

Perkara:	PROSEDUR PENGENDALIAN KILANAN (GRIEVANCES HANDLING PROCEDURE)
No Rujukan:	BSM54/2012
Tarikh KuatKuasa:	02/07/2012
Tarikh Kemaskini:	
Dikeluarkan Oleh:	Pejabat Timbalan Pendaftar, Bahagian Sumber Manusia
Nombor Telefon:	03 – 79673208/79673488

1. TAKRIF

‘Kilanan’ merujuk kepada ketidakpuasan hati atau apa-apa aduan oleh staf yang belum ditangani atau tidak dapat diselesaikan melalui proses biasa.

‘PKAUM’ merujuk kepada Persatuan Kakitangan Akademik Universiti Malaya

‘KKAUM’ merujuk kepada Kesatuan Kakitangan Am Universiti Malaya

2. JAWATANKUASA PUSAT RUNDINGAN BERSAMA

- (1) Jawatankuasa Pusat Rundingan Bersama (selepas ini disebut sebagai Jawatankuasa) merupakan sebuah Jawatankuasa yang ditubuhkan untuk mendengar ketidakpuasan hati staf yang tidak dapat diselesaikan di peringkat Jabatan/Akademi/Fakulti/Pusat.
- (2) Keahlian Jawatankuasa bagi kes yang melibatkan staf Akademik adalah seperti berikut:
 - (a) Timbalan Naib Canselor (Akademik & Antarabangsa) - Pengerusi
 - (b) Pendaftar
 - (c) Timbalan Pendaftar, BSM
 - (d) Dua orang wakil PKAUM
 - (e) Dua orang ahli yang dilantik oleh Naib Canselor
- (3) Keahlian Jawatankuasa bagi kes yang melibatkan staf bukan Akademik adalah seperti berikut:
 - (a) Pendaftar - Pengerusi
 - (b) Timbalan Pendaftar, BSM
 - (c) Dua orang wakil KKAUM
 - (d) Dua orang ahli yang dilantik oleh Naib Canselor

Nota :

1. Mana-mana ahli di dalam jawatankuasa seperti dinyatakan di perenggan 2(2) atau 2(3) yang menjadi subjek ketidakpuasan hati tidak boleh menganggotai jawatankuasa tersebut.
2. Ahli gantian perlu dilantik oleh Naib Canselor.

3. TANGGUNGJAWAB JAWATANKUASA

- (1) Mengendalikan aduan dari staf setelah rayuan/aduan mengikut prosedur biasa telah ditolak/tidak berjaya.
- (2) Mengendalikan rayuan atau aduan yang tidak mempunyai prosedur di Universiti.
- (3) Mendengar ketidakpuasan hati staf terhadap isu/masalah yang tidak dapat diselesaikan secara pentadbiran.
- (4) Membuat cadangan penyelesaian kepada isu/masalah yang diadukan dan menyediakan laporan kepada pihak berkuasa.
- (5) Memaklumkan keputusan kepada pengadu.

4. PROSEDUR ADUAN

- (1) Staf perlu membincangkan ketidakpuasan hati dengan Penyelia/Ketua Jabatan/Ketua PTj terlebih dahulu. Sekiranya tidak dapat diselesaikan, staf boleh mengemukakan ketidakpuasan hati tersebut secara rasmi menggunakan borang terlampir kepada Jawatankuasa.
- (2) Staf boleh mengemukakan aduan terus kepada Jawatankuasa atau melalui PKAUM/KKAUM mengikut mana yang berkenaan. Sekretariat bagi Jawatankuasa ini ialah Pejabat Timbalan Pendaftar, Bahagian Sumber Manusia.
- (3) Staf boleh menarik balik ketidakpuasan hati yang dikemukakan dengan memberi notis bertulis sebelum ia didengar oleh Jawatankuasa.
- (4) Jawatankuasa yang berkenaan akan bersidang untuk mendengar ketidakpuasan hati staf dan membincangkan penyelesaian yang sesuai.



BORANG MAKLUMAT KILANAN

BAHAGIAN I – MAKLUMAT PENGADU

Nama	:
No. Gaji:	
Jawatan	:
Jabatan :	
Fakulti	:
No. Tel/Email	:

BAHAGIAN II – MAKLUMAT KILANAN

Jika ruangan yang disediakan tidak mencukupi, sila sertakan lampiran.

Saya mengesahkan bahawa butir-butir di atas adalah benar.

Tandatangan Pengadu

Tarikh