

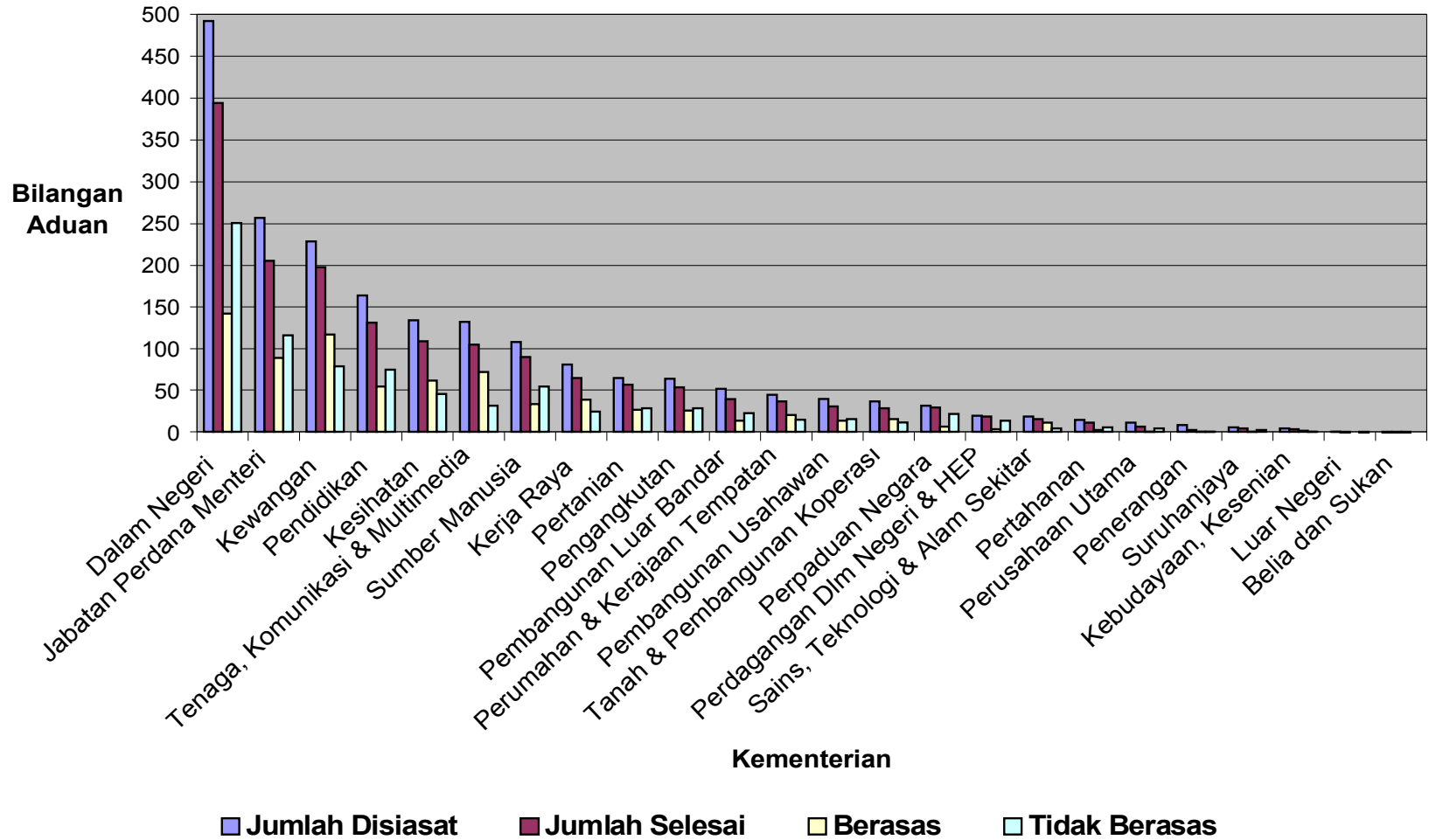
STATISTIK SUMBER ADUAN TAHUN 2003

Bil	Cara Pengaduan	Jumlah	%
1	Surat Menyurat	1,892	46.50
2	Program Kaunter Aduan Bergerak (KAB)	604	14.84
3	Hadir Sendiri	438	10.76
4	Borang Laman Web dan E-Mel	355	8.72
5	Borang Kaunter Aduan Jabatan	262	6.44
6	MESRA	205	5.04
7	Telefon	161	3.96
8	Pejabat Y.A.B. Perdana Menteri	82	2.02
9	Faks	60	1.47
10	Pejabat Y.B. Menteri	8	0.20
11	Surat Khabar	1	0.02
12	HBP	1	0.02
	JUMLAH	4,069	100

Bilangan Aduan Yang Disiasat Terhadap Kementerian-Kementerian

Bil.	Kementerian	Jumlah Disiasat	Jumlah Selesai	Berasas	Tidak Berasas	Kadar Penyelesaian (%)
1	Dalam Negeri	492	394	143	251	80.08
2	Jabatan Perdana Menteri	257	206	89	117	80.16
3	Kewangan	230	199	119	80	86.52
4	Pendidikan	164	132	56	76	80.49
5	Kesihatan	135	110	63	47	81.48
6	Tenaga, Komunikasi dan Multimedia	133	106	73	33	79.70
7	Sumber Manusia	108	91	35	56	84.26
8	Kerja Raya	82	66	40	26	80.49
9	Pertanian	66	58	28	30	87.88
10	Pengangkutan	65	55	25	30	84.62
11	Pembangunan Luar Bandar	53	39	15	24	73.58
12	Perumahan dan Kerajaan Tempatan	45	35	21	14	77.78
13	Pembangunan Usahawan	41	32	15	17	78.05
14	Tanah dan Pembangunan Koperasi	36	30	17	13	83.33
15	Perpaduan Negara dan Pembangunan Masyarakat	33	31	8	23	93.94
16	Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna	21	20	5	15	95.24
17	Sains, Teknologi dan Alam Sekitar	20	17	11	6	85.00
18	Pertahanan	16	11	4	7	68.75
19	Perusahaan Utama	11	8	2	6	72.73
20	Penerangan	10	4	2	2	40.00
21	Suruhanjaya-suruhanjaya	7	6	2	4	85.71
22	Kebudayaan, Kesenian dan Pelancongan	6	5	3	2	83.33
23	Luar Negeri	2	1	0	1	50.00
24	Belia dan Sukan	1	1	1	0	100
	JUMLAH	2,034	1,657	777	880	81.47

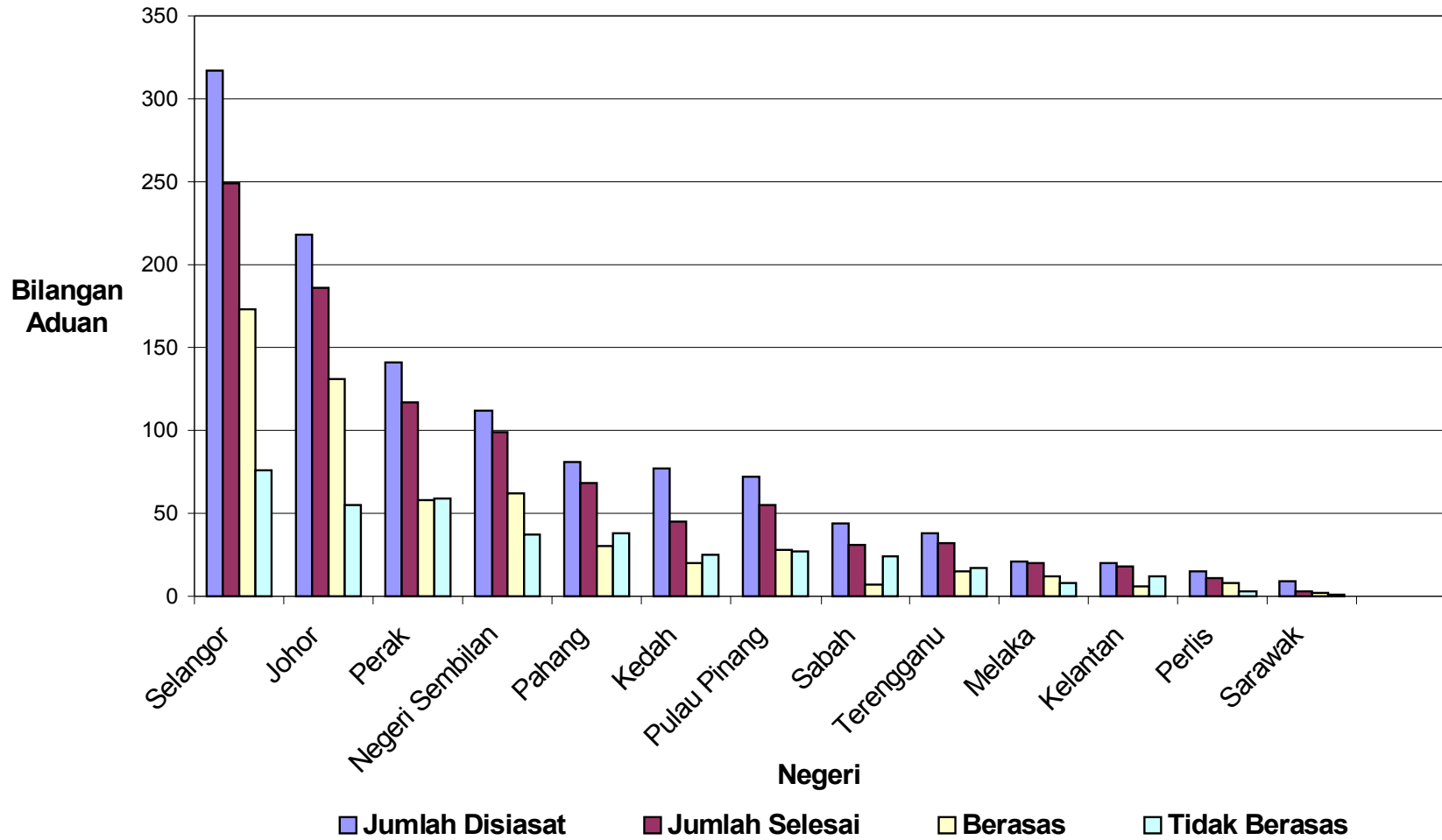
Bilangan Aduan Yang Disiasat Terhadap Kementerian-Kementerian



**Bilangan Aduan Yang Disiasat Terhadap
Pentadbiran Kerajaan Negeri**

Negeri	Jumlah Disiasat	Jumlah Selesai	Berasas	Tidak Berasas	Kadar Penyelesaian (%)
Selangor	317	249	173	76	78.55
Johor	218	186	131	55	85.32
Perak	141	117	58	59	82.98
Negeri Sembilan	112	99	62	37	88.40
Pahang	81	68	30	38	83.95
Kedah	77	45	20	25	58.44
Pulau Pinang	72	55	28	27	76.39
Sabah	44	31	7	24	70.45
Terengganu	38	32	15	17	84.21
Melaka	21	20	12	8	95.24
Kelantan	20	18	6	12	90.00
Perlis	15	11	8	3	73.33
Sarawak	9	3	2	1	33.33
JUMLAH	1,165	934	552	382	80.17

Bilangan Aduan Yang Disiasat Terhadap Pentadbiran Kerajaan Negeri



STATISTIK KATEGORI ADUAN

Bil	Kategori Aduan	Kementerian		Negeri	
		Jumlah	%	Jumlah	%
1	Kelewatan / Tiada Tindakan	1,060	52.1	473	47.7
2	Tindakan Tidak Adil	258	12.7	188	10.9
3	Kekurangan Kemudahan Awam	93	4.6	123	9.8
4	Kepincangan Pelaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang-undang	10	0.5	6	0.3
5	Salah Guna Kuasa / Penyelewengan	57	2.8	9	3.4
6	Salah Laku Anggota Awam	104	5.1	17	1.2
7	Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan	49	2.4	33	1.8
8	Kegagalan Penguatkuasaan	138	6.8	214	15.2
9	Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan	114	5.6	86	6.1
10	Pelbagai Aduan	151	7.4	31	3.6
	JUMLAH	2,034	100	1,180	100