**INSTITUSI:....................................................................**

**BORANG MAKLUM BALAS KEPUASAN PENGADU**

Sila tandakan (/) atau di ruang yang bersesuaian untuk meningkatkan mutu dan kualiti perkhidmatan Kementerian Pelajaran Malaysia.

1. Sangat berpuashati

2. Berpuashati

3. Kurang berpuashati

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TAHAP KEPUASAN** | | **1** |  | **2** |  | **3** |
| 1. | Menerima Surat Akuan Terima |  |  |  |  |  |
| 2. | Tempoh penyelesaian aduan munasabah |  |  |  |  |  |
| 3. | Kerahsiaan terpelihara |  |  |  |  |  |
| 4. | Layanan mesra dan menyenangkan |  |  |  |  |  |
| 5. | Boleh diharapkan menyelesai masalah |  |  |  |  |  |
| 6. | Telus dan ikhlas |  |  |  |  |  |
| 7. | Tindakan memberi kesan positif |  |  |  |  |  |
| 8. | Tindakan susulan dalam masa yang bersesuaian |  |  |  |  |  |
| 9. | Mudah dihubungi |  |  |  |  |  |
| 10. | Saluran aduan dan berkesan |  |  |  |  |  |

Borang ini hendaklah dikembalikan dalam tempoh 14 hari dari tarikh surat diterima dengan menggunakan \*sampul/emel yang disertakan. Tuan/Puan dianggap telah berpuashati dengan perkhidmatan yang telah diberikan oleh kementerian ini selepas dari tempoh tersebut.

Syabas dan tahniah atas keprihatinan pihajk tuan/puan untuk membantu kementerian ini meningkatkan mutu perkhidmatan yang berkualiti. Usaha tuan/puan amat kami sanjung tinggi dan didahului dengan ucapan terima kasih.

Nama Responden :

Alamat Penuh :

No. Rujukan Kes :