Laporan Tahunan 2008 Annual Report

BIRO PENGADUAN AWAM
PUBLIC COMPLAINTS BUREAU

Sedia Membantu - Ready to Serve

" … supaya orang ramai dapat membuat pengaduan mengenai kesulitan mereka dan mendapatkan bantuan di mana perlu… Biro Pengaduan Awam ini merupakan saluran kepada mereka yang berkenaan supaya menyampaikan pengaduan-pengaduan itu untuk perhatian kerajaan. Biro ini adalah badan pengawas atau *watch dog* bagi menjamin pentadbiran yang cekap dan adil"

Tun Abdul Razak Dato' Hussein
Perdana Menteri Malaysia
23 Julai 1971

"... to enable the public to lodge complaints about their grievances and obtain the required assistance ... The Public Complaints Bureau is an avenue where the people can channel their complaints for the attention of the government. It is the monitoring body or watchdog to ensure an efficient and just administration."

Tun Abdul Razak Dato' Hussein
Prime Minister of Malaysia
23 July 1971

Kandungan
Contents

Perutusan
Foreword

- Menteri di Jabatan Perdana Menteri
  Minister in the Prime Minister's Department 1
- Ketua Setiausaha Negara
  Chief Secretary to the Government 3
- Ketua Pengarah
  Director-General 5

Lembaga Penasihat Biro Pengaduan Awam
Public Complaints Bureau Advisory Board

- Keahlian dan Peranan
  Membership and Roles 8

Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam
Permanent Committee on Public Complaints

- Keahlian dan Peranan
  Membership and Roles 11

Maklumat Korporat
Corporate Information

- Pengurusan Tertinggi
  Top Management 15
- BPA Selayang Pandang
  PCB at a Glance 17
- Dasar Kualiti
  Quality Policy 20
- Carta Organisasi
  Organisational Chart 24

Ikhtisar Prestasi
Summary of Achievements

- Bahagian Pengurusan Aduan 27
  Complaints Management Division

- Bahagian Khidmat Pengurusan
  Management Services Division 28

Pengurusan Aduan
Complaints Management

- Pengurusan Aduan Awam
  Public Complaints Management 31

- Warkah Untuk Perdana Menteri (WUPM)
  Letters to the Prime Minister 64

- Sistem Pemantauan Berita dan Aduan Melalui Akhbar
  Monitoring System for News and Complaints via Media 65

- Pasukan Petugas Khas Pemudahcara Perniagaan (PEMUDAH)
  Special Task Force to Facilitate Business 65

Maklumat Pengurusan
Management Information

- Prestasi Kewangan
  Financial Performance 67

- Pembangunan Modal Insan
  Human Capital Development 68

- Inovasi Teknologi Maklumat
  Information Technology Innovation 70

- Jaringan Kerjasama BPA dan Agensi
  Collaborative Networking with Agencies 73

- Aktiviti-Aktiviti Lain
  Other Activities 78

Imbasan
Retrospective

- Statistik
  Statistics 81

- Senarai Kursus
  List of Courses 96

- Maklumat Pejabat BPA
  Information on PCB's Offices 100

- Peristiwa Utama
  Key Events 103

Perutusan Menteri Di Jabatan Perdana Menteri

Salam Sejahtera.

Terima kasih kepada Biro Pengaduan Awam (BPA) kerana memberikan saya peluang menyampaikan perutusan ini.

Tahniah kepada BPA kerana berjaya menerbitkan buku Laporan Tahunan 2008. Pada hemat saya, statistik-statistik aduan yang disediakan merupakan petunjuk awal prestasi umum dari kacamata orang ramai terhadap jabatan dan agensi awam, sekaligus boleh dijadikan panduan bagi mempertingkatkan penyampaian perkhidmatan masing-masing.

Harapan saya juga supaya laporan ini dapat dijadikan sebagai panduan yang boleh membantu meningkatkan lagi keberkesanan pelaksanaan bidang tugas BPA di masa hadapan.

Sepanjang tahun 2008, BPA telah memperlihatkan perubahan dan usaha yang positif untuk mendekati orang ramai yang telah memberikan kepercayaan dengan menggunakan khidmat BPA sebagai tempat untuk menyalurkan aduan. BPA menyediakan pelbagai wadah untuk memudahkan orang ramai menyalurkan pelbagai maklum balas dalam bentuk aduan, pertanyaan, cadangan dan khidmat nasihat. Memandangkan media elektronik kini semakin meluas, orang ramai menjadikan laman web sebagai medium utama untuk membuat aduan.

Pada masa yang sama, demi keprihatinan ke atas penduduk luar bandar khususnya, supaya mendapat peluang yang sama rata dalam mengemukakan aduan, BPA menggiatkan aktiviti mengikut pendekatan turun padang seperti Kaunter Aduan Bergerak, Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu dan Mesra Rakyat. Dengan dokongan dan sokongan dari semua kementerian dan agensi, termasuk agensi-agensi di bawah kerajaan negeri, rakyat berpeluang menyampaikan maklum balas secara lebih terbuka. Anggaplah aduan sebagai satu hadiah yang boleh membantu meningkatkan imej kerajaan.

Harapan saya agar setiap penjawat awam akan terus menunaikan tanggungjawab dengan komitmen yang tinggi agar semua aduan dapat diselesaikan dengan cepat, mesra dan berkesan.

(TAN SRI BERNARD GILUK DOMPOK)

Foreword by the Minister in the Prime Minister's Department

Warmest Greetings.

I would like to thank the Public Complaints Bureau (PCB) for giving me the opportunity to convey a message in this Annual Report.

I would also like to congratulate PCB for successfully publishing this 2008 Annual Report. I believe that the statistics on public complaints in this report provides some preliminary indications on people's perception regarding the performance of government departments as well as agencies and serves as a guide as to where public service delivery can be improved further.

Throughout 2008, PCB has undergone significant positive transformation with its efforts to reach out to the general public who utilises its services to channel their complaints. In this regard, PCB provides several avenues for the public to channel their feedback, either in the form of complaints, enquiries, suggestions or consultations.

With the rapid expansion of electronic media, more people are using the website as the preferred medium to channel their complaints. Nevertheless, to ensure that the rural people are also given equal opportunity to voice their complaints, PCB has also organised numerous pro-active programmes such as the Mobile Complaints Counter, the Integrated Mobile Complaints Counter and the Mesra Rakyat.

With the support and commitment of all public agencies, including the state agencies, the public will have better opportunities to channel their feedback in a more transparent manner. A complaint should be viewed as a gift that could be utilised to enhance the government's image.

I truly hope that all civil servants will carry out their responsibilities with a high level of commitment to ensure all complaints are resolved in a prompt, courteous and effective manner.

(TAN SRI BERNARD GILUK DOMPOK)

Kata-kata Aluan Ketua Setiausaha Negara

Assalammualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh dan Salam Sejahtera.

Pengurusan aduan yang telus tidak seharusnya menjadi tanggungjawab agensi-agensi tertentu semata-mata, malah perlu menjadi kompetensi setiap penjawat awam. Ini adalah kerana inti pati dalam penyampaian perkhidmatan adalah pengurusan pelanggan. Pelanggan pada masa kini inginkan ikatan emosi kepada perkhidmatan yang disediakan. Cara kita memberikan respons kepada pelanggan serta menangani permasalahan mereka akan memperkasakan Perkhidmatan Awam Malaysia dalam abad ke-21 ini dan seterusnya.

Aduan adalah aduan. Setiap aduan, walau bagaimana kecil atau remeh sekalipun perlu diberikan perhatian yang sewajarnya dengan penuh sopan dan ketelitian kepada pelanggan. Setiap aduan perlu diberikan kepentingan dan kewajaran yang sama.

Keutamaan perlu juga diberikan untuk menambah baik sistem pengurusan aduan awam supaya mudah digunakan serta senang dicapai, dan paling penting, perlu berasaskan *outcome*. Kejayaan sistem dan perkhidmatan pengurusan aduan dinilai bukan setakat berdasarkan jumlah penyelesaian aduan dalam tempoh masa yang singkat, tetapi juga cara kita melayani pelanggan ketika menyelesaikan aduan.

Wawasan "1Malaysia, Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan" yang diperkenalkan oleh Y.A.B. Perdana Menteri, Dato' Sri Najib Tun Razak harus diaplikasikan dalam tindak balas kita bagi setiap aduan yang diterima. Dalam hubungan ini, pendekatan "*No Wrong Door*" perlu diterapkan, iaitu tidak kira apa jenis aduan mahupun di mana aduan tersebut dibuat, setiap aduan perlu diselesaikan dengan segera tanpa menyusahkan pelanggan.

Komunikasi secara proaktif dengan semua *stakeholders*, iaitu masyarakat sivil, media dan sektor swasta akan memastikan kita prihatin dengan keperluan orang ramai. Justeru menyampaikan perkhidmatan yang relevan kepada mereka.

Laporan Tahunan 2008 terbitan Biro Pengaduan Awam seharusnya menjadi alat pengukur bagi Kementerian dan Agensi menilai keberkesanan proses pengurusan aduan masing-masing. Matlamatnya adalah penyampaian perkhidmatan yang berkualiti, tepat dan berintegriti.

(TAN SRI MOHD SIDEK BIN HASSAN)

Foreword by the Chief Secretary to the Government of Malaysia

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Transparent complaints management can no longer be the responsibility of specific agencies. It has to be a competency required of every public official. The essence of service is in its customer management. We live in times when customers look for emotional attachment to service levels. How we each respond to customers and their grievances will form the bed of strength for the Malaysian Public Service in the 21st Century and beyond.

A complaint is a complaint. Every complaint must be dealt with the utmost attention, courtesy and thoughtfulness towards the customer. Every complaint must be given the same importance and weightage as the next one.

Priority must be given to improvising the public complaints management system. Such a system must be simple and accessible; it must make sense and most of all it has to be outcome-based. The success of our complaints management service and systems will be judged by the numbers of resolutions we achieve within the shortest period of time and by how we service our customers when resolving these complaints.

The Honourable Prime Minister, Dato' Sri Najib Tun Razak's vision of "1Malaysia, People First, Performance Now" must apply to our responses to any and all complaints received. Towards this end too, we must embrace the "No Wrong Door" policy where no matter what the nature of the complaints are and where it is received, that complaints must see its expedient resolution without inconveniencing the public.

Proactive engagement with all our stakeholders – the private sector, media and civil society, will ensure we are "in touch" with the needs of the people, thereby delivering a service relevant to them.

The 2008 Annual Report published by the Public Complaints Bureau should be a barometer to Ministries and Agencies evaluating the effectiveness of their respective complaints management processes. The outcome of this must result in a service delivery based on quality, precision and integrity.

(TAN SRI MOHD SIDEK BIN HASSAN)

Kata-kata Aluan Ketua Pengarah

Salam Sejahtera.

Berasaskan bilangan aduan yang meningkat dari tahun ke tahun, ini mencerminkan Biro Pengaduan Awam (BPA) sentiasa mendapat kepercayaan orang ramai dalam memberikan perkhidmatan, terutama dalam membantu menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi tatkala berurusan dengan Kementerian, Jabatan dan Agensi Kerajaan. Tahun 2008 menunjukkan peningkatan sebanyak 2,719 (50.9%) aduan yang diterima menjadikannya 8,066 aduan berbanding 5,347 pada tahun 2007. Berhubung dengan ini, sebanyak 7,308 (90.6%) aduan telah diselesaikan.

Sepanjang tahun 2008, BPA telah melaksanakan beberapa inisiatif penambahbaikan, antaranya ialah pelancaran laman web baru BPA pada 15 Ogos 2008 dan memperkenalkan sistem aplikasi bagi memudahkan orang ramai mengakses maklumat yang diperlukan. BPA juga telah melaksanakan Sistem Pemantauan Aduan Agensi Awam Bersepadu (i-SPAAA). Ini merupakan salah satu inisiatif BPA dalam mengemaskini sistem pemantauan aduan supaya ia dapat digunapakai oleh seluruh Kementerian untuk memastikan keberkesanan pelaksanakan sistem penyampaian kerajaan. Dalam merealisasikan program ini, sebanyak 7 Kementerian telah dipilih sebagai agensi perintis, iaitu Kementerian Pertahanan, Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Wilayah Persekutuan, Kementerian Perdagangan Antarabangsa dan Industri, Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat, Kementerian Pelancongan serta Kementerian Kerja Raya.

Sungguhpun demikian, pendekatan turun padang yang bercirikan pro-aktif juga tidak dikesampingkan. Aktiviti-aktiviti seperti Kaunter Aduan Bergerak, Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu dan Mesra Rakyat tetap digiatkan. Pendekatan ini secara khususnya, membolehkan orang ramai di luar bandar yang mempunyai kemudahan teknologi yang terhad masih berpeluang membuat aduan secara bersemuka.

Sebagai langkah pro-aktif dalam menangani kes-kes aduan yang semakin meningkat, BPA telah mengambil pendekatan pro-aktif dengan inisiatif Menangani Aduan Sebelum Jadi Aduan (MASJA). Setiap warga kerja hendaklah menjadi "mata dan telinga" jabatan serta mengambil langkah-langkah pencegahan dalam menyelesaikan sesuatu isu sebelum ia menjadi aduan orang ramai. Pendekatan sebegini akan dapat membantu agensi-agensi kerajaan dalam memberikan perkhidmatan yang lebih cekap, berkualiti dan berkesan.

Akhir kata, saya mengucapkan ribuan terima kasih kepada Pengerusi dan Ahli-ahli Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam (JKTPA), Lembaga Penasihat BPA, semua Ketua Setiausaha Kementerian, Setiausaha Kerajaan Negeri, Ketua Jabatan dan Agensi di peringkat Persekutuan dan Negeri di atas jalinan kerjasama yang baik serta memberikan sokongan kepada BPA dalam mengendali dan menyelesaikan aduan awam dengan sempurna.

(DR. TAM WENG WAH)

Foreword by the Director-General

Warmest Greetings.

Based on the annual increase in the number of complaints, it is clear that the Public Complaints Bureau (PCB) has gained the confidence of the public in providing services, particularly in helping to resolve problems faced when dealing with Ministries, Departments and Agencies. In 2008, there was an increase of 2,719 (50.9%) complaints received, making it a total of 8,066 complaints compared to 5,347 in 2007. Out of this total, 7,308 (90.6%) complaints were resolved.

Throughout 2008, PCB carried out several improvement initiatives, like the launch of its new website on 15 August 2008 and introduction of an application system for the public to access information that is required. PCB also implemented the Integrated Public Agencies Complaints Monitoring System (i-SPAAA). This is an initiative to enhance the current complaints monitoring system so that it can be used by all ministries/agencies to ensure effective public service delivery. To realise this programme, 7 ministries were selected as pilot agencies - the Ministry of Defence, Ministry of Home Affairs, Ministry of Federal Territories, Ministry of International Trade and Industry, Ministry of Women, Family and Community Development, Ministry of Tourism and Ministry of Works.

However, this does not mean that PCB will neglect the proactive programme of going on the ground. Activities such as the Mobile Complaints Counter, Integrated Mobile Complaints Counter and Mesra Rakyat will continue to be promoted. This approach allows the public in the rural areas with limited technological facilities to lodge their complaints directly.

As a proactive measure to deal with increasing complaints, PCB initiated the "Menangani Aduan Sebelum Menjadi Aduan" (MASJA) programme. All PCB personnel will become the "eyes and ears" of the department and take preventive measures to resolve an issue before it becomes a public complaint. This approach will help government agencies to provide more efficient, quality and effective services.

Lastly, I would like to express my sincere thanks and deepest gratitude to the Chairman and members of the Permanent Committee on Public Complaints, the PCB Advisory Board, all Secretaries-General of Ministries, State Secretaries, Heads of Departments and Agencies at the federal and state levels for the support and assistance provided in helping to resolve all the complaints received effectively.

(DR. TAM WENG WAH)

Keahlian dan Peranan Lembaga Penasihat

Membership and Roles of the Advisory Board

Cetusan idea Y.A.B. Perdana Menteri pada 17 Oktober 2005, telah membawa kepada penubuhan Lembaga Penasihat Biro Pengaduan Awam. Penubuhan Lembaga ini bertujuan mempertingkatkan keberkesanan BPA dalam melaksanakan tanggungjawabnya, khususnya dalam aspek:

- Pengurusan pemantauan aduan awam;
- Pengesanan isu-isu yang dijangka akan menjejaskan imej agensi awam;
- Pengurusan maklum balas awam terhadap dasar dan program Kerajaan; dan
- Perancangan dan pelaksanaan program-program yang dikendalikan oleh BPA.

A proposal from the Honourable Prime Minister on 17 October 2005 brought about the establishment of the Public Complaints Bureau Advisory Board. The objective is to enhance PCB's effectiveness in carrying out its responsibilities, especially from the aspects of:

- *Management and monitoring of public complaints;*
- *Monitoring of issues that might affect the image of the public agencies;*
- *Management of public feedback regarding government policies and programmes; and*
- *Planning and implementation of PCB's programmes.*

Tan Sri Abdul Halim Ali
Pengerusi Lembaga Penasihat BPA *(Chairman of PCB Advisory Board)*

Ahli Lembaga Penasihat

Members of the Advisory Board

1. **Datuk Haji Zaini Mohd Nor**
   Ketua Pegawai Eksekutif, Perbadanan Pengurusan Sisa Pepejal dan Pembersihan Awam
   Chief Executive Officer, Solid Waste and Public Cleansing Management Corporation

2. **Dato' Syed Amin Aljeffri**
   Presiden, Dewan Perniagaan Melayu Malaysia Kuala Lumpur
   President, Kuala Lumpur Malay Chamber of Commerce

3. **Dato' Mohd Abdul Halim Muhammad**
   Ketua Pengarah, Jabatan Pendaftaran Negara
   Director-General, National Registration Department

4. **Dato' Seri Mohd Annuar Zaini**
   Pengerusi, Pertubuhan Berita Nasional Malaysia
   Chairman, Malaysian National News Agency

5. **Datuk Dr. Mohd Tap Salleh**
   Presiden, Institute Integriti Malaysia
   President, Malaysia Institute of Integrity

Ahli Lembaga Penasihat

Members of the Advisory Board

6. **Dato' Dr. Nellie S.L Tan-Wong**
   Timbalan Pengerusi/*Deputy Chairman, Women's Institute of Management*

7. **Prof. Madya Dr. Madeline Berma**
   Professor Madya, Universiti Kebangsaan Malaysia
   Associate Professor, Universiti Kebangsaan Malaysia

8. **Datuk Patrick Sindu**
   Presiden. Persatuan Pengguna Sabah dan Wilayah Persekutuan Labuan
   President, Consumers' Association of Sabah and Federal Territory of Labuan

9. **Datuk Dr. Clarence Bongkos Malakun**
   Presiden, Persatuan Jaksa-Jaksa Pendamai Sabah
   President, Sabah Justice of Peace Council

10. **Datuk Marimuthu Nadason**
    Presiden, Gabungan Persatuan Pengguna Malaysia
    President, Federation of Malaysian Consumers Associations

Keahlian dan Peranan Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam

Membership and Roles of the Permanent Committee on Public Complaints

Sepanjang tahun 2008, Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam (JKTPA) telah membincang dan menimbangkan empat (4) kertas kerja. Sejak sidang pertama pada 6 Oktober 1984 sehingga 31 Disember 2008, JKTPA telah mengadakan mesyuarat sebanyak 79 kali dan membincangkan 379 kertas kerja.

Bidang kuasa JKTPA adalah seperti berikut:

- Menentukan dasar-dasar mengenai sistem pengendalian pengaduan awam;
- Menimbangkan dan membuat keputusan mengenai laporan/kes yang dikemukakan oleh BPA mengenai pengaduan awam; dan
- Mengarahkan jabatan/agensi yang berkenaan supaya mengambil tindakan pembetulan dalam menyelesaikan sesuatu aduan/kes yang dirujuk kepadanya.

Keahlian JKTPA terdiri daripada:

- Ketua Setiausaha Negara (Pengerusi)
- Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam
- Ketua Pesuruhjaya, Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia
- Ketua Pengarah, Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia
- Timbalan Ketua Setiausaha Kanan, Jabatan Perdana Menteri

Throughout 2008, the Permanent Committee on Public Complaints (PCPC) discussed and considered four (4) working papers. From its first meeting on 6 October 1984 until 31 December 2008, it met 79 times and discussed 379 working papers.

The committee's terms of reference are as follows:

- *To determine policies regarding the public complaint management system;*
- *To consider and decide on reports /cases submitted by the PCB about public complaints; and*
- *To direct relevant departments/agencies to take remedial action to resolve cases/complaints referred to it.*

The committee comprises:

- *Chief Secretary to the Government (Chairman)*
- *Director-General of Public Service*
- *Chief Commissioner, Malaysian Anti-Corruption Commission*
- *Director-General, Malaysian Administration Modernisation and Management Planning Unit*
- *Senior Deputy Secretary-General, Prime Minister's Department*

Tan Sri Mohd Sidek Bin Hassan
Pengerusi JKTPA *(Chairman of PCPC)*

Ahli Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam

Members of the Permanent Committee on Public Complaints

1. **Tan Sri Ismail Adam**
   Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam
   Director-General of Public Service

2. **Dato' Sri Haji Ahmad Said Hamdan**
   Ketua Pesuruhjaya, Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia
   Chief Commissioner, Malaysian Anti-Corruption Commission

3. **Datuk Normah Md Yusof**
   Ketua Pengarah, Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia
   Director-General, Malaysian Administration Modernisation and Management Planning Unit

4. **Dato' Mohtar Abas**
   Timbalan Ketua Setiausaha Kanan, Jabatan Perdana Menteri (sehingga 22.7.2008)
   Senior Deputy Secretary-General, Prime Minister's Department (until 22.7.2008)

5. **Dato' Zainol Othman**
   Timbalan Ketua Setiausaha Kanan, Jabatan Perdana Menteri (mulai 23.7.2008)
   Senior Deputy Secretary-General, Prime Minister's Department (since 23.7.2008)

Maklumat Korporat
Corporate Information

Pengurusan Tertinggi
Top Management

BPA Selayang Pandang
PCB at a Glance

Dasar Kualiti
Quality Policy

Carta Organisasi
Organisational Chart

Pengurusan Tertinggi

Top Management

Ketua Pengarah

Director-General

Dr. Tam Weng Wah
(mulai 10.11.2008)
(since 10.11.2008)

Dr. Chua Hong Teck
(26.7.2006 – 9.11.2008)

Timbalan Ketua Pengarah
Deputy Director-General

Md Zin bin Musa
(Aduan/*Complaint*)

Hajah Umi Kalthom binti Mohamad Din
(Pengurusan/*Management*)

BPA SELAYANG PANDANG

Matlamat penubuhan sesuatu agensi awam adalah bertujuan melaksanakan dasar-dasar yang kerajaan telah tetapkan. Demikian jugalah penubuhan Biro Pengaduan Awam (BPA) pada 23 Julai 1971. Ketika itu, hasrat kerajaan ialah menjadikan BPA sebagai badan pengawas bagi menjamin pentadbiran yang cekap dan adil, dengan memberi maklum balas kepada kerajaan dengan peranan yang berbentuk:

- Menjadi penghubung antara kerajaan dengan rakyat; dan
- Bertindak sebagai saluran yang membolehkan orang ramai mengemukakan kesulitan mereka semasa berurusan untuk mendapatkan perkhidmatan dari agensi kerajaan atau pengaduan terhadap sesuatu tindakan pentadbiran kerajaan yang dirasakan tidak adil.

Sejak itu, kerajaan secara berterusan memantapkan peranan dan tanggungjawab BPA serta agensi-agensi awam sejajar dengan peredaran masa. Dalam hubungan ini, kerajaan telah mengambil beberapa pendekatan, antaranya melalui penguatkuasaan pekeliling, khususnya Pekeliling Am Bilangan 2 Tahun 1971, Surat Pekeliling Am Bilangan 1 Tahun 1978, Pekeliling Kemajuan Perkhidmatan Awam Bilangan 4 Tahun 1992 dan Surat Pekeliling Kemajuan Perkhidmatan Awam Bilangan 1 Tahun 2002.

PCB AT A GLANCE

The purpose of establishing any public agency is to help implement the policies of the government, which is the reason for the creation of the Public Complaints Bureau (PCB) on 23 July 1971. At that time, the government aimed to make PCB as a monitoring body to ensure an efficient and just administration, by providing feedback to the government in its role as:

- *The liaison between the government and the public; and*
- *The channel for the people to forward their grievances when obtaining services from government agencies or to complain about unfair government administrative actions.*

Since then, the government has continuously consolidated the roles and responsibilities of PCB and public agencies in line with the changing trends. In this regard, the government has adopted several measures, among which is through the enforcement of circulars, particularly General Circular No. 2 of 1971, General Circular Letter No. 1 of 1978, Development Administration Circular No. 4 of 1992 and Development Administration Circular Letter No.1 of 2002.

Dengan berkuat kuasanya pekeliling-pekeliling ini, secara langsungnya membolehkan BPA memainkan peranannya yang berikut dengan lebih berkesan:

- Menyiasat aduan-aduan awam yang berasas;
- Melapor dan memperakukan hasil siasatan aduan ke Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam (JKTPA) dan Pihak Berkuasa tertentu;
- Menyampaikan keputusan JKTPA kepada agensi-agensi yang berkenaan untuk tujuan rawatpulih dan pembetulan; dan
- Mengesan dan mengawasi tindakan pembetulan oleh agensi-agensi berkenaan.

Di samping itu, ia juga membolehkan BPA mengendalikan aduan secara cekap dan berkesan berpaksikan ciri-ciri:

- Menyelesaikan semua aduan dengan cepat, tepat, adil dan cermat;
- Aduan diuruskan dengan jujur, berkecuali dan identiti pengadu dirahsiakan (jika perlu); dan
- Tindakan pemulihan secara adil, objektif dan telus.

Di samping itu, prasarana BPA turut diperkukuhkan dengan menubuhkan beberapa cawangannya di negeri-negeri. Ketika ini, terdapat sepuluh pejabat negeri, iaitu pejabat Negeri Pulau Pinang/Kedah/Perlis, Perak, Selangor, Kuala Lumpur, Melaka/Negeri Sembilan, Johor, Pahang, Terengganu/Kelantan, Sabah dan Sarawak.

The enforcement of these circulars directly enables PCB to undertake the following roles more effectively:

- *Investigating public complaints;*
- *Reporting and recommending the findings of the investigation to the Permanent Committee on Public Complaints (PCPC) and the relevant authorities;*
- *Conveying the decision of the PCPC to the relevant agencies for remedial and corrective actions; and*
- *Identifying and monitoring the remedial actions taken by the relevant agencies.*

In addition, it also enables PCB to handle complaints efficiently and effectively, with emphasis on the following:

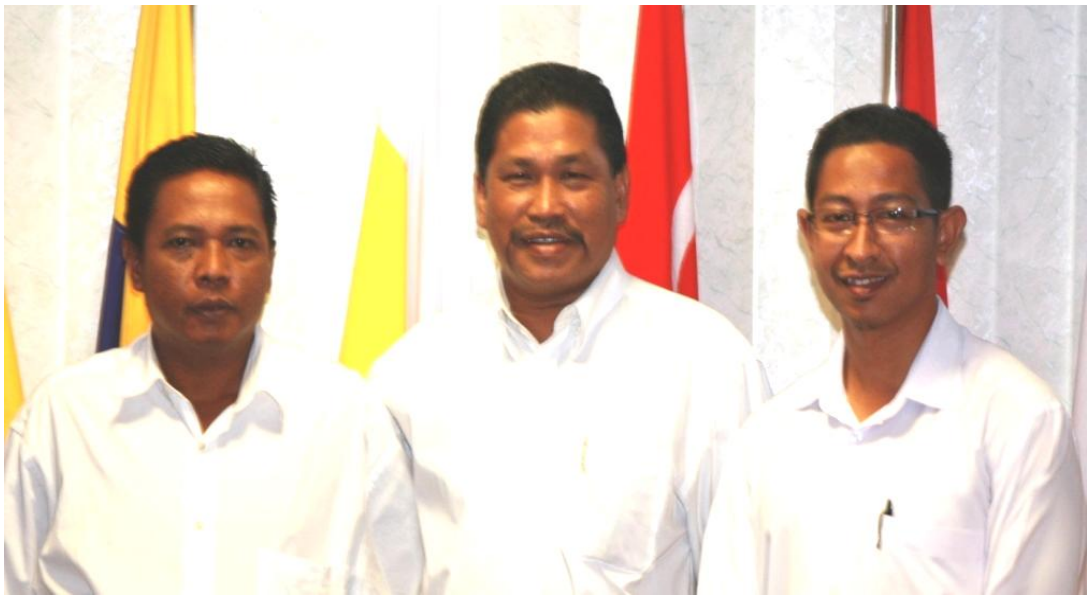
- *Resolving all complaints promptly, accurately, fairly and cautiously;*
- *Ensuring complaints are handled honestly, impartially and confidentially (if necessary); and*
- *Providing remedial action that is fair, objective and transparent.*

Besides this, the infrastructure of PCB has been further strengthened with the establishment of several state offices. Currently, there are ten state offices, namely Penang/Kedah/Perlis, Perak, Selangor, Kuala Lumpur, Melaka/Negeri Sembilan, Johor, Pahang, Terengganu/Kelantan, Sabah and Sarawak.

Pada awal penubuhannya, BPA menyediakan Peti Surat 9000 sebagai saluran aduan. Bagaimanapun, kini BPA menyediakan pelbagai saluran aduan termasuk mengemblengkan kemudahan ICT. Antara saluran utama aduan ialah melalui:

During the early years of its establishment, PCB utilised PO Box 9000 as the channel for complaints. However, currently, there are several channels, including those utilising ICT infrastructure. Among the main channels for complaints are:

Laman Web BPA ***PCB Website***	**www.pcb.gov.my**
Telefon ***Telephone***	03-8888 7777
Faks ***Facsimile***	03-8888 7778 / 03-8888 3748
Alamat Surat - Menyurat ***Mailing Address***	Peti Surat 9000, 50590 Kuala Lumpur *PO Box 9000,* *50590 Kuala Lumpur*
Hadir Sendiri ***Walk-in***	Ibu Pejabat BPA dan Pejabat BPA Negeri *PCB Headquarters and State Offices*
Program Pro-Aktif ***Proactive Programme***	• Kaunter Aduan Bergerak (KAB) • Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu (KABB) • Program Mesra Rakyat (MESRA) • *Mobile Complaints Counter (MCC)* • *Integrated Mobile Complaints Counter (IMCC)* • *Mesra Rakyat Programme (MESRA)*



DASAR KUALITI

Kami komited kepada perkhidmatan dan layanan yang berkualiti dan berdedikasi dalam penyelesaian aduan bagi memenuhi kehendak pelanggan selaras dengan Sistem Pengurusan Kualiti yang diwujudkan.

Kami juga komited membuat penambahbaikan yang berterusan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti dan menilai semula semua objektif kualiti yang ditetapkan bagi memastikan ianya sentiasa sesuai mengikut kehendak pelanggan.

Visi

Menjadi sebuah organisasi pengurusan dan pengesanan aduan awam serta sumber maklum balas yang terunggul serta menyumbang ke arah mewujudkan Perkhidmatan Awam yang cemerlang.

Misi

Berkhidmat kepada orang ramai dalam menyelesaikan aduan terhadap sektor awam serta mendapat maklum balas awam terhadap dasar dan program Kerajaan ke arah mempertingkatkan kualiti Perkhidmatan Awam.

Objektif

- Menyelesaikan aduan dengan cekap, adil dan berkesan berdasarkan Piagam Pelanggan BPA;
- Meningkatkan kadar penyelesaian aduan yang diterima daripada orang awam;
- Menyedia dan meningkatkan kemudahan membuat aduan kepada orang awam;
- Mengurangkan aduan yang berulang-ulang terhadap Perkhidmatan Awam;
- Memperkenalkan pembaharuan dan inovasi berasaskan aduan awam;

QUALITY POLICY

We are committed to delivering quality services and are dedicated to resolving complaints to fulfill clients' needs in accordance with the current Quality Management System.

We are also committed to continuously improving the Quality Management System and reviewing the set quality objectives to ensure their relevance with clients' needs.

Vision

To be the leading organisation, in the management and detection of public complaints as well as a source of feedback towards the creation of an excellent Public Service.

Mission

To serve the public in resolving complaints against the public sector as well as to obtain feedback from the public on the Government policies and programmes towards enhancing the quality of Public Service.

Objectives

- *To resolve complaints efficiently, fairly and effectively as promised in the PCB Clients' Charter;*
- *To improve the resolution rate of complaints received from the public;*
- *To provide and improve the facilities for the public to lodge complaints;*
- *To reduce recurring complaints against the Public Service;*
- *To introduce transformation and innovatation based on complaints received;*

- Memberi khidmat nasihat kepada agensi bagi meningkatkan sistem pengendalian aduan awam yang berkesan;
- Mengesan isu-isu yang boleh menjadi punca aduan orang awam; dan
- Mendapatkan maklum balas orang ramai bagi menjayakan program pembangunan kerajaan.

Piagam Pelanggan

BPA, sebagai pusat tumpuan pengendalian pengaduan orang awam terhadap agensi kerajaan, dengan ini memberi pengakuan untuk:

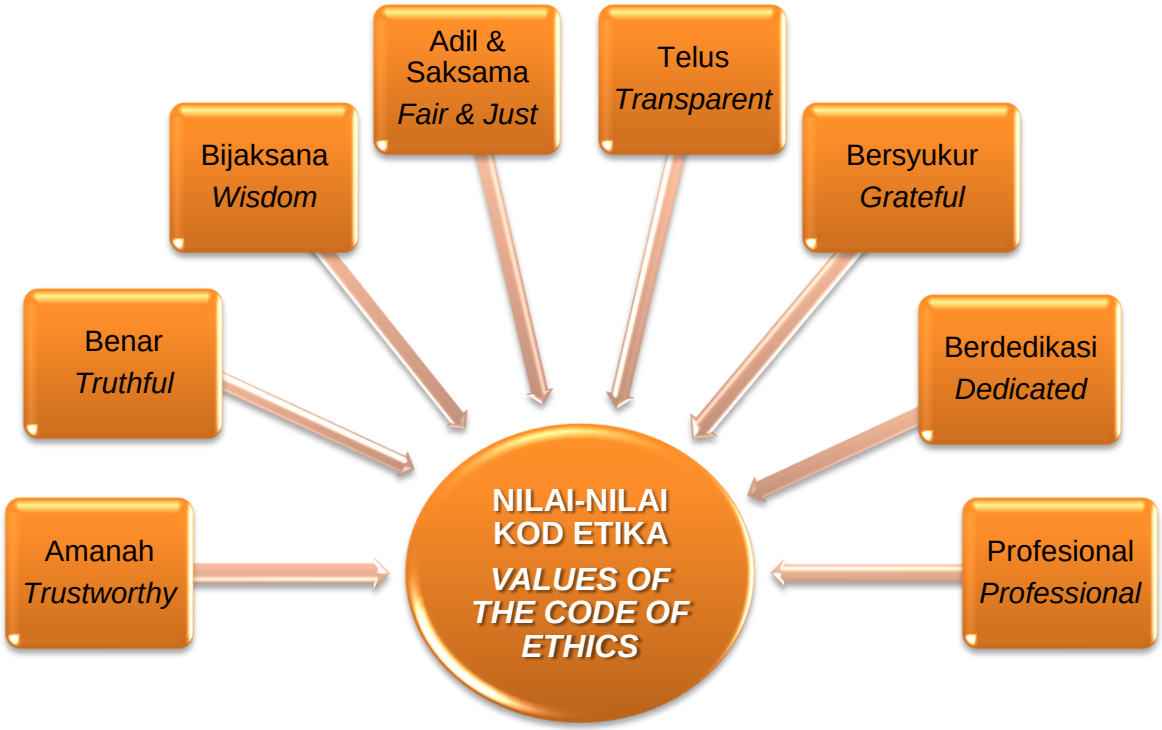
- Menerima setiap aduan orang ramai tanpa prasangka.
- Melayani setiap pengadu yang hadir ke pejabat dalam tempoh 5 minit setelah kehadiran mereka.
- Mengeluarkan Surat Akuan Terima dengan serta merta kepada pengadu yang hadir sendiri dan dalam 5 hari bekerja bagi aduan yang diterima melalui surat-menyurat.
- Membuat siasatan dengan agensi-agensi yang terlibat dalam tempoh 10 hari bekerja selepas aduan diterima oleh Ketua Penolong Pengarah (Aduan) dan Pengarah Negeri.
- Menyiasat aduan yang diterima dengan adil dan saksama.
- Memberitahu pengadu kedudukan siasatan aduannya sekurang-kurangnya sebulan sekali sehingga aduan dapat diselesaikan.
- Memaklumkan keputusan penyelesaian siasatan atau semakan aduan kepada pengadu tidak melebihi 5 hari bekerja setelah keputusan dibuat.

- *To provide advisory services to any agency in order to improve the effectiveness of the public complaints management system;*
- *To detect issues that can lead to complaints by the public; and*
- *To obtain public opinions to ensure the success of the government development programmes.*

Clients' Charter

PCB, as the centre for managing public complaints against government agencies, hereby pledges to:

- *Receive every complaint from the public without any prejudice.*
- *Attend to every complainant who comes to the office within 5 minutes of their arrival.*
- *Issue an acknowledgement letter immediately to walk-in complainants and send an acknowledgement letter within 5 working days from the date of receiving complaints via correspondence.*
- *Initiate investigation with the agencies involved within 10 working days from the date of receiving complaints by Principal Assistant Director (Complaints) and the State Directors.*
- *Investigate every complaint received fairly and justly.*
- *Inform the complainant about the progress of the case at least once a month until the case is resolved.*
- *Inform the complainant of the result of the investigation within 5 working days after the decision is made.*

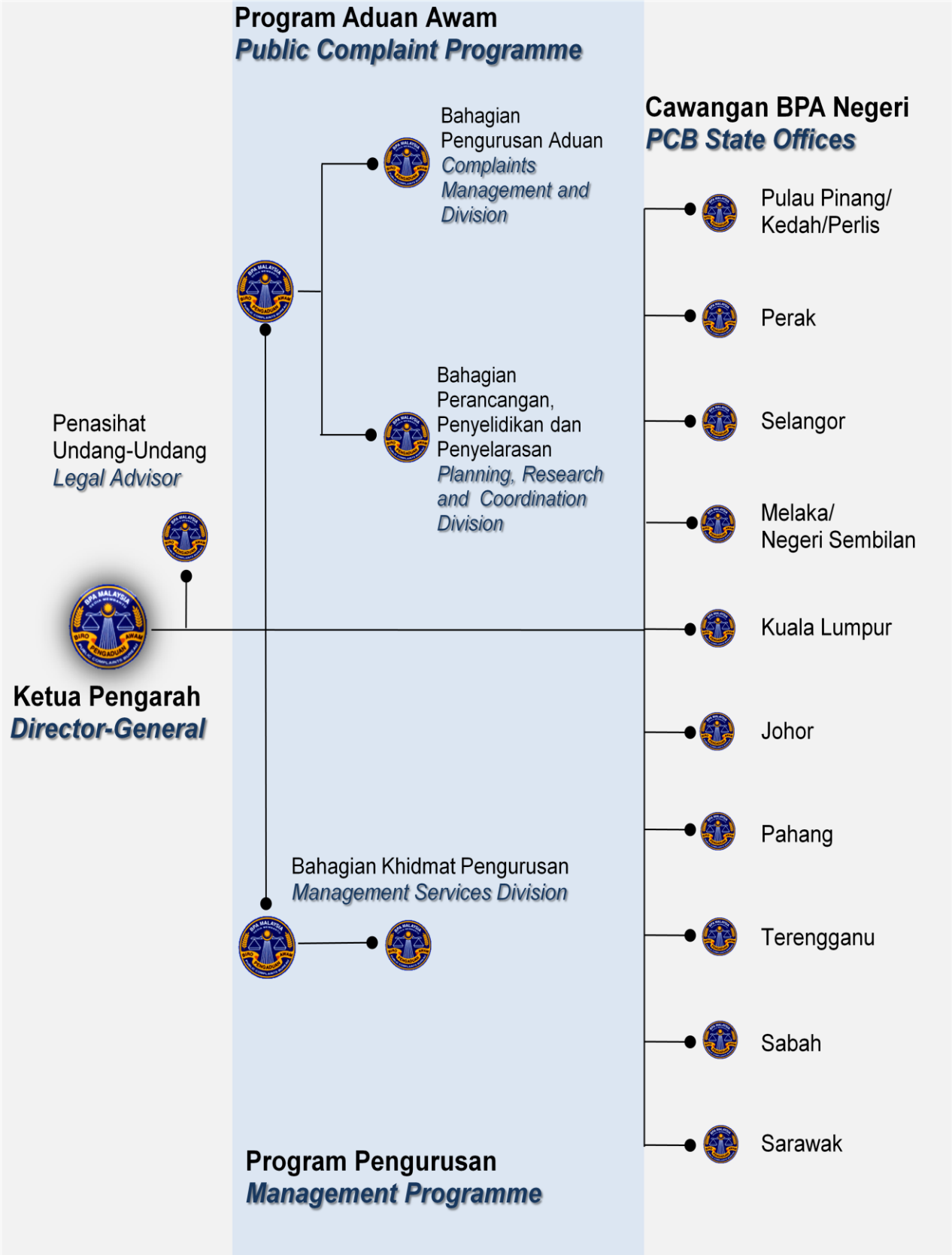

Adil & Saksama
Fair & Just
Telus
Transparent
Bijaksana
Wisdom
Bersyukur
Grateful
Benar
Truthful
Berdedikasi
Dedicated
NILAI-NILAI KOD ETIKA
VALUES OF THE CODE OF ETHICS
Amanah
Trustworthy
Profesional
Professional

MENTERI

NILAI-NILAI KOD ETIKA
VALUES OF THE CODE OF ETHICS

Amanah ***Trustworthy***	• Setiap tugas hendaklah disempurnakan dengan penuh tanggungjawab dan ikhlas. • *Every task must be completed with utmost sincerity and responsibility*.
Benar ***Truthful***	• Setiap amalan, tindakan dan perilaku hendaklah berasaskan kebenaran berdasarkan undang-undang dan peraturan. • *Every deed, action and behaviour must be based on truthfulness premised on laws and regulations.*
Bijaksana ***Wisdom***	• Setiap tugas dan tanggungjawab perlu dilaksanakan secara bijaksana berpandukan ilmu, kemahiran dan tahap profesionalisme yang tinggi. • *Every task and responsibility must be implemented with wisdom based on knowledge, skills and a high level of professionalism*.
Adil & Saksama ***Fair & Just***	• Membuat pertimbangan yang saksama dan sama rata dalam setiap tindakan dan keputusan berasaskan undang-undang, peraturan, keutamaan dan fakta yang lengkap dan tepat. • *Just and fair considerations are given to every action and decision based on laws, regulations, priority as well as complete and accurate facts.*
Telus ***Transparent***	• Setiap tindakan dan keputusan hendaklah dibuat melalui proses yang telus dan maklumatnya perlu dihebahkan kepada pihak yang berhak selagi ia tidak bercanggah dengan undang-undang dan peraturan. • *Every action and decision must be made through a transparent process and information must be made known to the rightful parties in accordance with the laws and regulations.*
Bersyukur ***Grateful***	• Menunjukkan sikap berterima kasih dan menghargai kejayaan, pencapaian dan anugerah yang diperoleh serta kepuasan terhadap nikmat yang diterima. • *Being thankful and appreciative of the successes, achievements as well as honours attained and showing contentment with the gratifications received.*
Berdedikasi ***Dedicated***	• Bersungguh dalam melaksanakan tugasan dengan sempurna. • *Highly dedicated in ensuring duties are well executed*.
Profesional ***Professional***	• Komited dan kompeten dalam menjalankan tugas. • *Committed and competent in carrying out the duties.*

CARTA ORGANISASI
ORGANISATIONAL CHART



Ikhtisar Prestasi

Summary of Achievements

Bahagian Pengurusan Aduan
Complaints Management Division

Bahagian Khidmat Pengurusan
Management Services Division

BAHAGIAN PENGURUSAN ADUAN

Jumlah aduan yang diterima tidak penting, yang lebih diutamakan ialah berapa banyak aduan-aduan ini dapat diselesaikan serta menjangkaui ekspektasi orang ramai. Sepanjang tahun 2008, BPA menerima 8,066 aduan dengan prestasi penyelesaiannya sebanyak 90.6%. BPA juga dipertanggungjawabkan menguruskan Warkah Untuk Perdana Menteri (WUPM) yang berjumlah 4,456 aduan dan 4,223 (94.8%) dapat diselesaikan. Pelbagai saluran aduan telah disediakan. Orang ramai lebih selesa menggunakan laman web, yang mencecah 46% berbanding program pro-aktif (24%), surat menyurat (14%), bersemuka (10%) dan telefon (5%).

Lokasi dan sub-budaya masyarakat secara tidak langsungnya mempengaruhi bilangan dan isu aduan. Catatan bilangan aduan ke atas kementerian-kementerian lebih besar jumlahnya iaitu 5,609 (69.5%) berbanding agensi-agensi negeri, hanya 2,457 (30.5%). Bagaimanapun, prestasi penyelesaiannya, agensi negeri mengatasi kementerian dengan mencapai 94.6% berbanding 88.9%. Aduan melalui WUPM juga menunjukkan pola yang sama iaitu bilangan penerimaan aduan ke atas kementerian ialah 73.5% berbanding 26.5% bagi agensi negeri.

Sungguhpun pelbagai isu yang diketengahkan orang ramai, perkara-perkara yang mendapat perhatian mereka adalah berkaitan kelewatan sebanyak (31.4%), kualiti perkhidmatan (15%), tindakan tidak adil (14.9%) dan kegagalan penguatkuasaan (12.3%). Kayu ukur dan matlamat akhir penyampaian perkhidmatan awam ialah kepuasan rakyat. Dalam hubungan ini, Indeks Kepuasan Pelanggan ke atas pengurusan aduan yang dikendalikan BPA ialah 90%, iaitu gabungan kategori “cemerlang” (42%) dan “baik” (48%).

COMPLAINTS MANAGEMENT DIVISION

The number of complaints received is not the major concern, the focus is on the number of complaints resolved beyond the public expectations. Throughout 2008, PCB received 8,066 complaints with a 90.6% resolution rate. It was also responsible for managing the Letters to the Prime Minister (WUPM) totalling 4,456 complaints with 4,223 (94.8%) resolved. Various channels for complaints were made available. The public was more at ease using the website (46%) as compared to proactive approach (24%), letters (14%), walk-in (10%) and telephone calls (5%).

The location of communities and their sub-cultures indirectly influenced the number and nature of complaints. The number of complaints against ministries was 5,609 (69.5%) as compared to state agencies which received 2,457 (30.5%) complaints. However, the resolution rate at state level was higher than ministerial level, achieving 94.6% as compared to 88.9%. The complaints received through WUPM showed the same pattern, where the number of complaints received against ministries was 73.5% as compared to 26.5% for state agencies.

Although various issues were put forth by the public, matters gaining their attention were related to delay (31.4%), service quality (15%), unfair action (14.9%) and failure in enforcement (12.3%). The benchmark and ultimate goal of public service delivery is satisfaction of the people. In this regard, the Customer Satisfaction Index on complaints management handled by PCB was 90%, which is the combination of “excellent” (42%) and “good” (48%) categories.

BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN

Bahagian ini menguruskan modal insan dan sumber-sumber utama lain dalam organisasi. Pada tahun 2008, prestasi perbelanjaan adalah sebanyak 87.8%. Di bawah program modal insan, beberapa siri latihan dalaman telah dikendalikan, termasuk *Executive Talk* dan Klinik *"Call Centre".*

BPA turut membangunkan Sistem Pemantauan Aduan Agensi Awam Bersepadu (i-SPAAA) untuk digunapakai agensi-agensi dalam pengurusan aduan. BPA telah memilih tujuh agensi perintis dalam usaha untuk merealisasikan pelaksanaan i-SPAAA ke seluruh agensi awam.

Pembangunan sistem i-SPAAA adalah sebahagian dari inovasi yang dilaksanakan oleh Unit Teknologi Maklumat, selain dari menambahbaik Laman Web BPA pada 15 Ogos 2008.

Usaha meningkat citra BPA, jalinan kerjasama antara kementerian dan agensi awam diwujudkan seperti dengan mengadakan perjumpaan berkala dan menyertai sesi wawancara menerusi saluran media massa perdana.

Tenaga kerja wanita BPA juga bergiat aktif dalam mengadakan pelbagai aktiviti di bawah kelolaan PUSPANITA.

MANAGEMENT SERVICES DIVISION

This division manages the human capital and other major resources of the organisation. In 2008, the total expenditure performance was 87.8%. Under the human capital programme, a series of in-house courses were conducted, including the Executive Talks and "Call Centre" Clinics.

PCB also developed the Integrated Public Agencies Complaints Monitoring System (i-SPAAA) to be used by agencies in handling complaints. PCB selected seven pilot agencies to initiate the implementation of i-SPAAA in all public agencies.

The development of the i-SPAAA is part of the innovation implemented by the Information Technology Unit, in addition to the improvement of PCB's website on 15 August 2008.

To enhance the image of PCB, collaborations with ministries and public sector agencies were established, for instance by having scheduled meetings and participating in interviews with the mainstream media.

The women workforce of PCB also participated actively in the several activities organised by PUSPANITA.

Pengurusan Aduan
Complaints Management

Pengurusan Aduan Awam
Public Complaints Management

Saluran Aduan
Complaints Channels

Kategori Aduan
Complaints Categories

Program Pro-Aktif
Proactive Programmes

Pelaporan dan Analisis Aduan
Complaints Reports and Analyses

Maklum Balas Pelanggan
Customers' Feedback

Contoh Kes
Example of Cases

PENGURUSAN ADUAN AWAM

Orang ramai yang mengemukakan aduan kepada BPA, lazimnya menyentuh perkara-perkara yang berkaitan dengan ketidakpuasan mereka terhadap sebarang tindakan pentadbiran Kerajaan (termasuk agensi yang diswastakan dan institusi yang berbentuk monopoli yang membekalkan keperluan awam) yang dirasai tidak adil, tidak mematuhi undang-undang dan peraturan yang sedia ada termasuk salah laku, penyelewengan, salah guna kuasa, salah tadbir dan seumpamanya. Bagaimanapun, perkara-perkara yang terletak di bawah bidang kuasa Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia, Biro Bantuan Guaman, keputusan Mahkamah, dasar-dasar Kerajaan dan Jawatankuasa Kira-kira Awam adalah terkecuali dari skop peranan BPA.

Pada keseluruhannya, BPA mendapati mana-mana agensi pelaksana yang berurusan dengan orang ramai berpotensi lebih kerap mendapat aduan berbanding dengan agensi-agensi lain khususnya yang berperanan sebagai penggubal dasar sahaja dan kurang berurusan dengan orang ramai.

SALURAN ADUAN

Kebanyakan aduan yang diterima dan disiasat dalam tahun 2008 adalah melalui saluran elektronik (e-mel dan borang laman web), iaitu sebanyak 3,709 (46.0%) aduan.

PUBLIC COMPLAINTS MANAGEMENT

Complaints submitted to PCB frequently concerned people's dissatisfaction with government administrative actions (including those by privatised agencies and monopolistic institutions providing public utilities) that are deemed unjust, not in accordance with existing laws and regulations, including misdemeanour, misappropriation, misuse of power and mismanagement. However, matters under the jurisdiction of the Malaysian Anti-Corruption Commission, Legal Aid Bureau, court decisions, Government policies and Public Accounts Committee are beyond the scope of PCB's responsibilities.

On the whole, PCB found that implementing agencies dealing with the public tend to receive more frequent complaints as compared to other agencies, particularly those involved in formulating policies and with less contact with the public.

COMPLAINTS CHANNELS

*Most of the complaints received and investigated in 2008 were received through the electronic channels (e-mail and website), which totalled 3,709 (46.0%) com*plaints.

Saluran Penerimaan Aduan Pada Tahun 2008
Complaints Received by Channel in 2008

Saluran ***Channel***	**Kes Sebenar** ***Complaints***		**Perkara Am** ***General Issues***		**Jumlah Aduan** ***Total Complaints***	
	Jumlah ***Total***	**%**	**Jumlah** ***Total***	**%**	**Jumlah** ***Total***	**%**
Elektronik *Electronic*	1,274	31.4	2,435	60.8	3,709	46.0
Program Pro-aktif *Proactive Programmes*	1,154	28.4	781	19.5	1,935	24.0
Surat, Faks & Borang Kaunter Aduan Jabatan (KAJ) *Letters, Fax and Department Counter Complaints Form*	712	17.5	439	11.0	1,151	14.3
Hadir Sendiri *Walk-in*	589	14.5	220	5.5	809	10.0
Telefon *Telephone*	315	7.8	120	3.0	435	5.4
Lain-Lain* *Others**	15	0.4	12	0.3	27	0.3
Jumlah ***Total***	**4,059**	**100**	**4,007**	**100**	**8,066**	**100**

*Nota: Menteri, Timbalan Menteri, PEMUDAH dan Surat Khabar
**Notes:Minister, Deputy Minister, PEMUDAH and Newspaper*

Perbandingan Saluran Penerimaan Aduan Bagi Tahun 2007 Dan 2008
Comparison of Complaints Received by Channel in 2007 and 2008

Saluran ***Channel***	**2007**		**2008**	
	Jumlah ***Total***	**%**	**Jumlah** ***Total***	**%**
Elektronik *Electronic*	2,022	37.8	3,709	46.0
Program Pro-aktif *Proactive Programmes*	1,195	22.3	1,935	24.0
Surat, Faks & Borang KAJ *Letters, Fax, and Department Counter Complaints Form*	1,304	24.4	1,151	14.3
Hadir Sendiri *Walk-in*	508	9.5	809	10.0
Telefon *Telephone*	294	5.5	435	5.4
Lain-Lain *Others*	24	0.5	27	0.3
Jumlah ***Total***	**5,347**	**100**	**8,066**	**100**

KATEGORI ADUAN

Dalam menangani aduan-aduan yang diterima, BPA membahagikannya kepada dua kumpulan, iaitu Kes Sebenar dan Perkara Am. Bagi Kes Sebenar, ia dibahagikan kepada Kes Berasas dan Kes Tidak Berasas. Bagi Kes Berasas, terdapatnya 10 kategori aduan. Butir-butir terperinci terhadap Kes Berasas dan Kes Tidak Berasas serta kategori-kategori aduan adalah seperti di jadual-jadual berikut.

COMPLAINTS CATEGORIES

PCB divides the complaints received into two major groups, namely Complaints and General Issues. For the Compliants group, they are divided into Valid and Not Valid Complaints. The Valid Complaints are categorised into 10 categories. Details of Valid and Not Valid Complaints as well as the complaints categories are described in the following tables.

Kes Aduan Berasas Dan Aduan Tidak Berasas
Valid and Not Valid Complaints Cases

Kes-kes Berasas ***Valid Cases***	• Hasil siasatan mengesahkan kesahihan dakwaan pengadu; • Diakui oleh agensi yang diadu; dan • Maklumat dari agensi lain terhadap agensi yang diadu. • *Investigation shows authenticity of the complaint;* • *Admission by the related agency; and* • *Information from other agencies concerning the affected agency.*
Kes-kes Tidak Berasas ***Not Valid Cases***	• Hasil siasatan berbeza dengan aduan yang diadu; • Penjelasan serta bukti oleh agensi yang diadu boleh diterima oleh BPA; • Jabatan telah mengikut prosedur yang betul; dan • Keputusan yang dibuat berlandaskan dasar-dasar semasa negara. • *Results of investigations differ from the complaint;* • *Clarification and proof from the affected agency is acceptable to PCB;* • *The department followed the correct procedures; and* • *Decision made was based on existing national policies.*

Kategori-Kategori Aduan
Categories of Complaints

Kelewatan/Tiada Tindakan ***Delay/No action***	• Tidak memenuhi janji Piagam Pelanggan;dan • Tidak menjawab permohonan, pertanyaan/aduan daripada pengadu. • *Failure to fulfil pledges under Clients' Charter; and* • *Failure to reply to application, enquiry/complaints from the complainant.*
Tindakan Tidak Adil ***Unfair Action***	• Keputusan yang tidak konsisten dengan amalan biasa. • *Decisions that are not consistent with prevailing norms.*

Kekurangan Kemudahan Awam ***Lack of Public Amenities***	Kemudahan asas yang diperlukan oleh orang awam seperti:- • Balai Polis, Balai Bomba, sekolah, tempat ibadat, pasar dan lain-lain; dan • Bekalan air dan elektrik, tong sampah, telefon, lampu jalan, bonggol jalan, longkang dan lain-lain. *Basic amenities required by the public, such as:* • *Police Stations, Fire Stations, schools, places of worship, markets, etc.; and* • *Water and electricity supply, rubbish bins, telephone, street lights, speed humps, drains and etc.*
Kepincangan Pelaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang-undang ***Inadequacies of Policy and Law***	• Dasar/Undang-undang tidak lagi sesuai dengan keadaan semasa; dan • Undang-undang/peraturan yang tidak lengkap dan sempurna seperti tiada peruntukan penguatkuasaan. • *Policies/laws no longer relevant to current situation; and* • *Laws/regulations that are inadequate, such as no provision for enforcement.*
Salahguna Kuasa/ Penyelewengan ***Abuse of Power/ Misappropriation***	• Melibatkan Ketua Jabatan atau Pegawai yang diberi kuasa seperti urusan tender, permohonan tanah, kelulusan permit, lesen, penguatkuasaan undang-undang secara pilih kasih atau “favouritism”. • *Involves head of department or officer in-charge-of tender, land applications, approval of permits, licences, biased law enforcement or favouritism.*
Salahlaku Anggota Awam ***Misconduct of Civil Servants***	• Tidak beretika; • Melanggari tatatertib/disiplin; dan • Cuai. • *Unethical;* • *Breach of discipline; and* • *Negligence.*

Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan ***Failure to Adhere to Set Procedures***	• Tidak mengikut Manual Prosedur Kerja (MPK)/ proses serta aliran kerja yang ditetapkan dalam Manual Kualiti MS ISO 9000. • *Failure to adhere to Work Procedure Manual/process and work flow as stipulated in the MS ISO 9000 Quality Manual.*
Kegagalan Penguatkuasaan ***Failure of Enforcement***	• Melibatkan Jabatan/Agensi Kerajaan yang bertanggungjawab dalam penguatkuasaan undang-undang serta diperuntukkan Pegawai Penguatkuasa seperti Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) dan Polis Diraja Malaysia (PDRM). • *Involves government departments/agencies responsible for the enforcement of laws such as local authorities and the Royal Malaysian Police.*
Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan ***Unsatisfactory Service Quality***	• Perkhidmatan kaunter dan telefon; • Mengabaikan kerja-kerja penyelenggaraan; • Tidak sopan melayan pelanggan; • Kualiti perkhidmatan/penyelenggaraan yang rendah atau tidak mengikut piawaian serta jadual yang telah ditetapkan; dan • Pengangkutan awam yang tidak memuaskan dari segi kebersihan dan ketepatan waktu. • *Counter and telephone service;* • *Neglecting maintenance work;* • *Discourteous to customers;* • *Low quality of service/maintenance or failure to adhere to specified standards and schedules; and* • *Unsatisfactory public transport in terms of cleanliness and punctuality.*
Pelbagai Aduan ***Miscellaneous Complaints***	• Aduan yang luar daripada mana-mana kategori tersebut di atas. • *Complaints which do not fall into any of the above categories.*

Menyentuh Perkara Am pula, ia adalah merangkumi aduan yang tidak memenuhi kriteria aduan sebenar. Umpamanya perkara yang lebih menjurus kepada pertanyaan, pandangan, penghargaan dan untuk mendapat khidmat nasihat. Bagaimanapun, BPA masih menanganinya selaras dengan konsep "*No Wrong Door*" dengan menghubungi agensi-agensi berkaitan untuk mendapatkan maklumat yang dikehendaki pelanggan.

General Issues covers complaints which do not meet the criteria of valid complaints. For instance, matters related to enquiries, views, acknowledgement and to obtain advisory services. Nevertheless, PCB also accepts such complaints in accordance with the "No Wrong Door" concept and contacts the relevant agencies to obtain the information required by the client.

PROGRAM PRO-AKTIF

BPA telah melaksanakan program pro-aktif seperti Kaunter Aduan Bergerak (KAB), Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu (KABB) dan Program Mesra Rakyat (MESRA). Program-program ini adalah aktiviti turun padang atau *outreach,* yang membolehkan orang ramai berinteraksi secara langsung dan mengemukakan aduan, pertanyaan, cadangan dan khidmat nasihat kepada agensi kerajaan. Sekali gus, menyelesaikan perkara-perkara yang dibangkitkan semasa program-program diadakan. Sepanjang tahun 2008, BPA telah mengadakan sebanyak 81 program pro-aktif. Jadual di bawah menunjukkan bilangan Program Pro-aktif yang telah dijalankan mengikut negeri.

PROACTIVE PROGRAMMES

PCB also conducted proactive programmes such as Mobile Complaints Counter (MCC), Integrated Mobile Complaints Counter (IMCC) and Mesra Rakyat Programme (MESRA). These are outreach activities which enable the public to interact directly and forward their complaints, enquiries and suggestions to government agencies or to obtain advisory services. Subsequently, the matters raised during such programmes are addressed. Throughout 2008, 81 proactive programmes were conducted. The table below shows the number of Proactive Programmes conducted by the states in 2008.

Bilangan Program Pro-Aktif Yang Dijalankan Dalam Tahun 2008
Number of Proactive Programmes Conducted in 2008

Bil. ***No.***	**Lokasi** ***Location***	**Bilangan Program** ***Number of Programmes***			
		KAB ***MCC***	**KABB** ***IMCC***	**MESRA**	**Jumlah** ***Total***
1.	Sabah	11	3	0	14
2.	Kelantan	1	2	1	4
3.	Terengganu	1	1	0	2
4.	Johor	6	2	2	10
5.	Kedah	3	1	0	4
6.	Perlis	2	0	1	3
7.	Pulau Pinang	1	3	1	5
8.	Selangor	2	1	0	3
9.	Perak	7	0	2	9
10	Pahang	1	1	0	2
11.	Sarawak	8	1	0	9
12.	Melaka	5	2	0	7
13.	Negeri Sembilan	7	2	0	9
Jumlah ***Total***		**55**	**19**	**7**	**81**

Kaunter Aduan Bergerak

BPA mengendalikan Program KAB dengan membuka kaunter di peringkat mukim di negeri-negeri untuk menerima aduan secara bersemuka. Program ini berlangsung sejak tahun 1989 dengan istilah “Litaran” mengikut Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bil. 4 Tahun 1992.

Mobile Complaints Counter

PCB organised the MCC programme by opening counters at the mukim level in the states to receive complaints directly. This programme has been on-going since 1989 using the term ‘Circuit’ as defined in the Development Administration Circular No. 4 of 1992.

Sepanjang tahun 2008, BPA telah melaksanakan sebanyak 55 KAB, yang melibatkan seramai 1,075 pengunjung dengan jumlah aduan sebanyak 480. Maklumat tentang Program KAB adalah seperti di Jadual di bawah.

Throughout 2008, PCB conducted 55 MCC which attracted 1,075 attendees with 480 complaints. The details are shown in the table below.

Program KAB Yang Dilaksanakan Dalam Tahun 2008
MCC Programmes Conducted in 2008

Bil. *No.*	Lokasi *Location*	Bil. KAB *No. of MCC*	Bil. Pengunjung *No. of Attendees*	Bil. Khidmat Nasihat *No. of Advisory Services*	Bil. Aduan *No. of Complaints*
1.	Sabah	11	241	198	43
2.	Kelantan	1	15	5	6
3.	Terengganu	1	4	0	4
4.	Johor	6	20	1	20
5.	Kedah	3	91	0	84
6.	Perlis	2	58	5	39
7.	Pulau Pinang	1	0	0	0
8.	Selangor	2	36	7	17
9.	Perak	7	62	6	45
10.	Pahang	1	2	1	1
11.	Sarawak	8	120	94	21
12.	Melaka	5	90	27	60
13.	Negeri Sembilan	7	336	161	140
Jumlah ***Total***		**55**	**1,075**	**505**	**480**

Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu

Pelaksanaan Program KABB adalah hasil penambahbaikan Program KAB dengan matlamat memperkemaskan pelaksanaannya dengan melibatkan agensi-agensi di peringkat daerah atau negeri. Program KABB yang pertama diadakan pada tahun 2005 di Taiping, Perak.

Pada tahun 2008, sebanyak 19 program KABB telah dijalankan oleh Cawangan BPA negeri-negeri yang melibatkan 1,836 peserta dengan 758 khidmat nasihat dan 870 aduan. Maklumat terperinci adalah seperti di jadual berikut.

Integrated Mobile Complaints Counter

The IMCC programme was an improvement of the MCC programme aimed at enhancing its implementation with the involvement of other government agencies at the state or district levels. The first IMCC was held in Taiping, Perak in 2005.

In 2008, a total of 19 IMCC Programmes were conducted by PCB state offices attended by 1,836 participants with 758 advisory services and 870 complaints. Details of the IMCC programme for 2008 are shown in the following table.

Program KABB Yang Dilaksanakan Dalam Tahun 2008
IMCC Programmes Conducted in 2008

Bil. ***No.***	**Tarikh** ***Dates***	**Lokasi** ***Location***	**Bil. Pelanggan** ***No. of Attendees***	**Bil. Khidmat Nasihat** ***No. of Advisory Services***	**Bil. Aduan** ***No. of Complaints***
1.	14 Februari *14 February*	Pasir Puteh, Kelantan	36	0	36
2.	1 Mac *1 March*	Selayang, Selangor	20	0	21
3.	25 April *25 April*	Kuala Muda, Pulau Pinang	37	11	26
4.	29 April *29 April*	Setiu, Terengganu	11	0	11
5.	30 Apri *30 April*	Sandakan, Sabah	180	145	32
6.	8 Mei *8 May*	Keningau, Sabah	252	169	82
7.	27 Mei *27 May*	Kuala Lipis, Pahang	250	0	168
8.	17 Mei *17 May*	Segamat, Johor	23	0	23
9.	2 Jun *2 June*	Tumpat, Kelantan	25	0	25
10.	5 Jun *5 June*	Jelebu, Negeri Sembilan	228	128	100
11.	26 Jun *26 June*	Pontian, Johor	39	0	39
12.	13 Julai *13 July*	Langkawi, Kedah	53	25	0
13.	17 Julai *17 July*	Bagan, Pulau Pinang	41	13	23
14.	5 Ogos *5 August*	Tasek Gelugor, Pulau Pinang	57	25	30
15.	17 Ogos *17 August*	Alor Gajah, Melaka	49	6	43
16.	23 Oktober *23 October*	Kuala Pilah, Negeri Sembilan	104	49	44
17.	6 November *6 November*	Penampang, Sabah	289	187	92
18.	23 November *23 November*	Kuching, Sarawak	13	0	0
19.	27 November *27 November*	Ruang Legar Tesco, Melaka	129	0	75
Jumlah ***Total***			**1,836**	**758**	**870**

Program Mesra Rakyat

Program MESRA dimulakan sejak tahun 2003, berdasarkan Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (SPKPA) Bil. 1 Tahun 2002.

Program MESRA adalah merupakan majlis dialog antara orang awam dan juga ketua-ketua masyarakat, persatuan-persatuan penduduk, nelayan, pekebun kecil, penjaja serta badan sukarela dengan ketua-ketua jabatan peringkat daerah ataupun negeri. Matlamat program ini adalah sama seperti KAB dan KABB juga, iaitu menyediakan saluran kepada orang awam mengemukakan kemusykilan yang mereka dihadapi ketika berurusan dengan agensi-agensi Kerajaan.

Pada tahun 2008, sebanyak tujuh Program MESRA telah berjaya diadakan dengan mendapat sambutan daripada masyarakat setempat dengan 2,838 peserta dan 291 isu telah diutarakan.

BPA sentiasa memantau perkembangan aduan yang berbangkit semasa program dijalankan bagi memastikan penyelesaian dibuat sewajarnya.

Semua aduan yang dibangkitkan semasa Program KAB, KABB dan MESRA telah dimasukkan dalam sistem aduan berkomputer BPA dan dibuat tindakan susulan sehingga selesai. Butir-butir terperinci terhadap program MESRA yang dilaksanakan pada tahun 2008 adalah seperti di jadual berikut.

Mesra Rakyat Programme

The MESRA programme was introduced in 2003, with the issuance of the Development Administration Circular Letter No. 1 of 2002.

The MESRA programme is a dialogue session among the public, community leaders, residents associations, fishermen, smallholder farmers, hawkers and voluntary bodies with heads of departments at the district or state levels. Its purpose is similar to MCC and IMCC which is to offer an avenue for the public to express their dissatisfaction when dealing with government agencies.

In 2008, seven (7) MESRA programmes were conducted which were attended by 2,838 participants and 291 issues were recorded.

PCB continuously monitors the progress of complaints raised during these programmes to ensure appropriate actions are taken to resolve them.

All complaints raised during the MCC, IMCC and MESRA programmes are keyed into the PCB's computerised complaint system and follow up actions are taken until the matters are resolved. Details of the MESRA programmes conducted in 2008 are shown in the following table.

Program MESRA Dalam Tahun 2008
MESRA Programmes in 2008

Bil. *No.*	Tarikh *Dates*	Tempat *Location*	Bil. Kehadiran *No. of Attendees*	Bil. Isu Berbangkit *No. of Issues Raised*	Bil. Isu Diselesaikan *No. of Issues Resolved*
1.	14 Februari *14 February*	Barat Daya, Pulau Pinang	350	35	35
2.	22 Februari *22 February*	Mersing, Johor	410	38	38
3.	29 April *29 April*	Tapah, Perak	270	24	24
4.	16 Mei *16 May*	Kangar, Perlis	900	99	99
5.	19 Ogos *19 August*	Manjung, Perak	350	47	47
6.	15 Ogos *15 August*	Johor Bahru, Johor	258	28	28
7.	26 Ogos *26 August*	Kota Bahru, Kelantan	300	20	20
Jumlah *Total*			**2,838**	**291**	**291**

PELAPORAN DAN ANALISIS ADUAN

Pada tahun 2008, BPA telah menerima dan menyiasat sejumlah 8,066 aduan terhadap agensi persekutuan dan negeri. Sebanyak 4,059 (50.3%) aduan tergolong sebagai Kes Sebenar dan 4,007 (49.7%) aduan sebagai Perkara Am. Jumlah aduan terhadap kementerian dan agensi negeri yang diterima dan diselesaikan oleh BPA pada tahun 2008 adalah seperti di jadual di bawah:

COMPLAINTS REPORTS AND ANALYSES

In 2008, PCB received and investigated 8,066 complaints against federal and state agencies. A total of 4,059 (50.3%) complaints were categorised as Complaints and 4,007 (49.7%) as General Issues. The number of complaints against ministries and state agencies received and resolved by PCB in 2008 is shown in the table below.

Jumlah Aduan Yang Diterima Dan Diselesaikan Pada Tahun 2008
Total Number of Complaints Received and Resolved in 2008

Agensi *Agency*	Kes Sebenar *Complaints*		Perkara Am *General Issues*		Jumlah Aduan *Total Complaints*		
	Terima *Received*	Selesai *Resolved*	Terima *Received*	Selesai *Resolved*	Terima *Received*	Selesai *Resolved*	Selesai *Resolved* (%)
Kementerian *Ministries*	2,451	2,294	3,158	2,690	5,609	4,984	88.9
Negeri *States*	1,608	1,553	849	771	2,457	2,324	94.6
Jumlah *Total*	**4,059**	**3,847**	**4,007**	**3,461**	**8,066**	**7,308**	**90.6**

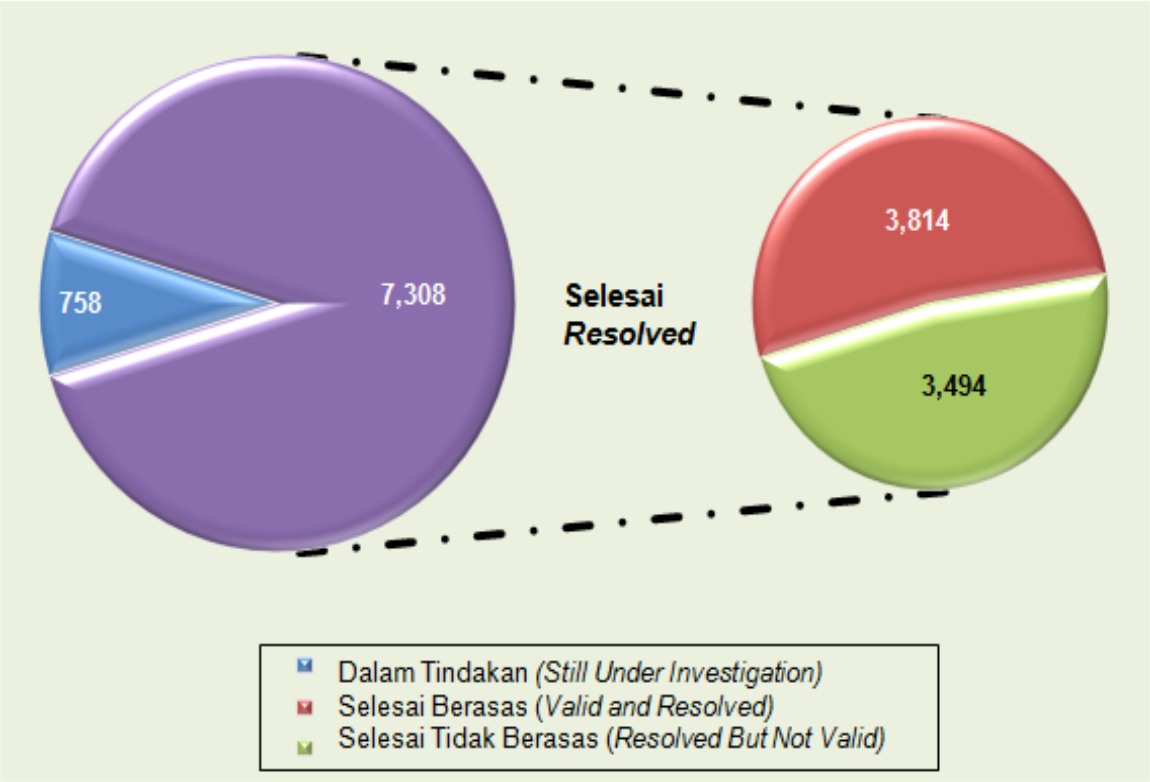
Sebanyak 7,308 (90.6%) aduan telah berjaya diselasaikan, yang mana 3,847 (52.6%) adalah Kes Sebenar dan selebihnya adalah Perkara Am 3,461 (47.4%).

A total of 7,308 (90.6%) cases were resolved, whereby 3,847 (52.6%) were Complaints and the remaining 3,461 (47.4%) were General Issues.

Jumlah Aduan Yang Diterima Dan Diselesaikan Termasuk Jumlah Aduan Selesai Yang Berasas (Kementerian dan Negeri)
Total Number of Complaints Received and Resolved Including Total Valid Complaints Resolved (Ministries and States)

Agensi *Agency*	Jumlah Aduan *Total Complaints*				
	Terima *Received*	Selesai *Resolved*		Selesai Dan Berasas *Valid and Resolved*	
		Bil. *No.*	*(%)*	Bil. *No.*	*%*
Kcementerian *Ministries*	5,609	4,984	88.9	2,326	46.7
Negeri *States*	2,457	2,324	94.6	1,488	64.0
Jumlah *Total*	**8,066**	**7,308**	**90.6**	**3,814**	**52.2**

Jumlah Aduan Yang Diterima Dan Diselesaikan Termasuk Jumlah Aduan Selesai Yang Berasas (Kementerian dan Negeri)
Total Number Valid Complaints Received and Resolved (Ministries and States)



Sepanjang tahun 2008, BPA telah berjaya menyelesaikan sebanyak 5,197 (71.1%) dari 7,308 aduan dalam tempoh 1 hari hingga 2 bulan. Tempoh penyelesaian aduan secara keseluruhan bagi tahun 2008 ditunjukkan dalam jadual di bawah.

Sungguhpun bilangan aduan bertambah sebanyak 2,719 berbanding tahun sebelumnya, namun pencapaian penyelesaian juga menunjukkan peningkatan sebanyak 1.5%.

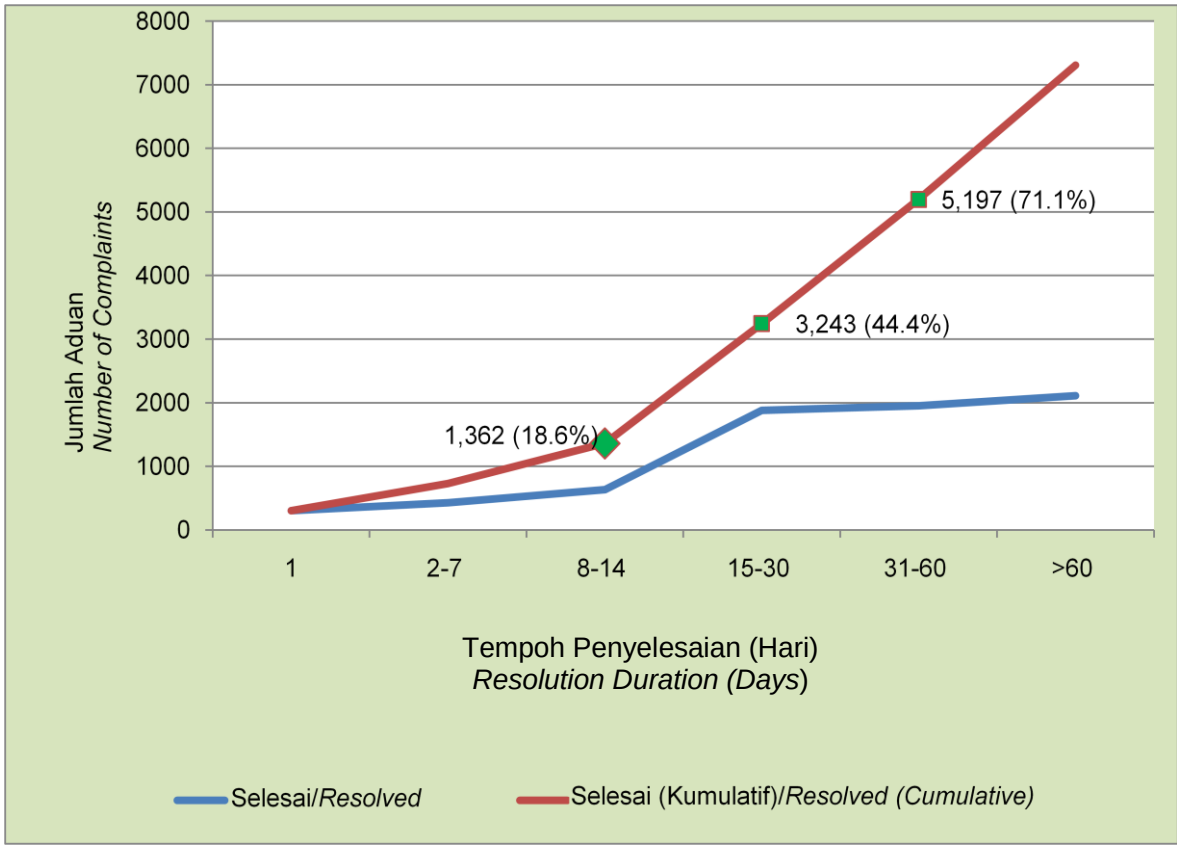
In 2008, PCB resolved 5,197 (71.1%) of the 7,308 cases within a period of 1 day to 2 months. Overall, the duration of complaints resolution for 2008 is shown in the table below.

Although the number of complaints increased by 2,719 compared to the previous year, the rate of resolution showed an increase of 1.5%.

Tempoh Penyelesaian Aduan Bagi Tahun 2008
Complaints Resolution Duration in 2008

Tempoh Penyelesaian (Hari) *Resolution Duration (Days)*	Kes Sebenar Complaints		Perkara Am General Issues		Jumlah Aduan *Total Complaints*	%	Jumlah Kumulatif *Cumulative Total*	%
	Jumlah Aduan *Total Complaints*	%	Jumlah Aduan *Total Complaints*	%				
1	86	2.2	215	6.2	301	4.1	301	4.1
2-7	120	3.1	307	8.9	427	5.8	728	10.0
8-14	337	8.8	297	8.6	634	8.7	1,362	18.6
15-30	1,167	30.3	714	20.6	1,881	25.7	3,243	44.4
31-60	1,163	30.2	791	22.9	1,954	26.7	5,197	71.1
>60	974	25.3	1,137	32.9	2,111	28.9	7,308	100
Jumlah Total	**3,847**	**100**	**3,461**	**100**	**7,308**	**100**	**7,308**	**100**

Tempoh Penyelesaian Aduan Bagi Tahun 2008
Complaints Resolution Duration in 2008



Di samping itu, BPA juga masih menguruskan sebanyak 1,241 aduan, iaitu kes-kes tertunggak dari tahun sebelumnya yang dibawa ke tahun 2008. Sebanyak 1,125 (90.7%) aduan tertunggak telah berjaya diselesaikan dan yang selebihnya masih dalam siasatan atau tindakan agensi.

In addition, PCB handled 1,241 complaints which were a backlog of cases from the previous year. A total of 1,125 (90.7%) of these cases were resolved and the remaining still under investigation or action by the agencies.

Perbandingan Kadar Penyelesaian Aduan Secara Kumulatif Bagi Tahun 2007 Dan 2008
Comparison of Cumulative Complaints Resolution Rate in 2007 and 2008

Tempoh Penyelesaian (Hari) *Duration (Days)*	2007		2008	
	Jumlah Kumulatif *Total Cumulative*	%	Jumlah Kumulatif *Total Cumulative*	%
1	196	4.1	301	4.1
2-7	497	10.4	728	10.0
8-14	775	16.3	1,362	18.6
15-30	1,774	37.3	3,243	44.4
31-60	2,986	62.7	5,197	71.1
> 60	4,762	100	7,308	100

Perbandingan Jumlah Penerimaan dan Penyelesaian Aduan Bagi Tahun 2007 dan 2008
Comparison of Total Complaints Received and Resolved in 2007 and 2008

Tahun *Year*	Kementerian *Ministries*		Negeri *States*		Jumlah Aduan *Total Complaints*		
	Terima *Received*	Selesai *Resolved*	Terima *Received*	Selesai *Resolved*	Terima *Received*	Selesai *Resolved*	Selesai *Resolved* (%)
2007	3,730	3,272	1,617	1,490	5,347	4,762	89.1
2008	5,609	4,984	2,457	2,324	8,066	7,308	90.6

Analisis Aduan Terhadap Agensi

Kementerian dan Agensi Persekutuan

Dalam tahun 2008, aduan ke atas kementerian berjumlah 5,609 (69.5%) aduan dari 8,066 aduan secara keseluruhan. Kementerian Dalam Negeri merupakan kementerian yang menerima aduan tertinggi iaitu sebanyak 990. Kedua, Kementerian Tenaga, Air dan Komunikasi sebanyak 532 aduan dan Kementerian Kewangan sebanyak 489 aduan. Statistik aduan terhadap semua kementerian dalam tahun 2008 adalah seperti di **Lampiran I.**

Analysis of Complaints Against Agencies

Ministries and Federal Agencies

In 2008, there were 5,609 (69.5%) complaints against ministries out of an overall 8,066 complaints. The Ministry of Home Affairs received the highest number of complaints (990). The second highest was the Ministry of Energy, Water and Communications with 532 complaints and followed by the Ministry of Finance with 489 complaints. Statistics on complaints against ministries in 2008 is shown in ***Appendix I.***

Dalam hubungan ini, BPA telah berjaya menyelesaikan sebanyak 4,984 (88.9%) aduan terhadap kementerian. Bagaimanapun, didapati hanya 2,326 (46.7%) sahaja aduan yang berasas. **Lampiran II** menunjukkan jumlah aduan yang telah selesai dan didapati berasas mengikut kementerian.

Sepuluh agensi kementerian yang menerima aduan tertinggi dalam tahun 2008 ditunjukkan dalam jadual di bawah. Analisis mendapati agensi yang banyak berinteraksi dengan orang awam mendapat aduan yang banyak.

In this regard, PCB succeeded in resolving 4,984 (88.9%) complaints against ministries. However, it was found that only 2,326 (46.7%) cases were valid. ***Appendix II*** *shows the number of valid complaints that were resolved by ministries.*

The 10 ministries with the highest number of complaints in 2008 are shown in the table below. The analysis shows that agencies which have most contact with the public received more complaints as compared to other agencies.

Sepuluh Agensi Kementerian Yang Menerima Aduan Tertinggi Dalam Tahun 2008
Ten Federal Agencies with the Highest Number of Complaints in 2008

Bil. ***No.***	**Agensi** ***Agency***	**Jumlah Aduan** ***Total Complaints***				
		Terima ***Received***	**Selesai** ***Resolved***	**Selesai** ***Resolved (%)***	**Selesai dan Berasas** ***Valid and Resolved***	**Selesai dan Berasas** ***Valid and Resolved (%)***
1.	Polis Diraja Malaysia *Royal Malaysian Police*	468	409	87.39	162	39.6
2.	Jabatan Pendaftaran Negara *National Registration Department*	228	218	95.61	80	36.7
3.	Jabatan Kerja Raya *Public Works Department*	224	208	92.86	169	81.2
4.	Jabatan Imigresen *Immigration Department*	213	192	90.14	76	39.6
5.	Jabatan Pelajaran Negeri *State Education Department*	191	176	92.15	76	43.2
6.	Lembaga Pelesenan Kenderaan Perdagangan Semenanjung Malaysia *Commercial Vehicle Licensing Board*	190	152	80.00	66	43.4
7.	Tenaga Nasional Berhad	181	162	89.50	130	80.2
8.	Dewan Bandaraya Kuala Lumpur *Kuala Lumpur City Hall*	168	133	79.17	82	61.7

Bil. *No.*	Agensi *Agency*	Jumlah Aduan *Total Complaints*				
		Terima *Received*	Selesai *Resolved*	Selesai *Resolved (%)*	Selesai dan Berasas *Valid and Resolved*	Selesai dan Berasas *Valid and Resolved (%)*
9.	Jabatan Pengangkutan Jalan *Road Transport Department*	168	131	77.98	56	42.7
10.	Bahagian Penguat kuasa KPDNHEP *Enforcement Division, Ministry of Domestic Trade and Consumer Affairs*	164	161	98.17	44	27.3

Analisis BPA mendapati 10 agensi yang menerima aduan tertinggi dalam tahun 2008 adalah seperti berikut:

Polis Diraja Malaysia (PDRM) menerima sebanyak 468 aduan. Isu utama aduan berkisar tentang kelewatan PDRM memberi maklum balas ke atas laporan polis, iaitu (30.6%) dan lain-lain antaranya sikap kurang mesra pelanggan, kurang rondaan, salah laku anggota PDRM dan salah hantar saman (69.4%).

Jabatan Pendaftaran Negara (JPN) menerima sebanyak 228 aduan. Sebanyak (54.4%) aduan adalah berkaitan dengan kelewatan memberi maklum balas mengenai permohonan MyKad dan kewarganegaraan serta kualiti perkhidmatan pelanggan (7.0%).

Sebanyak 224 aduan yang diterima adalah berkaitan dengan Jabatan Kerja Raya (JKR). Kebanyakan aduan (33.9%) berkaitan dengan infrastruktur seperti permohonan membina, membaiki dan menaik taraf jalan. Selain itu, JKR juga menerima (12.9%) aduan mengenai kemudahan asas seperti jejantas, jambatan, lampu jalan, lampu isyarat, penghadang jalan, benteng dan longkang

PCB's analysis revealed that the 10 agencies which received the highest number of complaints in 2008 are as follows:

The Royal Malaysian Police (RMP) received 468 complaints. The main issue is the delay in providing feedback on police reports (30.6%) while the others were on its unfriendly attitude, lack of patrolling, misbehaviour of RMP personnel and error in sending summonses (69.4%).

The National Registration Department received 228 complaints in which 54.4% dealt with delay in providing feedback on MyKad and citizenship applications, and 7.0% on quality of customer service.

The Public Works Department received 224 complaints. Most of the complaints (33.9%) dealt with infrastructure like request for building, repairing and upgrading of roads. It also received complaints about basic facilities such as overhead bridges, street lights, traffic lights, pavements, guardrails and drains (12.9%).

Sebanyak 213 aduan telah diterima terhadap Jabatan Imigresen (JIM). Aduan-aduan yang lazim diterima adalah lebih menjurus kepada perkara-perkara yang berkaitan dengan kelewatan memproses dan memberikan maklum balas terhadap permohonan permit masuk dan taraf pemastautin tetap (14.1%), pendatang asing (14.1%) serta kualiti perkhidmatan pelanggan (11.7%).

The Immigration Department received 213 complaints which dealt with delay in processing and providing feedback on applications for entry permits and permanent residence (14.1%), foreign visitors (14.1%) and customer service quality (11.7%).

Jabatan Pelajaran Negeri (JPN) telah menerima sebanyak 191. Kebanyakan aduan terhadap JPN dibuat oleh pengadu dalaman. Aduan utama yang dikemukakan adalah berkenaan hal-hal perkhidmatan (44.4%) dan infrastruktur dan kemudahan asas di sekolah (7.9%).

The State Education Departments had 191 complaints lodged against them, mostly from internal staff. The complaints centred on service matters (44.4%) as well as infrastructure and basic amenities in schools (7.9%).

Lembaga Pelesenan Kenderaan Perdagangan Semenanjung Malaysia telah menerima sebanyak 190 aduan. Antara isu yang dikemukakan adalah berkaitan mutu perkhidmatan dan kenaikan kadar tambang pengangkutan awam seperti bas ekspres dan bas sekolah (27.4%), masalah perkhidmatan dan tambang teksi (20.5%), perkhidmatan bas kurang memuaskan kerana bas kotor dan uzur, beroperasi tidak mengikut jadual serta sikap pemandu (19.5%).

The Commercial Vehicle Licensing Board received 190 complaints which encompassed the quality of service and increase in the rate of public transport like express and school buses (27.4%), problems on taxi fare and service (20.5%), unsatisfactory bus service owing to dirty and old buses as well as failure to follow schedule and drivers' attitude (19.5%).

Aduan terhadap Tenaga Nasional Berhad (TNB) adalah sebanyak 181 aduan. Kebanyakan aduan berkisar pada isu lampu jalan rosak/tiada lampu jalan (37.6%), gangguan bekalan elektrik (8.3%) dan kelewatan atau tiada tindakan pihak TNB terhadap aduan (5.5%).

Tenaga Nasional Berhad (TNB) had 181 complaints dealing with damaged/absence of street lights (37.6%), power disruption (8.3%) and delay or non-action by TNB on complaints (5.5%).

Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL) pula menerima sebanyak 168 aduan. Kebanyakan aduan adalah berkaitan dengan isu penguatkuasaan seperti pembinaan dan ubahsuai rumah (5.3%), berkaitan tempat letak kereta, gangguan bunyi bising dari tapak binaan dan pusat hiburan serta masalah kutipan sampah dan lori sampah masing-masing (4.2%). Manakala aduan mengenai kegiatan perniagaan restoran dan gerai secara haram adalah (3.6%), serta masalah mendapat rumah sewa DBKL dan tidak berpuas hati dengan saman/kompaun yang dikenakan masing-masing adalah (2.4%).

The Kuala Lumpur City Hall received 168 complaints related to enforcement issues such as construction and renovation of houses (5.3%), parking lots, noise emission from construction sites and entertainment centres as well as problems of garbage collection and garbage lorries (4.2% each). Other complaints were about illegal business activities of restaurants and stalls (3.6%), problems securing City Hall houses for rental as well as dissatisfaction with summonses issued (2.4%) respectively.

Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ) menerima sebanyak 168 aduan. Antara aduan yang dikemukakan adalah masalah kereta sapu/teksi haram (8.9%), masalah untuk memperbaharui cukai jalan/lesen (6.0%), tidak berpuas hati terhadap saman/kompaun yang dikenakan (5.4%), perkhidmatan kaunter JPJ kurang memuaskan (4.8%), masalah penukaran hak milik kenderaan dan masalah tuntutan rebet tunai masing-masing sebanyak (3.6%).

The Road Transport Department recorded 168 complaints on illegal taxis (8.9%), difficulties renewing road tax/licence (6.0%), dissatisfaction with summonses issued (5.4%), unsatisfactory counter service (4.8%), difficulties transferring vehicle ownership and making cash rebate claims (3.6% each).

Kementerian Perdagangan Dalam Negeri Dan Hal Ehwal Pengguna (Bahagian Penguatkuasaan) menerima sebanyak 164 aduan. Isu yang dikemukakan adalah isu kenaikan harga barang (43.9%), kegagalan mempamerkan tanda harga oleh pengusaha kedai makan dan kedai runcit (7.3%), penjualan cakera padat yang dicetak rompak (3.7%) dan kelewatan atau tiada tindakan ke atas aduan yang dikemukakan (3.0%).

The Ministry of Domestic Trade and Consumer Affairs (Enforcement Division) received 164 complaints regarding the rise in the prices of goods (43.9%), failure of restaurants and sundry shops to display price tags (7.3%), sale of pirated DVDs (3.7%) and delay or non-action on complaints made (3.0%).

Agensi Negeri

Pada tahun 2008, BPA telah menyiasat 2,457 kes terhadap agensi negeri yang mana 1,608 (65.44%) aduan merupakan kes sebenar dan selebihnya 849 (34.6%) tergolong sebagai perkara am. Kerajaan Negeri Selangor menerima aduan yang terbanyak iaitu 405 (16.5%). Ia diikuti oleh Kerajaan Negeri Johor dan Sabah yang aduannya masing-masing berjumlah 346 (14.1%) dan 251 (10.2%) aduan. Manakala negeri-negeri lain juga menerima aduan tetapi jumlahnya sekitar 100 atau kurang. **Lampiran III** menunjukkan bilangan aduan yang disiasat terhadap semua kerajaan negeri dalam tahun 2008.

BPA telah berjaya menyelesaikan sebanyak 2,234 (94.6%) aduan yang diterima terhadap kerajaan negeri paad tahun 2008. Daripada jumlah ini, didapati hanya 1,488 (64.0%) sahaja aduan didapati berasas. **Lampiran IV** pula menunjukkan jumlah aduan yang telah selesai dan didapati berasas mengikut kerajaan negeri.

State Agencies

In 2008, PCB investigated 2,457 cases against state agencies whereby 1,608 (65.44%) were complaints and the remaining 849 (34.6%) were categorised as General Issues. The Selangor State Government received the most complaints, 405 (16.5%), followed by the Johor and Sabah State Governments, each receiving 346 (14.1%) and 251 (10.2%) complaints respectively. Other states received around 100 or less complaints. ***Appendix III*** *shows the number of investigated complaints against the various state governments in 2008.*

PCB successfully resolved 2,234 (94.6%) complaints received against state governments in 2008. Of this total, only 1,488 (64.0%) were valid cases. ***Appendix IV*** *shows the number of valid complaints that were resolved according to state government.*

Analisis Kategori Aduan

BPA menganalisis aduan mengikut sepuluh kategori yang ditetapkan. Dalam hubungan ini, BPA mendapati kategori Kelewatan atau Tiada Tindakan merupakan kategori aduan yang tertinggi (2,534) atau 31.4% daripada keseluruhan aduan yang diuruskan BPA dalam tahun 2008. Jadual di muka surat berikut menunjukkan jumlah aduan mengikut 10 kategori secara lengkap, manakala **Lampiran V** menunjukkan kategori aduan terhadap semua kementerian dan **Lampiran VI** pula menunjukkan kategori aduan terhadap semua kerajaan negeri.

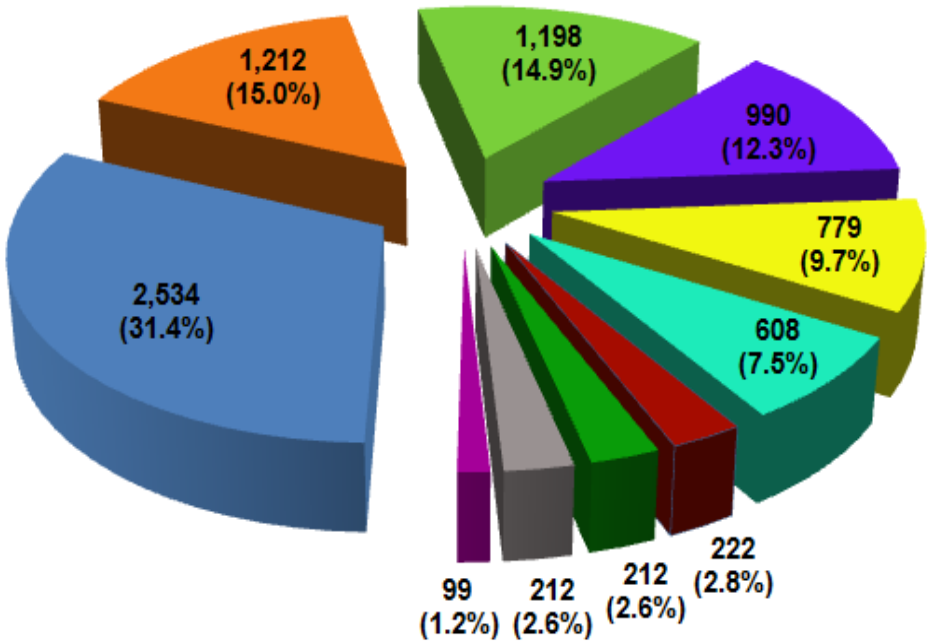
Analysis of Complaints Categories

*PCB analysed the complaints according to 10 selected categories. It found the 'Delay' or 'Non-action' category recorded the highest number of complaints (2,534) or 31.4% of the total number of complaints handled in 2008. The table in following page shows the number of complaints according to the 10 categories, whereas **Appendix V** shows the categories of complaints against the ministries whilst **Appendix VI** shows the categories of complaints against the state governments.*

Jumlah Aduan Mengikut Kategori Aduan Bagi Kementerian Dan Kerajaan Negeri Dalam Tahun 2008
Number of Complaints According to Complaints Categories for Ministry and State Government in 2008

Bil. *No.*	Kategori *Category*	Jumlah Aduan *Total Complaints*		Jumlah Aduan *Total Complaints*	
		Kementerian *Ministry*	Kerajaan Negeri *State Goverment*	Terima *Received*	%
1.	Kelewatan/Tiada Tindakan *Delay/No Action*	1,702	832	2,534	31.4
2.	Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter dan Telefon *Unsatisfactory Quality of Service Including Counter and Telephone*	905	307	1,212	15.0
3.	Tindakan Tidak Adil *Unfair Action*	976	222	1,198	14.9
4.	Kegagalan Penguatkuasaan *Failure of Enforcement*	629	361	990	12.3
5.	Pelbagai Aduan *Miscellaneous Complaints*	508	271	779	9.7
6.	Kekurangan Kemudahan Awam *Lack of Public Amenities*	293	315	608	7.5
7.	Salah Guna Kuasa/Penyelewengan *Abuse of Power/Misappropriation*	172	50	222	2.8
8.	Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan *Failure to Adhere to Set Procedures*	156	56	212	2.6
9.	Salah laku Anggota Awam *Misconduct of Civil Servants*	183	29	212	2.6
10.	Kepincangan Pelaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang-Undang *Inadequacies of Policy Implementation and Law*	85	14	99	1.2
	Jumlah ***Total***	**5,609**	**2,457**	**8,066**	**100**

Kategori Aduan
Complaints Categories



- Kelewatan /Tiada Tindakan / *Delay/No Action*
- Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter dan Telefon / *Unsatisfactory Quality of Service Including Counter and Telephone*
- Tindakan Tidak Adil / *Unfair Action*
- Kegagalan Penguatkuasaan / *Failure of Enforcement*
- Pelbagai Aduan / *Miscellaneous Complaints*
- Kekurangan Kemudahan Awam / *Lack of Public Amenities*
- Salah Guna Kuasa/Penyelewengan / *Abuse of Power/Misappropriation*
- Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan / *Failure to Adhere to Set Procedures*
- Salah laku Anggota Awam / *Misconduct of Civil Servants*
- Kepincangan Pelaksanaan Dasar / *Inadequacies of Policy Implementation and Law*

MAKLUM BALAS PELANGGAN

BPA telah mengedar sebanyak 7,308 borang maklum balas pelanggan kepada pengadu yang aduan mereka telah berjaya diselesaikan untuk mendapatkan Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) BPA bagi tahun 2008. Bagaimanapun, hanya 325 borang maklum balas sahaja yang telah dikembalikan.

Untuk mendapatkan gambaran tentang IKP, BPA telah menyediakan 10 angkubah yang meliputi ketepatan waktu, kualiti layanan dan kualiti pegawai.

CUSTOMERS' FEEDBACK

PCB distributed 7,308 customer feedback forms to complainants whose complaints had been successfully resolved to obtain the Customer Satisfaction Index (CSI) for 2008. However, only 325 of the forms were returned.

For an overview of the CSI, PCB has identified 10 variables covering punctuality, quality of service and quality of officers.

Tahap Kepuasan Pelanggan Terhadap Perkhidmatan BPA Bagi Tahun 2008
Level of Customer Satisfaction Towards PCB Services in 2008

Soalan ***Question***	**Tahap Kepuasan** ***Satisfaction Level* (%)**			
	Cemerlang ***Excellent***	**Baik** ***Good***	**Sederhana** ***Fair***	**Lemah** ***Weak***
Ketepatan masa dilayan di pejabat *Promptness in being attended to in the office*	38	54	7	1
Kesopanan pegawai BPA *Politeness of PCB's Officers*	44	53	2	1
Kesediaan Pegawai BPA dalam membantu serta memberi perhatian penuh *Willingness of PCB's Officers to assist and give full attention*	48	44	6	3
Ketepatan masa menerima surat akuan terima *Promptness in receiving acknowledgement letter*	48	45	6	2
Pemberitahuan kemajuan siasatan kes aduan dari semasa ke semasa *Periodic notification on progress of the investigation*	41	47	7	4
Pemberitahuan tentang hasil siasatan kes aduan *Notification on the outcome of the investigation*	44	41	10	5
Keberkesanan berurusan melalui telefon *Effectiveness of dealings over the telephone*	35	49	12	5
Cara memberi jawapan melalui telefon oleh Pegawai BPA *PCB's Officers responses through telephone*	37	50	8	5
Keyakinan dan kepercayaan kepada BPA dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi *Confidence and faith in PCB to resolve the problems*	44	43	10	3
Kualiti perkhidmatan BPA secara keseluruhannya *PCB's overall service quality*	42	50	5	3
Jumlah (%) ***Total* (%)**	**42**	**48**	**7**	**3**

Selain daripada menjawab 10 angkubah yang telah ditetapkan BPA juga menyediakan ruangan untuk responden mengemukakan cadangan untuk memperbaiki dan mempertingkatkan mutu perkhidmatan BPA. Di antara pendapat responden yang perlu diberi perhatian, ialah berkaitan dengan mempercepatkan tempoh penyelesaian aduan, lebih kerap memaklumkan status siasatan kepada pengadu, melaksanakan lebih banyak tindakan pro-aktif dan mempergiatkan lagi publisiti.

Surat-Surat Penghargaan

BPA juga menerima surat penghargaan daripada pengadu yang mengucapkan terima kasih di atas bantuan BPA menyelesaikan aduan. Contoh-contoh surat adalah seperti di muka surat berikut.

Apart from responding to the 10 set variables, PCB also provided space for respondents to forward suggestions to improve and enhance its service quality. Among the suggestions of respondents that need to be given due attention were expediting the period of resolving complaints, more frequent notifications of investigation status to the complainant, implementing more proactive actions and greater publicity.

Acknowledgement Letters

PCB also received acknowledgement letters from complainants expressing their appreciation for helping to resolve their complaints. Examples of these letters are provided in the following pages.

Mohd. Zaidan B. Mohd. Nor,
No. 59 Lot 5631 RPT Kubu Gajah,
34130 Kubu Gajah, Selama,
Perak.

Ketua Pengarah,
Biro Pengaduan Awam,
Jabatan Perdana Menteri,
Aras 6, Blok B1,
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan,
62502 Putrajaya.

BIRO PENGADUAN AWAM
DI TERIMA
11 AUG 2008
KUALA LUMPUR
MALAYSIA
PEJABAT KETUA PENGARAH

Tuan,

5 OGOS 2008

SURAT PENGHARGAAN

Merujuk kepada aduan saya (KES 37546) bertarikh 24/06/08, saya ingin melahirkan penghargaan serta ucapan terima kasih kerana masalah tersebut telah berjaya diselesaikan dengan segera.

2. Tindakan segera dari Pihak Tuan telah berjaya menyelamatkan murid-murid dari terus ketinggalan dalam pelajaran mereka.

Sekian. Terima kasih.

Yang benar,

.....
MOHD. ZAIDAN B. MOHD. NOR

HASSAN BIN ISMAIL
Lot 288 Jalan Kampung Bendang, 16810 Selising, Pasir Puteh, Kelantan Darul Naim.
H/P: 013-9964559

Rujuk A: BPA\CWT\002\2008.08\BPP\39216(2)
BTH 03\09\2008
Rujuk B: BPA\CWT\002\2008.08\BPP\39216(5)
BTH 16\09\2008

Tarikh: 05 Oktober 2008

Puan Pengarah
Wee Lip Ping
Biro Pengaduan Awam
Jabatan Perdana Menteri
Tingkat 2, Wisma Maidam
Jalan Banggol
20100 Kuala Terengganu
Terengganu

BIRO PENGADUAN AWAM
DI TERIMA
09 OCT 2008
KUALA LUMPUR
MALAYSIA
PEJABAT KETUA PENGARAH

Per: **JUTAAN TERIMA KASIH TIDAK TERHINGGA**

Saya nama dan alamat seperti di atas ingin ucapkan jutaan terima kasih kepada puan dan anak buah puan kerana bersusah payah menelefon saya ambil maklumat berkaitan kes.

2. Tuhan sahaja yang dapat membalas budi baik puan di atas kerja keras untuk menyelesaikan kes ini. Saya sudah menerima surat daripada Jabatan Bahagian Pinjaman Perumahan pada 11 September 2008.

3. Bagi pendapat saya B.P.A adalah satu badan yang boleh membantu rakyat yang bermasalah berkaitan kesemua kes kiranya tiada B.P.A maka rakyat tiada tempat untuk mengadu maka tertindaslah rakyat yang bermasalah akan berterusan.

4. Saya dengan tulus ikhlas mengucapkan jutaan terima kasih kepada puan, kekalkanlah keikhlasan berkerja agar puan berjaya lebih tinggi lagi di masa hadapan.

Sekian, terima kasih.

.....
HASSAN BIN ISMAIL AK
Pengadu

BIRO PENGADUAN AWAM
DI TERIMA
09 OCT 2008
PUTRAJAYA
TIMBALAN KETUA PENGARAH ADUAN

sk:
Ketua Pengarah
Biro Pengaduan Awam
Jabatan Perdana Menteri
Aras 6, Blok B1
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62502 Putrajaya
Wilayah Persekutuan

From: Kaizer Yap [mailto:kaizeryap@rocketmail.com]
Sent: Thursday, August 14, 2008 9:22 PM
To: Dr. Chua Hong Teck
Cc: jasmiliza@BPA.jpm.my
Subject: Fwd: 01 - SURAT AKUAN TERIMA

Dear Dr.Chua,

A million thanks to you and your department for addressing the problem.

Credit must be given to Encik Karim who took the initiative to contact me
for the relevent informations and subsequently the action.He is professional,responsible and efficient.

I understand that action has begun and we hope it should not just stop here,continual actions are needed to weed them out completely.

In the meantime on my part I shall continue to monitor and keep
you posted.

On behal of the residents of Taman Bestari 2,we thank and salute you all.

warmest regards,

Kaizer and fellow residents.

Note: forwarded message attached.

Zaleha binti Mohamed

From: Subramaniam Ramasamy Ayer [subra1214@gmail.com]
Sent: Tuesday, November 04, 2008 9:06 AM
To: Zaleha binti Mohamed
Cc: Mohd Asri bin Mohamed
Subject: KES A46795

Dear Madam/Sir,
This is in reference to my complaint A46795 pertaining to my son not being able to directly register in public school.

I would like to inform you that the matter has been resolved and my son has been registered at SK Kampung Tunku PJ.

I would like to note my appreciation for your prompt action to help me resolve this issue and although I was very sceptical about the effectiveness of this service I am now really impressed on the performance of the Biro Pengaduan Awam
Thanks for your assistance and please continue this very.good work.

Yours Faithfully
R Subramaniam.

Mohd. Zaidan B. Mohd. Nor,
No. 59 Lot 5631 RPT Kubu Gajah.

Salmah binti Yaakob
2-10-17. Pangsapuri Suci,
Jalan Sri Jati 3.
Puchong
58200 Kuala Lumpur.

DITERIMA
05 DEC 2008
BIRO PENGADUAN AWAM
BAHAGIAN PENTADBIRAN

1.12.2008.

BIRO PENGADUAN AWAM
DITERIMA
05 DEC 2008
KUALA LUMPUR
MALAYSIA
PEJABAT KETUA PENGARAH

Kepada
Pengarah,
Biro Pengaduan Awam
Jabatan Perdana Menteri,
TH Perdana - Tkt 41
50250 Kuala Lumpur.

Tuan.
Mohon Rumah Pangsa BBKL - Rs 40865 40865.

Saya nama diatas ingin mengucapkan berbanyak-banyak terima kasih diatas bantuan BBA wilayah Persekutuan Kuala Lumpur kerana begitu cepat saya telah mendapat rumah sewa BBKL. Saya ~~tujuan~~ dan keluarga sesuai gambar diatas perhatian tuan Pengarah dan Pembantu tuan, Puan Khadijah binti Shamsuddin. Puan Khadijah sentiasa memberi jawapan yang memuaskan apabila saya telipon Pejabat tuan.
Saya sudahi dengan sekali lagi ucapan terima kasih setinggi gunung.
Sekian.
yang benar
Salmah

CONTOH - CONTOH KES

Banjir Akibat Projek Sewerage Treatment [33479]

Kawasan perumahan pengadu telah mengalami beberapa kali banjir kilat pada penghujung tahun 2007 akibat daripada projek *sewerage treatment* oleh Jabatan Perkhidmatan Pembentungan (JPP). Susulan dari itu, beberapa agensi telah membuat nilaian kerosakan harta benda tetapi tiada tindakan susulan untuk membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh penduduk.

BPA telah menerima aduan pada 8 Januari 2008 dan siasatan telah dijalankan dengan pihak-pihak yang terlibat. Hasilnya, kerajaan telah mengarahkan pemaju projek untuk membuat kerja baik pulih terhadap 39 buah rumah yang terlibat dengan masalah ini, mengambil langkah pencegahan kesan gegaran akibat kerja *"pipe-jacking",* mencabut "sheet piles" berhampiran kawasan perumahan dan menyediakan longkang konkrit secara tetap bagi menyalurkan air**.**

Asap Kilang Kopi Ganggu Penduduk [33477]

Sebuah kilang kopi mengeluarkan asap yang didakwa telah menyebabkan pencemaran alam serta mengancam kesihatan penduduk sekitarnya. Isu tersebut telah dikemukakan kepada pihak majlis perbandaran dan Jabatan Alam Sekitar negeri sejak tahun 1998 lagi, namun masalah penduduk masih tidak selesai hingga 2008.

BPA bersama pihak majlis perbandaran dan Jabatan Alam Sekitar telah meninjau kilang pada 18 Mac 2008. Hasilnya, notis telah dikeluarkan kepada pengusaha untuk memindah kilang selewat-lewatnya pada Disember 2008. Bagaimana pun, pengusaha masih dibenarkan beroperasi sementara kilang baru siap.

EXAMPLE OF CASES

Flood due to Sewerage Treatment Project [33479]

The housing estate of a complainant experienced several flash floods towards the end of 2007 as a result of the sewerage treatment project by the Sewerage Services Department. Subsequently, several agencies estimated the damages to property but no follow-up action was taken to help alleviate the problem faced by the residents.

PCB received the complaint on 8 January 2008 and investigation was carried out with the relevant authorities. As a result, the government directed the project developer to carry out remedial work on the 39 affected houses, take preventive measures against the effects of vibrations caused by pipe-jacking, remove sheet piles close to the housing estate and provide permanent concrete drainage to channel the water.

Smoke from Coffee Factory Distresses Residents [33477]

A coffee factory emitting smoke was reported to have caused environmental pollution and placed the health of nearby residents at risk. This issue was forwarded to the municipal council and the State Department of Environment in 1998, but the residents' problem remained unresolved up to 2008.

PCB with the municipal council and the Department of Environment, visited the factory on 18 March 2008. Following this, a notice was issued to the entrepreneur to move the factory by December 2008. Nevertheless, the entrepreneur was allowed to continue operating until the new factory was ready.

Jalan Berlumpur Kesan Paip Pecah Yang Terbiar [34953]

Saluran paip ke sebuah kampung masih tidak dibaiki walaupun telah lebih sebulan kerosakan dilaporkan kepada pihak berkuasa. Akibatnya, satu-satunya jalan penghubung ke kampung berkenaan menjadi berlumpur dan menyukarkan pergerakan penduduk.

Pada 30 Mac 2008, BPA bersama Syarikat Air Terengganu (SATU) telah turun padang dan kerja baik pulih telah dilaksana sepenuhnya.

***Mini Feeder Pillar* Mengganggu Penghuni Berhampiran [33593]**

Aduan telah dibuat pada 18 Januari 2008 mengenai sebuah mini *feeder pillar* yang didirikan berhampiran dengan rumahnya telah menyebabkan pengadu berasa tidak selamat. Isu telah dibangkitkan kepada pihak majlis perbandaran tetapi masih tidak selesai.

Susulan daripada aduan tersebut, *mini feeder pillar* berkaitan telah dipindahkan oleh pihak majlis perbandaran pada Februari 2008.

Wakaf Tanah Ambil Masa 22 Tahun Untuk Selesai [34801]

Niat seorang warga emas untuk mewakafkan semua bahagian tanah miliknya seluas 1.2141 hektar bagi manafaat masjid telah diusahakan semenjak tahun 1986 lagi, namun hajatnya masih tidak dapat ditunaikan sehingga Mac 2008.

Isu yang dibangkitkan telah disemak dengan pelbagai agensi yang berkaitan dan akhirnya harta tanah telah didaftarkan dan diluluskan pada 2 September 2008.

Muddy Road Due to Neglected Burst Pipe [34953]

The pipe to a village was not repaired although the damage had been reported to the authorities over a month earlier. As a result, the road which was the only feeder road to the village had become muddy and hindered the movement of the residents.

On 30 March 2008, PCB and the Terengganu Water Company (SATU) conducted a joint site visit and subsequently the damage was fully repaired.

Mini Feeder Pillar a Nuisance to the Nearby Residents [33593]

A complaint was made on 18 January 2008 about a mini feeder pillar built close to the complainant's home resulting in the complainant feeling unsafe. This issue had been highlighted to the town council but no action was taken.

As a result of the complaint, the mini feeder pillar was moved by the municipal council in February 2008.

Endowment Land Takes 22 years to be Resolved [34801]

A senior citizen had wanted to donate his land of 1.2141 hectares for the construction of a mosque since 1986 but his noble intention remained unfulfilled up to March 2008.

This issue was referred to several agencies for their attention and the property was registered and approved on 2 September 2008.

13 Tahun Mengajar Tidak Selesai Status Lantikan [35099]

Seorang guru sandaran telah ditawarkan lantikan tetap melalui surat bertarikh 31 Mac 1995. Beliau telah mengemukakan semua dokumen yang berkaitan pada April 1995, Namun, sehingga Mac 2008 urusan pelantikannya masih tertangguh setelah 13 tahun berkhidmat.

Semakan telah dijalankan dan Suruhanjaya Perkhidmatan Pelajaran pada 14 Julai 2008 telah bersetuju untuk menetapkan tarikh pelantikan pegawai tersebut pada 1 Januari 1995 memandangkan pegawai telah menyempurnakan Pakej Setuju Terima Tawaran pada bulan April 1995 dan tidak pernah dikenakan tindakan tatatertib. Surat Pengesahan Pelantikan pegawai telah dikeluarkan pada 1 Ogos 2008.

Appointment Status Not Resolved Even after 13 Years of Teaching

A temporary teacher, who was offered a permanent post on 31 March 1995 and had submitted all relevant documents in April 1995, did not have the status of his appointment settled until March 2008, after 13 years of service.

An investigation was carried out and on 14 July 2008, the Education Service Commission agreed to set the date of appointment of the officer on 1 January 1995 since he had completed the Offer Acceptance Package in April 1995 and did not have any disciplinary action taken against him. The confirmation of appointment letter was issued on 1 August 2008.

WARKAH UNTUK PERDANA MENTERI (WUPM)

BPA telah dipertanggungjawabkan mengurus aduan-aduan berhubung dengan perkhidmatan awam yang disalurkan oleh sekretariat www.warkahuntukpm.com.my (WUPM) mulai 18 Mac 2008. Sebanyak 4,456 aduan WUPM telah diterima yang mana 3,275 (73.5%) aduan berkaitan kementerian dan 1,181 (26.5%) kerajaan negeri. Setakat 31 Disember 2008, sebanyak 4,223 aduan (94.8%) telah berjaya diselesaikan.

Secara amnya, perkara-perkara yang dibangkitkan melalui WUPM menyentuh hal-hal berkaitan kehidupan masyarakat seharian seperti peluang pekerjaan, kemudahan awam, harga barang, isu kenaikan gaji, bantuan kewangan, pendidikan, projek perumahan terbengkalai dan sebagainya. Bagaimanapun isu yang berbangkit di sektor perkhidmatan adalah tertinggi berbanding dengan sektor-sektor lain. Oleh itu, ia wajar diberi perhatian.

Jabatan kerajaan telah mengambil langkah-langkah perlu dalam memenuhi hasrat dan kehendak rakyat. Antaranya ialah penurunan harga minyak dan kawalan ke atas harga barang keperluan, mengurangkan caj perkhidmatan Perbadanan Tabung Pendidikan Tinggi Nasional dari 4% ke 1% dan mengambil lebih ramai anggota PDRM untuk menangani hal-hal keselamatan. Maklumat perbandingan sektor-sektor isu aduan mengikut agensi kementerian dan negeri seperti di **Lampiran VII.**

LETTERS TO THE PRIME MINISTER

Beginning March 2008, PCB was given the responsibility to manage complaints related to the civil service which were channelled by the secretariat of www.warkahuntukpm.com.my. A total of 4,456 complaints were received whereby 3,275 (73.5%) concerned the ministries and 1,181 (26.5%) the state governments. Until 31 December 2008, 4,223 complaints (94.8%) were successfully resolved.

In general, the matters raised through WUPM were related to the daily lives of the community such as employment opportunities, public facilities, prices of goods, issues on pay raise, financial assistance, education and abandoned housing projects. However, issues related to the service sector were higher as compared to other sectors and thus, merit attention.

Government departments have taken the necessary actions to meet the aspirations and needs of the people. These included a reduction in the oil prices and a ceiling price for essential goods, reduction of the National Higher Education Fund Corporation administrative charges from 4% to 1% and recruitment of more police personnel to address issues of security. A comparison of complaints by sectors according to ministries and state agencies is shown in ***Appendix VII.***

SISTEM PEMANTAUAN BERITA DAN ADUAN MELALUI AKHBAR

Setiap agensi mesti memberi maklum balas kepada sebarang isu yang ditimbulkan terhadap agensi tersebut dalam masa tiga hari bekerja. BPA telah mengwujudkan satu sistem dalam sistem i-Aduan untuk membolehkan semua agensi untuk mengemaskini semua maklum balas yang ingin diberikan kepada akhbar yang berkenaan. Satu peringatan automatik akan dihantar dari sistem tersebut kepada Ketua Setiausaha Kementerian sekiranya kementerian berkenaan gagal memberi maklum balas kepada pihak akhbar dalam masa tiga hari bekerja. BPA akan menyiapkan satu laporan mingguan kepada Ketua Setiausaha Negara untuk memaklumkan kepada beliau mengenai statistik dan isu yang ditimbulkan oleh akhbar-akhbar tempatan di negara kita. Arahan mengenai perkara ini telah dimaklumkan kepada semua kementerian melalui Surat Ketua Setiausaha Negara yang bertarikh 11 Disember 2007: Pemantauan Berita dan Aduan Mengenai Perkhidmatan Awam Dalam Akhbar-Akhbar Tempatan.

PASUKAN PETUGAS KHAS PEMUDAHCARA PERNIAGAAN

Pasukan Pemudah Cara Perniagaan (PEMUDAH) yang dilancarkan oleh Y.A.B. Perdana Menteri adalah kerjasama di antara pihak Kerajaan dan pihak swasta sebagai salah satu inisiatif dalam memudahcara urusan perniagaan dengan memperbaiki perkhidmatan dari agensi-agensi kerajaan. Dalam hal ini, aduan yang tidak melibatkan isu perniagaan akan dikemukakan kepada BPA untuk tindakan selanjutnya.

MONITORING SYSTEM FOR NEWS AND COMPLAINTS VIA MEDIA

All government agencies are required to respond to issues raised by major dailies against them within three working days. PCB has created a system in its i-Aduan system to help the agencies update their feedback to the relevant newspapers. An automatic reminder will be sent from the system to the Secretary General of the Ministry if the ministry failed to reply to the newspaper within three working days. PCB will prepare a weekly report for the Chief Secretary of the Government to inform him on statistics and issues raised via local newspapers. All the ministries had been notified about this through Letter of Chief Secretary to The Government dated 11 December 2007: Monitoring of News and Complaints on Public Service Published by the Local Dailies.

SPECIAL TASK FORCE TO FACILITATE BUSINESS

The Special Task Force to Facilitate Business (PEMUDAH) is a public-private initiative which was launched by the Honourable Prime Minister to facilitate business operations in Malaysia by improving the services of government agencies. In this regard, the non-business related complaints received by PEMUDAH are forwarded to PCB for further action.

Maklumat Pengurusan

Management Information

Bahagian Khidmat Pengurusan
Management Services Division

Inovasi Teknologi Maklumat
Information Technology Innovation

BPA Bersama Media
PCB with Media

BPA Dalam Berita
PCB in News

BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN

Prestasi Kewangan

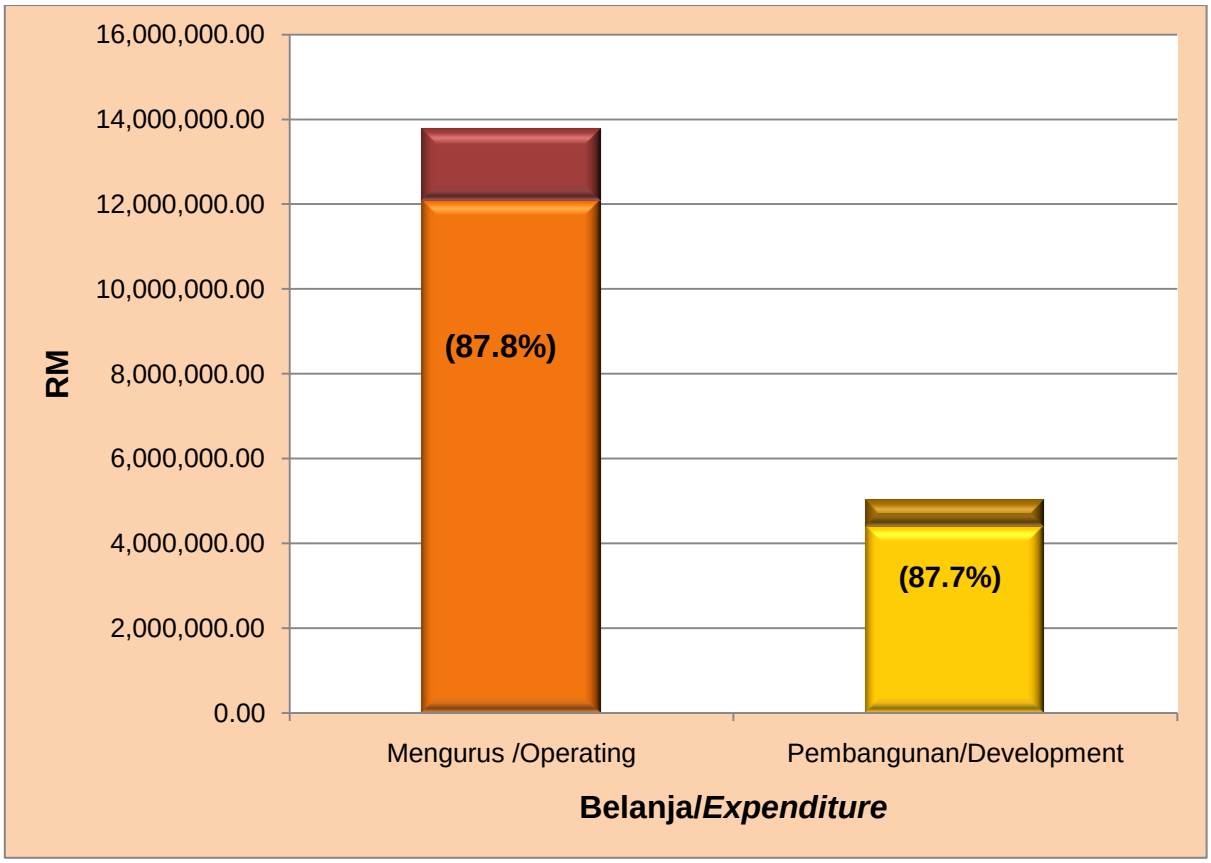
BPA telah menerima peruntukan kewangan belanja mengurus sebanyak RM13,776,200.00 pada tahun 2008 dan telah membelanjakan sebanyak RM12,101,033.31 (87.8%) pada berakhir tahun tersebut. Manakala, untuk peruntukan kewangan belanja pembangunan, BPA telah menerima sebanyak RM5,000,000.00 di bawah Rancangan Malaysia Kesembilan dan sebanyak RM4,383,536.84 (87.7%) telah dibelanjakan. Jadual di bawah menjelaskan prestasi perbelanjaan belanja mengurus dan pembangunan BPA.

MANAGEMENT SERVICES DIVISION

Financial Performance

PCB received an operating budget of RM13,776,200.00 in 2008, of which RM12,101,033.31 (87.8%) was utilised by the end of the year. It also received RM5,000,000.00 for development expenditure under the Ninth Malaysia Plan and a sum of RM4,383,536.84 (87.7%) was utilised. The table below highlights the financial performance of both the operating and development expenditures of PCB.

Prestasi Perbelanjaan Belanja Mengurus Dan Pembangunan Bagi Tahun 2008
Performance of Operating and Development Expenditures in 2008



Pembangunan Modal Insan

Prestasi pengisian maklumat kakitangan BPA di bawah program Sistem Maklumat Pengurusan Sumber Manusia (HRMIS) menunjukan perkembangan yang memberangsangkan kerana 85% anggota telah mencapai dan mengemas kini maklumat diri masing-masing. Jumlah pengguna diyakini akan mencapai 100% pada awal tahun 2009. Kejayaan ini didorong oleh perubahan pendekatan yang diambil oleh pengurusan tertinggi BPA dengan meletakkan tanggungjawab untuk mengemas kini maklumat peribadi dan perkhidmatan ke atas bahu setiap pegawai.

Demi menjadikan BPA sebagai organisasi contoh dalam menguruskan aduan awam, semua anggota perlu didedahkan kepada Sistem i-Aduan. Bagi maksud ini, sebanyak 6 siri kursus mengenai Sistem i-Aduan telah diadakan sepanjang tahun 2008 untuk staf BPA.

Dalam usaha melengkapkan diri anggota dengan pelbagai pengetahuan dan kemahiran yang penting, BPA juga telah menganjurkan sebanyak empat (4) khusus serta menghantar warga kerjanya mengikuti kursus-kursus anjuran agensi latihan lain yang bersesuaian untuk pembangunan jati diri. Agensi penganjur latihan lain ialah Seksyen Latihan, Bahagian Pengurusan Perkhidmatan Sumber Manusia, JPM, Biro Tatanegara (BTN), JPM; Institut Perakaunan Negara (IPN); Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN) dan Jabatan Perkhidmatan Awam. Seramai 146 (86.4%) daripada 169 kakitangan BPA telah menghadiri kursus sepanjang tahun 2008 seperti di **Lampiran VIII.** Daripada jumlah tersebut, seramai 86 (58.9%) kakitangan telah berjaya menghadiri sekurang-kurangnya tujuh hari berkursus.

Human Capital Development

It is encouraging to note that 85% of PCB's personnel were able to access and update their personal information in the Human Resource Management Information System (HRMIS). The number of users is expected to reach 100% by early 2009. This success was possible as a result of a change in the approach taken by the top management to empower all PCB personnel to update their own personal information in HRMIS instead of relying on the Human Resource Management Unit.

To transform PCB into a model organisation in managing public complaints, it is essential that all its personnel are familiar with the i-Aduan System. Towards this end, a series of 6 courses on the i-Aduan System were conducted for the staff in 2008.

To equip its personnel with various essential knowledge and skills, PCB organised four (4) specialised courses for its staff besides sending them to attend appropriate courses organised by other agencies for personal development. These agencies included the Training Section, Management Services and Human Resource Division, Prime Minister's Department; National Civics Bureau; National Accounting Institute; National Institute of Public Administration (INTAN) and Public Service Department. A total of 146 (86.4%) of the 169 staff attended courses in 2008 as shown in ***Appendix VIII****. Of this total, 86 (58.9%) achieved the set target of 7 training days.*

BPA Executive Talk

BPA dengan kerjasama TMI Consultancy Sdn. Bhd. telah menganjurkan *Executive Talk* yang bertemakan "*New Thinking on How to Create the Customer Friendly Organisation: Treating Complaints as Gifts"* pada 22 Oktober 2008, di Putrajaya International Convention Centre.

Ceramah tersebut telah disampaikan oleh Dr. Janelle Barlow, Presiden TMI US yang juga merupakan penulis buku *A Complaint is a Gift*. Seramai 200 orang peserta yang terdiri daripada para pegawai kanan pelbagai agensi awam telah menghadirinya.

Kursus Perundangan Dan Pentadbiran Tanah

BPA dengan kerjasama Institut Tanah dan Ukur Negara (INSTUN) telah menganjurkan Kursus Perundangan dan Pentadbiran Tanah pada 14 hingga 17 Oktober 2008 untuk pegawai-pegawai BPA. Objektif kursus adalah untuk memberi pemahaman asas kepada para peserta mengenai aspek perundangan dan pentadbiran tanah.

Kandungan kursus meliputi Sistem e-Tanah, Pelupusan Tanah, Pemberi Milikan dan Permohonan Tanah, Akta Pusaka Kecil 1955, Pembangunan Tanah, Akta Pengambilan Tanah 1960, Urusniaga dan Pendaftaran, Bukan Urusniaga dan Pendaftaran, Pengenalan Kepada Akta Tanah 1960 dan Pengenalan Kepada Akta Hak Milik Strata 1985.

Kursus Pengurusan Tatatertib

BPA dengan kerjasama Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) telah menganjurkan Kursus Pengurusan Tatatertib bagi Pegawai-pegawai BPA di Hotel MITC Ancasa, Ayer Keroh Melaka pada 1 hingga 3 Disember 2008. Seramai 23 pegawai telah menghadirnya. Objektif kursus adalah untuk mempertinggkatkan kompetensi pegawai BPA berkaitan dengan urusan tatatertib.

PCB Executive Talk

PCB in collaboration with TMI Consultancy Sdn. Bhd. organised an Executive Talk with the theme "New Thinking on How to Create the Customer Friendly Organisation: Treating Complaints as Gifts" on 22 October 2008 at the Putrajaya International Convention Centre.

The programme was conducted by Dr. Janelle Barlow, President of TMI US who is also the author of the book, A Complaint is a Gift. Two hundred participants comprising senior officers from various public agencies attended this talk.

Legal and Land Administration Course

PCB in collaboration with the National Land and Survey Institute (INSTUN) organised the Legal and Land Administration Course from 14 to 17 October 2008 for its officers. The objective was to provide basic understanding on the legal and administrative aspects of land administration.

The course contents included e-Tanah System, Land Disposal, Alienation of and Application for Land, Small Inheritance Estate Act 1955, Land Development, Land Acquisition Act 1960, Transaction and Registration, Non-Transaction and Registration, Introduction to Land Act 1960 and Introduction to Strata Titles Act 1985.

Discipline Management Course

PCB in cooperation with the Public Service Department organised the Discipline Management Course for 23 of its officers at the MITC Ancasa Hotel in Ayer Keroh, Melaka on 1 to 3 December 2008. The objective of this programme was to enhance the competency of PCB officers on disciplinary matters.

INOVASI TEKNOLOGI MAKLUMAT

Sistem Pemantauan Aduan Agensi Awam Bersepadu (i-SPAAA)

Projek Sistem Pemantauan Aduan Agensi Awam Bersepadu (i-SPAAA) merupakan salah satu usaha inovatif BPA untuk membantu agensi-agensi kerajaan mengendalikan aduan awam dengan lebih efisien dan efektif. i-SPAAA merupakan satu sistem aplikasi pengurusan aduan awam yang lebih sistematik dan seragam untuk diguna pakai di semua peringkat agensi. Ia adalah penambahbaikan kepada sistem i-Aduan yang sedia ada. Dalam tahun 2008, i-SPAAA adalah dalam peringkat percubaan pelaksanaan yang melibatkan 7 kementerian sebagai agensi perintis iaitu:

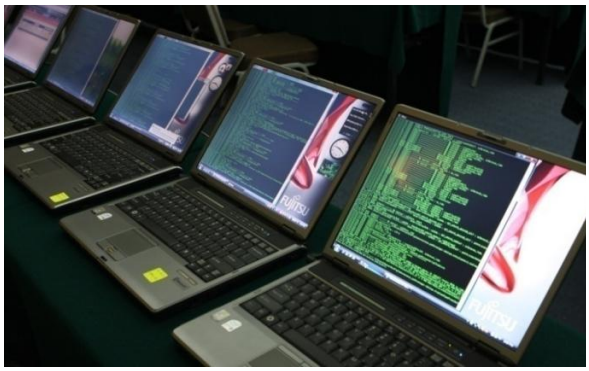
- Kementerian Dalam Negeri dan agensi (Polis Diraja Malaysia dan Jabatan Pendaftaran Negara);
- Kementerian Kerja Raya dan agensi (Jabatan Kerja Raya dan Lembaga Lebuhraya Malaysia);
- Kementerian Wilayah Persekutuan dan agensi (Dewan Bandaraya Kuala Lumpur);
- Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat dan agensi (Jabatan Kebajikan Masyarakat);
- Kementerian Pelancongan;
- Kementerian Pertahanan dan agensi (Jabatan Khidmat Latihan Negara); dan
- Kementerian Perdagangan Antarabangsa dan Industri dan agensi (Sekretariat PEMUDAH).

INFORMATION TECHNOLOGY INNOVATION

Integrated Public Agencies Complaints Monitoring System (i-SPAAA)

The i-SPAAA project is an innovative effort of PCB to help government agencies to handle public complaints more efficiently and effectively. It is a more systematic and uniform public complaints management application that could be used at all agency levels. It is an improvement of the existing i-Aduan system. In 2008, the i-SPAAA was introduced on a trial basis with 7 ministries as pilot agencies; namely:

- *Ministry of Home Affairs and agencies (Royal Malaysian Police and National Registration Department);*
- *Ministry of Works and agencies (Public Works Department and Malaysian Highway Authority);*
- *Ministry of Federal Territories and agency (Kuala Lumpur City Hall);*
- *Ministry of Women, Family and Community Development and agency (Department of Social Welfare);*
- *Ministry of Tourism;*
- *Ministry of Defence and agency (National Service Training Department); and*
- *Ministry of International Trade and Industry and agency (PEMUDAH Secretariat).*



Laman Web BPA

Majlis Pelancaran Laman Web BPA telah diadakan pada 15 Ogos 2008. Majlis ini dirasmikan oleh Y.B. Tan Sri Bernard Giluk Dompok, Menteri di Jabatan Perdana Menteri. Dalam majlis tersebut turut dipamerkan evolusi BPA dari tahun 1971 sehingga 2008. Di samping itu, tetamu turut diberikan peluang menggunakan sistem i-Aduan serta melayari laman web baru BPA di *kiosk* interaktif yang disediakan.

Laman web BPA telah diwujudkan sejak tahun 1999 dan sentiasa ditambah baik dari semasa ke semasa selaras dengan perkembangan teknologi dan keperluan pelanggan. "Maklumat BPA di hujung jari anda" menjadi konsep teras penentuan maklumat yang dipaparkan. BPA juga turut menghebahkan maklumat tarikh dan lokasi program pro-aktif yang akan dilaksanakan di laman webnya.

PCB's Website

The launching of PCB's website by Y.B. Tan Sri Bernard Giluk Dompok, Minister in the Prime Minister's Department, took place on 15 August 2008. During the ceremony, PCB's evolution from 1971 to 2008 was highlighted. Visitors were given the opportunity to use the i-Aduan system and surf the new website at interactive kiosks.

The website has been set up since 1999 and has been improved continuously in line with changing technological advancements and the needs of the clients. "PCB's information at your fingertips" is the core concept in determining the information displayed. PCB also announced the dates and locations of its upcoming proactive programmes in its website.

Klinik *"One Number No Wrong Door Call Centre"*

Klinik *"One Number No Wrong Door Call Centre"* anjuran bersama Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU) dan BPA telah diadakan pada 28 dan 29 Mei 2008 di Kompleks Jabatan Perdana Menteri, Putrajaya. Para peserta terdiri daripada agensi-agensi kerajaan dan bukan kerajaan (NGO) yang bertanggungjawab terhadap pengurusan aduan di agensi masing-masing. Perkara-perkara yang menjadi topik perbincangan klinik adalah Konsep dan Struktur *Call Centre*, Keperluan *Call Centre*, Proses Kerja, *Indeks Petunjuk Prestasi Utama* (KPI), Pelaksanaan serta Pelan Pelaksanaan.

Objektif klinik adalah untuk:

- Membincangkan struktur dan keperluan personel serta infrastruktur *Call Centre*;
- Mendapatkan keperluan dan spesifikasi peningkatan (*upgrade*) kepada Sistem Pemantauan Aduan Agensi Awam (i-SPAAA) yang akan menjadi sistem *back-end* terhadap *Call Centre* tersebut;
- Mendapatkan maklum balas dan ekspektasi dari pengguna terhadap pelaksanaan *Call Centre* tersebut; dan
- Menyediakan pelan pelaksanaan *Call Centre*.

One Number No Wrong Door Call Centre Clinic

This clinic was jointly organised by Malaysian Administration Modernisation and Management Planning Unit (MAMPU) and PCB which was held on 28 and 29 May 2008 at the Prime Minister's Department Complex in Putrajaya. The participants comprised government agencies and non-government organisations (NGOs) responsible for the management of complaints in their respective organisations. Topics of discussion included Concept and Structure of Call Centres, Call Centre Requirements, Work Processes, Key Performance Indicators (KPIs), as well as Implementation and Implementation Plan.

The objectives of this clinic were to:

- *Discuss the structure and personnel requirements as well as infrastructure of the call centre;*
- *Obtain the requirements and upgraded specifications for i-SPAAA which would be the back-end of the call centre;*
- *Obtain feedback and expectations of the users towards the implementation of the call centre; and*
- *Prepare the call centre implementation plan.*

JARINGAN KERJASAMA BPA DAN AGENSI

Pengurusan aduan oleh BPA tidak mudah dilaksanakan tanpa kerjasama agensi-agensi awam. Oleh itu, BPA mengaturkan perjumpaan dengan pegawai aduan dan juga pegawai perhubungan awam kementerian, jabatan dan kerajaan negeri dua kali setahun. Pada tahun 2008 perjumpaan telah diadakan pada 22 Januari dan 17 April .

Perjumpaan sebegini adalah penting untuk memberikan peluang kepada semua pegawai yang hadir berinteraksi dan bertukar-tukar maklumat serta pengalaman berkaitan dengan pengurusan aduan awam secara berkala demi kebaikan kedua-dua pihak.

MAJLIS BERSAMA MENTERI

Majlis bersama Y.B. Tan Sri Bernard Giluk Dompok, Menteri di Jabatan Perdana Menteri telah diadakan pada 14 Januari 2008 bersempena dengan Mesyuarat Perancangan Strategik BPA di Awana Genting Resort, Genting Highlands. Majlis tersebut telah mempertemukan Y.B. Menteri dengan semua Pengarah Negeri BPA, pegawai-pegawai kanan BPA serta sebahagian besar pegawai-pegawai BPA. Antara perkara yang dibangkitkan oleh pegawai BPA adalah isu berkenaan pengadu tegar, dasar kerajaan negeri yang melibatkan kepentingan orang awam dan tinjauan maklum balas awam.

COLLABORATIVE NETWORKING WITH AGENCIES

PCB's complaint management cannot be easily implemented without the cooperation of public agencies. As such, PCB arranged to meet complaint officers as well as public relations officers of ministries, departments and state governments twice a year. In 2008, this meeting was held on 22 and 17 April.

Such periodic meetings are crucial to provide an opportunity for all participating officers to interact and exchange information as well as experience regarding public complaints management, which is mutually beneficial for both parties.

MEETING THE MINISTER

A meeting with Y.B. Tan Sri Bernard Giluk Dompok, Minister in the Prime Minister's Department, was held on 14 January 2008 in conjunction with PCB's Strategic Planning Meeting at the Awana Genting Resort in Genting Highlands. It brought together the minister with all State Directors, senior officers and most of the PCB officers. Among issues raised by the officers were difficult complainants, state government policies concerning public interests and public feedback survey (polling).

ROMBONGAN LUAR NEGARA

Sepanjang tahun 2008 BPA telah menerima kunjungan daripada empat delegasi luar negara seperti berikut:

- Delegasi Pejabat Majlis Menteri-Menteri Cambodia pada 28 Januari 2008
- Delegasi Commission Against Corruption (CCAC), Macao pada 1 April 2008
- Delegasi Bureau of Letters and Calls of Guangdong, China pada 15 Mei 2008
- Delegasi Jabatan Perkhidmatan Pengurusan, Jabatan Perdana Menteri Negara Brunei Darussalam pada 4 Ogos 2008

PUBLISITI

Sesi wawancara Ketua Pengarah BPA bersama wakil media dari akhbar Utusan Malaysia, The Star, Sin Chew Daily dan Tamil Nesan pada 9 Julai 2008.

Ketua Pengarah BPA diwawancara secara langsung dalam rancangan:

- "*Hello on 2*" pada 1 Ogos 2008 di RTM TV2, mulai jam 8.00 sehingga 9.00 pagi.
- "*Hello Malaysia*" pada 21 Oktober 2008 di Bernama TV (Astro Channel 502) pada jam 10.00 sehingga 11.00 malam.

Wawancara Timbalan Ketua Pengarah (Aduan) bersama stesen radio seperti berikut:

- Johor FM pada 14 Ogos 2008
- Kelantan FM pada 25 Ogos 2008
- Sarawak FM pada 22 November 2008.

FOREIGN DELEGATIONS

Throughout 2008, PCB received four foreign delegations:

- *Delegation from the Cambodian Ministers' Council Office on 28 January 2008*
- *Delegation from the Commission Against Corruption (CCAC) of Macao on 1 April 2008*
- *Delegation from the Bureau of Letters and Calls of Guangdong, China on 15 May 2008*
- *Delegation from the Management Services Department of the Prime Minister's Department, Brunei Darussalam on 4 August 2008*

PUBLICITY

An interview session of the Director-General of PCB with media representatives from Utusan Malaysia, The Star, Sin Chew Daily and Tamil Nesan was conducted on 9 July 2008.

The Director-General was interviewed on the following programmes:

- *"Hello on 2" on 1 August 2008 on RTM TV2 from 8.00 to 9.00 am.*
- *"Hello Malaysia" on 21 October 2008 on BERNAMA TV (ASTRO Channel 502) from 10.00 to 11.00 pm.*

Interview of the Deputy Director-General (Complaints) on the following radio stations:

- *Johor FM on 14 August 2008*
- *Kelantan FM on 25 August 2008*
- *Sarawak FM on 22 November 2008*

BPA Bersama Media

PCB with Media

"Hello on 2" @ RTM TV2

Wawancara bersama Radio Kota Bahru

Interview with Radio Kota Bahru

"Hello Malaysia" @ BERNAMA TV

Buat aduan melalui internet

Laman web BPA tampil pelbagai ciri interaktif

Abdul Razak Raafar
raafar@bharian.com.my

Bernard Dompok

berkata, laman web ... pelbagai ... an. Lebih aduan dibuat lebih baik kerana ia membantu kita memperbaiki sistem perkhidmatan,"

UTRA... mai ya... t a...

BPA bukan mata-mata agensi kerajaan

MOHD NAZIRIN RAZALI

JELI – Biro Pengaduan Awam (BPA) bukan bertindak sebagai mata-mata dalam menyuluh kelemahan pentadbiran berkaitan jabatan dan agensi kerajaan.

Timbalan Ketua Pengarah BPA, Md Zin ... adalah penghubung dalam memperbaiki kualiti berasaskan aduan yang diterima daripada aduan orang ramai.

"Ia adalah jendela untuk mencari kekuatan dan kelemahan bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan sedia ada

Serpudin Mohamed.

13 kaunter membabitkan agensi dan jabatan kerajaan dibuka antaranya Jabatan Pengairan dan Saliran (JPS) dan Lembaga Kemajuan Kelantan Selatan (Kesedar) Wilayah Jeli.

Menurut beliau, proses ... aduan awam

meningkatkan pengurusan

2,607 aduan diterima

DATUK Seri Abdullah Ahmad Badawi berkata sehingga 24 April lalu sebanyak 2,607 aduan diterima oleh laman web www.warkahuntukpm.com.my.

Perdana Menteri berkata, daripada jumlah itu sebanyak 1,196 kes atau 46 peratus sudah diselesaikan, manakala baki 1,411 kes sedang diambil tindakan oleh kementerian dan kerajaan negeri.

"Jumlah aduan yang diterima akan berubah kerana laman web terus dibuka kepada rakyat untuk menyalurkan masalah mereka," katanya dalam jawapan lisan ... Segambut). Lim ...

南洋商報

NANYANG SIANG PAU

公共投诉局首半年

接1942投诉

海 17 日讯）公共投诉局首半年接获 1 千 942 ... 其中针对槟州政府 ... 投诉为 92 宗，去年 ... 年投诉则只有 88 ...

政副总监乌米卡 ... 2007 年，该局接 ... 域的投诉为 2 千 ... 中针对各州政府 ... 1 千 153，槟州 ...

投诉柜台

提出的投诉 ... 服务素质、 ... 天上午在北 ... 出席综合流 ... 致词时这么 ...

了必须处 ... 的投诉个 ...

案之外，也授命处理 "致首相的信" 网页，接获所有有关公共领域的投诉，且必须在 3 天内给予投诉者答复。

她说，在 "致首相的信" 网页，关于槟州政府机构的投诉为 76 宗，其中 73 宗获得圆满答复，另 3 宗则在处理中。

她说，公共投诉局希望能够达致 100%解决的目标，即定下第一个月解决 60%，第二个月解决 90%，而解决速度都是以个案种类处理。

她说，该局可透过民众的投诉，致力改善公共服务素质，包括减少繁文缛节。

参加当日的综合流动投诉柜台服务活动的政府机构共有 18 个，而这项活动是由威北县署和该局所联办的活动。

"46.9 peratus diterima ialah ... man web, kau ...

Hapus persepsi negatif penjawat awam

Orang ramai memenuhi Dewan Warisan ketika Program Mesra Rakyat Peringkat negeri Perlis anjuran kerajaan negeri dan BPA yang tuntut di pengerusikan Menteri besar Perlis, Datuk Dr Md Isa Sabu, semalam.

SHAMSUL MUNIR SAFINI

KANGAR – Pandangan orang ramai tentang perkhidmatan awam yang memunyai kuasa pentadbiran dan penguatkuasaan undang-undang serta mudah melakukan rasuah perlu dihapuskan bagi mengelakkan timbulnya krisis kepercayaan dalam perkhidmatan awam.

Datuk Dr Mat Isa Sabu, Menteri Besar Perlis, ... Katanya, kerenah birokrasi dan layanan kurang mesra boleh menyebabkan perkhidmatan awam dipandang rendah oleh rakyat akan semakin merosot serta rakyat akan sentiasa memandang sinis terhadap apa jua usaha kerajaan dengan menganggap jentera kerajaan tidak mampu menjalankan tugas dengan baik.

"Ini akan menyebabkan usahawan dan pelabur tidak berminat untuk membangunkan negara sekiranya terlalu sukar dan menyusahkan.

"Walaupun ia tidak berhantar ... parah sel... kan ...

... kerajaan negeri dan Biro Pengaduan Awam (BPA), Jabatan Perdana Menteri di Dewan Warisan di sini, kelmarin.

Katanya, mengikut statistik yang dikeluarkan BPA keseluruhan aduan di Perlis menunjukkan kategori 'Kelewatan' atau 'Tiada Tindakan' mencatatkan 49.2 peratus daripada 361 kes aduan tahun lepas diikuti dengan 'Tindakan Tidak Adil' sebanyak 12.7 peratus dan 9.4 peratus 'Kekurangan Kemudahan'.

"Ini menunjukkan penjawat awam kurang rasa tanggungjawab terhadap tugas dan diamanahkan kerajaan ... kap kurang prih... perkhidmatan ...

... 5, Tukiman Nail sed... Persatuan Pendudu...

... r dan Selangor B... nah Mohd Sharif... ta pihaknya dan M... penggap masalah ter... ai dan penduduk b... erhubung dengan ... sebarang pertanya... Apartmen berke... nakan salah satu te... awati oleh BPA.' ... eberapa jabatan ... April lalu bagi mer... ah yang diadakan ... kepada mereka ... elektrik yang be...

www.warkahuntukpm.com.my

KUALA LUMPUR 13 Mei – Datuk Seri Abdullah Ahmad Badawi berkata, sehingga 24 April lalu sebanyak 2,607 aduan telah diterima oleh laman web *www.warkahuntukpm.com.my* dan daripada jumlah itu sebanyak 1,196 kes telah diselesaikan.

Menurut Perdana Menteri, baki sebanyak 1,411 kes masih dalam proses diambil tindakan oleh kerajaan negeri dan pihak kementerian.

"Bagaimanapun, jumlah aduan yang diterima ini akan berubah kerana laman web ini masih terus dibuka kepada rakyat untuk menyalurkan masalah mereka," katanya.

Perdana Me... lam jawapan ... Lip Eng (DA... ngan Dewan ... Lip Eng da... dana Menter... yang diterim...

... telah dise... ... dipertang... ... tau dan me... ... b oleh agensi ...

BPA DALAM BERITA
PCB IN NEWS

AKTIVITI-AKTIVITI LAIN

Majlis Hari Raya Aidilfitri

Majlis Perjumpaan dengan Y.A.B. Perdana Menteri Bersama Warga Jabatan Perdana Menteri (JPM) merangkap Majlis Sambutan Hari Raya Aidilfitri Peringkat JPM telah diadakan pada 8 Oktober 2008.

PUSPANITA

PUSPANITA Cawangan Kecil BPA (PCK BPA) juga turut mengadakan aktiviti untuk para warga kerja wanita BPA. Di antara aktiviti yang dianjurkan adalah seperti jualan hari kantin, kelas jahitan manik, Tadarus Al-Quran dan Khatam, majlis harijadi, lawatan ke Penjara Wanita Kajang. Selain daripada itu PCK BPA juga aktif dalam menyertai aktiviti-aktiviti yang dianjurkan oleh PUSPANITA Kebangsaan dan PUSPANITA JPM seperti ceramah khas, bengkel, serta pertandingan bowling dan pertandingan bola jaring antara PUSPANITA Cawangan JPM.

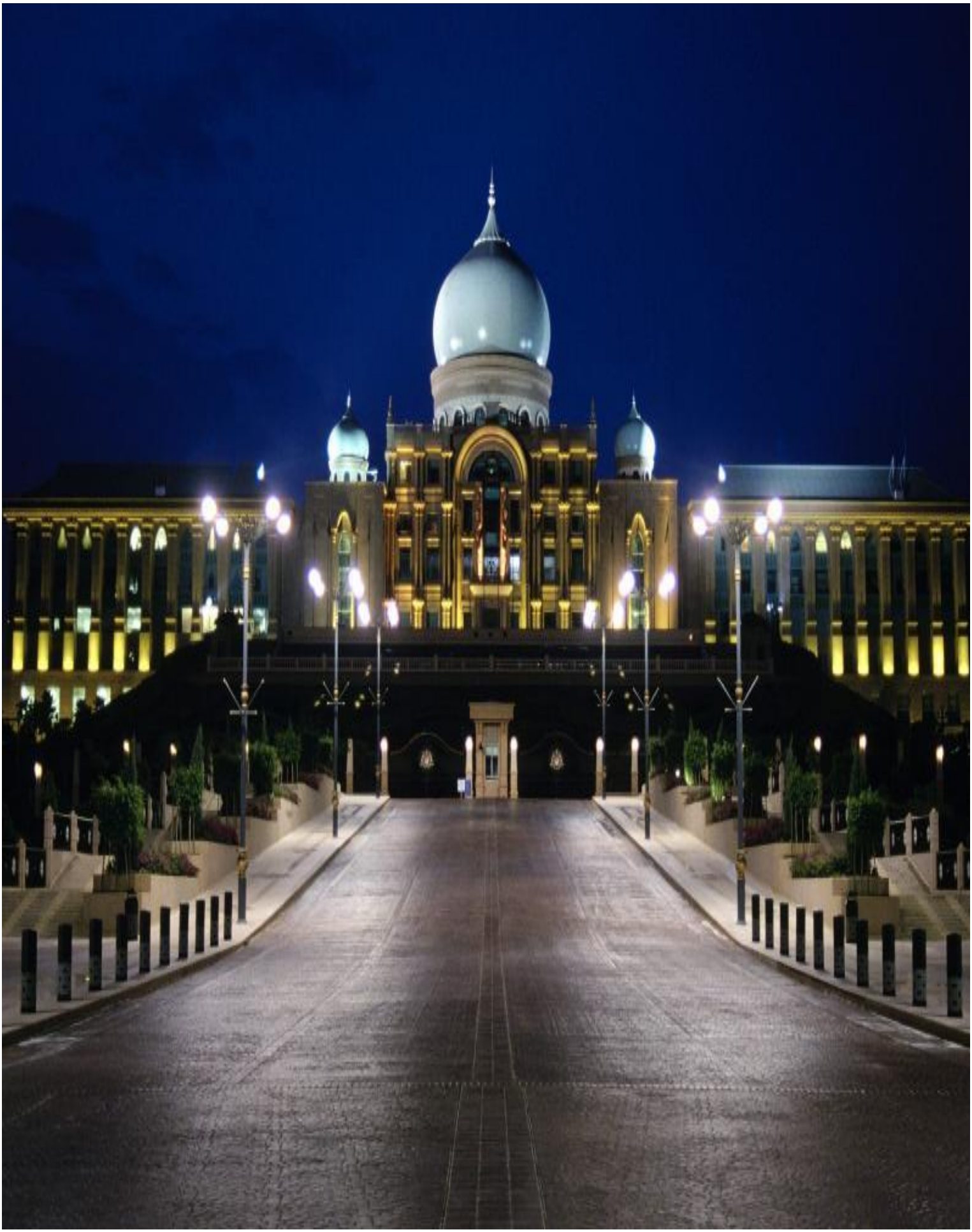
OTHER ACTIVITIES

Hari Raya Aidilfitri Celebration

A meeting with the Y.A.B. Prime Minister and personnel of the Prime Minister's Department and also to celebrate Hari Raya Aidilfitri was held on 8 October 2008.

PUSPANITA

The PUSPANITA of PCB organised several activities for the women staff which included canteen day, beading class, Qur'an recital, birthday celebrations and visit to the Kajang Women's Prison. It also actively participated in activities organised by the National and Prime Minister's Department PUSPANITA which included special talks, workshops as well as the bowling and netball competitions among branches of PUSPANITA in the Prime Minister's Department.



Imbasan
Retrospective

Statistik
Statistics

Senarai Kursus
List of Courses

Maklumat Pejabat BPA
Information on PCB's Offices

Peristiwa Utama
Key Events

Bilangan Aduan Yang Disiasat Terhadap Kementerian Dalam Tahun 2008
Number of Complaints Investigated against Ministries in 2008

Bil. *No.*	Kementerian *Ministry*	Kes Sebenar *Complaints*			Perkara Am *General Issues*			Jumlah *Total*		
		T	S	S (%)	T	S	S (%)	T	S	S (%)
1.	Dalam Negeri *Home Affairs*	513	455	88.7	477	435	91.2	990	890	89.9
2.	Tenaga, Air dan Komunikasi *Energy, Water and Communication*	224	216	96.4	308	269	87.3	532	485	91.2
3.	Kewangan *Finance*	203	194	95.6	286	260	90.9	489	454	92.8
4.	Jabatan Perdana Menteri *Prime Minister's Department*	155	151	97.4	269	253	94.1	424	404	95.3
5.	Kesihatan Health	168	161	95.8	189	127	67.2	357	288	80.7
6.	Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna *Domestic Trade and Consumer Affairs*	61	58	95.1	295	279	94.6	356	337	94.7
7.	Pelajaran *Education*	141	136	96.5	188	157	83.5	329	293	89.1
8.	Pengangkutan *Transport*	96	93	96.9	181	123	68.0	277	216	78.0
9.	Kerja Raya Works	172	165	95.9	97	79	81.4	269	244	90.7
10.	Pembangunan Usahawan dan Koperasi *Entrepreneur and Cooperative Development*	52	52	100	199	148	74.4	251	200	79.7
11.	Sumber Asli dan Alam Sekitar *Natural Resources and Environment*	126	119	94.4	70	68	97.1	196	187	95.4

Bilangan Aduan Yang Disiasat Mengikut Kementerian Dalam Tahun 2008
Number of Complaints Investigated against Ministries in 2008

Bil. *No.*	Kementerian *Ministry*	Kes Sebenar *Complaints*			Perkara Am *General Issues*			Jumlah *Total*		
		T	S	S (%)	T	S	S (%)	T	S	S (%)
12.	Sumber Manusia *Human Resources*	85	79	92.9	105	74	70.5	190	153	80.5
13.	Wilayah Persekutuan Federal Territories	103	83	80.6	84	67	79.8	187	150	80.2
14.	Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat *Women, Family and Community Development*	110	105	95.5	52	46	88.5	162	151	93.2
15.	Pertanian dan Industri Asas Tani *Agriculture and Agro-Base Industry*	77	75	97.4	57	52	91.2	134	127	94.8
16.	Pengajian Tinggi *Higher Education*	33	31	93.9	101	85	84.2	134	116	86.6
17.	Perumahan dan Kerajaan Tempatan *Housing and Local Government*	35	30	85.7	91	73	80.2	126	103	81.7
18.	Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah *Rural and Regional Development*	39	37	94.9	19	17	89.5	58	54	93.1
19.	Pertahanan *Defence*	27	25	92.6	11	10	90.9	38	35	92.1
20.	Penerangan *Information*	9	9	100	18	18	100	27	27	100
21.	Belia dan Sukan Youth and Sports	6	5	83.3	12	11	91.7	18	16	88.9
22.	Perpaduan, Kebudayaan, Kesenian dan Warisan *Culture, Arts and Heritage*	6	5	83.3	8	6	75.0	14	11	78.6

Bilangan Aduan Yang Disiasat Mengikut Kementerian Dalam Tahun 2008
Number of Complaints Investigated against Ministries in 2008

Bil. *No.*	Kementerian *Ministry*	Kes Sebenar *Complaints*			Perkara Am *General Issues*			Jumlah *Total*		
		T	S	S (%)	T	S	S (%)	T	S	S (%)
23.	Luar Negeri *Foreign Affairs*	4	4	100	10	6	60.0	14	10	71.4
24.	Perdagangan Antarabangsa dan Industri *International Trade and Industries*	3	3	100	9	8	88.9	12	11	91.7
25.	Pelancongan *Tourism*	1	1	100	11	9	81.8	12	10	83.3
26.	Perusahaan Perladangan dan Komoditi *Plantation Industries and Commodities*	2	2	100	5	4	80.0	7	6	85.7
27.	Sains, Teknologi dan Inovasi *Science, Technology and Innovation*	0	0	-	6	6	100	6	6	100
	Jumlah *Total*	**2,451**	**2,294**	**93.6**	**3,158**	**2,690**	**85.2**	**5,609**	**4,984**	**88.9**

Nota/*Notes*:
T – Terima/*Received*
S – Selesai/*Resolved*
S(%) - Selesai (%)/*Resolved (%)*

Jumlah Aduan Berasas Yang Selesai Mengikut Kementerian Dalam Tahun 2008
Number of Valid Complaints against Ministries Resolved in 2008

Bil. *No.*	Kementerian *Ministry*	Kes Sebenar *Complaints*			Perkara Am *General Issues*			Jumlah *Total*		
		S	SB	SB (%)	S	SB	SB (%)	S	SB	SB (%)
1.	Dalam Negeri *Home Affairs*	455	214	47.0	435	129	29.7	890	343	38.5
2.	Tenaga, Air dan Komunikasi *Energy, Water and* Communication	216	167	77.3	269	200	74.3	485	367	75.7
3.	Kewangan *Finance*	194	121	62.4	260	65	25.0	454	186	41.0
4.	Jabatan Perdana Menteri *Prime Minister's Department*	151	73	48.3	253	46	18.2	404	119	29.5
5.	Kesihatan *Health*	161	99	61.5	127	72	56.7	288	171	59.4
6.	Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna *Domestic Trade and Consumer Affairs*	58	33	56.9	279	70	25.1	337	103	30.6
7.	Pelajaran *Education*	136	80	58.8	157	26	16.6	293	106	36.2
8.	Pengangkutan *Transport*	93	53	57.0	123	33	26.8	216	86	39.8
9.	Kerja Raya *Works*	165	133	80.6	79	56	70.9	244	189	77.5
10.	Pembangunan Usahawan dan Koperasi *Entrepreneur and Co-operative Development*	52	35	67.3	148	49	33.1	200	84	42.0

Jumlah Aduan Berasas Yang Selesai Mengikut Kementerian Dalam Tahun 2008
Number of Valid Complaints against Ministries Resolved in 2008

Bil. *No.*	Kementerian *Ministry*	Kes Sebenar *Complaints*			Perkara Am *General Issues*			Jumlah *Total*		
		S	SB	SB (%)	S	SB	SB (%)	S	SB	SB (%)
11.	Sumber Asli dan Alam Sekitar *Natural Resources and Environment*	119	84	70.6	68	33	48.5	187	117	62.6
12.	Sumber Manusia *Human Resources*	79	35	44.3	74	23	31.1	153	58	37.9
13.	Wilayah Persekutuan *Federal Territories*	83	48	57.8	67	43	64.2	150	91	60.7
14.	Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat *Women, Family and Community Development*	105	59	56.2	46	27	58.7	151	86	57.0
15.	Pertanian dan Industri Asas Tani *Agriculture and Agro-Base Industry*	75	47	62.7	52	30	57.7	127	77	60.6
16.	Pengajian Tinggi *Higher Education*	31	15	48.4	85	17	20.0	116	32	27.6
17.	Perumahan dan Kerajaan Tempatan *Housing and Local Government*	30	21	70.0	73	25	34.2	103	46	44.7
18.	Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah *Rural and Regional Development*	37	20	54.1	17	3	17.6	54	23	42.6

Jumlah Aduan Berasas Yang Telah Selesai Mengikut Kementerian Dalam Tahun 2008
Number of Valid Complaints against Ministries Resolved in 2008

Bil. *No.*	Kementerian *Ministry*	Kes Sebenar *Complaints*			Perkara Am *General Issues*			Jumlah *Total*		
		S	SB	SB (%)	S	SB	SB (%)	S	SB	SB (%)
19.	Pertahanan *Defence*	25	12	48.0	10	2	20.0	35	14	40.0
20.	Penerangan *Information*	9	2	22.2	18	4	22.2	27	6	22.2
21.	Belia dan Sukan *Youth and Sports*	5	4	80.0	11	3	27.3	16	7	43.8
22.	Perpaduan, Kebudayaan, Kesenian dan Warisan *Culture, Arts and Heritage*	5	4	80.0	6	3	50.0	11	7	63.6
23.	Luar Negeri *Foreign Affairs*	4	1	25.0	6	2	33.3	10	3	30.0
24.	Perdagangan Antarabangsa dan Industri *International Trade and Industries*	3	1	33.3	8	1	12.5	11	2	18.2
25.	Pelancongan *Tourism*	1	1	100.	9	1	11.1	10	2	20.0
26.	Perusahaan Perladangan dan Komoditi *Plantation Industries and Commodities*	2	1	50.0	4	0	0.0	6	1	16.7
27.	Sains, Teknologi dan Inovasi *Science, Technology and Innovation*	0	0	-	6	0	0.0	6	0	0.0
	Jumlah ***Total***	**2,294**	**1,363**	**59.4**	**2,690**	**963**	**35.8**	**4,984**	**2,326**	**46.7**

Nota/*Notes*:
S – Selesai/*Resolved*
SB – Selesai dan Berasas/*Valid and Resolved*
SB(%) – Selesai dan Berasas (%)/*Valid and Resolved(%)*

Bilangan Aduan Yang Disiasat Terhadap Agensi Negeri Dalam Tahun 2008
Number of Complaints against State Agencies in 2008

Bil. *No.*	Kerajaan Negeri *State Government*	Kes Sebenar *Complaints*			Perkara Am *General Issues*			Jumlah *Total*		
		T	S	S (%)	T	S	S (%)	T	S	S (%)
1.	Selangor	278	255	91.73	127	118	92.91	405	373	92.10
2.	Johor	307	294	95.77	39	36	92.31	346	330	95.38
3.	Sabah	8	6	75.00	243	201	82.72	251	207	82.47
4.	Pulau Pinang	211	210	99.53	16	11	68.75	227	221	97.36
5.	Perak	114	104	91.23	108	91	84.26	222	195	87.84
6.	Pahang	128	128	100.0	71	71	100.0	199	199	100.0
7.	Negeri Sembilan	99	98	98.99	76	76	100.0	175	174	99.43
8.	Melaka	120	119	99.17	35	35	100.0	155	154	99.35
9.	Kedah	137	134	97.81	4	2	50.00	141	136	96.45
10.	Sarawak	3	3	100.0	102	102	100.0	105	105	100.0
11.	Kelantan	88	88	100.0	15	15	100.0	103	103	100.0
12.	Perlis	61	60	98.36	7	7	100.0	68	67	98.53
13.	Terengganu	54	54	100.0	6	6	100.0	60	60	100.0
	Jumlah *Total*	**1,608**	**1,553**	**96.58**	**849**	**771**	**90.81**	**2,457**	**2,324**	**94.59**

Nota/*Notes*:
T – Terima/*Received*
S – Selesai/*Resolved*
S(%) - Selesai (%)/*Resolved (%)*

Jumlah Aduan Berasas Yang Telah Selesai Mengikut Kerajaan Negeri Dalam Tahun 2008
Number of Valid Complaints against State Agencies Resolved in 2008

Bil. *No.*	Kerajaan Negeri *State Agencies*	Kes Sebenar *Complaints*			Perkara Am *General Issues*			Jumlah *Total*		
		S	SB	SB (%)	S	SB	SB (%)	S	SB	SB (%)
1.	Selangor	255	173	67.8	118	63	53.4	373	236	63.3
2.	Johor	294	189	64.3	36	9	25.0	330	198	60.0
3.	Sabah	6	2	33.3	201	70	35.0	207	72	34.8
4.	Pulau Pinang	210	169	80.4	11	6	55.0	221	175	79.2
5.	Perak	104	74	71.2	91	51	56.0	195	125	64.1
6.	Pahang	128	111	86.7	71	51	72.0	199	162	81.4
7.	Negeri Sembilan	98	78	80.0	76	66	86.8	174	144	82.8
8.	Melaka	119	84	71.0	35	21	60.0	154	105	68.2
9.	Kedah	134	96	72.0	2	1	50.0	136	97	71.3
10.	Sarawak	3	1	33.3	102	18	17.6	105	19	18.1
11.	Kelantan	88	67	76.1	15	4	26.7	103	71	68.9
12.	Perlis	60	44	73.3	7	1	14.3	67	45	67.2
13.	Terengganu	54	38	70.3	6	1	16.7	60	39	65.0
	Jumlah *Total*	**1,553**	**1,126**	**72.5**	**771**	**362**	**47.0**	**2,324**	**1,488**	**64.0**

Nota/*Notes*:
T – Terima/*Received*
S – Selesai/*Resolved*
S(%) - Selesai (%)/*Resolved (%)*

Kategori Aduan Mengikut Kementerian Bagi Tahun 2008
Categories of Complaints against Ministries in 2008

Bil. *No.*	Kementerian *Ministry*	Jumlah Aduan Mengikut Kategori* *Total Complaints by Category**										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah *Total*
1.	Dalam Negeri *Home Affairs*	377	134	105	148	53	15	52	28	43	35	990
2.	Tenaga, Air dan Komunikasi *Energy, Water and Communication*	149	175	64	17	52	51	6	13	3	2	532
3.	Kewangan *Finance*	206	58	99	19	40	9	22	18	10	8	489
4.	Jabatan Perdana Menteri *Prime Minister's Department*	141	64	102	7	48	13	11	11	18	9	424
5.	Kesihatan *Health*	92	92	73	21	11	15	3	7	42	1	357
6.	Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna *Domestic Trade and Consumer Affairs*	44	27	62	154	42	2	8	11	2	4	356
7.	Pelajaran *Education*	92	58	62	4	36	10	21	12	25	9	329
8.	Pengangkutan *Transport*	48	32	82	53	17	18	3	12	11	1	277

Kategori Aduan Mengikut Kementerian Bagi Tahun 2008
Categories of Complaints against Ministries in 2008

Bil. *No.*	Kementerian *Ministry*	Jumlah Aduan Mengikut Kategori* *Total Complaints by Category**										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah *Total*
9.	Kerja Raya *Works*	94	44	26	5	18	76	2	4	0	0	269
10.	Pembangunan Usahawan dan Koperasi *Entrepreneur and Co-operative Development*	40	22	90	57	11	24	1	1	2	3	251
11.	Sumber Asli dan Alam Sekitar *Natural Resources and Environment*	65	26	8	42	24	20	4	4	2	1	196
12.	Sumber Manusia *Human Resources*	46	30	58	14	23	0	1	11	5	2	190
13.	Wilayah Persekutuan *Federal Territories*	58	16	20	40	26	10	8	4	2	3	187
14.	Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat *Women, Family and Community Development*	69	29	10	6	40	0	3	0	4	1	162
15.	Pertanian dan Industri Asas Tani *Agriculture and Agro-Base Industry*	36	18	18	22	17	8	9	3	1	2	134
16.	Pengajian Tinggi *Higher Education*	30	33	34	3	20	2	6	2	3	1	134

Kategori Aduan Mengikut Kementerian Bagi Tahun 2008
Categories of Complaints against Ministries in 2008

Bil. *No.*	Kementerian *Ministry*	Jumlah Aduan Mengikut Kategori* *Total Complaints by Category**										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah *Total*
17.	Perumahan dan Kerajaan Tempatan *Housing and Local Government*	54	14	16	12	9	5	2	11	3	0	126
18.	Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah *Rural and Regional Development*	24	7	13	1	5	4	4	0	0	0	58
19.	Pertahanan *Defence*	11	3	14	0	3	0	1	0	4	2	38
20.	Penerangan *Information*	5	6	1	1	3	6	0	2	3	0	27
21.	Belia dan Sukan *Youth and Sports*	7	2	0	0	5	3	1	0	0	0	18
22.	Perpaduan, Kebudayaan, Kesenian dan Warisan *Culture, Arts and Heritage*	4	2	2	0	2	1	2	0	0	1	14
23.	Luar Negeri *Foreign Affairs*	3	7	1	0	1	1	1	0	0	0	14
24.	Perdagangan Antarabangsa dan Industri *International Trade and Industries*	6	3	3	0	0	0	0	0	0	0	12

Kategori Aduan Mengikut Kementerian Bagi Tahun 2008
Categories of Complaints against Ministries in 2008

Bil. *No.*	Kementerian *Ministry*	Jumlah Aduan Mengikut Kategori* *Total Complaints by Category**										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah *Total*
25.	Pelancongan *Tourism*	0	2	5	1	1	0	1	2	0	0	12
26.	Perusahaan Perladangan dan Komoditi *Plantation Industries and Commodities*	1	0	4	1	1	0	0	0	0	0	7
27.	Sains, Teknologi dan Inovasi *Science, Technology and Innovation*	0	1	4	1	0	0	0	0	0	0	6
Jumlah *Total*		**1,702**	**905**	**976**	**629**	**508**	**293**	**172**	**156**	**183**	**85**	**5,609**

***Nota/*Notes*:**

No.	Kategori/Category
1	Kelewatan atau Tiada Tindakan/ *Delay or No Action*
2	Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter dan Telefon/ *Unsatissfactory Quality of Service Including Counter and Telephone*
3	Tindakan Tidak Adil/ *Unfair Action*
4	Kegagalan Penguatkuasaan/ *Failure of Enforcement*
5	Pelbagai Aduan/ *Miscellaneous Complaints*
6	Kekurangan Kemudahan Awam/ *Lack of Public Amenities*
7	Salah Guna Kuasa / Penyelewengan/ Abuse of Power / *Misappropriation*
8	Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan/ *Failure to Adhere to Set Procedures*
9	Salah laku Anggota Awam/ *Misconduct of Civil Servants*
10	Kepincangan Pelaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang-Undang/ *Inadequecies of Policy and Law Implementation*

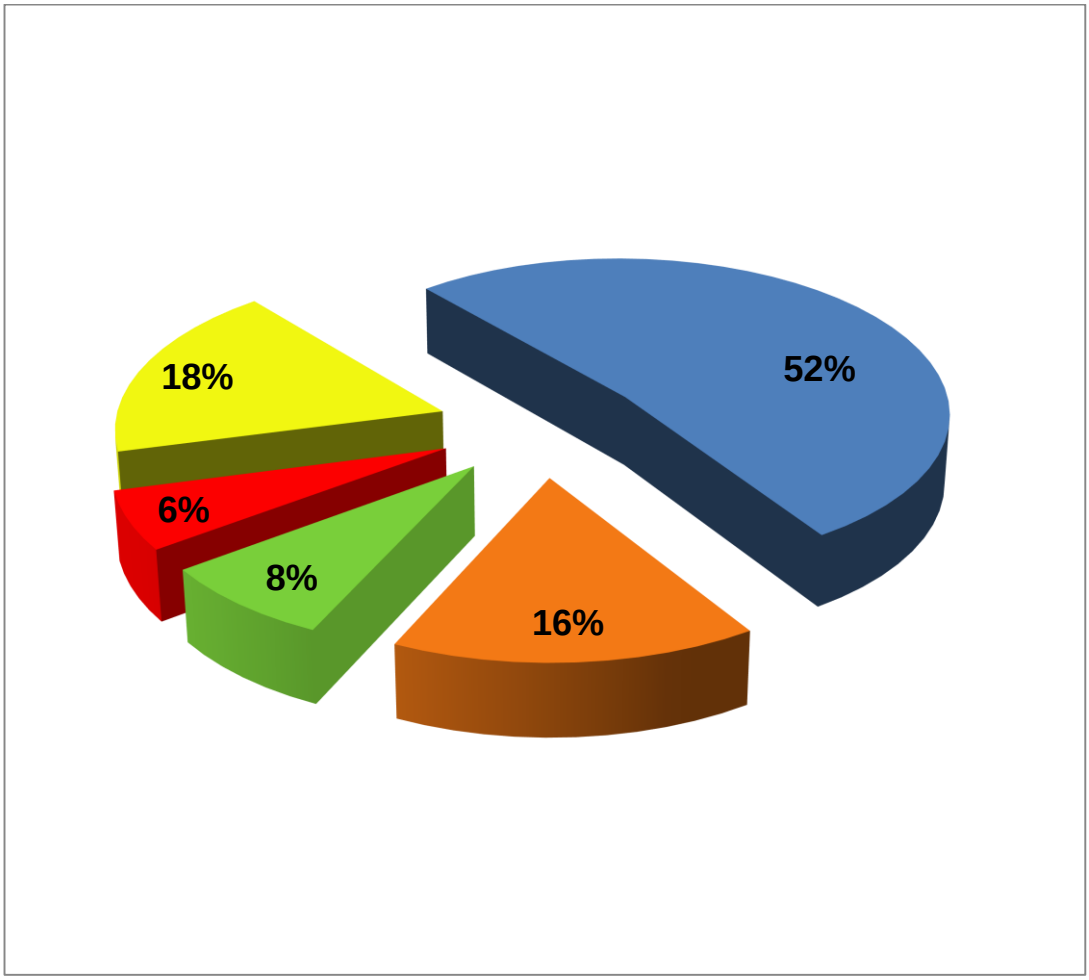
Kategori Aduan Mengikut Kementerian Bagi Tahun 2008
Categories of Complaints against State Governments in 2008

Bil. *No.*	Kerajaan Negeri *State Agencies*	Jumlah Aduan Mengikut Kategori* *Total Complaints by Category**										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah *Total*
1.	Selangor	109	70	41	100	43	23	8	5	2	4	405
2.	Johor	180	32	26	48	16	26	2	10	5	1	346
3.	Sabah	69	13	28	20	42	69	7	0	3	0	251
4.	Pulau Pinang	91	31	17	55	2	17	4	6	3	1	227
5.	Perak	62	23	21	38	41	17	8	7	5	0	222
6.	Pahang	81	12	9	8	78	8	2	0	1	0	199
7.	Negeri Sembilan	43	31	18	22	14	38	3	4	1	1	175
8.	Melaka	29	35	17	20	10	32	7	4	1	0	155
9.	Kedah	65	6	13	15	2	26	3	6	5	0	141
10.	Sarawak	16	26	5	8	19	18	2	4	1	6	105
11.	Kelantan	38	15	8	12	1	21	1	6	1	0	103
12.	Perlis	31	9	11	4	1	9	1	1	0	1	68
13.	Terengganu	18	4	8	11	2	11	2	3	1	0	60
	Jumlah *Total*	**832**	**307**	**222**	**361**	**271**	**315**	**50**	**56**	**29**	**14**	**2,457**

Nota/*Notes*:

No.	**Kategori/*Category***
1	Kelewatan atau Tiada Tindakan / *Delay or No Action*
2	Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter dan Telefon / *Unsatissfactory Quality of Service Including Counter and Telephone*
3	Tindakan Tidak Adil / *Unfair Action*
4	Kegagalan Penguatkuasaan / *Failure of Enforcement*
5	Pelbagai Aduan / *Miscellaneous Complaints*
6	Kekurangan Kemudahan Awam / *Lack of Public Amenities*
7	Salah Guna Kuasa / Penyelewengan/ *Abuse of Power / Misappropriation*
8	Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan / *Failure to Adhere to Set Procedures*
9	Salah laku Anggota Awam / *Misconduct of Civil Servants*
10	Kepincangan Pelaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang-Undang / Inadequecies of Policy and Law Implementation

Perbandingan Sektor-sektor Isu Aduan WUPM Bagi Agensi Kerajaan Persekutuan
Comparison of Complaints Issue by Sector for Letters to the Prime Minister against Federal Agencies



Perkhidmatan / *Services*

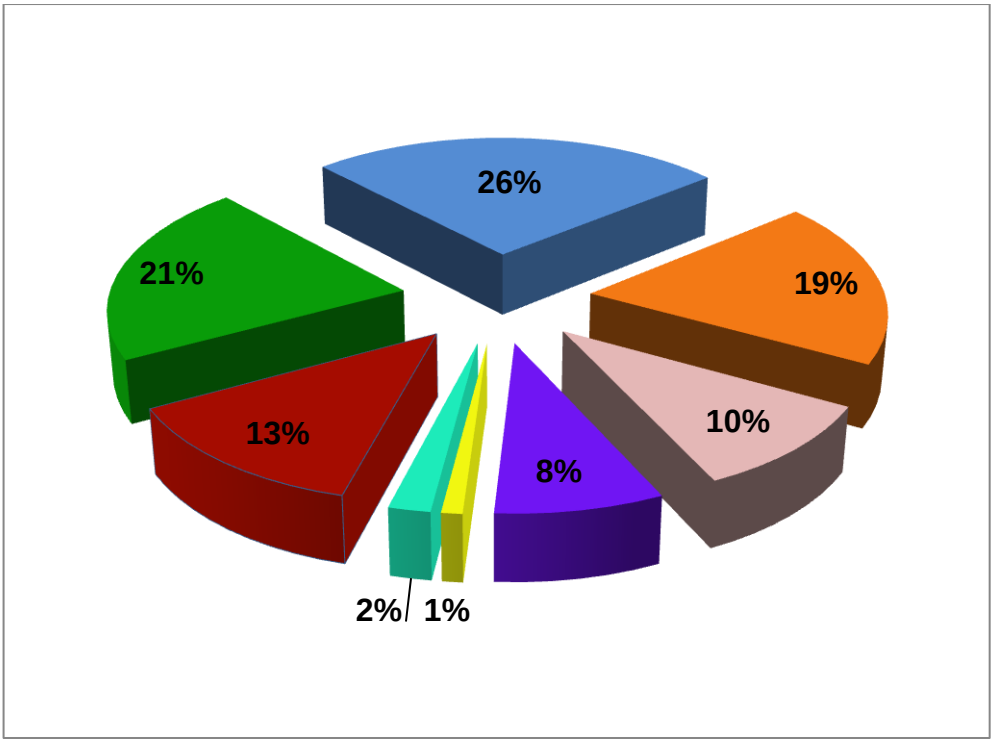
Ekonomi Dan Pembangunan / *Economy and Development*

Sosial / *Social*

Keselamatan / *Security*

Lain-lain / *Others*

Perbandingan Sektor-sektor Isu Aduan WUPM Bagi Agensi Kerajaan Negeri
Comparison of Complaints Issue by Sector for Letters to the Prime Minister against State Agencies



- Kekurangan Kemudahan Awam / *Lack of Public Amenities*
- Ketiadaan Senggaraan/Pembaikan / *No Maintenance/Repairs*
- Kualiti Perkhidmatan Tidak Memuaskan / *Unsatisfactory Quality of Service*
- Kelewatan/Tiada Tindakan / *Delay/No Action*
- Salah Guna Kuasa/Penyelewengan / *Abuse of Power/Misappropriation*
- Projek Terbengkalai / *Abandoned Housing Projects*
- Kegagalan Penguatkuasa / *Failure of Enforcement*
- *Pelbagai Aduan / Miscellaneous Complaints*

Kursus-Kursus Yang Dihadiri Oleh Pegawai BPA Dalam Tahun 2008
Courses Attended by PCB Officers in 2008

Bil. ***No.***	**Kursus** ***Course***	**Keterangan Kursus** ***Course Details***	**Bil.** ***Kehadiran*** ***No. of Attendees***
1	Kursus Sistem i-Aduan *i-Aduan System Course*	• Kursus wajib bagi seluruh warga BPA yang baru. • Matlamat: Pendedahan kepada penggunaan sistem i-Aduan seperti pengurusan aduan awam, permohonan cuti dan pendaftaran pergerakan keluar masuk pejabat. • *Compulsary course for all new staff.* • *Objective: Exposure on how to use the i-Aduan system for managing public complaints, leave applications and register movements.*	60 peserta (sepanjang tahun) *60 attendees (All year round)*
2	Kursus Pengurusan Kewangan *Financial Management Course*	• 24 hingga 26 Mac 2008, Hotel Langkawi Seaview, Langkawi Kedah. • Matlamat: Memberikan pengetahuan asas kepada warga kerja BPA berhubung tatacara pengurusan kewangan Kerajaan dan prosedur serta peraturan yang terlibat mengenainya. • *24 to 26 of March 2008, Langkawi Seaview Hotel, Langkawi, Kedah.* • *Objective: To provide basic knowledge to staff regarding Government financial management processes, procedures and regulations .*	30 peserta *30 attendees*

Kursus-Kursus Yang Dihadiri Oleh Pegawai BPA Dalam Tahun 2008
Courses Attended by PCB Officers in 2008

Bil. ***No.***	**Kursus** ***Course***	**Keterangan Kursus** ***Course Details***	**Bil.** ***Kehadiran*** ***No. of*** ***Attendees***
3	Kursus Perundangan dan Pentadbiran Tanah	• 14 hingga 17 Oktober 2008, Hotel Corus Paradise, Port Dickson, Negeri Sembilan. • Matlamat: Memberi pendedahan kepada pegawai khususnya yang menguruskan aduan berkaitan pentadbiran tanah.	28 peserta
	Legal and Land Administration Course	• *14 to 17 October 2008, Corus Paradise Hotel, Port Dickson, Negeri Sembilan.* • *Objective: To provide exposure to officers in handling complaints on land administration.*	*28 attendees*
4	Kursus Pengurusan Tatatertib	• 1 hingga 3 Disember 2008, Hotel MITC, Melaka. • Matlamat: Pendedahan berkaitan prosedur dan tatacara terbaik dalam menangani sebarang masalah disiplin dan tatatertib yang wujud dalam organisasi.	23 peserta
	Discipline Management Course	• *1 to 3 December 2008, MITC Hotel, Melaka.* • *Objective: Exposure on the best practises and procedures in handling disciplinary matters in the organisation.*	*23 attendees*

Kursus-Kursus Yang Dihadiri Oleh Pegawai BPA Dalam Tahun 2008
Courses Attended by PCB Officers in 2008

Bil. ***No.***	**Kursus** ***Course***	**Keterangan Kursus** ***Course Details***	**Bil. *Kehadiran*** ***No. of Attendees***
5	Kursus Anjuran Bahagian Pengurusan Perkhidmatan Sumber Manusia (BPPSM), JPM *Courses organised by Management Services and Human Resource Department, Prime Minister's Department*	• Matlamat: Penambahan pengetahuan dan peningkatan kendiri seperti Kursus Penulisan Memo dan Surat Rasmi serta Penyampaian Perkhidmatan Berkesan. • *Objective: To enhance knowledge and skills in Memo and Official Letter Writing and Effective Service Delivery.*	70 peserta *70 attendees*
6	Kursus Anjuran Biro Tatanegara (BTN), JPM *Courses organised by National Civics Bureau*	• Untuk pegawai baru dilantik dan naik pangkat. • *For newly appointed and promoted officers.*	40 peserta *40 attendees*
7.	Kursus Anjuran Institut Perakaunan Negara (IPN) *Courses organised by National Accounting Institute (NAI)*	• Anjuran IPN, Sabak Bernam, Selangor. • Kursus-kursus berkaitan pengurusan akaun Kerajaan dan juga pengurusan kewangan. • *Organised by NAI, Sabak Bernam, Selangor.* • *Courses on Government Financial and Accounts Management.*	2 peserta *2 attendees*
8	Kursus Anjuran Pejabat Ketua Pegawai Keselamatan Kerajaan (PKPKK) *Courses organised by the Office of the Chief Security Officer of the Government*	• Tatacara pengurusan keselamatan dokumen Kerajaan seperti Kursus Keselamatan Dokumen dan Kursus Pengurusan Fail Terperingkat. • *Procedures on managing the security of Government documents such as Document Security Course and Classified File Management Course.*	7 peserta *7 attendees*

Kursus-Kursus Yang Dihadiri Oleh Pegawai BPA Dalam Tahun 2008
Courses Attended by PCB Officers in 2008

Bil. ***No.***	**Kursus** ***Course***	**Keterangan Kursus** ***Course Details***	**Bil.** ***Kehadiran*** ***No. of*** ***Attendees***
9	Kursus Anjuran Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN) / Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA)	• Berkaitan bidang kewangan, pengurusan, ekonomi dan pentadbiran daerah. • Pegawai-pegawai yang dipilih oleh JPA untuk mengikuti Kursus Perkhidmatan Tadbir dan Diplomatik (PTD) *Road Map* untuk perkembangan kerjaya PTD.	*61 peserta*
	Courses organised by National Institute of Public Administration (INTAN /Public Service Department (PSD)	• *Related to finance, management, economics and district administration.* • *Officers selected by PSD to attend the Administrative and Diplomatic Service Road Map Courses for career development.*	*61 attendees*

MAKLUMAT PEJABAT BPA /
INFORMATION ON PCB'S OFFICES

Pejabat BPA ***PCB Office***	**Alamat** ***Address***	**No. Tel.** ***Tel. No.***	**No. Faks** ***Fax No.***
Ibu Pejabat/ *Headquarters*	Biro Pengaduan Awam Jabatan Perdana Menteri Aras 6, Blok B1, Kompleks JPM, Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan, 62502 Putrajaya.	03-8888 7777	03-8888 7778/ 03-8888 3748

Pejabat BPA Negeri ***PCB State Offices***	**Alamat** ***Address***	**No. Tel.** ***Tel. No.***	**No. Faks** ***Fax No.***
Pulau Pinang/Kedah/ Perlis	Biro Pengaduan Awam Jabatan Perdana Menteri Paras 44, Bangunan KOMTAR, Jalan Pinang, 10000 Pulau Pinang.	04-263 6893	04-263 6894
Perak	Biro Pengaduan Awam Jabatan Perdana Menteri Tingkat 2, Bangunan MAYBAN TRUST, No. 28 Jalan Tun Sambanthan, 30000 Ipoh, Perak.	05-255 8500	05-255 8501
Selangor	Biro Pengaduan Awam Jabatan Perdana Menteri Tingkat 10, Menara PPNS Pusat Dagangan UMNO Shah Alam 40000 Shah Alam Selangor.	03-5513 3777	03-5510 6358

MAKLUMAT PEJABAT BPA /
INFORMATION ON PCB'S OFFICES

Pejabat BPA Negeri ***PCB States Offices***	**Alamat** ***Address***	**No. Tel.** ***Tel. No.***	**No. Faks** ***Fax No.***
Terengganu/ Kelantan	Biro Pengaduan Awam Jabatan Perdana Menteri Tingkat 2, Wisma MAIDAM, Jalan Banggol, 20100 Kuala Terengganu, Terengganu.	09-623 8135	09-623 8134
Pahang	Biro Pengaduan Awam Jabatan Perdana Menteri Tingkat 17, Kompleks Teruntum, Jalan Mahkota, 25000 Kuantan, Pahang.	09-514 4455	09-514 4477
Kuala Lumpur	Biro Pengaduan Awam Jabatan Perdana Menteri Tingkat 41, Lot 2, Menara TH Perdana, Jalan Sultan Ismail, 50250, Kuala Lumpur.	03-2691 1346	03-2692 9107

MAKLUMAT PEJABAT BPA /
INFORMATION ON PCB'S OFFICES

Pejabat BPA Negeri ***PCB State Offices***	**Alamat** ***Addresses***	**No. Tel.** ***Tel. No.***	**No. Faks** ***Fax No.***
Melaka/ Negeri Sembilan	Biro Pengaduan Awam Jabatan Perdana Menteri Tingkat 3, Bangunan Bank Rakyat, Jalan Hang Tuah, 75300 Melaka.	06-288 1900	06-288 1901
Johor	Biro Pengaduan Awam Jabatan Perdana Menteri Tingkat 21, Bangunan KOMTAR, Jalan Wong Ah Fook, 80505 Johor Bahru.	07-223 0900	07-224 3557
Sabah	Biro Pengaduan Awam Jabatan Perdana Menteri Suite 6-15, Tingkat 6, Menara MAA, No. 6, Lorong Api-api 1, 88800 Kota Kinabalu, Sabah.	088-280 300	088-280 301
Sarawak	Biro Pengaduan Awam Jabatan Perdana Menteri Tingkat 5, Bangunan Bank Negara Malaysia Sarawak, Jalan Satok, 93400 Kuching, Sarawak.	082-415 004	082-415 005

Peristiwa Utama
Key Events

28 Januari 2008

Delegasi Pejabat Majlis Menteri-Menteri Kemboja

28 January 2008

Delegation from Cambodian Ministers' Council Office

25 Febuari 2008

Lawatan Y.B. Datuk Seri Tengku Adnan bin Tengku Mansor,
Menteri di Jabatan Perdana Menteri

25 Febuary 2008

Visit from the Honourable Datuk Seri Tengku Adnan bin Tengku Mansor, Minister in the Prime Minister's Department

9 Mac 2008

Persaraan Encik Isbah bin Idrus,
Timbalan Ketua Pengarah (1)

9 March 2008

Retirement of Mr. Isbah bin Idrus, Deputy Director-General (1)

1 April 2008

Delegasi *Commission Against Corruption of Macao*

1 April 2008

Delegation from Commission *Against Corruption of Macao*

9 Mei 2008

Anugerah Perkhidmatan Cemerlang 2008

9 May 2008

Excellent Service Award 2008

15 Mei 2008

Delegasi *Bureau of Letters and Calls of Guangdong, China*

15 May 2008

Delegation from Bureau of Letters and Calls of Guangdong, China

Peristiwa Utama
Key Events

11 Jun 2008

Lawatan Y.B. Senator Dato' T. Murugiah, Timbalan Menteri di Jabatan Perdana Menteri

11 June 2008

Visit from the Honourable Senator Dato' T. Murugiah,
Deputy Minister in the Prime Minister's Department

4 Julai 2008

Seminar Perancangan Strategik

4 July 2008

Strategic Planning Seminar

8 Julai 2008

Pelancaran Buku Kod Etika BPA

8 July 2008

Launching of PCB's Book on Code of Ethics

Peristiwa Utama
Key Events

11 September 2008

Lawatan Timbalan Ketua Setiausaha Kanan, Jabatan Perdana Menteri

11 September 2008

Visit from Senior Deputy Secretary General of the Prime Minister's Department

22 Oktober 2008

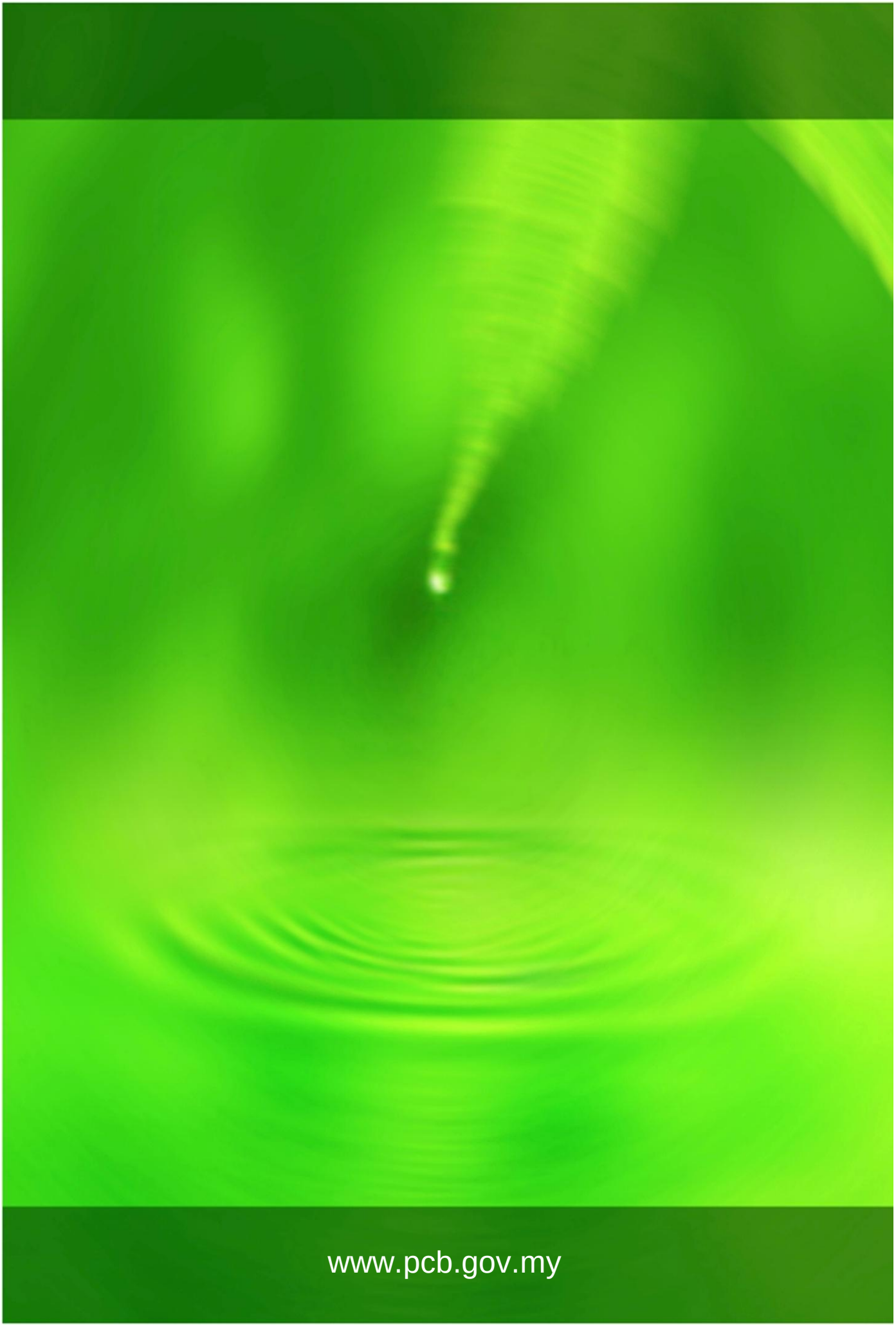
Executive Talk

22 October 2008

Executive Talk

Sidang Pengarang
Editorial Board

Penasihat *Advisor*	Dr. Tam Weng Wah
Ketua Pengarang *Chief Editor*	Md Zin Musa
Pengarang *Editors*	Md Nasir Ecsoff Olivia Ogor Georgie Abas Siva Balan Damodharan Rowenna Lantung Entang Adila Jusoh@Alias
Reka Bentuk *Design*	Herdayu Hamid Nor Azizah Mior Ramli Shahrul Bariah Abd Rahim
Jurufoto *Photographers*	Abdul Jalil Abd Bar Mohd Firdaus Ishak



www.pcb.gov.my