



Biro Pengaduan Awam
Sedia Membantu

BULETIN BPA



<http://www.bpa.jpm.my>

Isu 6 / 2008

BPA JOHAN KESELURUHAN LAMAN WEB HARI KUALITI JPM



Dr. Chua (kiri) menerima Anugerah Johan keseluruhan pertandingan laman web terbaik di bawah Jabatan Perdana Menteri dari Tan Sri Sidek Hassan.

Putrajaya : Biro Pengaduan Awam (BPA) telah berjaya merangkul empat anugerah yang dipertandingkan pada Hari Kualiti Jabatan Perdana Menteri yang diadakan pada 27 November 2007. Tiga daripada anugerah tersebut merupakan Johan dan satu lagi adalah anugerah khas. Dua anugerah Johan yang diterima oleh BPA, menerusi pertandingan laman web dan satu lagi menerusi pertandingan Pameran di bawah kategori B, manakala anugerah khas pula diterima menerusi Pengurusan Perhubungan Pelanggan Terbaik dalam kategori B.

Anugerah Johan keseluruhan Pertandingan Laman Web di antara Agensi-agensi Kerajaan di bawah Jabatan Perdana Menteri yang diterima oleh BPA telah melayakkan agensi ini menyimpan Piala Pusingan Menteri-menteri Di Jabatan Perdana Menteri. BPA telah diwakili oleh Ketua Pengarahnya, Dr Chua Hong Teck untuk menerima hadiah yang disampaikan oleh Ketua Setiausaha Negara Tan Sri Mohd Sidek Hassan pada majlis tersebut.



Panel juri bagi pertandingan pameran bertanyakan sesuatu kepada pegawai BPA



Tan Sri Sidek Hassan diberi penerangan oleh pegawai IT BPA berkenaan laman web BPA. Turut kelihatan pegawai kanan aduan, Encik Nasir.

ISSN 1985-4897



9 771985 489005



Biro Pengaduan Awam *Sedia Membantu*

PENAUNG

Ketua Pengarah

PENASIHAT

*Timbalan Ketua Pengarah I
Timbalan Ketua Pengarah II*

SIDANG REDAKSI

Ketua Pengarang

Pegawai Perhubungan Awam

Pengarang

*Md. Nasir Ecsoff
Siva Balan a/l Domadharan
Abdul Jalil Abdul Bar
Nurunnajwa Arshad*

Pengarang Bersama

Pengarah-Pengarah Negeri

Buletin BPA diedarkan secara percuma kepada orang ramai. Sebarang sumbangan rencana, berita, dan pendapat amatlah dialu-alukan, sumbangan hendaklah dihantar kepada:

Ketua Pengarang

*Buletin BPA,
Jabatan Perdana Menteri
Aras 6, Blok B1,
Pusat Pentadbiran
Kerajaan Persekutuan
62502 Putrajaya*

Tel: 03-8888 7777

Fax: 03-8888 3748

Email: ayu@bpa.jpm.com

Rekabentuk

KAB Communication Sdn. Bhd

Tinta **PENGARANG**

Peranan BPA dilihat semakin penting dalam menguruskan sistem aduan yang mana ianya bergerak seiring dengan kehendak Y.A.B. Perdana Menteri memperkasakan sistem penyampaian. Justeru itu, BPA telah mengambil inisiatif awal dengan memperkemarkan perkhidmatan perhubungan pelanggan dan mewujudkan sistem ***I-Aduan*** yang dapat membantu masyarakat menyalurkan aduan dengan lebih mudah dan sistematik.

Berlandaskan kesungguhan dan persediaan awal dalam menghadapi perkembangan teknologi masa kini, BPA telah membuktikan pencapaian dengan merangkul beberapa anugerah pertandingan di Hari Kualiti Jabatan Perdana Menteri, iaitu Johan Pertandingan Laman Web, Johan Pertandingan Pameran Hari Q (kategori B), Anugerah Khas Pengurusan Pelanggan Terbaik (kategori B) dan Johan Keseluruhan Laman Web.

Tanggungjawab BPA menjadi semakin besar dan mencabar apabila Ketua Setiausaha Negara, Tan Sri Mohd. Sidek Hassan mengehendaki BPA mengurus dan melaksanakan pemantauan secara berpusat terhadap media cetak dan aduan-aduan orang ramai.

Setiap aktiviti serta program yang dijalankan oleh BPA sejak beberapa tahun kebelakangan ini telah mendapat sokongan dan sambutan menggalakkan oleh masyarakat seperti program Mesra Rakyat, Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu (KABB), Kaunter Aduan Bergerak (KAB), pameran Islam Hadhari dan lain-lain aktiviti melibatkan orang ramai. Sambutan ini menunjukkan bahawa masyarakat semakin mengenali BPA yang berperanan aktif dalam menerima dan menyalurkan setiap aduan yang ingin disampaikan dengan betul serta membantu menyelesaikan setiap isu dalam jangka masa yang singkat.

Bagi mencapai misi nasional menjelang tahun 2020, kakitangan BPA akan sentiasa dibekalkan dengan pengalaman, pengetahuan dan kecekapan agar setiap apa yang dilaksanakan akan mendapat reaksi yang terbaik. Pertambahan aduan yang diterima pada tahun ini telah meningkat dari tahun lepas yang mana ini membuktikan bahawa orang ramai masih lagi mempercayai keberkesanan BPA dalam melaksanakan tanggungjawab.

Menurut Ketua Pengarah BPA, Dr Chua Hong Tek, beliau tanpa jemu mengingatkan warganya supaya menitikberatkan kepuasan pelanggan, mempercepatkan penyelesaian aduan dan menjaga imej BPA. Harapan Dr. Chua sebagai nakhoda BPA, beliau mahu melihat BPA menjadi sebuah organisasi yang disegani bukan sahaja dari segi imej, malah keseluruhan aspek dalam memberikan perkhidmatan dari semasa ke semasa.

PERASMIAN PEMBUKAAN PEJABAT BPA NEGERI SARAWAK



Tan Sri Bernard memukul gong sebagai simbolik perasmian pejabat baru BPA di Sarawak. Turut kelihatan Dr. Chua (kiri) dan Pengarah BPA Sarawak, Encik Philip.



Tan Sri Bernard bersalaman dengan para tetamu selepas majlis.

Kuching – Menteri Di Jabatan Perdana Menteri, Y.B.Tan Sri Bernard Giluk Dompok telah merasmikan pembukaan pejabat Biro Pengaduan Awam (BPA), Negeri Sarawak, Jabatan Perdana Menteri pada 15 November lepas, bertempat di Tingkat 17, Auditorium, Bangunan Sultan Iskandar. Majlis yang diadakan secara sederhana tetapi meriah telah dihadiri oleh Ketua-ketua Jabatan peringkat Persekutuan dan Negeri serta pemimpin-pemimpin masyarakat di negeri ini.

Tan Sri Bernard dalam ucapannya, yakin dengan pembukaan BPA di negeri ini dapat menyegerakan lagi penyelesaian aduan orang ramai terhadap agensi Kerajaan Persekutuan. Dalam hal ini, beliau berharap Ketua-ketua Jabatan Persekutuan di negeri ini memberi kerjasama yang padu kepada BPA.

Manakala Ketua Pengarah BPA, Dr Chua Hong Teck pula meminta kerjasama pihak media menghebahkan kewujudan BPA serta peranannya di dalam membantu orang ramai menyelesaikan masalah semasa mereka berurusan dengan agensi-agensi Kerajaan Persekutuan di negeri ini. Publisiti mengenai pejabat baru BPA ini juga akan dapat dihebahkan kepada masyarakat melalui program-program seperti Kaunter Aduan Bergerak dan Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu yang akan dilaksanakan nanti.



Sidang Media bersama Menteri Jabatan Perdana Menteri dan KP BPA.

LAWATAN KERJA KP

KE BPA NEGERI MELAKA / NEGERI SEMBILAN

Melaka : Ketua Pengarah, Biro Pengaduan Awam (BPA), Jabatan Perdana Menteri, Dr Chua Hong Teck, meminta pegawai dan kakitangan BPA di negeri ini bersedia untuk membantu orang ramai yang ingin mendapatkan bantuan di dalam menyelesaikan masalah yang mereka hadapi sewaktu berurusan dengan agensi-agensi kerajaan terbabit. Perkhidmatan yang diberikan mestilah ikhlas dan maklumat yang disampaikan mestilah tepat dan lengkap mengikut prosedur atau peraturan yang ditetapkan oleh jabatan terlibat. Penerangan yang jelas dapat memudahkan pengadu menyelesaikan aduan mereka dengan berkesan. Nasihat ini disampaikan semasa pertemuan beliau dengan pegawai dan kakitangan BPA Negeri Melaka / Negeri Sembilan pada 19 Julai 2007 lepas.

Tambah beliau, sebagai agensi kerajaan yang baru dibuka sudah tentu BPA memerlukan bantuan daripada jabatan kerajaan lain di kedua-dua negeri untuk menghebahkan kepada orang ramai tentang penubuhan dan peranannya sebagai agensi yang menguruskan aduan awam. Bagi mencapai matlamat tersebut kakitangan BPA diminta menjalin hubungan mesra dengan semua Jabatan/agensi dan menyertai program-program yang dijalankan oleh mereka terutamanya yang melibatkan orang ramai.

Dr Chua meminta semua kakitangan BPA di negeri ini bekerja dalam satu pasukan kerana ia dapat memantapkan lagi tugas dan tanggungjawab yang di laksanakan. Segala masalah yang dihadapi hendaklah diselesaikan secara musyawarah dan berhemah. Sebagai agensi yang menguruskan aduan awam BPA boleh menjadi contoh kepada lain-lain agensi di negeri ini untuk membantu mereka di dalam menguruskan aduan orang ramai dengan lebih berkesan.



Dr Chua (tengah) berbincang dengan Pengarah dan Kakitangan BPA Negeri Melaka.



Dr Chua (berkot) meninjau pejabat BPA Negeri Melaka/ N. Sembilan.



Biro Pengaduan Awam ***Sedia Membantu***

LAWATAN KERJA KP KE PEJABAT BPA NEGERI PERAK



Ipoh: Pegawai dan kakitangan Biro Pengaduan Awam (BPA) Negeri Perak, Jabatan Perdana Menteri diminta bekerja dengan komitmen yang tinggi membantu orang ramai yang menghadapi masalah dengan agensi kerajaan kerana ini dapat meningkatkan keyakinan umum terhadap perkhidmatan BPA. Dalam hal ini semua pegawai perlu berusaha menambah ilmu pengetahuan tentang peraturan dan undang-undang yang diguna pakai oleh sektor awam dan swasta kerana ini akan memudahkan penyelesaian masalah yang dikemukakan oleh pelanggan. Nasihat ini disampaikan oleh Ketua Pengarah BPA, Dr Chua Hong Teck semasa beliau mengadakan lawatan kerja Ke BPA Negeri Perak pada 2 Ogos lepas.

Tambahnya lagi, sebagai sebuah agensi yang baru dibuka di negeri ini, sudah tentu BPA memerlukan publisiti meluas untuk memaklumkan kepada orang ramai tentang kewujudan dan peranannya. Bagi mencapai matlamat tersebut, Dr Chua berharap kakitangan BPA dapat menjalin hubungan dengan Ketua-ketua Jabatan peringkat negeri dengan menyertai program-program yang dijalankan oleh agensi berkenaan bersama orang ramai.



02.08.2007 09:44

KAUNTER ADUAN BERGERAK BERSEPADU DAERAH BALING

Baling : Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu (KABB) anjuran bersama Biro Pengaduan Awam Negeri, Pulau Pinang, Kedah dan Perlis dan Pejabat Daerah Baling telah diadakan pada 17 Jun 2007. Perasmiaannya telah disempurnakan oleh Ahli Parli-
men Baling YB Dato' Dr Mashitah Ibrahim. Sebanyak 29 agensi kerajaan dan swasta telah membuka kaunter perkhidmatan masing-masing bagi memudahkan orang ramai membuat aduan, pertanyaan dan memberi cadangan tentang perkhid-
matan kerajaan di daerah ini.

Biro Pengaduan Awam (BPA) telah diwakili oleh Timbalan Ketua Pengarah I, Encik Isbah Idrus. Seramai 450 orang telah hadir pada program berkenaan dan pelbagai aduan telah dikemukakan kepada agensi terbabit. Semua aduan yang dikemukakan telah direkodkan untuk tindakan selanjutnya.

Dr Mashitah dalam ucapan perasmiaannya meminta orang ramai mengambil peluang untuk membuat pertanyaan tentang masalah yang dihadapi kepada agensi kerajaan yang berkaitan. Bagaimanapun beliau mengingatkan orang ramai supaya membuat aduan yang berasas dengan mengemukakan bukti bagi memudahkan agensi kerajaan terbabit mengambil tinda-
kan penyelesaian ke atas aduan tersebut.



Dr. Mashita (tengah) diberi penerangan oleh petugas kaunter mengenai maklumat agensi berkenaan



Barisan tetamu jemputan dari kiri Wakil Pegawai Daerah Baling, Dr Mashita, TKP I, BPA dan Pengarah BPA Negeri Pulau Pinang, Kedah dan Perlis.



Orang ramai mengunjungi kaunter perkhidmatan yang dibuka.

PROGRAM MESRA RAKYAT DI BATU PAHAT

BATU PAHAT - Program MESRA Rakyat anjuran Biro Pengaduan Awam Negeri Johor dengan kerjasama Pejabat Daerah Batu Pahat pada 6 November 2007 bertempat di Dewan Jubli Intan, Batu Pahat mendapat sambutan baik orang ramai terutama penduduk setempat. Seramai 460 orang termasuk Ketua-ketua Jabatan peringkat daerah dan negeri telah hadir dalam program yang bermula pada jam 9.30 pagi dan berakhir pada 12.45 tengah hari.

Dalam ucapan perasmian, Setiausaha Kerajaan Negeri Johor, Y.B. Dato' Haji Abdul Latiff bin Yusof mengingatkan agar setiap penjawat awam memberi perkhidmatan yang lebih berkualiti agar rakyat berpuas hati sekali gus meningkatkan imej perkhidmatan awam. Setiap ketua jabatan bertanggungjawab dalam menentukan kualiti dan integriti setiap jabatan di tahap yang tinggi, serta berharap agar kepentingan rakyat sentiasa diberi keutamaan.

Y.B. Setiausaha Kerajaan Negeri kemudian mempengerusikan sesi dialog. Para peserta telah mengemukakan pelbagai aduan yang sebahagiannya diberi jawapan oleh wakil Jabatan yang berkenaan, manakala aduan-aduan lain telah direkod oleh BPA untuk tindakan lanjut.

Turut hadir dalam program MESRA Rakyat ini ialah Timbalan Ketua Pengarah II, Puan Suriaty binti Haji Muslim, Pegawai Daerah Batu Pahat, Tuan Haji Yahya bin Mohd Salleh dan Pengarah BPA Johor, Encik Rohani Salleh.



Dato' Abdul Latiff, TKP II, Puan Suriati bersama pengarah BPA Johor, Encik Rohani semasa jamuan makan tengahari.



Ahli-ahli panel majlis mesra yang dipengerusikan oleh Dato' Haji Abdul Latiff.



Tetamu yang hadir mendengar ucapan perasmian Setiausaha Kerajaan Negeri Johor, Dato' Haji Abdul Latiff.

DIARI



**BPA SAMBUT
50
TAHUN
MERDEKA**



KO



**LAWATAN
OMBUDSMEN
PAKISTAN**



**TEMUR
KP DE
BERN**



**MAJLIS
PERPISAHAN**



**LAWA
PELA
UNIVE
DARUL**



BPA



KABB DAERAH MERSING

Mersing : Timbalan Ketua Pengarah II, Biro Pengaduan Awam (BPA), Jabatan Perdana Menteri, Puan Suriaty Haji Muslim mengucapkan terima kasih kepada semua Ketua Jabatan dan kakitangan mereka di atas kerjasama yang diberikan membuka kaunter perkhidmatan masing-masing dan berharap kerjasama ini dapat diteruskan pada masa hadapan demi kebaikan orang ramai dan agensi kerajaan di daerah ini. Ucapan ini disampaikan semasa menutup program Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu (KABB) anjuran bersama Biro Pengaduan Awam, Negeri Johor, Jabatan Perdana Menteri.

Program yang diadakan di Tapak Pasar Lambak, Taman Wawasan, Mersing telah disertai sebanyak 28 agensi kerajaan dan swasta membuka kaunter perkhidmatan mereka diantaranya ialah Suruhanjaya Pilihan Raya (SPR), Majlis Daerah Mesing (MDM), Pejabat Tanah dan Daerah Mersing (PTD), Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM), Jabatan Alam Sekitar (JAS), Telekom Malaysia (TM), Jabatan Hal Ehwal Pengguna, Polis Diraja Malaysia dan Jabatan Pendaftaran Negara.

Sebanyak 55 kes aduan, telah direkodkan oleh agensi kerajaan yang mengambil bahagian sepanjang tempoh program ini diadakan. BPA telah mengambil semua aduan tersebut untuk dimasukkan ke dalam sistem aduan agensi ini untuk tujuan pemantauan ke arah penyelesaian bersama-sama dengan agensi kerajaan terbabit.



PROGRAM KAUNTER ADUAN BERGERAK BERSEPADU *DI SHAH ALAM*

SHAH ALAM : Biro Pengaduan Awam (BPA) Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur / Selangor dan Persatuan Penduduk Seksyen 25, Shah Alam telah mengadakan Program Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu (KABB) bertempat di Dewan Majlis Bandaraya Shah Alam (MBSA) Seksyen 25, pada 21 Julai 2007 bermula jam 9.00 pagi hingga 1.00 tengahari.

Ahli Dewan Undangan Negeri (ADUN) Sri Muda, Datuk Haji Amzah Umar serta Timbalan Datuk Bandar MBSA telah hadir bagi mendapatkan maklum balas dan mendengar sendiri aduan-aduan yang diterima.

Dalam program tersebut sebanyak 19 agensi kerajaan terlibat yang menyaksikan sebanyak 132 aduan yang diterima sepanjang program tersebut yang menyaksikan kehadiran lebih daripada 300 penduduk sekitar Shah Alam.

Biro Pengaduan Awam ***Sedia Membantu***

KAUNTER ADUAN BERGERAK BERSEPADU DI JOHOR BAHRU



TKP II, Puan Suriyaty mengadakan lawatan ke kaunter-kaunter aduan.

Johor Bahru : Biro Pengaduan Awam (BPA) Negeri Johor, Jabatan Perdana Menteri (JPM) dengan kerjasama Pejabat Daerah Johor Bahru telah berjaya mengadakan program Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu (KABB) pada 8 September 2007 bertempat di Tapak Pasar Tani FAMA, Stadium Larkin. Timbalan Ketua Pengarah II, BPA, JPM, Puan Suriyaty Haji Muslim telah hadir dan menutup program berkenaan dengan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberi kerjasama.

Petugas agensi menerima aduan orang awam.



Sebanyak 27 Agensi Kerajaan telah mengambil bahagian dengan membuka kaunter perkhidmatan masing-masing untuk memberi peluang kepada orang ramai membuat aduan, pertanyaan serta mengemukakan cadangan tentang perkhidmatan kerajaan yang mereka terima. Sepanjang tempoh program ini dijalankan sebanyak 75 aduan telah direkodkan oleh agensi-agensi kerajaan terbabit. Turut hadir dalam program ini ialah Pengarah Lembaga Pemasaran Pertanian Persekutuan (FAMA) Johor, Tuan Haji Abdul Rahman Ismail.

MAJLIS MESRA DAN SIDANG MEDIA BERSAMA MENTERI DI JABATAN PERDANA MENTERI

Putrajaya : Biro Pengaduan Awam (BPA), Jabatan Perdana Menteri telah mengadakan majlis Mesra dan Sidang Media bersama Menteri di Jabatan Perdana Menteri Yang Berhormat Tan Sri Bernard Dompok pada 30 Oktober bertempat di Ibu Pejabat BPA di Putrajaya. Majlis ini yang telah dihadiri sama oleh beberapa orang pengadu yang telah berjaya diselesaikan aduan mereka oleh agensi ini.

Majlis tersebut telah dimulakan dengan taklimat kepada pihak media oleh Ketua Pengarah BPA Dr Chua Hong Teck mengenai maklumat terkini tentang statistik aduan orang ramai yang diterima dan diselesaikan oleh BPA serta pelaksanaan program sistem pengurusan aduan dikenali sebagai Sistem Pemantauan Aduan Agensi Awam dan sistem ini akan dibekalkan kepada semua Kementerian / Jabatan dan Agensi kerajaan bagi meningkatkan lagi pengurusan aduan orang ramai dengan lebih cekap dan berkesan, projek ini dijangka dilaksanakan pada tahun 2008.

Menteri di Jabatan Perdana Menteri, Tan Sri Bernard Dompok pada sidang mediana pula telah memaklumkan mengenai penubuhan sebuah badan perundangan Biro Pengaduan Awam, di antara tugas badan khas tersebut ialah untuk memantau kelewatan maklum balas orang ramai yang dihantar oleh BPA kepada agensi terbabit. Hadir sama pada majlis ini ialah Timbalan Ketua Pengarah I, Isbah Idrus dan Timbalan Ketua Pengarah II, BPA, Puan Suriyaty Haji Muslim.



LAWATAN KERJA

TKP 1 BPA KE OMBUDSMAN HONG KONG DAN PEJABAT COMMISSION AGAINST CORRUPTION MACAO

Timbalan Ketua Pengarah I, Biro Pengaduan Awam (BPA) Jabatan Perdana Menteri, Encik Isbah Idrus dan Ketua Penolong Pegawai Aduan, Encik Md Nasir Ecsoff telah mengadakan lawatan kerja ke Pejabat Ombudsman Hong Kong (OMB) dan Pejabat Commission Against Corruption Macao (CCAC) pada 3 hingga 5 Disember 2007. Lawatan selama dua hari ini telah mendapat meningkatkan lagi pengetahuan tentang peranan kedua-dua agensi tersebut di dalam menguruskan aduan orang ramai serta pencegahan rasuah di kalangan kakitangan kerajaan dan rakyat di Negara berkenaan di samping dapat mengeratkan lagi hubungan mesra dan kerjasasama yang telah sedia terjalin di antara BPA dan agensi berkenaan.

Di Hong Kong, Encik Isbah dan Encik Nasir telah mengadakan perbincangan serta bertukar-tukar pandangan mengenai pengurusan aduan yang dijalankan oleh BPA dan Ombudsman Hong Kong bersama dengan pegawai-pegawai kanan Pejabat tersebut. Begitu juga di Macau, beliau telah mengadakan perbincangan dengan pegawai-pegawai Pejabat Commission Against Corruption berkenaan untuk mendapatkan gambaran sebenar bagaimana mereka menjalankan tugas di dalam menangani rasuah di Negara mereka. Sebelum berangkat pulang ke Malaysia Encik Isbah dan Encik Md Nasir telah berkunjung ke Pejabat konsul Malaysia di Hong Kong dan bertemu dengan pegawai konsul Puan Jamaaiah dan Encik Mohd Fadzie untuk memaklumkan mengenai lawatan kerja tersebut.



PROGRAM MESRA DI GUA MUSANG



Gua Musang : Biro Pengaduan Awam (BPA) Terengganu / Kelantan, Jabatan Perdana Menteri dengan kerjasama Lembaga Kemajuan Kelantan Selatan (KESEDAR) telah berjaya mengadakan Program MESRA RAKYAT bertempat di Pusat Sivik Gua Musang, Kelantan pada 6 Ogos 2007. Program tersebut telah dirasmikan oleh Pengarah Jabatan Pembangunan Persekutuan Negeri Kelantan, Tuan Haji Shukry Bin Salleh, manakala Timbalan Ketua Pengarah I, BPA, Encik Isbah Idrus telah menyampaikan ucapan aluan pada majlis berkenaan.

Program yang bermula 8.30 pagi dan berakhir 1.30 tengah hari telah dihadiri seramai 250 orang peserta yang terdiri daripada penduduk tempatan. Sebanyak 32 aduan yang melibatkan pelbagai masalah telah dikemukakan sewaktu dialog dengan Ketua-ketua Jabatan yang mengambil bahagian di dalam program tersebut. Semua aduan tersebut telah direkodkan oleh BPA untuk diambil tindakan penyelesaian bersama agensi kerajaan terbabit.



MAJLIS PERJUMPAAN KETUA PENGARAH DENGAN PEGAWAI PERHUBUNGAN AWAM KEMENTERIAN/ JABATAN KERAJAAN

Putrajaya : Majlis perjumpaan di antara Ketua Pengarah Biro Pengaduan Awam (BPA), Jabatan Perdana Menteri dengan Pegawai-pegawai Perhubungan Awam (PPA) Kementerian dan Jabatan Kerajaan telah diadakan pada 13 November 2007 lepas. Ini merupakan perjumpaan kali ketiga yang diadakan pada tahun ini. Seramai 45 orang PPA yang mewakili Kementerian dan Jabatan telah hadir.

Ketua Pengarah BPA, Dr Chua Hong Teck, dalam ucapannya telah memaklumkan tujuan perjumpaan ini diadakan. Pertama untuk menerangkan pelaksanaan projek Sistem Pemantauan Aduan Agensi Awam di mana sistem ini akan dibekalkan kepada semua Kementerian bagi meningkatkan lagi keberkesanan pengurusan aduan orang ramai; projek berkenaan dijangka siap pada penghujung tahun 2008.

Keduanya, untuk menerangkan satu modul khas yang dibangunkan dalam Sistem I Aduan BPA, bagi menguruskan pemantauan aduan di bawah kendalian Yayasan Kajian & Strategi Melayu (YKSM) untuk melaksanakan Projek Inovasi Khidmat Awam (PIKA). Ia melibatkan pengawasan terhadap berita-berita berkaitan Perkhidmatan Awam yang disiarkan menerusi media cetak untuk diambil tindakan sewajarnya oleh kementerian dan agensi kerajaan terlibat. Majlis perjumpaan ini turut dihadiri oleh Timbalan Ketua Pengarah I BPA, Encik Isbah Idrus dan beberapa orang pegawai kanan yang menguruskan aduan.



Alamat - alamat Pejabat Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri

PENGARAH
Biro Pengaduan Awam
Negeri Pulau Pinang / Kedah / Perlis
Jabatan Perdana Menteri
Paras 44, Menara KOMTAR, Jalan Pinang,
10000 Pulau Pinang.
Telefon: 04-263 6893 Faks: 04-263 6894

PENGARAH
Biro Pengaduan Awam,
Negeri Perak,
Jabatan Perdana Menteri
Tingkat 2, Bangunan MAYBAN TRUST,
No 28 Jalan Tun Sambanthan,
30000 Ipoh, Perak.
Telefon: 05-255 8500 Faks: 05-255 8501

PENGARAH
Biro Pengaduan Awam,
Wilayah Persekutuan/Negeri Selangor
Jabatan Perdana Menteri
Tingkat 41, Lot 2, Menara TH Perdana,
1001, Jalan Sultan Ismail, 50250 Kuala Lumpur.
Telefon: 03-2691 1346 Faks: 03-2692 9107,

IBU PEJABAT BPA
KETUA PENGARAH
BIRO PENGADUAN AWAM,
Aras 6, Blok B1,
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan,
62502 Putrajaya.
Telefon: 03-8888 7777
Faks: 03-8888 3748, 8888 7778

PENGARAH
Biro Pengaduan Awam,
Melaka dan Negeri Sembilan
Jabatan Perdana Menteri
Tingkat 3, Bangunan Bank Rakyat,
Jalan Hang Tuah, 75300 Melaka.
Telefon: 06-288 1900 Faks: 06-288 1901

PENGARAH
Biro Pengaduan Awam,
Negeri Kelantan/ Terengganu
Jabatan Perdana Menteri
Tingkat 2, Wisma MAIDAM, Jalan Banggol,
20100 Kuala Terengganu.
Telefon: 09-623 8135 Faks: 09-623 8134

PENGARAH
Biro Pengaduan Awam,
Negeri Pahang,
Jabatan Perdana Menteri
Tingkat 17, Kompleks Teruntum,
Jalan Mahkota, 25000 Kuantan, Pahang
Telefon: 09-514 4455 Faks: 09-514 4477

PENGARAH
Biro Pengaduan Awam,
Negeri Johor
Jabatan Perdana Menteri,
Tingkat 21, Bangunan KOMTAR,
Jalan Wong Ah Fook, 80505 Johor Bahru.
Telefon: 07-223 0900 Faks: 07-224 3557

PENGARAH,
Biro Pengaduan Awam
Negeri Sabah,
Jabatan Perdana Menteri,
Suite 6-15, Tingkat 6, Menara MAA,
No. 6, Lorong Api-Api 1,
88800 Kota Kinabalu, Sabah.
Telefon: 088-280 300 Faks: 088-280 301

PENGARAH
Biro Pengaduan Awam,
Jabatan Perdana Menteri
Tingkat 5, Bangunan Bank Negara Malaysia Sarawak,
Jalan Satok, 93400 Kuching, Sarawak.
Telefon: 082-415004 Faks: 082-415005

Nama: _____

No. Kad Pengendian: _____

Umur: _____

Jantina: _____

Lelaki

☐

Perempuan

☐

Persendirian

☐

Kerajaan

☐

Swasta

☐

Alamat Pos: _____

No. Telefon: _____

No. Faks: _____

E-mail: _____

Tindakan yang dikkehendaki dari BPA:

(kertas tambahan boleh digunakan)

Tandatangan Pengadu: _____

Tarikh: _____

URUSAN SERI PADUKA BAGINDA

TANPA
SETEM

KETUA PENGARAH
BIRO PENGADUAN AWAM
JABATAN PERDANA MENTERI
PETI SURAT 9000 KUALA LUMPUR

BIRO PENGADUAN AWAM
Sedia Membantu



Soalnan - Soalnan

Lazim

1. **Apa yang boleh saya adu kepada BPA?**
 - Semua aduan yang berkaitan dengan tindakan dan keputusan Agensi Kerajaan yang dirasakan tidak adil dan tidak mengikut lunas undang-undang yang ditetapkan.
2. **Adakah sebarang bayaran dikenakan untuk membuat aduan?**
 - Tiada/ percuma
3. **Bolehkah saya membuat aduan bagi pihak orang lain?**
 - Boleh dengan izin pengadu
4. **Bolehkah saya mengemukakan aduan tanpa memberi nama?**
 - Boleh, sekiranya aduan tersebut melibatkan kepentingan awam (whistleblower) seperti ketiadaan dewan orang ramai, Pondok Polis, jambatan dan lain-lain.
5. **Apakah jenis aduan yang boleh diterima oleh BPA?**
 - Aduan mengenai kelewatan/ tiada tindakan
 - Tindakan Tidak Adil
 - Kekurangan peraturan
 - Kelemahan peraturan
 - Salah guna kuasa/penyelewengan yang bukan bertujuan mendatangkan keuntungan salah laku anggota awam
 - Kegagalan mengikut prosedur
 - Kegagalan penguatkuasaan kualiti perkhidmatan yang tidak memuaskan

6. Adakah semua jenis aduan boleh dirujuk kepada BPA?

- Ya, KECUALI aduan:
 - Terhadap dasar kerajaan
 - Perkara- perkara yang di bawah bidang kuasa Jawatankuasa kira-kira Awam
 - Badan Pencegah Rasuah (BPR)
 - Biro Bantuan Guaman

7. Bagaimana cara membuat aduan?

- Hadir sendiri Pejabat-pejabat BPA
- Melalui telefon
- Menulis surat
- Faks
- Laman Web
- Program-program BPA

8. Apa yang perlu saya masukkan dalam aduan kepada BPA?

- Maklumat peribadi pengadu seperti nama, alamat, no. telefon serta maklumat aduan yang lengkap.

9. Apa yang berlaku kepada aduan saya?

- BPA akan menghantar Surat Aduan Terima (SAT) kepada pengadu
- Agensi ini akan menyasiat semua aduan yang dikemukakan
- Maklumat kepada pengadu status aduan mereka
- Aduan yang melibatkan kepentingan awam akan di bawa ke mesyuarat Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam (JKTPA) dan Jemaah Menteri

10. Berapa lama BPA membuat siasatan?

- Mengikut Standard Operating Prosedur (SOP) BPA setiap aduan yang dikemukakan mesti diselesaikan dalam masa dua bulan.
- Bagaimanapun ia tertakluk kepada aduan yang dikemukakan sekiranya aduan tersebut mudah ia segera diselesaikan dan jika aduan berkenaan rumit ia akan mengambil masa.

BORANG PENGADUAN

PENTING: Semua maklumat hendaklah ditulis dengan jelas, tepat dan betul bagi memudahkan proses siasatan. Maklumat yang diberikan adalah SULIT tertakluk kepada jenis aduan.

Tajuk aduan: _____

Agensi yang diadu: _____

Butiran aduan: _____

Tindakan: _____

Tarikh: _____

Tandatangan Pengadu: _____