

Buletin BPA



ISU 10/2010 | **BIRO PENGADUAN AWAM**

www.pcb.gov.my

Sedia Membantu!

- Lawatan Kerja YB Senator Tan Sri Dr. Koh Tsu Koon
- Mesra Rakyat Pertama Sarawak
- BPA : Ke Arah Pensijilan MS ISO 9001:2008



Menjana Transformasi

ISSN 1985-4897



9 771985 489005

KANDUNGAN

	M/S
Sidang Redaksi / Tinta Pengarang	2
Menteri dan Timbalan Menteri di Jabatan Perdana Menteri Mengadakan Lawatan Kerja Ke BPA	3
Majlis Perjumpaan Ketua Pengarah bersama Timbalan Ketua Setiausaha Kementerian	3
Warga BPA Perlu Lebih Bersedia Memberi Khidmat Lebih Dari Kebiasaan	4
Mesyuarat Terhimpun Puspanita Cawangan Kecil Biro Pengaduan Awam (PCK BPA)	5
Kursus MOLPA Meningkatkan Pengurusan Aduan Awam	5
Bengkel Audit Dalaman Bagi MS ISO 9001 : 2008	5
Program Mesra Pertama di Sarawak	6
Lawatan Suruhanjaya Integriti Agensi Penguatkuasaan (SIAP) ke BPA	6
Lawatan Profesor Vitit Muntarbhorn dari Universiti Chulalongkorn, Thailand ke BPA	7
Lawatan MQA ke BPA	7
Kunjungan Hormat Ke Atas YDP Majlis Perbandaran Kuantan	7
Sejenak Bersama	8 / 9
8 Aduan dan 8 Khidmat Nasihat di KAB Pokok Sena	10
75 Aduan di KAB Kuala Sala, Pulau Pinang	10
KAB di Daerah Kulim, Kedah	10
KAB di Pasar Payang Kuala Besut, Terengganu	11
KAB di Semporna, Sabah	11
KAB di Terminal Bas Lundu, Kuching	11
KAB di 'Rompin Fest'	11
29 Agensi di KABB Shah Alam	12
59 Aduan di KABB Port Dickson	12
13 Agensi Menyertai KABB di Rantau Panjang	13
KABB di Pasar Tamu Kudat	13
BPA Sarawak Mengadakan KABB di Bintulu	13
Perhimpunan Hari Pekerja 2010	14
BPA menyertai Pertandingan Bola Jaring JPM 2010	14
Soalan-soalan Lazim	14
JPM : 1 Perkhidmatan 1 Penyampaian :	15
Pelanggan Diutamakan	
Hubungi BPA	16

Tinta Pengarang

Gelombang perubahan persekitaran dalam dan luar Negara telah melambung kehidupan masyarakat Malaysia berhadapan dengan pembaharuan demi pembaharuan. Sementelah, era globalisasi telah berjaya mengikis garisan sempadan dunia, malah perkembangan teknologi ICT pula Berjaya mendatarkan dunia, kesemuanya ini menjadi pemangkin dalam mencelikkan masyarakat kepada pelbagai maklumat. Lantaran, ia mampu membentuk landskap pemikiran rakyat.

Bagi mendepani realiti ini, perkhidmatan awam tidak mempunyai banyak pilihan, melainkan melengkapkan para penjawatnya dengan pelbagai pengetahuan dan kemahiran. Selain dari itu, segala peraturan, undang-undang dan mekanisme kerja perlu disemak dan diperkemas secara berterusan agar ia sentiasa relevan.

Kebolehan penjawat awam mendengar dan menterjemah denyut nadi dan debar getar kehidupan masyarakat, adalah prasyarat dalam memupuk keyakinan rakyat terhadap kerajaan dan agensi awam. Suara rakyat adalah indikator dan penilai terakhir kepada tahap penyampaian perkhidmatan awam. Rintihan rakyat yang dicerminkan melalui aduan perlu diberi perhatian serius memandangkan ia adalah bayangan ketidakpuasan hati mereka terhadap kualiti perkhidmatan yang diterima.

Kecekapan penjawat awam menangani aduan awam adalah jaminan meningkatkan mutu penyampaian perkhidmatan masing-masing. Oleh itu, agensi awam wajar mengatur langkah dan pendekatan proaktif, mengurus aduan beralaskan peranggu minda baru dan menjadikan aduan rakyat input yang positif demi memantapkan perkhidmatan awam, seterusnya menjulang imej dan kredibiliti perkhidmatan awam.

SIDANG REDAKSI

PENAUNG

YBhg. Dato' Dr. Tam Weng Wah
Ketua Pengarah

PENASIHAT

En. Md. Zin Bin Musa
Timbalan Ketua Pengarah (Aduan)

Puan Rogayah Binti A. Bakar
Timbalan Ketua Pengarah (Pengurusan)

KETUA PENGARANG

Puan Ayu Hanira Binti Mohamad Amin
Pegawai Perhubungan Awam

PENGARANG

Encik Abdul Jalil Bin Abdul Bar
Cik Nurunnajwa Binti Arshad
Encik Zainol Bin Yusof
Cik Mariana Binti Ab. Rahim

PENGARANG BERSAMA

BPA Negeri
Unit-unit Aduan Ibu Pejabat

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

Buletin BPA
Biro Pengaduan Awam
Jabatan Perdana Menteri
Aras 6, Blok B1, Kompleks JPM
Pusat Pentadbiran Kerajaan
Persekutuan, 62502 PUTRAJAYA
(u.p. Unit Komunikasi Korporat)

TEL
FAKS
LAMARAN WEB

+603 8872 5777
+603 8888 7778
www.pcb.gov.my

MENTERI DAN TIMBALAN MENTERI DI JABATAN PERDANA MENTERI MENGADAKAN LAWATAN KERJA KE BPA

PUTRAJAYA – Menteri Di Jabatan Perdana Menteri, YB Senator Tan Sri Dr. Koh Tsu Koon serta Timbalan Menteri YB Senator Dato' T. Murugiah mengadakan lawatan kerja ke Ibu Pejabat Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri pada 2 Februari 2010.

Ketibaan YB Tan Sri Koh pada jam 2.30 petang telah disambut oleh Ketua Pengarah BPA, YBhg. Dato' Dr. Tam Weng Wah berserta Pegawai Kanan BPA di perkarangan Blok B1 dan mengadakan sesi bergambar bersama pihak Pengurusan BPA.

Dalam lawatan tersebut, YB Tan Sri Dr. Koh Tsu Koon telah menyampaikan perutusan dan beberapa cadangan bagi memperkasa tugas dan peranan Biro Pengaduan Awam.

Laporan Pencapaian Program 2009 dan Perancangan Program 2010 telah dibentangkan oleh Ketua Pengarah BPA, YBhg. Dato' Dr. Tam Weng Wah.

Timbalan Ketua Pengarah (Aduan), Encik Md. Zin bin Musa, Timbalan Ketua Pengarah (Pengurusan), Puan Hajjah Umi Kalthom binti Haji Mohd Din, Pengarah-Pengarah Bahagian dan Pengarah-pengarah BPA Negeri turut hadir di majlis tersebut.



MAJLIS PERJUMPAAN KETUA PENGARAH BERSAMA TIMBALAN KETUA SETIAUSAHA KEMENTERIAN

PUTRAJAYA – Majlis Perjumpaan Ketua Pengarah Biro Pengaduan Awam bersama Timbalan Ketua Setiausaha (TKSU) telah diadakan pada 29 Januari 2010 bertempat di Bilik Persidangan Utama, Kompleks Jabatan Perdana Menteri.

Perjumpaan Siri 1/2010 yang bermula pada jam 3.00 petang telah dihadiri Timbalan Ketua Setiausaha Kementerian, Ketua Komunikasi Korporat dan Pegawai Perhubungan Awam Kementerian.

Dalam perjumpaan tersebut, Ketua Pengarah Biro Pengaduan Awam, YBhg. Dato' Dr. Tam Weng Wah telah membentangkan laporan yang terdiri dari Laporan Memperkasa Pengurusan Aduan Awam, Pelaksanaan Pemantauan Akhbar oleh semua Kementerian dan Pelaporan Berkala Pengurusan Aduan Kementerian selain perbincangan mengenai perkara-perkara berbangkit.

Turut hadir, Timbalan Ketua Pengarah (Aduan), Encik Md. Zin bin Musa, Timbalan Ketua Pengarah (Pengurusan), Puan Hajjah Umi Kalthom binti Haji Mohd Din serta pegawai-pegawai kanan BPA.



PUTRAJAYA – Warga BPA perlu bersedia dan memperkemaskan diri dalam memberi perkhidmatan yang lebih dari kebiasaan jika ingin bergerak ke hadapan dengan pantas mengikut perubahan zaman, kata Ketua Pengarah Biro Pengaduan Awam, YBhg. Dato' Dr. Tam Weng Wah dalam ucapan perutusan tahun baru sempena Perhimpunan Pagi Bulanan pertama tahun 2010 pada 6 Januari lalu.

Dalam abad ke-21, gelombang perubahan dari segi ekonomi, sosial, politik dan pendidikan amat besar dan mencabar yang memerlukan perubahan cara kerja yang lebih pantas, teliti dan efektif bagi mengisi ruang yang masih kosong untuk dibaik pulih atau ditambahbaik.

Dato' Dr. Tam berkata, budaya kerja lama seperti hanya menunggu aduan, menunggu agensi bagi mendapatkan maklum balas, menunggu hingga ke saat akhir untuk menyiapkan tugas adalah tidak boleh diamal dan telah lapuk. Jawapan seperti 'masih dikaji', 'masih disiasat' tidak boleh digunakan sebagai alasan kepada para pelanggan.

Gagasan 1Malaysia: 'Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan' pula, tegas beliau adalah sangat bertepatan dengan peranan dan tugas yang dijalankan BPA kerana pelanggan utama BPA adalah rakyat.

Warga BPA perlu mengimbas kejayaan lampau, pencapaian, kesilapan dan kegagalan kerana ianya akan menjadi satu penanda untuk anjakan ke hadapan dan mengisi ruang-ruang yang masih terbuka bagi mengejar tahap yang terbaik dalam pengurusan aduan mahupun pengurusan pentadbiran.

Banyak pencapaian yang direkodkan dalam tahun 2009 antaranya memperluaskan Sistem i-SPAAA ke lebih banyak Kementerian dan Agensi, penganjuran Seminar Pengurusan Aduan Awam 2009 dan perjumpaan berkala Ketua Pengarah Biro Pengaduan Awam Bersama Ketua Komunikasi Korporat dan Pegawai Perhubungan Awam bagi berkongsi maklumat dan masalah, jalinan kerjasama strategik bersama Dewan Bandaraya Kuala Lumpur serta lain-lain pencapaian.

YBhg. Dato' Dr. Tam juga menekankan bahawa cabaran-cabaran bagi tahun 2010 adalah lebih besar berikutan dari kelembapan ekonomi yang bersangkutan dengan peningkatan kos sara hidup, tuntutan penyampaian perkhidmatan awam yang lebih berkesan dan pelbagai lagi isu-isu yang memerlukan perhatian dari kerajaan. Dalam hubungan ini, BPA perlu melebarkan radarnya bukan sahaja tertumpu kepada penyelesaian juga mengenalpasti punca sesuatu aduan.

Bagi keupayaan ICT, BPA, YBhg. Dato' Dr. Tam menambah, telah bersedia sepenuhnya bagi memenuhi kehendak pengguna yang semakin bertambah dan mahukan jawapan yang cepat, cekap dan berkesan.

Dalam pada itu, sebagai sebuah agensi kerajaan, BPA tidak terkecuali dalam melaksanakan pendekatan perbelanjaan berhemah dalam pengurusan kewangan. Penguncupan ekonomi akibat dari masalah ekonomi global menuntut BPA agar lebih 'prudent' dalam membelanjakan peruntukan yang disediakan kerana wang yang dibelanjakan adalah amanah rakyat.

Mengakhiri ucapan beliau, YBhg. Dato' Dr. Tam menyeru agar warga BPA sentiasa menguntum senyuman kepada pengadu, menggunakan budi bahasa yang tinggi dan memberi penerangan sejelas-jelasnya bagi memudahkan proses penyelesaian aduan dilakukan.



MESYUARAT TERHIMPUN PUSPANITA CAWANGAN KECIL BIRO PENGADUAN AWAM (PCK BPA)

PUTRAJAYA – PUSPANITA Cawangan Kecil Biro Pengaduan Awam (PCK BPA) telah mengadakan Mesyuarat Terhimpun pada 27 Januari 2010 (Rabu). Mesyuarat tersebut dihadiri oleh 33 orang ahli PCK BPA. Sesi dimulakan dengan perutusan oleh Pengerusi PCK BPA, YBhg. Datin Dr. Bernadette A.Tam. Pengerusi merakamkan ucapan terima kasih kepada semua Ahli Jawatankuasa serta semua ahli yang telah menjayakan aktiviti yang dirancang sepanjang tahun 2009 serta berharap agar tahun ini PCK BPA akan lebih berjaya dalam menjalankan aktiviti yang telah dirancang dengan adanya komitmen semua pihak.

Sesi diteruskan dengan pembentangan laporan aktiviti yang telah dijalankan dalam tahun 2009 serta perancangan aktiviti untuk tahun 2010 oleh Ketua-Ketua Biro atau wakilnya. Bendahari telah membentangkan Laporan Kewangan PCK BPA untuk tahun 2009. Mesyuarat Terhimpun tersebut juga diadakan untuk melantik Ketua serta Penolong Ketua Biro Ekonomi dan Biro Agama bagi menggantikan Ketua serta Penolong Ketua Biro yang telah bertukar keluar dan bersara.



KURSUS MOLPA MENINGKATKAN PENGURUSAN ADUAN AWAM



PUTRAJAYA – Seramai 23 pegawai dari BPA Ibu Pejabat dan negeri menghadiri kursus Modul Latihan Pengurusan Aduan Awam (MOLPA) yang diadakan pada 15 hingga 17 Mac 2010 yang diadakan di Blok B7, Kompleks B, Putrajaya.



Objektif kursus selama 3 hari ini adalah untuk memberi lebih kefahaman tentang kepentingan menangani aduan awam secara berkesan, menganalisis dan mengenal pasti punca aduan serta amalan-amalan terbaik dalam menguruskan aduan awam.

Penutupan dan penyampaian sijil kursus telah disempurnakan oleh Timbalan Ketua Pengarah (Pengurusan), Puan Rogayah binti A. Bakar.

BENGKEL AUDIT DALAMAN BAGI MS ISO 9001 : 2008

PUTRAJAYA – Bengkel Audit Dalaman bagi keperluan persijilan ISO 9001: 2008 anjuran Bahagian Pengurusan Biro Pengaduan Awam telah diadakan pada 22 hingga 24 Mac 2010.

Bengkel 3 hari ini telah disertai oleh 30 pegawai dari BPA Ibu Pejabat, BPA Negeri Selangor dan BPA Wilayah Persekutuan untuk persediaan audit bagi pensijilan MS ISO 9001:2008 yang akan bermula pada 1 April 2010.

Taklimat telah disampaikan oleh Encik Zulkefeli bin Jaafar, Pakar Runding dari Precise Quality Resources yang juga merupakan bekas Timbalan Pengarah di INTAN.

Objektif diadakan bengkel ini ialah untuk mendedahkan kepada peserta tentang Sistem Pengurusan Kualiti, keperluan MS ISO 9001:2008, proses audit dalaman, kaedah merancang, melaksana dan melaporkan audit dalaman dan proses penambahbaikan organisasi.

Majlis penutup bengkel telah disempurnakan oleh Ketua Pengarah Biro Pengaduan Awam, YBhg. Dato' Dr. Tam Weng Wah. Turut hadir Timbalan Ketua Pengarah (Aduan), Encik Md. Zin bin Musa dan Timbalan Ketua Pengarah (Pengurusan), Puan Rogayah binti A. Bakar.



BPA laksanakan *PROGRAM MESRA PERTAMA* di Sarawak

KUCHING - Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri telah berjaya melaksanakan Program MESRA Rakyat pertama di Sarawak pada 27 Mei 2010 bertempat di Dewan Masyarakat, Jalan Padungan, Kuching sejak pejabat cawangan dibuka pada tahun 2007.

Program yang dianjurkan BPA, cawangan Negeri Sarawak dengan kerjasama Unit Perhubungan Awam dan Hal Ehwal Korporat, Jabatan Ketua Menteri telah menarik seramai 300 pengunjung yang terdiri daripada wakil-wakil agensi kerajaan Negeri dan Persekutuan, ketua-ketua masyarakat, ketua-ketua Kaum, ketua-ketua Rukun Tertangga dan masyarakat setempat.

Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri Sarawak, Datu Abdul Ghafur bin Shariff telah merasmikan dan mempengerusikan program ini yang turut dihadiri Timbalan Setiausaha Persekutuan Sarawak, Encik Mohamed Zahari bin Razali dan Ketua Pengarah Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri, YBhg. Dato' Dr. Tam Weng Wah.

Program yang diwakili seramai 13 agensi Persekutuan dan Negeri berlangsung selama 2 jam yang bermula dari 10.30 pagi hingga 12.30 tengahari.

Sepanjang program berlangsung sebanyak 37 aduan direkodkan daripada 28 pengadu yang mana kategori Kelewatan dan Tiada Tindakan mencatatkan jumlah tertinggi diterima iaitu 11 kes, Kekurangan Kemudahan Awam, 6 kes, Kegagalan Penguatkuasaan 5 kes dan lain-lain.



LAWATAN SURUHANJAYA INTEGRITI AGENSI PENGUATKUASA (SIAP) KE BPA

PUTRAJAYA - Suruhanjaya Integriti Agensi Penguatkuasa (SIAP) dengan diketuai oleh Setiausahanya, YBrs. Encik Azman bin Ahmad telah mengadakan satu lawatan kerja ke BPA pada 7 Jun 2010. Lawatan ini merupakan satu aktiviti SIAP memperkukuhkan organisasinya yang baru sahaja beroperasi.

Turut serta dalam lawatan tersebut adalah 2 orang pegawai kanan SIAP iaitu Encik Mohd. Shah bin Abdul Rahman dan Encik Ahmed Syam bin Che Kub. Sesi lawatan dimulakan dengan ucapan alu-aluan oleh Ketua Pengarah BPA, YBhg. Dato' Dr. Tam Weng Wah disusuli ucapan pengenalan oleh Setiausaha SIAP. Seterusnya, Pengarah (Perancangan, Penyelidikan dan Penyelarasan), Puan Lim Peng Joo telah menyampaikan taklimat mengenai organisasi, fungsi dan peranan serta cara kerja BPA terutamanya dalam bidang pengurusan aduan awam.

Pelbagai isu dan persoalan dibincangkan antara kedua-dua agensi merangkumi antaranya pengendalian surat layang, proses kerja BPA, sumber penerimaan aduan serta pembangunan sistem di BPA.

YBhg. Dato' Ketua Pengarah BPA seterusnya telah menyatakan kesediaan BPA untuk bekerjasama dan membantu SIAP dalam melaksanakan tugas dan peranannya. Selain daripada itu, pihak BPA dan SIAP juga telah bersetuju akan keperluan untuk mengadakan perbincangan lanjut mengenai bidang tugas masing-masing bagi memantapkan pengurusan aduan dan mengelakkan pertindihan.

Setiausaha SIAP, YBrs. Encik Azman bin Ahmad telah sudi menandatangani Buku Pelawat sebelum beredar pada jam 5.00 petang.



LAWATAN PROFESOR VITIT MUNTARBHORN DARI UNIVERSITI CHULALONGKORN, THAILAND KE BPA

PUTRAJAYA – Profesor Vitit Muntarbhorn dari Universiti Chulalongkorn, Thailand telah mengadakan lawatan kerja ke BPA pada 5 April 2010 bermula jam 2.30 hingga 4.30 petang.

Lawatan tersebut telah disambut oleh Timbalan Ketua Pengarah (Aduan), Encik Md. Zin Musa dan Timbalan Ketua Pengarah (Pengurusan) Puan Rogayah A. Bakar di bilik Mesyuarat Utama BPA.

Taklimat operasi BPA telah disampaikan oleh Ketua Pengarah BPA, YBhg. Dato' Dr. Tam Weng Wah selain mempengerusikan sesi soal jawab.

Turut hadir, Pengarah (Aduan), Encik Aziz Ismail, Pengarah (Perancangan, Penyelidikan dan Penyelarasan), Puan Lim Peng Joo, Pengarah (Pengurusan), Encik Khairil Azwan Abu Mansor dan Ketua Penolong Pengarah (Penyelarasan dan Keurusetiaan), Encik Hafiznizam Hasim.



LAWATAN MQA KE BPA

PUTRAJAYA - Agensi Kelayakan Malaysia (Malaysian Qualification Agency) yang ketuai oleh Pengarah MQA, Encik Balakrishnan Vassu telah mengadakan lawatan kerja ke BPA pada 18 Mac 2010.

Lawatan yang turut dihadiri 6 kakitangan MQA telah diberi taklimat operasi pengurusan aduan oleh Timbalan Ketua Pengarah (Aduan) Encik Md. Zin Musa dan taklimat sistem i-SPAAA oleh Encik Noor Iskandar Zubir, Pegawai Unit Teknologi Maklumat.

Dalam lawatan tersebut, pelbagai isu dan persoalan dibincangkan terutamanya isu aduan yang berulang dan isu yang memerlukan masa yang panjang untuk diselesaikan.

Turut hadir, Pengarah (Perancangan, Penyelidikan dan Penyelarasan), Puan Lim Peng Joo, Ketua Penolong Pengarah (Aduan 4), Encik Mohd. Asri Mohamed dan Pegawai Perhubungan Awam, Puan Ayu Hanira binti Mohamad Amin.



KUNJUNGAN HORMAT KE ATAS YDP MAJLIS PERBANDARAN KUANTAN

Pengarah BPA Negeri Pahang, Encik Azlan Shah Abdul Latif telah mengadakan Kunjungan Hormat keatas Yang Dipertua Majlis Perbandaran Kuantan (MPK), Dato' Azizan bin Ahmad di pejabat Majlis Perbandaran Kuantan pada 25 Januari 2010.

Pertemuan singkat yang telah diadakan, membincangkan beberapa perkara antaranya pengendalian aduan awam, kadar penyelesaian aduan serta laporan prestasi bagi Negeri Pahang terutamanya di Daerah Kuantan.

Dalam pertemuan itu juga pihak MPK telah memaklumkan penambahbaikan dalam 'system kiosk' dan 'drive thru' bagi memudahkan pelanggan berurusan khususnya melibatkan pembayaran.



SEJENAK BERSAMA BPA



◀ Kursus Kreativiti dan Inovasi Dalam Perkhidmatan Awam
Tempat : Jabatan Perdana Menteri
Tarikh : 26 - 27 April 2010



▶ Bengkel Audit Dalam bagi Pensijilan ISO 9001:2008
Tempat : Jabatan Perdana Menteri
Tarikh : 22 - 24 Mac 2010

▲ Kursus Pengurusan Stor dan Aset Alih Kerajaan.
Tempat : Institusi Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan Negara (NIOSH)
Tarikh : 9 - 12 Jun 2010



Perhimpunan Bulanan JPM ▶



Buletin BPA



ISU 10/2010

BIRO PENGADUAN AWAM

www.pcb.gov.my

Sedia Membantu!

KEJAYAAAN KES

7. KES 58492 - AIR BERTAKUNG SEJAK SETAHUN TIDAK DIAMBIL TINDAKAN
8. KES 58477 : MINUMAN BERKARBONAT TIADA LOGO HALAL
9. KES 59048 : ADUAN MENGENAI GANGGUAN BEKALAN ELEKTRIK DI KAMPUNG BUKIT BESAR, KUALA TERENGGANU
10. KES 57050 : PENGGUNAAN NOMBOR TENTERA OLEH LHDN
11. KES 59172 : TAMBANG TEKSI AGAK MAHAL DAN TIADA KAWALAN DI KOTA KINABALU, SABAH
12. KES 56084 : MASALAH LIPUTAN RANGKAIAN TELEFON MUDAH ALIH DAN KEMUDAHAN YANG LAIN
13. KES 56346 : KEROSAKAN LAMPU JALAN
14. KES 57136 : MAKANAN TARIKH LUPUT
15. KES 59701 : ADUAN TENTANG PENCEMARAN YANG SERIUS BERLAKU SETAHUN TIDAK DIAMBIL TINDAKAN OLEH KERAJAAN TEMPATAN DAN PIHAK BERKUASA.
16. KES 59361 : KEMUDAHAN AWAM DI LAPANGAN TERBANG SIBU TIDAK MEMUASKAN

Nota: Anda boleh mendapat maklumbalas mengenai perniagaan melalui laman web PEMUDAH

English Version >> Laman Web PEMUDAH >> Laman Web

Notas: Anda boleh mendapat maklumbalas mengenai perniagaan melalui laman web PEMUDAH

Butiran (masukkan yang berlaku di sini)

* Tarikh: Tarikh Aduan : 06/08/2010

* Butiran: ☐ Saya ingin merahsiakan aduan saya dengan Katalaluan

Lampiran (10MB/Dok) :

Dok 1 : no file selected

Dok 2 : no file selected

Dok 3 : no file selected

* Terhadap Agensi:

* Tindakan yang telah diambil oleh pengadu:

* Tindakan yang dikehendaki dari BPA:

Maklumat Pengadu:

* Jenis Pengadu :

* Syarikat/Persatuan :

* Nama :

* MyKad / My coID : Umur :

* Jantina :

* Alamat :

* Negara :

* Negeri :

* Daerah :

* Fax :

* Telefon :

No. Pasport/Lain :

Warganegara :

KES 58492 : AIR BERTAKUNG SEJAK SETAHUN TIDAK DIAMBIL TINDAKAN

BPA Terengganu/Kelantan pada 8 Mac 2010 telah menerima aduan tentang jalan di Taman Permin Jaya, Chendering, Kuala Terengganu yang mengalami kerosakan teruk akibat berlakunya air bertakung di lauan tersebut. BPA Terengganu/Kelantan telah menyalurkan aduan ini kepada pihak Majlis Bandaraya Kuala Terengganu (MBKT) dan hasilnya jalan berkenaan telah diperbaiki.



▲ **Sebelum Tindakan**

Selepas Tindakan Diambil ►



KES 38661 : MENIPU & MEMBEKALKAN MAKANAN TIDAK HALAL KEPADA UMAT ISLAM

BPA Negeri Johor telah menerima aduan pada 12 Ogos 2008 bahawa terdapat sebuah kilang membuat sos di Johor telah menjalankan perniagaan yang melanggar undang-undang. Menurut pengadu, kilang berkenaan adalah kilang membuat sos yang dibekalkan kepada restoran umat Islam serta memiliki sijil Halal. Botol sos yang digunakan oleh kilang tersebut adalah botol plastik yang kotor dan diguna semula dari kedai makanan tidak halal. Kilang tersebut turut menggunakan perkhidmatan pekerja asing tanpa permit dan tidak membayar cukai pendapatan.

Hasil siasatan pihak Jabatan Agama Islam Johor (JAIJ) bersama pihak Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) Negeri Johor dan Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna (KPDE&HEP) Negeri Johor pada 04 September 2008 mendapati kesalahan utama premis yang dimaksudkan adalah :-

- (1) Sijil Halal JAIJ telah tamat pada bulan Februari 2008;
- (2) Tiada pekerja Muslim warganegara Malaysia;

(3) Terdapat logo palsu pada dua produk keluaran yang belum pernah didaftarkan dalam sijil Halal premis;

(4) Kebersihan, susun atur dan kekemasan kurang memuaskan; dan

(5) Penggunaan botol guna semula yang diragui sumber dan kebersihannya.

Hasil daripada tindakan proaktif BPA Johor, premis tersebut telah dikenakan tindakan penarikan sijil Halal oleh JAIJ, arahan penutupan premis selama 14 hari untuk tempoh penambahbaikan oleh KKM dan penyitaan dua produk berserta label oleh pihak KPDE&HEP. Premis diarah membuat permohonan sijil halal yang baru manakala siasatan pihak Jabatan Imigresen melalui 'OPS Mahir' pada 4 November 2008 telah menangkap dua (2) lelaki warga asing yang disyaki telah melakukan kesalahan di bawah Peraturan 39(b) Peraturan-peraturan Imigresen 1963. BPA Negeri Johor telah berjaya menyelesaikan kes ini pada 19 September 2009 dan pengadu berpuas hati dengan tindakan yang telah diambil oleh pihak BPA, JAIJ, KKM, KPDE & HEP dan pihak Imigresen.

KES 54831 : ADUAN MENGENAI PAIP PEMBETUNGAN TERSUMBAT DI LEBUHRAYA DUKE/ KONDOMINIUM SERI ANGGUN



▲ **Sebelum Tindakan**

Kondominium yang didiami pengadu telah mengalami masalah kebocoran paip pembetungan yang tersumbat mengakibatkan masalah najis kumbahan melimpah. Pengadu telah membuat aduan kepada BPA melalui emel pada 28 November 2009 (Sabtu). Tindakan segera telah diambil oleh BPA walaupun pada ketika itu merupakan cuti am dengan menghubungi pengadu dan Indah Water Konsortium (IWK) untuk mendapatkan keterangan lanjut. BPA dimaklumkan bahawa perkara ini berlaku kerana paip pembetungan yang tersumbat di kawasan rezab Lebuhraya Duta-Hulu Kelang (DUKE)

Sehubungan itu, satu mesyuarat yang dipengerusikan oleh Pengarah BPA WPKL telah diadakan pada 1 Disember 2009 bersama pengadu, Indah Water Konsortium dan pihak DUKE. Mesyuarat memutuskan supaya pihak DUKE mengambil tindakan segera dengan memeriksa dan membaiki pulih saluran paip pembetungan di kawasan rezab DUKE dalam tempoh 2 minggu. Namun demikian, pihak DUKE telah mengambil tindakan pantas dalam tempoh 7 hari sahaja bagi menyelesaikan aduan berkenaan. Pengadu telah menghantar emel mengucapkan penghargaan dan terima kasih kepada BPA dan disalinkan kepada YAB. Perdana Menteri pada 1 Disember 2009 menyatakan bahawa masalah penduduk telah diselesaikan segera oleh pihak berkenaan kerana bantuan dan perkhidmatan profesional oleh pihak BPA WPKL.



▲ **Selepas Tindakan Diambil**

KES 41847 : ADUAN TINDAKAN LEWAT TERHADAP KERJA-KERJA PENYELENGGARAAN KEROSAKAN JALAN DAN LONGKANG

BPA Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur telah menerima aduan daripada wakil Badan Pengurusan Bersama Kondominium D'Mayang yang menyatakan rasa tidak puas hati terhadap Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL). Pihak DBKL tidak mengendahkan aduan kerosakan jalan dan longkang berhampiran kondominium berkenaan. Sehubungan dengan ini, pihak BPA Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur telah membuat lawatan tapak bersama DBKL pada 20 Ogos 2009. Hasilnya, kerja-kerja penyelenggaraan dan baik pulih telah berjaya dilaksanakan pada 03 September 2009. Kini, penduduk di kawasan berkenaan mendapat keselesaan sewajarnya apabila melalui laluan tersebut.



▲ **Sebelum Tindakan**



▲ **Selepas Tindakan Diambil**

Dengan hormatnya saya merujuk kepada surat daripada pihak Tuan BPA/PHG/45/2010.02/BA/37859 yang bertarikh 2 hb Mac 2010 yang diterima oleh pihak kami pada 11 Mac 2010.

Di sini saya ingin mengucapkan ribuan terima kasih atas kerjasama yang diberikan terhadap aduan kami. Untuk makluman kepada pihak Tuan, kerja - kerja penampalan semula jalan raya yang dikorek sedang dilakukan oleh pihak yang bertanggung jawab. Sekali lagi saya mengucapkan ribuan terima kasih atas kerjasama.

Sekian

... dengan hormatny
... setinggi-tinggi teri
... kes yang telah saya a
... yang memuaskn.Sy
... mendukung slogan
... terima kasih.
... enar,

Original Message

FYI, I yet received my vehicle after the repaint work completed on 22nd May 2010. As observed, the rework is slightly thicker than what being expected, overall the paint jobs satisfying as per claims.

Hereby, I gratified to you and your Department generally for the commitment & integrity shown as resolve body to community. Hence, your department performed as expected by all a complainers and with respect attributes.

SURAT PENGHARGAAN

ISU 10/2010 | BIRO PENGADUAN AWAM



www.pcb.gov.my

Sedia Membantu!

...muallaikum
...amat beretrima kasih di atas keperit
...mengemukakan masalah kami ini
...an. Sehingga kini ramai di antara
...ripon akan mendapat bayaran gar
...sempatan ini, saya bagi pihak k
...erihatinan tuan terhadap kami.
...ian, terima kasih.
...ya yang ikhlas,

Tuan,

Dengan segala hormatnya, saya merujuk kepada perkara di atas.

Sukacita dimaklumkan bahawa pengaduan saya mengenai kes ke atas no. tuntutan TTPM-B(B)-2009 telah diselesaikan hari ini. Perakuan Pendaftaran Kenderaan BEV 7982 telah didaftarkan ke atas nama saya pada hari ini.

Ribuan terima kasih saya mengucapkan kepada tuan yang telah berkejasama mengambil tindakan dan langkah yang patut dan adil ke atas penyelesaian perkara tersebut.

Sekian, terima kasih.

Yang Benar,



Saya Jaminan Otentik AM
tunai ke atas KES 61729. Perak
pada bulan lalu, Jun 2010. Saya akan menulis surat
menangani perkara ini ialah BPA. Tim. Pengarah JPN Sabah, PPD

dirujuk.

ma kasih kepada pihak tuan kerana telah membantu dan menyelesaikan
ajukan kepada pihak tuan selama ini. Kesemuanya berjaya diselesaikan
vabaz saya ucapkan kepada semua warga Biro Pengaduan Awam, pihak tuan
1 MALAYSIA yang tulin.

Salam Tn,
saya amat berterima kasih ke atas pihak tuan
Dalam masa 3 minggu kes ini selesai.
jabatan tuan sangat menjalan tugas
Pengaduan Awam. Borang ter
antar pada hari esok.
ian terima

Merujuk kepada surat tuan ruj. BPA/CWT010/2010.10/TMB/56056(). bertarikh 12/1/2010 dengan ini saya
merakamkan ucapan terima kasih kerana telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan gangguan telefon
dan streamyx saya dalam jangka masa amat singkat setelah campur rangan dari pihak BPA. Saya yakin jika
tidak ada campur tangan dari pihak BPA mungkin sampai sekarang kerosakan telefon dan streamyx saya tidak
diambil perhatian dari Pihak Telekom Malaysia berdasarkan pengalaman saya sebelum ini.

2.Saya sedar tindakan yang saya ambil ini adalah tidak digemari oleh kakitangan Telekom Malaysia
berdasarkan cakap-cakap yang saya dengar semasa kerja pembaikan dibuat dan begitu ramai kakitangan
Telekom termasuk bos-bos yang turun padang setelah campur tangan dari BPA namun begitu saya akan terus
menggunakan perkhidmatan BPA pada masa akan datang jika hak saya diabaikan. Terima kasih sekali lagi
diatas sumbangan pihak BPA dalam menyelesaikan masalah saya dalam kadar masa yang singkat.

**Sy ingin mengucapkan ribuan terima kasih kerana telah menyelesaikan
dgn JPJ taiping yg lalu. Kenderaan sy telahpun dpt dikeluarkan pada 29/06/2010
ini sy amat berpuas hati di atas ketelusan dan kecekapan pihak tuan menjalankan
selesaiannya kes sy ini. Ribuan terima kasih**



Sy, [Name],
[Address],
[City]

Tarikh : 26.05.2010

Kepada,
Tuan pengarah,
Biro Pengaduan Awam Negeri Sabah,
Jabatan Perdana Menteri,
Suite 6-15, Level 6,
Menara MAA,
No.6, Lorong Api-Api I,
88800 Kota Kinabalu.

Tuan,

**KES : 59794 – KEKERAPAN RONDAAN PIHAK POLIS DI KAMPUNG TG.
KAPOR TENGAH, KUDAT.**

Dengan hormatnya dimaklumkan bahawa surat tuan ruj: **BPA/SBH/004/2010.03/AGN/59794** bertarikh 10/05/2010 adalah dirujuk.

02. Aduan saya kepada Pegawai Jabatan tuan telah diambil tindakan mengikut sahan masing-masing. Tabiah saya ucapkan dan terima kasih di atas kerjasama dan prihatin tuan untuk mencegah jenayah-jenayah Setingan (PTI) di kawasan Kampung Tanjung Kapor Tengah Kudat. Borang maklum balai telah dipemhikan.

03. Maka, saya akan terus menghubungi pihak tuan pada bila-bila masa untuk mencegah samseng-samseng remaja (PTI).

Sekian, terima kasih.

Yang Memurut Perintah,

952: KEGAGALAN UNTUK M
AN.

dimaklumkan bahawa saya
April 2010 memaklumkan b
zamakan, seterusnya, belfau

n mengambil kesempatan unt
segera dalam menyelesaikan
sia di pandangan warga Negera

hargai segala kerjasama pihak
ma kasih

n ucapkan ribuan terima
puaskan di atas aduan

saya belum menerima
an BPA yang begitu c

kan boring TMSS yan

KES 61158 : 'RAILING' TITIAN MENGHARUNGI PARIT BESAR DI LABUAN TELAH PATAH**▲ Sebelum Tindakan****Selepas Tindakan Diambil ▼**

Pejabat BPA Negeri Sabah pada 4 Mei 2010 telah menerima aduan bahawa 'railing' titian yang menyambung antara Ujana Kewangan, Wilayah Persekutuan Labuan ke sebuah padang bola telah patah. Titian tersebut diguna pakai oleh orang ramai terutamanya ketika itu berlangsungnya Pesta Air Labuan. Keadaan ini amat membahayakan terutamanya kepada kanak-kanak.

Pejabat BPA Negeri Sabah telah segera menyampaikan aduan ini kepada pihak Perbadanan Labuan pada 5 Mei 2010. Hasilnya, pada 11 Mei 2010 pihak Perbadanan Labuan telah melaksanakan kerja-kerja penenggaraan. Sebagai tindakan awal, pihak Perbadanan Labuan telah memasang pita amaran dan seterusnya kerja-kerja penenggaraan telah disempurnakan pada 31 Mei 2010.

KES 61728 : PATI BERLELUASA DI LADANG LKPP (KOMPLEKS LEPAR)

Pejabat BPA Negeri Pahang pada 17 Mei 2010 telah menerima aduan berkaitan Pendatang Asing Tanpa Izin (PATI) yang ramai di sebuah ladang kelapa sawit di Lepar, Pahang. Beliau mendakwa bahawa PATI yang bekerja di situ telah menjejaskan peluang pekerjaan kepada penduduk tempatan. Pengadu juga melahirkan kerisauan terhadap keselamatan penduduk kampung dengan kewujudan golongan PATI ini.

Pejabat BPA Negeri Pahang telah mengadakan perbincangan dengan pihak Jabatan Imigresen mengenai perkara ini. Hasilnya, Bahagian Operasi, Unit Penguatkuasa, Jabatan Imigresen Negeri Pahang telah membuat pemantauan di lokasi aduan pada 24 Mei 2010 untuk mengenal pasti jumlah PATI dan waktu yang sesuai untuk dijalankan operasi. Jabatan Imigresen seterusnya telah menjalankan operasi pada satu tarikh yang ditetapkan terhadap aduan tersebut. Seterusnya, pengadu telah menghubungi BPA memaklumkan bahawa operasi telah dijalankan dan beberapa penangkapan telah dibuat oleh pihak Jabatan Imigresen.

KES 62249 : AIR LONGKANG BERTAKUNG

Pejabat BPA Negeri Terengganu/Kelantan pada 25 Mei 2010 telah menerima aduan daripada seorang pengadu yang mendakwa terdapatnya air longkang yang bertakung di kawasan Medan Selera Rhu Muda, Marang, Terengganu. Ini menyebabkan keadaan yang meloyakan serta bau yang kurang menyenangkan di kawasan medan selera berkenaan. Atas keprihatinan BPA, aduan ini telah disalurkan kepada pihak Majlis Daerah Marang, Terengganu dan tindakan segera telah diambil oleh pihak Majlis dengan membersihkan longkang tersebut yang diselesaikan pada 1 Jun 2010.

◀ **Sebelum Tindakan**
Selepas Tindakan Diambil ▼

**KES 59361 : KEMUDAHAN AWAM DI LAPANGAN TERBANG SIBU TIDAK MEMUASKAN**

BPA Sarawak pada 26 Mac 2010 telah menerima aduan mengenai mesin pengering tangan di tandas lelaki Lapangan Terbang Sibu yang tidak diselenggara dan mengalami kerosakan. Perkara ini boleh menjejaskan imej terutamanya kepada para pelancong yang datang. BPA Sarawak telah menyalurkan aduan ini kepada pihak pengurusan Lapangan Terbang Sibu dan hasilnya mesin berkenaan telah diganti dengan yang baru.



▲ **Sebelum Tindakan**
Selepas Tindakan Diambil ►



KES 58498 : PAIP AIR BOCOR TIDAK DIAMBIL TINDAKAN

BPA Negeri Terengganu/Kelantan pada 8 Mac 2010 telah menerima aduan berlakunya kebocoran paip air di bawah jalan di Kampung Raja Chendering, Kuala Terengganu. Kebocoran ini telah berlaku selama tiga minggu namun tiada tindakan pembaikan diambil menyebabkan berlakunya kerosakan yang teruk pada jalan tersebut.

BPA Negeri Terengganu/Kelantan telah mengajukan aduan ini kepada pihak Syarikat Air Terengganu (SATU) dan hasilnya tindakan pembaikan telah diambil dan siap sepenuhnya pada 24 Mac 2010.



▲ **Sebelum Tindakan**



▲ **Selepas Tindakan Diambil**

KES 58927 : PAIP AIR BOCOR TIDAK DIAMBIL TINDAKAN

BPA Terengganu/Kelantan pada 17 Mac 2010 telah menerima aduan tentang kejadian paip air bocor di Jalan Kampung Aur Chendering. Air berkenaan yang mengalir telah melimpah ke jalan raya. Ini menyebabkan berlakunya kerosakan jalan dan menyukarkan pengguna menggunakan laluan tersebut. Aduan ini telah disalurkan kepada pihak Syarikat Air Terengganu (SATU). Pihak SATU telah melaksanakan pembaikan setelah semua kerja pembaikan paip di kawasan sekitar selesai agar kerja premis tidak dilakukan berulang kali di kawasan yang sama.

KES 61096 : TIMBUNAN SAMPAH MENJEJASKAN IMEJ

Pejabat BPA Negeri Terengganu/Kelantan pada 3 Mei 2010 telah menerima aduan tentang longgokan sampah berhampiran Jalan Tok Hakim, Kota Bharu yang mana boleh menjejaskan imej negeri Kelantan terutamanya di Kota Bharu.

Pejabat BPA Negeri Terengganu/Kelantan telah memanjangkan aduan ini kepada pihak Majlis Perbandaran Kota Bharu (MPKB). Pihak MPKB telah mengambil tindakan segera dengan melaksanakan proses pembersihan pada 6 Mei 2010. Pihak MPKB seterusnya telah mengambil tindakan membaiki tong sampah di kawasan tersebut yang telah rosak dan meletakkannya kembali pada 11 Mei 2010.

Sebelum Tindakan ▶



◀ **Selepas Tindakan Diambil**



Selamat Datang ke BPA Timbalan Ketua Pengarah (Pengurusan)

Puan Rogayah Binti A. Bakar adalah Timbalan Ketua Pengarah (Pengurusan) BPA yang baru. Beliau mula melaporkan diri ke Biro Pengaduan Awam pada 8 Mac 2010 menggantikan Puan Hajah Umi Kalthom Binti Hj. Mohd Din yang telah bertukar ke MAMPU pada tarikh yang sama. Beliau telah berkhidmat dalam Perkhidmatan Awam selama 29 tahun bermula 1 Disember 1981 sehingga sekarang. Sebelum bertukar ke BPA, beliau pernah berkhidmat selama 9 tahun di Kementerian Kewangan, 5 tahun di Kementerian Kesihatan, dan 12 tahun di Kementerian Pelajaran. Seluruh warga BPA mengucapkan selamat datang dan amat mengalu-alukan kehadiran beliau.



Puan Rogayah binti A. Bakar
Timbalan Ketua Pengarah (Pengurusan)

Pertandingan
Bola Tampar
JPM 2010



Temubual BPA bersama Media



Kaunter Aduan Bergerak (KAB) Biro Pengaduan Awam

8 ADUAN DAN 8 KHIDMAT NASIHAT DI POKOK SENA

POKOK SENA – Sejumlah 8 aduan dan 8 khidmat nasihat direkodkan daripada 36 kehadiran penduduk sepanjang program Kaunter Aduan Bergerak di Kampung Tanjung Musang, Pokok Sena, Pulau Pinang.

Program anjuran BPA cawangan Negeri Pulau Pinang/Kedah/Perlis telah berlangsung pada 25 Mac 2010 di Dewan Sri Tanjung, Kampung Tanjung Musang, Pokok Sena bermula pada jam 9.30 pagi hingga 3.00 petang.

KAB yang dilaksanakan telah mendapat kerjasama penuh daripada Penghulu Mukim Jabi, Jawatankuasa Kemajuan dan Keselamatan Kampung Persekutuan (JKKKP) serta Majlis Ketua Kampung (MKK) Kampung Tanjung Musang.



75 ADUAN DI PROGRAM KAB KUALA SALA, PULAU PINANG

KUALA SALA – 75 aduan dan 5 khidmat nasihat direkodkan sepanjang program Kaunter Aduan Bergerak (KAB) anjuran Biro Pengaduan Awam Negeri Pulau Pinang/Kedah/Perlis di Bangunan Tadika KEMAS Kuala Sala, Seberang Jaya, Pulau Pinang pada 28 Januari 2010.

Program yang bermula pada jam 9.00 pagi dan berakhir pada 3.00 petang telah dikunjungi 100 penduduk kampung sekitar bagi membuat aduan selain mendapatkan maklumat berkenaan Biro Pengaduan Awam.

Seramai 3 pegawai BPA yang terdiri dari Cik Chua Choon Lee, Encik Loo Ah Kok dan Encik Baharrudin Bahasim mengendalikan kaunter aduan yang mendapat kerjasama dari Penghulu Mukim Sala Besar dan Pengerusi JKPP Kampung Seberang Jaya.



PROGRAM KAB DI DAERAH KULIM, KEDAH

KULIM – Biro Pengaduan Awam (BPA), Jabatan Perdana Menteri Negeri Pulau Pinang/Kedah/Perlis dengan kerjasama Penghulu Mukim Sedim, Majlis Ketua Kampung (MKK) dan Jawatankuasa Kemajuan dan Keselamatan Kampung, Kampung Lindungan telah mengadakan program KAB di Dewan Orang Ramai Kampung Lindungan Raja, Kulim, Kedah pada 25 Februari 2010.

Sebanyak 19 aduan direkodkan dari 45 pengunjung sepanjang program yang bermula pada jam 9.00 pagi hingga 3.00 petang.

Aduan yang diterima meliputi masalah kekurangan kemudahan asas dan penguatkuasaan yang mana jabatan yang terlibat terdiri daripada Jabatan Pengairan dan Saliran, Jabatan Kerja Raya, Jabatan Pengangkutan Jalan dan Pejabat Daerah.

PROGRAM KAB DI PASAR PAYANG DAN KUALA BESUT, TERENGGANU

KUALA TERENGGANU – BPA cawangan Negeri Terengganu/ Kelantan telah menganjurkan program KAB di Pasar Payang pada 31 Januari dan Kuala Besut pada 22 Februari 2010. Kedua-dua program yang bermula pada jam 9.00 pagi dan berakhir pada jam 1.00 tengahari telah merekodkan kehadiran seramai 200 pengunjung di Pasar Payang dan 40 pengunjung di Kuala Besut.

Sepanjang program di Pasar Payang, sebanyak 54 aduan diterima yang banyak bertumpu kepada Majlis Bandaraya Kuala Terengganu, Jabatan Kebajikan Masyarakat dan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Terengganu. Bagi program di Kuala Besut pula sebanyak 11 aduan dicatatkan yang berkisar kepada kategori Kelewatan atau Tiada Tindakan, Tindakan Tidak Adil dan Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan.



PROGRAM KAB DI SEMPORNA, SABAH

SEMPORNA – Pejabat BPA Negeri Sabah telah membuka Kaunter Aduan Bergerak (KAB) di daerah Semporna di atas jemputan Suruhanjaya Hak Asasi Manusia Malaysia Cawangan Sabah sempena Program "Ceramah Dan Dialog Kesedaran Hak Asasi Manusia" pada 27 Februari 2010.

Kaunter aduan ini diadakan di Dewan Masyarakat Semporna yang bermula pada jam 7.30 pagi dan berakhir jam 2.00 petang. Program tersebut telah dirasmikan oleh YBhg. Dato' Seri Hj Mohd Shafie Apdal, Menteri Kemajuan Luar Bandar Dan Wilayah.

Sepanjang pembukaan kaunter, seramai 123 orang telah mengunjungi kaunter aduan BPA untuk melihat selain mendapatkan risalah dan membuat aduan yang mana sebanyak 13 aduan direkodkan.



KAB DI TERMINAL BAS LUNDU, KUCHING

LUNDU – 150 pengunjung daripada sekitar Lundu melawat Kaunter Aduan Bergerak (KAB) anjuran Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri, cawangan Negeri Sarawak bertempat di Terminal Bas, Lundu satu jam setengah perjalanan dari Bandaraya Kuching.

Program yang bermula pada jam 8.00 pagi dan berakhir pada jam 12.00 tengahari pada 4 Mac 2010 yang lalu telah merekodkan 24 aduan dan 50 khidmat nasihat yang mana kesemuanya melibatkan agensi kerajaan persekutuan dan negeri.

Sepanjang program yang diadakan, ramai pengunjung masih tidak mengetahui kewujudan BPA di Negeri Sarawak yang dibuka pada pertengahan tahun 2007.



KAB DI 'ROMPIN FEST'

ROMPIN – BPA cawangan Negeri Pahang bersama-sama 30 agensi kerajaan Negeri dan Persekutuan telah membuka kaunter sempena 'Rompin Fest' bertempat di Pantai Rompin pada 10 dan 11 Jun 2010.

Program 2 hari anjuran Majlis Daerah Rompin telah dirasmikan oleh Ahli Parlimen Rompin, Dato' Seri Jamaludin Jarjis.

Sepanjang program berlangsung, sebanyak 6 aduan direkodkan selain memberi khidmat nasihat kepada pengunjung yang hadir di kaunter BPA.



29 AGENSI DI KABB SHAH ALAM



SHAH ALAM - Sebanyak 29 agensi kerajaan dan swasta telah mengambil bahagian di dalam program KABB yang diadakan di Dewan Awam MBSA, Subang Bestari, Shah Alam pada 17 Januari 2010.

Program yang turut disertai Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor, Majlis Bandaraya Shah Alam dan Pejabat Daerah & Tanah Petaling telah bermula pada jam 8.30 pagi dan berakhir pada jam 1.00 tengahari.

Sepanjang program diadakan, sebanyak 45 aduan dan 30 khidmat nasihat daripada anggaran 250 pengunjung telah direkodkan.

Majlis penutup telah disempurnakan oleh Pengarah (Aduan), Biro Pengaduan Awam, Encik Aziz Ismail dengan menyampaikan cenderahati kepada agensi terlibat yang turut dihadiri Pengarah Biro Pengaduan Awam Negeri Selangor, Encik Ahmad Samuri bin Hj. Mohd Dahlan.

Ketua Pengarah Biro Pengaduan Awam, YBhg. Dato' Dr. Tam Weng Wah turut meluangkan masa melawat ke program yang diadakan sambil berjumpa wakil penduduk bagi berkongsi pendapat serta mendengar permasalahan.

59 ADUAN DI KABB PORT DICKSON

PORT DICKSON - Sebanyak 59 aduan diterima sepanjang program Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu (KABB) yang diadakan di Dataran Telok Kemang, Port Dickson, Negeri Sembilan pada 12 Jun 2010.

Program anjuran Biro Pengaduan Awam(BPA), Jabatan Perdana Menteri, cawangan Melaka/Negeri Sembilan dengan kerjasama Pejabat Daerah dan Tanah Port Dickson telah dirasmikan oleh Ahli Dewan Undangan Negeri (ADUN) Linggi, YB Dato' Haji Ismail bin Taib.

32 agensi/jabatan kerajaan telah berkerjasama membuka kaunter aduan dan 13 syarikat mengambil peluang membuka kaunter 'walk in interview' bagi menawarkan peluang pekerjaan di Negeri Sembilan serta dimeriahkan lagi dengan pembukaan pameran oleh BPA, AADK, South Waste Management (SWM), Klinik Pergigian, Pejabat Kesihatan, Telekom Malaysia dan LKIM.

Sepanjang program yang berlangsung dari jam 8.15 pagi hingga 2.00 petang, seramai 180 pengunjung telah mengambil peluang untuk membuat aduan, memberi pendapat, menghadiri temuramah pekerjaan selain melawat pameran.

YB Dato' Haji Ismail Taib turut melawat ke kaunter-kaunter yang dibuka serta pameran bagi menyampaikan sijil penghargaan yang turut disertai oleh Timbalan Ketua Pengarah (Aduan) BPA, Encik Md. Zin Musa, Pegawai Daerah Port Dickson, Encik Ab. Khalid bin Mat dan Pengarah BPA cawangan Melaka/Negeri Sembilan, Encik Mahpof bin Mahmood.



13 AGENSI MENYERTAI KABB DI RANTAU PANJANG

RANTAU PANJANG - 13 agensi Kerajaan Persekutuan dan Negeri telah menyertai program Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu (KABB) di hadapan Pasar Raya Mydin, Rantau Panjang, Kelantan pada 15 April 2010.

Program anjuran Biro Pengaduan Awam, Negeri Terengganu / Kelantan dengan kerjasama Pejabat Tanah dan Jajahan Pasir Mas telah dirasmikan oleh Ketua Jajahan Pasir Mas, Tuan Haji Nik Kazim Nik Yusoff.

Seramai lebih kurang 150 pengunjung dari penduduk sekitar Pasir Mas dan Rantau Panjang mengunjungi Program KABB yang bermula pada jam 9.00 pagi hingga 1.00 petang.

Dalam pada itu, lawatan ke kaunter-kaunter aduan oleh Tuan Haji Nik Kazim diiringi Pengarah BPA Negeri Terengganu / Kelantan, Puan Wee Lip Ping, bagi mengeratkan hubungan selain mengucapkan terima kasih di atas kerjasama yang diberikan.

Sepanjang program dijalankan, sebanyak 48 aduan telah direkodkan yang kebanyakannya aduan kepada Majlis Daerah Pasir Mas dan Air Kelantan Sdn. Bhd.



KABB DI PASAR TAMU KUDAT

KUDAT - Program Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu (KABB) anjuran bersama Biro Pengaduan Awam Negeri Sabah, Jabatan Perdana Menteri, dengan kerjasama Pejabat Daerah Kudat telah diadakan di Dataran Tomburungkus, Kudat bersebelahan pasar tamu pada 31 Mac 2010.

Program tersebut telah dirasmikan oleh Timbalan Ketua Pengarah (Aduan), Encik Md. Zin bin Musa yang turut dihadiri Pegawai Daerah Kudat, Encik Sebastian Lim dan Pengarah BPA cawangan Negeri Sabah, Encik Georgie Abas.

Sebanyak 33 kaunter aduan yang terdiri dari pelbagai agensi Kerajaan Persekutuan dan Negeri telah mengambil bahagian membuka kaunter yang bermula pada jam 8.30 pagi hingga 1.00 tengahari.



Sejumlah 350 kehadiran orang ramai yang merekodkan 66 aduan selain mendapatkan khidmat nasihat dari kaunter-kaunter yang dibuka.

Pembukaan pasar tamu pada setiap hari Rabu telah menggalakan kehadiran orang-ramai yang ingin mendapatkan maklumat, aduan, khidmat nasihat dan memeriksa kesihatan percuma dari Pejabat Kesihatan Kudat.

Dalam pada itu, Encik Md. Zin Musa diiringi oleh Encik Sebastian Lim dan Encik Georgie Abas mengadakan lawatan ke kaunter-kaunter aduan dan menyerahkan sijil penghargaan diatas kerjasama yang diberikan.



BPA SARAWAK MENGADAKAN KABB DI BINTULU

BINTULU - Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri cawangan Negeri Sarawak dengan kerjasama Pejabat Residen Bahagian Bintulu telah mengadakan Program Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu (KABB) pada 10 April 2010.

Program KABB yang pertama diadakan di Negeri Sarawak ini telah diadakan di Parkcity Commercial Square, Bintulu bermula pada jam 10.30 pagi hingga 4.00 petang.

Sepanjang program diadakan yang melibatkan 23 kaunter aduan, sebanyak 30 aduan diterima daripada 150 pengunjung yang ingin melihat dan mendapat maklumat berkenaan fungsi dan tanggungjawab agensi.

Pengarah (Aduan), BPA, Encik Aziz Ismail telah merasmikan program KABB yang turut dihadiri Timbalan Residen Bintulu, Encik Sirai ak Daha dan Pengarah BPA Negeri Sarawak, Encik Phillip Stephen Shim.

Dalam pada itu, Encik Aziz Ismail diiringi Encik Sirai turut mengunjungi kaunter-kaunter yang terlibat.

SOALAN-SOALAN LAZIM



PERHIMPUNAN HARI PEKERJA 2010

SERI KEMBANGAN – Seramai 25 warga BPA yang diketuai oleh Encik Mohd Shafik Md. Sharif menghadiri Perhimpunan Hari Pekerja 2010 bertempat di Pusat Pameran dan Konvensyen Antarabangsa (MIECC) Mines Resort City, Seri Kembangan pada 8 Mei 2010.

Perhimpunan anjuran Kementerian Sumber Manusia telah dihadiri oleh Perdana Menteri, Datuk Seri Najib Tun Abdul Razak, Menteri Sumber Manusia, Datuk Dr. S. Subramaniam, Ketua Setiausaha Negara, Tan Sri Mohd Sidek Hasan, Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam, Tan Sri Ismail Adam dan Presiden Kongres Kesatuan Pekerja Di Dalam Perkhidmatan Awam (CUEPACS), Encik Omar Osman serta disertai seramai 8000 pekerja dari sektor kerajaan dan swasta

Kontinjen BPA yang terdiri dari warga Ibu Pejabat, Negeri Melaka/ Negeri Sembilan, Selangor dan Kuala Lumpur telah digabungkan bagi menjayakan perhimpunan yang diadakan setahun sekali ini.

BPA MENYERTAI PERTANDINGAN BOLA JARING JPM 2010

PUTRAJAYA – 14 pasukan bola jaring yang terdiri dari 52 Jabatan/Agensi di bawah Jabatan Perdana Menteri telah menyertai Pertandingan Bola Jaring anjuran Kelab Bukit Perdana bertempat di Padang Taman Pancarona, Presint 18, Putrajaya.

Pertandingan yang diadakan pada 13 Mac 2010 bermula pada jam 8.30 pagi dan berakhir pada 1.00 tengahari telah dimenangi oleh Jabatan Perkhidmatan Awam.

Ucapan tahniah dan syabas diucapkan kerana semangat kesukanan dan komitmen yang ditunjukkan sepanjang latihan dan pertandingan.



Apa yang boleh saya adukan kepada BPA?
Semua aduan yang berkaitan dengan keputusan Agensi Kerajaan yang dirasakan tidak adil dan tidak mengikut lunas undang-undang yang ditetapkan

Adakah sebarang bayaran dikenakan untuk membuat aduan?
Tiada. Setiap aduan yang dibuat adalah percuma

Apakah jenis aduan yang boleh diterima oleh BPA?

- Aduan mengenai kelewatan / tiada tindakan
- Tindakan tidak adil
- Kekurangan kemudahan awam
- Kelemahan peraturan
- Salah guna kuasa / penyelewengan
- Salah laku anggota awam
- Kegagalan mengikut prosuder
- Kegagalan penguatkuasaan
- Kualiti perkhidmatan yang tidak memuaskan

Adakah semua jenis aduan dirujuk kepada BPA?

Ya, kecuali aduan :

- Terhadap dasar-dasar kerajaan
- Perkara-perkara yang di bawah bidang kuasa :
 - * Jawatankuasa Kira-kira Awam
 - * Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (SPRM)
 - * Biro Bantuan Guaman
 - * Mahkamah

Apa yang perlu saya masukkan dalam aduan kepada BPA?

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

Apa yang akan berlaku kepada aduan saya?

- BPA akan menghantar Surat Aduan Terima (SAT) kepada pengadu
- Siasatan akan dijalankan
- Makluman kepada pengadu tentang status aduan mereka
- Sebahagian aduan yang melibatkan kepentingan awam akan dibawa ke Mesyuarat Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam (JKTPA) dan Jemaah Menteri

Berapa lama BPA membuat siasatan?

- Mengikut *Standard Operating Procedure* (SOP) BPA setiap aduan yang dikemukakan mesti selesai dalam masa 15 hari
- Bagaimanapun ia tertakluk kepada aduan yang dikemukakan. Sekiranya aduan tersebut mudah ia akan diselesaikan dan jika aduan berkenaan rumit ia akan mengambil tempoh 5 hingga 10 hari untuk siasatan



JPM: 1 Perkhidmatan 1 Penyampaian: Pelanggan Diutamakan



2 KEUTAMAAN KERAJAAN

Memastikan kehidupan rakyat hari ini lebih baik daripada semalam.

Menggerakkan ekonomi Negara ke atas landasan pertumbuhan yang sihat dan mapan.

4 TONGGAK UTAMA KERAJAAN

1Malaysia "Rakyat Didahulukan Pencapaian Diutamakan"

1Malaysia: Satu usaha murni bagi memacu Perpaduan Nasional yang membawa kepada kita bergerak dalam satu keluarga yang besar, menuju kepada matlamat yang sama.

Rakyat Didahulukan: Kerajaan kita dilihat sebagai kerajaan untuk rakyat kerana rakyat

Pencapaian Diutamakan: Kerajaan meningkatkan tahap Ketelusan dan kebertanggungjawaban. Keberhasilan yang ketara perlu diperlihatkan dan dirasakan oleh rakyat dan dilaksanakan dengan kadar segera dengan penuh integriti.

Program Transformasi Kerajaan (6NKRA)

- Mentransformasikan Kerajaan agar menjadi lebih efektif dalam penyampaian perkhidmatan dan bertanggungjawab atas keberhasilan yang menjadi keutamaan kepada rakyat.
- Memacu Malaysia ke arah melahirkan masyarakat yang maju, bersatu padu dan saksama dengan taraf kesejahteraan yang tinggi untuk semua.

Enam Bidang Keberhasilan Utama (NKRA)

Hala tuju program transformasi Kerajaan ialah mengurangkan kadar jenayah, memerangi rasuah, meluaskan akses pendidikan berkualiti, meningkatkan taraf hidup rakyat berpendapatan rendah, memperkasa prasarana luar bandar dan menambah baik pengangkutan awam.

Model Baru Ekonomi (MBE)

Berteraskan:

- **Berpendapatan tinggi:** Mewujudkan negara/rakyat berpendapatan tinggi dan meningkatkan produktiviti melalui penggunaan kemahiran dan inovasi
- **Kemapanan:** Bertunjangkan komitmen penajaan pertumbuhan yang mapan.
- **Keterangkuman (Inclusive):** Penyertaan menyeluruh rakyat dan kepimpinan.

Pelaksanaan Rancangan Malaysia ke-10

Merangkumi pelaksanaan segera ketetapan yang terdapat dalam Program Transformasi Kerajaan dan Model Baru Ekonomi.

4 NILAI ASAS PELENGKAP

Kreatif dan inovatif

Merupakan proses mencetus nilai dalam sistem, ekonomi dan pembangunan. Aliran pemikiran dan tindakan mesti bersandarkan kepada pemikiran yang kreatif dan inovatif

Kepantasan bertindak

Menentukan tempoh masa dalam apa pun yang kita laksanakan dan dapat melaksanakannya dalam tempoh masa yang ditetapkan.

Nilai untuk wang

Memaksimumkan nilai pulangan daripada apa jua perbelanjaan/ perkhidmatan yang dilakukan.

Nilai integriti

Transformasi ke arah menjadikan masyarakat maju dalam pembangunan sosial, budaya, intelek dan kerohanian.

Pemantapan etika dan integriti menjadi budaya dalam masyarakat.

4 CABARAN

Transformasi ke atas ekonomi negara

Memastikan negara tidak ketinggalan atau tersangkut dalam perangkap' negara berpendapatan pertengahan.

Pelaksanaan Program Transformasi Kerajaan

Memperteguhkan komitmen Kerajaan untuk memenuhi harapan dan jangkaan rakyat dalam mencapai enam NKRA.

Masyarakat yang berbilang kaum, agama dan budaya

Menguruskan sebuah negara yang berbilang kaum, agama dan budaya yang semakin prihatin terhadap isu-isu yang menyentuh sensitiviti rakyat.

Masyarakat yang semakin hari semakin "sophisticated"

Menguruskan masyarakat yang mempunyai jangkaan dan harapan yang tinggi terhadap penyampaian perkhidmatan Kerajaan.



Hubungi BPA



Panggilan Telefon
03-8872 5777



Penghantaran Faks
03-8888 7778 / 3748



*Penghantaran Surat
*Borang Tanpa Setem



Laman Web BPA
www.pcb.gov.my



Hadir Sendiri ke Pejabat BPA Berhampiran



Program Proaktif BPA
* Kaunter Aduan Bergerak (KAB)
* Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu (KABB)
* Program MESRA Rakyat



Menghantar Sistem Pesanan Ringkas (SMS)
Contoh SMS:
BPA ADUAN
(Aduan Anda) hantar ke 15888



Program Penyelesaian Aduan Segera Bersama Timbalan Menteri di JPM dengan Kementerian/Jabatan/Agensi Kerajaan di lokasi seperti berikut:

Bilik VIP, Pusat Komuniti Sentul Perdana, Jalan 2/48A, Sentul Perdana, Bandar Baru Sentul 51000 KUALA LUMPUR

ALAMAT PEJABAT-PEJABAT BIRO PENGADUAN AWAM JABATAN PERDANA MENTERI

- 1 PENGARAH**
Biro Pengaduan Awam
Negeri Pulau Pinang / Kedah / Perlis
Jabatan Perdana Menteri
Paras 44, Menara KOMTAR
Jalan Pinang
10000 PULAU PINANG
Tel : 04-263 6893
Faks : 04-263 6894

**IBU PEJABAT BPA
KETUA PENGARAH**
Biro Pengaduan Awam,
Jabatan Perdana Menteri, Aras 6, Blok B1,
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan, 62502 PUTRAJAYA
Tel : 03-8872 5777 / Faks : 03-8888 7778, 03-8888 3748

- 8 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
Tel : 088-280 300
Faks : 088-280 301

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

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

- 6 PENGARAH**
Biro Pengaduan Awam
Negeri Selangor
Jabatan Perdana Menteri
Tingkat 10, Menara PPNS
Pusat Dagangan UMNO Shah Alam
Lot 8, Persiaran Damai, Seksyen 11,
40000 Shah Alam
SELANGOR
Tel : 03-5513 3777
Faks : 03-5510 6358

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

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

- 5 PENGARAH**
Biro Pengaduan Awam
Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur
Jabatan Perdana Menteri
Tingkat 41, Menara TH Perdana
1001 Jalan Sultan Ismail
50250 KUALA LUMPUR
Tel : 03-2691 1346
Faks : 03-2692 9107

- 7 PENGARAH**
Biro Pengaduan Awam
Negeri Sarawak
Jabatan Perdana Menteri
Tingkat 5, Bangunan Bank Negara
Malaysia Sarawak, Jalan Satok
93400 Kuching
SARAWAK
Tel : 082-415 004
Faks : 082-415 005

- 10 PENGARAH**
Biro Pengaduan Awam
Melaka/Negeri Sembilan
Jabatan Perdana Menteri
Tingkat 3, Bangunan Bank Rakyat
Jalan Hang Tuah, 75300 MELAKA
Tel : 06-288 1901
Faks : 06-288 1901
*Akan mula berpindah pada penghujung tahun 2010 ke alamat seperti berikut:
Aras 2, Wisma Persekutuan, Jalan MITC,
Hang Tuah Raya, 75450 Ayer Keroh
MELAKA
Tel : 06-234 5890
Faks : 06-234 5891