

PANDUAN PENGGUNAAN SISTEM PENGURUSAN ADUAN AWAM



VISI

Menjadi peneraju kecemerlangan penyampaian perkhidmatan awam melalui pengurusan aduan yang inovatif.

MISI

Memperkasakan pengurusan aduan agensi awam ke arah meningkatkan daya saing negara dan kesejahteraan rakyat.

PIAGAM PELANGGAN

Mengurus dan menyelesaikan aduan orang ramai terhadap agensi kerajaan dalam tempoh maksimum 15 hari bekerja untuk kes aduan biasa. Bagi kes aduan kompleks, tempoh penyelesaian bergantung kepada tahap kompleksiti aduan.

ADAKAH PELBAGAI ADUAN BOLEH DIRUJUK KEPADA BPA?

Ya, **KECUALI** aduan terhadap:

- Dasar-dasar kerajaan; dan
- Perkara-perkara yang di bawah bidang kuasa:

1. Jawatankuasa Kira-kira Awam
2. Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia
3. Jabatan Bantuan Guaman
4. Masalah keluarga/peribadi
5. Tuntutan berbentuk 'civil' antara individu/syarikat

1. Buka laman sesawang <https://pcb.spab.gov.my/>.
2. Klik 'Aduan/Maklum Balas Baharu' dan lengkapkan maklumat yang berkaitan.
3. Setelah lengkap, klik butang 'Hantar'.
4. 'ID Tiket' (no rujukan aduan) akan diterima melalui e-mel yang didaftarkan.
5. Klik butang 'Semak Aduan/Maklum Balas' untuk semakan status aduan.
6. Log masuk dengan 'ID Tiket'. Masukkan 'No. Pengenalan' dan tekan butang 'Semak'.

Sila imbas



Maklumat lanjut mengenai Panduan Penggunaan Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA) boleh dilayari di saluran [YouTube](#) "Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri".

The screenshot shows the SISPAA web portal interface. At the top, there's a header with the SISPAA logo and the text 'Sistem Pengurusan Aduan Awam'. Below the header, there are navigation links for 'Laman Utama', 'FAQ', and 'Peta Laman'. The main content area is titled 'BORANG ADUAN/MAKLUM BALAS'. It includes a disclaimer about the system's availability and a form for submitting a complaint or report. The form fields include: 'Jenis' (dropdown menu), 'Tajuk' (text input), 'Butiran' (text area), 'Agensi' (dropdown menu), 'Lokasi' (text input), and 'Masa' (date/time input). There is a 'Lampiran' button for uploading files. Below the form, there's a section for 'Butiran peribadi anda' with fields for 'Nama', 'No. Pengenalan', 'No. Telefon', 'No. Telefon Bimbit', and 'E-mel'. There are 'Log Masuk' and 'Daftar Baharu' buttons. At the bottom, there's a 'Penafian' section and 'Hantar' and 'Semula' buttons.