

Rujukan Kami : BPA(S)PA.87/452/4/1 Jld.2 (1)

8 November 2004

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

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

PINDAAN KEPADA KATEGORI UNTUK MAKSUD PELAPORAN ADUAN YANG DITERIMA OLEH AGENSI-AGENSI KEPADA BIRO PENGADUAN AWAM (BPA), JABATAN PERDANA MENTERI

Adalah saya dengan hormatnya merujuk kepada perkara yang dinyatakan di atas.

2. Untuk makluman Y.Bhg Tan Sri/Dato'/Datuk/Tuan/Puan bahawa kategori yang digunakan untuk tujuan pelaporan aduan yang diterima oleh Agensi-agensi kepada BPA mengikut Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (SPKPA) Bil. 1 Tahun 2002 telah disemak semula dan dipinda. Kategori aduan yang baru adalah seperti berikut :-

- 2.1. Kelewatan Atau Tiada Tindakan
- 2.2. Tindakan Tidak Adil
- 2.3. Kekurangan Kemudahan Awam
- 2.4. Kepincangan Perlaksanaan Dasar Dan Kelemahan Undang-Undang
- 2.5. Salah guna Kuasa/Penyelewengan
- 2.6. Salah laku Anggota Awam
- 2.7. Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan
- 2.8. Kegagalan Penguatkuasaan
- 2.9. Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter Dan Telefon
- 2.10. Pelbagai Aduan

Bagaimanapun format pelaporan masih sama seperti mana yang dinyatakan di dalam surat BPA(S).PA.87/452/4/1 (16) bertarikh 31 Januari 2002.

3. Kerjasama Y.Bhg Tan Sri/Dato'/Datuk/Tuan/Puan, untuk mengambil maklum tentang pindaan ini adalah dihargai dan saya memohon maaf di atas segala kesulitan yang dihadapi.

Sekian, terima kasih.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

Saya yang menurut perintah,

(HAJI KHALID BIN HAJI IBRAHIM)
Ketua Pengarah
Biro Pengaduan Awam
Jabatan Perdana Menteri.

