General

Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA) memperkukuh pengendalian maklum balas universiti

Fri, 09/12/2025 - 11:10

PEKAN, 11 September 2025 - Seramai 40 orang pegawai aduan dan penyelaras jaminan kualiti menghadiri Bengkel Pengukuhan dan Pengendalian Sistem Pengurusan Aduan Awam selama dua hari bermula 10 dan 11 September 2025 bertempat di Dewan Bankuet, Canseleri Tun Abdul Razak Pekan.

Bengkel itu diadakan bertujuan untuk meningkatkan kemahiran staf dalam mengurus maklum balas dan aduan universiti memggunakan platform Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA) sebagai satu platform penting dalam memperkasakan integriti dan kebertanggungjawaban organisasi.



Ceramah disampaikan oleh Penolong Pengarah, Biro Pengaduan Awam Negeri Pahang, Ahmad Nasrullah Abdul Halim.

Hadir merasmikan bengkel, Pendaftar, Dato Saiful Bahri Bakarim.

Turut hadir Pengarah, Pusat Komunikasi Korporat, Mimi Rabita Haji Abd Wahit.

Menurut Dato Saiful, dalam era yang serba mencabar dan kompetitif ini, kualiti perkhidmatan menjadi kayu ukur utama terhadap kecekapan sesebuah organisasi.

“Cara kita menguruskan aduan akan menentukan imej, reputasi dan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi.

“Selain itu, kepentingan pengurusan aduan yang berkesan bukan sekadar mendengar keluhan, malah ia adalah proses profesional dan sistematik untuk menilai, menyelesaikan dan menambah baik mutu perkhidmatan.

“Malahan antara kepentingan utama pengurusan aduan yang berkesan mampu memulihkan kepercayaan pelanggan serta meningkatkan keyakinan mereka terhadap organisasi,” ujarnya.



SiSPAA UMPSA dikendalikan oleh Pusat Komunikasi Korporat, Jabatan Canseleri dalam membantu jabatan ini memusatkan maklum balas orang ramai.

Sistem yang dibangunkan dengan kerjasama Biro Pengaduan Awam (BPA) ini mencapai matlamat pengurusan maklum balas orang ramai yang dikelolakan secara elektronik bermula dari penerimaan maklum balas, pelaksanaan tindakan sehingga penyelesaian.

Sistem ini juga dapat membantu universiti menyalurkan perkhidmatan yang lebih responsif, moden dan berkualiti kepada semua lapisan pelanggan selain memantapkan lagi konsep ‘Mesra Pelanggan’.

Sebarang aduan boleh disalurkan ke SISPAA UMPSA melalui umpsa.spab.gov.my.



Disediakan oleh: Siti Nurfarmy Ibrahim, Pusat Komunikasi Korporat

- 142 views

View PDF