



Majlis Anugerah Kecemerlangan JABATAN PERDANA MENTERI



Majlis Perpisahan
Ketua Setiausaha Negara



Perjumpaan
Ketua Pengarah BPA
dengan Timbalan
Ketua Setiausaha



MESRA
Perlis



Lawatan
SYABAS



Bual Bicara
Ketua Pengarah
bersama
BERNAMA

Sedia Membantu!

KANDUNGAN

Perjumpaan KP Bersama Timbalan-Timbalan Ketua Setiausaha Kementerian	3
Perjumpaan Ketua Pengarah BPA Dengan Ketua Komunikasi Korporat/Pegawai Perhubungan Awam Siri 1/2012	3
Pegawai LHDN Lawat BPA Putrajaya	4
Lawatan Kerja Syarikat Bekalan Air Selangor (SYABAS) ke BPA	4
Majlis Perpisahan YBhg. Tan Sri Mohd Sidek Bin Hj. Hassan, Ketua Setiausaha Negara	5
Penambahbaikan Dalam Proses Kerja : Dato' Dr. Tam	5
Bengkel Pengwujudan Sistem Pengurusan Aduan Yang Mampuan	6
Bual Bicara 'Dalam Radar' Di Radio 24 Bernama	6
BPA Perak Anjur Mesra Rakyat Daerah Kinta	7
700 Kehadiran Di Mesra Rakyat Kangar Perlis	7
Ruangan Sejenak	8-9
Ketua Pegawai Eksekutif LADA Rasmi Program KABB Langkawi	10
Program KABB Samarahan, Sarawak	10
Ahli Parlimen Setiawangsa Rasmi KABB Wangsa Maju	11
Program Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu (KABB) Tanah Merah, Kelantan Catat 275 Hadirin	11
Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu (KABB) Kulaijaya	12
KAB BPA Melaka / Negeri Sembilan di Program SKSJ	12
BPA Terengganu / Kelantan Buka Kaunter Di Pasar Ketereh (KAB)	12
BPA Buka Kaunter Di Terminal Bas Port Dickson	13
Kaunter Aduan Bergerak (KAB) Bau	13
KAB Rompin Tarik 300 Pengunjung	13
JPM Anjur Pertandingan Bola Jaring Dan Sepak Takraw Di Putrajaya	14
Kejohanan Paintball JPM 2012	14
Kejohanan Futsal JPM 2012	15
Kejohanan <i>Dragon Boat</i> JPM 2012	15

Tinta PENGARANG

Assalamualaikum w.b.t. dan Salam Sejahtera.

Transformasi Perkhidmatan Awam merupakan satu agenda dalam perkhidmatan awam yang bertujuan untuk menambahbaik kualiti perkhidmatan awam melalui penyampaian perkhidmatan berkesan kepada rakyat.

Namun kejayaan melaksana agenda transformasi ini menuntut perkhidmatan awam sedia ada membuat anjakan paradigma dan membentuk budaya baru yang mengutamakan inovasi dan penciptaan serta memperkasakan intelektual dan profesionalisme.

Sejajar dengan iltizam yang dizahirkan oleh pemimpin Negara, pengurusan aduan turut mendapat tempasnya. Masyarakat hari ini tidak lagi bersikap tunggu dan lihat malah mereka bertindak lebih proaktif bagi memastikan setiap aduan mendapat maklum balas yang sewajarnya. Justeru, para penjawat awam harus membudayakan amalan melaksanakan perkhidmatan yang mesra dan responsif kepada masyarakat untuk memastikan perkhidmatan awam terus relevan di masa hadapan.

Budaya mesra pelanggan yang mengutamakan kecemerlangan budi pekerti bukan sahaja akan mewujudkan persekitaran kerja yang lebih harmoni, malah akan menzahirkan perhubungan akrab antara penjawat awam dengan pelanggan. Pemikiran secara produktif akan membolehkan kita menghasilkan idea-idea yang baru yang lebih inovatif dan kreatif. Sekiranya kita hanya memberi tumpuan dan berinovasi dengan idea-idea yang lama ianya tidak mungkin dapat bertahan apabila mendepani arus perubahan yang mencabar.

Justeru, perkhidmatan awam kini perlu mengamalkan prinsip CPI iaitu Cepat, Tepat dan Berintegriti serta PCI (Produktiviti, Kreativiti dan Inovasi) dalam setiap tugas yang telah diamanahkan. Keperluan untuk "turun padang" adalah sangat penting bagi memastikan kedudukan sebenar di peringkat pelaksanaan. Aduan awam kini tidak lagi dilihat sebagai entiti negatif. Malah, setiap aduan yang disalurkan dianggap sebagai proses dan cadangan penambahbaikan bagi memastikan rakyat mendapat manfaat dan faedah yang disediakan oleh Kerajaan.

Justeru, melalui Pelan Transformasi Negara, Pelan Transformasi Ekonomi, Model Baru Ekonomi serta Rancangan Malaysia Ke-10, semangat dan usaha digembleng secara bersepadu dan tersusun, ke arah menjayakan hasrat dan aspirasi yang sama, iaitu mentransformasikan negara kepada sebuah negara maju yang berpendapatan tinggi sebelum menjelang tahun 2020.

SIDANG REDAKSI

Penaung

YBhg. Dato' Dr. Tam Weng Wah
Ketua Pengarah

Penasihat

Encik Azlan bin Man
Timbalan Ketua Pengarah (Aduan)

Puan Rogayah binti A. Bakar
Timbalan Ketua Pengarah (Pengurusan)

Ketua Pengarang

Puan Noor Idayu Yeop Husin
Pegawai Perhubungan Awam

Pengarang

Puan Khairul Nizawati binti Amat Mustajab
Puan Yasmin binti A. Nunsu
Cik Mariana binti Ab. Rahim
Unit Komunikasi Korporat

Pengarang Bersama

BPA Negeri
Unit-unit Aduan Ibu Pejabat

Buletin BPA diedarkan secara percuma kepada orang ramai. Sebarang sumbangan berbentuk rencana, berita dan pendapat adalah dialu-alukan dan boleh dihantar kepada :

Buletin BPA
Biro Pengaduan Awam
Jabatan Perdana Menteri
Aras 6, Blok B1, Kompleks JPM
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan, 62502 Putrajaya.
u.p. (Unit Komunikasi Korporat)
Tel : +603 8872 5777 Faks : +603 8888 7778
Laman web : www.pcb.gov.my

PERJUMPAAN KETUA PENGARAH BPA BERSAMA TIMBALAN–TIMBALAN KETUA SETIAUSAHA KEMENTERIAN

PUTRAJAYA – Seramai 15 Timbalan Ketua Setiausaha Kementerian hadir di Majlis Perjumpaan Ketua Pengarah BPA dengan Timbalan-timbalan Ketua Setiausaha Kementerian Bil 1/2012 bertempat di Bilik Mesyuarat Utama, Aras 2, Kompleks JPM, Putrajaya.

Program yang bermula tepat jam 9.30 pagi turut dihadiri oleh Setiausaha Bahagian Kementerian, Pegawai Kanan Kementerian, Pegawai Perhubungan Awam Kementerian, Pengarah-pengarah BPA Negeri dan Ketua-ketua Penolong Pengarah Aduan BPA.

Pembentangan laporan telah disampaikan oleh Timbalan Ketua Pengarah (Aduan), Encik Azlan bin Man manakala penerangan lanjut disampaikan oleh Dato' Dr. Tam yang merangkumi Laporan dan Analisis Prestasi Pengurusan Aduan Kementerian bagi tahun 2011, Prestasi Perlaksanaan Sistem I-SPAAA, Perlaksanaan Pemantauan Akhbar oleh semua Kementerian serta Perlaksanaan kursus MOLPA (Modul Latihan Pengurusan Aduan Awam) peringkat Kementerian / Agensi. Sesi soal jawab dipengerusikan oleh Dato' Dr. Tam yang mana berakhir pada jam 11.45 pagi.

Majlis perjumpaan ini akan diadakan sekali setahun bagi memberi input prestasi kementerian agar pegawai-pegawai kanan kementerian akan sentiasa memberi perhatian kepada pengurusan aduan awam.



PERJUMPAAN KETUA PENGARAH BPA DENGAN KETUA KOMUNIKASI KORPORAT/PEGAWAI PERHUBUNGAN AWAM SIRI 1/2012

Perjumpaan Ketua Pengarah Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri, Dato' Dr. Tam Weng Wah dengan Ketua Komunikasi Korporat (KKK)/Pegawai Perhubungan Awam (PPA) Kementerian/Jabatan/Agensi siri 1/2012 diadakan di Auditorium Kompleks Jabatan Perdana Menteri pada 10 April 2012.

Dalam perjumpaan yang berlangsung pada jam 2.30 petang dan berakhir pada jam 4.45 petang, tiga Pegawai Kanan BPA yang terdiri daripada Encik Azlan bin Man (Timbalan Ketua Pengarah (Aduan), Encik Hee Hon Ming, Pengarah (Aduan) dan YM Tengku Adnin bin Tengku Adnan (Pengarah Perancangan, Inovasi dan Penyelarasan) telah masing-masing membentangkan laporan-laporan berkaitan Analisis Prestasi Pengurusan Aduan, laporan Perlaksanaan Sistem iSPAAA dan Perlaksanaan Pemantauan Akhbar.

Perjumpaan pada kali ini, Ketua Komunikasi Korporat, Kementerian Kerja Raya, Encik Devaraj a/l Subramaniam dan Pengurus Besar Pusat Penggilan KWSP, Tuan Haji Bahrudin Jawadi telah membentangkan isu-isu pengurusan aduan awam di organisasi masing-masing.

Majlis diakhiri dengan sesi soal jawab yang dipengerusikan oleh Ketua Pengarah sendiri.





PEGAWAI LHDN LAWAT BPA PUTRAJAYA

Seramai 91 orang pegawai Lembaga Hasil Dalam Negeri (LHDN) mengadakan lawatan ke BPA pada 10 Februari 2012 bertempat di Dewan Taklimat Unit Penyelarasan & Pelaksanaan (ICU), Kompleks A, Jabatan Perdana Menteri bagi berkongsi pengalaman dan pengetahuan dalam Pengurusan Aduan Awam. Delegasi yang diketuai oleh Pengarah Bahagian Komunikasi Korporat LHDN, Puan Nor Azirah binti Mohd Said telah disambut oleh Pengarah Bahagian Perancangan, Inovasi dan Penyelarasan, Tengku Adnin bin Tengku Adnan. Program lawatan dimulakan dengan ucapan aluan oleh Timbalan Ketua Pengarah (Aduan), Encik Azlan bin Man dan diteruskan dengan sesi penyampaian cenderahati dan bergambar sebelum diteruskan taklimat Korporat BPA oleh Pengarah PIP, YM Tengku Adnin, Pengarah Aduan, Encik Hee Hon Ming, Pengarah BPA Wilayah Persekutuan, Kuala Lumpur, Encik Lee Soon Hoe, Pengarah BPA Negeri Selangor, Encik Abdul Razak Abdul Latif dan Ketua Penolong Pengarah (Aduan) Unit 3, Encik Mohd Asri Mohamed yang turut hadir dan memberikan penjelasan terhadap isu-isu yang dibangkitkan oleh wakil LHDN.



LAWATAN KERJA SYARIKAT BEKALAN AIR SELANGOR (SYABAS) KE BPA

PUTRAJAYA - Seramai 26 orang pegawai daripada Syarikat Bekalan Air Selangor (SYABAS) yang diketuai oleh Pengurus Besar PUSPEL, Encik Mohd Yaman telah mengadakan lawatan kerja ke Biro Pengaduan Awam (BPA), Jabatan Perdana Menteri pada 18 Januari 2012.

Delegasi yang tiba pada jam 10.00 pagi telah diberi taklimat berkenaan Pengurusan Aduan oleh Ketua Penolong Pengarah Kanan, Encik Md. Nasir Escoff. Turut hadir Pengarah BPA Negeri Selangor, Encik Abdul Razak bin Abdul Latif dan Pengarah BPA Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur, Encik Lee Soon Hoe. Manakala Encik Mohd Yaman memberi taklimat berkenaan isu berkaitan pengendalian aduan di kedua-dua agensi.

Tujuan lawatan adalah bagi berkongsi pengalaman dan idea-idea bagi meningkatkan kompetensi pengendalian aduan awam selain mengeratkan hubungan antara para pegawai.



MAJLIS PERPISAHAN YANG BERBAHAGIA TAN SRI MOHD SIDEK BIN HJ. HASSAN, KETUA SETIAUSAHA NEGARA

PUTRAJAYA – Majlis perpisahan YBhg. Tan Sri Mohd Sidek bin Hj. Hassan telah diadakan pada 22 Jun bertempat di Pejabat KSN Putrajaya. Beliau yang akan menamatkan perkhidmatannya sebagai Ketua Setiausaha Negara pada 23 Jun 2012 melahirkan rasa syukur dan bertuah kerana telah terpilih untuk memimpin 1.4 juta penjawat awam. Tugas beliau akan disandang oleh Dato' Sri Dr Ali bin Hamsa mulai 24 Jun 2012.

YBhg. Tan Sri Mohd Sidek dalam kenyataannya berkata "Saya bukan seorang yang mudah untuk bekerja, malah tindakan saya kadang kala dianggap terlalu tegas dan kasar. Namun niat serta "nawaitu" saya sebenarnya adalah semata-mata untuk melakukan yang betul dan yang terbaik, tidak semestinya yang "correct", demi memartabatkan perkhidmatan awam ke tahap yang membanggakan."

Setelah lebih 38 tahun berkhidmat dalam perkhidmatan awam dan hampir 6 tahun memegang tampuk pimpinan tertinggi dalam perkhidmatan awam, pelbagai cabaran telah beliau tempuhi dan harungi. Menurut beliau lagi, selaku Ketua Setiausaha Negara yang menerajui lebih 1.4 juta penjawat awam yang mempunyai pelbagai ragam dan gaya pemikiran merupakan suatu pengalaman dan tanggungjawab yang berat dan diulit dengan pelbagai dugaan dan cabaran.

Sepanjang perkhidmatan YBhg. Tan Sri Mohd Sidek sebagai Ketua Setiausaha Negara, beliau berhasrat untuk membina perkhidmatan awam yang *resilient*, dinamik dan pastinya terus relevan dalam mendepani cabaran masa hadapan yang lebih kompetitif dan getir.

Beliau turut mengucapkan selamat maju jaya kepada semua anggota perkhidmatan awam dan turut mendoakan agar Perkhidmatan Awam Malaysia terus mencapai kejayaan yang lebih cemerlang di bawah teraju Ketua Setiausaha Negara yang baru.

YBhg. Tan Sri Mohd Sidek telah menyempurnakan *clock-out* terakhir beliau pada jam 4.30 petang 22 Jun 2012 di Bangunan Perdana Putra, Putrajaya. Sebaik selesai upacara *clock-out*, beliau telah diiringi oleh ratusan pegawai kanan kerajaan dan penjawat awam yang memberi lambaian akhir kepada beliau dan isteri sepanjang jalan dari Laman Perdana hingga ke pintu keluar Bangunan Perdana Putra bagi mengucapkan salam perpisahan kepada YBhg. Tan Sri Mohd Sidek dan isteri.



PENAMBAHBAIKAN DALAM PROSES KERJA : DATO' DR. TAM

PUTRAJAYA – Pegawai-pegawai BPA digesa untuk menambahbaik perkhidmatan sedia ada bagi membolehkan rakyat bersama-sama menikmati perubahan yang telah dilaksanakan, kata Ketua Pengarah Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri, Dato' Dr. Tam Weng Wah semasa Perhimpunan Bulanan BPA pada 6 Jun 2012.

Merujuk kepada ucapan Perdana Menteri dalam Perhimpunan Bulanan JPM, Dato' Dr. Tam berkata, penambahbaikan yang berterusan adalah perlu bagi meningkatkan produktiviti Negara. *Front liner* agensi memainkan peranan penting dalam meningkatkan usaha menangani masalah yang dihadapi pelanggan.

Beliau turut menegaskan bahawa Kerajaan menantikan peningkatan produktiviti daripada penjawat awam selaras dengan kenaikan gaji yang diumumkan Kerajaan baru-baru ini. Justeru, semua penjawat awam perlu memberi respon yang cepat kepada pelanggan bagi mengelakkan pelanggan menunggu lama dan menyebabkan kualiti perkhidmatan yang diberikan tidak memuaskan hati. Beliau menambah, walaupun setiap perkara yang dilakukan ada garis panduan yang tertentu namun kita perlu memperbaiki peraturan yang menyusahkan dan rumit selagi ianya tidak melanggar prinsip yang ditetapkan.

Dato' Dr. Tam mengharapkan agar semua warga BPA dapat meningkatkan usaha dalam penyampaian perkhidmatan demi mencapai sasaran kerja yang telah ditetapkan.



Bengkel Pengwujudan Sistem Pengurusan Aduan Yang Mampan

PUTRAJAYA - Bahagian Aduan, Biro Pengaduan Awam (BPA) dengan kerjasama Pasukan Perunding ICT Sektor Awam (Pembangunan Sistem), MAMPU telah menganjurkan Bengkel Pengwujudan Sistem Pengurusan Aduan Yang Mampan bermula pada 14 Mei 2012 sehingga 16 Mei 2012.

Bengkel ini telah dirasmikan oleh YBhg. Dato' Dr. Tam Weng Wah, Ketua Pengarah BPA dengan amanat dan harapan supaya bengkel yang diadakan ini berjaya mencapai objektifnya demi penambahbaikan kualiti perkhidmatan sektor awam.

Seramai 89 orang peserta yang terdiri daripada pegawai-pegawai yang menguruskan aduan di pelbagai Kementerian, Agensi dan juga Jabatan telah sama-sama berkongsi idea dan pendapat selama 3 hari bengkel ini berlangsung. Rumusan bengkel yang dicapai adalah keperluan bagi memperhalusi lagi idea yang dicapai bagi pelaksanaan sistem yang mampan.

Majlis perasmian penutupan bengkel ini telah disempurnakan oleh Encik Azlan bin Man, Timbalan Ketua Pengarah Aduan, BPA.



Bual Bicara 'DALAM RADAR' DI RADIO 24 BERNAMA

KUALA LUMPUR - Ketua Pengarah BPA, Dato' Dr. Tam Weng Wah telah ditemuramah di dalam rancangan Bual Bicara 'Dalam Radar' bersama Radio24 BERNAMA di frekuensi 93.9 pada 4 Mei 2012 di Wisma BERNAMA.

Pelbagai persoalan telah diajukan oleh Pengacara Radio, Encik Zulkefli Bujang terutamanya berkaitan keberkesanan BPA dalam menguruskan aduan, pencapaian transformasi kerajaan dan statistik aduan yang diterima.

Rancangan secara langsung yang bermula tepat jam 6.30 petang juga menerima panggilan daripada orang ramai yang ingin bertanyakan aduan-aduan yang pernah diadukan serta meminta BPA lebih tegas dalam menguruskan aduan awam.



BPA PERAK ANJUR MESRA RAKYAT DAERAH KINTA



BATU GAJAH - Biro Pengaduan Awam (BPA), Jabatan Perdana Menteri, Pejabat Negeri Perak dengan kerjasama Pejabat Daerah dan Tanah (PDT) Kinta, Batu Gajah telah menganjurkan Program Mesra Rakyat (MESRA) Daerah Kinta pada 13 Mac 2012 bertempat di Arena Square, Batu Gajah.

Program tersebut telah dirasmikan oleh Timbalan Setiausaha Kerajaan (TSUK) Negeri Perak, Dato' Razali bin Othman dan turut dihadiri Ketua Pengarah Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri, Dato' Dr. Tam Weng Wah yang telah menyampaikan ucapan, Pengarah BPA Negeri Perak, Haji Wan Zulkiffeli bin Wan Hassan dan Pegawai Daerah Kinta, Batu Gajah, Dato' Haji Jamry bin Haji Sury.

Dalam ucapan beliau, Dato' Razali menyarankan agar jabatan-jabatan Kerajaan menerima aduan dan cadangan orang ramai sebagai salah satu usaha untuk mempercepatkan proses transformasi Kerajaan dan sebagai sumber inovasi ke arah penambahbaikan sistem penyampaian perkhidmatan secara berterusan.

Sebanyak 35 aduan daripada 17 pengadu telah diterima dalam sesi dialog yang dipengerusikan sendiri oleh Dato' Razali dan disertai Dato' Dr. Tam. Manakala aduan yang diterima di kaunter-kaunter yang disediakan oleh jabatan-jabatan adalah sebanyak 24 kes.

Bagi mempelbagaikan aktiviti program, BPA turut menganjurkan Pertandingan Kaunter Aduan/ Pameran Terbaik yang disertai oleh 28 jabatan Kerajaan dan swasta yang telah dimenangi oleh Pejabat Kesihatan Daerah Kinta, tempat kedua, Lembaga Air Perak Wilayah Tengah dan tempat ketiga Jabatan Kemajuan Orang Asli Daerah Kinta.

Selain itu, Kempen Derma Darah oleh Hospital Batu Gajah, Pemeriksaan Kesihatan Percuma oleh Pejabat Kesihatan Daerah Kinta dan Semakan Daftar Pemilih oleh Suruhajaya Pilihan Raya Negeri Perak turut diadakan.

Dialog yang bermula pada jam 9.30 pagi dan sepatutnya berakhir pada 12.30 tengahari telah berlanjutan sehingga jam 1.50 tengahari berikutan sambutan yang amat menggalakkan daripada orang ramai.

700 KEHADIRAN DI MESRA RAKYAT KANGAR PERLIS



KANGAR - 700 pengunjung yang terdiri daripada Pengerusi Jawatan Kuasa Kemajuan Kampung, Ketua-ketua kampung, Guru Besar Sekolah, peniaga-peniaga serta pengerusi persatuan hadir di Program MESRA Rakyat anjuran bersama Biro Pengaduan Awam (BPA), Jabatan Perdana Menteri, Pejabat Negeri Pulau Pinang/Kedah/Perlis dan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri di Kompleks D'Mara Behor Lateh, Kangar, Perlis pada 26 April 2012. Program yang bermula pada jam 9.00 pagi telah dirasmikan oleh Exco Kerajaan Negeri Perlis, Encik Ahmad Bakri bin Dato' Ali dan turut dihadiri Timbalan Ketua Pengarah (Aduan), Encik

Azlan bin Man serta Ahli Dewan Undangan Negeri Kuala Perlis, Encik Mat bin Haji Hassan.

Sepanjang dialog diadakan, seramai 9 pengadu membangkitkan sebanyak 38 aduan yang kebanyakannya berkisar kepada masalah bantuan banjir, penyelenggaraan parit dan longkang, masalah sosial serta jalan yang kurang sempurna dan bertanyakan elaun yang masih belum diterima.

Selain berdialog, kaunter-kaunter aduan dan pameran juga diadakan bagi memudahkan masyarakat membuat aduan serta mendapatkan informasi berkenaan peranan dan tanggungjawab agensi.

Walaupun dengan cuaca yang agak panas sepanjang perjalanan program dibawah khemah, sambutan masyarakat untuk berdialog amat menggalakkan sehingga terpaksa dihentikan pada jam 12.45 tengahari berikutan masih ramai lagi yang mahu mengemukakan aduan.

Ruang Sejenak



**Kunjungan
hormat ke
Ibu Pejabat
Polis Bintulu**



**Perjumpaan
KP Bersama
Timbalan-
timbalan Ketua
Setiausaha
Kementerian**



**Perhimpunan
Bulanan JPM**



**Ketua Pegawai
Eksekutif LADA
merasmikan
Program KABB
Langkawi**



**Jamuan
PUSPANITA
Cawangan Kecil
BPA**



**Lawatan Kerja
Ombudsman
USM ke BPA**



**Sambutan Hari
Keluarga Biro
Pengaduan
Awam 2012**



**Program
Kebajikan di
Rumah Aman,
Shah Alam**



**Mesyuarat
MS ISO**



**Lawatan
Amalan 5S Ke
Mosti**



KETUA PEGAWAI EKSEKUTIF LADA RASMI PROGRAM KABB LANGKAWI



KUAH – Ketua Pegawai Eksekutif Lembaga Pembangunan Langkawi (LADA), YBhg. Tan Sri Khalid Ramli merasmikan program Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu (KABB) anjuran bersama Biro Pengaduan Awam (BPA), Pejabat BPA Negeri Pulau Pinang/ Kedah/Perlis dan LADA bertempat di Kompleks Pekan Rabu, Kuah, Langkawi, Kedah pada 29 Februari 2012.

Program yang bermula pada jam 9.00 pagi dan berakhir pada jam 3.30 petang turut dihadiri Ketua Pengarah BPA, Dato' Dr. Tam Weng Wah yang menyampaikan ucapan dan Timbalan Pengurus Besar LADA, Encik Abdul Rahman bin Haji Zainol.

Sepanjang program berlangsung, sebanyak 38 aduan diterima daripada 320 pengunjung yang kebanyakannya merekodkan aduan berkenaan infrastruktur, perkhidmatan yang kurang memuaskan selain gangguan kera, asap kilang dan pencerobohan haram.

Selain kaunter aduan yang disediakan oleh 25 agensi kerajaan, pengunjung juga berpeluang mendengar taklimat daripada pihak LADA yang bertajuk 'Langkawi Blue Print' dan 'Psikologi Kanak-kanak' yang disampaikan oleh Jabatan Kebajikan Masyarakat.

Tiga Kaunter terbaik dan tercantik yang menyertai KABB turut menerima penghargaan daripada BPA.



PROGRAM KABB SAMARAHAN, SARAWAK

KOTA SAMARAHAN – Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri, Pejabat Negeri Sarawak dengan kerjasama Pejabat Residen Bahagian Samarahan, telah mengadakan program Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu (KABB) bertempat di Pedestrian Mall Desa Ilmu pada 31 Mac 2012.

Program yang disertai Jabatan Persekutuan, Negeri dan Badan-badan Berkanun ini telah dirasmikan oleh Timbalan Residen Bahagian Samarahan, Encik John Anak Awan yang turut dihadiri oleh Pengarah Aduan BPA, Encik Hee Hon Ming, Pengarah BPA, Pejabat Negeri Sarawak, Puan Biti Anak Anggot dan Pegawai Daerah Samarahan, Encik Mohd Ainnie bin Haji Wahab.

Program yang bermula pada jam 8.30 pagi dan berakhir pada 1.00 tengahari, telah dihadiri seramai 250 orang yang terdiri daripada Penghulu-penghulu kampung, Ketua-ketua Masyarakat serta penduduk setempat.

Daripada jumlah kehadiran, sebanyak 37 kes aduan direkodkan sepanjang program berlangsung.



AHLI PARLIMEN SETIAWANGSA RASMI KABB WANGSA MAJU



WANGSA MAJU - Ahli Parlimen Setiawangsa, Dato' Sri Zulhasnan Rafique merasmikan program Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu (KABB) anjuran Biro Pengaduan Awam (BPA), Jabatan Perdana Menteri, Pejabat Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur dengan kerjasama Rukun Tertangga Seksyen 10, Persatuan Belia Wawasan Gemilang, Pusat Aktiviti Masyarakat dan KEMAS Seksyen 10 pada 28 April 2012 di Perkarangan Blok B1, Seksyen 10 Wangsa Maju Kuala Lumpur.

Sepanjang program yang dimulakan pada jam 8.30 pagi hingga 1.00 petang, sebanyak 14 aduan dan 85 pertanyaan direkodkan daripada 500 pengunjung yang hadir melihat aktiviti yang dijalankan termasuk pameran dari agensi kerajaan dan pemeriksaan kesihatan.

Sebanyak 13 agensi terlibat dalam aktiviti ini termasuklah dari Jabatan Penerangan, Jabatan Pertahanan Awam, Suruhanjaya Pilihanraya, Jabatan Pengangkutan Jalan, Jabatan Kesihatan, Agensi Antidadah Kebangsaan, Jabatan Agama Islam, Majlis Agama Islam, Telekom Malaysia Berhad, Rukun Tetangga Seksyen 10, Persatuan Belia Wawasan Gemilang Seksyen 10, Pusat Aktiviti Masyarakat Seksyen 10 dan KEMAS Seksyen 10.

Pengarah Aduan BPA, Encik Hee Hon Ming yang turut berucap dan Pengarah BPA, Pejabat Wilayah Persekutuan, Encik Lee Soon Hoe turut hadir di program ini.



PROGRAM KAUNTER ADUAN BERGERAK BERSEPADU (KABB)

TANAH MERAH, KELANTAN CATAT 275 HADIRIN

TANAH MERAH - Seramai 275 orang hadirin telah sama-sama memeriahkan Program Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu (KABB) yang telah diadakan di Hadapan Maybank, Cawangan Tanah Merah, Tanah Merah, Kelantan pada 14 Mei 2012.

Program ini merupakan kerjasama di antara Biro Pengaduan Awam Negeri Terengganu/ Kelantan bersama Pejabat Tanah dan Jajahan Tanah Merah di mana 15 agensi persekutuan, negeri dan badan-badan berkanun telah membuka kaunter masing-masing. Perasmian telah disempurnakan oleh Yang Amat Berusaha Tuan Haji Zamri bin Haji Ismail, Ketua Jajahan, Pejabat Tanah dan Jajahan Tanah Merah.

Sebanyak 25 kes telah direkodkan sepanjang program berlangsung dari pukul 8.30 pagi hingga 12.30 tengah hari. Selain daripada perkhidmatan kaunter, agensi-agensi juga telah menyediakan perkhidmatan seperti pemeriksaan kesihatan oleh hospital, membuat kad pengenalan baru oleh Jabatan Pendaftaran Negara, pembayaran cukai tanah oleh Pejabat Tanah dan Jajahan Tanah Merah, pendaftaran *e-filing* oleh LHDN, dan semakan daftar pemilih oleh Suruhanjaya Pilihanraya Malaysia.





KAUNTER ADUAN BERGERAK BERSEPADU KULAIJAYA

KULAIJAYA – Biro Pengaduan Awam Negeri Johor (BPA Johor), Jabatan Perdana Menteri telah membuka Program Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu (KABB) pada 16 Jun 2012 di Ruang Legar IOI Mall, Bandar Putra Kulai, Kulaijaya, Johor dari jam 11.00 pagi hingga 5.30 petang. Program ini adalah anjuran bersama BPA Negeri Johor, Pejabat Daerah Kulaijaya dan IOI Mall Kulaijaya.

Sebanyak 18 kaunter pelbagai jabatan dan agensi kerajaan telah menyertai program ini. Antaranya ialah Pejabat Daerah Kulaijaya, Majlis Perbandaran Kulai, Pejabat Kebajikan Masyarakat Daerah Kulaijaya, Pejabat Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah Zon Selatan, Jabatan Tenaga Kerja Negeri Johor dan sebagainya.

Selain bertindak menerima aduan, program KABB ini turut menawarkan pelbagai perkhidmatan lain kepada para pengunjung seperti khidmat nasihat serta pameran pendedahan tentang informasi jabatan dan agensi yang terlibat.

Program ini telah menarik perhatian 287 orang pengunjung. Sebanyak 23 aduan telah direkodkan dalam program ini dimana pecahannya adalah 18 aduan dan 5 bukan aduan. Majlis perasmian penutup program telah disempurnakan oleh YB. Tuan Haji Kamaruzaman bin Ali, ADUN Kawasan Bukit Permai.



KAB BPA MELAKA/ NEGERI SEMBILAN DI PROGRAM SKSJ

GEMAS – Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri Pejabat Negeri Melaka / N.Sembilan telah membuka Kaunter Aduan Bergerak (KAB) bertempat di Dewan Gemas, Gemas Negeri Sembilan pada 28 dan 29 Januari 2012.

Kaunter aduan dibuka atas jemputan daripada Program satu Komuniti Satu JPJ (SKSJ) anjuran Jabatan Pengangkutan Jalan Negeri Sembilan yang bermula pada jam 8.00 pagi hingga 5.00 petang.

Sepanjang program berlangsung, sebanyak 30 aduan direkodkan daripada 145 pengunjung yang melawat ke kaunter aduan BPA.



BPA TERENGGANU /KELANTAN BUKA KAUNTER DI PASAR KETEREH

KETEREH – Biro Pengaduan Awam, Pejabat Negeri Terengganu / Kelantan telah membuka Kaunter Aduan Bergerak (KAB) bertempat di kawasan Pasar Keteher, Majlis Daerah Keteher, Kelantan pada 1 Februari 2012. Sebanyak 32 aduan telah direkodkan manakala 20 khidmat nasihat diberikan sepanjang program yang berlangsung dari jam 8.30 pagi hingga 12.30 tengahari.



BPA BUKA KAUNTER DI TERMINAL BAS PORT DICKSON

PORT DICKSON - Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri, Pejabat Negeri Melaka/N.Sembilan telah membuka kaunter aduan sempena program Kaunter Aduan Bergerak (KAB) bertempat di Terminal Bas, Port Dickson, Negeri Sembilan pada 14 April 2012.

Tujuan program diadakan selain daripada menerima aduan adalah untuk mendekatkan orang ramai dengan BPA selain memberi penerangan tentang peranan dan tanggungjawab BPA kepada masyarakat.

Sepanjang program yang berlangsung dari jam 8.00 pagi hingga 2.00 petang, kaunter ini telah menerima 16 pengunjung dan merekodkan 12 aduan.



KAUNTER ADUAN BERGERAK (KAB) BAU

BAU - Program KAB telah diadakan di Pusat Penjaja Bau pada 16 Mei 2012 dengan pembukaan kaunter mulai jam 9.00 pagi hingga 12.00 tengahari.

Program tersebut telah berjaya menarik perhatian penduduk kampung di sekitar Pekan Bau. Kehadiran orang ramai yang berminat untuk membuat aduan dan mengetahui lebih lanjut tentang kaedah membuat aduan adalah amat memberangsangkan.

Sambutan yang diterima adalah menggalakkan dalam mewujudkan kesedaran orang ramai terhadap pentingnya membuat aduan untuk mempertingkatkan prestasi kerajaan.

Seramai 60 orang pengunjung telah mengunjungi kaunter program dan sebanyak 12 aduan telah diterima daripada orang awam. Sebanyak 8 khidmat nasihat turut diberikan kepada para pengunjung yang ingin mendapatkan perkhidmatan atau mengetahui lebih lanjut berkenaan peranan dan fungsi Biro Pengaduan Awam.



KAB ROMPIN TARIK 300 PENGUNJUNG

ROMPIN - Biro Pengaduan Awam Negeri Pahang telah mengadakan Program Kaunter Aduan Bergerak (KAB) Daerah Rompin pada 15 hingga 17 Jun 2012 bertempat di Kuala Rompin, Pahang.

Program yang diadakan bersempena dengan Program Larian Obor Sukan Malaysia, Program Pesta Rompin dan Pekan Sehari Bandar Rompin itu telah berjaya menarik minat ramai penduduk setempat untuk berkunjung dan membuat aduan serta mendapatkan maklumat lanjut berkenaan fungsi dan peranan BPA.

Para pengunjung yang hadir turut mengambil peluang untuk mendapatkan maklumat berkenaan kategori aduan yang diterima oleh BPA serta prosedur pengurusan aduan yang diamalkan oleh BPA. Seramai 300 orang pengunjung telah mengunjungi KAB Daerah Rompin pada kali ini.





JPM ANJUR PERTANDINGAN BOLA JARING DAN SEPAK TAKRAW DI PUTRAJAYA

PUTRAJAYA - Pada 17 Mac 2012 Kelab Bukit Perdana, JPM telah menganjurkan Pertandingan Bola Jaring dan Sepak Takraw kepada semua agensi-agensi dibawah JPM. Pertandingan tersebut telah diadakan secara serentak di Taman Pancarona, Presint 18, Putrajaya. Bagi pasukan Bola Jaring, sebanyak 12 pasukan agensi dibawah JPM telah menyertai, manakala pasukan Sepak Takraw sebanyak 20 pasukan menyertainya.

Namun begitu kedua-dua wakil BPA terpaksa akur dengan kekalahan diperingkat kumpulan walaupun mempamerkan prestasi cemerlang sepanjang perlawanan. Syabas dan tahniah diucapkan pada kedua-dua wakil BPA yang telah menyertai kejohanan tersebut.



Kejohanan PAINTBALL JPM 2012



CYBERJAYA – Biro Pengaduan Awam (BPA) telah menyertai Kejohanan Paintball JPM 2012 yang diadakan pada 9 Jun 2012 bertempat di Cyberjaya Paintball, Kelab Komuniti Taman Tasik Cyberjaya, Cyberjaya. Kejohanan yang pertama kali diadakan ini adalah anjuran Kelab Bukit Perdana dan telah berjaya menarik minat 17 pasukan terdiri daripada agensi di bawah JPM untuk menyertainya.

Kejohanan yang diadakan ini bertujuan untuk mengeratkan semangat berpasukan dan kerjasama di kalangan kakitangan JPM, dan juga berhasrat untuk mewujudkan budaya bersukan serta gaya hidup sihat dikalangan warga JPM khususnya.

Pencapaian BPA boleh dianggap yang terbaik khususnya bagi pasukan yang pertama kali menyertainya. Kejohanan ini dimenangi oleh APMM, kedua JPA 'C', ketiga PAJPM 'B' dan keempat Research 'B'.





Kejohanan Futsal

JPM 2012



PUTRAJAYA – Biro Pengaduan Awam (BPA), Jabatan Perdana Menteri, menyertai Kejohanan Futsal JPM 2012 yang diadakan pada 3 Mac 2012 bertempat di Gelanggang Futsal 1 Malaysia, Presint 18, Putrajaya. Acara tahunan pada kali ini telah disertai sebanyak 52 pasukan dibawah agensi JPM dan dibahagikan kepada 14 kumpulan. BPA yang berada bersama-sama SPRM 'A', Mahkamah Syariah Wilayah Persekutuan dan Pejabat Ketua Keselamatan Kerajaan Malaysia 'A' hanya bermain di peringkat saringan sahaja berikutan tiada kemenangan dicatatkan.

Namun begitu, jalinan silaturahmi dan kemesraan dapat diwujudkan bersama-sama agensi-agensi dibawah JPM. Perasmian kejohanan telah disempurnakan oleh YBrs. Puan Hasnah bt Hj. Salleh, Timbalan Ketua Setiausaha JPM. Keputusan kejohanan juara dimenangi oleh APMM Terengganu, naib johan Jabatan Peguam Negara dan tempat ketiga dan keempat SPRM 'A' /JAWI 'A'.



KEJOHANAN DRAGON BOAT JPM 2012

PUTRAJAYA - Kelab Bukit Perdana dan Jabatan Perdana Menteri telah menganjurkan Kejohanan *Dragon Boat* JPM 2012 yang telah diadakan pada 23 hingga 24 Jun bertempat di Kompleks Sukan Air, Presint 6, Putrajaya. Kejohanan ini diadakan bersempena dengan sambutan Hari Keluarga JPM 2012. Kejohanan ini telah dibahagikan kepada 3 kategori iaitu pasukan lelaki, wanita dan campuran.

Biro Pengaduan Awam (BPA) turut menyertai kejohanan ini dan telah menghantar satu pasukan untuk ketiga-tiga kategori yang dipertandingkan. Pasukan wanita BPA telah berjaya ke peringkat akhir. Turut hadir ke kejohanan ini adalah Puan Rogayah bt A.Bakar, Timbalan Ketua Pengarah (Pengurusan) yang telah meluahkan masa untuk memberikan kata semangat dan perangsang kepada para peserta.



Majlis penutup kejohanan ini telah disempurnakan oleh YB. Tan Sri Nor Mohamed Yakcop, Menteri di Jabatan Perdana Menteri. Keputusan keseluruhan kejohanan kategori lelaki dimenangi oleh Maritim Malaysia, kategori Perempuan dimenangi oleh SPA dan kategori campuran juga dimenangi oleh SPA.

HUBUNGI BPA



Biro Pengaduan Awam

Jabatan Perdana Menteri,
Aras 6, Blok B1
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62502 Putrajaya
Telefon : 03-8872 5777
Faks : 03-8888 3748, 03-8888 7778

Biro Pengaduan Awam Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur

Jabatan Perdana Menteri,
Tingkat 41, Lot 2
Menara TH Perdana 1001, Jalan Sultan Ismail
50250 Kuala Lumpur
Telefon: (03) 2691 1346
Faks: (03) 2692 9107

Biro Pengaduan Awam Negeri Selangor

Jabatan Perdana Menteri
Tingkat 10 Menara PPNS
Pusat Dagangan UMNO Shah Alam
Lot 8, Persiaran Damai, Seksyen 11
40000 Shah Alam, Selangor
Telefon: 03-5513 3777
Faks: 03-5510 6358
Talian Tambahan: 03-55105841/03-5510 6520

Biro Pengaduan Awam Negeri Perak

Jabatan Perdana Menteri
Tingkat 2, Bangunan MAYBAN TRUST
No. 28, Jalan Tun Sambanthan
30000 Ipoh, Perak
Telefon: 05-255 8500
Faks: 05-255 8501

Biro Pengaduan Awam Negeri Pulau Pinang/Kedah/Perlis

Jabatan Perdana Menteri
Paras 44, Menara KOMTAR, Jalan Pinang
10000 Pulau Pinang
Telefon: 04-263 6893
Faks: 04-263 6894

Biro Pengaduan Awam Negeri Melaka/Negeri Sembilan

Jabatan Perdana Menteri
Aras 2, Wisma Persekutuan
Jalan MITC, Hang Tuah Jaya
75450 Ayer Keroh, Melaka
Telefon: 06-234 5890
Faks: 06-234 5891

Biro Pengaduan Awam Negeri Pahang

Jabatan Perdana Menteri
Tingkat 17, Kompleks Teruntum
Jalan Mahkota
25000 Kuantan, Pahang
Telefon: 09-514 4455
Faks: 09-514 4477

Biro Pengaduan Awam Negeri Terengganu/Kelantan

Jabatan Perdana Menteri
Tingkat 2, Wisma MAIDAM, Jalan Banggol
20100 Kuala Terengganu,
Terengganu
Telefon: 09-623 8135
Faks: 09-623 8134

Pusat Transformasi Bandar (UTC) Melaka

Aras 2, Wisma UTC,
Jalan Hang Tuah,
75300 Melaka

Biro Pengaduan Awam Negeri Johor

Jabatan Perdana Menteri
Tingkat 21, Bangunan KOMTAR
Jalan Wong Ah Fook
80505 Johor Bahru,
Johor
Telefon: 07-223 0900
Faks: 07-224 3557

Biro Pengaduan Awam Negeri Sarawak

Jabatan Perdana Menteri
Tingkat 5, Bangunan Bank Negara
Malaysia Sarawak,
Jalan Satok
93400 Kuching, Sarawak
Telefon: 082-415 004
Faks: 082-415 005

Biro Pengaduan Awam Negeri Sabah

Jabatan Perdana Menteri
Suite 6-15, Tingkat 6,
Menara MAA
No. 6, Lorong Api-Api 1
88800 Kota Kinabalu,
Sabah
Telefon: 088-280 300
Faks: 088-280 301

Kaunter Aduan BPA (UTC) Kuala Lumpur

T3 - 11, Tingkat 3,
Bangunan UTC Kuala Lumpur,
Jalan Pudu (Pudu Sentral),
Kuala Lumpur

1



Panggilan Telefon
03-8872 5777

2



Penghantaran Faks
03-8888 7778/3748

3



*Penghantaran Surat
*Borang Tanpa Setem

4



Laman Web BPA
www.pcb.gov.my

5



Hadir Sendiri ke
Pejabat BPA
Berhampiran

6



Program Proaktif BPA
* Kaunter Aduan Bergerak (KAB)
* Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu (KABB)
* Program MESRA Rakyat

7



Menghantar Sistem
Pesanan Ringkas (SMS)
Contoh SMS: BPA ADUAN
(Aduan anda) hantar
ke 15888

8



Facebook, Twitter dan Blog



Biro Pengaduan Awam
Public Complaints Bureau



@BPAPCB



Public Complaints Bureau