Rujukan Kami: BPA.(S)PA.87/452/4/1 (16)

Tarikh : 31 Januari 2002

Semua Ketua Setiausaha Kementerian
Semua Ketua Jabatan Persekutuan
Semua Ketua Pengurusan Badan Berkanun Persekutuan
Semua Y. B. Setiausaha Kerajaan Negeri
Semua Ketua Pengurusan Pihak Berkuasa Tempatan

Y. Bhg. Tan Sri/Dato'/Tuan/Puan,

Dengan segala hormatnya sukacita saya merujuk kepada perkara di atas dan para 2 surat Biro Pengaduan Awam BPA.(S)PA.87/452/4/1 (14) bertarikh 17 Januari 2002 adalah berkaitan.

2. Untuk makluman Y.Bhg Tan Sri/ Dato'/ Tuan/ Puan bahawa para 6(a) Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil.1 Tahun 2002 yang diedarkan pada 17 Januari 2002 adalah bertujuan untuk membolehkan Kerajaan memantau semua aduan-aduan yang diterima oleh setiap Kementerian/Agensi dan mendapat maklum balas yang menyeluruh mengenai kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan awam serta membantu Kerajaan membuat perancangan strategik dalam memperkukuhkan kualiti perkhidmatan awam. Di samping itu, ianya juga bertujuan untuk membantu setiap Kementerian/Agensi mengujudkan dan memperkukuhkan pengurusan sistem aduan yang berkesan dan sistematik di Kementerian/Agensi masing-masing.

3. Untuk melaksanakan arahan di para 6(a) Surat Pekeliling ini, BPA telah memutuskan supaya usaha pemantauan ini dibuat mengikut format yang disertakan kepada surat edaran ini, supaya laporan yang dibuat lebih seragam bagi semua Kementerian/Agensi. Ia juga bagi membolehkan pihak BPA memasukkan data di dalam Sistem Berkomputer Biro Pengaduan Awam (SBPA) dengan lebih berkesan dan mudah untuk membantu Kerajaan di dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan kepada rakyat.

4. Buat permulaan, pemantauan akan dibuat secara berkala dua kali setahun di mana laporan penggal pertama bagi tempoh Januari hingga Jun yang perlu dikemukakan kepada BPA pada atau sebelum 31 Julai tahun semasa dan penggal kedua bagi tempoh Julai hingga Disember yang perlu dikemukakan pada atau sebelum 31 Januari tahun berikutnya. Untuk tahun-tahun berikutnya BPA bercadang untuk melaksanakan empat kali setahun memandangkan semua Kementerian/Agensi telah memahami prosedur yang digunakan.

5. Untuk memudahkan pelaporan pemantauan ini, setiap Kementerian/Agensi adalah diminta untuk mengwujudkan unit aduan awam masing-masing dan menamakan pegawai yang bertanggungjawab untuk menguruskan aduan bagi Kementerian/Agensi dan juga berperanan sebagai penghubung antara Kementerian/Agensi dengan BPA sebagaimana yang dinyatakan dalam Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil.4 Tahun 1992.

6. Bagi melicinkan proses pemantauan terhadap Agensi-Agensi di bawah Kementerian, maka Kementerian sendiri hendaklah bertanggungjawab untuk memantau semua laporan bagi Kementerian/Agensi/Badan Berkanun di bawah Kementerian masing-masing dengan menggunakan format seperti mana yang disertakan di **Lampiran A1** dan **A2**.

7. Bagi Agensi/Badan Berkanun di bawah Kerajaan negeri ianya hendaklah diselaraskan dan dilaporkan oleh Y.B. Setiausaha Kerajaan Negeri dengan menggunakan format seperti di **Lampiran B**.

8. Bersama-sama ini disertakan juga contoh format yang telah dilengkapkan untuk rujukan dan panduan Y.Bhg Tan Sri/ Dato'/ Tuan/ Puan. Bagaimana pun, jika sekiranya terdapat Kementerian/Agensi yang tidak begitu jelas mengenai pengisian format yang disediakan oleh BPA, maka Kementerian/Agensi bolehlah memaklumkan kepada BPA dan satu taklimat akan diberikan kepada Kementerian/Agensi berkenaan dari masa ke semasa oleh pihak BPA sendiri.

Sekian, terima kasih.

" BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

Saya yang menurut perintah,

[DATO' WAN ABDUL WAHAB BIN ABDULLAH]
Ketua Pengarah,
Biro Pengaduan Awam.
Jabatan Perdana Menteri.

Contoh

Lampiran A1

Laporan Setengah Tahun Aduan yang diterima oleh Kementerian/Agensi Kerajaan/Badan Berkanun Persekutuan

1. Kementerian : Kewangan

2. Jumlah Aduan Mengikut Jabatan/Agensi/Badan Berkanun Persekutuan

Bil	JABATAN/AGENSI/BADAN BERKANUN	BILANGAN ADUAN
	JUMLAH BESAR	

3. Jumlah Aduan Mengikut Kategori *

Kategori Aduan	Jumlah Aduan Diterima	Jumlah Aduan Diselesaikan	Jumlah Aduan dalam siasatan	Jumlah Aduan Berasas**	Kes tertunggak (Sebelum penggal ini***)
1. Kelewatan/Tiada Tindakan					
2. Tindakan Tidak Adil					
3. Kekurangan Kemudahan Awam					
4. Kepincangan Dasar Dan Kelemahan Undang-Undang					
5. Salahguna Kuasa/Penyelewengan					
6. Salahlaku Anggota Awam					
7. Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan					
8. Khidmat Nasihat					
9. Kegagalan Penguatkuasaan					
10.Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan					
JUMLAH BESAR					

* Penjelasan dan definisi mengenai kategori-kategori aduan adalah disertakan bersama format ini.

** Aduan berasas bermaksud aduan-aduan yang diterima didapati benar dan selari dengan peruntukan undang-undang, Peraturan, Pekeliling-Pekeliling termasuk prosedur-prosedur dan sistem yang digunapakai bagi tujuan urusan perkhidmatan berkenaan.
*** Aduan Tertunggak bermaksud aduan-aduan yang tidak dapat diselesai sebelum laporan penggal ini (Laporan kali pertama tidak diperlukan).

4. Isu-Isu Utama Semasa Yang Ingin dibangkitkan:- (a) (b) (c)