

UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

UTM.J.02.01/10.12/2 Jld. 4 (9)

28 Januari 2025

28 Rejab 1446

PEKELILING PENTADBIRAN BIL. 7/2025

PELAKSANAAN SISTEM PENGURUSAN ADUAN AWAM (SISPAA) UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA (UTM)

Dimaklumkan bahawa pihak Universiti melalui Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Universiti (JPU) Bil. 1/2025 telah bersetuju menerima pakai Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA) sebagai platform aduan dan maklum balas pelanggan utama di seluruh UTM. Inisiatif ini adalah salah satu usaha untuk memperkasa sistem penyampaian berprestasi tinggi khususnya berkaitan dengan pengurusan pelanggan di UTM.

2. Tujuan pelaksanaan ini adalah untuk meningkatkan keupayaan, kecekapan dan keberkesanan pengurusan aduan dan maklum balas pelanggan agar setiap maklum balas diselesaikan dengan teratur dan telus serta dalam tempoh masa yang ditetapkan. Lima (5) jenis maklum balas pelanggan yang menjadi fokus utama adalah:

- i. **Aduan**
- ii. **Cadangan** (bukan aduan)
- iii. **Pertanyaan** (bukan aduan)
- iv. **Permohonan** (bukan aduan)
- v. **Penghargaan** (bukan aduan)

3. Justeru, semua fakulti dan jabatan adalah bertanggungjawab sepenuhnya untuk memastikan penyelesaian maklum balas dan tindakan penambahbaikan dapat dilaksanakan dengan cekap dan berkesan. Selain keseragaman pelaporan, SISPAA UTM dapat dimanfaatkan untuk menjana inovasi dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan secara berterusan kepada pemegang taruh Universiti.

4. Portal SISPAA UTM ini boleh dicapai melalui pautan <https://utm.spab.gov.my>. Setiap fakulti dan jabatan hendaklah menyediakan akses di portal rasmi masing-masing ke portal berkenaan. Lain-lain borang atas talian berkaitan aduan dan maklum balas pelanggan (seperti 5 jenis maklum balas di atas) e-mel atau sebagainya adalah dinasihatkan untuk dimansuhkan bagi tujuan keseragaman dan mengoptimumkan sumber.

5. Sekiranya terdapat sebarang pertanyaan, sila hubungi pihak urus setia sepertimana butiran berikut:-

Unit Pengurusan Pelanggan
UTM Campus Connect Hub
(Bangunan F54)
Bahagian Pengurusan Organisasi
Jabatan Pendaftar
UTM Johor Bahru, Johor
Telefon : 07-5333419 (sambungan: 33419)

6. Sehubungan dengan itu, semua warga Universiti dimohon mengambil maklum berkaitan pelaksanaan SISPAA UTM ini dan segala urusan yang berkaitan hendaklah dimajukan kepada urus setia berkuat kuasa dari tarikh pekeliling ini dikeluarkan.

Sekian dimaklumkan, terima kasih.

“MALAYSIA MADANI”

“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA KERANA ALLAH”

Saya yang menjalankan amanah,



(MOHD ZAIRES BIN MD DARIS)

Menjalankan Fungsi Pendaftar

- s.k. -
- Naib Canselor
 - Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa)
 - Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)
 - Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni)
 - Timbalan Naib Canselor (Pembangunan)
 - Pro-Naib Canselor (Kampus UTM Kuala Lumpur)
 - Pengarah, UTM Kampus Pagoh
 - Pegawai-pegawai Kanan/ Dekan/ Pengarah