

**CARTA ALIR BAGI PENGURUSAN ADUAN PELANGGAN  
POLITEKNIK JELI KELANTAN**

**BORANG MAKLUM BALAS / TELEFON / E-MEL**

MULA

**Penerimaan Aduan**

Diterima melalui lisan/telefon/emel/BPA/surat dan sistem aduan PJK

**Perekodan Aduan**

Isi Borang PJK-DK-PP-05(1) & rekod dalam PJK-DK-PP-05(2)

**Pengesahan Aduan**

Semakan aduan sah dan lengkap

**Pengesahan Aduan**

Semakan aduan  
sah dan lengkap

**Tidak**

**Tidak Sahih**

Berikan ulasan dan  
kembali ke PAP / PRO,  
simpan dalam Fail Aduan

**Ya**

**Sahih**

Maklumkan penerimaan dan jalankan siasatan dalam masa 15 hari  
bekerja & isi borang PJK-DK-PP-05(3)

**Tindakan Awal & Siasatan**

Punca, tindakan segera, pembetulan

**Serah Laporan Siasatan**

PJK-DK-PP-05(1) + (3) ke PAP/PRO dalam 15 hari bekerja

Semakan laporan  
siasatan lengkap

**Tidak**

**Tidak Lengkap**  
Kembali Ke PYB

**Ya**

**Cadangan Jawapan**

Berdasarkan laporan siasatan

