



# BIRO PENGADUAN AWAM

# Sejarah

Penubuhan Biro Pengaduan Awam (BPA) telah diumumkan oleh YAB Allahyarham Tun Haji Abdul Razak bin Hussein bekas Perdana Menteri Malaysia Ke 2 pada 23 Julai 1971 dan diletakkan di bawah Bahagian Penyelidikan Sosio Ekonomi dan Perancangan Am. Agensi ini mula beroperasi pada 2 Ogos 1971. Antara tujuan penubuhannya adalah menjadi badan pengawas bagi menjamin pentadbiran yang cekap dan adil. Selain itu BPA berperanan untuk merapatkan hubungan di antara Kerajaan dengan orang ramai serta mewujudkan satu saluran untuk membolehkan orang ramai mengemukakan kesulitan mereka semasa berurusan dengan agensi Kerajaan.

Bidang kuasa dan tanggungjawab BPA telah dipertingkatkan lagi melalui Pekeliling-Pekeliling berikut:-

- **Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bil. 1 / 2009. – Menambahbaik Proses Pengurusan Aduan Awam**
- **Surat Pekeliling Pentadbiran Awam (SPKA) Bil. 1 / 2002. – Meningkatkan Keberkesanan Pengurusan Pengaduan Awam**

## **Visi**

**Menjadi sebuah organisasi utama yang menyumbang kepada pencapaian kecemerlangan Perkhidmatan Awam melalui penyelesaian aduan awam.**

## **Misi**

**Menyelesaikan aduan awam dengan cepat, adil dan mesra serta menerima maklum balas awam mengenai dasar dan program Kerajaan untuk meningkatkan kualiti hidup rakyat Malaysia.**

## **Dasar Kualiti**

**Kami adalah komited kepada perkhidmatan dan layanan yang berkualiti dan berdedikasi dalam penyelesaian aduan bagi memenuhi kehendak pelanggan selaras dengan Sistem Pengurusan Kualiti yang diwujudkan.**

**Kami juga komited membuat penambahbaikan yang berterusan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti dan menilai semula semua objektif kualiti yang ditetapkan bagi memastikan ianya sentiasa sesuai mengikut kehendak pelanggan.**

# Objektif BPA

- Untuk menyelesaikan aduan dengan cekap, adil dan berkesan berdasarkan Piagam Pelanggan BPA.
- Untuk meningkatkan kadar penyelesaian aduan yang diterima daripada orang awam.
- Untuk menyediakan dan meningkatkan kemudahan membuat aduan kepada orang awam.
- Untuk mengurangkan aduan yang berulang-ulang terhadap perkhidmatan awam.
- Untuk memperkenalkan pembaharuan dan inovasi berasaskan aduan awam.
- Untuk memberi khidmat nasihat kepada agensi bagi meningkatkan sistem pengendalian aduan awam yang berkesan.
- Untuk mengesan isu-isu yang boleh menjadi punca aduan orang awam; dan.
- Untuk mendapatkan maklum balas orang ramai bagi menjayakan program pembangunan Kerajaan.

# Piagam Pelanggan

**Mengurus dan menyelesaikan aduan orang ramai terhadap agensi-agensi awam dalam tempoh 15 hari bekerja.**

# Takrif Aduan

Aduan Awam adalah aduan orang ramai mengenai ketidakpuasan mereka terhadap semua aspek pentadbiran Kerajaan (termasuk agensi-agensi yang diswastakan dan institusi-institusi yang berbentuk monopoli dan membekalkan keperluan-keperluan awam yang dirasai tidak adil, tidak mematuhi undang-undang dan peraturan yang sedia ada termasuk salahlaku, penyelewengan, salahguna kuasa, salah tadbir dan seumpamanya. Pengaduan awam meliputi semua aspek pentadbiran kerajaan termasuk agensi Kerajaan yang diswastakan. Jenis-Jenis Aduan Yang Tidak Boleh Diterima

- i) Perkara-perkara di bawah bidang Kuasa:
  - Jawatankuasa Kira-kira Awam
  - Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia
  - Biro Bantuan Guaman
- ii) Perkara berkenaan dasar Kerajaan yang telah ditetapkan
- iii) Masalah keluarga/Peribadi
- iv) Tuntutan Berbentuk '*Civil*' antara individu/syarikat

# Cara-cara Membuat Aduan

- Laman web [www.pcb.gov.my](http://www.pcb.gov.my)
  - Telefon 03-8872 5777
  - Faks 03-8888 7778
  - Menulis surat Biro Pengaduan Awam, Peti Surat 9000, Kuala Lumpur.
    - Kaunter Aduan Bergerak (KAB)
    - Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu (KABB)
    - Mesra Rakyat
  - Klinik Aduan BPA Program Penyelesaian Aduan Segera Bersama Timbalan Menteri di JPM Dengan Kementerian/Jabatan/Agensi Kerajaan Bilik VIP, Pusat Komuniti Sentul Perdana, Jalan 2/48A, Sentul Perdana, Bandar Baru Sentul, 51000 KUALA LUMPUR.
  - SMS Menghantar Sistem Pesanan Ringkas (SMS) ke 15888
- Contoh SMS BPA ADUAN (aduan anda) hantar ke 15888

# Jenis-jenis Aduan yang Boleh Diterima oleh BPA

## 1. Kelewatan Atau Tiada Tindakan

- i) **Jabatan Pendaftaran Negara yang berjanji akan menyiapkan Mykad dalam tempoh 2 bulan dari tarikh permohonan tetapi tidak menyiapkannya, tidak memberikan jawapan tentang permohonan kewarganegaraan.**
- ii) **Lembaga hasil Dalam Negeri tidak membayar balik baki kredit cukai pendapatan dalam 2 bulan walaupun dijanjikannya.**
- iii) **Polis tidak atau lewat kemukakan laporan polis mengenai kemalangan jalan raya.**
- iv) **Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP) lewat meluluskan permohonan-permohonan untuk mengeluarkan caruman untuk membeli rumah, untuk pendidikan anak dan hilang upaya.**
- v) **KWSP dan PERKESO tidak mengambil tindakan terhadap aduan-aduan yang telah dibuat mengenai majikan-majikan yang tidak mencarum dengan KWSP walaupun potongan dilakukan dari gaji pekerja-pekerja.**

# Jenis-jenis Aduan yang Boleh Diterima oleh BPA

## 2. Tindakan Tidak Adil

- i) Pejabat Tanah tidak memberi jawapan tentang kedudukan permohonan tanah, sama ada berjaya atau gagal.
- ii) Bahagian Pencen tidak memberi jawapan tentang permohonan pencen.
- iii) Majlis Perbandaran belum meluluskan permohonan pelan pembinaan bangunan yang lama dikemukakan, tidak/lewat mengeluarkan notis cukai pintu.
- iv) Jabatan Kebajikan Masyarakat tidak meluluskan permohonan bantuan kebajikan.
- v) PERKESO tidak membayar pampasan.
- vi) Jabatan Perkhidmatan Awam dan PTPTN tidak memberi jawapan tentang permohonan biasiswa/pinjaman.

# **Jenis - jenis Aduan yang Boleh Diterima oleh BPA**

## **3. Kekurangan Kemudahan Awam**

- i) Ketiadaan kemudahan awam yang dikehendaki oleh orang awam seperti balai polis, balai bomba, sekolah, tempat ibadat, pasar, bekalan air, tong sampah, telefon, bekalan elektrik, perkhidmatan bas, lampu jalan, lampu isyarat, bonggol, jalan tar dan padang permainan kanak-kanak.**

## **4. Kepincangan Perlaksanaan Dasar Dan Kelemahan Undang-Undang**

- i) Jabatan membuat keputusan atau bertindak dengan tidak saksama tentang satu permohonan yang tidak mengikut peraturan / undang-undang yang telah ditetapkan seperti Pejabat Tanah meluluskan permohonan tanah oleh seorang yang baru membuat permohonan dan sebaliknya menolak permohonan seorang lain yang telah mengusahakan tanahnya selama 15 tahun.**

# Jenis - jenis Aduan yang Boleh Diterima oleh BPA

## 5. Salah Guna Kuasa/Penyelewengan

- i) **Ketua jabatan dan pegawai-pegawai kerajaan yang mempunyai kuasa dan menyalahgunakan kuasa mereka dengan meminta wang sogokan atau pelinciran untuk meluluskan sesuatu permohonan.**
- ii) **Pegawai-pegawai Majlis Daerah/Perbandaran/Dewan Bandaraya yang meluluskan permohonan pelan bangunan.**
- iii) **Jurutera Daerah Kerja Raya yang memberi kontrak, tender projek, pembinaan jalan dan jambatan kepada kontraktor-kontraktor yang memberi beliau imbuhan dan komisen.**
- iv) **Pegawai Imigresen yang meluluskan permit kerja dan lesen pembantu rumah dan pekerjapekerja buruh asing .**
- v) **Pegawai Polis mengurangkan dan membatalkan saman dan kompaun trafik pihak-pihak bersalah yang memberinya duit kopi, ahli-ahli keluarga dan rakan-rakan.**

# Jenis - jenis Aduan yang Boleh Diterima oleh BPA

## 6. Salah laku Anggota Awam

- i. Pegawai dan kakitangan jabatan/agensi yang tidak/ kurang sopan, memaki orang awam, kasar dan berkelakuan buruk semasa berurusan dengan orang awam, sama ada melalui telefon ataupun bersemuka, cuai menjalankan tugas mereka, ponteng dari kerja semasa waktu kerja, datang lewat kerja dan balik awal, menjalankan perniagaan sendiri semasa waktu pejabat.
- ii. Anggota di kaunter perkhidmatan seperti di Jabatan Imigresen, Lembaga Basil Dalam Negeri, Kumpulan Wang Simpanan Pekerja, Jabatan Pendaftaran Negara, Balai Polis, Jabatan Pengangkutan Jalan yang tidak melayan orang awam yang datang untuk berurusan dengan sopan, sombong, bersikap endah tak endah, tidak peramah, bersikap perkauman.

# Jenis - jenis Aduan yang Boleh Diterima oleh BPA

## 7. Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan

Pihak Berkuasa Tempatan, Polis DiRaja, Lembaga Perlesenan Kenderaan Perdagangan (LPKP), Jabatan Alam sekitar (JAS), Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ) yang tidak menjalankan tugas mereka dengan bersungguh-sungguh dan teratur seperti yang ditetapkan. Contohnya:-

- i) Majlis Perbandaran tidak mengambil tindakan ke atas penjaja-penjaja tidak berlesen yang berniaga, pembinaan bangunan-bangunan haram tanpa mendapat kebenaran Majlis Perbandaran.
- ii) LPKP gagal mengambil tindakan ke atas pemandu teksi yang caj kadar teksi yang tinggi dan tidak mengikut meter.
- iii) JPJ tidak bertindak ke atas pemandu-pemandu bas yang tidak mengikut laluan yang ditetapkan dalam lesennya.
- iv) JAS tidak bertindak terhadap pemilik kilang-kilang dan pihak yang tidak bertanggungjawab yang mencemarkan udara dan membuang bahan-bahan dan sisa toksid merata-rata dan menjejaskan kesihatan orang ramai.
- v) Mahkamah sering menangguhkan perbicaraan kes dan lambat menetapkan tarikh perbicaraan kes walaupun kes sudah lama difailkan oleh peguam.

# Jenis - jenis Aduan yang Boleh Diterima oleh BPA

## 8. Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter Dan Telefon

- i) Jabatan/Agensi kerajaan tidak menyelenggarakan perkhidmatan dan kemudahan awam dengan baik dan sempurna. Contohnya, Guru Besar Sekolah, Jabatan Pendidikan Negara/Daerah tidak memperbaiki sekolah yang rosak dan bocor semasa hujan.
- ii) Jabatan Agama yang tidak menjaga kebersihan tempat ibadat.
- iii) Majlis Daerah/Perbandaran tidak menjaga kebersihan pasar, membaiki jambatan yang tidak selamat, tidak menggantikan alat-alat permainan awam yang rosak, tidak membersihkan jalan-jalan, tidak mencuci longkang tersumbat dan penuh dengan sampah yang menyebabkan air tidak mengalir dan kemudian menjadi tempat pembiakan nyamuk, tidak membaiki lampu-lampu jalan yang tidak bernyala dan selalu rosak, tidak mengutip sampah sarap, tidak memotong rumput di padang-padang permainan.
- iv) Guru-guru dan pengetua sekolah yang memukul murid-murid kerana kesalahan murid-murid atau tanpa sebab munasabah, doktor-doktor yang cuai semasa merawat pesakit-pesakit yang menyebabkan kecacatan dan kematian pesakit.

# Jenis - jenis Aduan yang Boleh Diterima oleh BPA

## 9. Kegagalan Penguatkuasaan

- i) Kegagalan penguatkuasaan oleh Polis terhadap perlumbaan haram dan gejala penagihan dadah yang semakin membimbangkan orang ramai.
- ii) Kegagalan penguatkuasaan oleh pasukan Polis terhadap kes kecurian dan kes ragut di kawasan kediaman.

Pihak Berkuasa Tempatan tidak mengambil tindakan walaupun banyak aduan telah dikemukakan mengenai bunyi bising yang disebabkan oleh kewujudan bengkel haram membaiki motosikal.

## 10. Pelbagai Aduan

Aduan-aduan selain daripada 9 kategori di atas.

# Ahli-ahli Jawalankuasa Tetap Pengaduan Awam

## KEAHLIAN DAN PERANAN JKTPA

Bidang kuasa JKTPA adalah seperti berikut:

- Menentukan dasar-dasar mengenai sistem pengendalian pengaduan awam;
- Menimbang dan membuat keputusan mengenai laporan/kes yang dikemukakan oleh BPA mengenai pengaduan awam; dan
- Mengarahkan jabatan/agensi yang berkenaan supaya mengambil tindakan pembedulan dalam menyelesaikan sesuatu aduan/kes yang dirujuk kepadanya.

Pengerusi JKTPA-Tan Sri Mohd Sidek Bin Hassan

Keahlian JKTPA terdiri daripada:

**Ketua Setiausaha Negara (Pengerusi)**

**Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam**

**Ketua Setiausaha Perbendaharaan, Kementerian Kewangan**

**Ketua Pesuruhjaya, Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia**

**Ketua Pengarah, Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia**

**Timbalan Ketua Setiausaha Kanan, Jabatan Perdana Menteri**

# Lembaga Penasihat Biro Pengaduan Awam

## 1. Objektif Penubuhan Lembaga Penasihat

- 1.1 Objektif penubuhan Lembaga Penasihat Biro Pengaduan Awam (BPA) adalah untuk meningkatkan keberkesanan BPA dalam hal-hal berikut:
  - i. Pengurusan dan pemantauan aduan awam;
  - ii. Pengesanan isu-isu yang dijangka akan menjejaskan imej agensi awam;
  - iii. Pengurusan maklum balas awam terhadap dasar dan program Kerajaan; dan
  - iv. Program-program dan perancangan yang dilaksanakan oleh BPA.

## 2. Terma Rujukan

- 2.1 Menasihati BPA dalam meningkatkan lagi keupayaan sebagai agensi pengurusan, penyelarasan dan pemantauan aduan awam yang berkesan;
- 2.2 Menasihati mengenai perancangan dan pelaksanaan program-program BPA;
- 2.3 Menasihati BPA dalam usaha meningkatkan kerjasama dan penyelarasan di antara BPA dengan agensi-agensi awam dalam hal ehwal pengaduan awam; dan
- 2.4 Membuat penilaian terhadap pencapaian dan keberkesanan program yang dilaksanakan oleh BPA.

# Lembaga Penasihat Biro Pengaduan Awam

## 3. Keahlian Lembaga Penasihat

Keanggotaan Lembaga Penasihat BPA adalah seramai 10 orang terdiri dari wakil agensi Kerajaan, sektor swasta, media dan Badan Bukan Kerajaan. Komposisi ahli Lembaga Penasihat yang dicadangkan adalah seperti berikut:

Perwakilan Kerajaan	1
Perwakilan NGO/GLC/Akademik	4
Perwakilan Media	1
Ahli Lembaga yang kekal	4
	<hr/>
	10

# Program dan Aktiviti BPA

## Program MESRA

Program ini mula dilaksanakan pada tahun 2002. Ia merupakan satu majlis dialog di antara Ketua-ketua Jabatan di peringkat negeri dan daerah dengan orang ramai yang terdiri daripada pemimpin masyarakat, persatuan penduduk, petani, nelayan dan sebagainya. Biasanya majlis dialog ini akan dipengerusikan oleh Y.B Menteri, Timbalan Menteri, Setiausaha Parlimen, Menteri Besar, Ketua Setiausaha Negara, Setiausaha Kerajaan Negeri dan Ketua Pengarah BPA. Semua aduan yang dikemukakan pada majlis ini akan direkodkan oleh BPA untuk tindakan penyelesaian bersama agensi kerajaan terbabit.

# Program dan Aktiviti BPA

## Kaunter Aduan Bergerak (KAB)

Program KAB ialah satu program di mana BPA membuka kaunter di peringkat mukim untuk menerima aduan awam. Program ini berjalan sejak tahun 1989 dengan istilah Litaran mengikut Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bil. 4 Tahun 1992. Program ini telah dilaksanakan di semua negeri dan tumpuan utama program ini ialah di kawasan pedalaman.

# Program dan Aktiviti BPA

## Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu (KABB)

Program Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu (KABB) wujud hasil daripada penambahbaikan yang dibuat kepada Kaunter Aduan Bergerak (KAB) dengan matlamat untuk mengekalkan dan memperluaskan program ini di seluruh negara. KABB yang pertama diadakan pada tahun 2005 di Taiping, Perak. Program ini bukan sahaja melibatkan kaunter BPA malah turut melibatkan pelbagai kaunter dari jabatan kerajaan yang lain. KABB dikendalikan oleh pegawai BPA dan Jabatan/Agensi setempat secara bersemuka dengan masyarakat setempat bagi memberi peluang kepada mereka membuat aduan atau menyatakan ketidakpuasan hati terhadap sebarang tindakan pentadbiran Kerajaan termasuk juga agensi Kerajaan yang diswastakan.