



JABATAN PENDAKWAAN SYARIAH NEGERI SEMBILAN

BORANG ADUAN PELANGGAN

Tujuan: Borang ini disediakan bagi membolehkan pelanggan mengemukakan aduan berkaitan kualiti penyampaian perkhidmatan Jabatan Pendakwaan Syariah Negeri Sembilan selaras dengan prinsip tadbir urus yang baik dan Piagam Pelanggan jabatan.

A. MAKLUMAT PENGADU

Nama Penuh: _____

No. Kad Pengenalan: _____

Alamat Surat-Menyurat: _____

No. Telefon: _____

Emel: _____

Status Pengadu: ☐ Orang Awam ☐ OKT/Pihak Berkaitan Kes ☐ Agensi Kerajaan ☐ Peguam
Syarie ☐ Lain-lain: _____

B. MAKLUMAT ADUAN

Tarikh Aduan: ____ / ____ / ____

Tarikh Kejadian: ____ / ____ / ____

Bahagian / Unit Berkaitan: _____

Pegawai Berkaitan (jika ada): _____

Kaedah Urusan: ☐ Kaunter ☐ Telefon ☐ Emel ☐ Sistem Dalam Talian ☐ Surat Rasmi ☐
Lain-lain: _____

C. KATEGORI ADUAN

- ☐ Kelewatan pengendalian kes
- ☐ Layanan pegawai
- ☐ Pengurusan pendakwaan
- ☐ Penyampaian maklumat tidak jelas
- ☐ Sistem / teknikal
- ☐ Kemudahan awam
- ☐ Tatacara kerja
- ☐ Lain-lain: _____

D. BUTIRAN ADUAN

E. CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

F. SENARAI LAMPIRAN

- ☐ Dokumen sokongan ☐ Gambar ☐ Salinan surat/emel ☐ Rakaman berkaitan ☐ Lain-lain: _____

G. PENGAKUAN PENGADU

Saya mengesahkan bahawa segala maklumat yang diberikan adalah benar dan pihak jabatan berhak menjalankan siasatan lanjut berkaitan aduan ini.

Tandatangan: _____ Nama: _____ Tarikh: ____ / ____ / ____

UNTUK KEGUNAAN PEJABAT

No. Rujukan Aduan: _____

Tarikh Terima: ____ / ____ / ____

Pegawai Penerima: _____

Klasifikasi Aduan: ☐ Biasa ☐ Segera ☐ Sensitif

Kategori Risiko: ☐ Rendah ☐ Sederhana ☐ Tinggi

Tindakan Awal: _____

Pegawai Penyiasat: _____ Tarikh Tindakan: ____ / ____ / ____

Status Aduan: ☐ Diterima ☐ Dalam Siasatan ☐ Dalam Tindakan ☐ Menunggu Maklum Balas
☐ Selesai ☐ Ditutup

Tarikh Selesai: ____ / ____ / ____

PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN (Selepas Selesai)

Tahap Kepuasan: ☐ Sangat Puas Hati ☐ Puas Hati ☐ Kurang Puas Hati ☐ Tidak Puas Hati

Ulasan Pelanggan: _____

PIAGAM PENGURUSAN ADUAN

- Maklum balas awal diberikan dalam tempoh 3 hari bekerja.
- Penyelesaian aduan dalam tempoh 14 hari bekerja tertakluk kepada kompleksiti kes.