

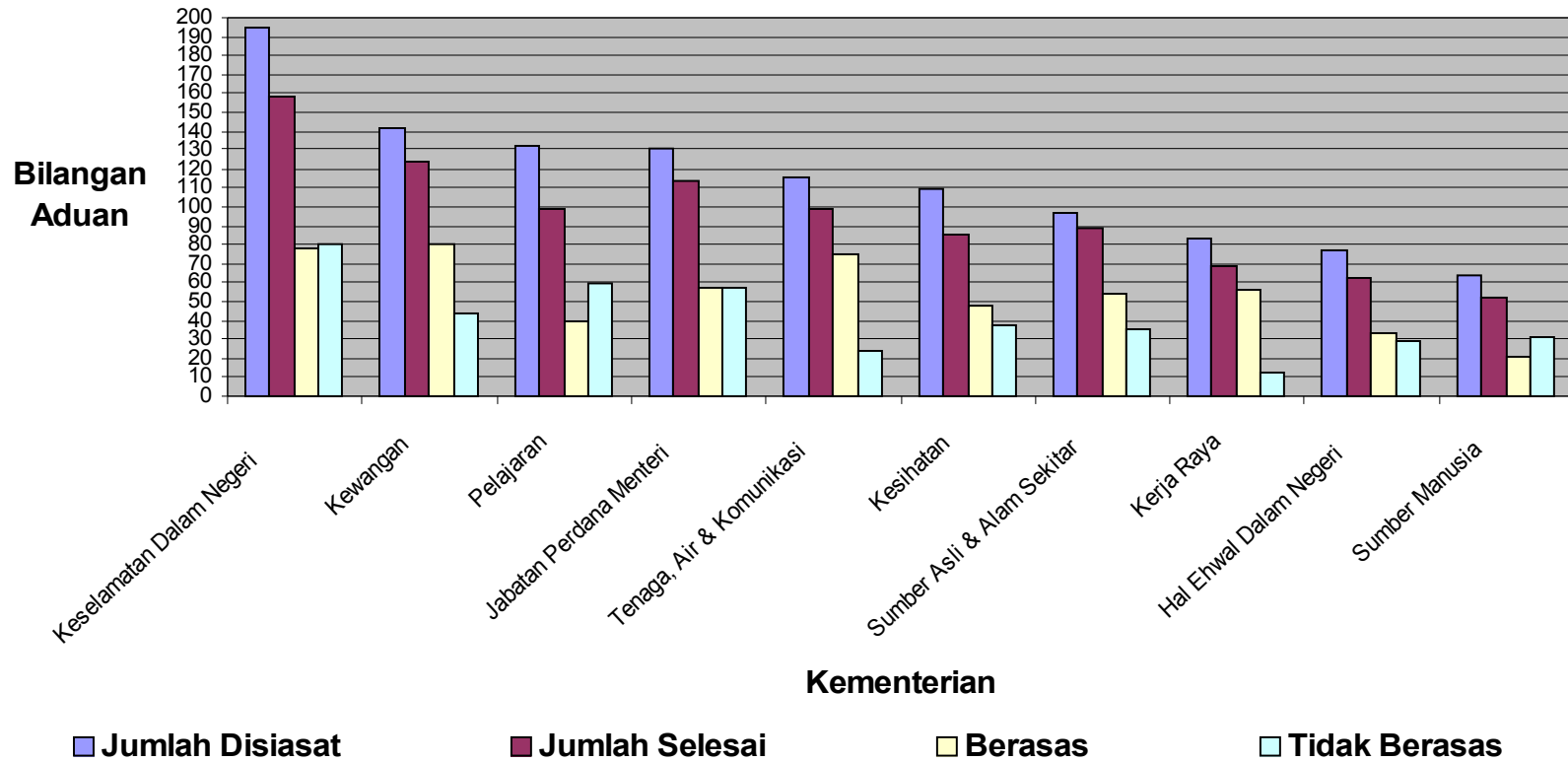
STATISTIK SUMBER ADUAN TAHUN 2005

Bil	Cara Pengaduan	Jumlah	%
1	Surat Menyurat	951	35.13
2	Borang Laman Web dan E-Mel	423	15.63
3	Program Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu (KABB)	337	12.45
4	Hadir Sendiri	291	10.75
5	Program Kaunter Aduan Bergerak	271	10.01
6	Program MESRA	151	5.58
7	Telefon	137	5.06
8	Borang Kaunter Aduan Jabatan	67	2.48
9	Faksimili	55	2.03
10	Program Hari Bertemu Pelanggan	11	0.41
11	Pejabat KSN	8	0.30
12	Pejabat Y.B. Menteri	3	0.11
13	Pejabat Y.A.B. Perdana Menteri	2	0.07
	JUMLAH	2,707	100

Bilangan Aduan Yang Disiasat Terhadap Kementerian-Kementerian

Bil	Kementerian	Jumlah Disiasat	Jumlah Selesai	Berasas	Tidak Berasas	Kadar Penyelesaian (%)
1	Keselamatan Dalam Negeri	195	158	78	80	81.03
2	Kewangan	142	124	80	44	87.32
3	Pelajaran	132	99	40	59	75.00
4	Jabatan Perdana Menteri	130	114	57	57	87.69
5	Tenaga, Air dan Komunikasi	116	99	75	24	85.34
6	Kesihatan	109	85	47	38	77.98
7	Sumber Asli dan Alam Sekitar	97	89	54	35	91.75
8	Kerja Raya	83	69	56	13	83.13
9	Hal Ehwal Dalam Negeri	77	62	33	29	80.52
10	Sumber Manusia	64	52	21	31	81.25
11	Wilayah Persekutuan	64	50	38	12	78.13
12	Pengangkutan	59	54	33	21	91.53
13	Pertanian dan Industri Asas Tani	54	39	23	16	72.22
14	Pembangunan Usahawan dan Koperasi	47	42	27	15	89.36
15	Pengajian Tinggi	37	29	16	13	78.38
16	Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat	35	29	13	16	82.86
17	Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah	35	27	11	16	77.14
18	Perumahan dan Kerajaan Tempatan	33	13	4	9	39.39
19	Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna	26	25	11	14	96.15
20	Pertahanan	20	15	7	8	75.00
21	Luar Negeri	7	7	3	4	100
22	Penerangan	6	4	3	1	66.67
23	Belia dan Sukan	3	3	1	2	100
24	Perusahaan Perladangan dan Komoditi	3	1	0	1	33.33
25	Sains, Teknologi dan Inovasi	2	1	0	1	50.00
26	Kebudayaan, Kesenian dan Warisan	2	1	0	1	50.00
	JUMLAH	1,578	1,291	731	560	81.81

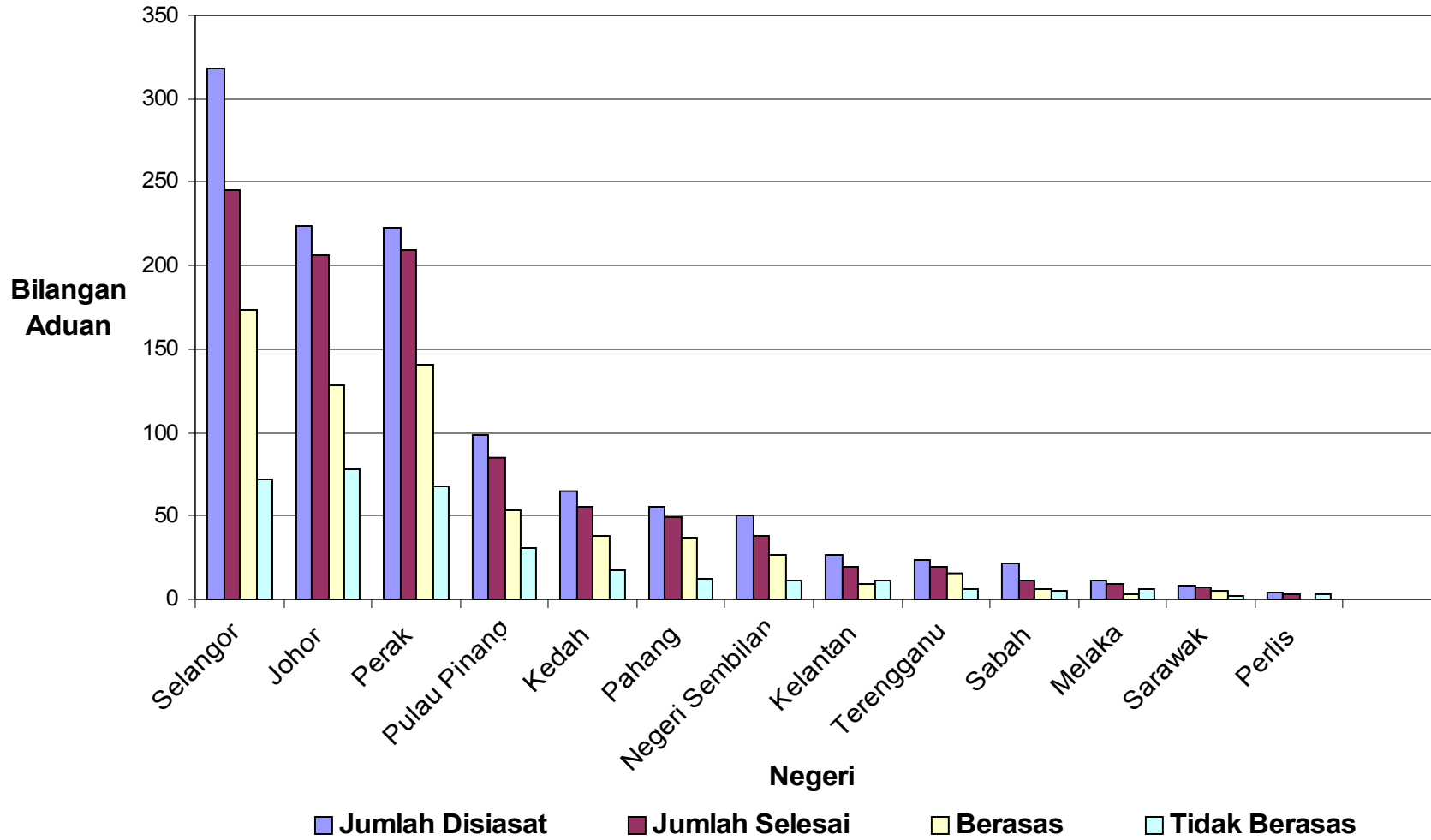
Bilangan Aduan Yang Disiasat Terhadap 10 Kementerian Yang Tertinggi Tahun 2005



Bilangan Aduan Yang Disiasat Terhadap Pentadbiran Kerajaan

Bil	Negeri	Jumlah Disiasat	Jumlah Selesai	Berasas	Tidak Berasas	Kadar Penyelesaian (%)
1	Selangor	318	245	173	72	77.04
2	Johor	224	206	128	78	91.96
3	Perak	223	209	141	68	93.72
4	Pulau Pinang	99	84	53	31	84.85
5	Kedah	64	55	38	17	85.94
6	Pahang	55	49	37	12	89.09
7	Negeri Sembilan	50	38	27	11	76.00
8	Kelantan	27	20	9	11	74.07
9	Terengganu	24	20	14	6	83.33
10	Sabah	22	11	6	5	50.00
11	Melaka	11	9	3	6	81.82
12	Sarawak	8	7	5	2	87.50
13	Perlis	4	3	0	3	75.00
	JUMLAH	1,129	956	634	322	84.68

Bilangan Aduan Yang Disiasat Terhadap Pentadbiran Kerajaan Negeri Tahun 2005



STATISTIK KATEGORI ADUAN

Bil	Kategori Aduan	Kementerian		Negeri	
		Jumlah	%	Jumlah	%
1	Kelewatan / Tiada Tindakan	700	44.36	430	38.09
2	Tindakan Tidak Adil	190	12.04	147	13.02
3	Kekurangan Kemudahan Awam	64	4.06	117	10.36
4	Kepincangan Pelaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang-undang	11	0.7	3	0.27
5	Salah Guna Kuasa / Penyelewengan	64	4.06	22	1.95
6	Salah Laku Anggota Awam	68	4.31	9	0.8
7	Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan	66	4.18	30	2.66
8	Kegagalan Penguatkuasaan	138	8.75	201	17.8
9	Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan	172	10.9	120	10.63
10	Pelbagai Aduan	105	6.65	50	4.43
	JUMLAH	1,578	100	1,129	100