



PEJABAT KETUA PENDAFTAR
MAHKAMAH PERSEKUTUAN MALAYSIA
BAHAGIAN PENGURUSAN
ISTANA KEHAKIMAN
ARAS 3, PRESINT 3
62506 PUTRAJAYA

"BUAT KERJA"

BY

9

Telefon : 03-8880350
03-8880390
Faks : 03-8888450
03-8880370

Laman Web : <http://www.kehakiman.gov.my>

SEGERA / POSLAJU

Ruj Tuan :

Ruj. Kami : (9) JK(02)48/5Jld.11

Tarikh : 15 Mac 2010

SENARAI EDARAN SEPERTI LAMPIRAN

Tuan/Puan,

WAKTU OPERASI KAUNTER MAHKAMAH-MAHKAMAH

Dengan segala hormatnya saya merujuk kepada perkara di atas.

2. Dimaklumkan bahawa pejabat ini telah mengedarkan **Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2008** kepada semua Pengarah-Pengarah Mahkamah Negeri melalui surat **bil:(7)JK(02)48/5Jld.10** bertarikh **21 Oktober 2008**. Pekeliling tersebut bertajuk **Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan** dan pada **halaman 21** ada menyatakan seperti berikut:-

"(h) membuka kaunter semasa waktu rehat tengahari dan memastikan semua kaunter dibuka pada waktu puncak."

3. Sehubungan dengan itu, semakan telah dibuat dengan pihak MAMPU berkenaan perkara ini dan pihak MAMPU telah mencadangkan agar semua kaunter sewajarnya dibuka pada waktu rehat tengahari. Justeru tuan/puan adalah diingatkan supaya mematuhi arahan ini **berkuatkuasa serta merta**.

4. Kerjasama dan tindakan sewajarnya dari pihak tuan/puan amatlah dihargai.

Sekian. Terima kasih.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

Saya yang menurut perintah,

(**HASHIM BIN HAMZAH**)
Timbalan Ketua Pendaftar
b.p: Ketua Pendaftar
Mahkamah Persekutuan Malaysia
PUTRAJAYA

Raudzah

CC Lunoida

Dia ambil tindakan serta merta

cc,

utk file

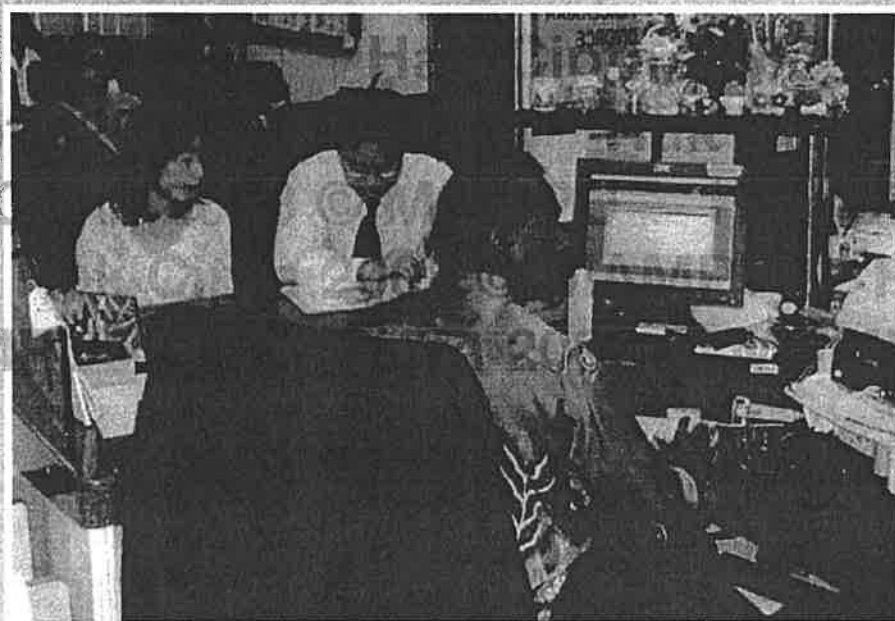
J 15/3/

P

nama pegawai/kakitangan, bahagian, nombor sambungan dan lain-lain maklumat yang berkaitan sebelum sesuatu panggilan disambungkan.

- (f) memastikan pelanggan yang dalam giliran menunggu untuk mendapat perkhidmatan di sambungan yang sibuk dimaklumkan status panggilan setiap 20 saat sehingga panggilan mereka dilayani.
- (g) memastikan panggilan yang telah disambungkan kepada talian yang dikehendaki tetapi tidak berjawab, dikembalikan semula kepada petugas barisan hadapan.
- (h) membenarkan pelanggan meninggalkan pesanan apabila pegawai/kakitangan yang ingin dihubungi tidak berada di pejabat supaya tindakan dapat diambil untuk menghubungi kembali pelanggan.

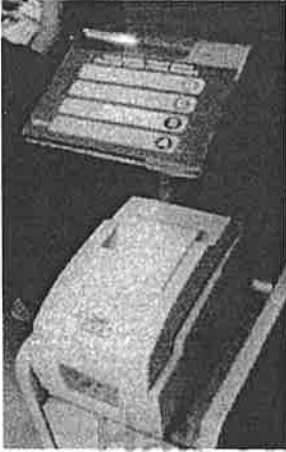
Perkhidmatan Kaunter



Organisasi yang banyak berurusan dengan pelanggan hendaklah meningkatkan penyampaian perkhidmatan kaunter masing-masing dengan melaksanakan langkah-langkah berikut:

- (a) menyediakan jumlah kaunter yang mencukupi berasaskan bilangan pelanggan yang berkunjung supaya orang ramai tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan perkhidmatan.
- (b) menyediakan kaunter khas dan kaunter kecemasan untuk memberi perkhidmatan kepada warga tua, orang kurang upaya, ibu-ibu





mengandung dan yang membawa anak-anak kecil serta kes-kes kecemasan.

- (c) menyediakan pelbagai perkhidmatan di setiap kaunter (*multi-service counter*).
- (d) memusatkan semua perkhidmatan kaunter di satu lokasi bagi memudahkan orang ramai mendapat perkhidmatan tanpa perlu ke kaunter yang ditempatkan di beberapa lokasi mengikut bahagian atau jabatan.
- (e) menyediakan sistem nombor giliran dan maklumat masa menunggu (jika ada) untuk melayan semua pelanggan sehingga urusan selesai.
- (f) menyediakan sistem siar raya (jika bersesuaian) untuk membuat pengumuman yang lebih meluas dan menyeluruh supaya pelanggan atau mereka yang terbabit dapat memberi perhatian segera ke atas pengumuman yang dibuat.
- (g) memaparkan nombor giliran di tempat yang bersesuaian atau tempat pelanggan berkumpul selain ruang menunggu seperti di kantin.
- (h) membuka kaunter semasa waktu rehat tengah hari dan memastikan semua kaunter dibuka pada waktu puncak.
- (i) memanjangkan waktu operasi perkhidmatan selepas waktu pejabat atau membuka kaunter pada hujung minggu jika perlu.

Perkhidmatan Helpdesk

Perkhidmatan *helpdesk* merupakan perkhidmatan bantuan pelanggan yang ditawarkan melalui Unit Tetap Pengurusan Perhubungan Pelanggan. Ia bertanggungjawab untuk memastikan penyampaian perkhidmatan yang responsif, cekap dan berkesan dapat disediakan. Perkhidmatan *helpdesk* ini boleh diwujudkan sama ada dalam bentuk fizikal atau elektronik dan ia hendaklah dikendalikan oleh pegawai/kakitangan yang berkemahiran serta berpengetahuan dalam bidang perkhidmatan pelanggan. Di samping itu, pegawai/kakitangan perlu mempunyai pengetahuan mengenai fungsi dan peranan organisasi masing-masing.

Aduan dan Maklum Balas Pelanggan

Pengurusan aduan dan maklum balas pelanggan merupakan salah satu elemen penting untuk meningkatkan hubungan dengan pelanggan. Satu mekanisme bagi mengurus sistem aduan dan maklum balas pelanggan hendaklah dilaksanakan menerusi langkah-langkah berikut:

