*Sedia Membantu!*

Kejayaan Kes

KES 82192 : KELULUSAN BANTUAN PEMBINAAN RUMAH BARU

BPA Johor telah menerima aduan berhubung bantuan pembinaan rumah baru daripada pengadu yang mendakwa telah menerima kelulusan dari pihak Majlis Agama Islam Johor (MAIJ) bagi bantuan pembinaan rumah baru 3 bilik disebabkan rumah ibu pengadu telah terbakar pada 23 September 2010. Namun, sehingga kini tiada sebarang maklum balas dari pihak berkenaan. Pengadu telah berulang kali ke pejabat berkenaan namun tidak dapat bertemu dengan pegawai yang bertanggungjawab dan sebaliknya telah diberikan janji-janji kosong bahawa pengadu akan dihubungi. Pengadu juga telah berulang kali menghubungi pejabat berkenaan melalui telefon namun diberikan alasan pegawai yang bertanggungjawab mempunyai tugasan di luar pejabat.

Siasatan BPA mendapati bahawa bantuan rumah 3 bilik sebanyak RM33,000 kepada pengadu telah diluluskan oleh MAIJ pada Mac 2011. Pelaksanaan kerja membina rumah dibuat melalui proses sebut harga dan lantikan kontraktor telah dibuat pada 7 Julai 2011. Tempoh kerja menyiapkan rumah pengadu adalah dalam tempoh 12 minggu daripada tarikh lantikan dan sehingga 5 Ogos 2011 kerja pembinaan telah disiapkan sebanyak 70% dan dijangka disiapkan awal bulan September 2011.

SURAT PENGHARGAAN



KES 72712 : TIDAK MEMULANGKAN DUIT PEMBELIAN SETELAH MEMULANGKAN SEMULA BARANGAN

Biro Pengaduan Awam (BPA) Putrajaya telah menerima aduan mengenai pengadu yang tidak berpuas hati dengan kualiti sehelai jaket yang dibeli secara online melalui laman web (www.kfglam.com). Pengadu telah memulangkannya semula kepada penjual berkenaan tetapi penjual tersebut masih belum memulangkan semula wangnya. Aduan tersebut telah pun disalurkan kepada Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan.

Berikutan inisiatif BPA dan siasatan oleh Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan, didapati bahawa syarikat tersebut telah pun membuat bayaran dan pengadu berpuas hati terhadap tindakan yang telah diambil.

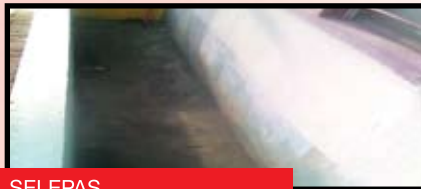
KES 84594 : ‘KOLAM’ SAMPAH TEPI KEDAI BUKU BANGGOL, KUALA TERENGGANU (MASJA)

Pengadu mendakwa terdapat longgokkan sampah sarap didalam ‘kolam’ sampah ditepi Kedai Buku banggol, Kuala Terengganu terbiar dan mencacatkan pandangan serta memburukkan imej Negeri Terengganu sebagai negeri cantik dan menarik. Mohon diambil tindakan segera termasuk mengeluarkan notis ‘saman’ kepada pihak yang berkenaan yang tidak menghiraukan kebersihan di kawasan kedai tersebut. Gambar disertakan.

BPA Negeri Terengganu/Kelantan telah menghantar surat kepada Majlis melalui surat bertarikh 12 September 2011 dan maklum balas telah diterima melalui surat bertarikh 2 Oktober 2011 memaklumkan bahawa Kerja-kerja pembersihan telahpun selesai dilakukan oleh Kontraktor Kebersihan Zon Selatan 1.



SEBELUM



SELEPAS

KES 82656 : SAMBUNGAN RUMAH SECARA HARAM

BPA Selangor telah menerima aduan ini melalui telefon pada 19 Julai 2011. Pengadu mendakwa jiran beliau telah membuat sambungan rumah secara haram di bahagian belakang rumah sehingga menutup parit dan menyebabkan parit tersumbat. Perkara ini telah berlarutan sejak setengah tahun yang lepas dan pengadu telah beberapa kali membuat aduan kepada Majlis Bandaraya Petaling Jaya (MBPJ) tetapi tiada tindakan sehingga sekarang.

Hasil aduan daripada BPA, pihak MBPJ telah melakukan siasatan tapak bagi aduan binaan tanpa kebenaran di lokasi aduan. Surat Pemberitahuan telah dikeluarkan kepada pemilik untuk merobohkan binaan tanpa kebenaran tersebut. Siasatan susulan pada 3 Ogos 2011 mendapati binaan masih belum dirobuhkan. Notis Roboh telah dikeluarkan pada 8 Ogos 2011.

KES 83966 : 'MAIN HOLE' PAIP AIR BOCOR (MASJA)

Pengadu mendakwa 'main hole' paip air dekat Surau Dato' Purba, Jalan Pasir Panjang, Kuala Terengganu bocor sejak sekian lama tanpa pembaikan dan air melimpah ke atas jalan raya. Mohon diambil tindakan segera. Gambar disertakan

BPA Negeri Terengganu/Kelantan telah menghantar surat kepada Syarikat Air Kuala Terengganu (SATU) melalui surat bertarikh 22 Ogos 2011 dan maklum balas telah diterima melalui surat 25 Ogos 2011 memaklumkan bahawa Pihak SATU telah siap mengambil tindakan pembaikan pada 23 Ogos 2011.

**SEBELUM****SELEPAS****KES 82165 : KELEWATAN KENAikan PANGKAT DARI DG44 KE DG48**

Aduan mengenai isteri pengadu yang bertugas sebagai seorang guru Gred DG44 sebuah sekolah menengah di Melaka tidak dinaikkan pangkat ke Gred DG48 walaupun telah cukup syarat dan kelayakan. Kenaikan pangkat sepatutnya ke Gred DG48 adalah pada tahun 2010. Aduan telah diterima pada 7 Julai 2011.

Hasil maklum balas Bahagian Pengurusan Sumber Manusia Kementerian Pelajaran pada 20 Julai 2011, menyatakan bahawa maklumat perkhidmatan mengenai pegawai tersebut dari Jabatan Pelajaran Negeri Melaka (JPNM) adalah meragukan. Oleh yang demikian, pihak Kementerian telah meminta JPNM menyemak dan memperakukan semula maklumat pegawai tersebut. Pihak Kementerian hanya menerima perakuan daripada pihak sekolah bertarikh 6 Jun 2011.

Merujuk kepada maklumat perkhidmatan yang dipanjangkan dari pihak sekolah, isteri pengadu mempunyai pengalaman Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Lulusan Diploma (PPPLD) yang diambil kira bersamaan dengan tempoh perkhidmatan Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Siswazah (PPPS) Gred DG44 selama 3 tahun. Walau bagaimanapun, setelah disemak tempoh perkhidmatan pegawai tersebut yang dikira daripada tarikh lantikan Gred DGA29 iaitu pada 22 Ogos 1982 hingga tarikh lantikan Gred DG41 pada 1 Jun 1988, hanya 3 tahun pengalaman PPPLD yang boleh diambil kira bersamaan dengan 1 tahun tempoh perkhidmatan PPPS. Pihak Kementerian telah menyegerakan proses kenaikan pangkat isteri pengadu bersama-sama calon cicir yang lain bagi tahun 2010.

SURAT PENGHARGAAN

Subject: Per: Lampu Jalan Di [REDACTED]

Bagi Pihak BPA

Jawapan daripada pihak BPA Dr. Tam dan semua anak buahnya.
Kami ucapkan ribuan terima kasihnya kerana jawapan dengan segera.

Bagi Pihak [REDACTED]

TIDAK BERPUAS HATI DENGAN PER (UKARAN MAJIKAN)

Menjurus kepada perkara di atas, dengan sukacitanya saya ingin memaklumkan bahawa pihak majikan telah melakukan perubahan yang diminta oleh pihak kami.

Perkara-perkara yang telah kami bangkitkan dalam [REDACTED] telah dipenuhi oleh pihak majikan, dengan itu kami amat berpuas hati.

Kami ingin mengucapkan setinggi-tinggi terima kasih kepada pihak tuan/puan, [REDACTED] dan Biro Pengaduan Awam di atas usaha dan kerjasama yang diberikan dalam menangani perkara ini.

Sekian, terima kasih.

Subject: Re: PW: Aduan Baru [REDACTED] PENJUAL [REDACTED]

Tuan/Puan,

Pihak [REDACTED] telah menghubungi saya pada hari ini dan memperstujui amaran bulanan sebanyak RM [REDACTED] sehingga jumlah keseluruhan selesai. Jutuan penghargaan di atas kerjasama dan sokongan daripada pihak BPA. Justeru itu, saya mengangap kes ini selesai dan berpuas hati dengan perkhidmatan BPA.

Sekian, terima kasih.

Respectfully,
Siti [REDACTED]

Subject: Re: 01 - SURAT AKAUN TERIMA

Salam Sejahtera

Puan,

Terima kasih atas bantuan yang diberikan alhamdulillah saya telah menerima gajin kakal saya dari Pejabat [REDACTED] pada [REDACTED] selepas 10 bulan menanti. Budi baik pihak Biro amatlah di hargai, sekurang-kurangnya dan demikian yang diucapkan oleh Biro Pengaduan Awam Selangor.

Shamsul [REDACTED]

On Thu, Oct 6, 2011 at 1:10 PM, "shamsul@pch.gov.my" wrote:
Please refer to attached file.

Subject: RE: 02 - SURAT KEPADA AGENSI (UPM)

Dear [REDACTED]

Thank you for your prompt attention.

Please be informed that we have received the certificate for the following staff:

Anil [REDACTED]

Stephen [REDACTED]

However, the certificate for the following staff is believed to be pending at DOSH Office.
Kuching:

Jurgen [REDACTED]

Thank you & regards,

Shafila [REDACTED]

Subject: Re: 07 - SURAT KPD PENGADU (KEPUTUSAN)

Terima Kasih En Asrul,

Saya amat menghargai jasa & khidmat BPA dalam mengawal kepentingan pengguna dari sikap tidak bertimbang rasa syarikat syarikat [REDACTED] yang tidak sensitif terhadap pengguna semata mata untuk meraup keuntungan berlebihan.

BPA is the BEST dan patut di teladani oleh semua Jabatan kerajaan.

Salam

HJ Abd [REDACTED]

Subject: Re: 07 - SURAT KPD PENGADU (KEPUTUSAN) : [REDACTED]

Puan,

Thank you so much for immediate action. I feel very proud of you and your team.
Thank you once again.

Subject: RE: [REDACTED] : BAYARAN BALIK LEBIHAN [REDACTED]

UCAPAN TERIMA KASIH TIDAK TERHINGGA KEPADA SEMUA PIHAK DI BPA, YANG AMAT PRIHATIN DAN BERTANGGUNG JAWAB MEMBANTU SAYA MENYELESAIKAN KES INI DENGAN BENGETU SGERA DAN PANTAS. PADA [REDACTED] JUMPAAT/CUTE HILJUNG HINGGU DI KELANTAN, SAYA BOLEH GELUKUNG MELALUI ALAPAT [REDACTED] SYABAS KEPADA SEMUA, SEPOKA HILJUP ANDA SEMUA DIBERIKATI DENGAN REZKI YANG HALAL DAN BERKAT KERANA MENALANKAN TUGASAN PENUH TANGGUNG JAWAB, KOMITED SERTA PRIHATIN !

DOKLAS,

KD. JAMAL [REDACTED]

UCAPAN PENGHARGAAN DAN TERIMA KASIH
TANGKAPAN KUCING LIAR DAN SERANGGA

Dengan hormatnya saya menjurus kepada surat dari Rajukan B [REDACTED] bertakik [REDACTED] berkenaan perkara di atas.

1. Sukacita dimaklumkan bahawa pihak kami mengucapkan ribuan terima kasih atas tindakan pantas pihak tuan bagi menangani kucing liar dan serangga di sekitar [REDACTED]
2. Bersama-sama ini dikembalikan Borang Maklum Balas yang telah digelakkan untuk perhatian dan tindakan pihak tuan selanjutnya.

Sekian, terima kasih.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

Saya yang menaruh perintah.

[REDACTED]

Subject: [REDACTED]
Attachments: [REDACTED]
Follow Up Flag: [REDACTED]
Flag Status: [REDACTED]

Re: Aduan Paga Pasah / Bocor Di Leluhutan [REDACTED]

Follow up
Flagged

Salam Tuan,

Gambat foto yang diadun pada [REDACTED] Paga Pasah pada [REDACTED] Di Leluhutan [REDACTED] telah diadun. Terima kasih kepada semua pihak yang berkesanan.

NOTED [REDACTED]

Subject: [REDACTED] KEGAGALAN JABATAN [REDACTED] DALAM MEMBUAT TINDAKAN

Puan,

Thank you very much for your prompt action. I am glad to inform that I have received my Dejection Certificate for my barga [REDACTED] office [REDACTED] from the [REDACTED]

Congratulation to your department for any success story.

Yours faithfully,

JAMES [REDACTED]

Subject: Re: 07 - SURAT KPD PENGADU (KEPUTUSAN)

Saya mengucapkan beribu-ribu terima kasih kepada pihak tuan yang telah mengambil tindakan yang sesuai untuk mengesahkan kemusykilan saya tentang restoran tersebut.

Salam sejahtera,

ANWAR

Pn Aida,

Terima kasih di atas tindakan yang telah diambil oleh BPA. Terima kasih juga kepada [REDACTED] yang telah memastikan operasi ladang temakan ayam terbahit mematuhi syarat yang ditetapkan.

2. Namun, pada ketika ini saya tidak dapat memberikan maklumbalas terhadap kesan tindakan yang telah diambil oleh [REDACTED] memandangkan saya berada di Kuala Lumpur. InshaAllah maklumbalas akan saya sampaikan kemudian.

Sekian, terima kasih.

WAHID [REDACTED]

Subject: Re: Fw: [REDACTED] TIDAK PUAS HATI DENGAN JABATAN KERAJAAN [REDACTED] INDAH KHABAR DARI RURA

Assalamualaikum,

Pada 25 Julai 2011 yang lalu, saya dan suami telah bertemu dan berbincang dengan En. Shaf [REDACTED] di Bahagian Undang-undang [REDACTED] untuk mengetahui lanjut dan tindakan terhadap kes ini. Pihak saya telah diterangkan dengan terperinci tentang kes ini.

Saya ingin mengucapkan jutaan terima kasih kepada pihak BPA dan Pnaw Pengurusan Aduan Pengguna [REDACTED] yang bertindak cepat dan memberi kerjasama terhadap aduan saya ini.

Subject: RE: 01 - SURAT AGUAN TERIMA

Salam,

Saya mengucapkan jutaan terima kasih di atas tindakan pantas pihak Biro Pengaduan Awan, BPA sehingga dapat menyelesaikan masalah saya dengan [REDACTED] sejak tahun 2009. Perkhidmatan BPA memang mencapai tahap 5 Bintang di atas kepantasan bertindak & dapat menyelesaikan masalah dalam masa tidak sampai 2 minggu. Di harap semua sektor kerajaan dapat mencontohi pihak BPA dalam menyediakan perkhidmatan cemerlang kepada rakyat Malaysia. Syabas.

Regards,

[REDACTED] Halin [REDACTED]

Subject: Re: Fw: [REDACTED] Kapit Ujung Anas [REDACTED]

Dear Madam,
Selan Sejahtera, Mesjir drp nahan telah saya terima faham, saya merakamkan berbilang-banyak terima kasih di atas tindakan segera dari pihak puan. Sekian Terima kasih.

Subject: Re: 06 - SURAT MAKLUMAN PENGADU

Terima kasih atas bantuan BPA. Semuanya (bekalan elektrik) telah berjalan dengan baik tanpa gangguan.

Terima kasih sekali diucapkan atas perkhidmatan BPA yang cemerlang dalam membantu masyarakat.

sekitan salam hormat.

Che [REDACTED]

DE: [REDACTED] BANTAHAN JALAN KELUAR MASUK PROJEK PEMBANGUNAN D [REDACTED]

Subject: [REDACTED]

Tuan

Surat Pembatalan ini bertarikh 15 Jun 2011 dan surat balasan tuan [REDACTED] bertarikh 15 Julai 2011 dan surat [REDACTED] bertarikh 15 Julai 2011 adalah berikut.

2. Saya bagi pihak [REDACTED] dan pendakut setempat sekiranya projek mengagapkan ribuan terima kasih di atas khidmat gemilang yang disampaikan surat tuan-tuan di atas ialah Penguji Projek akan mengagapkan talian kulat-marah bagi kenderaan berat ke tapak projek pembinaan melalui jalan utama Taman Putra sport diwujudkan oleh pihak kami.

3. Walaupun bagaimanapun pihak [REDACTED] dan Pendakut setempat menyedari agar kes ini jangan ditangguh lagi kerana projek subsektor belum lagi dimulakan dan Penguji juga belum membina jalan keluar-masuk melalui jalan kuno 10 kaki di [REDACTED] Pihak [REDACTED] juga meminta agar dinas-nasa hadapan pihak tuan melihatkan kepada dalam situasi dapat projek serta menyuarat-menyuarat berkaitan yang diadakan supaya saya lebih tenang dan sempurna.

4. Akhirnya saya bagi pihak [REDACTED] dan pendakut setempat sekali lagi mengucapkan ribuan terima kasih di atas usaha pihak tuan-tuan menyelesaikan bantahan dan rayuan kami.

"Rakyat dibahagikan dan pencapaian ditamatkan"

Paramjothy

From: Inderji [REDACTED]

Sent: Monday, July 18, 2011 2:24 PM

To: paramjothy@pcb.gov.my

Subject: Re: 07 - SURAT KPD PENGADU (KEPUTUSAN)

Thanks for your co-operation--Very Good. Very fast.Inderji

Salam Puan,

[REDACTED] EKSPLOITASI MAKLUMAT PERIBADI MELALUI INTERNET

Dengan hormatnya saya merujuk kepada perkara diatas ingin mengucapkan ribuan terima kasih atas kerjasama pihak tuan, Biro Pengaduan Awan, Jabatan Perdana Menteri (BPA) yang telah mengambil tindakan segera kes ini kes saya tempoh hari. Kes saya telah diselesaikan dalam tempoh yang cepat dan pantas dengan kerjasama dari pihak tuan. Pihak yang berkenaan juga telah memohon maaf dan memohon maaf dan telah menghantar email serta dilepaskan buati yang mengesahkan telah membuang (delete) dokumen yang berkaitan di dalam laman web [REDACTED] Segala kerjasama dan jasa baik Tuan amatlah dihargai dengan ucapan ribuan terimakasih sekali lagi.

Sekian, terimakasih.

[REDACTED]

[REDACTED]

Subject: Re: 07 - SURAT KPD PENGADU (KEPUTUSAN)

Salam Puan

Terima kasih diatas kecemerlangan mutu perkhidmatan. Saya amat berpuas hati.

Teruskan usaha murni ini.

[REDACTED] <ranimah@pcb.gov.my> wrote:

1. Saya merujuk kepada surat Tuan bertarikh [REDACTED] dan ingin mengucapkan terima kasih atas bantuan dan tindakan segera yang diambil oleh pihak Tuan.
2. Pihak [REDACTED] telah mengambil tindakan untuk memperbaiki masalah melalui internet di rumah saya dengan memulakan cable di luar rumah dan juga [REDACTED] Dalam pada itu, setelah beberapa bulan mengadapi masalah tersebut, masalah ini kini tidak timbul lagi.
3. [REDACTED] juga telah membuat beberapa panggilan kepada kami sebagai tindakan urusan terhadap masalah dan aduan kami.
4. Sekali lagi, saya mengucapkan terima kasih kepada pihak [REDACTED] atas perkhidmatan yang diberi terhadap masalah aduan saya tersebut.
5. Saya juga lampirkan bersama ini Bunting Maklari Balas untuk perhatian Tuan.

[REDACTED] Nara Balas

[REDACTED]

[REDACTED] : UCAPAN PENGHARGAAN

Saya dengan hormatnya merujuk perkara diatas.

1. Saya support nama diatas dengan sukacitanya ingin mengucapkan ribuan terima kasih dan penghargaan kepada pihak tuan terhadap tindakan segera dan memberi jawapan balas surat aduan saya bertarikh 27 Mei 2011.
2. Sebenarnya masalah ini berlaku apabila pihak sekolah tidak memohon awal ciri-ciri keselamatan untuk murid melintas dengan selamat, sebaliknya pihak sekolah telah mengarah murid melintas sebelum mendapat ciri-ciri keselamatan jalannya. Ia telah membawa masalah kesihatan lalu lintas ditempat tersebut. Apabila pihak sekolah dapat mengahsil langkah utamakan keselamatan.
3. Kes ini sebenarnya telah diselesaikan oleh [REDACTED] dan [REDACTED] dimana saya telah membuat aduan melalui surat dan berjumpa sendiri dengan pihak tertentu terhadap keselamatan murid dan orang awam di jalan kelas golf, namun tidak ada jawapan daripada surat aduan saya dari pihak mereka.
4. Walaupun kini telah diselesaikan beberapa ciri-ciri keselamatan untuk murid sekolah melintas di Jalan Kelab Golf, namun perlu juga pihak yang bertanggung memulakan langkah-langkah keselamatan. [REDACTED] kini telah mengambil beberapa langkah keselamatan bagi membantu pihak sekolah. Dengan ini saya juga mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat secara langsung dan secara tidak langsung dalam ciri-ciri keselamatan.
5. Di sini saya sebagai orang awam telah menjalankan tanggungjawab dengan membuat aduan tentang masalah tersebut. Sepatutnya pihak yang telah menerima aduan mengambil tindakan segera atas surat sulatan kepada pihak tertentu untuk tindakan selanjutnya di atas keselamatan awam. Setelah mendapat ilah ala jawapan dari pihak mereka, saya terpaksa mengahsil banyak pihak termasuk pihak tuan, dimana pihak tuan saya yang dapat membantu saya dalam menangani kes ini. Ribuan terima kasih sekali lagi dari saya untuk pihak tuan. Biro aduan adalah rakan masyarakat.

Sekian, terima kasih

Yang Benar

[REDACTED]

KES 86078 : ‘FIUS’ METER ELETRIK HILANG (MASJA)

Pengadu mendakwa ‘fius’ yang terletak pada meter elektrik dibangunan bernombor Lot 5462B, Kg. Gong Tok Nasek (Jalan Masuk ke SMK Dato’ Razali) didapati telah tiada ditempatnya menyebabkan rumah tersebut tiada letrik. Mohon diganti segera. Gambar dan pelan lokasi disertakan.



SEBELUM

Pengadu juga mencadangkan supaya fius tersebut di letak didalam bangunan bagi mengelakkan kecuarian atau menggunakan kaedah lain seperti grill yang disediakan oleh pihak TNB supaya pencuri tidak dapat mengambilnya.

BPA Negeri Terengganu/Kelantan telah menghantar surat kepada Tenaga Nasional Berhad (TNB) Kuala Terengganu melalui surat bertarikh 13 Oktober 2011 dan maklum balas telah diterima melalui surat bertarikh 19 Oktober 2011 memaklumkan bahawa tindakan telah diambil untuk memasang semula fius jangka yang hilang di premis pengadu yang dimaksudkan dan kerja-kerja telah selesai sepenuhnya pada 17 Oktober 2011. Mengenai saranan pengadu supaya TNB memasang “grill” pada kotak jangka merupakan satu permintaan yang tidak munasabah kerana adalah menjadi tanggungjawab pengguna untuk menjaga sebarang pemasangan di rumah mereka. Manakala pemasangan fius jangka di dalam bangunan akan menyusahkan pihak TNB untuk membuat pemotongan bekalan sekiranya pengguna mempunyai akaun tertunggak. Pihak TNB berharap mendapat kerjasama daripada semua pengguna untuk sama-sama menjaga harta TNB/pengguna bagi mengelakkan sebarang kegiatan vandalisme yang akan menyulitkan pihak pengguna sendiri.



SELEPAS

KES 82805 : PENAMATAN KERJA SECARA PAKSA/TIDAK SAH OLEH MAJIKAN

BPA Putrajaya telah menerima aduan pada 21 Julai 2011 terhadap majikan yang menamatkan perkhidmatan pengadu dengan serta-merta tanpa sebarang notis atau alasan yang munasabah. Aduan tersebut telah pun disalurkan kepada Kementerian Sumber Manusia.

Berikutan inisiatif BPA mengadakan perbincangan dengan pihak Kementerian Sumber Manusia, didapati bahawa syarikat tersebut telah membayar pampasan sebanyak RM15,000.00 bersamaan tiga bulan gaji. Pengadu berpuas hati terhadap tindakan yang diambil.

KES 87502 : BANTUAN JKM DIBERHENTIKAN

BPA Negeri Perak telah menerima aduan pada 9 November 2011 dari pengadu berkaitan bantuan Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) telah diberhentikan sejak Oktober 2011 tanpa sebarang makluman. BPA Negeri Perak kemudiannya merujuk perkara ini kepada JKM Kinta. JKM Kinta memaklumkan bantuan pengadu diberhentikan kerana pengadu tidak dapat dikesan setelah berpindah ke alamat baru. Pihak JKM memaklumkan bahawa bantuan ini telah diluluskan semula sebanyak RM 300 sebulan kepada pengadu tersebut.

KES 81908 : PERMOHONAN KAD OKU

Aduan diterima pada 4 Julai 2011 apabila pengadu memaklumkan kepada BPA bahawa permohonan kad Orang Kurang Upaya (OKU) anak beliau yang dihantar pada 21 Mac 2011 belum disiapkan oleh pihak Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM). Apabila dirujuk dengan pihak JKM, pegawai bertugas memaklumkan pengadu bahawa pejabat JKM tersebut sedang dalam proses perpindahan ke premis baru dan terdapat banyak permohonan yang perlu ditangani oleh pejabat berkenaan.

Sehubungan itu, aduan pengadu telah dipanjangkan ke ibu pejabat Jabatan Kebajikan Masyarakat melalui surat bertarikh 5 Julai 2011. Maklum balas dari ibu pejabat JKM diterima pada 10 Ogos 2011 memaklumkan bahawa satu sistem pendaftaran baru secara "online" bagi permohonan kad OKU di seluruh negara telah dimulakan pada 1 Ogos 2011 dan pemantauan sedang dibuat. Sehubungan itu, masalah pejabat JKM yang diadukan dijangka akan selesai dalam masa terdekat di samping mengambil kira faktor perpindahan premis pejabat tersebut. Pengadu telah berhubung dengan pihak BPA menerusi e-mel dan memaklumkan bahawa Kad OKU anak beliau telah berjaya disiapkan pada 15 Ogos 2011 dan beliau juga mengucapkan terima kasih kepada BPA.

KES 85452 : TONG SAMPAH BERBAU BUSUK DAN PERSEKITARANNYA YANG KOTOR/BECAK (MASJA)



SEBELUM

Pengadu mendakwa terdapat tong sampah yang berbau busuk dan persekitaran yang kotor serta becak. Tong sampah ini terletak di Lorong Beringin Jalan Panji Alam (Laluan parit tali air). Keadaan ini menyebabkan penduduk setempat tidak dapat membuang sampah dengan betul dan teratur. Ini boleh mengganggu suasana persekitaran lebih-lebih lagi berdekatan dengan warung menjual makanan. Gambar disertakan

BPA Negeri Terengganu/Kelantan telah menghantar surat kepada Majlis Bandaraya Kuala Terengganu melalui surat bertarikh 3 Oktober 2011 dan maklum balas telah diterima melalui surat bertarikh 11 Oktober 2011 memaklumkan bahawa Buat sementara waktu tong sampah yang sedia ada telah dialihkan ke tempat yang berdekatan dan tindakan melapis tapak yang becak tersebut telah dilakukan bagi mengelak perkara sama berulang.



SELEPAS

KES 82436 : KEGAGALAN JABATAN LAUT SARAWAK DALAM MEMBUAT TINDAKAN

BPA Sarawak telah menerima aduan mengenai kelewatan dalam memproses permohonan Deletion Certificate pada 14 Julai 2011. Pengadu mendakwa telah memohon Deletion Certificate bagi

tonggang syarikat beliau pada 18 Januari 2011 di Jabatan Laut Sarawak tetapi tiada maklum balas sehingga aduan dibuat. Perkara ini telah menimbulkan masalah dalam perniagaan pengadu kerana tiada maklumat perkapalan yang sah. Butiran aduan kemudiannya dipanjangkan kepada pihak Jabatan Laut Sarawak melalui e-mel pada 18 Julai 2011 bersama dokumen yang disertakan oleh pengadu bagi memudahkan siasatan pihak Jabatan.

Pada 21 Julai 2011, BPA Sarawak menerima maklum balas daripada pihak Jabatan menyatakan permohonan Deletion Certificate beliau telah diluluskan. Pengadu juga menyampaikan penghargaan terhadap bantuan BPA Sarawak dalam mempercepat pemprosesan permohonan beliau yang telah memakan masa setengah tahun melalui e-mel.

KES 83978 : RAYUAN MELANJUTKAN PELAJARAN DI UKM/AUCMS

Pada 19 Ogos 2011 BPA Negeri P. Pinang, Kedah dan Perlis telah menerima aduan dari waris kepada seorang pelajar yang telah tamat pengajian Foundation In Pre- Medical Studies di University College of Medical Sciences (AUCMS) dengan keputusan yang cemerlang CGPA 3.95. Tetapi anaknya tidak berjaya diterima masuk mengikuti kursus perubatan di Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM). Semasa memulakan pengajian, para pelajar di kolej berkenaan telah dimaklumkan mengenai peluang untuk melanjutkan pengajian perubatan ke peringkat ijazah jika mereka dapat memperolehi CGPA 3.0 berpandukan kelayakan masuk yang telah diluluskan oleh MQA / KPT. Para pelajar telah membuat rayuan kepada AUCMS dan memaklumkan mereka telahpun menyenaraikan nama pelajar berkenaan tetapi pihak UKM masih tidak menyenaraikan anak pengadu sebagai pelajar yang Berjaya dipilih untuk melanjutkan dalam bidang Sarjana Muda Perubatan di UKM/AUCMS. Pengadu kecewa kerana selepas ini anaknya tidak ada peluang lagi untuk melanjutkan pelajarannya di pengajian tinggi yang lain jika tidak mendapat tempat di UKM / AUCMS.

BPA Negeri Pulau Pinang telah mengemukakan aduan ini kepada Kementerian Pengajian Tinggi (KPT) pada hari yang sama aduan diterima. Pada 25 Ogos 2011, KPT memaklumkan bahawa UKM telahpun mengesahkan ada menerima permohonan dari anak pengadu tetapi gagal dalam saringan pertama. Walau bagaimanapun, pihak AUCMS telah merayu kepada UKM supaya pelajar ini dan 28 orang pelajar lain dipertimbangkan semula atas alasan bahawa beliau mempunyai kelayakan yang cukup. Pihak UKM telah bersetuju untuk melihat semula senarai rayuan yang telah AUCMS kemukakan. Pada 26 Ogos 2011, waris pengadu telah menghubungi BPA memaklumkan bahawa anaknya telah berjaya ditawarkan masuk untuk meneruskan pengajian di peringkat ijazah di UKM / AUCMS. Pengadu mengucapkan terima kasih kepada BPA di atas tindakan yang diambil.