

STATISTIK SUMBER ADUAN TAHUN 2004

Bil	Cara Pengaduan	Jumlah	%
1	Surat Menyurat	1,132	40.54
2	Hadir Sendiri	413	14.79
3	Program Kaunter Aduan Bergerak (KAB)	311	11.14
4	Borang Laman Web dan E-Mel	289	10.35
5	Program MESRA	254	9.10
6	Borang Kaunter Aduan Jabatan	146	5.23
7	Telefon	120	4.30
8	Faks	70	2.51
9	Pejabat Y.A.B. Perdana Menteri	47	1.68
10	Pejabat Y.B. Menteri	6	0.21
11	Pejabat KSN	4	0.14
	JUMLAH	2,792	100

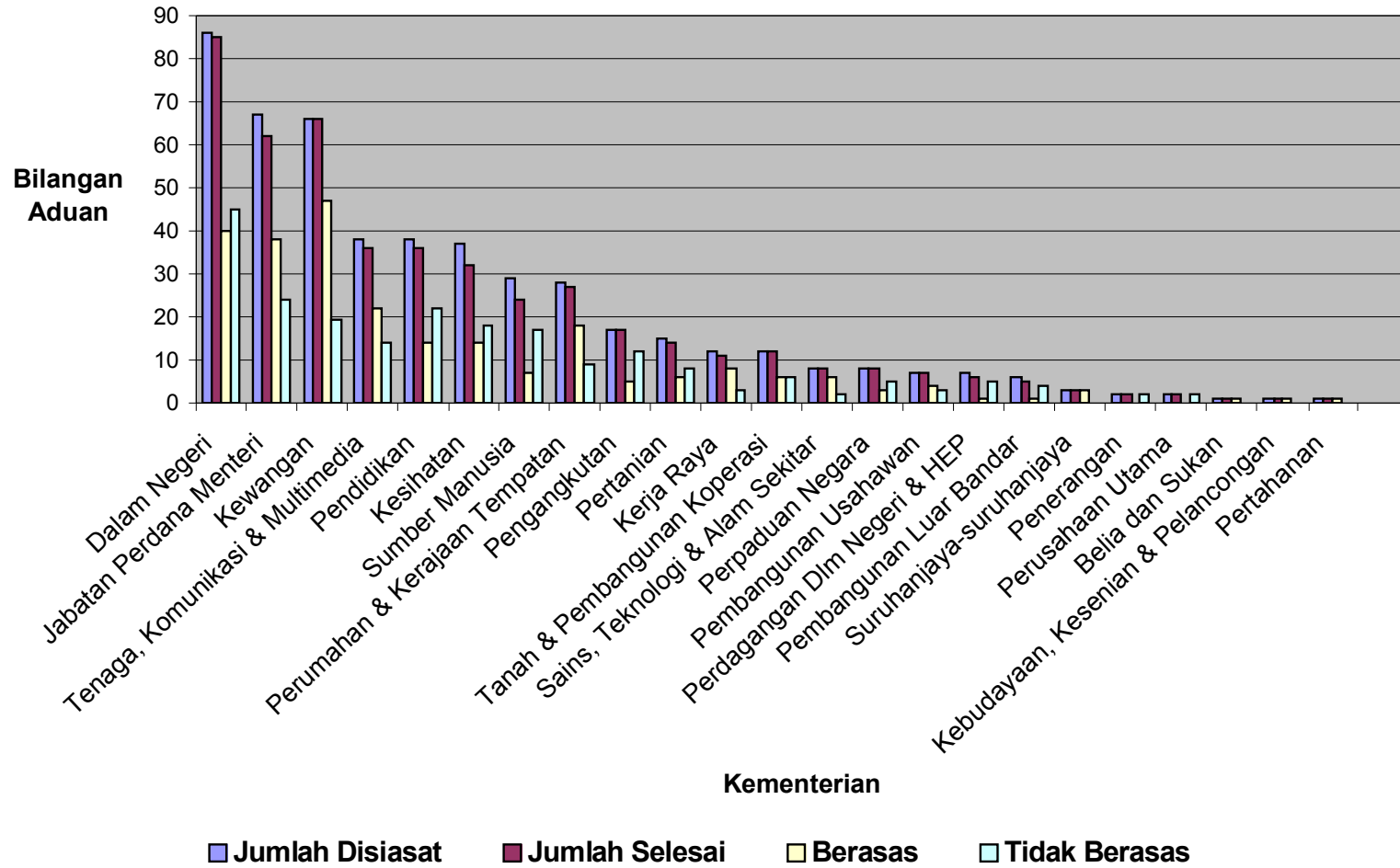
**Bilangan Aduan Yang Disiasat Terhadap Kementerian-Kementerian
Bagi Tempoh 1 Januari 2004 Hingga 31 Mac 2004**

Bil	Kementerian	Jumlah Disiasat	Jumlah Selesai	Berasas	Tidak Berasas	Kadar Penyelesaian (%)
1	Dalam Negeri	86	85	40	45	98.84
2	Jabatan Perdana Menteri	67	62	38	24	92.54
3	Kewangan	66	66	47	19	100
4	Tenaga, Komunikasi dan Multimedia	38	37	23	14	97.37
5	Pendidikan	38	36	15	21	94.74
6	Kesihatan	37	32	14	18	86.49
7	Sumber Manusia	29	24	7	17	82.76
8	Perumahan dan Kerajaan Tempatan	28	27	18	9	96.43
9	Pengangkutan	17	17	8	9	100
10	Pertanian	15	14	6	8	93.33
11	Kerja Raya	12	12	10	2	100
12	Tanah dan Pembangunan Koperasi	12	12	6	6	100
13	Sains, Teknologi dan Alam Sekitar	8	8	6	2	100
14	Perpaduan Negara dan Pembangunan Masyarakat	8	8	3	5	100
15	Pembangunan Usahawan	7	7	4	3	100
16	Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna	7	6	3	3	85.71
17	Pembangunan Luar Bandar	6	5	1	4	83.33
18	Suruhanjaya-Suruhanjaya	3	3	3	0	100
19	Penerangan	2	2	0	2	100
20	Perusahaan Utama	2	2	0	2	100
21	Belia dan Sukan	1	1	1	0	100
22	Kebudayaan, Kesenian dan Pelancongan	1	1	1	0	100
23	Pertahanan	1	1	1	0	100
	JUMLAH	491	468	255	213	95.32

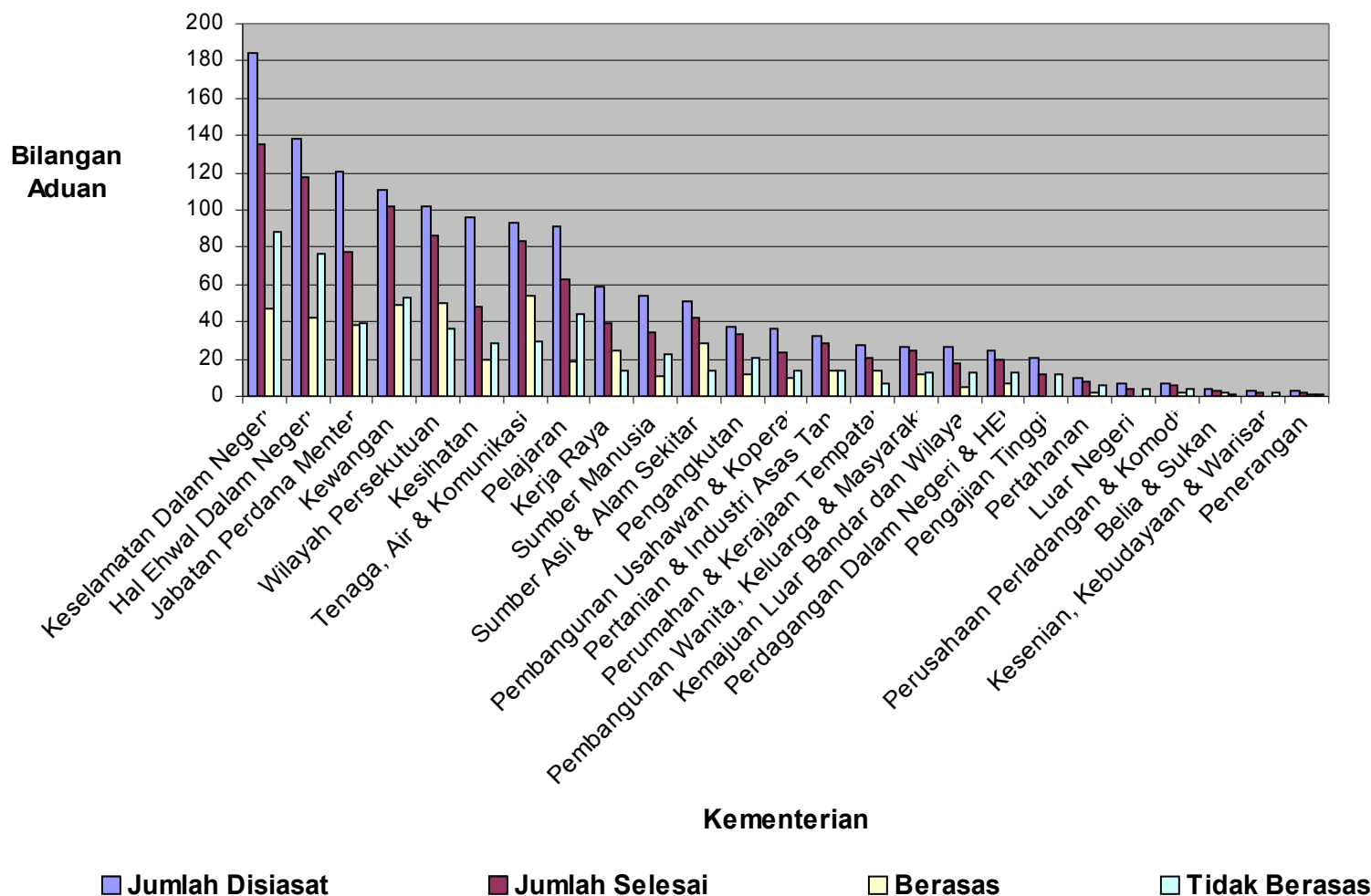
**Bilangan Aduan Yang Disiasat Terhadap Kementerian-Kementerian
Bagi Tempoh 1 April 2004 Hingga 31 Disember 2004**

Bil.	Kementerian	Jumlah Disiasat	Jumlah Selesai	Berasas	Tidak Berasas	Kadar Penyelesaian (%)
1	Keselamatan Dalam Negeri	185	136	50	86	73.51
2	Hal Ehwal Dalam Negeri	137	118	49	69	86.13
3	Jabatan Perdana Menteri	121	77	38	39	63.64
4	Kewangan	111	102	55	47	91.89
5	Wilayah Persekutuan	102	86	56	30	84.31
6	Kesihatan	96	48	21	27	50
7	Tenaga, Air dan Komunikasi	93	83	58	25	89.25
8	Pelajaran	92	62	19	43	68.48
9	Kerja Raya	59	39	25	14	66.10
10	Sumber Manusia	54	34	14	20	62.96
11	Sumber Asli dan Alam Sekitar	55	45	30	15	81.82
12	Pengangkutan	37	33	12	21	89.19
13	Pembangunan Usahawan dan Koperasi	36	24	10	14	66.67
14	Pertanian dan Industri Asas Tani	29	25	12	13	86.21
15	Perumahan dan Kerajaan Tempatan	27	21	15	6	77.78
16	Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah	27	18	5	13	69.23
17	Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat	26	25	13	12	96.15
18	Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna	25	20	9	11	80
19	Pengajian Tinggi	21	12	0	12	57.14
20	Pertahanan	10	8	3	5	80
21	Luar Negeri	7	4	0	4	57.14
22	Perusahaan Perladangan dan Komoditi	7	6	3	3	85.71
23	Belia dan Sukan	4	3	2	1	75
24	Kesenian, Kebudayaan dan Warisan	3	2	0	2	66.67
25	Penerangan	3	2	1	1	66.67
	JUMLAH	1,367	1,033	500	533	75.57
	JUMLAH BESAR (Jadual III + Jadual IV)	1,858	1,501	755	746	80.79

**Bilangan Aduan Yang Disiasat Terhadap Kementerian-Kementerian
Bagi Tempoh 1 Januari 2004 Hingga 31 Mac 2004**



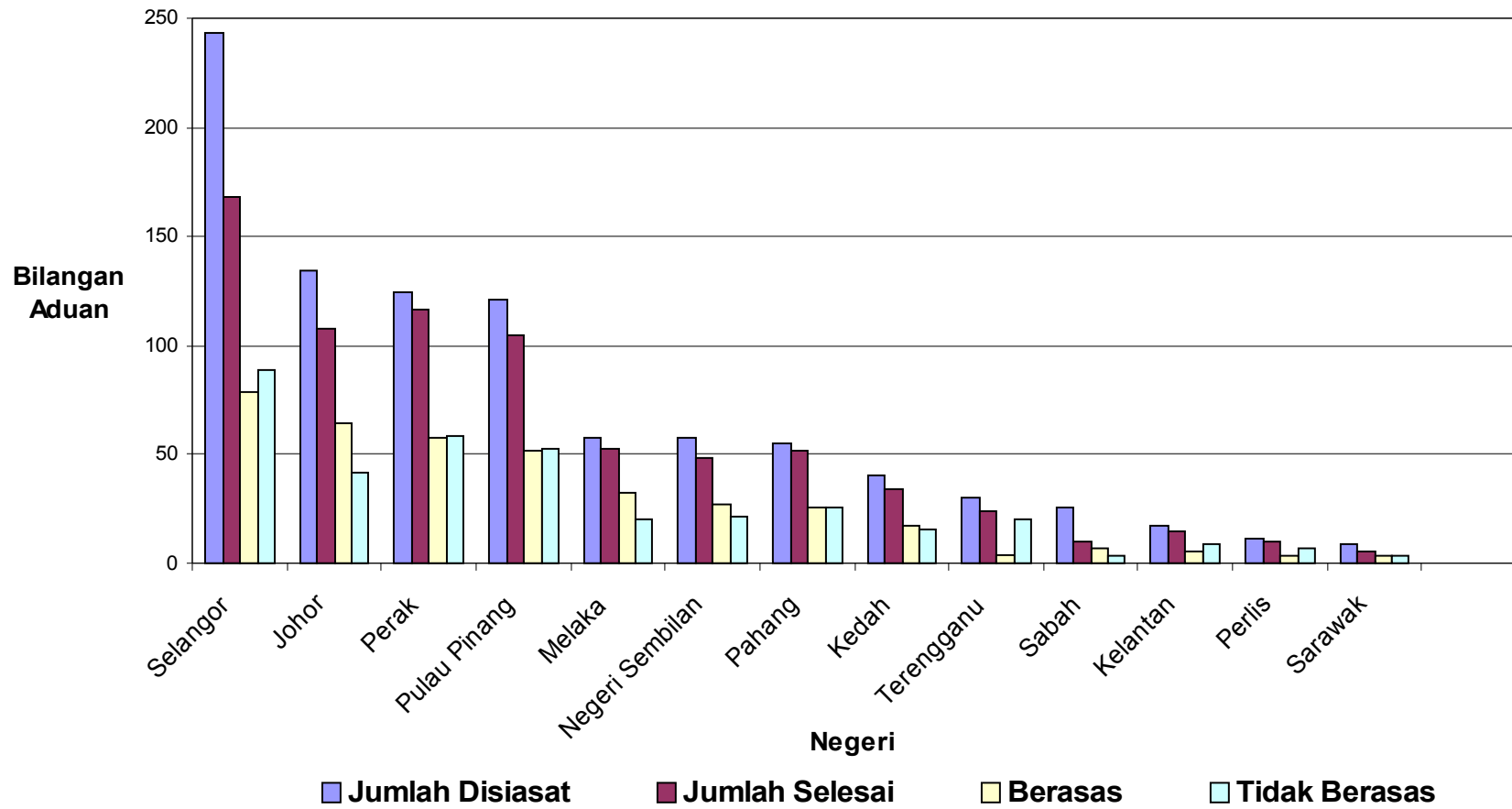
**Bilangan Aduan Yang Disiasat Terhadap Kementerian-kementerian
Bagi Tempoh 1 April 2004 Hingga 31 Disember 2004**



Bilangan Aduan Yang Disiasat Terhadap Pentadbiran Kerajaan

Bil.	Negeri	Jumlah Disiasat	Jumlah Selesai	Berasas	Tidak Berasas	Kadar Penyelesaian (%)
1	Selangor	243	169	116	53	69.14
2	Johor	134	107	66	41	79.85
3	Perak	125	117	71	46	94.35
4	Pulau Pinang	121	105	55	50	86.78
5	Melaka	58	53	33	20	91.38
6	Negeri Sembilan	58	49	34	15	84.48
7	Pahang	55	52	34	18	94.55
8	Kedah	40	34	19	15	85
9	Terengganu	30	24	14	10	80
10	Sabah	26	10	7	3	36
11	Kelantan	17	15	8	7	83.33
12	Perlis	12	10	3	7	83.33
13	Sarawak	9	6	3	3	66.67
	JUMLAH	928	751	463	288	80.93

**Bilangan Aduan Yang Disiasat Terhadap Pentadbiran Kerajaan Negeri
Bagi Tempoh 1 Januari 2004 Hingga 31 Disember 2004**



STATISTIK KATEGORI ADUAN

Bil	Kategori Aduan	Kementerian		Negeri	
		Jumlah	%	Jumlah	%
1	Kelewatan / Tiada Tindakan	893	48.06	378	40.73
2	Tindakan Tidak Adil	215	11.57	122	13.15
3	Kekurangan Kemudahan Awam	108	5.82	80	8.62
4	Kepincangan Pelaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang-undang	22	1.18	-	-
5	Salah Guna Kuasa / Penyelewengan	89	4.79	43	4.63
6	Salah Laku Anggota Awam	84	4.52	19	2.05
7	Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan	70	3.77	31	3.34
8	Kegagalan Penguatkuasaan	156	8.40	178	19.18
9	Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan	122	6.57	50	5.39
10	Pelbagai Aduan	99	5.33	27	2.91
	JUMLAH	1,858	100	928	100