

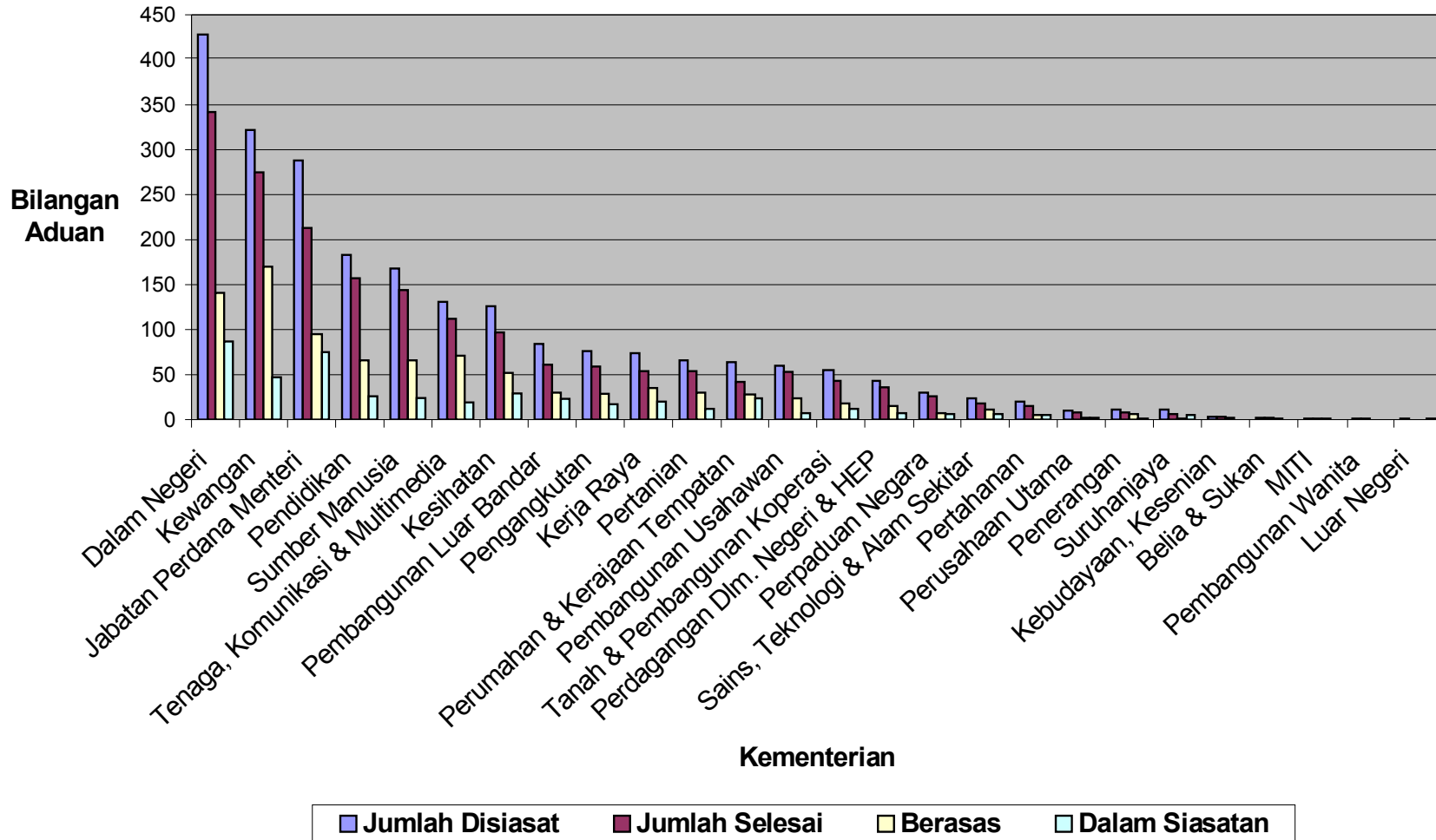
## STATISTIK SUMBER ADUAN TAHUN 2002

<b>Bil</b>	<b>Cara Pengaduan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>%</b>
1	Surat Menyurat	1,612	38.36
2	Borang Laman Web dan E-Mel	576	13.71
3	Hadir Sendiri	547	13.02
4	Program Kaunter Aduan Bergerak	546	12.99
5	Borang Kaunter Aduan Jabatan	458	10.90
6	MESRA	206	4.90
7	Telefon	193	4.59
8	Faks	52	1.24
9	HBP	6	0.14
10	Pejabat KSN	4	0.10
11	Surat Khabar	1	0.02
12	Pejabat Y.A.B. Perdana Menteri	1	0.02
	<b>JUMLAH</b>	<b>4,202</b>	<b>100</b>

## Bilangan Aduan Yang Disiasat Terhadap Kementerian-Kementerian

Bil.	Kementerian	Jumlah Disiasat	Jumlah Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
1	Dalam Negeri	428	342	141	86
2	Kewangan	320	275	170	45
3	Jabatan Perdana Menteri	287	213	95	74
4	Pendidikan	183	157	66	26
5	Sumber Manusia	168	144	66	24
6	Tenaga, Komunikasi dan Multimedia	131	112	71	19
7	Kesihatan	126	97	52	29
8	Pembangunan Luar Bandar	84	61	30	23
9	Pengangkutan	76	59	27	17
10	Kerja Raya	73	54	35	19
11	Pertanian	66	54	30	12
12	Perumahan dan Kerajaan Tempatan	64	42	28	22
13	Pembangunan Usahawan	60	53	22	7
14	Tanah dan Pembangunan Koperasi	55	43	18	12
15	Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna	43	36	15	7
16	Perpaduan Negara dan Pembangunan Masyarakat	30	26	7	4
17	Sains, Teknologi dan Alam Sekitar	22	18	11	4
18	Pertahanan	20	15	5	5
19	Perusahaan Utama	10	8	2	2
20	Penerangan	9	8	4	1
21	Suruhanjaya-suruhanjaya	9	4	1	5
22	Kebudayaan, Kesenian dan Pelancongan	3	3	2	0
23	Belia dan Sukan	2	2	1	0
24	Perdagangan Antarabangsa dan Industri	1	1	1	0
25	Pembangunan Wanita dan Keluarga	1	1	0	0
26	Luar Negeri	1	0	0	1
	<b>JUMLAH</b>	<b>2,272</b>	<b>1,828</b>	<b>900</b>	<b>444</b>

## Bilangan Aduan Yang Disiasat Terhadap Kementerian-Kementerian Tahun 2002

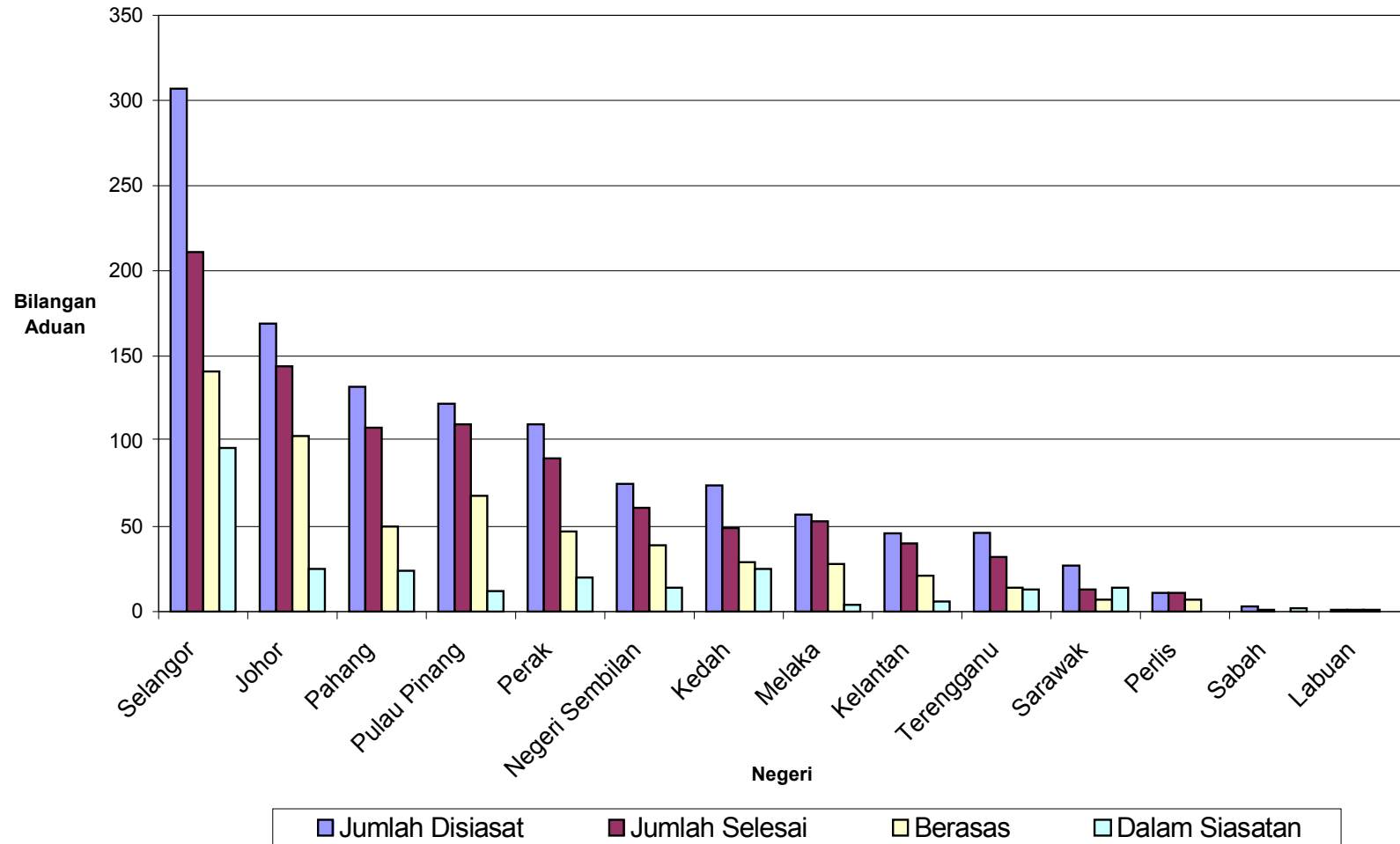




### Bilangan Aduan Yang Disiasat Terhadap Jabatan Negeri

<b>Bil.</b>	<b>Negeri</b>	<b>Jumlah Disiasat</b>	<b>Jumlah Selesai</b>	<b>Berasas</b>	<b>Dalam Siasatan</b>
1	Selangor	308	211	141	97
2	Johor	169	144	103	25
3	Pahang	132	108	50	24
4	Pulau Pinang	122	110	68	12
5	Perak	110	90	47	20
6	Negeri Sembilan	75	61	39	14
7	Kedah	74	49	29	25
8	Melaka	57	53	28	4
9	Kelantan	46	40	21	6
10	Terengganu	45	32	14	13
11	Sarawak	27	13	7	14
12	Perlis	11	11	7	0
13	Sabah	3	1	0	2
14	Wilayah Persekutuan Labuan	1	1	1	0
	<b>JUMLAH</b>	<b>1,180</b>	<b>925</b>	<b>555</b>	<b>255</b>

## Bilangan Aduan Yang Disiasat Terhadap Jabatan Negeri Tahun 2002



## STATISTIK KATEGORI ADUAN

Bil	Kategori Aduan	Kementerian		Negeri	
		Jumlah	%	Jumlah	%
1	Kelewatan / Tiada Tindakan	1,141	50.2	473	40.1
2	Tindakan Tidak Adil	400	17.6	188	16.0
3	Kekurangan Kemudahan Awam	102	4.5	123	10.4
4	Kepincangan Pelaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang-undang	18	0.8	6	0.5
5	Salah Guna Kuasa / Penyelewengan	36	1.6	9	0.8
6	Salah Laku Anggota Awam	114	5.0	17	1.4
7	Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan	61	2.7	33	2.8
8	Kegagalan Penguatkuasaan	204	9.0	214	18.1
9	Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan	130	5.7	86	7.3
10	Pelbagai Aduan	66	2.9	31	2.6
	<b>JUMLAH</b>	<b>2,272</b>	<b>100</b>	<b>1,180</b>	<b>100</b>