

BORANG KAJI SELIDIK
SISTEM PENGURUSAN ADUAN DAN PUBLISITI
KEMENTERIAN KERJA RAYA

Tujuan Kaji Selidik

Untuk mendapatkan **maklum balas pelanggan** mengenai program Sistem Pengurusan Aduan dan Aktiviti/Program publisiti dan promosi yang telah dijalankan oleh Kementerian Kerja Raya

PANDUAN

1. Borang ini mengandungi **DUA (2)** Bahagian, iaitu:
 - a. **Bahagian A** – Maklumat mengenai pelanggan; dan
 - b. **Bahagian B** – Soalan kaji selidik mengenai program Publisiti dan Sistem Pengurusan Aduan KKR
2. Semua soalan hendaklah dijawab.
3. Maklumat yang diperolehi hanya akan digunakan untuk tujuan Kaji Selidik keberkesanan dan penambahbaikan Program publisiti / promosi dan sistem pengurusan aduan kementerian.
4. Sila tandakan di mana bersesuaian.
5. Borang kaji selidik ini boleh diisi dan dikembalikan secara **atas talian** melalui laman web KKR, **www.kkr.gov.my** . Sekiranya anda mengisi secara **manual**, sila kembalikan borang yang telah diisi kepada alamat berikut:

Ketua Setiusaha,
Kementerian Kerja Raya
Tingkat 4, Blok A, Kompleks Kerja Raya,
Jalan Sultan Salahuddin
50580 Kuala Lumpur
(u.p: Encik Devaraj Subramaniam / Encik Mohd Rizal Hashim)
No. Tel: 03-27714558 / 03-27714562
Emel: devaraj@kk.gov.my / mohdrizal@kk.gov.my / pro@kk.gov.my

6. Sila kembalikan pada atau sebelum : **30 Jun 2009**

BAHAGIAN A : MAKLUMAT PELANGGAN

1. Jantina.

Lelaki

Perempuan

2. Umur.

Kurang dari 18 tahun

19-30 tahun

30-50 tahun

Lebih dari 51 tahun

3. Pekerjaan.

Pelajar

Penjawat awam

Peniaga

Pesara

Surirumah

Bekerja dengan swasta

Penganggur

Lain-lain, sila nyatakan.....

BAHAGIAN B : SOALAN KAJI SELIDIK

1. Sekiranya anda mempunyai pertanyaan/masalah/aduan, saluran manakah yang anda akan gunakan untuk berhubung dengan agensi kerajaan?

Boleh tanda lebih dari satu.

Bersemuka (datang sendiri ke pejabat Kementerian/Agensi pada hari bekerja biasa)

Laman Web (e-aduan)

Saluran lain (contoh sms, telefon, faks, surat, talian bebas tol dan dsb)

Mengunjungi agensi semasa program Hari Bertemu Pelanggan bersemuka / online

2. Adakah anda pernah mengemukakan aduan mengenai KKR?

Ya

Tidak

3. Adakah anda tahu / pernah mengemukakan aduan melalui program HBP secara online

Ya

Tidak

Kalau Ya teruskan kepada bilangan 3.1

3.1 Apakah kategori aduan yang selalu dikemukakan?

Boleh tanda lebih dari satu.

Khidmat nasihat

Status permohonan

Jalan Persekutuan

Pertanyaan umum

Cadangan penambahbaikan

Rayuan

Perkhidmatan Kakitangan

Khidmat Layanan Telefon

Lain-lain, sila nyatakan.....

Khidmat layanan telefon oleh pegawai khidmat pelanggan KKR

Sangat Memuaskan

Tidak Memuaskan

Memuaskan

Sangat tidak memuaskan

Pegawai / kakitangan Kementerian Kerja Raya yang saya hubungi / temui

Mesra / Sangat Membantu

Kurang mesra / membantu

Mesra / membantu

Tidak mesra / membantu

4. Adakah aduan/pertanyaan/masalah yang dikemukakan dapat diselesaikan dengan segera dan memuaskan hati anda?

Ya

Tidak

5. Adakah anda berpuas hati bahawa sistem pengurusan aduan KKR bersifat mesra pelanggan?

Setuju

Tidak Bersetuju

Tidak pasti

6. Adakah anda mendengar/melihat/menonton aktiviti atau program anjuran KKR?

Ya

Tidak

7. Saya sering mendapatkan / rujukan / mengetahui maklumat / aktiviti / program yang dianjurkan KKR melalui :

Portal

Banner / Bunting / Portal

Akhbar

Pegawai KKR

Televisyen

Rakan

7.1 Maklumat berkaitan program / aktiviti di Portal KKR.

Sangat Memuaskan

Kurang Memuaskan

Memuaskan

Sangat Tidak Memuaskan

8. Saya pernah menonton iklan melibatkan perkhidmatan / program KKR di saluran media?

Ya

Tidak

9. Jika ya, saluran Media mana?

Media Cetak
(Surat Khabar, Majalah dll)

Media Elektronik
(TV & Radio)

Laman Web

Banner, Bunting
Poster dll

10. Nyatakan cadangan untuk meningkat sistem pengurusan Aduan KKR?

11. Nyatakan Cadangan penambahbaikan aktiviti publisiti / promosi perkhidmatan KKR di dalam media

