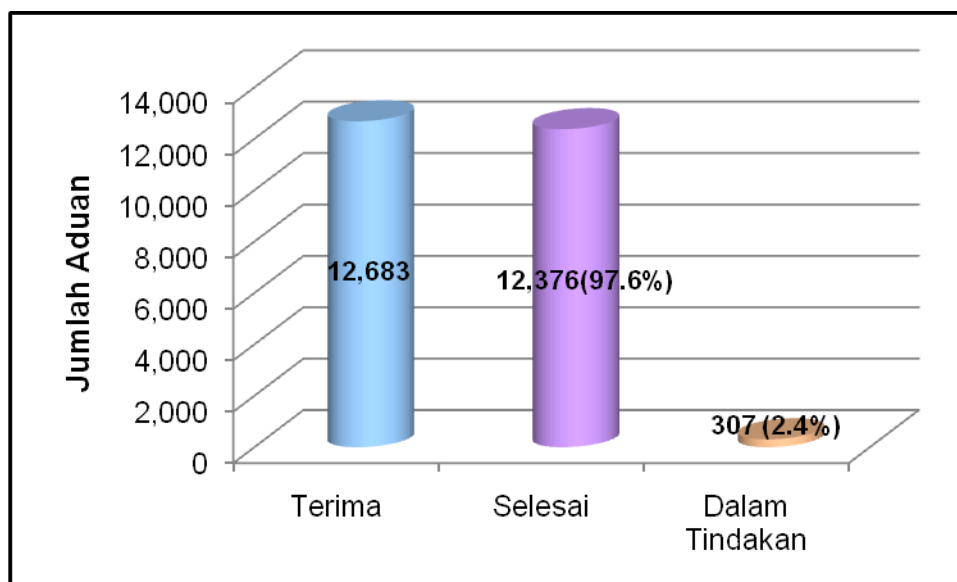


**Jumlah Aduan Yang Diterima Dan Diselesaikan
Oleh Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2009**

Agensi	Jumlah Aduan					
	Terima	Dalam Tindakan	Selesai	Selesai (%)	Selesai dan Berasas	Selesai dan Berasas (%)
Kementerian	8,694	230	8,464	97.4	4,573	54.0
Negeri	3,989	77	3,912	98.1	2,900	74.1
Jumlah	12,683	307	12,376	97.6	7,473	60.4

Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 2 Februari 2010

**Status Pengurusan Aduan
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2009**



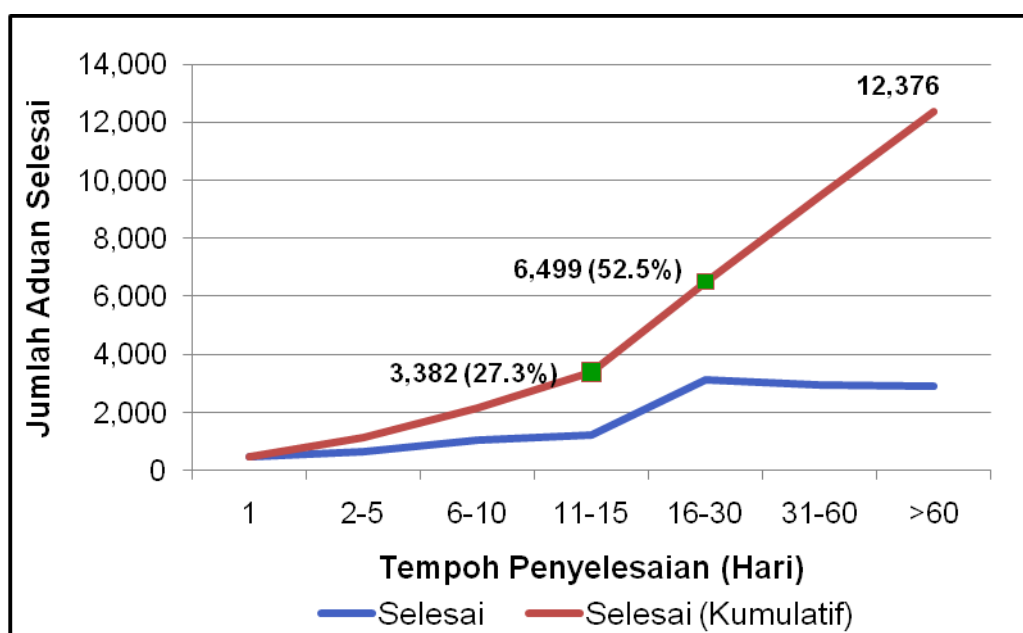
Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 2 Februari 2010

Kadar Penyelesaian Aduan
Oleh Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2009

Tempoh Penyelesaian (Hari)	Jumlah		Jumlah Kumulatif	
	Selesai	%	Selesai	%
1	485	3.9	485	3.9
2-5	627	5.1	1,112	9.0
6-10	1,033	8.3	2,145	17.3
11-15	1,237	10.0	3,382	27.3
16-30	3,117	25.2	6,499	52.5
31-60	2,959	23.9	9,458	76.4
>60	2,918	23.6	12,376	100.0
Jumlah	12,376	100	-	-

Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 2 Februari 2010

Tempoh Penyelesaian Aduan
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2009



Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 2 Februari 2010

**Sumber-Sumber Penerimaan Aduan
Oleh Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2009**

Saluran	Jumlah Aduan	%
Elektronik (E-mel dan borang laman web)	5,318	41.9
Program Pro-Aktif*	2,591	20.4
Surat, Faks & Borang Kaunter Aduan Jabatan	1,531	12.1
Hadir Sendiri	1,498	11.8
Program Menangani Aduan Sebelum Menjadi Aduan (MASJA)	804	6.3
Telefon	724	5.7
Lain-lain	217	1.7
Jumlah	12,683	100

Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 2 Februari 2010

**Bilangan Aduan Yang Disiasat Terhadap Kementerian
Oleh Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2009**

Bil.	Kementerian	Jumlah Aduan			
		Terima	Dalam Tindakan (%)	Selesai	Selesai (%)
1.	Dalam Negeri	1,496	19	1,477	98.7
2.	Kewangan	794	22	772	97.2
3.	Jabatan Perdana Menteri	709	5	704	99.3
4.	Kesihatan	654	42	612	93.6
5.	Kerja Raya	572	20	552	96.5
6.	Pelajaran	556	29	527	94.8
7.	Wilayah Persekutuan	553	15	538	97.3
8.	Penerangan, Komunikasi, dan Kebudayaan	480	1	479	99.8
9.	Pengangkutan	359	22	337	93.9
10.	Sumber Manusia	356	1	355	99.7
11.	Tenaga, Teknologi Hijau dan Air	345	7	338	98.0
12.	Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan	312	13	299	95.8
13.	Sumber Asli dan Alam Sekitar	272	3	269	98.9
14.	Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat	271	4	267	98.5
15.	Pengajian Tinggi	247	19	228	92.3
16.	Pertanian dan Industri Asas Tani	212	0	212	100.0
17.	Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah	175	2	173	98.9

Bil.	Kementerian	Jumlah Aduan			
		Terima	Dalam Tindakan (%)	Selesai	Selesai (%)
18.	Perumahan dan Kerajaan Tempatan	137	3	134	97.8
19.	Pertahanan	79	0	79	100.0
20.	Belia dan Sukan	34	2	32	94.1
21.	Perdagangan Antarabangsa dan Industri	24	0	24	100.0
22.	Pelancongan	22	0	22	100.0
23.	Luar Negeri	21	1	20	95.2
24.	Perusahaan Perladangan dan Komoditi	10	0	10	100.0
25.	Sains, Teknologi dan Inovasi	4	0	4	100.0
Jumlah		8,694	230	8,464	97.4

Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 2 Februari 2010

**Bilangan Aduan Yang Disiasat Terhadap Kerajaan Negeri
Oleh Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2009**

Bil.	Kerajaan Negeri	Jumlah Aduan			
		Terima	Dalam Tindakan	Selesai	Selesai (%)
1.	Selangor	655	31	624	95.3
2.	Johor	490	2	488	99.6
3.	Pahang	469	0	469	100.0
4.	Perak	342	2	340	99.4
5.	Sabah	335	30	305	91.0
6.	Sarawak	324	0	324	100.0
7.	Negeri Sembilan	305	0	305	100.0
8.	Melaka	284	1	283	99.6
9.	Kedah	240	6	234	97.5
10.	Pulau Pinang	217	3	214	98.6
11.	Terengganu	164	0	164	100.0
12.	Kelantan	124	0	124	100.0
13.	Perlis	40	2	38	95.0
Jumlah		3,989	77	3,912	98.1

Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 2 Februari 2010

**Jumlah Aduan Mengikut Kategori Yang Diterima
Oleh Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2009**

Bil.	Kategori	Jumlah Aduan					
		Kem.	%	Neg.	%	Jumlah	%
1.	Kelewatan atau Tiada Tindakan	2,762	31.8	1,513	37.9	4,275	33.7
2.	Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter dan Telefon	1,606	18.5	669	16.8	2,275	17.9
3.	Tindakan Tidak Adil	1,739	20.0	356	8.9	2,095	16.5
4.	Kegagalan Penguatkuasaan	745	8.6	585	14.7	1,330	10.5
5.	Kekurangan Kemudahan Awam	458	5.3	466	11.7	924	7.3
6.	Pelbagai Aduan	544	6.3	196	4.9	740	5.8
7.	Salah laku Anggota Awam	299	3.4	42	1.1	341	2.7
8.	Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan	220	2.5	86	2.2	306	2.4
9.	Salah Guna Kuasa / Penyelewengan	198	2.3	48	1.2	246	1.9
10.	Kepincangan Pelaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang-Undang	123	1.4	28	0.7	151	1.2
Jumlah		8,694	100	3,989	100	12,683	100

Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 2 Februari 2010

**Sepuluh Agensi Kementerian Yang Menerima Aduan Tertinggi
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2009**

Bil.	Agensi	Jumlah Aduan Diterima					
		Terima	Dalam Tindakan	Selesai	Selesai (%)	Selesai Dan Berasas	Selesai Dan Berasas (%)
1.	Polis Diraja Malaysia	785	14	771	98.2	389	50.5
2.	Jabatan Kerja Raya	497	15	482	97.0	430	89.2
3.	Dewan Bandaraya Kuala Lumpur	438	10	428	97.7	333	77.8
4.	Bank Negara Malaysia*	380	15	365	96.1	166	45.5
5.	Jabatan Pelajaran Negeri	311	21	290	93.2	132	45.5
6.	Jabatan Pendaftaran Negara	310	0	310	100.0	113	36.5
7.	Jabatan Imigresen	274	4	270	98.5	126	46.7
8.	Hospital	270	16	254	94.1	118	46.5
9.	Jabatan Kebajikan Masyarakat	269	4	265	98.5	160	60.4
10.	Tenaga Nasional Berhad	219	2	217	99.1	166	76.5

Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 2 Februari 2010

**Nota: Kes-kes melibatkan institusi kewangan dan syarikat insurans*

**Bilangan Program Pro-Aktif Yang Dijalankan
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2009**

Lokasi Program (Negeri)	Bilangan Program Proaktif Yang Diadakan				
	KAB	KABB	MESRA	Jumlah	Jumlah (%)
Johor	13	3	2	18	13.8
Sabah	13	2	1	16	12.3
Perak	12	1	1	14	10.8
Sarawak	11	2	0	13	10.0
Pahang	8	3	1	12	9.2
WP Kuala Lumpur	7	2	0	9	6.9
Negeri Sembilan	7	2	0	9	6.9
Melaka	4	2	1	7	5.4
Kelantan	5	2	0	7	5.4
Kedah	5	2	0	7	5.4
Terengganu	5	0	1	6	4.6
Selangor	5	0	0	5	3.8
Pulau Pinang	2	1	0	3	2.3
Perlis	2	1	0	3	2.3
WP Labuan	0	1	0	1	0.8
Jumlah	99	24	7	130	100.0

Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 2 Februari 2010