                        |
| 6.          | 07                            | 18.05.2010    | Keseluruhan<br>Prosedur<br>JBPM/PS/11               | Pindaan dibuat berdasarkan<br>kepada penambahbaikan                                                                  |
| 7.          | 08                            | 01.08.2013    | Keseluruhan<br>Prosedur<br>JBPM/PS/11               | Pindaan dibuat berdasarkan<br>kepada penambahbaikan                                                                  |
| 8.          | 09                            | 01.08.2016    | Keseluruhan<br>Prosedur<br>JBPM/PS/11               | Pindaan dibuat berdasarkan<br>kepada penambahbaikan                                                                  |



## **1. OBJEKTIF**

Untuk memastikan semua aduan yang diterima daripada pelanggan diambil tindakan dengan berkesan.

## **2. SKOP**

Prosedur ini digunakan oleh Ibu Pejabat, Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia, Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia Negeri, Zon serta Balai Bomba dan Penyelamat bagi mengendalikan aduan yang diterima dari pelanggan dan pihak yang berkepentingan.

## **3. RUJUKAN**

- 3.1 Pekeliling Am Bilangan 1 Tahun 2013  
Penambahbaikan Pengurusan Aduan Di Agensi Sektor Awam Malaysia
- 3.2 Prosedur “**Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan**”

## **4. DEFINISI**

- 4.1 **Aduan:** Kenyataan tentang perasaan tidak puas hati atau rasa terkilan terhadap kualiti perkhidmatan yang diberi oleh personel Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia kepada *stakeholder* atau pelanggan.
- 4.2 **Pegawai:** Orang yang digunakhidmat dalam Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia bagi melaksanakan tugas-tugas yang pada melaksanakannya dia dikehendaki atau dibenarkan memakai pakaian seragam.
- 4.3 **Aduan Selesai:** Keputusan aduan dimaklumkan kepada pengadu secara berekod (boleh dibuktikan)
- 4.4 **Kategori Aduan:**
  - 4.4.1 **Aduan Mudah:** aduan yang boleh diselesaikan di peringkat unit/bahagian/agensi sahaja dan memerlukan tindakan segera dimana kelewatan boleh menjejaskan keselamatan, kepentingan awam serta mendatangkan mudarat.
  - 4.4.2 **Aduan Sederhana:** aduan yang memerlukan penglibatan lebih dari 1 unit/bahagian/agensi dan memerlukan siasatan lanjut/ lawatan ke lokasi.
  - 4.4.3 **Aduan Kompleks:** aduan yang melibatkan implikasi kewangan, pengurusan tanah, salah laku dan memerlukan siasatan lanjut/ lawatan ke lokasi. Ianya juga memerlukan ulasan dan penyelarasan lanjut dari agensi terlibat bagi tindakan penyelesaian.



#### 4.5 Tempoh Penyelesaian Aduan:

4.5.1 **Aduan Mudah:** Tidak melebihi lima (5) hari bekerja selepas maklumat lengkap diperolehi.

4.5.2 **Aduan Sederhana:** Tidak melebihi empat belas (14) hari bekerja selepas maklumat lengkap diperolehi.

4.5.3 **Aduan Kompleks:** Maklum balas awal perlu dikemukakan tidak melebihi 14 hari bekerja dan tindakan penyelesaian tidak melebihi 365 hari.

### 5. SINGKATAN

|      |     |                                 |
|------|-----|---------------------------------|
| 5.1  | JKS | - Jawatankuasa Siasatan         |
| 5.2  | KB  | - Ketua Balai                   |
| 5.3  | KP  | - Ketua Pengarah                |
| 5.4  | KZ  | - Ketua Zon                     |
| 5.5  | PBJ | - Pegawai Yang Bertanggungjawab |
| 5.6  | PKP | - Penolong Ketua Pengarah       |
| 5.7  | PPA | - Pegawai Perhubungan Awam      |
| 5.8  | PPB | - Penolong Pengarah Bahagian    |
| 5.9  | PP  | - Pegawai Penyiasat             |
| 5.10 | SK  | - Semua Kakitangan              |
| 5.11 | TKP | - Timbalan Ketua Pengarah       |
| 5.12 | TWP | Timbalan Wakil Pengurusan       |
| 5.13 | WP  | Wakil Pengurusan                |

**6. TINDAKAN DAN TANGGUNGJAWAB**

| <b>BIL.</b> | <b>TINDAKAN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>TANGGUNGJAWAB</b> |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| <b>6.1</b>  | <b>Menerima Aduan</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                      |
| 6.1.1       | Aduan boleh diterima oleh semua kakitangan. Di antara medium penyaluran adalah:<br>i. Lisan<br>ii. Bertulis<br>iii. Internet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | PBJ/PPA              |
| <b>6.2</b>  | <b>Semakan</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                      |
| 6.2.1       | <b>Peringkat Ibu Pejabat</b><br>Membuat semakan aduan untuk mengenalpasti tindakan selanjutnya samada Ibu Pejabat, Negeri atau Unit Integriti                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | PBJ/PPA              |
| 6.2.2       | <b>Peringkat Negeri</b><br>Membuat semakan aduan untuk mengenalpasti tindakan selanjutnya samada peringkat Negeri atau Unit Integriti                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | PBJ/PPA              |
| <b>6.3</b>  | <b>Membuka Nombor Rujukan Aduan</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                      |
| 6.3.1       | Setiap aduan hendaklah diberikan rujukan aduan seperti berikut:<br><br>i Rujukan Pertama : Nama ringkas peringkat penerimaan aduan;<br><br>ii. Rujukan Kedua : Bilangan aduan yang diterima dalam tahun semasa mengikut turutan tarikh;<br><br>iii. Rujukan Ketiga : Tahun semasa aduan diterima.<br><br>Contoh: Peringkat Ibu Pejabat : IP/15/2016<br>Peringkat Negeri : SL/5/2016<br>Peringkat Zon : ZRWG/1/2016<br>Peringkat Balai : KKB/2/2016 | PBJ/PPA              |



## JABATAN BOMBA DAN PENYELAMAT MALAYSIA

### PENGENDALIAN ADUAN PELANGGAN JBPM/PS/11

MUKA SURAT : 6 | 7

TARIKH : 26.09.2016

| BIL. | TINDAKAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | TANGGUNGJAWAB                         |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 6.4  | <b>Hantar Kad Aduan Terima</b><br><br>6.4.1 Melengkapkan Kad Aduan Terima seperti di <b>LAMPIRAN 2</b> dan maklumkan penerimaan tersebut kepada pengadu; jika aduan dibuat secara berdokumentasi / berekod.                                                                                                                                                                             | PBJ/PPA                               |
| 6.5  | <b>Borang Tindakan Aduan Pelanggan (BTAP)</b><br><br>6.5.1 Melengkapkan BTAP seperti di <b>LAMPIRAN 3</b>                                                                                                                                                                                                                                                                               | PBJ/PPA                               |
| 6.6  | <b>Lantikan Pegawai Penyiasat</b><br><br>6.6.1 Pelantikan pegawai penyiasat di Ibu Pejabat hanya dibuat sekiranya perlu.<br><br>6.6.2 Pelantikan pegawai penyiasat di peringkat Negeri perlu dibuat seperti di <b>LAMPIRAN 4</b> berserta dengan <b>BTAP</b> untuk tindakan penyediaan laporan.<br><br>6.6.3 Kemukakan BTAP kepada Pegawai Penyiasat untuk tindakan penyediaan laporan. | PBJ/PPA<br><br>PBJ/PPA<br><br>PBJ/PPA |
| 6.7  | <b>Kemukakan Laporan</b><br><br>6.7.1 Pegawai Penyiasat menjalankan siasatan dan mengemukakan laporan kepada PBJ/PPA                                                                                                                                                                                                                                                                    | PP                                    |
| 6.8  | <b>Keputusan Aduan Kepada Pengadu</b><br><br>6.8.1 Laporan ringkas hasil siasatan hendaklah dimaklumkan kepada pengadu.<br><br>6.8.2 Lampirkan bersama Borang Maklumbalas Aduan Pelanggan seperti di <b>LAMPIRAN 5</b> .                                                                                                                                                                | PBJ/PPA<br><br>PBJ/PPA                |
| 6.9  | <b>Rekod</b><br><br>6.9.1 Lengkapkan semua butiran aduan dan pengendalian aduan di dalam Rekod Rumusan Keseluruhan Aduan Pelanggan seperti di <b>LAMPIRAN 6</b> .                                                                                                                                                                                                                       | PBJ/PPA                               |



## JABATAN BOMBA DAN PENYELAMAT MALAYSIA

### PENGENDALIAN ADUAN PELANGGAN JBPM/PS/11

MUKA SURAT : 7 | 7

TARIKH : 26.09.2016

| BIL. | TINDAKAN                                                                                                                                              | TANGGUNGJAWAB |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 6.10 | <b>Pembentangan Laporan</b><br><br>6.10.1 Pembentangan laporan aduan pelanggan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan atau Mesyuarat Utama Jabatan. | PBJ/PPA       |

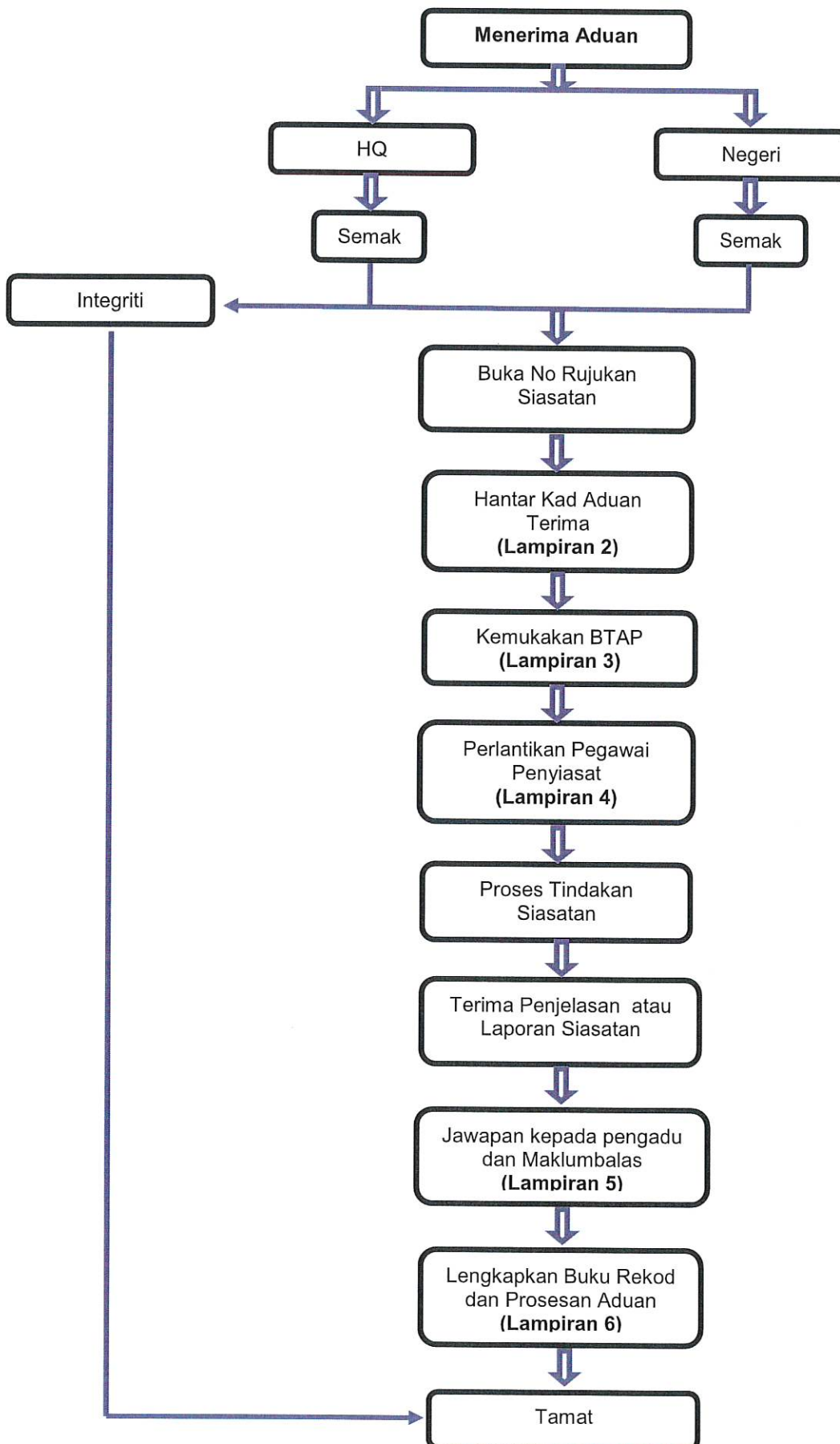
## 7. REKOD KUALITI

| Bil. | Jenis Rekod                                    | Lokasi                               | Tempoh Penyimpanan |
|------|------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------|
| 7.1  | Borang Tindakan Aduan Pelanggan                | Unit Perhubungan Awam, Zon dan Balai | 5 Tahun            |
| 7.2  | Buku Rekod Rumusan Keseluruhan Aduan Pelanggan | Bahagian Pengurusan Korporat         | 5 Tahun            |
| 7.3  | Surat Lantikan Pegawai Penyiasat.              | Unit Perhubungan Awam, Zon dan Balai | 5 Tahun            |
| 7.4  | Minit Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan       | Bahagian Pengurusan Korporat         | 5 Tahun            |

## 8. LAMPIRAN

| Bil. | Jenis Rekod                                        | Lampiran   |
|------|----------------------------------------------------|------------|
| 8.1  | Carta Aliran Pengendalian Aduan Teknikal Pelanggan | Lampiran 1 |
| 8.2  | Kad Aduan Terima                                   | Lampiran 2 |
| 8.3  | Borang Tindakan Aduan Pelanggan (BTAP)             | Lampiran 3 |
| 8.4  | Surat Lantikan Pegawai Penyiasat                   | Lampiran 4 |
| 8.5  | Borang Maklumbalas Aduan Pelanggan                 | Lampiran 5 |
| 8.6  | Rekod Rumusan Keseluruhan Aduan Pelanggan          | Lampiran 6 |

## CARTA ALIRAN PENERIMAAN ADUAN





**LAMPIRAN 2**

**Kad Akuan Terima**

|                                                                                                                                   |                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>URUSAN SERI PADUKA BAGINDA</b>                                                                                                 |                                                                                                                                                            |
| <p>Kepada</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Untuk pertanyaan lanjut sila hubungi alamat dan no. telefon di bawah:</p> | <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 50px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">setem</div> |

**( Muka Depan )**

|                                                                                                                                        |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>JABATAN BOMBA DAN PENYELAMAT MALAYSIA</b>                                                                                           |  |
| <p>No. Aduan : ..... Tarikh : .....</p>                                                                                                |  |
| <b>AKUAN TERIMA ADUAN</b>                                                                                                              |  |
| <p>Dengan ini dimaklumkan bahawa Ketua Pengarah telah menerima aduan tuan No. Ruj:.....bertarikh :.....dan sedang dalam perhatian.</p> |  |

**( Muka Belakang )**



## JABATAN BOMBA DAN PENYELAMAT MALAYSIA

## BORANG TINDAKAN ADUAN PELANGGAN (BTAP)

## A. BUTIR-BUTIR PENGADU :

No.Aduan :

- (1) Nama :
- (2) Alamat :
- (3) Telefon :
- (4) Cara Perhubungan :

## B. MAKLUMAT ADUAN

Lisan ☐

Bertulis ☐

Internet ☐

Nyatakan : Emel

\_\_\_\_\_  
(Nama dan T/T Penerima Aduan)

Tarikh : \_\_\_\_\_

## C. ARAHAN TINDAKAN

Nama / Jawatan PBJ :

Tindakan :

\_\_\_\_\_  
(Ketua Jabatan)

Tarikh : \_\_\_\_\_



IBU PEJABAT,  
JABATAN BOMBA DAN PENYELAMAT MALAYSIA,  
LEBUH WAWASAN, PRESINT 7,  
62250 PUTRAJAYA.

*Telefon* : 603-88880036  
*Faks* : 603-88880962  
*Laman Web* : [www.bomba.gov.my](http://www.bomba.gov.my)  
*E-mel* : [korporat@bomba.gov.my](mailto:korporat@bomba.gov.my)

## LAMPIRAN 4

### 'CEPAT DAN MESRA'

*Ruj. Tuan* :  
*Ruj. Kami* :  
*Tarikh* :

#### NAMA PEGAWAI

#### NAMA PEGAWAI

Tuan,

**LANTIKAN SEBAGAI PEGAWAI PENYIASAT BAGI ADUAN PELANGGAN BIL:  
IP/01/2012**

Dengan hormatnya merujuk kepada perkara di atas.

2. Dengan sukacita dimaklumkan bahawa pihak jabatan telah menerima aduan awam (**nyatakan maklumat aduan seperti catatan Borang Terima Aduan Pelanggan**).

3. Sehubungan dengan itu tuan adalah dilantik sebagai pegawai penyiasat bagi aduan berkenaan. Tuan dikehendaki mengemukakan laporan siasatan sebelum atau pada tarikh.....(akan ditentukan oleh yang berkenaan).....dari tarikh surat ini. Laporan siasatan hendaklah merangkumi perkara-perkara berikut:

- i. Tujuan Siasatan
- ii. Pegawai Penyiasat
- iii. Methodologi Siasatan
- iv. Penemuan Siasatan
- v. Ulasan Jawatankuasa Siasatan

Sekian, terima kasih.

**"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"**

**'1MALAYSIA: Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan.'**

Saya yang menurut perintah,

( )  
PBN/KZ/KB

s.k.: (i) Pengadu  
(ii) Pihak atasan



**SEDIA MEMBANTU**  
**BORANG MAKLUMBALAS**  
**MEMBANTU KAMI MEMBERI PERKHIDMATAN YANG BERKUALITI**  
**FEEDBACK FORM TO PROVIDE BETTER QUALITY OF SERVICE**

Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia (JBPM) berazam untuk memberi perkhidmatan yang berkualiti kepada orang awam. Maklum balas tuan-puan akan membantu dalam memperbaiki perkhidmatan kami.

*Fire Rescue Department of Malaysia (FRDM) aspires to provide quality service to the public. Your feedback will help us to improve our service.*

Sila kembalikan borang maklum balas ini kepada kami (melalui emel) ke [korporat@bomba.gov.my](mailto:korporat@bomba.gov.my)  
*Please send this feedback to us via email to [korporat@bomba.gov.my](mailto:korporat@bomba.gov.my)*

Di atas kerjasama tuan-puan, kami dahului dengan ucapan terima kasih.  
*We thank you for your cooperation.*

**SILA TANDAKAN YANG BERIKUT (YANG BERKENAAN SAHAJA)**  
**PLEASE MARK THE FOLLOWING**

|                                                                                                                | <b>Cemerlang</b>         | <b>Baik</b>              | <b>Sederhana</b>         | <b>Lemah</b>             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Kecekapan menyelesaikan aduan<br><i>Efficiency of solving complaint</i>                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Tempoh mengendalikan aduan<br><i>Duration in handling complaint</i>                                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Kesiediaan pegawai membantu<br><i>Availability of officer to assist</i>                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Kualiti perkhidmatan keseluruhan<br><i>Overall quality of service</i>                                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                                                | <b>Ya</b>                | <b>Tidak</b>             |                          |                          |
| 5. Saya akan mencadangkan perkhidmatan JBPM kepada orang lain.<br><i>I will suggest FRDM service to others</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                          |                          |

Cadangan-cadangan untuk memperbaiki dan mempertingkatkan perkhidmatan JBPM:  
*Suggestions to improve FRDM service:*

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_



## LAMPIRAN 6

[illegible]