



KERAJAAN MALAYSIA

PEKELILING AM BILANGAN 2 TAHUN 2022

PENAMBAHBAIKAN PENGURUSAN ADUAN AWAM

JABATAN PERDANA MENTERI

16 Februari 2022

Dikelilingkan kepada:

Semua Ketua Setiausaha Kementerian
Semua Ketua Jabatan Persekutuan
Semua Setiausaha Kerajaan Negeri
Semua Pihak Berkuasa Berkanun Persekutuan dan Negeri
Semua Pihak Berkuasa Tempatan



JABATAN PERDANA MENTERI
KOMPLEKS JABATAN PERDANA MENTERI
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN
62502 PUTRAJAYA

Tel: 03-8000 8000
Faks: 03-8888 3904
Web: www.jpm.gov.my

Ruj. Kami :
Tarikh : 16 Februari 2022

Semua Ketua Setiausaha Kementerian
Semua Ketua Jabatan Persekutuan
Semua Setiausaha Kerajaan Negeri
Semua Pihak Berkuasa Berkanun Persekutuan dan Negeri
Semua Pihak Berkuasa Tempatan

PEKELILING AM BILANGAN 2 TAHUN 2022

PENAMBAHBAIKAN PENGURUSAN ADUAN AWAM

1. TUJUAN

Pekeliling ini bertujuan memaklumkan agensi awam mengenai penambahbaikan dalam usaha memperkasakan lagi pengurusan aduan awam.

2. TAFSIRAN

2.1 Bagi maksud pemakaian Pekeliling Am ini:

- i. "Ketua Jabatan" ertinya pegawai yang bertanggungjawab bagi sesuatu Kementerian/Jabatan/Agensi Persekutuan dan Negeri;
- ii. "Wilayah Persekutuan" ertinya Wilayah-Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur, Labuan dan Putrajaya;
- iii. "Negeri" ertinya Negeri-Negeri selain Wilayah Persekutuan; dan
- iv. "Agensi Awam" bermaksud Kementerian atau Jabatan Kerajaan (Persekutuan dan Negeri), Pihak Berkuasa Berkanun (Persekutuan dan Negeri) dan Pihak Berkuasa Tempatan.

3. LATAR BELAKANG

3.1 Pengurusan aduan awam yang berkualiti adalah penting dalam perancangan strategik bagi Kementerian dan Agensi. Jumlah aduan yang diterima oleh Kementerian dan Agensi dapat memberi petunjuk sama ada orang awam berpuas hati atau sebaliknya terhadap keberkesanan penyampaian perkhidmatan yang disediakan kepada orang awam.

3.2 Kerajaan telah menetapkan dalam Mesyuarat Jemaah Menteri pada 19 Jun 2013 bahawa Biro Pengaduan Awam (BPA) berperanan sebagai badan pemantau, manakala semua aduan hendaklah terus disalurkan kepada agensi awam bagi diambil tindakan

penyelesaian. Kementerian dan Agensi bertanggungjawab sepenuhnya untuk memastikan penyelesaian aduan dan tindakan penambahbaikan dapat dilaksanakan secara cekap dan berkesan. BPA akan bekerjasama dengan Kementerian dan Agensi dalam memantapkan pengurusan aduan awam melalui kaedah turun padang/naziran/ tinjauan/risikan bersama kementerian dan agensi.

4. PELAKSANAAN

Pekeliling ini mengandungi maklumat berhubung pelaksanaan penambahbaikan dalam pengurusan aduan awam seperti di **LAMPIRAN A, LAMPIRAN B, LAMPIRAN C** dan **LAMPIRAN D** yang akan diperluaskan kepada semua Kementerian/Jabatan/Agensi Persekutuan dan Negeri. Pekeliling ini menggantikan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2009 mengenai Penambahbaikan Proses Pengurusan Aduan.

5. PEMAKAIAN

Tertakluk kepada penerimaannya oleh pihak berkuasa masing-masing, peruntukan Pekeliling Am ini pada keseluruhannya dipanjangkan kepada semua Ketua Setiausaha Kementerian, semua Ketua Jabatan Persekutuan, semua Setiausaha Kerajaan Negeri dan Pihak Berkuasa Berkanun Wilayah Persekutuan.

6. TARIKH KUAT KUASA

Pekeliling Am ini berkuat kuasa mulai tarikh ia dikeluarkan.

7. PEMBATALAN

Dengan berkuatkuasanya pekeliling ini, maka pekeliling/surat pekeliling berikut adalah **dibatalkan**, iaitu:

- 7.1 Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2002; dan
- 7.2 Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2009.

8. MAKLUMAT PERTANYAAN

Sebarang pertanyaan mengenai Pekeliling Am ini boleh ditujukan kepada:

BIRO PENGADUAN AWAM

Pusat Governans, Integriti dan Anti-Rasuah Nasional (GIACC)
Jabatan Perdana Menteri
Aras 2 dan 3 , Blok F10, Kompleks F
Lebuhraya Perdana Timur, Presint 1
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62000 Putrajaya
No. Telefon : 03 - 8000 8000
Laman Web Rasmi : www.pcb.gov.my

“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”

Saya yang menjalankan amanah,


(TAN SRI DATO' SERI MOHD ZUKI BIN ALI)

Ketua Setiausaha Negara

PENAMBAHBAIKAN PENGURUSAN ADUAN AWAM

1. TAKRIF DAN SKOP PEMANTAUAN BIRO PENGADUAN AWAM

1.1 Bagi maksud pekeling ini:

"Ketua Jabatan" bermaksud pegawai yang mengetuai sesebuah agensi awam di peringkat ibu pejabat, iaitu Ketua Setiausaha, Ketua Pengarah dan Ketua Perkhidmatan termasuklah mana-mana pegawai dalam Kumpulan Pengurusan Tertinggi dan Kumpulan Pengurusan dan Profesional yang diberi kuasa dengan sewajarnya secara bertulis oleh pegawai yang bertanggungjawab bagi Kementerian, Jabatan, Institusi, Agensi, Sektor atau Unit untuk bertindak bagi pihaknya.

"Aduan Awam" bermaksud pernyataan orang ramai mengenai ketidakpuasan mereka terhadap tindakan, amalan dan penyampaian perkhidmatan oleh agensi kerajaan atau penjawat awam yang dirasai tidak adil, tidak mematuhi undang-undang dan/atau peraturan yang sedia ada termasuk salah laku, penyelewengan, salah guna kuasa dan salah tadbiran.

"Salah Tadbiran (Maladministration)" ertinya apa-apa tindakan yang diambil atau tindakan yang tidak diambil oleh badan awam kepada pengadu yang tidak mematuhi garis panduan, prosedur operasi standard badan awam atau melanggar mana-mana undang-undang yang memberi kuasa kepada badan awam.

"Bukan Aduan Awam" bermaksud maklum balas yang bukan berbentuk aduan iaitu **pertanyaan, cadangan dan penghargaan**. Selain itu, bukan aduan awam juga merujuk kepada apa-apa aduan yang tidak berkaitan dengan sistem penyampaian perkhidmatan awam.

- 1.2 Biro Pengaduan Awam (BPA) tidak menguruskan aduan berkaitan perkara-perkara di bawah bidang kuasa dan fungsi mana-mana suruhanjaya, mahkamah, tribunal dan agensi penyiasatan. BPA juga tidak mengendalikan aduan berhubung keselamatan, hubungan antarabangsa, perisikan, kes aduan bersifat peribadi antara individu dan keputusan yang

telah dibuat oleh Parlimen atau Jemaah Menteri. Walau bagaimanapun, kes-kes salah tadbiran adalah termasuk di bawah bidang kuasa dan skop BPA.

- 1.3 Aduan berkaitan pihak swasta pula akan dikemukakan terus kepada pihak berkuasa yang mengawal selia perkhidmatan atau industri berkenaan.
- 1.4 BPA dan agensi awam boleh menolak aduan yang dikemukakan sekiranya pengadu enggan memberikan maklumat yang betul dan lengkap, aduan yang berniat jahat (*mala fide*), berbentuk ugutan/ancaman, sebarang aduan yang menggunakan bahasa yang kesat, lucah, konfrantasi, penghinaan atau tuduhan tanpa asas dan aduan berulang daripada individu yang sama yang telah pun diberi maklum balas sewajarnya.

2. OBJEKTIF PENAMBAHBAIKAN DALAM PENGURUSAN ADUAN

- 2.1 Tujuan utama penambahbaikan dalam pengurusan aduan ini adalah untuk memastikan agensi awam:
 - i. meningkatkan keupayaan, kecekapan dan keberkesanan pengurusan aduan masing-masing supaya dapat menyelesaikan aduan dengan lebih cekap dan berkesan;
 - ii. mematuhi standard pengurusan aduan yang ditetapkan dan amalan-amalan terbaik di dalam dan luar negara;
 - iii. menambah baik pendekatan dalam memperoleh dan memahami isu-isu yang dihadapi oleh rakyat; dan
 - iv. menggunakan maklumat aduan awam untuk menjana inovasi dalam menambah baik sistem penyampaian perkhidmatan awam secara berterusan.

3. PERANAN BIRO PENGADUAN AWAM

- 3.1 Mesyuarat Jemaah Menteri pada 19 Jun 2013 telah menetapkan bahawa BPA berperanan sebagai pemantau, manakala aduan orang awam disalurkan terus kepada agensi yang berkaitan untuk diambil tindakan.

3.2 Bagi melaksanakan peranan berkenaan, BPA bertanggungjawab:

- i. menerima aduan orang awam yang masih tidak berpuas hati setelah mereka mengemukakan aduan di agensi yang berkenaan dan menyiasat serta mengemukakan syor tindakan pembetulan atau tindakan pencegahan kepada agensi berkaitan untuk diselesaikan. BPA juga akan memantau prestasi penyelesaian aduan berkenaan;
- ii. mengawasi dan memantau pengendalian aduan di semua agensi awam melalui naziran, audit dan *mystery shopping* secara berkala ke atas pengurusan aduan di agensi awam yang dikenal pasti;
- iii. membentang dan membuat perakuan berhubung hasil kajian atau cadangan penambahbaikan penyampaian perkhidmatan awam kepada Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam (JKTPA) serta memantau pelaksanaan tindakan oleh agensi awam berhubung keputusan JKTPA;
- iv. memperkasa peranan agensi dalam pelaksanaan program-program proaktif; dan
- v. memberi nasihat serta latihan kepada agensi awam berhubung pengurusan aduan.

3.3 JKTPA dianggotai oleh:

- a) Ketua Setiausaha Negara (Pengerusi);
- b) Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam;
- c) Ketua Setiausaha Perbendaharaan;
- d) Ketua Pengarah Pusat Governans, Integriti dan Anti-Rasuah Nasional;
- e) Ketua Pesuruhjaya, Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia;
- f) Timbalan Ketua Setiausaha Kanan, Jabatan Perdana Menteri;
- g) Ketua Pengarah, Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia; dan

h) Ketua Pengarah Biro Pengaduan Awam (Setiausaha).

3.4 JKTPA mempunyai bidang kuasa seperti berikut:

- a) menentukan dasar-dasar berkaitan sistem pengurusan aduan;
- b) menimbang dan membuat keputusan berkaitan laporan/kes aduan awam yang dikemukakan oleh BPA; dan
- c) mengarahkan jabatan/agensi awam supaya mengambil tindakan pembedahan dalam menyelesaikan sesuatu aduan/kes yang dirujuk kepadanya.

4. PERANAN AGENSI AWAM DALAM PENGURUSAN ADUAN AWAM

4.1 Selaras dengan keputusan Jemaah Menteri bertarikh 19 Jun 2013, agensi awam bertanggungjawab sepenuhnya untuk mengambil tindakan penyelesaian ke atas aduan yang dikemukakan terhadapnya. Semua agensi awam hendaklah memberi keutamaan kepada pengurusan aduan dengan menjadikannya sebagai agenda utama di semua peringkat perkhidmatan. BPA sebagai badan pemantau akan mengawasi pelaksanaan peranan utama agensi awam dalam menguruskan aduan dengan:

- i. melaksanakan naziran, audit dan *mystery shopping* di agensi awam; dan
- ii. memberikan maklum balas Prestasi Pengurusan Aduan Agensi kepada mana-mana agensi kerajaan untuk tujuan penarafan dan/atau pengiktirafan.

4.2 Kriteria-kriteria yang dijadikan asas untuk penilaian adalah seperti berikut:

(a) Penubuhan Jawatankuasa Tetap Pengurusan Aduan Kementerian/Setiausaha Kerajaan Negeri dan Jawatankuasa Pengurusan Aduan Jabatan/Agensi

- i. Kerajaan telah menetapkan semua Kementerian/Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri (SUK) hendaklah menubuhkan Jawatankuasa Tetap Pengurusan Aduan Kementerian

(JKTPAK)/Jawatankuasa Tetap Pengurusan Aduan Kerajaan Negeri (JKTPAN) sebagai iltizam Pengurusan Tertinggi agensi awam dalam menambah baik sistem penyampaian perkhidmatan awam;

- ii. JKTPAK/JKTPAN hendaklah dipengerusikan oleh sekurang-kurangnya Timbalan Ketua Setiausaha di Kementerian atau Timbalan SUK bagi peringkat negeri dan berperanan mendengar, menilai dan memperakukan keputusan dasar berhubung isu-isu aduan yang dikemukakan;
- iii. Jawatankuasa Pengurusan Aduan Agensi (JKPAA) hendaklah ditubuhkan di peringkat Agensi dan Jabatan. JKPAA berperanan menyelesaikan dan memantau pengurusan aduan di Jabatan/Agensi serta mengemukakan isu-isu yang memerlukan keputusan JKTPAK/JKTPAN;
- iv. JKPAA hendaklah dipengerusikan oleh sekurang-kurangnya Timbalan Ketua Pengarah Jabatan/Agensi masing-masing;
- v. Mesyuarat JKTPAK/JKTPAN perlu dilaksanakan sekurang-kurangnya dua (2) kali setahun dengan keanggotaan ahli mesyuarat seperti berikut:
 - Pengerusi
 - Pegawai Unit Komunikasi Korporat (UKK)/Pengurus Aduan Peringkat Kementerian/Negeri/Jabatan/Agensi
 - Wakil Dari BPA
- vi. Kaedah pelaksanaan mesyuarat adalah seperti di **LAMPIRAN B.**

(b) Unit Pengurusan Aduan Dan Pengurus/Penyelia/Penyelaras Atau Pegawai Aduan

- i. Semua agensi awam dikehendaki menugaskan sebuah Unit Pengurusan Aduan (UPA) bagi mengurus aduan awam dan menyelaraskan perjalanan JKTPAK/JKTPAN dan JKPAA. Pegawai sedia ada daripada Kumpulan Pengurusan dan Profesional hendaklah ditugaskan sebagai Pengurus Aduan yang turut bertanggungjawab untuk berurusan dengan

pengadu, BPA dan agensi-agensi lain khusus bagi mengendalikan aduan awam.

- ii. Semua Pengerusi JKPAА peringkat Jabatan/Agensi juga dilantik sebagai Pengurus/Penyelia/Penyelaras atau Pegawai Aduan yang bertanggungjawab bagi pengurusan aduan di Jabatan/Agensi masing-masing.

(c) Menyediakan Prosedur Operasi Standard atau *Standard Operating Procedure* Pengurusan Aduan

- i. Prosedur Operasi Standard atau *Standard Operating Procedure* (SOP) berkaitan pengurusan aduan hendaklah disediakan berdasarkan tempoh masa yang ditetapkan oleh pekeliling ini. Sehubungan itu, agensi awam hendaklah mengelaskan aduan berdasarkan tahap kesukaran iaitu **BIASA** dan **KOMPLEKS**.
- ii. Tempoh penyelesaian aduan kategori **BIASA** adalah dalam masa **15 hari bekerja**.
- iii. Aduan **KOMPLEKS** merujuk kepada aduan yang diuruskan melebihi tempoh 16 hari dan ke atas dan boleh mencecah sehingga 365 hari termasuk hari kelepasan am dalam tahun kalendar berkenaan. Namun demikian, pihak agensi hendaklah memaklumkan kepada pengadu tentang proses/pelan tindakan yang akan diambil dan tempoh aduan dijangka selesai. Maklum balas awal bagi semua kes-kes aduan kompleks hendaklah dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh 15 hari bekerja. SOP bagi tahap kesukaran aduan **BIASA** dan aduan **KOMPLEKS** adalah seperti di **LAMPIRAN C**.
- iv. **PERTANYAAN** yang dikemukakan oleh orang awam kepada Kementerian/ Jabatan/Agensi untuk mendapatkan maklumat atau penjelasan lanjut mengenai sesuatu **PERTANYAAN** hendaklah diberi maklum balas dalam tempoh **lima (5) hari** bekerja. Manakala bagi **PERTANYAAN** orang awam yang berkaitan soalan-soalan lazim hendaklah dijawab dengan serta merta. Sebagai tindakan proaktif untuk menjawab **PERTANYAAN** awam, Kementerian/Agensi/Jabatan

hendaklah menyediakan *Frequently Asked Questions* (FAQ) yang terperinci mengenai organisasi sebagai rujukan bagi menjawab **PERTANYAAN** daripada orang awam. SOP bagi menjawab **PERTANYAAN** adalah seperti di **LAMPIRAN D**.

- v. Maklum balas **CADANGAN** dan **PENGHARGAAN** juga boleh diberikan dalam tempoh **5 hari** bekerja sebagai penghargaan Kementerian/Jabatan/Agensi awam kepada orang awam.

(d) Pemantapan Teknologi Maklumat dan Komunikasi Dalam Pengurusan Aduan Agensi

- i. Selaras dengan perkembangan semasa dan tuntutan bagi memenuhi ekspektasi pelanggan, penggemblengan teknologi maklumat dan komunikasi akan diperkukuhkan melalui penggunaan Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA) sebagai sistem utama pengurusan aduan awam. Kementerian/Jabatan/Agensi yang telah mempunyai sistem selain SISPAA hendaklah mengintegrasikan sistem sedia ada dengan SISPAA.
- ii. Sistem ini akan mengambil kira keperluan agensi awam bermula dari proses penerimaan aduan, perekodan, pengagihan, penyiasatan, penyelesaian dan juga pelaporan serta analisis berkaitan aduan.

(e) Pelaksanaan Program Proaktif di Agensi Awam

Selaras dengan falsafah merakyatkan perkhidmatan awam, semua agensi awam hendaklah melaksanakan program proaktif seperti kaunter perkhidmatan bergerak, aktiviti turun padang, sesi dialog secara bersemuka atau dalam talian dan mengadakan kerjasama dengan pelbagai lapisan masyarakat serta pertubuhan bukan kerajaan atau *non-governmental organisation* (NGO). Program ini bertujuan untuk membolehkan orang awam mendapatkan maklumat mengenai perkhidmatan agensi di samping boleh mengemukakan aduan, pertanyaan serta cadangan.

(f) Pembangunan Kompetensi Pengurusan Aduan

- i. Ketua Jabatan bertanggungjawab untuk mengenal pasti keperluan latihan dan kompetensi berkaitan pengurusan aduan terutama untuk pegawai di barisan hadapan iaitu Pengurus/Penyelia/Penyelaras atau Pegawai Aduan Kementerian/Jabatan/Agensi berkenaan. Pelan perancangan dan pelaksanaan latihan khusus mengenai pengurusan aduan hendaklah dimasukkan dalam pelan pembangunan modal insan tahunan di Kementerian/Agensi/Jabatan masing-masing.
- ii. Ketua Jabatan bertanggungjawab untuk memastikan Pengurus/Penyelia/Penyelaras atau Pegawai Aduan di setiap Kementerian/Jabatan/Agensi untuk menghadiri kursus SISPAA bagi memantapkan kualiti pengurusan aduan awam.
- iii. Pengurus/Penyelia/Penyelaras atau Pegawai Aduan di setiap Kementerian/Agensi/Jabatan digalakkan untuk mengakses video tutorial pengurusan aduan awam yang disediakan di laman sesawang rasmi BPA sebagai latihan sendiri.

(g) Pengawalan Kendiri Pengurusan Aduan Secara Berkala

Agensi hendaklah menyediakan mekanisme kawalan dalaman dan pemantauan (internal controls and monitoring) secara berkala bagi memastikan sistem pengurusan aduan Kementerian/Jabatan/Agensi mematuhi standard dan SOP yang telah ditetapkan dalam pekeliling ini.

GAMBARAJAH I

CARTA ALIR PENYELARASAN MESYUARAT JKTPAK & JKTPAN



GAMBARAJAH II

SOP bagi tahap kesukaran aduan **BIASA****Takrifan :**

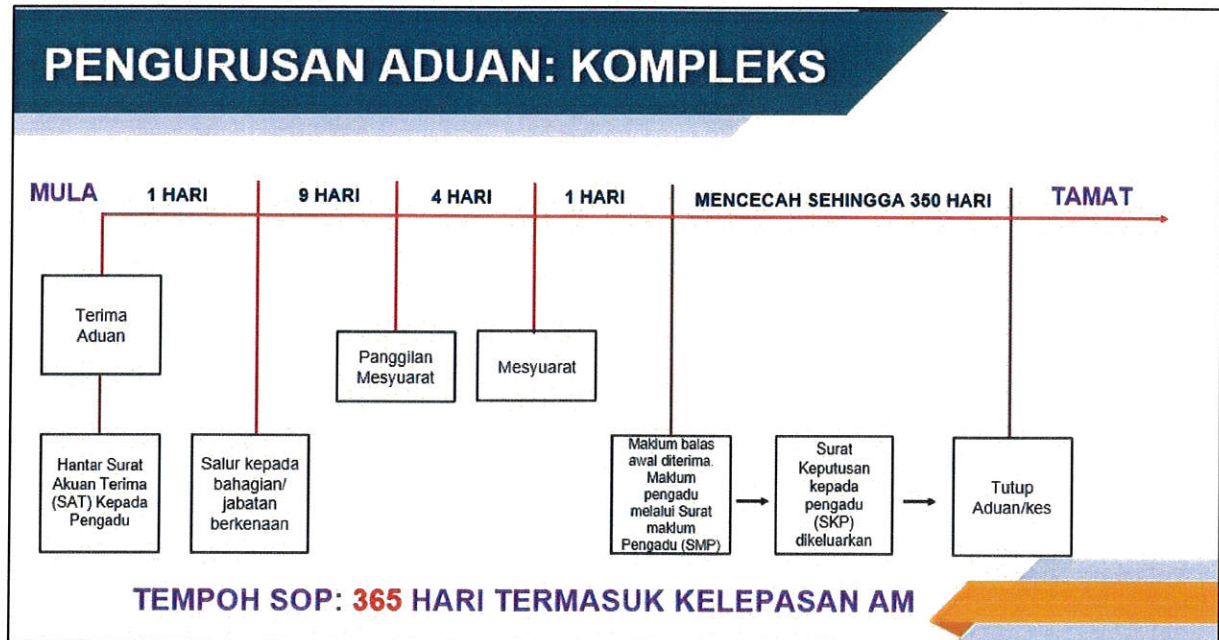
- i. Aduan yang boleh diselesaikan diperingkat unit/bahagian/agensi sahaja;
- ii. Memerlukan tindakan segera;
- iii. Penyelesaian aduan memerlukan penglibatan lebih dari satu (1) Unit/Bahagian/Agensi/Jabatan;
- iv. Memerlukan siasatan lanjut/lawatan ke lokasi dan premis; dan
- v. Kelewatan boleh menjejaskan keselamatan, kepentingan awam serta mendatangkan mudarat.

Penglibatan Jawatankuasa :

- i. Penyelesaian boleh dibuat di peringkat Pegawai Bertanggungjawab/Penyelia/Ketua Jabatan; dan
- ii. Jawatankuasa Pengurusan Aduan Agensi/Jabatan (JKPAA) sekiranya perlu.

GAMBARAJAH III

SOP bagi tahap kesukaran aduan **KOMPLEKS**



Takrifan :

- i. Aduan yang melibatkan pertambahan peruntukan kewangan, isu tanah, salahlaku, pindaan dasar dan sebagainya;
- ii. Memerlukan siasatan lanjut/lawatan ke lokasi; dan
- iii. Penyelarasan dan ulasan lanjut diperlukan daripada agensi-agensi terlibat.

Penglibatan Jawatankuasa :

- i. Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam Kementerian (JKTPAK)/Jawatankuasa Tetap Pengurusan Aduan Kerajaan Negeri (JKTPAN);
- ii. Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam BPA (JKTPA); dan
- iii. Jawatankuasa lain yang berkaitan.

GAMBARAJAH IV

SOP bagi menjawab PERTANYAAN



Takrifan :

- i. Pertanyaan yang boleh diselesaikan diperingkat unit/bahagian/agensi sahaja;
- ii. Memerlukan tindakan segera kerana bukan kes aduan biasa atau kompleks;
- iii. Penyelesaian aduan tidak melibatkan lebih dari satu (1) unit/bahagian/agensi;
- iv. Tidak memerlukan siasatan lanjut/lawatan ke lokasi dan premis; dan
- v. Kelewatan boleh mencerminkan respon Kementerian/Agensi/Jabatan Awam yang perlahan dan tidak proaktif.

Penglibatan Jawatankuasa :

- i. Pengurus Aduan dan Penyelia sahaja.