

SISTEM PENGURUSAN ADUAN AWAM (SISPAA)

30.6.2026 – 1.7.2026

AKMAL MELAKA



Diktiraf MS ISO 9001:2015
Provision Of Customs
Training Services

VISI AKMAL

Peneraju Keunggulan Kelestarian Latihan Bertaraf Dunia

MISI AKMAL

Memperkasakan Latihan Berteraskan Kepada Kompetensi Minda Intelktual Dan Digital

SLOGAN AKMAL

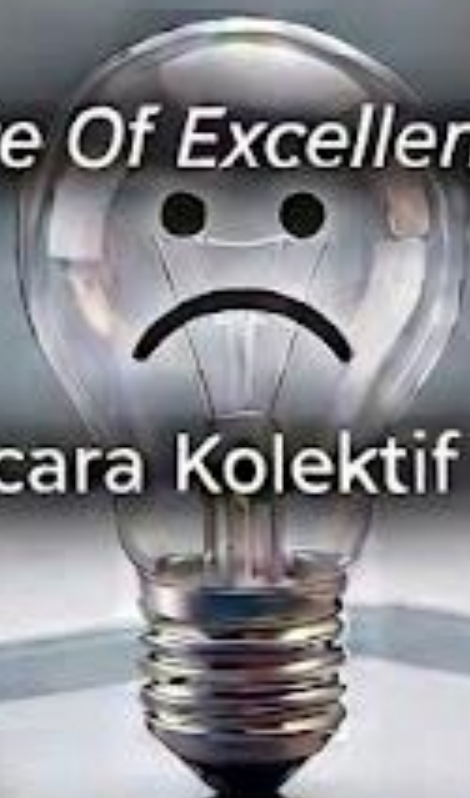
Empowering Success Towards Centre Of Excellence

MOTTO AKMAL

Pemantapan Transformasi Latihan Secara Kolektif Dan Eksklusif

OBJEKTIF AKMAL

Meningkatkan Pengetahuan Kemahiran Modal Insan Melalui Penyelidikan Dan Latihan Yang Bersistematik Serta Terancang Untuk Memberi Perkhidmatan Percukaian Yang Cekap, Adil, Tepat Serta Betul





Matlamat Kursus

Memberi pengetahuan dan kemahiran kepada peserta untuk mengaplikasi tatacara menguruskan aduan dengan baik dan berkesan melalui **SISPAA** yang merupakan medium **pelaporan/aduan** berkaitan ketidakpuasan hati /penghargaan/pertanyaan terhadap penyampaian perkhidmatan Jabatan.



Objektif Kursus

Memahami fungsi dan
pengurusan aduan
awam dalam jabatan
perkhidmatan awam.



Memahami dan
mengaplikasi
penggunaan **SISPAA**
mengikut tatacara
yang betul dan tepat.





JABATAN PENYELARAS

JABATAN PENGAJIAN KEPIMPINAN & HAL EHWAL ISTIADAT

PENASIHAT KURSUS

PUAN SUWATI BINTI SURATMAN

PENGARAH AKMAL

PENGARAH KURSUS

PUAN NORMAH BINTI MD YUSUF

KETUA PROGRAM

TUAN NURUL HAFIZ BIN IDRIS

PENYELARAS KURSUS

TUAN KHAIRUL AMRI BIN NAIM (019-389 7618)

PENOLONG PENYELARAS

PUAN HANIS SALSABILA BINTI HAMDAN (019-317 4335)

URUSETIA

EN MOHD AZLAN BIN SALLEH HUDIN (017-255 6984)

PUAN NURHIDAYU BINTI MOHD YUSOFF

(014-981 6497)

PIAGAM PELANGGAN

Kami anggota Akademi Kastam Diraja Malaysia dengan penuh iltizam menyempurnakan tugas yang dipertanggungjawabkan dalam melaksanakan program latihan berkualiti kepada anggota Jabatan dan orang awam yang komited dan memerlukan latihan, ke arah membangunkan perkhidmatan yang profesional.

Kami mengiktiraf hak-hak klien kami seperti berikut:-

1. Mendapat latihan yang mencapai **objektif kursus** pada tahap minimum 85%;
2. Mendapat kemudahan latihan dan peralatan yang mencukupi serta penginapan yang selesa pada skor purata minimum 5 dari skala 1 hingga 7;
3. Mendapat bekalan makanan dan minuman yang bersih, berkhasiat dan bermutu pada skor purata minimum 5 dari skala 1 hingga 7; dan,
4. Mendapat perkhidmatan pensyarah / jurulatih yang kompeten iaitu mencapai skor purata minimum 5 dari skala 1 hingga 7.



DASAR KUALITI LATIHAN AKMAL



AKMAL komited menyediakan perkhidmatan latihan perkastaman yang memenuhi keperluan pelanggannya berpandukan standard MS ISO 9001:2015.

AKMAL akan melaksanakan penambahbaikan yang berterusan bagi meningkatkan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualitinya.

MAKLUMAT PENSYARAH

Puan Azrina binti Md. Jais

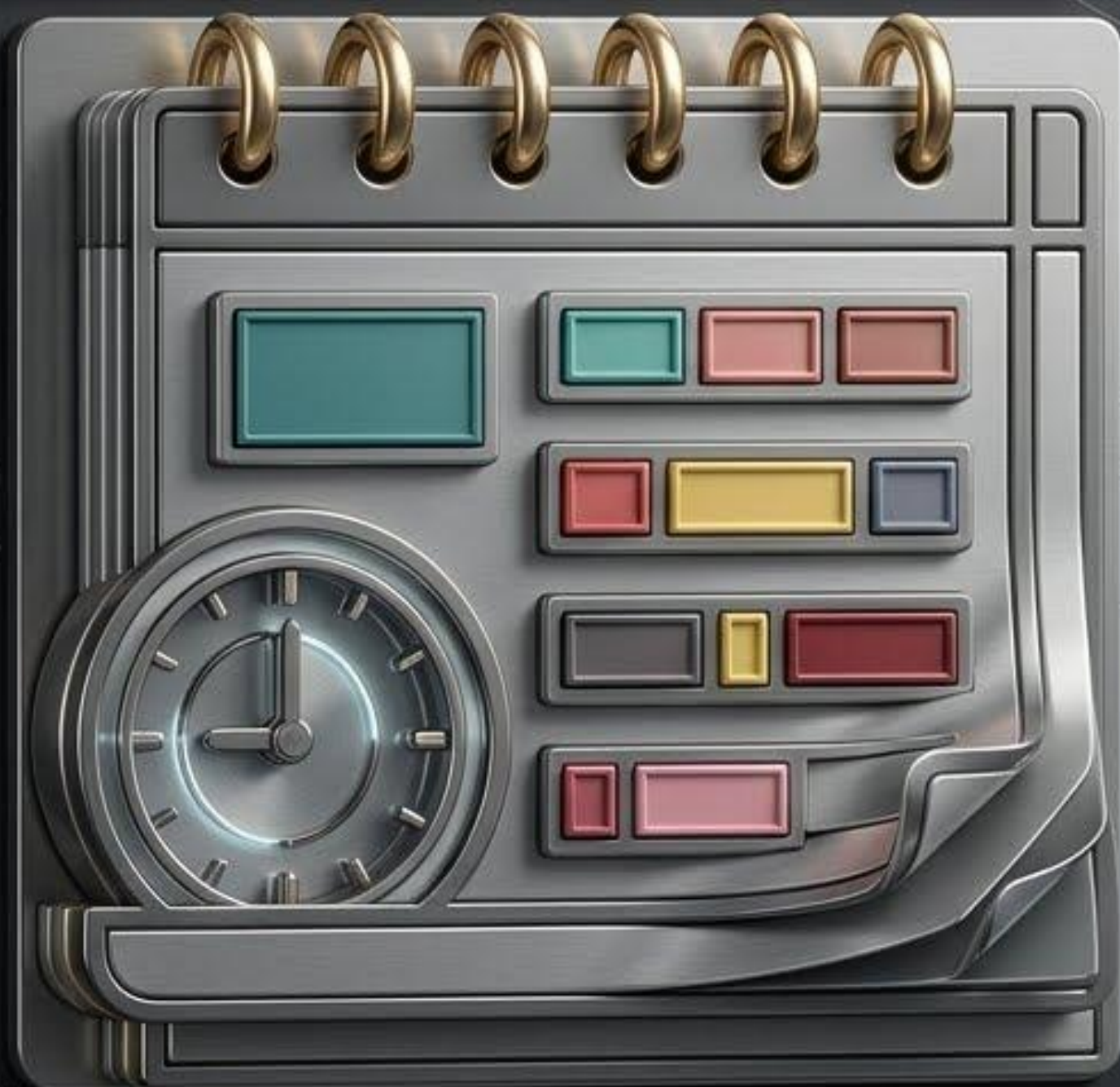
Penolong Kanan Pengarah Kastam II
Unit Tadbir Urus, Cawangan Integriti JKDM

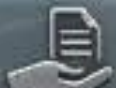
Puan Hairunnisa binti Othman

Penolong Penguasa Kastam Kanan
Unit Aduan, Cawangan Integriti JKDM

Pegawai Biro Pengaduan Awam, Malaysia

JADUAL KURSUS



TARIKH / MASA	AKTIVITI	TINDAKAN	TEMPAT
29.06.2026			
1430 – 1830	Pendaftaran 	U	JPHEP
1830 – 2030	Makan Malam 		DMB
30.06.2026			
0700 – 0800	Sarapan pagi 		DMB
0815-0830	Taklimat Kursus 	PK	MAKMAL
0830 – 1030	Pengendalian Pengurusan Aduan Awam dalam Jabatan	BPA	MAKMAL
1030 – 1100	Minum Pagi 		DMB
1100 – 1300	Sambungan - Pengendalian Pengurusan Aduan Awam dalam Jabatan	AMJ	MAKMAL
1300 – 1430	Makan Tengah Hari 		DMB
1430- 1630	Pengenalan Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA)	AMJ	MAKMAL
1630-1700	Minum Petang 		DMB

JADUAL KURSUS

5:58



TARIKH / MASA	AKTIVITI	TINDAKAN	TEMPAT
01.07.2026			
0700 – 0800	Sarapan pagi 		DMB
0830 – 1030	Penggunaan Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA)	HNO	MAKMAL
1030 – 1100	Minum Pagi 		DMB
1100 – 1300	Sambungan - Penggunaan Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA)	HNO	MAKMAL
1300 – 1430	Makan Tengah Hari 		DMB
1430-1630	Sambungan - Penggunaan Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA) 	HNO	MAKMAL
1630-1700	Penilaian Kursus / Minum Petang / Bersurai	PK/U 	MAKMAL / DMB



RUJUKAN SINGKATAN



PENSYARAH:

- 1) Pensyarah Biro Pengaduan Awam
- 2) Puan Azrina binti Md. Jais
- 3) Puan Hairunnisa binti Othman

BPA
AMJ
HNO

Penyelaras Kursus

PK

Urusetia

U

Jabatan Pengajian Hal Ehwal Pelajar

JPHEP

Dewan Makan Bestari

DMB

Makmal Komputer

MK



An open book with a dark, textured cover. The front and back covers are visible, each featuring a decorative, embossed border with ornate corner designs. A central rectangular plaque, also embossed, spans across the middle of the book. On this plaque, the words "THANK YOU" are written in a large, bold, serif font. The text is raised, giving it a three-dimensional appearance. The lighting is soft, highlighting the metallic or leather-like texture of the book and the embossed details. The spine of the book is visible on the left side, showing multiple layers of pages.

THANK YOU