

LAPORAN TAHUNAN 2000 BIRO PENGADUAN AWAM



**BIRO PENGADUAN AWAM
JABATAN PERDANA MENTERI**

KANDUNGAN

	<i>Perkara</i>	<i>Muka Surat</i>
	Perutusan Menteri Di Jabatan Perdana Menteri	v
	Prakata Ketua Setiausaha Negara	vii
	Kata-kata Aluan Ketua Pengarah	ix
	Objektif Biro Pengaduan Awam	xi
	Dasar Kualiti Biro Pengaduan Awam	xiii
	Visi Biro Pengaduan Awam	xv
	Misi Biro Pengaduan Awam	xvii
	Piagam Pelanggan Biro Pengaduan Awam	xix
	Ahli-Ahli Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam	xxi
	Logo Biro Pengaduan Awam	xxiii
<hr/>		
Bab 1	Pendahuluan	1
Bab 2	Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam	15
Bab 3	Aduan Terhadap Kementerian/Jabatan Persekutuan	
	Suruhanjaya-suruhanjaya	27
	Jabatan Perdana Menteri	30
	Kementerian Belia dan Sukan	37
	Kementerian Dalam Negeri	38
	Kementerian Kebudayaan, Kesenian & Pelancongan	45
	Kementerian Pembangunan Luar Bandar	46
	Kementerian Kerja Raya	49
	Kementerian Kesihatan	53
	Kementerian Kewangan	60
	Kementerian Luar Negeri	65
	Kementerian Tanah dan Pembangunan Koperasi	66
	Kementerian Pendidikan	70
	Kementerian Penerangan	74
	Kementerian Pengangkutan	76
	Kementerian Perdagangan Dalam Negeri & Hal Ehwal Pengguna	81
	Kementerian Perdagangan Antarabangsa & Industri	86
	Kementerian Pertahanan	86
	Kementerian Pertanian	89
	Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan	92
	Kementerian Perpaduan Negara dan Pembangunan Masyarakat	97
	Kementerian Pembangunan Usahawan	101
	Kementerian Perusahaan Utama	105

	<i>Perkara</i>	<i>M/Surat</i>
	Kementerian Sains, Teknologi & Alam Sekitar	108
	Kementerian Sumber Manusia	112
	Kementerian Tenaga, Komunikasi & Multimedia	120
Bab 4	Aduan-aduan Terhadap Pentadbiran Kerajaan Negeri	125
	Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri	127
	Pihak Berkuasa Tempatan	128
	Pentadbiran Tanah	130
	Jabatan Agama Islam dan Mahkamah Syariah	134
	Pihak Berkuasa Air	137
Bab 5	Laporan Prestasi Cawangan-Cawangan Biro Pengaduan Awam	141

Senarai Lampiran

Lampiran I	Bilangan Pengadu dan Aduan Yang Diterima Dalam Program Kaunter Aduan Bergerak BPA 2000 Yang Dikendalikan oleh Ibu Pejabat BPA	145
Lampiran II	Bilangan Pengadu dan Aduan Yang Diterima Dalam Program Kaunter Aduan Bergerak BPA 2000 Yang Dikendalikan oleh Cawangan Wilayah BPA	146
Lampiran III	Teks Ucapan Y.B. Tan Sri Bernard Giluk Dompok, Menteri di Jabatan Perdana Menteri Di Majlis Perasmian Kaunter Aduan Bergerak BPA Di Daerah Ranau, Sabah	150
Lampiran IV	Teks Ucapan Y.B. Tan Sri Bernard Giluk Dompok, Menteri di Jabatan Perdana Menteri Di Majlis Perasmian Laporan Tahunan BPA 1999	153
Lampiran V	Carta Siasatan dan Penyelesaian Aduan Terhadap Kementerian/Jabatan Persekutuan 1995-2000	157
Lampiran VI	Senarai Pegawai dan Kakitangan BPA 2000	158
Lampiran VII	Cara Membuat Aduan ke BPA	162



Perutusan

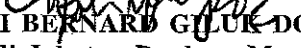
MENTERI DI JABATAN PERDANA MENTERI

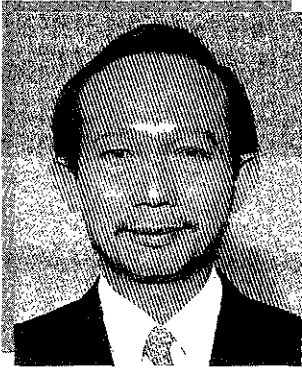
Pada setiap tahun Biro Pengaduan Awam menyediakan Laporan Tahunan yang memuatkan kes-kes aduan yang diterima dan disiasat serta diselesaikan oleh BPA. Ini bertujuan untuk memberi peluang kepada semua Ketua-ketua Agensi Awam mengkaji laporan secara positif serta mengatasi mana-mana kelemahan yang terdapat di agensi masing-masing. Tindakan ini adalah selaras dengan konsep ketulusan dalam perkhidmatan awam.

Orang ramai juga diingatkan bahawa BPA telah menyediakan kemudahan-kemudahan untuk membolehkan mereka membuat aduan terhadap apa-apa masalah yang mereka hadapi dengan agensi awam. Orang ramai tidak perlu kluatir untuk tampil ke hadapan dan membuat aduan terhadap perkhidmatan agensi kerajaan. Pihak Jabatan dan agensi awam pula perlulah menerima aduan-aduan ini dengan sikap dan pendekatan yang positif serta menggunakan maklumbalas ini sebagai panduan untuk membuat perubahan dan inovasi dalam jabatan dan agensi masing-masing.

BPA sedang menggunakan sistem pengkomputeran dalam pengendalian aduan dan sistem ini didapati sangat berkesan. Agensi-agensi Kerajaan juga sepatutnya mengadakan satu sistem pengendalian pengaduan awam secara pengkomputeran untuk menerima dan merekod segala aduan yang diterima dari orang ramai.

Saya amat berharap agar orang ramai yang menghadapi masalah yang berkaitan dengan ketidakadilan, salah tadbir, salahguna kuasa, penyelewengan oleh agensi-agensi awam supaya tampil ke hadapan dan menggunakan perkhidmatan yang diberi oleh BPA.


(TAN SRI BERNARD G. LUK-DOMPOK)
Menteri di Jabatan Perdana Menteri
13 September 2001



Prakata

KETUA SETIAUSAHA NEGARA MALAYSIA

Saya mengambil perhatian yang serius mengenai aduan awam terhadap jentera pentadbiran Kerajaan dan mengalu-alukan sebarang bentuk aduan daripada orang awam. Seajar dengan hasrat Kerajaan untuk mewujudkan perkhidmatan awam yang cekap dan beramanah, ketua-ketua Agensi Kerajaan hendaklah sentiasa prihatin kepada kehendak dan epekstasi pelanggan dan menentukan supaya semua janji-janji melalui Piagam Pelanggan masing-masing ditunaikan dengan ikhlas dan tepat. Satu daripada cara yang berkesan adalah dengan mengadakan perjumpaan secara terus dengan pelanggan seperti mengadakan program **'Sehari Bersama Pelanggan'** mengikut kekerapan yang sesuai. Dengan cara ini, Ketua-ketua Agensi dapat memahami secara langsung masalah yang dihadapi oleh pelanggan mereka dan seterusnya berusaha menyelesaikan masalah itu.

2. Adalah menjadi harapan saya agar aduan-aduan yang diterima tidak ditadbirkan dengan layanan secara 'one-off' tetapi sebagai alat pengurusan yang berguna untuk memperbaiki perkhidmatan kepada orang ramai. Ketua-ketua Agensi perlu menganggap aduan-aduan sebagai maklumbalas yang sangat berharga untuk membantu mereka meningkatkan kualiti perkhidmatan kepada orang awam. Saya meminta Ketua-ketua Agensi supaya meneliti aduan-aduan yang terkandung di dalam Laporan Tahunan Biro Pengaduan Awam ini dan memperbaiki kelemahan-kelemahan yang masih berlaku bagi memastikan keutuhan perkhidmatan awam pada setiap masa.

(TAN SRI SAMSUDIN BIN OSMAN)

Ketua Setiausaha Negara

13 September 2001



Kata-kata Aluan

KETUA PENGARAH

Pencapaian Biro Pengaduan Awam (BPA) pada tahun ini adalah amat memuaskan. Bilangan penerimaan dan penyelesaian aduan telah bertambah dan publisiti mengenai perkhidmatan BPA dihebahkan untuk pengetahuan umum melalui media-massa, laman web, kaunter aduan bergerak dan pameran. Dengan adanya program-program ini keyakinan orang awam akan dipertingkatkan lagi terhadap ketelusan dan “good governance” dalam perkhidmatan awam.

Saya ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan kepada Pengerusi dan Ahli-ahli Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam (JKTPA) di atas sokongan dan dorongan mereka kepada BPA dalam menjalankan tugasnya sepanjang tahun 2000. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada Ketua-ketua Agensi Kerajaan yang telah memberi kerjasama yang sepenuhnya dalam penyelesaian aduan. Adalah diharapkan agar Agensi-agensi Kerajaan memandang aktiviti BPA sebagai satu “input” yang amat penting kepada jentera perkhidmatan awam ke arah meningkatkan kualiti perkhidmatan masing-masing.

(DATO' WAN ABDUL WAHAB BIN ABDULLAH)

Ketua Pengarah BPA

13 September 2001

OBJEKTIF

- * UNTUK menggalakkan dan memberi kemudahan kepada rakyat yang tidak puas hati dengan sebarang salah tadbir di kalangan jentera pentadbiran awam untuk mengadu dengan penuh yakin.
- * UNTUK bekerjasama dengan ketua-ketua jabatan dalam menangani aduan orang ramai.
- * UNTUK menyiasat aduan dan mengemukakan hasil siasatan serta perakuan kepada Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam (JKTPA) untuk pertimbangan dan keputusan.
- * UNTUK melakukan 'follow-up' dan 'follow-through' semua keputusan yang dibuat oleh JKTPA.
- * UNTUK mengemukakan kepada ketua jabatan berkenaan laporan suku tahun tentang penerimaan aduan dan kedudukan tindakan pentadbiran yang telah diambil terhadap aduan.
- * UNTUK menerbitkan laporan tahunan berkenaan aduan awam.

***DASAR KUALITI
BIRO PENGADUAN AWAM***

**Kami adalah Komited kepada
Perkhidmatan dan Layanan yang
berkualiti dan berdedikasi dalam
penyelesaian kes-kes aduan yang
membawa hasil yang adil dan
saksama**

VISI

**Disegani dan dihargai
oleh masyarakat di atas
keadilan, keberkecualian dan
keberkesanan dalam penyelesaian
ketidakpuasan hati orang awam**

MISI

**Berkhidmat untuk masyarakat
dengan menyelesaikan aduan-aduan
mereka mengenai penyelewengan
dalam perkhidmatan awam termasuk
salah tadbir dan salahguna kuasa
secara adil dan berkecuali**

PIAGAM PELANGGAN BIRO PENGADUAN AWAM

BPA, sebagai pusat tumpuan utama pengendalian aduan orang awam terhadap Agensi Kerajaan, dengan ini memberi pengakuan untuk:

- * Menerima setiap aduan orang ramai tanpa prasangka.
- * Melayani setiap pengadu yang hadir di pejabat dalam tempoh 5 minit setelah kehadiran mereka.
- * Mengeluar Surat Aduan Terima dengan serta-merta kepada pengadu yang hadir sendiri dalam 7 hari melalui surat menyurat.
- * Mengambil tindakan segera dengan Agensi Kerajaan berkenaan aduan yang memerlukan siasatan dengan tidak melebihi 14 hari daripada tarikh aduan diterima.
- * Menyiasat aduan yang diterima dengan adil dan saksama.
- * Memberitahu pengadu kedudukan siasatan aduannya sekurang-kurangnya sekali sebulan sehingga aduan dapat diselesaikan.
- * Memaklumkan keputusan penyelesaian siasatan atau semakan aduan kepada pengadu tidak melebihi 7 hari keputusan dibuat.

**SEKIRANYA JANJI-JANJI YANG TERSEBUT DI ATAS TIDAK
DITUNAIKAN, SILA BERJUMPA TIMBALAN KETUA PENGARAH
ATAU KETUA PENGARAH.**

BPA

“Berkesan Dalam Pengendalian Aduan”

AHLI-AHLI JAWATANKUASA TETAP PENGADUAN AWAM



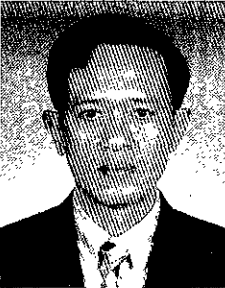
PENGERUSI

Y.Bhg. Tan Sri Abdul Halim bin Ali
PJN, SPMS, DGSM, DHMS, DSDK, JSM, KMN
Ketua Setiausaha Negara



AHLI-AHLI

Y.Bhg. Tan Sri Dato' Samsudin bin Osman
AMN, PMP, PDGK, JSM, SIMP, DPMS, PSM, SPMP
Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam
Jabatan Perkhidmatan Awam



Y.Bhg. Dato' Ahmad Zaki bin Husin
DPMS, DSPN, SMP, DJN
Ketua Pengarah
Badan Pencegah Rasuah



Y.Bhg. Kol. Dato' Haji Mohamad Shaid bin Mohd. Taufek
PPT, KMN, DSMS
Timbalan Ketua Setiausaha Kanan
Jabatan Perdana Menteri



Y.Bhg. Dato' Dr. Muhammad Rais bin Abd. Karim
PJN, DSNS, JSM, KMN
Ketua Pengarah
Unit Pemodenan Tadbiran Dan Perancangan Pengurusan
Malaysia
(MAMPU)



En. Ng Kam Chiu
KMN
Ketua Pengarah
Biro Pengaduan Awam
(Sehingga 23/05/2000)



Y.Bhg. Dato' Wan Abdul Wahab bin Abdullah
DPMT (Terengganu), PJK (P. Pinang)
Ketua Pengarah
Biro Pengaduan Awam
(Dari 24/05/2000)

CATATAN

1. Y.Bhg. Tan Sri Abdul Halim bin Ali
Ketua Setiausaha Negara
(Sehingga 31-01-01)
2. Y.Bhg. Tan Sri Samsudin bin Osman
Ketua Setiausaha Negara
(Dari 01-02-01)

LOGO BIRO PENGADUAN AWAM



Logo Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri Malaysia telah diluluskan oleh Y.Bhg. Tan Sri Ketua Setiausaha Negara pada 15hb November 2000. Logo ini mula digunakan pada Januari 2001.

PENGERTIAN LOGO

BERBENTUK BULAT

- ❑ Melambangkan keharmonian masyarakat majmuk yang berbilang kaum, agama dan budaya. Juga melambangkan kekukuhan kedudukan BPA sebagai saluran rasmi yang utama bagi semua aduan yang dikemukakan terhadap pentadbiran Kerajaan.

DACING

- ❑ Di samping mencerminkan keikhlasan dan kehormatan, dacing melambangkan keadilan dalam melakukan siasatan secara terperinci terhadap semua aduan dengan telus tanpa rasa takut atau ragu-ragu.

BULAN SABIT DAN BINTANG

- ❑ Bulan sabit dan bintang pecalt empat belas sebagai lambang Jalur Gemilang (Bendera) yang mewakili Islam sebagai agama rasmi serta perpaduan tiga belas buah negeri dan Kerajaan Persekutuan di Malaysia yang membentuk Kerajaan Persekutuan yang mana ianya juga merupakan lambang ketuhanan serta imej BPA.

RANGKAIAN PADI

- ❑ Rangkaian padi yang terdapat di kedua-dua bahagian tepi logo mewakili tanggungjawab serta aktiviti BPA yang memberi manfaat kepada masyarakat dan negara.

PAKSI

- ❑ Kejituan BPA adalah digambarkan menerusi Paksi yang menyokong dacing keadilan. Ia merupakan sokongan yang kuat dan kukuh dalam mempertahankan ketelusan, akauntabiliti. Sebaliknya, menentang sebarang tindakan yang tidak adil dan menyalahgunakan kuasa.

WARNA-WARNA

- **Biru** - melambangkan budaya bekerja keras, semangat berpasukan dan kesungguhan serta bertanggungjawab dalam menamatkan tugas.
- **Putih** - melambangkan kesucian yang merupakan arah tuju BPA untuk mencapai matlamat pentadbiran yang bersih, cekap, amanah dan telus.
- **Kuning** - bermatlamat untuk mempertahankan pentadbiran yang baik (good governance) tanpa diskriminasi berlandaskan keadilan untuk semua.

BAB 1

PENDAHULUAN

1. TUJUAN

1.1 Para 12, Lampiran kepada Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bil. 4 Tahun 1992 berbunyi:

“Biro Pengaduan Awam akan menyediakan Laporan Tahunan mengenai pengadu-pengadu awam untuk edaran umum”

Laporan ini dikeluarkan sejajar dengan kehendak Pekeliling tersebut:

- ❑ laporan tahunan ini dicetak dengan tujuan memaklumkan kepada orang awam dan pegawai-pegawai Kerajaan tentang aduan-aduan yang diterima dan tindakan rawatpulihan yang telah diambil untuk menyelesaikannya.
- ❑ diharapkan agar kepercayaan dan keyakinan orang awam terhadap BPA khususnya dan Kerajaan pada amnya dapat dipertingkatkan dalam penyelesaian aduan dengan adil, objektif, cepat dan berkecuali.
- ❑ laporan digunakan sebagai ‘input’, khususnya bagi agensi yang sentiasa berurusan dengan orang awam supaya kelemahan-kelemahan yang dikenalpasti diambilkira agar ianya tidak berulang dan imej perkhidmatan Kerajaan dipertingkatkan.

2. PERANAN DAN FUNGSI BIRO PENGADUAN AWAM

- 2.1 Bidang tugas dan tanggungjawab BPA adalah berasaskan kepada Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bil. 4 Tahun 1992. Pekeliling ini adalah bertujuan untuk mewujudkan satu sistem pengendalian pengaduan awam agar tindakan-tindakan segera dan lebih berkesan diambil terhadap aduan-aduan yang diterima daripada orang awam.
- 2.2 ‘Pengaduan Awam’ ditakrifkan sebagai aduan-aduan orang ramai mengenai ketidakpuasan hati mereka terhadap sebarang tindakan pentadbiran Kerajaan yang dirasakan tidak adil, tidak mematuhi undang-undang dan peraturan yang sedia ada, termasuk salah laku pegawai-pegawai awam seperti penyelewengan, salahguna kuasa, salahadbir dan seumpamanya. Pengaduan-pengaduan awam meliputi semua aspek pentadbiran Kerajaan termasuk Agensi Kerajaan yang

diswastakan. Perkara-perkara yang berada di bawah bidang kuasa Badan Pencegah Rasuah (BPR), Biro Bantuan Guaman (BBG), Keputusan Mahkamah, Jawatankuasa Kabinet Mengenai Pengurusan Kerajaan dan Jawatankuasa Kira-Kira Awam adalah terkeluar daripada peranan BPA.

2.3 BPA menjadi pusat tumpuan pengaduan awam dan bertanggungjawab bagi melaksanakan sistem pengendalian pengaduan awam dengan fungsi-fungsi dan tanggungjawab-tanggungjawab berikut:

- menerima aduan-aduan awam mengenai ketidakpuasan hati mereka terhadap sebarang tindakan pentadbiran Kerajaan seperti yang ditakrifkan;
- menyiasat aduan-aduan awam yang mempunyai asas;
- melapor dan memperakukan hasil siasatan mengenai aduan-aduan itu kepada Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam (JKTPA) dan Pihak Berkuasa tertentu;
- menyampaikan keputusan-keputusan Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam (JKTPA) kepada Kementerian; Agensi Kerajaan dan Pihak Berkuasa Tempatan yang berkenaan untuk tujuan tindakan rawatpulihan dan pembedulan; dan
- mengesan dan mengawasi tindakan pembedulan yang diambil oleh Kementerian, Agensi Kerajaan dan Pihak Berkuasa Tempatan dan seterusnya memberi maklumbalas kepada JKTPA.

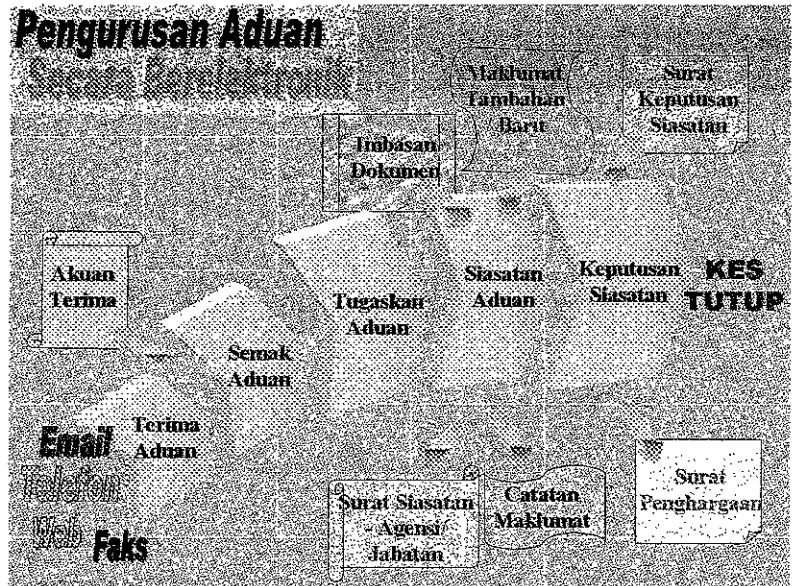
2.4 BPA telah berusaha mencipta sistem pengendalian pengaduan awam yang cekap dan berkesan dengan ciri-ciri seperti berikut:

- (i) semua aduan diselesaikan dengan cepat, tepat, adil dan selamat;
- (ii) aduan diuruskan dengan jujur, berkecuali dan identiti pengadu dirahsiakan (atas permintaan pengadu); dan
- (iii) tindakan pemuliharaan adalah adil, objektif dan telus.

3. USAHA-USAHA PEMBAHARUAN DAN INOVASI BPA 2000

3.1 Sepanjang tahun 2000 BPA terus berusaha memperkenalkan idea dan sistem baru serta inovasi bagi mempertingkatkan lagi keberkesanan dan kecakapan dalam pengendalian pengaduan awam. Di antara usaha-usaha pembaharuan dan inovasi ialah:

(a) Sistem Komputer Pengendalian Pengaduan Awam



BPA telah melancarkan sistem komputer pengendalian aduan awam secara 'local area network' dan melalui laman web dengan jayanya. Sistem ini mula beroperasi pada bulan Oktober 1999. Sepanjang tahun 2000, ianya diuji dan dihalusi sehingga sistem berjalan dengan lancar. Kini semua proses kerja pengendalian aduan diuruskan secara elektronik selaras dengan konsep pentadbiran Kerajaan elektronik (e-government). Sistem ini menghasilkan tiga faedah seperti berikut:

- ❑ sistem aliran kerja membolehkan pegawai menjalankan tugas dengan mudah, tepat dan berkesan di mana aduan dan hasil siasatan dimasukkan ke dalam pangkalan data dan pegawai atasan boleh membuat keputusan dengan cepat dan tepat berdasarkan maklumat yang sedia ada. Sistem ini juga membolehkan pegawai memperolehi data-data tertentu dan perangkaan yang terkini seperti bilangan aduan yang diterima terhadap sesuatu agensi, kategori aduan, bilangan aduan yang diselesaikan serta punca aduan dan sebagainya;
- ❑ sistem ini membenarkan orang awam akses kepada BPA melalui e-mel atau laman web dan internet untuk mengemukakan aduan. Sistem ini juga membolehkan pengadu memantau kemajuan siasatan aduannya di samping berinteraksi dengan pegawai penyiasat; dan
- ❑ sistem ini boleh dipertingkatkan kapasitinya agar agensi dibenarkan akses dan boleh melihat aduan-aduan terkini terhadapnya serta mengemaskini status aduan.

3.2 Kod Tatacara Pengendalian Pengaduan Awam

Jawatankuasa Khas Kabinet Mengenai Keutuhan Pengurusan Kerajaan (JKKMKPK) dan Panel Memajukan Pentadbiran Awam (PANEL) telah bersetuju bahawa BPA menyediakan satu Kod Tatacara Pengendalian Pengaduan Awam untuk diamalkan oleh Agensi Kerajaan dan BPA. Dengan adanya Kod Tatacara ini perhubungan antara pegawai agensi dan BPA dapat dirapatkan serta persefahaman tentang pentingnya maklumbalas serta aduan daripada rakyat terhadap kualiti perkhidmatan yang diberi oleh Agensi Kerajaan akan dipertingkatkan. Di samping itu, adalah diharapkan perkara seperti keengganan pegawai agensi berjumpa dengan pegawai BPA, kelewatan memberi jawapan dan tindakan menegur pelanggan yang membuat aduan dengan tujuan mengugut mereka dapat dikurangkan. Lantaran itu, sebanyak 15 agensi yang menerima aduan tertinggi telah dipilih dan draf Kod Tatacara telah dihantar kepada mereka untuk diberi ulasan. Segala komen dan ulasan mengenai Kod Tatacara akan disatukan dan kemudiannya akan dihantar kepada semua 15 agensi agar diamalkan pada awal tahun 2001 setelah mendapatkan kelulusan daripada Mesyuarat PANEL.

3.3 Mempergiatkan Promosi dan Publisiti BPA

BPA telah diarah oleh Kabinet supaya menyebarkan perkhidmatannya supaya lebih ramai lagi orang awam mengetahui bahawa adanya satu Agensi Kerajaan yang prihatin kepada masalah mereka khususnya semasa berurusan dengan Agensi Kerajaan. Sehubungan itu, BPA telah mengeluarkan iklan dalam surat khabar utama mengenai khidmatnya. Contoh iklan adalah seperti berikut:

ANGRY & FRUSTRATED WITH SERVICES PROVIDED BY GOVERNMENT AGENCIES SUCH AS.....

- Unreasonable delays
- Unfair Decisions
- Maladministration
- Services Not In Accordance With Client's Charter
- Abuse Of Power, and
- Discourteous Service

WE ARE HAPPY TO SERVE YOU

CONTACT US AT

PUBLIC COMPLAINTS BUREAU
PRIME MINISTER'S DEPARTMENT
80A, GROUND FLOOR,
PUSAT PEMERINTAHAN KERAJAAN BERSEKUTUAN
JALAN PUSAT, 62000 PUTRAJAYA

NORTHERN REGION

- Desaru
- Malacca
- Port Dickson
- Port Klang
- Rawang
- Selangor
- Seremban
- Tanjong Malacca
- Ulu Klang

CENTRAL REGION

- Alor Gajah
- Bandar Baharu
- Bandar Seri Begawan
- Bandar Seri Pagar
- Bandar Seri Tebing
- Bandar Seri Tenggol
- Bandar Seri Ulu
- Bandar Seri Ulu
- Bandar Seri Ulu
- Bandar Seri Ulu

SOUTHERN REGION

- Bandar Seri Begawan
- Bandar Seri Pagar
- Bandar Seri Tebing
- Bandar Seri Tenggol
- Bandar Seri Ulu
- Bandar Seri Ulu
- Bandar Seri Ulu
- Bandar Seri Ulu
- Bandar Seri Ulu
- Bandar Seri Ulu

BPA juga menjalankan publisiti mengenai perkhidmatannya dengan mengadakan risalah-risalah dan poster-poster di 1549 pejabat pos, pejabat daerah, balai penghulu dan pejabat pihak berkuasa tempatan di seluruh negara untuk memudahkan orang awam mendapat perkhidmatan BPA dan seterusnya meningkatkan keyakinan mereka untuk membuat aduan. Program publisiti ini akan dilancarkan pada awal tahun 2001.

3.4 Pindaan Kepada Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bil. 4 Tahun 1992

Sebagai langkah untuk memberi kuasa-kuasa tertentu kepada BPA, PKPA Bil. 4 tahun 1992 sedang dikaji dan disemak semula oleh satu Jawatankuasa Khas dan beberapa pindaan telah dicadangkan dan diperakukan dengan tujuan menghalusi dan menjelaskan dengan lebih teliti fungsi dan tanggungjawab BPA serta Agensi Kerajaan dalam proses pengendalian pengaduan awam. Antara lain elemen tindakan tatatertib diperkenalkan sekiranya pegawai sengaja memberi maklumat palsu kepada BPA semasa penyiasatan dijalankan. Pindaan yang dicadangkan telah dikemukakan kepada MAMPU untuk ulasan sebelum dikemukakan untuk pertimbangan dan kelulusan PANEL. Dengan pindaan tersebut adalah diharapkan aduan dapat diselesaikan dengan lebih berkesan dan tindakan merawat pulih diberi secepat mungkin supaya orang awam lebih berkeyakinan untuk membuat aduan di samping memberi maklumbalas mengenai kelemahan Agensi-agensi Kerajaan.

3.5 Perlaksanaan MS ISO 9002

Kemajuan yang baik telah dicapai dalam perlaksanaan MS ISO 9002 di BPA di mana semua perkara berkaitan Manual Kualiti dan Prosedur Kualiti telah digubal dan didokumenkan. Pada keseluruhan tahun 2000, proses kerja pengendalian pengaduan awam dijalankan mengikut prosedur yang telah didokumenkan. Audit Kualiti Dalaman telah diadakan pada bulan Julai dan ekornya, tindakan pembetulan ketidakakuratan dibuat. Pihak MAMPU menjalankan auditan adekuasi pada bulan Disember dan BPA sedang menunggu keputusan penganugerahan persijilan.

3.6 Memantau Kualiti Layanan Telefon Dan Kualiti Perkhidmatan Kaunter Serta Tahap Pengendalian Pengaduan Awam Di Agensi Kerajaan

BPA telah diminta oleh Kerajaan untuk menjalankan pemeriksaan ke atas agensi-agensi yang terpilih, khususnya agensi yang di barisan depan (front line) dalam berurusan dengan orang awam untuk menentukan tahap kualiti layanan telefon dan kualiti perkhidmatan kaunter masing-masing berdasarkan Pekeliling PKPA Bil. 1/91 dan 10/91 serta tahap pengendalian pengaduan awam berasaskan PKPA Bil. 4/1992. Segala persediaan mengenai kajian ini telah disiapkan dan agensi-agensi untuk dilawati di seluruh negara telah dikenalpasti. Program ini akan dimulakan pada awal tahun 2001 dan laporan mengenainya akan dibentangkan untuk pertimbangan Mesyuarat Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam dan Mesyuarat Panel Memajukan Pentadbiran Awam.

3.7 Kemaskini Perlantikan Pegawai Perhubungan Pengaduan Awam

Di bawah PKPA Bil. 4/1992, setiap agensi hendaklah melantik seorang pegawai kanan sebagai Pegawai Perhubungan Pengaduan Awam (PPPA) untuk membantu dan menyelaras aduan-aduan dari BPA dalam penyelesaian kes aduan terhadap agensi mereka. Pada tahun 1992 apabila PKPA dikuatkuasakan, seramai 640 PPPA telah dilantik. Pada tahun ini senarai PPPA sedang dikemaskinikan kerana ramai daripada mereka telah bertukar. Di samping itu, untuk mempertingkatkan lagi kemahiran PPPA, BPA akan mengadakan seminar dan bengkel secara khusus untuk PPPA dalam tahun 2001. Satu buku 'directory' yang mengandungi nama dan jawatan semua PPPA akan disediakan sebagai sumber rujukan.

4. PRESTASI BIRO PENGADUAN AWAM

- 4.1 Bagi tahun 2000 BPA telah menerima sejumlah 3721 aduan berbanding dengan 3,564 aduan dalam tahun 1999. Kebanyakan aduan masih diterima dalam bentuk persuratan, iaitu sebanyak 2,328 atau 62.56% jumlah penerimaan, manakala pengadu yang hadir sendiri di pejabat BPA adalah sebanyak 571 orang. Program Kaunter Aduan Bergerak BPA memainkan peranan yang penting untuk memudahkan orang awam membuat aduan dan melalui program ini sejumlah 316 aduan diterima. Yang menarik ialah penerimaan aduan melalui sistem elektronik iaitu melalui e-mel dan laman-web di mana sebanyak 271 aduan telah diterima. BPA yakin bahawa pada masa yang akan datang lebih ramai lagi orang awam akan menggunakan saluran ini untuk menyampaikan aduan. Butir-butir cara penerimaan aduan adalah di **Jadual I**.

Jadual I

Cara Penerimaan Aduan (Tahun 2000)

Cara Pengaduan	Jumlah 2000	(%)	Jumlah 1999	(%)
Surat Menyurat	2328	62.56	2655	74.5
Hadir Sendiri	571	15.35	581	16.3
Program Kaunter Aduan Bergerak	316	8.5	238	6.7
E-mel	163	4.38	90	2.5
Telefon	162	4.35		
Borang Laman Web	108	2.9		
Faks	53	1.42		
Surat Khabar	9	0.24		
Pejabat KSN	6	0.16		
Pejabat Y.B. Menteri	3	0.08		
Pejabat Y.A.B. Perdana Menteri	2	0.05		
JUMLAH	3,721	100%	3,564	100%

5. JUMLAH ADUAN YANG DISIASAT

- 5.1 Daripada 3721 aduan yang diterima oleh BPA, tidak semuanya mempunyai aduan yang sah, berasas atau benar. Kebanyakan yang diterima mengandungi hal dakwaan, pertanyaan, permintaan khidmat nasihat, surat yang disalinkan, ketidakpuasan hati dengan sektor swasta dan surat layang. BPA akan menapis aduan yang diterima untuk menentukan kesahihannya sebelum aduan tersebut didaftar dan proses penyiasatan dimulakan.
- 5.2 Oleh itu pada tahun 2000, sebanyak 2,695 aduan telah didapati mempunyai asas untuk disiasat iaitu bertambah sebanyak 114.2% berbanding dengan 1,264 kes di dalam tahun 1999. Ini bermakna sebanyak 1,026 kes yang diterima merupakan kes dalam kategori pertanyaan atau surat yang disalinkan. BPA berpendapat kes aduan yang disiasat bertambah kerana BPA telah memudahkan orang awam membuat aduan dengan memperkenalkan e-mel dan laman web serta mengadakan program Kaunter Aduan Bergerak dibanyak pekan kecil, juga ekspektasi orang awam telah meningkat dan mereka yakin untuk mengemukakan aduan. Selain daripada itu, beberapa agensi telah memperkenalkan program baru yang mendapat respons yang baik tetapi agensi gagal memenuhi kehendak pelanggannya dan ini menyebabkan orang ramai merasa tidak puas hati mengenai perkhidmatan yang diberi. Akibatnya mereka membuat aduan kepada BPA.
- 5.3 Daripada jumlah yang disiasat, BPA berjaya menyelesaikan sebanyak 2,028 kes iaitu 75.2% dalam tahun 2000 berbanding dengan 847 atau 67% tahun lepas. Tahap penyelesaian yang tinggi telah dicapai kerana sistem pengkomputeran pengendalian aduan BPA yang membantu meningkatkan produktiviti pegawai serta semangat sedia membantu di kalangan pegawai untuk menyelesaikan masalah pengadu demi menambahbaikkan imej Kerajaan. BPA memang telah menetapkan piawai kerjanya iaitu sesuatu kes hendaklah diberes dalam tempoh 3 bulan. **Jadual II** menunjukkan kadar penyelesaian kes aduan mengikut Piawai Kerja:

Jadual II

Kadar Penyelesaian Mengikut Piawai Kerja (Tahun 2000)

Tahun	Jumlah Aduan Diselesaikan	2 Minggu	3 Bulan	Lebih 3 Bulan
2000	2028	465	910	653
1999	847	200	302	345
2000(%)		22.9	44.8	32.3
1999(%)		23.6	35.7	40.7

Daripada Jadual yang tersebut, BPA telah berjaya menyelesaikan sebanyak 1,375 kes dalam tempoh 3 bulan atau 67.7% berbanding dengan 502 kes atau 59.3% dalam tahun selepas. Pada keseluruhannya sebanyak 976 aduan yang diselesaikan atau 47.8% adalah didapati berasas.

6. ADUAN TERHADAP JABATAN PERSEKUTUAN

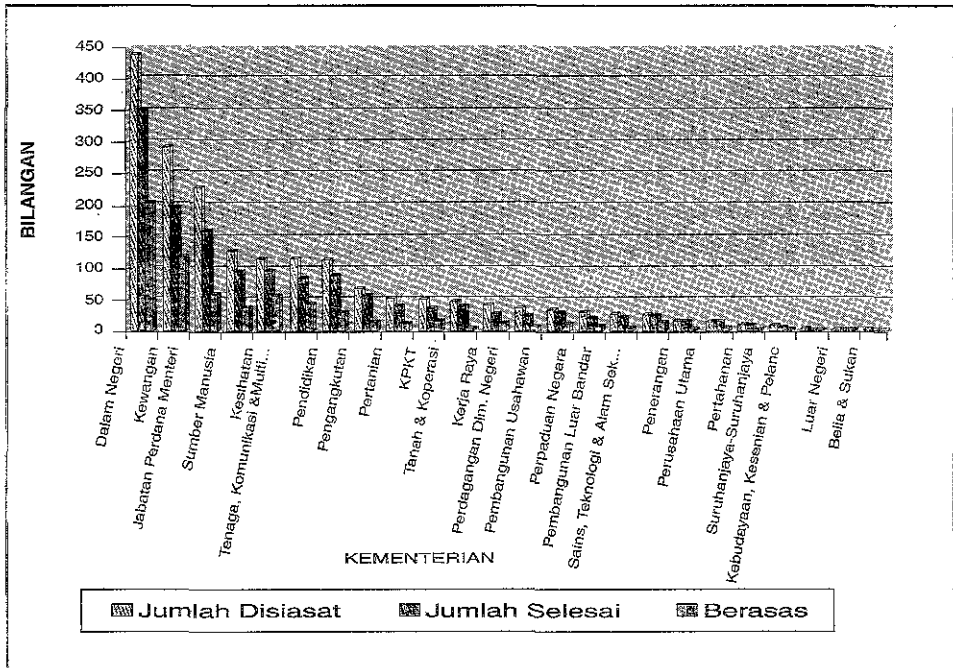
6.1 Daripada 2,695 aduan yang disiasat, sebanyak 1,869 aduan adalah ditujukan kepada Agensi Persekutuan berbanding dengan 845 aduan pada tahun 1999. Aduan yang terbanyak diterima adalah terhadap agensi-agensi di bawah Kementerian Dalam Negeri iaitu sebanyak 438 aduan berbanding dengan 252 aduan tahun lepas. Ini telah diikuti oleh Kementerian Kewangan iaitu sebanyak 290 aduan; dan yang ketiga ialah Jabatan Perdana Menteri iaitu sebanyak 227 aduan. Kementerian Sumber Manusia menerima sebanyak 125 aduan manakala Kementerian Kesihatan pula menerima sebanyak 115 kes. Sebanyak 1,414 kes atau 75.6% aduan telah berjaya diselesaikan di mana 637 kes atau 45% didapati berasas. **Jadual III** menunjukkan aduan yang diterima terhadap Jabatan Persekutuan/Kementerian.

Jadual III

Bilangan Kes Yang Disiasat Terhadap Jabatan Persekutuan Tahun 2000

Kementerian	Jumlah Disiasat	Jumlah Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Dalam Negeri	438	351	202	87
Kewangan	290	197	117	93
Jabatan Perdana Menteri	227	158	57	69
Sumber Manusia	125	93	37	32
Kesihatan	115	94	51	21
Tenaga, Komunikasi dan Multimedia	115	83	42	32
Pendidikan	112	88	28	24
Pengangkutan	67	55	13	12
Pertanian	51	39	10	12
Perumahan dan Kerajaan Tempatan	49	37	15	12
Tanah dan Pembangunan Koperasi	45	39	3	6
Kerja Raya	40	26	12	14
Perdagangan Dlm. Negeri dan Hal Ehwal Pengguna	35	24	6	11
Pembangunan Usahawan	32	28	10	4
Perpaduan Negara dan Pembangunan Masyarakat	29	19	7	10
Pembangunan Luar Bandar	25	20	4	5
Sains, Teknologi dan Alam Sekitar	24	22	12	2
Penerangan	15	13	2	2
Perusahaan Utama	13	12	3	1
Pertahanan	8	7	2	1
Suruhanjaya-Suruhanjaya	7	4	2	3
Kebudayaan, Kesenian dan Pelancongan	3	2	1	1
Luar Negeri	2	1	0	1
Belia dan Sukan	2	2	1	0
JUMLAH	1869	1414	637	455

Bilangan Kes Yang Disiasat Terhadap Jabatan Persekutuan Tahun 2000



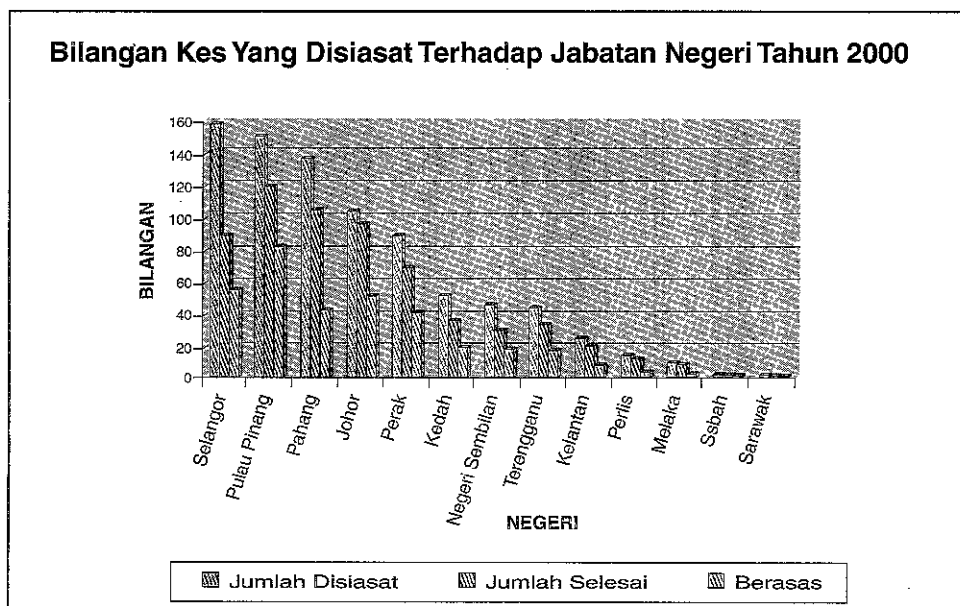
7. ADUAN TERHADAP AGENSI/JABATAN NEGERI

7.1 Berbanding dengan sebanyak 419 aduan yang disiasat dalam tahun 1999 BPA telah menyiasat 826 kes aduan terhadap Agensi dan Jabatan Negeri dalam tahun 2000. Negeri Selangor telah menerima paling banyak aduan iaitu sejumlah 157 aduan diikuti dengan Negeri Pulau Pinang sebanyak 150 aduan, Negeri Pahang dengan 136 aduan dan Negeri Johor dengan 104 aduan. Daripada 826 kes yang disiasat, sebanyak 614 atau 74.3% telah berjaya diselesaikan dan 340 kes aduan atau 55.2% didapati berasas. Jumlah aduan terhadap Negeri Sabah dan Sarawak tidak mencerminkan kedudukan sebenar kerana kedua-dua negeri ada Biro Pengaduan Awam tersendiri di bawah pentadbiran negeri masing-masing. BPA Jabatan Perdana Menteri sentiasa bekerjasama rapat dengan kedua-dua agensi dalam penyelesaian pengaduan awam. **Jadual IV** menunjukkan jumlah aduan disiasat terhadap Jabatan Negeri.

Jadual IV

Bilangan Kes Yang Disiasat Terhadap Jabatan Negeri Tahun 2000

Negeri	Jumlah Disiasat	Jumlah Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Selangor	157	88	55	69
Pulau Pinang	150	118	82	32
Pahang	136	104	43	32
Johor	104	95	51	9
Perak	88	68	40	20
Kedah	51	36	19	15
Negeri Sembilan	45	29	18	16
Terengganu	43	33	17	10
Kelantan	25	19	8	6
Perlis	14	13	4	1
Melaka	10	9	3	1
Sabah	2	1	0	1
Sarawak	1	1	0	0
JUMLAH	826	614	340	212



8. KATEGORI ADUAN TERHADAP PERKHIDMATAN AWAM

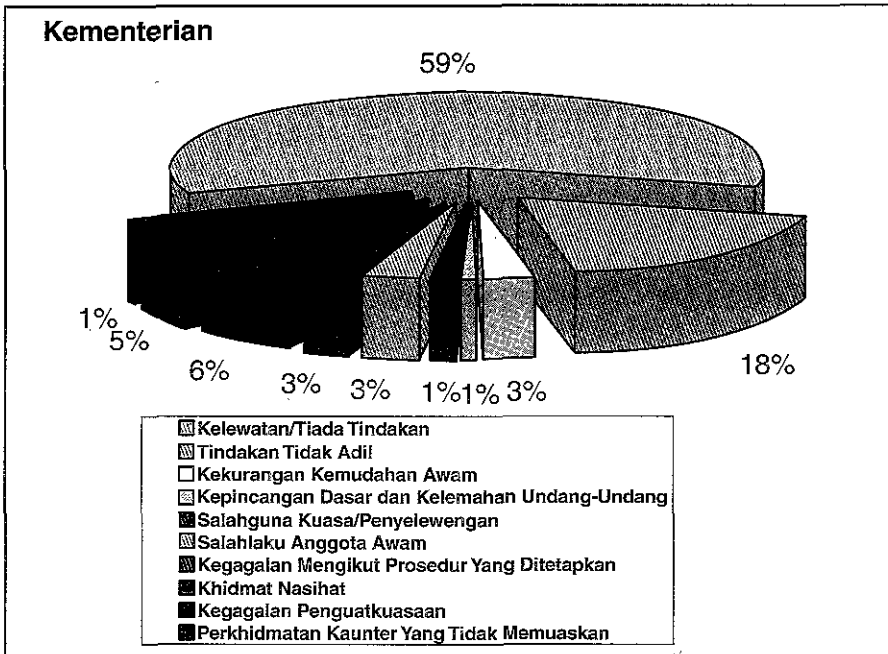
8.1 **Jadual V** menunjukkan kategori aduan yang disiasat. Adalah didapati kategori kelewatan menjalankan tugas/urusan rasmi merupakan jenis aduan yang tertinggi diterima di antara aduan terhadap Jabatan Persekutuan iaitu 59.4% dan 54.2% terhadap Kerajaan Negeri. Berbanding dengan tahun yang lepas, iaitu 71.8% dan 58.4%, ianya telah menurun. Berdasarkan kepada hakikat bahawa semua agensi telah menggubal Piagam Pelanggan masing-masing dan sedang mengamalkannya, aduan bagi kategori ini sepatutnya tidak begitu banyak. Kategori aduan kedua tinggi bagi Jabatan Persekutuan ialah mengenai tindakan tidak adil oleh agensi Kerajaan dan kategori ketiga tertinggi ialah mengenai khidmat nasihat di mana pengadu memohon untuk dapat penjelasan/nasihat berkenaan masalah yang ada, khususnya mengenai permohonan, prosedur dan proses agensi Kerajaan. Bagi Pentadbiran Negeri pula, aduan yang kedua tertinggi ialah mengenai kegagalan penguatkuasaan dan kategori aduan ini melibatkan Pihak Berkuasa Tempatan, diikuti dengan kategori ketiga tertinggi iaitu tindakan tidak adil.

Jadual V

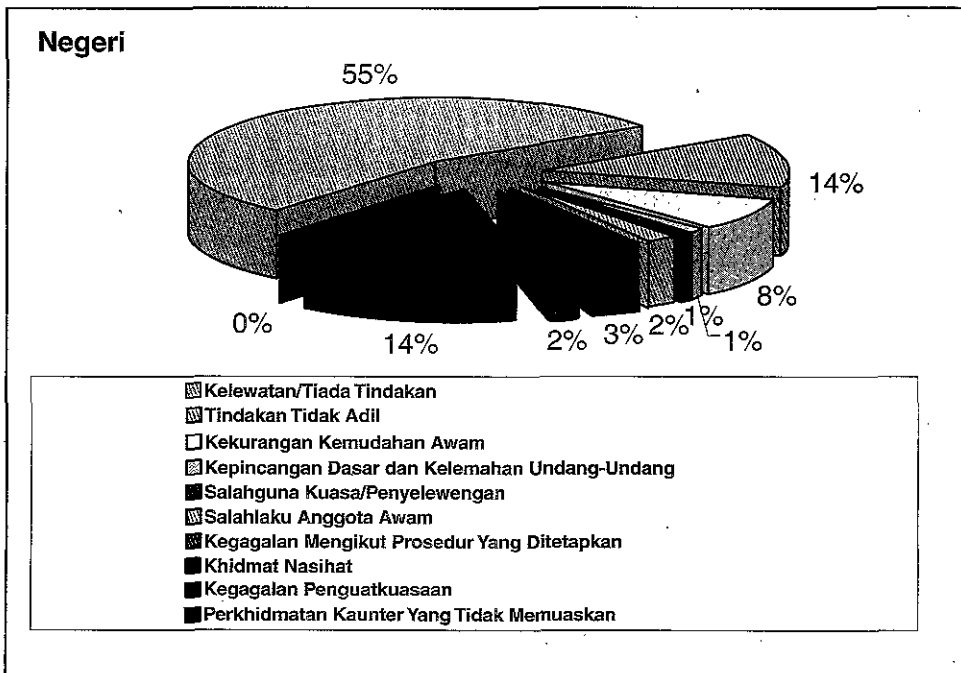
Kategori Aduan Terhadap Perkhidmatan Awam

Kategori Aduan	Kementerian (%)		Negeri (%)	
	2000	1999	2000	1999
Kelewatan/Tiada Tindakan	59.4	71.8	54.5	56.7
Tindakan Tidak Adil	18.0	15.6	13.6	5.9
Kekurangan Kemudahan Awam	3.0	2.4	8.4	11.0
Kepincangan Dasar dan Kelemahan Undang-Undang	0.8	0.3	0.5	0
Salahguna Kuasa/Penyelewengan	1.4	0.7	0.8	0.7
Salahlaku Anggota Awam	3.1	2.7	2.1	2.9
Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan	2.7	2.7	3.3	0.7
Khidmat Nasihat	6.1	1.4	2.4	0.7
Kegagalan Penguatkuasaan	4.8	2.4	14.3	21.4
Perkhidmatan Kaunter Yang Tidak Memuaskan	0.7	-	0.1	-

Kategori Aduan Terhadap Perkhidmatan Awam



Kategori Aduan Terhadap Perkhidmatan Awam



9. KES-KES TERTUNGGAK

- 9.1 Sejumlah 417 kes aduan yang tertunggak telah dibawa ke tahun 2000 dan kes-kes ini mengandungi kes yang didaftar pada penghujung tahun 1999 atau merupakan kes rumit. BPA memberi perhatian kepada kes tertunggak ini dan sebanyak 318 atau 75% telah berjaya diselesaikan.

10. KESIMPULAN

Usaha-usaha akan terus dilaksanakan bagi memperkenalkan inovasi-inovasi, idea-idea dan pendekatan baru bagi memantapkan lagi sistem pengendalian pengaduan awam. Umpamanya,

- Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil 4/92 akan dikaji semula dengan tujuan menambahbaikannya supaya BPA diberi lebih kuasa dan peranannya lebih difokuskan;
- Piawai Kerja diubahsuai supaya mempertingkatkan lagi produktiviti dan keberkesanan BPA; dan
- Kaunter Aduan BPA di Jabatan-Jabatan Kerajaan diperkenalkan untuk memudahkan orang awam mengemukakan aduan mereka.

Tumpuan utama adalah bagi mempercepatkan proses penyelesaian kes-kes aduan dan mengambil tindakan rawatpulihan yang adil dan berkesan supaya orang awam merasa yakin terhadap peranan dan khidmat BPA. Hasil kerja BPA sedikit sebanyak menyumbang ke arah sesuatu perkhidmatan awam yang mengamalkan 'good governance', ketelusan dan akauntabiliti.

BAB 2

JAWATANKUASA TETAP PENGADUAN AWAM (JKTPA)

1. MESYUARAT JKTPA

1.1 Kertas-kertas yang telah dikemukakan kepada Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam (JKTPA) untuk pertimbangan ialah sebanyak sembilan (9) Kertas.

- Pembinaan Tembok Batu-bata Di atas Rezab Jalan;
- Penyalahgunaan Kuasa Dalam Meluluskan Lot-lot Rumah Rancangan Perkampungan Tersusun (RPT);
- Tidak Puas Hati Ke atas Tindakan Membelakangkan Tarikh Permulaan Tempoh Percubaan Bagi Pengesahan Dalam Perkhidmatan;
- Projek Perumahan Terbengkalai Di Perak;
- Projek Perumahan Terbengkalai Di Melaka;
- Mengubah Keputusan Panel Penilaian Prestasi dan Pergerakan Gaji Tanpa Persetujuan Pengerusi;
- Kesilapan Pentadbir Tanah (PTD) Mengeluarkan Surat Hakmilik;
- Pembatalan Hakmilik Tanah Yang Tidak Teratur;
- Kegagalan Jabatan Perkhidmatan Haiwan Membayar Caruman KWSP Ke atas Pekerja Sambilan;

2. PEMBAHARUAN DAN KEMAJUAN PERKHIDMATAN AWAM

2.1 Hasil siasatan yang telah dijalankan oleh BPA ke atas aduan-aduan dan keputusan yang telah dibuat oleh Mesyuarat JKTPA, sebanyak satu kajian telah dijalankan oleh MAMPU bagi memperbaiki kelemahan sistem dan taticara kerja yang telah dikenalpasti menjadi punca masalah yang diadukan oleh orang ramai. Kajian tersebut ialah:

- MAMPU diminta mengkaji semula sistem pelaksanaan Rancangan Perkampungan Tersusun (RPT), supaya Kerajaan dapat mengawal perkembangannya dengan lebih rapi.

3. **MENINGKATKAN AKAUNTABILITI DAN TRANSPARENSI PERKHIDMATAN AWAM**

- 3.1 Satu Jabatan telah disyorkan supaya mengambil tindakan tatatertib terhadap kakitangannya kerana cuai dan tidak cekap di dalam menjalankan tugas. Oleh itu, di dalam menimbangkan isu-isu yang ditimbulkan, JKTPA akan terus menitikberatkan usaha-usaha pembaharuan serta meningkatkan akauntabiliti dan transparensi di dalam perkhidmatan awam.

4. **CONTOH-CONTOH KERTAS JAWATANKUASA TETAP PENGADUAN AWAM (JKTPA)**

- 4.1 Di antara contoh-contoh Kertas Jawatankuasa yang telah dibincangkan dan diputuskan oleh JKTPA sepanjang tahun 2000 adalah seperti berikut:

4.1.1 **KERTAS JAWATANKUASA BIL. 300**

Pembinaan Tembok Batu Bata Di atas Rezab Jalan

Seorang bekas pemaju perumahan tidak puas hati dengan tindakan pihak sekolah membina tembok bata di atas rezab jalan yang mengakibatkan jalan menjadi sempit dan berlakunya kesesakan yang menyusahkan penduduk sekitar. Beliau telah memperolehi kebenaran bertulis daripada pihak sekolah untuk menggunakan jalan tersebut sebagai laluan untuk projek perumahannya. Beliau mendakwa masalah ini telah diadakan kepada DBKL namun sehingga kini masih tidak dapat diselesaikan.

Hasil Semakan

Bersebelahan dengan sekolah tersebut terletak lot kepunyaan pengadu yang telah dimajukan secara berperingkat-peringkat dengan 16 unit rumah berkembar satu tingkat dan dua tingkat dengan menggunakan jalan keluar dan masuk melalui rezab jalan di atas lot kepunyaan sekolah. Pada tahun 1997, ketika sekolah menjalankan kerja-kerja pembangunan tambahan ke atas sekolah berkenaan, pihak sekolah telah membina tembok bata di atas rezab jalan menyebabkan lebar jalan telah dikecilkan dari 40 kaki kepada 24 kaki sahaja. Pembinaan tembok bata ini adalah dibuat tanpa kebenaran DBKL.

Terjadinya masalah ini adalah berpunca daripada rezab jalan yang digunakan tidak diwartakan sebagai laluan awam. DBKL pula melakukan kesilapan dalam meluluskan pelan pembangunan tambahan tersebut, kerana ianya mengurangkan keluasan jalan daripada 40 kaki kepada 24 kaki sahaja. DBKL tidak sepatutnya meluluskan Pelan Pembangunan berkenaan kerana ianya bukan sahaja bercanggah dengan syarat pengeluaran CF ke atas perumahan yang dibina oleh pengadu; tetapi juga telah bercanggah dengan kelulusan DBKL sendiri ke atas pembangunan tambahan sekolah yang sebelum ini iaitu pada 15.5.1987 di mana keluasan rezab jalan masih ditetapkan 40 kaki.

Untuk menyelesaikan masalah jalan keluar masuk ini, sewajarnya DBKL sama ada membuat pengambilan balik tanah di bawah Seksyen 3 Akta Pengambilan Tanah 1960 atau mewartakan jalan rezab untuk dijadikan sebagai laluan awam.

Keputusan

JKTPA dalam mesyuaratnya pada 18.4.2000 telah memutuskan agar:

- ❑ Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL) diminta mengambil tindakan penguatkuasaan dengan segera ke atas pembinaan tembok bata di atas rezab jalan oleh SJK(C);
- ❑ Menyelesaikan masalah jalan keluar masuk dengan membuat pengambilan balik tanah di bawah Sek. 3, Akta Pengambilan balik Tanah 1960 untuk dijadikan sebagai laluan awam.

Tindakan Susulan

Notis penguatkuasaan telah dikeluarkan oleh DBKL pada 26.7.2000 dan pada 28.9.2000 surat amaran pula telah dikeluarkan. Pada masa ini tambahan sekolah berkenaan yang didirikan pada 24.2.1997 telah mengurangkan keluasan rezab jalan yang sedia ada dari 40 kaki kepada 24 kaki. Kelewatan dalam tindakan ini adalah kerana rayuan oleh pihak sekolah berkenaan. DBKL juga terpaksa mengkaji implikasi undang-undang untuk menyelesaikan masalah jalan berkenaan yang digunakan bersama oleh sekolah berkenaan.

4.1.2 KERTAS JAWATANKUASA BIL. 301

Penyalahgunaan Kuasa Dalam Meluluskan Lot-lot Rumah RPT

Jawatankuasa Bertindak sebuah Rancangan Perkampungan Tersusun (RPT) tidak puas hati dengan pembahagian lot-lot kawasan perumahan. Mereka mendakwa terdapat dua orang pegawai kanan Kerajaan yang dinamakan telah menyalahguna kedudukan dan kuasa mereka untuk meluluskan lot-lot yang berkaitan kepada orang lain.

Hasil Semakan

Dakwa pengadu mengenai salahguna kuasa oleh pegawai adalah tidak berasas. Semakan mendapati RPT ini telah diluluskan oleh Pihak Berkuasa Negeri pada 25.9.1985, bertujuan untuk penempatan semula setinggan. Mereka yang terlibat, telah diarah untuk melantik satu Jawatankuasa Bertindak RPT yang bertanggungjawab mencadangkan nama dan mengutip wang, melantik, menyelia kerja dan membuat bayaran kepada kontraktor yang memajukan kawasan ini. Pejabat Tanah hanya bertindak membuat undian dan memproses

hakmilik. Jawatankuasa Bertindak telah sewenang-wenang menolak nama 6 peserta yang telah menjelaskan bayaran kepada Jawatankuasa Bertindak yang lama dan menggantikan dengan 6 orang peserta baru menyebabkan agihan lot tidak dapat dilaksanakan. Untuk mengatasi masalah agihan lot ini, Pihak Berkuasa Negeri pada 28.4.1999 telah bersedia meluluskan satu kawasan berhampiran seluas 4.52 ekar untuk menempatkan 6 peserta baru dan 6 peserta lama dikekalkan di kawasan asal. Bagaimanapun cadangan ini telah ditolak oleh Jawatankuasa Bertindak.

Keputusan

JKTPA dalam mesyuaratnya pada 18.4.2000 telah memutuskan agar:

- Y. Bhg. Setiausaha Kerajaan Negeri mengambil tindakan tegas untuk menyelesaikan masalah agihan lot-lot ini; dan
- MAMPU mengkaji semula sistem pelaksanaan RPT supaya Kerajaan dapat mengawal perkembangannya dengan lebih rapi.

Tindakan Susulan

- Pihak Berkuasa Negeri telahpun membuat keputusan dalam mesyuaratnya pada 1.11.2000 dan Pentadbir Tanah Ipoh akan mengambil tindakan susulan sepertimana yang diluluskan oleh Pihak Berkuasa Negeri.
- Satu perbincangan telah diadakan dalam Mesyuarat Pentadbir Tanah/Pejabat Tanah & Galian Negeri pada 13.9.2000 untuk mencari pendekatan yang paling sesuai dalam menguruskan kaedah-kaedah pelaksanaan Kampung Tersusun yang terdapat di Negeri Perak.

4.1.3 KERTAS JAWATANKUASA BIL. 302

Tidak Puas Hati Dengan Tindakan Mengkebelakangkan Tarikh Bermula Tempoh Percubaan Bagi Pengesahan Dalam Perkhidmatan

Pengadu yang masih berkhidmat, tidak puas hati dengan tindakan Suruhanjaya Perkhidmatannya mengkebelakangkan tarikh bermula tempoh percubaan bagi pengesahan dalam perkhidmatannya. Akibatnya beliau telah dikenakan amaran terakhir dan berdenda iaitu tiada kenaikan gaji tahunan kerana gagal mendapatkan pengesahan dalam tempoh percubaan tersebut.

Hasil Semakan

Pengadu yang memiliki Sijil Pelajaran Malaysia (SPM) telah dilantik memegang jawatan pada 1.1.1990 dengan gaji permulaan sebanyak RM 545.00 sebulan. Pada 1.4.1993 beliau telah disahkan dalam

jawatan tersebut dan dimasukkan dalam skim berpencen. Selain memiliki SPM pengadu juga memiliki Sijil Politeknik Kementerian Pelajaran Malaysia dalam bidang Kursus Kejuruteraan Awam (Pembinaan). Sehubungan dengan itu, pada 26.1.1995 Suruhanjaya Perkhidmatannya bersetuju melantik semula beliau dengan gaji permulaan dinaikkan dari RM545.00 kepada RM710.00 sebulan berkuatkuasa mulai pada 1.1.1990. Di antara syaratnya ialah pengadu dikehendaki lulus dengan jayanya kursus induksi dan berkhidmat dalam percubaan di antara 1 hingga 3 tahun. Pengadu juga telah dibayar pelarasan gaji bagi tempoh 1.1.1990 hingga 31.12.1994.

Pada 21.7.1998 Suruhanjaya Perkhidmatannya telah mengeluarkan surat memaklumkan beliau telah dikenakan amaran terakhir dan berdenda kerana gagal disahkan dalam perkhidmatan di atas perlantikan baru tersebut. Suruhanjaya Perkhidmatan tersebut mengira tempoh percubaan bermula dari tempoh perlantikan asal pada 1.1.1990 iaitu selaras dengan berkuatkuasa gaji baru sebanyak RM710.00 sebulan. Berikutan dengan itu gaji pengadu telah diturunkan dan minta membayar balik perbezaannya.

Isu berbangkit dalam kes ini ialah bukannya kesilapan dan kecuaiian pengadu di atas kegagalan untuk disahkan perkhidmatan dalam tempoh percubaan. Pengadu tidak diberi kesempatan untuk menduduki Peperiksaan Am Kerajaan atau Kursus Induksi kerana tarikh bermulanya percubaan lebih awal dari tarikh surat tawaran perlantikan.

Keputusan

JKTPA dalam mesyuaratnya pada 18.4.2000 telah memutuskan supaya Suruhanjaya Perkhidmatannya mengecualikan pengadu daripada hukuman amaran terakhir/berdenda.

Tindakan Susulan

Lembaga Suruhanjaya Perkhidmatan pengadu dalam mesyuaratnya pada 17.7.2000 bersetuju dengan syor JKTPA dan pengadu telah mendapat gaji asalnya semula.

4.1.4 KERTAS JAWATANKUASA BIL. 303

Projek Perumahan Terbengkalai Di Perak

Memaklumkan JKTPA mengenai ketidakpuasan hati pengadu-pengadu terhadap pembayaran pinjaman perumahan kepada projek perumahan terbengkalai yang telah dilakukan hingga 80% di mana akhirnya telah kehilangan rumah, setelah projek rumah yang terbengkalai tersebut dipulihkan.

Hasil Semakan

- Projek Perumahan ini telah dimajukan oleh Pemaju dari tahun 1984 dan telah mula terbengkalai sejak tahun 1987.

- ❑ Seramai 10 orang pembeli adalah merupakan peminjam Bahagian Pinjaman Perumahan Perbendaharaan (BPPP) dan mereka telah menyempurnakan Surat Ikatan Penyerahan Hak (Deed of Assignment) sebagai jaminan kepada Kerajaan yang memberi pinjaman. Bayaran Kemajuan sehingga 80% bagi kebanyakan peminjam telah pun dikeluarkan oleh BPPP. Pihak Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan mengklaskan projek rumah tersebut sebagai “tidak sesuai untuk dipulihkan”. Pembeli-pembeli rumah adalah terdiri daripada penjawat-penjawat awam yang telah lama berkhidmat dengan jabatan Kerajaan.
- ❑ Dengan menggunakan pinjaman Kerajaan dan telah melakukan pembayaran yang begitu banyak, pada akhirnya, mereka tidak memperolehi rumah sebagaimana yang dijanjikan. Dengan pendapatan yang rendah, adalah mustahil bagi mereka ini untuk membeli rumah di projek perumahan yang lain.

Keputusan

JKTPA dalam mesyuaratnya pada 18.4.2000 telah memutuskan bahawa kes ini adalah perkara mengenai dasar dan ianya di bawah bidang kuasa Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan.

4.1.5 KERTAS JAWATANKUASA BIL. 304

Masalah Projek Perumahan Terbengkalai, Taman Bukit Tembaku, Mukim Umbai, Jasin, Melaka

Pengadu mendakwa setelah pembayaran untuk pinjaman perumahan suaminya yang telah dibayar sebanyak 60%, masih di potong BPPP untuk sebuah rumah di Taman Bukit Tembaku, walaupun projek perumahan tersebut terbengkalai. Projek tersebut telah diambilalih oleh pemaju baru di mana pembeli telah diarah untuk membayar 50% lagi dari harga asal rumah tersebut, memandangkan bukti pembayaran tersebut tidak dapat dikeluarkan oleh tetuan peguam yang terdahulu kerana perpindahan pejabat telah mengakibatkan kehilangan dokumen-dokumen terbabit. Keseluruhannya, seramai 68 orang pembeli yang membuat pinjaman dengan BPPP terlibat dalam pembelian rumah ini.

Hasil Semakan

Kes ini telah dibawa perhatian ke pihak Setiausaha Kerajaan Negeri di mana pihak SUK telah bersetuju untuk membantu pihak pembeli yang terbabit. Sebanyak 3 kategori pembeli telah dikenalpasti iaitu: Kategori I ialah pembeli baru yang menandatangani Perjanjian Jual Beli dengan pemaju baru yang melibatkan lot-lot rumah yang sebelumnya dijual oleh pemaju lama kepada peminjam Kategori 3.

Kategori II ialah pembeli lama yang menandatangani Perjanjian Jual Beli baru dan BPPP telah mengeluarkan bayaran sebanyak 60% kepada pemaju lama. Pemaju baru bersetuju bayaran sebanyak 50% yang telah dikeluarkan kepada tetuan peguam diterima tanpa resit manakala 50% dibuktikan dengan resit. Perjanjian jual beli ditamatkan pada 31.8.1999 kerana peminjam gagal menunjukkan resit pembayaran berkenaan. Kategori III ialah pembeli lama yang tidak menandatangani Perjanjian Jual Beli dengan pemaju baru. BPPP telah mengeluarkan bayaran kemajuan kepada tetuan peguam sebanyak 60%. Kaveat pendaftar telah dimasukkan mengikut fail-fail peminjam lama dan kebanyakan lot-lot rumah mereka telah dijual kepada peminjam baru dalam Kategori 1. Pemaju menawarkan lot baru dengan harga baru dalam tempoh tertentu tetapi tiada maklumbalas. Kebanyakan peminjam dalam kategori ini telah menduduki rumah yang dijual kepada pembeli Kategori 1 secara "illegal".

Keputusan

Mesyuarat JKTPA memutuskan supaya pihak SUK meneruskan tindakan membantu pembeli-pembeli yang terbabit.

Tindakan Susulan

Pihak SUK Negeri telah berusaha untuk mengadakan perbincangan demi perbincangan untuk membantu pembeli-pembeli yang terlibat di samping bekerjasama dengan pemaju perumahan supaya projek perumahan seterusnya dibina untuk dijual kepada pembeli yang belum mendapat rumah dengan harga yang berpatutan. Pihak-pihak yang terlibat secara terus dalam projek ini adalah pihak Tabung Pemulihan Projek Terbengkalai, Bank Negara Malaysia, pemaju baru dan pihak SUK sendiri.

4.1.6 KERTAS JAWATANKUASA BIL. 305

Mengubah Keputusan Panel Penilaian Prestasi dan Pergerakan Gaji (PPG) Untuk Tahun 1992 Tanpa Persetujuan Pengerusi

Pengadu adalah bekas penjawat awam di Jabatan Kerajaan Negeri yang telah diluluskan pergerakan gaji secara melintang oleh PPG jabatannya. Kertas kelulusan dan penyata perubahan pengadu telah dikemukakan kepada Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri untuk dilaksanakan. Walaubagaimanapun keputusan tersebut telah diubah dan pengadu terkeluar dari senarai mereka yang berhak menikmati pergerakan gaji secara melintang. Perubahan tersebut juga tidak mendapat persetujuan pengerusi PPG Jabatan pengadu.

Hasil Semakan

BPA mendapati aduan tersebut adalah berasas. Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri dalam mesyuaratnya bagi membincangkan

pergerakan gaji jabatan-jabatan negeri peringkat ibu pejabat dan daerah telah bertindak dengan tidak mematuhi Panduan Pelaksanaan Sistem Penilaian dan Prestasi Mengikut Pekeliling Perkhidmatan Bil. 4 Tahun 1992 kerana tidak mengiktiraf keputusan PPG peringkat jabatan; sedangkan penubuhan PPG peringkat jabatan tersebut diwujudkan atas arahan pihak Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri sendiri.

Ketua Jabatan pengadu selaku PPG telah menyuarakan tidak puas hatinya kepada Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri di atas tindakan meminda keputusan pergerakan gaji kakitangannya. Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri dalam maklumbalasnya pula memaklumkan keputusan yang dibuatnya adalah muktamad.

Isu berbangkit dalam kes ini ialah pengadu dinilai prestasi dan pergerakan gajinya oleh dua panel PPG iaitu PPG peringkat Jabatan dan satu lagi PPG peringkat Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri. Pembentukan dua panel PPG ini adalah tidak selaras dengan Panduan Pelaksanaan Sistem Penilaian dan Prestasi mengikut Pekeliling Perkhidmatan. Keputusan untuk mengubah pergerakan gaji yang dibuat oleh PPG peringkat Jabatan adalah bercanggah dengan PPG, kerana pembentukan PPG tersebut diwujudkan berdasarkan arahan pihak Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri sendiri. Jabatan Perkhidmatan Awam dalam pandangannya juga memaklumkan bahawa keputusan yang telah dibuat oleh PPG peringkat Jabatan adalah muktamad.

Keputusan

JKTPA dalam mesyuaratnya pada 11.7.2000 telah memutuskan bersetuju supaya:

Y.B. Setiausaha Kerajaan Negeri membetulkan semula pergerakan gaji pengadu bagi tahun 1993 dengan mengiktiraf keputusan dan mempersetujui kepada PPG Jabatan.

Tindakan Susulan

Pihak Setiausaha Kerajaan Negeri bersetuju dengan keputusan JKTPA tersebut dan tindakan sedang diambil bagi membetulkan semula pergerakan gaji pengadu.

4.1.7 KERTAS JAWATANKUASA BIL. 306

Kesilapan Pentadbir Tanah Daerah (PTD) Mengeluarkan Surat Hakmilik HS(D) 1474 P.T.1534 Kepada Yang Tidak Berkeajaan

Kesilapan Pentadbir Tanah Daerah (PTD) ialah melulus dan mengeluarkan surat hakmilik tanah kepada orang lain; sedangkan

tapak tanah dan rumah adalah telah diduduki oleh pengadu. Pada asalnya, tapak rumah telah diusaha dan didiami oleh pengadu yang juga telah mengemukakan permohonan untuk mendapatkan surat hakmilik. Walaubagaimanapun, semasa permohonan tapak rumah itu diluluskan diikuti pengeluaran surat hakmilik sementara, ia telah didaftar atas nama jiran pengadu yang tinggal bersebelahan rumahnya.

Hasil Semakan

Jiran pengadu telah membuat permohonan tanah untuk tapak rumah yang didudukinya pada 26.8.1974. Permohonannya telah diluluskan pada 28.11.1975 dan diberi surat hakmilik sementara bernombor HS(D) 1474 P.T. 1634 pada 21.2.1978. PTD telah mengakui kesilapan mengeluarkan hakmilik itu kepada jiran pengadu yang tinggal bersebelahan. Bagaimanapun usaha memperbetulkan kesilapan tidak dibuat.

Keputusan

Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam dalam mesyuaratnya pada 11.7.2000 telah meluluskan agar:

SUK Negeri mengarahkan Pengarah Tanah dan Galian (PTG) mengambil tindakan merawatpulihan kecacatan tersebut dengan segera sehingga selesai.

Tindakan Susulan

Pihak SUK Negeri telah mengarahkan Pengarah Tanah dan Galian, Jurukur Daerah dan Pentadbir Tanah berkenaan berbincang untuk mengatasi masalah tersebut. Dalam perbincangan tersebut diputuskan pengukuran muktamad dijalankan oleh Jabatan Ukur bagi tujuan pengeluaran hakmilik kekal, anjakan dan ubahsuai dari segi bentuk dan kedudukan ke atas HS(D) 1474 P.T. 1534 bagi membolehkan tanah yang diduduki oleh pengadu disediakan dan seterusnya diberi hakmilik secara rasmi.

4.1.8 KERTAS JAWATANKUASA BIL. 307

Pembatalan Hakmilik Yang Tidak Teratur

Pengadu tidak puas hati kerana Pentadbir Tanah Daerah (PTD) tidak mengambil tindakan ke atas rayuannya mengenai Pembatalan Hakmilik beberapa lot tanah kepunyaannya. Beliau mendakwa tidak mengetahui tanah tersebut telah dibatalkan, sedangkan pada 26.5.1994 telah membayar tunggakan cukai tanah sejumlah RM2,591.20. Sekiranya rayuannya tidak mendapat pertimbangan, beliau memohon agar wang bayaran itu dikembalikan.

Hasil Semakan

Sebenarnya tanah yang dimaksudkan adalah kepunyaan tujuh (7) orang pemilik yang berdaftar. Oleh kerana pemilik-pemilik tanah berkenaan tidak menjelaskan cukai tanah sejak tahun 1989 hingga 1992 (4 tahun), PTD telah mengambil tindakan mengeluarkan Notis Tuntutan Hasil Terhutang (Borang 6A) kepada salah seorang pemilik berdaftar tanah berkenaan - pada 20.8.1993. Oleh kerana masih tidak menjelaskan cukai berkenaan, pada 26.5.1994 Notis Pengembalian Tanah Kepada Kerajaan ke atas Lot-lot tersebut disiarkan melalui Warta Kerajaan Negeri.

Tindakan PTD membatalkan hakmilik berkenaan didapati tidak mengikut prosedur. Sepatutnya Notis Borang 6A hendaklah diserahkan kepada semua pemilik tanah berdasarkan Seksyen 97(i) KTN. Dalam kes ini, terdapat tujuh (7) pemilik yang berhak ke atas bahagian masing-masing sedangkan Notis Borang 6A hanya diserahkan kepada seorang pemilik sahaja. Isu hasil terhutang pula sudah tidak berkaitan lagi pada masa ini, kerana tunggakan hasil tanah sebanyak RM2,591.20 telahpun dijelaskan.

Keputusan

JKTPA dalam mesyuaratnya pada 11.7.2000 telah memutuskan agar:

- SUK Negeri mengambil tindakan membatalkan Warta Kerajaan Negeri berkenaan yang didapati tidak teratur dan mengembalikan tanah tersebut kepada pemiliknya.
- Tindakan tatatertib hendaklah diambil terhadap pegawai yang didapati cuai.

Tindakan Susulan

- PTD telah pun mengambil tindakan untuk membatalkan Warta Kerajaan Negeri berkenaan pada 17.8.2000. Berhubung dengan tindakan tatatertib, Pentadbiran Negeri telah menyemak dan mendapati tindakan tatatertib tidak dapat diambil kerana tidak terdapat salah laku dalam kes ini.

4.1.9 KERTAS JAWATANKUASA BIL. 308

Kegagalan Jabatan Perkhidmatan Haiwan Negeri Membayar Caruman Ke atas Pekerja Sambilan

Empat puluh dua (42) orang pekerja sambilan Jabatan Perkhidmatan Haiwan (JPH) Negeri mengadu mereka tidak menerima caruman KWSP sejak 15 tahun lalu dan mereka ingin menuntutnya.

Hasil Semakan

Pengarah JPH Negeri mengaku telah gagal membuat caruman kerana silap memahami takrif pekerja indent dan peraturan yang perlu dipatuhi apabila memprosesnya. Akibatnya gagal mematuhi Seksyen 45(1) Akta KWSP 1991 menyebabkan berlakunya tunggakan sebanyak RM119,174.00. Oleh itu, JPH bertanggungjawab membayar kesemua caruman (syer majikan dan syer pekerja) sebagaimana yang dikehendaki di bawah Seksyen 48(4)(b) Akta KWSP kerana kegagalan membuat caruman bagi tempoh melebihi enam (6) bulan.

Keputusan

JKTPA dalam mesyuaratnya pada 11.7.2000 telah memutuskan agar:

- SUK Negeri menyelesaikan masalah ini berdasarkan surat KWSP bertarikh 22.9.1999 dengan membayar tunggakan caruman sebanyak RM119,174.00 serta dividen terkompauan yang dianggarkan sebanyak RM75,812.00.

Tindakan Susulan

Perkhidmatan Haiwan Negeri telah selesai membayar caruman tertunggak kepada pihak KWSP berjumlah RM201,583.00. Segala wang caruman telah selesai dimasukkan ke dalam akaun pekerja yang terlibat pada 2.1.2001.

BAB 3

ADUAN TERHADAP KEMENTERIAN DAN JABATAN PERSEKUTUAN

1. JUMLAH ADUAN

Pada tahun 2000, sebanyak 1869 aduan terhadap Kementerian-Kementerian dan Jabatan-Jabatan Persekutuan telah disiasat berbanding dengan 845 kes dalam tahun 1999. Dari jumlah itu sebanyak 1414 aduan atau 75.6% telah diselesaikan dan 634 aduan adalah berasas.

Bilangan aduan terhadap Kementerian dan Jabatan Persekutuan serta agensi-agensi di bawahnya adalah seperti berikut:

2. SURUHANJAYA-SURUHANJAYA

Jadual 3.1

BILANGAN ADUAN TERHADAP SURUHANJAYA-SURUHANJAYA

Agensi	Jumlah Diterima	Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Suruhanjaya Perkhidmatan Pendidikan (SPP)	4	1	0	3
Suruhanjaya Pilihanraya (SPR)	2	2	1	0
Suruhanjaya Perkhidmatan Awam (SPA)	1	1	1	0
JUMLAH	7	4	2	3

- 2.1 Aduan terhadap Suruhanjaya-Suruhanjaya telah meningkat dari 4 aduan dalam tahun 1999 kepada 7 aduan dalam tahun 2000.
- 2.2 SPP mendahului senarai dengan 4 aduan. Aduan terhadap SPP kebanyakannya berhubung dengan tidak puas hati di atas penetapan gaji permulaan. Dari 4 aduan yang disiasat, hanya satu dapat diselesaikan dan didapati tidak berasas.
- 2.3 Aduan terhadap SPR adalah kelewatan membayar tuntutan elaun perjalanan kepada petugas pilihanraya umum ke 10 dalam tahun 1999. Dua aduan tersebut telah diselesaikan dan satu daripadanya adalah berasas.

2.4 Satu aduan terhadap SPA adalah berhubung dengan kelewatan membuat pengesahan jawatan dan kemasukkan taraf berpencen.

2.5 Berikut adalah contoh kes berasas:

2.5.1 BPA.1/2000.06/SPR/2999

**Tuntutan Bayaran Elaun Semasa Bertugas
Di Pilihanraya Umum Ke 10**

Pengadu telah diarah bertugas di hari Pilihanraya Umum Ke 10 pada 29.11.1999 yang lalu dengan membawa kenderaan untuk kegunaan semasa pilihanraya tetapi sehingga kini masih belum mendapat apa-apa bayaran. Semakan dekat pada 27.6.2000 mendapati bayaran elaun lebih masa kepada pemandu-pemandu tersebut sebanyak RM113.00 seorang tidak dapat dibayar sekarang kerana SPR tiada peruntukan. Ibu Pejabat SPR telah mengemukakan permohonan peruntukan tambahan ke Perbendaharaan Malaysia dan masih menunggu jawapan. Bayaran kepada pengadu akan dijelaskan setelah SPR mendapat peruntukan tersebut.

2.5.2 BPA.1/2000.7/SPA/3226

Perlaksanaan Keputusan Mahkamah Rayuan Sivil

Pengadu mendakwa keputusan telah dibuat oleh Mahkamah Tinggi Kuala Lumpur pada 20.1.1997, iaitu satu perintah "Mandamus" telah dikeluarkan dan mengarahkan Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam serta Kerajaan Malaysia untuk melaksanakan keputusan Tribunal Perkhidmatan Awam bertarikh 26.10.1993. Majikan beliau telah menghantar dokumen-dokumen berkaitan kepada SPA untuk tindakan tetapi sehingga kini tiada apa-apa jawapan. BPA telah menghubungi JPA berhubung dengan masalah tersebut dan BPA dimaklumkan pihaknya masih menunggu ulasan daripada pihak SPA untuk tindakan selanjutnya. Pada 21.8.2000 SPA dalam mesyuaratnya ke 2052 telah bersetuju meluluskan pengesahan dalam perkhidmatan pengadu sebagai Perekod (Jurutrengkas) Gred N9 pada 1.4.1980 dan diberi taraf berpencen mulai daripada 9.9.1992. Keputusan tersebut telah dikemukakan kepada jabatan-jabatan berkenaan untuk tindakan selanjutnya.

2.6 Berikut adalah contoh kes tidak berasas:

2.6.1 BPA/1/2000.05/SPR/2775

Tuntutan Perjalanan Semasa Bertugas Di Pilihanraya Umum Ke-10

Pengadu telah membuat tuntutan perjalanan sebaik sahaja selesai urusan pilihanraya umum pada 29.11.1999 yang lalu kepada SPR.

Negeri. Tuntutan beliau berjumlah RM 92.00 bersamaan dengan rakan rakan bertugas yang lain tetapi apa yang memeranjatkan beliau ialah tuntutannya telah diluluskan RM 27.65 sahaja. Semakan BPA mendapati pengadu tidak layak membuat tuntutan perjalanan sebanyak RM92.00 kerana tuntutan itu dibuat berdasarkan tambang teksi sedangkan beliau sebagai Ketua Tempat Mengundi telah menggunakan kenderaan sendiri dan hanya layak menuntut elaun perbatuan kelas C. Oleh itu tindakan SPR membayar tuntutan pengadu sebanyak RM27.65 adalah teratur dan mengikut peraturan.

2.6.2 BPA/1/2000.10 /SPP/4286

Penyelarasan Gaji Permulaan Di Bawah Perintah Am (Bab A) 34

Pengadu telah menjawat jawatan Pengawas Kesihatan Umum (Sementara) mulai tahun 1974 dan pada tahun 1.7.1980 telah dilantik ke jawatan Merinyu Pencegah Malaria di Kementerian Pertahanan dengan dibayar gaji permulaan sebanyak RM390.00 atas kelulusan SPA yang telah meluluskan gaji permulaan mengikut Perintah Am (Bab A) 34. Pada 1.12.1980 beliau telah dilepaskan dengan izin dari jawatan Merinyu Pencegah Malaria ke jawatan Kerani Rendah Pendidikan dengan dibayar gaji permulaan RM300.00. Pengadu tidak puas hati dan memohon agar gaji permulaannya diselaraskan mengikut kelulusan SPA kepada RM390.00 mengikut Perintah Am (Bab A) 34 tetapi rayuan beliau telah ditolak oleh SPP. Pengadu merayu semula menerusi bantuan BPA. Setelah menyemak dokumen-dokumen yang telah dikemukakan oleh pengadu, didapati rayuan pengadu ditolak oleh SPP kerana pengalaman kerjanya sebagai Pengawas Kesihatan Umum (Sementara) dan juga Merinyu Pencegah Malaria tidak boleh diambil kira bagi tujuan penetapan gaji permulaan yang lebih tinggi. BPA juga mendapati tindakan SPP tersebut adalah selaras dengan peruntukan Perintah Am (Bab A) 34 yang hanya terpakai bagi pegawai dalam perkhidmatan tetap sahaja dan pengalaman pengadu sebagai Merinyu Pencegah Malaria tiada kaitan dengan tugas baru beliau sebagai Pegawai Kerani Rendah (Pendidikan.) Oleh itu tindakan SPP tersebut adalah teratur sebagaimana Perintah Am (Bab A) 34.

3. JABATAN PERDANA MENTERI

Jadual 3.2

**Bilangan Aduan Terhadap Agensi Di Bawah
Jabatan Perdana Menteri**

Agensi	Jumlah Disiasat	Jumlah Selesai	Berabas	Dalam Stafatan
Dewan Bandaraya Kuala Lumpur	64	29	13	35
Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA)	62	55	18	7
Pej. Ketua Pendaftar Mahkamah Persekutuan	22	16	4	6
Jab. Pemegang Harta	18	14	5	4
Unit Penyelarasan Pelaksanaan	11	7	3	4
Amanah Raya Berhad	9	6	3	3
Biro Bantuan Guaman	8	8	3	0
Jabatan Perangkaan	5	4	2	1
Jabatan Kemajuan Islam Malaysia	5	3	2	2
Jabatan Peguam Negara	5	2	0	3
Pej. Tanah & Galian Wilayah Persekutuan	3	2	1	1
Bahagian Hal Ehwal Undang-undang	3	2	1	1
Bahagian Pentadbiran & Kewangan	3	3	2	0
Bahagian Keselamatan Negara	2	2	0	0
Badan Pencegah Rasuah	1	1	0	0
Bahagian Pengurusan Hartanah	1	1	0	0
Biro Tatanegara	1	0	0	1
Jabatan Agama Islam Wilayah Persekutuan	1	1	0	0
Lembaga Urusan Tabung Haji	1	1	0	0
Perbadanan Putrajaya	1	1	0	0
Petroleum Nasional Berhad	1	0	0	1
JUMLAH	227	158	57	69

- 3.1 Sebanyak 227 aduan telah disiasat terhadap agensi-agensi di bawah Jabatan Perdana Menteri (JPM) dalam tahun 2000 berbanding dengan 97 aduan pada tahun 1999. Bilangan agensi/jabatan di bawah JPM yang menerima aduan pada tahun 2000 juga meningkat kepada 21 jabatan berbanding dengan 9 jabatan dalam tahun 1999. Jabatan Perangkaan, Suruhanjaya Pilihan Raya, Jabatan Kemajuan Islam Malaysia dan Bahagian Pentadbiran dan Kewangan JPM adalah di antara jabatan-jabatan baru yang ada menerima aduan dalam tahun ini.
- 3.2 Dewan Bandaraya Kuala Lumpur dan Jabatan Perkhidmatan Awam merupakan dua agensi di bawah JPM yang banyak menerima aduan iaitu 64 dan 62 kes masing-masing. Kedua-dua agensi ini banyak menerima aduan kerana sentiasa berurusan dengan pelanggan yang ramai. Bagi JPA semua anggota kakitangan perkhidmatan awam dan pesara kerajaan adalah pelanggan JPA. Bilangan pesara sahaja berjumlah 433,847 orang dan bilangan ini pula sentiasa bertambah setiap tahun seramai iaitu 20,000 orang setahun. Oleh itu, tidak hairanlah aduan yang diterima oleh JPA telah meningkat. Bagaimanapun dari segi peratusan bilangan aduan pesara yang membuat aduan kepada Bahagian Pencen hanya 0.01% sahaja. Di samping itu sejak tahun 1990 sebanyak lapan kali perubahan dan pelarasan gaji kakitangan awam termasuk pesara telah diluluskan oleh Kerajaan dan ini menyebabkan sebahagian kecil pesara lewat mendapat penyelarasan tersebut. Kelewatan pejabat asal pesara mengemukakan penyata perubahan adalah juga merupakan salah satu punca pesara lewat mendapat penyelarasan kenaikan pencen.
- 3.3 Sebanyak 59 aduan daripada 62 aduan terhadap JPA ditujukan kepada Bahagian Pencen yang diterima daripada pesara-pesara yang kebanyakannya tidak puas hati di atas kelewatan menerima pelarasan pencen dan wang pencen bulanan. 55 aduan terhadap Bahagian Pencen telah dapat diselesaikan dan dari jumlah itu hanya 18 aduan sahaja yang berasas. BPA merasa bangga kerana sebanyak 95% daripada aduan yang dikemukakan kepada JPA dapat diselesaikan dalam tahun semasa. Sebanyak 7 aduan masih dalam tindakan JPA dan salah satu daripadanya perlu mendapat pandangan perundangan terlebih dahulu sebelum tindakan selanjutnya diambil.
- 3.4 Aduan terhadap Jabatan Perangkaan adalah berkaitan dengan kelewatan Jabatan tersebut membayar elaun kepada pembanci-pembanci penduduk tahun 2000. Manakala aduan terhadap Unit Penyelarasan Perlaksanaan pula berkaitan dengan kelewatan perlaksanaan projek-projek pembangunan.
- 3.5 Aduan mengenai Biro Bantuan Guaman bagi tahun 2000 berjumlah 8 kes. Kesemuanya telah disemak dan hanya 3 kes didapati berasas iaitu aduan mengenai tatakelakuan pegawai dan perintah membayar nafkah kepada anak cacat. Kes yang tidak berasas adalah mengenai dakwaan Biro Bantuan Guaman lewat mengendalikan kes mereka.
- 3.6 Sebanyak 5 aduan diterima mengenai Jabatan Peguam Negara berbanding 4 kes diterima dalam tahun 1999. Dua kes yang telah diselesaikan didapati tidak berasas. Aduan yang diterima adalah mengenai kelewatan Jabatan Peguam Negara menjalankan urusan rasmi.

- 3.7 Aduan terhadap Jabatan Pemegang Harta adalah sebanyak 18 kes. Daripada jumlah ini, 14 kes telah diselesaikan dan hanya 6 kes berasas iaitu kesilapan nama sibankrap dan kes lewat menyiapkan dokumen berkaitan penggulangan syarikat. Kes lain yang telah diselesaikan ialah berkaitan kelewatan Jabatan Pemegang Harta mengambil tindakan.
- 3.8 Sembilan kes aduan diterima mengenai Amanah Raya Berhad. Enam kes telah disemak dan 3 kes daripadanya didapati berasas. Aduan tersebut adalah mengenai agensi lewat menyelesaikan tuntutan.
- 3.9 Pejabat Ketua Pendaftar Mahkamah Persekutuan mencatatkan sebanyak 22 aduan pada tahun ini berbanding 14 aduan dalam tahun 1999. Sebanyak 16 kes telah diselesaikan dan dari jumlah tersebut, hanya 4 kes didapati berasas. Aduan yang diterima juga adalah berkaitan dengan kelewatan sama ada melibatkan perbicaraan atau kelewatan memberikan maklumbalas.
- 3.10 Sebanyak 3 kes aduan diterima mengenai Pejabat Tanah Dan Galian Wilayah Persekutuan. Satu kes didapati berasas daripada dua kes yang selesai disemak. Kes yang dilaporkan adalah mengenai kelewatan agensi mengambil tindakan.
- 3.11 Hanya tiga kes aduan diterima mengenai Bahagian Hal Ehwal Undang-Undang. Satu daripada dua kes yang telah selesai disemak didapati berasas.
- 3.12 Berikut adalah contoh kes yang berasas:

3.12.1 BPA.2/2000.06/JPH/3057

Tindakan Bankrap Atas Orang Lain Yang Sama Nama

Pengadu tidak dapat berurusan dengan bank kerana bankrap. Beliau yakin bahawa perkara tersebut tidak benar kerana tidak pernah berurusan dengan syarikat tersebut dan perkara ini diakui sendiri oleh syarikat berkaitan yang mengesahkan bahawa petisyennya menyebutkan nama yang sama tetapi mempunyai nombor kad pengenalan yang berbeza. Justeru itu, beliau memohon agar dilepaskan sebagai orang yang bankrap, bagaimanapun Jabatan Pemegang Harta dikatakan tidak memberi perhatian terhadap rayuannya. Semakan BPA mendapati Jabatan Pemegang Harta Negeri mengakui telah mencatatkan nombor kad pengenalan pengadu sebagai nombor kad pengenalan sibankrap dalam surat Jabatan bertarikh 17.7.1995. Perkara ini berlaku kerana nama pengadu dan nama sibankrap adalah sama.

Bagaimanapun Jabatan telah menarik balik dan membatalkan surat berkaitan serta mengambil tindakan untuk membetulkan rekod.

3.12.2 BPA.2/2000.06/MAH/3077

Lewat Kembalikan Wang Deposit

Sebuah firma guaman memberitahu bahawa pada 28.10.1996, pihaknya telah mengemukakan permohonan kepada Mahkamah

Majistret mengenai tuntutan bayaran balik deposit sebanyak RM500.00 yang dibayar bagi perintah pelaksanaan pada 5.6.1995. Walaupun surat ulangan telah dikemukakan, namun Mahkamah tidak memberikan jawapan. Pendaftar Mahkamah Majistret memaklumkan telah menyemak fail kes dan berjanji akan mengembalikan deposit yang berkaitan segera. Pada 15.8.2000, pengadu memaklumkan bahawa Mahkamah telah menyelesaikan masalah pembayaran.

3.12.3 **BPA.2/2000.04/BBG/2584**

Tidak Puas Hati Dengan Sikap Pegawai

Pengadu telah membuat temujanji untuk berjumpa dan berbincang dengan pegawai Biro Bantuan Guaman yang mengendalikan kesnya. Bagaimanapun apabila beliau hadir ke pejabat pada waktu dan masa yang telah ditetapkan, pegawai berkenaan tidak hadir di pejabat pada hari itu. Pengadu tidak puashati di atas sikap pegawai yang tidak profesional dan merasa seolah-olah beliau dipermainkan. BPA telah membangkitkan perkara ini kepada Biro Bantuan Guaman dan pihaknya telah mengambil maklum dan memohon maaf atas insiden yang tidak disengajakan. Pegawai yang dinamakan telah berjumpa semula dengan pengadu pada tarikh lain yang dijanjikan.

3.12.4 **BPA.2/2000.03/UPP/2328**

Tindakan Tidak Adil Penyelia Pembangunan Mukim

Pengadu dan penduduk-penduduk kampung merasa tidak berpuashati dengan sikap Penyelia Pembangunan Mukim yang tidak mahu menandatangani kad subsidi LPN (BERNAS), tidak mahu memberi sokongan ke atas borang kemasukan ke asrama sekolah dan tidak memberi subsidi baja padi kepada petani-petani yang telah menandatangani borang yang berkaitan. Aduan ini adalah berasas dan pihak Jabatan Pembangunan Persekutuan telah mengambil maklum aduan terhadap Penyelia Pembangunan Mukim (PPM) terutama dalam pemberian baja subsidi dan buku subsidi jualan padi. Bagi petani-petani yang menghadapi masalah dengan PPM mereka boleh merujuk terus dengan Pegawai Pembangunan Jajahan yang diwujudkan bagi setiap kawasan parlimen.

3.12.5 **BPA/U/PP/2/5.00/IPK/3688**

Tuntutan Bayaran Penginapan Oleh Orang Kenamaan

Jabatan Perdana Menteri, Bahagian Pentadbiran dan Kewangan didakwa masih belum lagi menjelaskan bayaran penginapan oleh pemimpin dan orang kenamaan. Bayaran tersebut tertunggak sejak

bulan Jun dan Julai 1999. Jumlah hutang tertunggak ialah RM340.00 pada 25.6.1999 dan RM1,381.40 pada 3.7.1999. Pihak hotel telah beberapa kali menelefon dan menghantar surat tuntutan tetapi tidak mendapat perhatian. BPA telah membuat semakan, mendapati aduan pengadu adalah berasas dan merujuk aduan ini kepada Bahagian berkenaan supaya mengambil tindakan sewajarnya. Sehubungan dengan itu BPA dimaklumkan bayaran telah diterima oleh Hotel berkenaan pada 16.9.2000.

3.13 Berikut adalah contoh kes yang tidak berasas:

3.13.1 **BPA.2/2000.09/ARB/3946**

Surat Kuasa Lewat Di Proses

Pada 19.7.2000, pengadu telah mengemukakan satu set Borang B1, B2, B4 serta bayaran sebanyak RM50.00 untuk tujuan memohon Surat Kuasa bagi mentadbir harta pusaka arwah ayahnya. Pada 15.8.2000, beliau telah membuat susulan tetapi Amanah Raya Berhad Cawangan dikatakan masih belum dapat memberikan dokumen berkaitan.

Semakan mendapati Amanah Raya Berhad Cawangan telah mengambil tindakan sebaik sahaja menerima permohonan dan telah pun menghubungi pengadu pada 8.9.2000 menjelaskan bahawa penyelesaian permohonan seumpama ini mengambil masa 6 bulan daripada tarikh sesuatu permohonan kerana memerlukan kelulusan Borang C daripada Mahkamah Tinggi di samping Surat Peretujuan Penolakan Bahagian daripada waris-waris kerana harta alih hanya memerlukan satu nama pewaris sahaja. Oleh yang demikian dakwaan mengatakan permohonan lewat diambil tindakan adalah tidak berasas.

3.13.2 **BPA.2/2000.07/JPH/3215**

Pohon Pelepasan Mendapat Rawatan Tidak Dijawab

Pengadu sebagai seorang yang bankrap telah memohon pelepasan untuk keluar negara bagi mendapatkan rawatan perubatan tetapi Jabatan Pemegang Harta didakwa tidak memberikan maklumbalas. Justeru itu, beliau merayu agar permohonannya dapat diberikan perhatian.

Semakan mendapati Jabatan Pemegang Harta telah memanggil pengadu untuk mengemukakan laporan lengkap perubatan dan membincangkannya. Mengikut rekod, pengadu pernah diluluskan kemudahan ini tetapi tidak digunakan. Selain itu, pengadu didapati telah gagal mematuhi Akta Kebankrapan 1967 di mana gagal mengemukakan Penyata Pendapatan dan Perbelanjaan bagi setiap 6 bulan mulai Julai 1996 hingga kini dan pengadu juga gagal membayar ansuran bulanan mulai April 2000. JPH bersedia untuk memberikan pertimbangan kepada pengadu bagi mendapatkan

kemudahan rawatan di luar negara sekiranya pengadu bersedia mengikuti syarat-syarat yang dikenakan. Didapati permohonan pengadu telah diambil tindakan sewajarnya oleh Jabatan Pemegang Harta dan aduan ini adalah tidak berasas.

3.13.3 BPA.2/2000.03/MAH/2290

Mahkamah Lewat Tetapkan Tarikh Sebutan Kes

Sebuah firma guaman memberitahu telah memfailkan kes di Mahkamah pada 21.4.1999 dan telah ditetapkan untuk sebutan pada 29.7.1999. Bagaimanapun pada tarikh tersebut didapati fail anakguamnya tidak tersenarai untuk sebutan kes atas alasan bahawa fail berkaitan tidak dapat dikesan. Sehingga kini tarikh sebutan untuk kes tersebut masih belum dikeluarkan.

Semakan mendapati kes yang berkaitan Guaman Sivil ini telah dibatalkan pada 3.8.1999 kerana pihak-pihak berkaitan tidak hadir pada tarikh yang dinyatakan. Oleh itu, aduan adalah tidak berasas.

3.13.4 BPA.2/2000.02/IPK/2006

Pengendalian TASKA JPM Yang Tidak Memuaskan

Pengadu mendakwa pengendalian TASKA JPM tidak berkualiti dan asuhan kanak-kanak tanpa program tertentu. Keselamatan kanak-kanak yang diamanahkan tidak terjamin. Pengasuh mengamalkan sikap pilih kasih dan waktu penjagaan tidak mengikut masa seperti yang telah ditetapkan. BPA telah membuat semakan berhubung dengan aduan tersebut dan mendapati Bahagian Pentadbiran, JPM hanya menyediakan tempat sahaja. Pengurusan dan pentadbiran dikelolakan oleh pihak lain yang tiada kaitan dengan Bahagian Pentadbiran.

Walaupun aduan ini tidak berasas terhadap Bahagian Pentadbiran tetapi oleh kerana aduan tersebut ada kebenarannya maka BPA telah menghubungi pengurusan Tadika berkenaan yang mana telah mengambil tindakan dengan mengadakan perbincangan dari hati ke hati antara ibu kanak-kanak dan Pengasuh/Tenaga Pengajar. Di samping itu, pihaknya sentiasa membuat pemantauan dari semasa ke semasa dan sehingga kini tiada lagi masalah berbangkit.

3.13.5 BPA.2/2000.03/JPA/2189

Kelewatan Menerima Pencen Terbitan

Pengadu bagi pihak kakaknya mendakwa belum lagi menerima pencen terbitan di atas kematian suaminya yang telah meninggal dunia pada bulan Jun 1999. Segala borang pencen terbitan telah

dihantar pada bulan Oktober/November 1999 tetapi sehingga kini masih belum menerima bayaran pencen. BPA telah membuat semakan di Bahagian Pencen dan mendapati suami kakak pengadu telah meninggal dunia pada April 1999 bagaimanapun Bahagian Pencen diberitahu tentang kematian tersebut pada Disember 1999 sedangkan sepanjang tempoh tersebut Bahagian Pencen telah mengeluarkan waran pencen kepada bank gemulah. Oleh itu, Bahagian Pencen tidak boleh mengeluarkan bayaran pencen terbitan kepada isteri gemulah sehingga Bahagian Pencen mendapat kepastian dari bank sama ada wang pencen gemulah dikeluarkan atau tidak. Bahagian Pencen telah hubungi Bank berkenaan tetapi belum lagi mendapat jawapan. Bagaimanapun pengadu dijangka memperolehi bayaran selewat-lewatnya bulan Jun 2000.

3.13.6 **BPA.2/2000.02/LUTH/2190**

Pemilihan Bakal Haji Bagi Menunaikan Fardhu Haji

Pengadu dan isteri telah mendaftar dengan Lembaga Tabung Haji pada 4.7.1997 yang lalu dan pada 24.5.1999 pengadu dan isteri telah menurunkan cap jari dan menandatangani pasport haji dan pasport berkenaan telah disimpan oleh Tabung Haji. Pengadu berkeyakinan akan dapat menunaikan haji pada tahun 2000 tetapi sehingga kini tiada mendapat apa-apa maklumbalas dari pihak Tabung Haji sama ada dapat atau tidak. BPA telah menyemak masalah pengadu ini dengan pihak Tabung Haji dan mendapati pengadu dan isterinya sebelum ini bukan termasuk dalam senarai kerana Tabung Haji hanya mengambil bakal-bakal haji yang telah berdaftar untuk menunaikan fardhu haji sehingga tarikh 12.3.1997 sahaja sedangkan pengadu berdaftar pada 4.7.1997. Oleh itu, beliau diletakkan dalam senarai menunggu. Setelah ada kekosongan tempat Tabung Haji bersetuju menawarkan kepada pengadu dan isterinya ke Mekah pada tahun 2000 dengan penerbangan KT 75 pada 5.3.2000 dan pengadu bersetuju.

3.13.7 **BPA.2/2000.02/BBG/2184**

Memohon Khidmat BBG Tiada Jawapan

Pengadu telah mengemukakan permohonan untuk mendapatkan khidmat Biro Bantuan Guaman (BBG) pada awal tahun 1999 berhubung dengan rayuan sivil bagi kes buruh beliau di Mahkamah Tinggi Kuala Lumpur, namun permohonannya tidak mendapat sebarang jawapan.

Semakan mendapati BBG telah mengambil tindakan dan segala permohonan kepada mahkamah telah dibuat dan sedang menunggu tarikh perbicaraan daripada mahkamah sahaja. Pengadu telah dimaklumkan tentang setiap tindakan yang diambil melalui surat salinan. Keadaan ini berlaku kerana pengadu memberi dua alamat dan surat dihantar kepada salah satu alamat yang diberikan. Oleh itu, kes dikategorikan sebagai tidak berhas.

4. KEMENTERIAN BELIA DAN SUKAN

Jadual 3.3

**Bilangan Aduan Terhadap Agensi Di Bawah
Kementerian Belia Dan Sukan**

Agensi	Jumlah Disiasat	Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Kementerian	1	1	1	-
Jabatan Belia dan Sukan	1	1	-	-
JUMLAH	2	2	1	-

4.1 Sepanjang tahun 2000 hanya dua aduan sahaja yang diterima terhadap Kementerian Belia dan Sukan. Tiada aduan lain yang diterima berkaitan agensi di bawah Kementerian. Jumlah ini adalah sama dengan jumlah pada tahun 1999.

4.2 Berikut adalah contoh kes yang telah diselesaikan dan didapati berasas.

4.2.1.1 **BPA./3/2000.02/IPK/2129**

Perkampungan Sukan Bkt. Jalil Terabai Tidak Diselenggara

Pengadu melahirkan rasa sedihnya terhadap keadaan Perkampungan Sukan Komanwel di Stadium Bukit Jalil yang didakwa tidak diselenggara dan mengalami kerosakan. Pengunjung seperti beliau datang untuk beriadah di sebelah petang dan sentiasa melihat perkembangan yang berlaku di situ. Pengadu khuatir sekiranya keadaan ini tidak dipulihkan kemudahan yang baik seperti ini akan rosak begitu sahaja.

BPA telah menghubungi pegawai dari Perbadanan Stadium Merdeka bagi bertanyakan perkara berkaitan. Beliau mengakui taman di perkampungan Sukan Komanwel tersebut agak terbiar dan mengalami sedikit kerosakan. Bagaimanapun tindakan sentiasa diambil melalui mesyuarat mingguan pada setiap hari Jumaat bersama dengan pihak perunding (selaku pemaju perkampungan tersebut yang masih terikat sehingga Ogos 2000), syarikat kontraktor yang dilantik oleh Kementerian Belia (untuk menyelenggara dan membaiki kerosakan di taman tersebut) dan wakil dari Kementerian Belia dan Sukan. Teguran yang dibuat akan diambil tindakan segera sebagaimana yang dimaklumkan kepada BPA.

4.3 Berikut adalah contoh kes tidak berasas:

4.3.1 BPA./3/2000.03/IPK/2287

Aduan Terhadap Sikap Pengarah Jabatan Di Bawah Kementerian Belia dan Sukan

Pengadu tidak berpuas hati dengan sikap seorang Pengarah Jabatan di bawah Kementerian Belia dan Sukan yang suka menengking dan mengeluarkan kata-kata yang tidak sepatutnya di khalayak ramai, semasa berurusan di pejabat beliau. Beliau juga memungkir janji untuk merasmikan sesuatu projek/program belia di saat-saat akhir tanpa memberi alasan yang munasabah. Ini menyebabkan pengadu terpaksa membatalkan program anjuran persatuan beliau di saat-saat akhir bagi mengelakkan cemuhan para jemputan.

Kementerian Belia dan Sukan telah menyiasat aduan terhadap Pengarah ini dan dari siasatan yang dibuat mendapati aduan ini tidak berasas kerana semasa hari majlis dianjurkan, Pengarah berkenaan telah diminta oleh Y.B Menteri Belia untuk mewakili beliau pada satu acara yang lain pula. Mengenai layanan kasar tersebut ia tidak dapat dibuktikan. Pengarah berkenaan telah dinasihatkan supaya lebih berhati-hati dalam mengendalikan hal demikian di masa-masa akan datang.

5. **KEMENTERIAN DALAM NEGERI**

Jadual 3.4

Bilangan Aduan Terhadap Agensi Di Bawah Kementerian Dalam Negeri

Agensi	Jumlah Disiasat	Jumlah Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Polis Di Raja Malaysia	226	172	100	54
Jabatan Pendaftaran Negara	159	141	92	18
Jabatan Imigresen	37	24	7	13
Kementerian	7	6	2	1
Jabatan Penjara	4	4	1	0
Jabatan Pendaftaran Pertubuhan	3	2	0	1
Ikatan Relawan Rakyat Malaysia	2	2	0	0
JUMLAH	438	351	202	87

- 5.1 Aduan-aduan yang diterima terhadap Kementerian Dalam Negeri (KDN) dan agensi-agensi di bawahnya adalah berjumlah 438. Jumlah aduan tersebut meningkat sebanyak 74.6% berbanding dengan aduan pada tahun 1999.
- 5.2 Aduan yang diterima terhadap Polis Di Raja Malaysia (PDRM) adalah yang tertinggi jika dibandingkan dengan lain-lain jabatan di bawah KDN. Perbandingan dengan tahun sebelumnya juga menunjukkan terdapatnya sedikit peningkatan iaitu dari 199 kepada 226 aduan. Penganalisisan dari segi jenis aduan, didapati kategori kelewatan masih merupakan jenis aduan yang tertinggi. Kelewatan di sini adalah melibatkan sama ada membekalkan dokumen kemalangan di bahagian trafik atau pun kelewatan pihak polis dalam memaklumkan kepada pengadu tentang hasil siasatan terhadap laporan polis yang dibuat oleh mereka. Walaubagaimanapun, memandangkan pihak polis bahagian trafik kini dalam proses untuk mengkomputerkan sepenuhnya bahagian tersebut, dengan peralatan-peralatan komputer yang lebih canggih, maka proses penyediaan dokumen kemalangan akan dapat disempurnakan dengan lebih cepat dan menepati masa yang ditetapkan.
- 5.3 Peratus penyelesaian yang lebih tinggi dan kadar penyelesaian aduan yang semakin singkat juga semakin diambil perhatian. Sehubungan itu, pemantauan yang rapi sedang dilakukan untuk memastikan usaha-usaha penyelesaian aduan akan dipercepatkan di samping berbagai-bagai kaedah pendekatan baru sedang diperkenalkan kepada jabatan-jabatan yang berurusan dengan BPA. Kod tatacara pengendalian aduan adalah salah satu kaedah baru yang sedang dirangka untuk dilaksanakan.
- 5.4 Jabatan Pendaftaran Negara (JPN) merupakan agensi kedua di bawah KDN yang banyak menerima aduan iaitu sebanyak 159 aduan. Jumlah aduan ini meningkat sebanyak empat kali ganda berbanding dengan tahun 1999. Peningkatan aduan yang begitu besar ini adalah aduan yang diterima daripada pengadu-pengadu di Sabah yang tidak puas hati di atas kelewatan JPN memproses KPT. Kelewatan ini berlaku kerana permohonan KPT dari Sabah memerlukan semakan yang teliti oleh JPN. Di samping itu, taraf kewarganegaraan sebahagian besar adalah diragui dan ada di antaranya tidak layak mendapat KPT. Dari 141 aduan yang diselesaikan didapati sebahagian besar adalah berhubung dengan kelewatan pengadu mendapatkan KPT bertaraf penduduk Sementara/Tinggal Sementara di mana kelulusannya tertakluk kepada dasar Kerajaan. Pada tahun 2000 sahaja, JPN telah menerima dan memproses sejumlah 1,710,885 KPT. Di samping itu, orang ramai juga menghubungi JPN untuk mendapatkan sijil lahir & kematian, permohonan warganegara, perkahwinan dan mendaftarkan anak angkat.
- 5.5 Permohonan KPT bagi Warganegara, Penduduk Tetap dan gantian KPT hilang tidak menghadapi masalah kerana beberapa pembaharuan telah dilaksanakan oleh JPN. Di antara pembaharuan tersebut ialah hampir keseluruhan pejabat Cawangan JPN di seluruh negara dibekalkan komputer dengan mempunyai talian terus dengan Ibu Pejabat dan Penyelia di Pejabat Cawangan diberi kuasa meluluskan permohonan KPT berkenaan di peringkat kaunter. Pengambilan gambar juga boleh dibuat di Pejabat Cawangan dengan percuma. Orang ramai yang hilang KPT pula boleh mendapat gantian KPT mereka melalui permohonan secara 'on-line' dengan **mendail nombor 03-29683256 atau 03-79683258.**

- 5.6 Sebanyak 37 aduan diterima terhadap Jabatan Imigresen pada tahun 2000 iaitu bertambah sebanyak 22 aduan berbanding dengan tahun 1999. Sebahagian besar aduan adalah berhubung dengan permohonan permit masuk dan permohonan perakuan taraf. Dari 24 aduan yang telah diselesaikan hanya 7 aduan sahaja berasas. Jabatan Imigresen terpaksa mengambil masa yang lama sedikit memproses permohonan Permit Masuk/Perakuan Taraf kerana pihaknya memerlukan siasatan terperinci dan perlu mendapat pandangan dari jabatan lain terlebih dahulu seperti Jabatan Pendaftaran Negara dan Jabatan Polis. Sekiranya permohonan tersebut teratur jangka masa yang diambil bagi mengeluarkan Permit Masuk/Perakuan Taraf ialah lima bulan. Bahagian-bahagian lain di Jabatan Imigresen kurang mendapat aduan kerana beberapa pembaharuan telah diambil oleh Jabatan Imigresen. Misalnya bagi mendapatkan pasport Malaysia jangka masa yang diambil hanya tiga hari sahaja. Di samping itu, Jabatan Imigresen juga telah memperuntukan satu hari dalam seminggu untuk bertemu dengan orang awam bagi menyelesaikan masalah mereka.
- 5.7 Lapan aduan terhadap Kementerian adalah berhubung dengan rayuan permohonan senjata api dan kewarganegaraan. Dari tujuh aduan yang diselesaikan hanya dua aduan sahaja yang berasas iaitu aduan berhubung dengan kawalan aktiviti pencegahan penyeludupan di sempadan Malaysia/Thailand dan penyalahgunaan kuasa oleh pegawai penguatkuasa.
- 5.8 Manakala dari 4 aduan terhadap Jabatan Penjara Malaysia yang telah diselesaikan adalah berkaitan dengan masalah kakitangan yang tidak puas hati dengan pengurusan jabatan. Satu daripada aduan yang diselesaikan didapati berasas.
- 5.9 2 aduan terhadap RELA adalah berkaitan dengan permohonan senjata api dan kelakuan pegawai RELA. Semakan BPA mendapati kedua-dua aduan tersebut tidak berasas.
- 5.10 3 aduan terhadap Pendaftaran Pertubuhan berkenaan dengan kelewatan jabatan mengambil tindakan terhadap pertubuhan yang tidak mematuhi undang-undang persatuan dan kelewatan kelulusan pendaftaran pertubuhan. Dua aduan yang diselesaikan mendapati aduan tersebut adalah tidak berasas.
- 5.11 Berikut adalah contoh kes berasas :

5.11.1 **BPA.4/2000.01/POLIS/2046**

14 Tahun Kereta Pengadu Masih Di dalam Ikatan BOND

Kereta pengadu yang dilaporkan hilang pada tahun 1987, masih lagi dalam ikatan BOND kerana pihak polis masih belum menyelesaikan siasatan berkenaan. Pengadu tidak berpuashati, kerana setelah 14 tahun, kereta berkenaan sudah tidak ekonomik untuk disimpan.

Setelah melakukan semakan dengan pihak polis, didapati bahawa kereta ini sudah boleh dilepaskan dari ikatan BOND dengan syarat pengadu perlu hadir ke Balai yang berkenaan untuk tindakan seterusnya.

5.11.2 **BPA.4/2000.10/POLIS/4262**

Menjadi Penjamin Di Sebuah Bank Tanpa Pengetahuan

Pengadu mendakwa beliau telah menjadi penjamin kepada seseorang di sebuah bank tanpa pengetahuan beliau. Kini, nama beliau telah disenaraihitamkan oleh Bank tersebut kerana kegagalan membayar balik pinjaman bagi pihak orang yang berhutang. Perkara ini telah dibuat laporan kepada pihak polis yang menyatakan bahawa hanya pihak bank sahaja yang berhak mengeluarkan nama beliau dari senaraihitam walaupun pihak polis mengesahkan bahawa tandatangan beliau sebagai penjamin telah dipalsukan.

Semakan dengan pihak polis mendapati bahawa pihak polis telah pun mendapat pengesahan dari Jabatan Kimia bahawa tandatangan yang didakwa milik pengadu adalah palsu. Dengan itu, tandatangan pengadu telah ditiru dan pihak polis akan menjalankan siasatan seterusnya untuk menangkap orang yang disyaki meniru tandatangan tersebut. Pihak polis juga boleh membantu pengadu menghubungi pihak bank untuk mengesahkan tentang perkara ini.

5.11.3 **BPA.4/2000.01/JIM/2024**

Kelewatan Jabatan Imigresen (JIM) Memulangkan Kembali Wang Cagaran

Pengadu mendakwa JIM lewat memproses permohonan tuntutan kembali wang pertaruhan pembantu rumah. Beliau mendakwa resit no. F373268 yang dikemukakan pada Ogos 1998 belum lagi mendapat apa-apa jawapan. BPA telah merujuk perkara ini kepada JIM dan tindakan segera akan diambil supaya pengadu dapat memperolehi cek pulangan wang cagaran tersebut selewat-lewatnya akhir Februari 2000.

5.11.4 **BPA.4/2000.01/JIM/2032**

Permohonan Permit Masuk Untuk Isteri Warga Negara

Pengadu mendakwa permohonan permit masuk isterinya yang dikemukakan kepada Jabatan Imigresen Negeri pada 6.8.1998 belum mendapat jawapan. BPA telah menghubungi Jabatan supaya dapat mengambil tindakan sewajarnya. Selepas itu BPA dimaklumkan

permohonan permit masuk isteri pengadu telah diluluskan pada 31.3.2000. Pengadu dan isterinya telah dipanggil ke Jabatan Imigresen Ibu Pejabat dengan membawa wang tunai RM 120.00, 3 keping gambar dan pasport asal untuk tindakan selanjutnya.

5.11.5 BPA.4/2000.03/JPN/2320

Masalah Permohonan Menukarkan KPT Merah Bagi Pemegang Red Book

Pengadu menghadapi masalah untuk mendapatkan KPT Merah dan Permit Masuk isterinya warganegara Singapura yang telah tinggal di Malaysia semenjak berkahwin pada tahun 1965. Sebelum ini, pengadu tidak tahu ke mana hendak pergi kerana Jabatan Imigresen dan Jabatan Pendaftaran Negara di peringkat cawangan masing-masing tidak dapat menyelesaikannya. Semakan BPA mendapati peraturan sekarang bagi mendapatkan kad pengenalan merah, subjek perlulah mengemukakan permit masuk yang dikeluarkan oleh Jabatan Imigresen. Permit masuk boleh dikeluarkan dengan syarat subjek kemukakan passport Singapura. Masalahnya pengadu tiada mempunyai passport Singapura kerana sebelum ini beliau memegang "red book" yang dianggap seperti Kad Pengenalan merah sedangkan JPN tidak mengiktiraf 'red book' (buku merah) sebagai KP merah bagi membolehkan isteri pengadu menukar kepada KPT. BPA telah membuat semakan terperinci dengan JPN dan Jabatan Imigresen dan mendapati buku merah yang dimiliki oleh isteri pengadu adalah sama taraf dengan KP merah (Penduduk Tetap). Oleh itu pengadu diminta berhubung terus dengan pegawai di Ibu Pejabat JPN Petaling Jaya untuk tindakan selanjutnya. Pada 8.8.2000 pengadu telah mengirim surat kepada BPA mengucapkan terima kasih di atas bantuan tersebut sehingga masalah isterinya dapat diselesaikan.

5.12 Berikut adalah kes-kes contoh tidak berasas :

5.12.1 BPA./4/2000.04/POLIS/2639

Aduan Mengenai Perjudian Haram Di Kawasan Kedai

Pengadu tidak berpuashati kerana setelah membuat laporan polis berkaitan sebuah kedai yang melakukan kegiatan empat ekor haram, namun pihak polis masih belum melakukan apa-apa tindakan sehingga kini.

Setelah perkara ini dibangkitkan oleh BPA, Ketua Polis Daerah kawasan yang diadakan telah membuat serbuan sebanyak empat kali, namun tempat yang ditohmahkan adalah sebuah kedai runcit. Pihak polis juga tidak mendapati apa-apa kegiatan perjudian ekor haram.

5.12.2 BPA. 4/2000.09/POLIS/4031

Telefon Bimbit Yang Diberi Pinjam, Rupa-Rupanya Di bawa Lari

Salah seorang dari rakan pengadu telah meminta untuk meminjam telefon bimbit beliau. Setelah diberi pinjam, telefon tersebut telah tidak dikembalikan. Beliau telah membuat laporan polis, namun pihak polis tidak mengambil apa-apa tindakan berkaitan dengan perkara tersebut.

Perkara ini telah diadukan kepada BPA dan semakan BPA dengan pihak polis mendapati kes seumpama ini telah diklasifikasikan sebagai kes RKM (Rujuk kepada Majistret), memandangkan tiadanya kes jenayah yang berlaku. Pihak polis juga tidak ada kuasa untuk menyiasat kes berkenaan kerana ianya adalah merupakan kes sivil. Pengadu telah dimaklumkan oleh BPA mengenai perkara tersebut.

5.12.3 BPA/4/2000.03/IPK/2334

Permohonan Permit Agensi Kawalan Keselamatan

Pihak pengadu telah mengemukakan permohonan Agensi Kawalan Keselamatan pada 20.9.1999 tetapi hingga sekarang tiada jawapan diterima daripada pihak Kementerian Dalam Negeri (KDN). BPA telah membuat semakan dekat di KDN dan mendapati permohonan pengadu yang dihantar dengan tangan telah diterima pada 25.10.1999 dan dimasukkan dalam fail KDN pada tarikh yang sama dengan diberi nombor rujukan. Pada tarikh yang sama juga pengadu telah dimaklumkan permohonan agensi keselamatan telah dibekukan oleh kerajaan dan akan diproses sebaik sahaja pembekuan itu ditarik balik. Memandangkan pembekuan tersebut masih belum ditarik balik oleh kerajaan, pihak KDN tidak dapat memproses permohonan pengadu.

5.12.4 BPA/4/2000.01/JIM/2027

Keengganan Jabatan Imigresen Menerima Pakai Dokumen Pengenalan Sementara Yang Dikeluarkan Oleh Jabatan Pendaftaran Negara

Pengadu telah pergi ke Pejabat Imigresen Cawangan dengan tujuan membaharui Passport Antarabangsanya dengan menunjukkan Dokumen Pengenalan Sementara miliknya yang dikeluarkan oleh JPN sebagai bukti tambahan. Tetapi dokumen tersebut tidak diterima pakai oleh Jabatan Imigresen dan beliau kesal kerana tidak dapat membaharui passportnya. BPA telah membuat semakan di Pejabat Imigresen dan Jabatan Pendaftaran Negara dan mendapati pada

masa itu Jabatan Imigresen seluruh negara belum boleh menerima resit sementara JPN KP 09 sebagai perakuan pengenalan diri kerana resit tersebut belum diwartakan lagi oleh kerajaan. Oleh itu penolakan oleh Jabatan Imigresen adalah teratur. JPN mengakui resit KP 09 belum diwartakan lagi dan perkara ini sepatutnya tidak menjadi isu kerana orang ramai diberi resit KP 09 bersama-sama dengan kad pengenalan asal. Mereka boleh menggunakan kad pengenalan asal tersebut untuk sebarang urusan dan bukannya menggunakan resit KP 09.

5.12.5 BPA/4/2000.01/JIM/2110

Tidak Puas Hati Dengan Layanan Jabatan Imigresen

Pengadu tidak puas hati terhadap dasar Jabatan Imigresen mengenai pengambilan pekerja asing (Pembantu Rumah) yang tidak mahu berurusan dengan agensinya. BPA telah membuat semakan dan mendapati perkara yang diadu merupakan dasar kerajaan. Pada masa ini Jabatan Imigresen hanya berurusan dengan agensi yang mengendalikan pekerjaan pembantu rumah sahaja dan agensi yang diiktiraf oleh jabatan ialah PAPA. Oleh itu pengadu bolehlah menjadi ahli PAPA sekiranya ingin berurusan dengan Jabatan Imigresen bagi mengendalikan pekerjaan pembantu rumah.

5.12.6 BPA/4/2000.07/JP/3228

Aduan Pemberhentian Kerja Tidak Mengikut Peraturan

Pengadu tidak berpuashati terhadap pemberhentian kerja anaknya sebagai Pegawai Penjara oleh pihak Penjara dengan memaksa anaknya menandatangani surat perletakan jawatan.

Pengadu tidak puashati kerana mengesyaki ada sesuatu yang tidak kena dengan Pentadbiran Penjara dan beliau meminta BPA membantu. Siasatan BPA mendapati surat perletakan jawatan oleh anak pengadu bertarikh 17.9.1999 yang dihantar kepada pihak Penjara tidak diproses bagi memberi peluang kepada subjek mengubah fikirannya dengan pihak Jabatan mengemukakan surat tunjuk sebab kenapa subjek tidak hadir bertugas dan meminta beliau hadir bertugas semula. Bagaimanapun surat tersebut tidak mendapat layanan daripada subjek. Oleh itu pada 2.12.1999, pihak Penjara Pulau Pinang telah memanjangkan surat perletakan jawatan tersebut kepada Ibu Pejabat Penjara Malaysia untuk tindakan selanjutnya. Pada 19.1.2000, Jabatan Perkhidmatan Awam bersetuju menerima perletakan jawatan subjek dengan tarikh berkuatkuasa pada 17.9.1999.

6. KEMENTERIAN KEBUDAYAAN, KESENIAN DAN PELANCONGAN

Jadual 3.5

Bilangan Aduan Terhadap Agensi Di Bawah Kementerian Kebudayaan, Kesenian Dan Pelancongan

Agensi	Jumlah Disiasat	Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Kementerian	2	2	1	0
Pejabat Pendaftaran, Pelesenan dan Penguatkuasaan	1	0	0	1
JUMLAH	3	2	1	1

- 6.1 Sebanyak 3 aduan telah diterima mengenai agensi di bawah Kementerian Kebudayaan, Kesenian dan Pelancongan bagi 2000. Bilangan ini meningkat berbanding dengan tahun 1999 yang mencatatkan tiada kes dan pada tahun 1998 pula sebanyak 2 kes sahaja. Jumlah aduan yang diterima dan diselesaikan adalah seperti *Jadual 3.5*.
- 6.2 Aduan yang diterima adalah mengenai perkhidmatan agensi pelancongan yang kurang memuaskan. Daripada 2 aduan yang berjaya diselesaikan, hanya 1 kes daripadanya berasas.
- 6.3 Berikut adalah contoh kes yang berasas:

6.3.1 BPA/5/2000.03/IPK/2312

Agensi Pelancongan Yang Tiada Lesen Di Kuala Besut

Kementerian Kebudayaan, Kesenian dan Pelancongan dikatakan tidak mengambil apa-apa tindakan terhadap beberapa buah agensi pelancongan tidak berlesen yang menjalankan urusan di Perhentian Jeti, Kuala Besut kerana daripada 21 agensi pelancongan beroperasi di jeti tersebut, hanya 8 buah agensi sahaja yang mempunyai lesen.

Pihak Kementerian Kebudayaan, Kesenian dan Pelancongan akan mengambil tindakan terhadap syarikat tersebut mengikut Seksyen 5(2) Akta Industri Pelancongan 1992 dengan denda maksima yang boleh dikenakan ialah RM 50,000 atau 5 tahun penjara atau keduanya sekali setelah dibuktikan agensi-agensi tersebut bersalah.

- 6.4 Berikut adalah contoh kes yang tidak berasas:

6.4.1 BPA/5/2000.11/IPK/4501

Kelewatan Mendapat Jawapan Berhubung Rayuan Permohonan Lesen/Permit Kereta Sewa Dan Pandu

Satu Syarikat telah memohon mendapatkan lesen/permit tambahan, sebanyak 50 unit bagi kereta sewa pandu tetapi telah ditolak oleh

Lembaga Pelesenan Kenderaan Perdagangan (LPKP) dan telah beberapa kali membuat rayuan. Syarikat tersebut telah diberitahu bahawa LPKP masih menunggu jawapan/ulasan dari Kementerian Kebudayaan, Kesenian dan Pelancongan dan rayuan yang telah dipanjangkan kepada pihak Kementerian pada bulan April 1999 dan masih belum dijawab oleh Kementerian tersebut.

Syarikat pengadu telahpun diluluskan sebanyak 30 unit permit kereta sewa pandu oleh Pesuruhjaya Pelancongan pada 5 Oktober 2000 dan hasil semakan BPA mendapati kelewatan ini berlaku kerana dua agensi terlibat di dalam memproses rayuan ini iaitu pihak LPKP dan juga Kementerian Kebudayaan, Kesenian dan Pelancongan. Juga, rayuan pengadu berlaku semasa pihak Kementerian sibuk menyediakan peraturan-peraturan dan undang-undang kecil yang menggariskan tatacara permohonan mendapatkan lesen kenderaan pelancongan (Akta Pelesenan Kenderaan Pelancongan 1999). Di dalam Akta yang baru ini LPKP tidak lagi terlibat di dalam memproses lesen/permit kenderaan pelancongan tetapi sekarang diambil alih oleh Pesuruhjaya Pelancongan. Di dalam piagam pelanggan Kementerian terkini urusan memproses lesen/permit kenderaan pelancongan sekarang akan hanya mengambil 1.5 bulan.

7. KEMENTERIAN PEMBANGUNAN LUAR BANDAR

Jadual 3.6

Bilangan Aduan Terhadap Agensi Di Bawah Kementerian Pembangunan Luar Bandar

Agensi	Siasat	Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Lembaga Penyatuan dan Pemulihan Tanah Negara	7	7	3	0
Pihak Berkuasa Kemajuan Pekebun Kecil Perusahaan Getah	7	6	1	1
Lembaga Kemajuan Pahang Tenggara	4	1	0	3
Lembaga Kemajuan Kelantan Selatan	3	3	0	0
Lembaga Kemajuan Terengganu Tengah	2	1	0	1
Kementerian	1	1	0	0
Bahagian Kemajuan Masyarakat	1	1	0	0
JUMLAH	25	20	4	5

- 7.4 Aduan mengenai Kementerian Pembangunan Luar Bandar juga bertambah daripada 12 kes bagi tahun 1999 kepada 25 kes bagi tahun 2000. Jumlah aduan yang telah disemak ialah 20 dan hanya 4 kes sahaja didapati berasas. Jumlah kes yang diterima, sedang disiasat dan telah diselesaikan adalah seperti **Jadual 3.6**.
- 7.5 Isu yang dibangkitkan mengenai FELCRA adalah berkisar kepada kelewatan dan tidak puas hati terhadap tindakan yang diambil oleh agensi dalam memberikan maklumbalas kepada aduan awam. Aduan mengenai RISDA adalah mengenai kelewatan memaklumkan permohonan bantuan tanam semula, tuntutan ganti rugi kerana bekalan benih yang tidak berkualiti. Aduan mengenai KESEDAR pula adalah mengenai hal perkhidmatan dan kekurangan kemudahan asas. Aduan mengenai KETENGAH adalah kelemahan pengurusan kilang sawit dan tuntutan saguehati lewat diselesaikan. Aduan terhadap DARA pula adalah mengenai tidak puashati dengan spesifikasi rumah yang dibeli dan juga tuntutan ganti rugi yang belum dibayar.
- 7.6 Berikut adalah contoh kes yang berasas:

7.6.1 **BPA.7/2000.04/FELCRA/2595**

Permohonan Menyertai FELCRA Lewat Diproses

Pengadu memberitahu telah memohon untuk menyertai FELCRA dan telah menghadiri temuduga pada tarikh, masa dan tempat sepertimana yang diarahkan oleh Pejabat Pengarah FELCRA Negeri melalui surat bertarikh 21.3.1996. Bagaimanapun sehingga April 2000 FELCRA masih belum memberikan keputusannya.

Semakan mendapati Kerajaan Negeri telah meluluskan pemilihan peserta pada tahun 1999 tetapi keputusan ini dibatalkan kerana kesilapan teknikal iaitu memperakukan projek Rancangan Tanah Berkelompok ini di bawah Kanun Tanah Negara. Pentadbir Tanah telah memperakukan semula nama peserta kepada Kerajaan Negeri untuk kelulusan mengikut Akta GSA (Kawasan Penempatan Berkelompok) 1960 dan mereka yang dipersetujui oleh Pihak Berkuasa Negeri akan dihubungi sebaik sahaja kelulusan diperolehi.

7.6.2 **BPA.CWS/J/12.00/RISDA/3**

Bantuan Tanam Semula Lewat Diproses

Pengadu telah memohon bantuan menanam semula untuk 4.0639 hektar tanahnya. Beliau memaklumkan bahawa pegawai RISDA telah membuat pemeriksaan kebunnya pada bulan Ogos 2000 dan meluluskan permohonan bantuan tersebut. Walaubagaimanapun hingga Disember masih belum menerima bantuan tersebut sedangkan kawannya yang memohon bantuan yang sama telah menerimanya.

Semakan mendapati permohonan pengadu telah diluluskan dan bayaran baucer telah disediakan pada 13.12.2000. Pengadu mengesahkan penerimaan bayaran pada 21.12.2000.

7.6.3 BPA.TH/L13/7.00/PBT/9

Tok Empat Tidak Adil

Pengadu merasa kecewa dengan Tok Empat (Ketua Kampong) kerana bertindak secara tidak adil ketika membahagikan borang-borang FELCRA. Beliau yang memenuhi syarat tidak diberikan borang sebaliknya orang lain yang lebih berkemampuan telah diberikan.

Bagi menyelesaikan masalah tersebut maka tindakan rawatpulihan telah segera diambil dengan memastikan pengedaran borang FELCRA hanya dibuat oleh Penghulu Mukim sahaja. Seterusnya, Pejabat Daerah telah mengarahkan Penghulu menyiasat berhubung dengan pengedaran borang secara tidak adil oleh Tok Empat.

7.7 Berikut adalah contoh kes yang tidak berasas:

7.7.1 BPA.7/2000.06/FELCRA/2920

Permohonan Menyertai FELCRA Lewat Dijawab

Pengadu telah memohon untuk menyertai tanah rancangan FELCRA pada 1990 dan mendakwa kawannya telah ditemuduga pada tahun 1993. Pengadu tidak puashati kerana sehingga Jun 2000 beliau masih tidak pernah dipanggil untuk temuduga malahan permohonannya tidak mendapat sebarang maklum balas.

Semakan mendapati nama pengadu tidak disenaraikan semasa urusan temuduga dijalankan. Bagaimanapun kini projek FELCRA berkaitan telah beroperasi dan pesertanya memasuki tanah rancangan ini pada 29.7.1997. Pemilihan peserta adalah berdasarkan kepada kelulusan Majlis Mesyuarat Kerajaan Negeri bertarikh 5.5.1997. Pengadu telah diberitahu oleh BPA hasil siasatan berkenaan.

7.7.2 BPA.7/2000.09/KESEDAR/4068

Tuntutan Gaji Permulaan Lebih Tinggi

Pengadu yang berkhidmat sebagai Penyelia Rancangan Tanah sesi pengambilan tahun 1980 tidak puashati terhadap pihak pengurusan yang didakwa tidak berlaku adil berhubung dengan tuntutan mereka agar gaji permulaan dinaikkan dari RM 370.00 kepada RM 395.00. Tuntutan tersebut adalah berdasarkan kepada lantikan baru yang dibuat bagi Penyelia Rancangan Tanah setahun selepas mereka telah diberikan gaji permulaan sebanyak RM 395.00.

Semakan mendapati tindakan Lembaga adalah teratur. Perkara tersebut telah dirujuk kepada Jabatan Perkhidmatan Awam dan keputusan tidak meluluskan permohonan adalah selaras dengan keputusan yang dibuat oleh Jabatan Perkhidmatan Awam.

7.7.3 BPA.CWS/J/ 7/9.00/RISDA/2

Tuntutan Gantirugi Atas Benih Tidak Berkualiti

Pengadu tidak puashati kerana benih kelapa sawit yang dibekalkan oleh RISDA tidak berkualiti. Beliau terpaksa menggantikannya dengan benih yang dibeli sendiri. Berikutan dengan itu, beliau telah menghantar tuntutan gantirugi kepada RISDA beberapa kali dan hingga sekarang bayaran masih belum dibuat.

Semakan mendapati pengadu telah diluluskan tanam semula pada 2.11.1992 dan telah diingatkan supaya mendapatkan bekalan benih kelapa sawit daripada pihak RISDA. Sebaliknya, pengadu telah membeli benih terus daripada Koperasi Pekebun Kecil Daerah sebanyak 285 pokok pada 22.3.1993. Mengikut prosedur, pengadu boleh dikenakan denda kerana menggunakan benih yang bukan dibekalkan oleh pihak RISDA sendiri. Walaubagaimanapun, pengadu telah dikecualikan daripada dikenakan sebarang denda. Oleh itu, aduan adalah tidak berasas.

8. KEMENTERIAN KERJA RAYA

Jadual 3.7

Bilangan Aduan Terhadap Agensi Di Bawah Kementerian Kerja Raya

Agensi	Jumlah Disiasat	Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Jabatan Kerja Raya	30	19	10	11
Lembaga Lebuhraya Malaysia	6	4	2	2
Kementerian	2	1	0	1
Lembaga Pembangunan Industri Pembinaan Malaysia	2	2	0	0
JUMLAH	40	26	12	14

- 8.1 Sebanyak 40 kes aduan telah diterima terhadap Kementerian Kerja Raya serta agensi-agensi di bawahnya pada tahun 2000 berbanding 19 kes aduan diterima pada tahun 1999. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 26 kes (65%) telah berjaya diselesaikan, di mana 12 kes daripadanya adalah didapati berasas.
- 8.2 Kebanyakan kes aduan yang diterima pada tahun 2000 adalah terhadap Jabatan Kerja Raya iaitu sebanyak 30 kes (75%) daripada keseluruhan kes-kes yang diterima. Kes-kes yang diadukan khususnya di peringkat negeri dan daerah

adalah mengenai kelewatan memperbaiki jalanraya rosak, keruntuhan longkang dan kemudahan lampu isyarat iaitu 69% daripada jumlah kes diterima.

8.3 Berikut adalah contoh kes yang berasas:

8.3.1 BPA/8/2000.06/LLM/2883

Aduan Mengenai Lampu-lampu Jalan di Lebuhraya Puchong-Sungai Besi

Pengadu yang merupakan salah seorang pengguna di Lebuhraya Puchong-Sungai Besi berterima kasih kepada pihak Kerajaan kerana telah berjaya menguruskan perbelanjaan yang baik melalui pembinaan lebuhraya tersebut kerana ia memberi manfaat kepada rakyat. Walaubagaimanapun pengadu mendakwa seringkali berlaku kemalangan jalanraya di lebuhraya tersebut disebabkan keadaan lampu-lampu jalan yang tidak sempurna dan tidak diperbaiki sejak dari dahulu lagi. Pengadu berharap satu tindakan segera dapat diambil bagi mengatasi masalah tersebut sebelum lebih banyak lagi kemalangan berlaku dan mengakibatkan kesusahan kepada pengguna-pengguna lebuhraya berkenaan.

Melalui semakan BPA dengan pihak Jurutera Daerah, adalah dimaklumkan bahawa penyelenggaraan lampu-lampu jalan berkenaan masih di bawah tanggungan pemaju Perumahan Kinrara Berhad dan belum diserahkan kepada JKR. Walaubagaimanapun, JKR telah mengarahkan pemaju terbabit mengambil tindakan memperbaiki kerosakan dan menjalankan tindakan susulan memproses penyerahan lampu-lampu jalan berkenaan kepada JKR Selangor (Bahagian Elektrik). Sehingga kini, lampu-lampu jalan tersebut masih dalam tindakan pemaju untuk mematuhi beberapa syarat yang dikenakan oleh JKR Selangor sebelum dapat diambil alih sepenuhnya.

8.3.2 BPA/8/2000.07/LLM/3331

Aduan Mengenai Kerosakan Sebidang Tanah Lot, Mukim Bentong Oleh Projek Lebuhraya Kuala Lumpur-Karak

Pengadu merupakan pemilik tanah di sebuah tanah lot di dalam Mukim Bentong, mengadu bahawa pihak MTD Prime Bhd. iaitu syarikat konsesi projek lebuhraya Kuala Lumpur - Karak telah menimbus dan membuang tanah ke atas tanah pengadu tanpa kebenaran beliau. Perbuatan tersebut menyebabkan pengadu mengalami kerugian kerana lot tanah tersebut telah ditanam dengan pokok-pokok herba untuk perubatan tradisional. Pengadu telah menulis surat kepada Lembaga Lebuhraya Malaysia (LLM) untuk membuat tuntutan ganti rugi sebanyak RM 100,000.00 sejak 10.4.2000, namun tiada jawapan diterima dari pihak Lembaga.

Melalui perbincangan dengan LLM, pengadu dan MTD Prime Sdn. Bhd., pihak MTD telah mengakui menyebabkan kerosakan di atas tanah tersebut dengan membuang tanah-tanah sehingga 3 - 6 meter di atasnya tanpa meminta kebenaran tuan tanah. Pengadu telah ditawarkan sebanyak RM 40,000.00 sebagai gantirugi dan beliau telah bersetuju dengan tawaran tersebut.

8.4 Berikut adalah contoh kes yang tidak berases:

8.4.1 BPA/8/2000.03/LPIP/2440

Permohonan Pendaftaran Kontraktor Dari Lembaga Pembangunan Industri Pembinaan Malaysia

Pengadu kecewa permohonan syarikatnya untuk mendaftar sebagai kontraktor dengan Lembaga Pembangunan Industri Pembinaan Malaysia (LPIP) telah ditolak. Menurut pengadu, syarat-syarat yang dikenakan adalah "rigid" dan alasan yang dikemukakan oleh pihak lembaga adalah tidak wajar dan adil. Ini adalah kerana syarikat pengadu adalah syarikat sah yang mendaftar mengikut syarat-syarat wajar dikehendaki oleh badan-badan seperti Pusat Khidmat Kontraktor (PKK), Unit Pendaftaran Kontraktor (UPK) Sarawak, Jabatan Perairan Sarawak (JPS), Perbadanan Pembangunan Ekonomi Sarawak (SEDC) dan Perbadanan Pembekalan Letrik Sarawak (SESCO) di samping ia telah beroperasi sejak Mei 1985.

Siasatan BPA dengan pihak LPIP mendapati, pengadu telah mengemukakan permohonan menggunakan borang CIDB R1A/95 yang hanya diterima pakai pada/sebelum 19.7.1996. Borang tersebut digunakan oleh pemohon-pemohon yang ketika itu telah dan masih mendaftar dengan agensi pendaftaran yang diiktiraf seperti PKK, Pukonsa/Jabatan Bekalan Elektrik dan Gas/JKR Sarawak/JPS Sarawak dan SEDC Sarawak atau SESCO di mana pendaftaran akan diberikan secara automatik untuk tempoh 2 tahun. Selepas tarikh tersebut, pemohon perlu menggunakan borang CIDB R1/95 dan sekarang ini borang CIDB R1/95 (pin. 1/99) di mana pemohon dikehendaki mengemukakan maklumat mengenai keupayaan kewangan dan pegawai teknikal serta pengalaman dalam bidang pembinaan yang mana maklumat ini tidak terdapat dalam borang yang terdahulu. Kesemua kontraktor yang hendak mendaftar dengan LPIP perlu memenuhi syarat-syarat minima keupayaan kewangan dan pegawai teknikal yang telah ditetapkan. LPIP menyangkal dakwaan pengadu bahawa pihaknya bersikap pilih kasih dan berniat untuk membataskan perniagaan pengadu. LPIP juga telah mengemukakan borang CIDB R1/95 (pin 1/99) kepada pengadu untuk dilengkapkan.

8.4.2 BPA/8/2000.04/JKR/2658

Tunggakan Gaji Jawatan Fitter Improver Grade 3

Pengadu yang pernah bekerja sebagai Fitter Improver Grade 3 di Jabatan Kerja Raya Negeri mendakwa beliau telah lulus dalam Ujian

Operasi Dan Penyelenggaraan (Trade Test dan ME Test) yang telah diadakan pada 21.5.1984. Pengadu kini telahpun bersara daripada perkhidmatan awam pada 13.5.1996. Beliau mendakwa sehingga aduan dibuat, beliau dan kawan-kawannya belum lagi menerima tunggakan gaji setelah lulus dalam peperiksaan tersebut. Menurut pengadu, tunggakan gaji ini adalah sebelum terlaksananya SSB, dan ujian yang telah diduduki telah melayakkan pengadu untuk menerima tunggakan gaji tersebut. Pihak pengurusan JKR telah mensyaratkan beliau dan lain-lain Fitter Improver Grade 3, lulus Sijil Rendah Pelajaran untuk mendapatkan kenaikan tersebut, namun pengadu tidak berpuas hati dan menganggap syarat berkenaan adalah di luar skim perkhidmatan beliau.

Setelah kes disemak dengan pihak JKR Negeri, BPA dimaklumkan bahawa tiada kenaikan pangkat diberikan kepada pengadu dan ini bermakna tiada perubahan gaji dalam jawatan yang sama. Permohonan tunggakan gaji yang dikemukakan oleh pengadu tidak dapat dipertimbangkan oleh pihak JKR.

8.4.3 BPA/8/2000.08/JKR/3592

Aduan Mengenai Pendawaian Elektrik Yang Tidak Mengikut Peraturan

Pengadu mendakwa pendawaian elektrik di sebuah sekolah teknik di Negeri Sembilan telah dilakukan dengan tidak sempurna dan terdapat sambungan-sambungan paip PVC air yang tidak bersambung dengan baik. Menurut pengadu, sistem pendawaian semula di sekolah ini baru dilakukan 5 tahun yang lalu tetapi didapati bahan dan cara pendawaian yang dilakukan tidak kemas dan dari bahan murah. Beliau mendakwa terdapat penyelewengan antara kontraktor dan pengetua sekolah. Kini sekolah tersebut akan membuat pendawaian baru walaupun yang sedia ada hanya dibuat 5 tahun yang lalu di mana menurut pengadu pembaziran yang banyak berlaku disebabkan oleh penyelewengan dan salah guna kuasa oleh pihak yang bertanggungjawab.

Pihak JKR Cawangan Elektrik memaklumkan kepada BPA bahawa satu pasukan yang terdiri daripada beberapa orang pegawai dari jabatan berkenaan telah membuat pemeriksaan ke atas sistem pendawaian di semua blok sekolah berkenaan. Hasil daripada pemeriksaan tersebut, didapati di kedua-dua blok sekolah telah dipasang dengan pendawaian secara konduktif PVC sebagaimana yang didakwa. Namun demikian adalah didapati pendawaian elektrik yang ada adalah merupakan pendawaian asal semasa bangunan tersebut dibina sejak awal tahun 80an lagi. Pendawaian semula bagi menggantikan pendawaian asal belum pernah dilaksanakan lagi.

Berhubung dengan dakwaan pengadu bahawa pendawaian tersebut menggunakan paip PVC air dan terdapat sambungan-sambungan paip PVC yang tidak disambung dengan baik, pihak jabatan menjelaskan, paip-paip air di bangunan-bangunan berkenaan menggunakan paip

PVC yang warnanya sama dengan konduit PVC untuk kerja-kerja pendawaian elektrik. Ada berkemungkinan sedikit kekeliruan timbul di pihak pengadu untuk membezakan secara jelas paip-paip pendawaian elektrik dengan paip air kerana rupanya hampir sama dan susunatur laluan paip-paip agak tidak kemas.

Pihak JKR Cawangan Elektrik merumuskan di sepanjang pengetahuan jabatan tersebut, tiada bukti/fakta jelas menunjukkan apa yang didakwa “pembaziran” atau “penyelewengan” dalam kerja-kerja tersebut sebelum ini.

9. KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA

Jadual 3.8

Bilangan Aduan Terhadap Agensi Di Bawah
Kementerian Kesihatan Malaysia

Agensi	Siasatan	Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Hospital	63	52	34	11
Bahagian Perkhidmatan Perubatan	21	21	14	0
Kementerian	14	9	2	5
Bahagian Perkhidmatan Kesihatan	8	7	0	1
Pejabat Pengarah Kesihatan Negeri	4	2	0	2
Bahagian Kawalan Mutu Makanan	3	1	1	2
Bahagian Perkhidmatan Pergigian	2	2	0	0
JUMLAH	115	94	51	21

- 9.1 Sebanyak 115 kes aduan telah diterima terhadap Kementerian Kesihatan Malaysia serta agensi-agensinya di bawahnya pada tahun 2000 berbanding 114 kes aduan diterima pada tahun 1999. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 93 kes (80.8%) telah berjaya diselesaikan, di mana 55 kes daripadanya adalah didapati berasas.
- 9.2 Kebanyakan kes aduan yang diterima pada tahun 2000 adalah terhadap perkhidmatan perubatan dan Hospital iaitu 84 kes (73%) daripada keseluruhan kes-kes aduan yang diterima. Daripada jumlah tersebut, 61 kes aduan adalah mengenai kelewatan hospital-hospital membekalkan laporan perubatan yang dipohon oleh Tetuan Peguam. Manakala 23 kes adalah mengenai sikap anggota perubatan, masalah perkhidmatan ambulans dan farmasi yang tidak memuaskan.

9.3 Pihak Hospital sentiasa diberi peringatan supaya dapat memperbaiki kelemahan dalam menyiapkan rekod yang dikenalpasti serta mutu perkhidmatan perubatan yang diberikan kepada orang ramai.

9.4 Berikut adalah contoh kes yang berasas:

9.4.1 **BPA./9/2000.03/BKMM/2506**

Plasma Darah Digunakan Dalam Makanan

Persatuan Pengguna sebuah Negeri mendakwa Bahagian Kawalan Mutu Makanan, Kementerian Kesihatan, gagal mengemukakan maklumbalas mengenai aduan penggunaan plasma darah dalam makanan, sejak aduan dibuat pada tahun 1998. Persatuan juga telah mengemukakan contoh bahan kepada pihak Kementerian dan beberapa surat peringatan telah dihantar untuk mendapatkan maklumbalas.

Siasatan BPA mendapati dakwaan pihak Persatuan adalah berasas. BPA dimaklumkan oleh Bahagian tersebut bahawa pegawai kesihatan di Jabatan Kesihatan Negeri telah berusaha untuk mendapatkan maklumat lanjut daripada pihak Persatuan bagi tindakan selanjutnya. Namun begitu, Persatuan didapati enggan memberikan kerjasama untuk mendedahkan pihak yang terlibat. Dalam pada itu, pihak Kementerian telah menjalankan pemeriksaan di beberapa buah kilang memproses bebola ikan dan hasil tinjauan mereka menunjukkan bahawa pihak pengilang tempatan yang diperiksa tidak menggunakan plasma darah dalam penghasilan bebola ikan. Alasan yang diberikan oleh pihak pengilang ialah dari segi kos, penggunaan putih telur adalah jauh lebih rendah dan tiada had bagi pihak pengguna yang menerimanya.

BPA juga telah meminta pihak Bahagian Kawalan Mutu Makanan supaya mengemukakan jawapan yang sewajarnya kepada pihak Persatuan di mana tindakan ini telahpun diambil.

9.4.2 **BPA./9/2000.06/H/2892**

Kelewatan Menerima Laporan Perubatan Daripada Sebuah Hospital Besar

Sebuah firma guaman mendakwa hospital tersebut masih belum mengemukakan laporan perubatan yang telah dipohon bagi pihak anakguamnya sejak 5 Julai 1993. Setelah aduan dirujuk ke hospital berkenaan, BPA dimaklumkan bahawa rekod pesakit tidak dapat dikesan lagi dan "refund" akan dikemukakan kepada pengadu. Memandangkan alasan tersebut didapati agak tidak munasabah, dan tambahan pula ia melibatkan beberapa kes lain, maka BPA telah mengemukakan surat kepada Pengarah Kesihatan Negeri untuk mendapatkan penjelasan.

BPA dimaklumkan oleh pihak Pengarah Kesihatan Negeri bahawa laporan perubatan yang dipohon bagi tahun 1993, 1994 dan 1995 tidak dapat dibuat kerana rekod-rekod berkenaan tidak dapat dikesan oleh sebab berikut:

- i. sistem pengambilan semula (retrieval) rekod menggunakan nombor pendaftaran khas klinik untuk mengesan semula rekod dan sekiranya nombor itu tidak diberi semasa permohonan laporan perubatan, maka rekodnya tidak dapat dikesan,
- ii. rekod-rekod tahun 1993, 1994 dan 1995 telah dilaporkan hilang dari simpanan Hospital yang disedari pada 15.2.2000. Laporan kehilangan tersebut telah dibuat kepada pihak polis dan dimaklumkan kepada Kementerian Kesihatan.

Semenjak kejadian tersebut, pihak Hospital telah melaksanakan usaha-usaha untuk memperketatkan lagi keselamatan rekod pesakit dari segi simpanan, pengambilan semula dan pergerakan rekod. Pihak Pengarah Kesihatan Negeri juga telah mengedarkan surat pekeliling untuk menyeragamkan sistem rekod, penyimpanan dan pengambilan semua rekod kad pesakit luar di klinik-klinik pakar di semua hospital di negeri berkenaan.

9.4.3 **BPA/9/2000.07/H/3351**

Tidak Puashati Terhadap Perkhidmatan Farmasi Sebuah Hospital Daerah

Pengadu merasa kesal dan malu kerana Hospital berkenaan, *mempunyai kemudahan fizikal yang canggih tetapi perkhidmatan farmasinya adalah serba kekurangan di mana pesakit terpaksa menunggu lama untuk mendapatkan ubat. Pengadu telah pergi ke hospital berkenaan pada 11.7.2000 untuk mendapatkan rawatan dan beliau terpaksa menunggu dari jam 11.00 pagi hingga 3 petang untuk mendapatkan ubat oleh kerana hanya terdapat seorang kakitangan sahaja yang bertugas. Pengadu mendakwa tempat menunggu farmasi juga adalah seperti bilik interbiu dan bukan seperti farmasi.*

Setelah aduan dirujuk kepada pihak Hospital, BPA dimaklumkan bahawa memandangkan Hospital tersebut baru memulakan perkhidmatannya, pihaknya masih menghadapi berbagai masalah dan kelemahan terutama sekali mengenai kekurangan kakitangan yang secara tidak langsung akan menjejaskan perkhidmatan termasuk perkhidmatan kaunter. Namun demikian, perkara ini telahpun dimaklumkan kepada Kementerian Kesihatan dan tindakan sewajarnya sedang diambil untuk menempatkan Pembantu Farmasi yang diperlukan.

9.4.4 BPA/9/2000.10/H/4225

Kelewatan Menerima Gaji Dari Sebuah Hospital Besar

Pengadu telah ditawarkan jawatan sebagai Pegawai Perubatan Kontrak di Hospital berkenaan dan telah melaporkan diri pada 6.7.2000. Namun demikian sehingga aduan dibuat (bulan Oktober), pengadu mendakwa beliau masih belum dibayar gajinya, walaupun telah beberapa kali berhubung dengan Unit Gaji hospital berkenaan.

Hasil siasatan BPA mendapati disebabkan beberapa kekeiliran yang timbul dalam urusan dokumen pegawai berkenaan, maka bayaran gaji beliau telah dilewatkan. Walaubagaimanapun perkara ini telah diselesaikan dan beliau telah menerima gajinya pada 3.10.2000. Pihak hospital memaklumkan bahawa pihaknya sentiasa mengamalkan budaya korporat dan mengutamakan semangat penyayang kepada pelanggannya (pesakit dan anggota hospital).

9.4.5 BPA/9/2000.11/H/4623

Aduan Terhadap Kakitangan Wad Sebuah Hospital Besar.

Pengadu telah dimasukkan ke wad, pada 9 - 23.2.2000 kerana menghidap sakit lelah. Pada malam 12.2.2000, pengadu mendakwa beliau telah diberikan suntikan yang mencurigakannya, sehingga menyebabkan pengadu menghadapi kesukaran bernafas dan kepalanya terhantuk ke meja kerana berasa pitam. Menurut pengadu, jururawat tersebut telah bersikap kasar dan enggan memberikan bantuan yang diperlukannya.

Seorang jururawat yang diarahkan oleh doktor supaya memberi ubat setiap 2 jam sekali kepada pengadu didakwa telah dengan sengaja mengingkari arahan tersebut kerana tidak menambahkan ubat yang kehabisan dengan segera. Semasa ubat tersebut ditambah, jururawat tersebut dengan sengaja membuat flow yang laju sehingga menyebabkan kesakitan kepada tangan pengadu.

Di dalam keadaan yang lain pula, pengadu telah meminta pertolongan seorang jururawat pelatih untuk membawakan air untuk membersihkan dirinya namun mendapati air untuk berkumur telah diletakkan di dalam jug yang digunakan untuk menyukat air kencing pesakit dan mangkuk mengisi air untuk mengelap muka dibubuh di dalam mangkuk plastik berwarna biru yang ditulis untuk najis sahaja.

Setelah aduan dirujuk ke hospital berkenaan, BPA dimaklumkan satu perjumpaan telah diadakan pada 7.11.2000 untuk membincangkan isu-isu yang dibangkitkan oleh pengadu. Pihak hospital berpendapat bahawa perawatan yang berpatutan dan teratur (mengikut amalan piawai biasa) telah disediakan kepada pengadu sepanjang kemasukan beliau di wad hospital tersebut. Namun demikian, pihak pentadbiran hospital mengakui bahawa budaya prihatin dan penyayang di kalangan anggota perubatan hendaklah dipertingkatkan lagi.

Berdasarkan aduan pengadu, pihak hospital telah mempelajari beberapa kelemahan yang berlaku di hospital tersebut dan sedang berusaha memperbaiki proses/prosedur kerja untuk menanganinya. Pihak hospital memohon maaf di atas pengalaman yang dilalui oleh pengadu dan telah mengemukakan surat teguran kepada anggota perubatan yang terlibat di mana penyeliaan serta pemantauan rapi dijalankan.

9.5 Berikut adalah contoh kes yang tidak berasas:

9.5.1 **BPA./9/2000.05/K/2634**

Aduan Mengenai Tiada Doktor Bertugas di Klinik Kesihatan Kecil

Pengadu mendakwa seorang jururawat desa telah datang ke rumahnya untuk rawatan rutin ke atas isteri dan anaknya yang baru dilahirkan dan telah meminta pengadu menghantar anaknya berjumpa doktor kerana menghadapi masalah sukar bernafas. Setelah tiba di Klinik Kesihatan tersebut dan mendaftar, pengadu dimaklumkan doktor keluar sebentar dan kakitangan klinik meminta beliau menunggu. Setelah 1 1/2 jam kemudian, doktor didapati masih belum tiba dan pengadu mengambil keputusan pergi ke klinik kesihatan kecil yang lain.

Semasa di klinik tersebut, pengadu diberitahu bahawa doktor bertugas telah pergi menghadiri satu majlis keraihan dan meminta pengadu mendaftar untuk berjumpa dengan Pembantu Hospital. Pengadu enggan lalu membawa anaknya ke Klinik Kesihatan Daerah untuk mendapat rawatan dan terus dimasukkan ke wad di Hospital Besar untuk rawatan lanjut. Pengadu kecewa dengan ketiadaan doktor bertugas di kedua-dua klinik berkenaan dan berharap pergerakan doktor perlu dipantau bagi mengelakkan perkara yang sama berlaku.

Melalui siasatan BPA dengan pihak Pejabat Kesihatan Daerah, adalah didapati pada tarikh 22.3.2000, seorang bidan terlatih dari Klinik Kesihatan telah membuat lawatan post natal ke atas bayi pengadu di rumah beliau dan menasihatkan bayi tersebut dibawa ke Klinik Kesihatan untuk mendapatkan rawatan kerana isteri pengadu mendakwa bayi tersebut mengalami batuk dan selsema. Semasa pengadu tiba di klinik tersebut, atenden kesihatan memaklumkan bahawa Pegawai Perubatan dan Kesihatan tiada di klinik dan mencadangkan bayi mereka diperiksa oleh Pembantu Perubatan yang bertugas di bahagian kecemasan, namun mereka menolak dan bertegas untuk menunggu. Walaubagaimanapun, atenden berkenaan tidak menyedari bila pengadu dan isterinya meninggalkan klinik tersebut.

Manakala di Klinik Kesihatan yang kedua, pengadu dimaklumkan tentang ketiadaan Pegawai Perubatan dan Kesihatan kerana menjalankan Kem Kesihatan Wargatua di sebuah kawasan. Pengadu disarankan supaya mendaftar untuk mendapat rawatan dari Pembantu Kesihatan tetapi beliau menolak.

Adalah dimaklumkan pada tarikh tersebut Pegawai-pegawai Perubatan dan Kesihatan dari kedua-dua Klinik Kesihatan tersebut sedang menjalankan Kem Kesihatan Wargatua di sebuah kawasan dari jam 10.00 pagi hingga 4.30 petang.

Pejabat Kesihatan Daerah telah mengambil tindakan mengingatkan semua anggota kesihatan yang merujuk pesakit untuk rawatan lanjut di klinik-klinik berhampiran berdekatan, supaya memaklumkan kepada pesakit bahawa sekiranya Pegawai Kesihatan tiada, mereka masih boleh mendapatkan rawatan dari Pembantu Kesihatan. Ini adalah kerana Pegawai Perubatan dan Kesihatan di klinik-klinik kesihatan mempunyai skop tugas yang merangkumi tugas-tugas klinikal di Klinik Kesihatan dan juga lain-lain aktiviti masyarakat di luar klinik.

9.5.2 BPA/9/2000.04/E/2687

Tidak Puashati Dengan Pentadbiran Hospital Daerah

Menurut pengadu, abangnya telah dimasukkan ke Hospital Daerah tetapi oleh kerana keadaannya yang serius, pihak Hospital meminta kes tersebut dirujuk ke Hospital Kuala Lumpur. Pengadu mendakwa pihak hospital juga meminta keluarga pesakit menghantar pesakit ke Hospital Kuala Lumpur dengan menggunakan kenderaan sendiri atau mendapatkan perkhidmatan ambulans swasta kerana ambulans di Hospital Daerah tersebut tidak boleh keluar ke sana.

Hasil siasatan BPA mendapati setiap pesakit yang dimasukkan ke hospital ini akan diperiksa oleh Pegawai Perubatan terlebih dahulu dan jika disahkan bahawa penyakit tersebut serius, maka kes akan dirujuk ke Hospital Besar untuk mendapatkan rawatan lanjut doktor pakar. Pihak Hospital Daerah tidak pernah meminta/mengarahkan keluarga pesakit menghantar pesakit dengan menggunakan kenderaan sendiri. Adalah menjadi arahan Kementerian Kesihatan bahawa semua kes-kes rujukan daripada mana-mana hospital daerah tidak boleh "by pass" Hospital Besar kerana adanya pakar-pakar di Hospital Besar yang boleh memberikan rawatan lanjut.

9.5.3 BPA/9/2000.07/E/3371

Tidak Puashati Terhadap Penjelasan Sebuah Hospital Di Sabah Berhubung Kematian Bapa Pengadu

Pengadu tidak berpuashati terhadap jawapan yang diterima dari Pengarah Hospital berhubung penjelasan kematian bapa pengadu di hospital tersebut pada 27.2.1999 selepas terlibat dalam kemalangan jalanraya pada 19.2.1999. Pengadu mendakwa pihak hospital tidak menyatakan keputusan dari semakan/siasatan yang dijalankan ke atas dakwaan beliau sebaliknya Pengarah Hospital telah bertindak menyebelahi kecuaiannya yang dilakukan oleh pegawai dan kakitangannya semasa memberi rawatan kepada bapa pengadu.

Siasatan BPA mendapati setelah aduan pertama bertarikh 5.4.1999 diterima, pegawai daripada Kementerian Kesihatan telah menyiasat kes ini sebanyak 2 kali dengan menyemak semua dokumen berkaitan dan menemubual anggota hospital yang terlibat. Menurut pihak hospital, surat aduan pertama diterima pada 5.4.1999 dan siasatan disempurnakan pada Oktober 1999. Hospital pada masa itu menjalankan pengubahsuaian dan surat jawapan disimpan. Pada 23.3.2000 anak gemuloh telah membuat pertanyaan kes ini. Laporan siasatan telah dihantar ke Kementerian Kesihatan pada 24.3.2000 untuk mendapat nasihat undang-undang. Pada 10.5.2000 jawapan diperolehi daripada Kementerian. Berdasarkan penjelasan oleh pihak hospital dan hasil siasatan BPA sendiri, BPA bersetuju tiada bukti "sub-standard care" diberi kepada pesakit semasa beliau menerima rawatan di hospital tersebut. Keluarga gemuloh telah dimaklumkan bahawa mereka boleh memohon untuk mendapatkan laporan perubatan penuh daripada pihak Hospital pada bila-bila masa dengan kadar bayaran yang ditetapkan.

9.5.4 **BPA/9/2000.09/IPK/3923**

Permohonan Rayuan Lesen Racun Jenis A Di Bawah Seksyen 26(5) Akta Racun 1952

Pada 3.7.2000 lesen syarikat pengadu telah dihentikan oleh Jabatan Kesihatan Negeri dan secara tidak langsung urusniaga syarikat juga telah dihentikan. Pihak syarikat telah membuat rayuan kepada Y.B. Menteri Kesihatan pada 2.8.2000 seperti yang diarahkan oleh Jabatan, namun mendakwa sehingga aduan dibuat tiada sebarang maklumat diterima. Syarikat mendakwa tindakan yang diambil ke atasnya oleh pihak jabatan kesihatan negeri tersebut adalah keterlaluan memandangkan pihaknya telah menghentikan dagangan dalam racun yang dimaksudkan pada bulan November 1999 sedangkan syarikat saingan yang lain masih terus mengimport bahan yang sama pada berlebihan.

BPA telah merujuk kes aduan tersebut kepada pihak Kementerian Kesihatan dan dimaklumkan bahawa rayuan untuk mendapatkan semula Lesen Racun Jenis "A" telah ditolak oleh YB Menteri dan YB Menteri mengekalkan pembatalan lesen selama 12 bulan dari tarikh lesen dibatalkan oleh Pegawai Pelesenan Negeri Pulau Pinang pada 3.7.2000. Pengadu boleh memohon untuk mendapatkan semula lesen tersebut selepas 3.7.2001.

10. KEMENTERIAN KEWANGAN

Jadual 3.9

Bilangan Aduan Terhadap Agensi di Bawah
Kementerian Kewangan

Agensi	Siasat	Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Kumpulan Wang Simpanan Pekerja	134	85	52	48
Lembaga Hasil Dalam Negeri	61	33	25	28
Bank Negara Malaysia	33	26	9	7
Bahagian Pinjaman Perumahan	30	24	14	6
Jabatan Kastam dan Eksais Di Raja	9	7	1	2
Bank Simpanan Nasional	7	7	2	0
Suruhanjaya Sekuriti	6	5	1	1
Kementerian	6	5	2	1
Jabatan Penilaian & Perkhidmatan Harta	2	2	0	0
Akauntan Negara Malaysia	1	1	1	0
Amanah Saham Nasional	1	1	0	0
JUMLAH	290	197	117	93

- 10.1 Sepanjang tahun 2000, sebanyak 290 aduan telah diterima terhadap agensi di bawah Kementerian Kewangan. Jumlah ini meningkat dengan ketara sekali sebanyak 158 aduan berbanding tahun sebelumnya yang mencatatkan 132 aduan. Daripada jumlah tersebut, lebih daripada separuh telah dapat diselesaikan iaitu sebanyak 197 aduan dan 117 aduan daripadanya didapati berasas.
- 10.2 Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP) merupakan agensi yang tertinggi menerima aduan di bawah Kementerian Kewangan iaitu sebanyak 134 aduan. Angka ini meningkat sebanyak 93 aduan berbanding tahun sebelumnya iaitu 41 aduan. Manakala Amanah Saham Nasional (ASN) dan Jabatan Akauntan Negara merupakan agensi paling rendah menerima aduan iaitu 1 aduan sahaja.
- 10.3 Kebanyakan aduan yang diterima terhadap KWSP ialah kelewatannya mengambil tindakan penguatkuasaan terhadap majikan-majikan yang gagal mencarum bagi pekerjanya. Semasa tempoh kegawatan ekonomi kebanyakan majikan menghadapi kesusahan dan oleh itu tidak mencarum bagi

pekerjanya. Aduan seumpama ini memerlukan masa untuk diselesaikan kerana banyak majikan telah menutup operasinya atau digulung serta melibatkan proses undang-undang. Kelewatan yang kedua ialah kegagalan KWSP memproses permohonan pengeluaran wang simpanan pencarum kerana KWSP telah memperkenalkan banyak program baru dan tidak menjangka akan menerima permohonan yang begitu banyak.

- 10.4 Bagi Lembaga Hasil Dalam Negeri (LHDN) pula, rata-rata aduan yang diterima ialah mengenai kelewatan agensi tersebut membayar balik lebihan potongan cukai pendapatan di samping ketidakpuasan hati pembayar cukai terhadap taksiran cukai yang dikenakan.
- 10.5 Aduan terhadap Bank Negara Malaysia pula kebanyakannya mengenai Jabatan Pengawalan Bank dan Jabatan Pengawalan Insurans. Aduan-aduan yang dikemukakan oleh orang awam adalah mengenai ketidakpuasan hati terhadap perkhidmatan pihak bank swasta dan syarikat insurans.
- 10.6 Pada keseluruhannya, aduan yang diterima berkaitan agensi-agensi di bawah Kementerian Kewangan mengalami peningkatan. Peningkatan ini menunjukkan wujudnya kesedaran orang awam terhadap peranan BPA sebagai medium atau hak mereka untuk mendapatkan pembelaan terhadap tindakan agensi-agensi kerajaan yang tidak menepati piagam pelanggan masing-masing dan tidak adil. Kebanyakan aduan-aduan yang diterima pula adalah berkaitan kelewatan jabatan-jabatan tersebut dalam mengendalikan urusan rasmi di samping keputusan yang diambil tidak memuaskan hati pelanggan. Ada juga keputusan yang telah dibuat, perlu dikaji semula dan didapati perlu diperbetulkan setelah adanya campur tangan dari BPA.
- 10.7 Berikut adalah contoh-contoh kes yang berasingan:

10.7.1 **BPA /10/2000.03/KWSP/2212**

Kegagalan Majikan Mencarum Kepada KWSP Walaupun Pemotongan Gaji Dibuat

Pengadu mendakwa bekas majikannya tidak mencarum kepada Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP) sedangkan gajinya dipotong sejak mula berkhidmat pada 2.7.1998 hingga 22.10.1999. Beliau telah mengemukakan aduannya kepada KWSP tetapi sehingga aduan dibuat, beliau tidak menerima apa-apa jawapan daripada pihak KWSP.

BPA telah mengajukan perkara yang dibangkitkan oleh pengadu kepada KWSP. Hasil semakan KWSP mendapati majikan tersebut tidak mencarum untuk tempoh Ogos 1998 hingga Ogos 1999. Majikan bersetuju membayar caruman tersebut dan caruman pengadu telah dimasukkan ke dalam akaunnya pada 21 Julai 2000 berjumlah RM 3,477.15 beserta dengan dividen. Manakala caruman untuk bulan November 1999 telah dikreditkan pada bulan Mac 2000.

10.7.2 **BPA/10/2000.08/BNM/3543**

Non Claim Benefits (NCB) Tidak Dibayar Oleh Syarikat Bagi Pemegang Polisi

Pengadu tidak berpuashati kerana Syarikat Arab Malaysian Insurans Bhd enggan membayar NCB kepada beliau. Pengadu telah beberapa kali menghubungi pihak insurans tersebut tetapi jawapan yang diterimanya amat mendukacitakan. Alasan yang diberikan oleh pihak syarikat insurans tersebut ialah tiada pegawai untuk menandatangani cek NCB. Setiap kali pengadu menelefon untuk menanyakan tuntutannya, jawapan yang sama akan diberikan oleh pegawai terbabit. Pengadu sangat tidak puashati kerana perkara itu telah berlanjutan selama 9 bulan tetapi masih belum mendapat sebarang bayaran.

BPA telah mengemukakan aduan pengadu kepada pihak Bank Negara Malaysia. Hasil tindakan susulan oleh BNM, pihak Syarikat Insurans telah membuat pembayaran NCB kepada pengadu pada 14.8.2000 sebanyak RM 742.94. Pihak Syarikat Insurans mengakui adanya kelewatan dalam pengeluaran polisi dan endorsement di cawangan Kuantan kerana wujudnya masalah dalaman.

10.7.3 **BPA./10/2000.06/LHDN/3080**

10 Bulan Untuk Selesai Tuntutan Bayaran Balik Baki Kredit Cukai Pendapatan Sebanyak RM552.00

Pada 27.8.1999 pengadu telah membuat tuntutan untuk mendapatkan kembali baki kredit cukai pendapatannya yang terlebih bayar berjumlah RM 552.00 daripada Lembaga Hasil Dalam Negeri (LHDN). Beliau juga telah menghubungi Bahagian Pungutan serta Bahagian Perhubungan Awam di LHDN Kuala Lumpur mengenai perkara yang sama. Namun begitu, pengadu sangat tidak berpuashati kerana perkara tersebut telah berlanjutan selama sepuluh bulan tetapi tidak mendapat apa-apa jawapan daripada pihak LHDN.

BPA telah mengemukakan aduan yang dibangkitkan oleh pengadu ke LHDN. Pihak LHDN telah menyatakan bahawa bayaran balik baki kredit sebanyak RM 552.00 sedang diuruskan oleh Jabatan Akauntan Negara. Pengadu akan menerima cek tersebut terus daripada jabatan berkenaan. Pihak Akauntan Negara dihubungi dan mengesahkan telah menghantar cek tersebut kepada pengadu.

10.7.4 **BPA./10/2000.01/BPP/2115**

Bayaran Balik Pinjaman Perumahan Bagi Bulan November 1997

Pengadu tidak puashati kerana pencen beliau bagi bulan Oktober 1999 telah dipotong sebanyak RM 660.82 atas arahan Bahagian Pinjaman Perumahan (BPP) Perbendaharaan untuk menyelesaikan

tunggakan bulan November 1997 yang didakwa masih belum diselesaikan. Pengadu memaklumkan bayaran bulan November 1997 sebenarnya telah diselesaikan dan resit rasmi potongan pinjaman perumahan menunjukkan BPP telah menerima bayaran tersebut pada 13.2.1998 seperti tercatat dalam resit no. AL 136301.

BPP mengesahkan telah menerima bayaran balik bagi November 1997 dan mengeluarkan resit AC 136301 pada 13.2.1998. Walaubagaimanapun, bayaran tidak dapat dikreditkan dalam akaun peminjam kerana nombor akaun pinjaman perumahan (No. 110440-10) yang digunakan oleh pihak PDRM salah dan nombor yang betul ialah 304174-08. Kesilapan ini menyebabkan tuntutan baki debit atau hutang sebanyak RM 660.82 diarah dipotong semula daripada pencen peminjam pada bulan Oktober 1999. Oleh kerana bayaran balik pinjaman perumahan telah diselesaikan maka amaun ansuran bayaran balik yang terlebih potong sebanyak RM 660.82 dan baki kredit RM 0.20 sen akan dikembalikan kepada peminjam selepas hakmilik harta perumahan dikembalikan.

10.8 Berikut adalah kes-kes contoh yang tidak berasas

10.8.1 **BPA/10/2000.10/SS/4494**

Tidak Puas Hati Terhadap Suruhanjaya Sekuriti Kerana Tidak Mengembalikan Sijil-Sijil Saham

Pengadu telah membuat permohonan untuk mendapatkan sijil-sijil asal saham Aluminium Company Of Malaysia Berhad (ALCOM) daripada Suruhanjaya Sekuriti tetapi telah diberitahu bahawa sijil saham tersebut tidak sah lagi. Pengadu telah membuat rayuan atas nama sepupunya melalui Jabatan Akauntan Negara (Pengurusan Sekuriti) tetapi sehingga aduan dibuat kepada BPA pengadu tidak mendapat apa-apa jawapan daripada pihak berkenaan.

Semakan BPA mendapati pihak Suruhanjaya Sekuriti telah mengembalikan sijil-sijil saham tersebut kepada sepupu pengadu pada 19.10.1999 lagi. Pada 3.11.1999, beliau telah menghantar sijil-sijil saham tersebut ke Syarikat Pendaftar Saham untuk didaftarkan. Pihak Syarikat Pendaftar telah menghantar sijil-sijil saham tersebut kepada Aluminium Company of Malaysia Berhad (ALCOM) tetapi pihak ALCOM telah mengembalikan sijil-sijil tersebut kepadanya. Apabila dihubungi oleh BPA, pihak Syarikat Pendaftar mengakui sijil-sijil tersebut masih ada padanya kerana pihak pengadu meminta supaya sijil-sijil tersebut didaftarkan. Pihak Syarikat Pendaftar sebenarnya tidak memahami kehendak sebenar pengadu sama ada mahu didaftarkan atau untuk menebus semula. Sijil-sijil tersebut telah dimasukkan ke dalam fail dan telah tidak di "review" sehinggalah pengadu membuat

pengaduan ke BPA. Pihaknya telah menghubungi pengadu dan memberitahu pengadu bahawa sijil tersebut boleh ditebus pada bila-bila masa sahaja dan pengadu seterusnya bersetuju untuk menebusnya.

10.8.2 **BPA/10/2000.08/JPPH/3599**

Aduan Mengenai Taksiran Oleh Lembaga Penilai, Pentaksir dan Ejen Hartanah Malaysia Kurang Professional

Pengadu telah menjalankan perniagaan di kawasan rumah beliau yang telah ditukar menjadi rumah perindustrian dan lesen untuk menjalankan perniagaan juga telah diperolehi daripada Pihak Berkuasa Tempatan yang berkenaan sejak dari tahun 1978 lagi. Pinjaman bank telah diluluskan sebanyak RM250,000.00 dan kemudiannya bertambah kepada RM300,000.00. Setelah 18 tahun berlalu, rumah tersebut telah ditaksirkan oleh sebuah ejen hartanah. Ejen tersebut telah mentaksirkan harta pengadu sebanyak RM180,000.00 sebagai rumah kediaman. Pengadu berasa tidak berpuas hati dengan cara penilaian mengenai harta beliau yang telah disediakan di mana penilaian tersebut telah diterima oleh pihak Lembaga.

Pihak Lembaga telah memberikan jawapan yang terperinci mengenai kes ini dengan menyatakan bahawa penilaian ejen hartanah adalah teratur dan telah diterima. Ini kerana walaupun rumah pengadu telah dipakai sebagai kilang, namun kebenaran dari pihak berkuasa tidak diperolehi untuk menukar status tanah tersebut dari 'residential' kepada 'industrial' semasa penilaian dibuat. Tambahan pula, syarat nyata dalam hak milik tersebut menyatakan bahawa tanah tersebut adalah tempat kediaman. Dengan itu, cara penilaian tersebut telah diterima oleh Lembaga kerana ianya didapati betul dan tidak melanggar apa-apa kaedah yang sedia ada. Pengadu diberitahu sekiranya masih tidak berpuas hati, beliau boleh membuat rayuan kepada Mahkamah untuk mempertimbangkan keputusan Lembaga.

10.8.3 **BPA/10/2000.07/BSN/3204**

Tuntutan Bayaran Tunggakan Gaji Di Bank Simpanan Nasional

Pengadu merupakan bekas kakitangan Bank Simpanan Nasional yang berkhidmat pada awal 1993 hingga November 1998. Pengadu telah membuat tuntutan tunggakan gaji daripada pihak BSN tetapi tidak menerima sebarang jawapan. Beliau tidak puas hati kerana pihak bank tidak memberi penjelasan kepadanya.

BPA telah mengemukakan aduan pengadu kepada pihak Bank Simpanan Nasional (BSN). Hasil semakan oleh BSN mendapati pengadu telah memohon cuti tanpa gaji untuk melanjutkan pelajaran, tetapi tidak diluluskan atas sebab kepentingan

perkhidmatan. Pengadu kemudiannya tidak bertugas bermula dari 4.12.1998 walaupun beberapa kali telah dihubungi untuk melapor diri. Pada Julai 1999, BSN telah melaksanakan pembayaran pelarasan tunggakan gaji mulai 1.1.1995 tertakluk kepada peraturan-peraturan yang telah ditetapkan oleh pihak pengurusan bank. Pihak pengurusan memutuskan bahawa kakitangan yang telah ditamatkan perkhidmatan (termasuk pengadu) adalah tidak layak dibayar tunggakan gaji melalui syarat-syarat Pelaksanaan Penyelarasan (Tunggakan) Gaji Kakitangan BSN.

10.8.4 **BPA/10/2000.01/KASTAM/1978**

Ketidakpuasan Hati Terhadap Penyiasatan Oleh Unit Siasatan Khas Jabatan Kastam dan Eksais Diraja Malaysia

Pengadu mendakwa pihak Jabatan Kastam dan Eksais Di Raja (JKER) telah berlaku tidak profesional dalam tugas mereka membuat siasatan berhubung tohmahan kepada anak guam yang menjalankan aktiviti penyeludupan. Pengadu tidak berpuas hati kerana menurut beliau, pihak JKER telah tidak berlaku adil kepada anak guamnya dan akibat dari tindakan JKER itu, perniagaan anak guamnya tergugat dan mengalami banyak kerugian.

Pihak Jabatan Kastam telah mengakui tentang serbuan yang dibuat terhadap premis-premis anak guam pengadu. Serbuan tersebut dibuat kerana hasil daripada risikan yang dijalankan menunjukkan syarikat berkenaan terlibat dalam kegiatan yang bertentangan dengan Akta Kastam 1967. Syarikat tersebut tidak memberikan kerjasama terhadap siasatan-siasatan yang dilakukan. Hasil siasatan menunjukkan terdapat bukti-bukti 'prima facie' untuk mengambil tindakan Mahkamah. Pihak Kastam menegaskan bahawa segala tindakan yang diambil adalah mengikut lunas undang-undang yang telah ditetapkan. Pihaknya tidak akan mengambil tindakan lain selain daripada menunggu keputusan Mahkamah.

11. KEMENTERIAN LUAR NEGERI

Jadual 3.10

Bilangan Aduan Terhadap Agensi Di Bawah Kementerian Luar Negeri

Agensi	Jumlah Siasat	Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Kementerian	2	1	0	1
JUMLAH	2	1	0	1

11.1 Sebanyak 2 aduan telah diterima mengenai agensi di bawah Kementerian Luar Negeri bagi 2000. Bilangan ini meningkat berbanding dengan tahun 1999 yang mencatatkan 1 kes sahaja.

11.2 Berikut adalah rujukan aduan yang telah selesai:

11.2.1 **BPA/11/2000.10/IPK/4483**

Dakwaan Diskriminasi di Sekolah Antarabangsa

Beberapa kakitangan mendakwa berlaku diskriminasi etnik di sekolah tersebut, di mana semua kakitangan warganegara Malaysia sahaja yang dikenakan pemeriksaan oleh pengawal sebelum meninggalkan sekolah tersebut dengan alasan sekolah sejak kebelakangan ini telah beriakur kecurian. BPA masih menunggu maklumbalas daripada pihak sekolah mengenai dakwaan tersebut.

11.3 Berikut adalah kes aduan yang masih dalam siasatan:

11.3.1 **BPA/11/2000.11/IPK/4579**

Suruhanjaya Tinggi Malaysia Lewat Mengeluarkan Sijil Kecemasan

Kes ini melibatkan kelewatan mengeluarkan Sijil Kecemasan bagi mendapatkan kembali passport yang telah hilang. Pengadu telah memohon sijil tersebut sejak tahun 1999 lagi, namun tiada jalan penyelesaian sehingga sekarang ini.

12. KEMENTERIAN TANAH DAN PEMBANGUNAN KOPERASI

Jadual 3.11

Bilangan Aduan Terhadap Agensi Di Bawah Kementerian Tanah Dan Pembangunan Koperasi

Agensi	Jumlah Disiasat	Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Jabatan Pembangunan Koperasi	22	18	2	4
FELDA	8	8	0	0
Pejabat Pembahagian Pesaka	7	6	1	1
Pejabat Ketua Pengarah Tanah & Galian	3	2	0	1
Kementerian	2	2	0	0
Jabatan Ukur Dan Pemetaan	2	2	0	0
Bank Kerjasama Rakyat	1	1	0	0
JUMLAH	45	39	3	6

- 12.1 Sepanjang tahun 2000, terdapat peningkatan berhubung jumlah aduan yang diterima yang melibatkan Kementerian Tanah Dan Pembangunan Koperasi berbanding tahun 1999. Pada tahun 2000 ini, jumlah aduan yang diterima adalah sebanyak 45 berbanding dengan 14 pada tahun yang lepas. Daripada jumlah ini, 39 aduan dapat diselesaikan. Enam aduan masih lagi dalam siasatan manakala aduan yang berasas hanya 3 kes sahaja.
- 12.2 Aduan terbanyak yang diterima adalah yang melibatkan Jabatan Pembangunan Koperasi iaitu sebanyak 22 aduan. Manakala Bank Kerjasama Rakyat merupakan agensi yang mencatatkan aduan paling sedikit iaitu sebanyak 1 aduan sahaja. Di antara masalah yang diadukan melibatkan tuntutan atau bayaran lewat oleh agensi berkaitan, surat jawapan yang tidak berbalas, tindakan lewat dalam melakukan kerja-kerja pengukuran dan sebagainya.
- 12.3 Berikut adalah contoh kes yang berasas:

12.3.1 BPA.12/2000.07/PPP/3231

Surat Kuasa Lewat Diproses

Pengadu memaklumkan bahawa pada 29.2.2000, perbincaraan harta pesaka telah dijalankan oleh Pejabat Pembahagian Harta Pesaka atas permohonan ibunya. Beliau beritahu bahawa Surat Kuasa akan dikeluarkan dalam masa 3 bulan. Bagaimanapun sehingga Julai 2000 dokumen tersebut masih belum dikeluarkan.

Isi berbangkit telah dirujuk kepada pihak yang berkaitan dan Surat Kuasa telah pun dikeluarkan.

12.3.2 BPA.CWS/J/12/4.00/JPK/2

Menamatkan Perjanjian Jualbeli Rumah

Pengadu telah menandatangani perjanjian jualbeli pada 26.1.1994 dengan pihak Koperasi. Mengikut perjanjian, bangunan hendaklah disiapkan dalam tempoh 24 bulan tetapi sehingga kini masih terbengkalai.

Semakan mendapati projek perumahan tersebut terbengkalai disebabkan pemborong terdahulu gagal menyelesaikan kerja-kerjanya. Pihak Koperasi sedang berusaha untuk mendapatkan kontraktor baru. Pihak Koperasi memaklumkan bahawa sekiranya pengadu berhasrat menamatkan perjanjian maka beliau bolehlah berbuat demikian.

12.3.3 BPA.12/2000.03/JPK/2297

Aduan Mengenai Penyelewengan Semasa Mesyuarat Agung Tahunan Tidak Diberi Perhatian

Pengadu mendakwa telah berlaku pemalsuan dan penyelewengan senarai nama perwakilan dalam mesyuarat agung koperasi yang

dinamakan. Perkara tersebut telah diadakan kepada Jabatan Pembangunan Koperasi tetapi tidak diambil tindakan sehingga kini.

Kes ini telah disiasat oleh Jabatan Pembangunan Koperasi dan selesai pemeriksaan selepas 33 orang saksi dipanggil. Dakwaan manipulasi senarai perwakilan semasa Mesyuarat Agung ada kebenarannya dan perintah Pendaftar Koperasi Malaysia mengikut sek. 67, Akta Koperasi 1967 telah dikeluarkan kepada Koperasi yang berkaitan untuk mengadakan semula mesyuarat agung sebelum mesyuarat perwakilan tahun 2000 dan koperasi juga diarah mengosongkan anggota Lembaga seramai 4 orang yang dipilih pada 18.7.1999 dan 4 orang yang sepatutnya mengosongkan jawatan tahun ini mengikut undang-undang kecil 37(1). Sungguhpun tindakan tersebut telah diambil tetapi pengadu tidak dimaklumkan tentang perkara ini.

12.4 Berikut adalah contoh kes yang tidak berases:

12.4.1 **BPA.12/2000.04/FELDA/2636**

Permohonan Menjadi Peneroka Tidak Berjawab

Pengadu telah menghadiri temuduga untuk memasuki FELDA pada 22.11.1988, namun sehingga April 2000 masih tidak mendapat sebarang jawapan terhadap permohonannya.

Semakan BPA mendapati bahawa mulai tahun 1990, FELDA tidak lagi mengambil calon untuk ditempatkan sebagai peneroka di tanah rancangan baru atau mengganti peneroka di tanah rancangan yang sedia ada. Kerajaan memutuskan bahawa semua ladang FELDA diuruskan secara komersial. Oleh yang demikian permohonan pengadu adalah tidak berjaya, tetapi beliau tidak diberitahu mengenainya.

12.4.2 **BPA.12/2000.02/JPK/2272**

Tidak Puas Hati Dengan Skim Saham Koperasi

Pengadu memberitahu bahawa arwah bapanya telah menyertai skim saham yang dikendalikan oleh sebuah koperasi pada tahun 1986 dengan disyaratkan membeli sejumlah 20 unit saham koperasi bernilai RM 200.00. Bagaimanapun jumlah saham yang dikembalikan tidak sama sepertimana yang dinyatakan oleh bapanya.

Jabatan Pembangunan Koperasi mengesahkan bahawa Koperasi yang dinamakan hanya didaftarkan pada 24.8.1988 berbanding dengan masalah yang dibangkitkan iaitu pada tahun 1986. Bagaimanapun pengadu telah dinasihatkan untuk berhubung terus dengan koperasi tersebut bagi mendapatkan penjelasan lanjut. Di dalam kes ini, tidak berlaku salah tadbir atau salah laku oleh agensi kerajaan.

12.4.3 **BPA.12/2000.05/PPP/2833**

Tidak Puas Hati Dengan Sikap Pegawai

Pengadu tidak puashati dengan tatakelakuan seorang pegawai dari Unit Pembahagian Harta Pesaka Kecil semasa mengendalikan perbincaraan pembahagian harta pesaka arwah bapanya. Waris-waris telah mengangkat sumpah dan bersetuju agar pembahagian dibuat secara sama rata. Bagaimanapun pegawai yang mengendalikan kes telah menolak persetujuan tersebut. Sebaliknya, membuat keputusan agar pembahagian dibuat secara faraid.

Semakan mendapati perbincaraan pembahagian pesaka simati telah disempurnakan pada 10.4.2000. Perintah Pembahagian ini adalah kekal kecuali Mahkamah Tinggi mengeluarkan perintah membatalkan atau sebaliknya atas rayuan waris sekiranya tidak berpuas hati. Isu pembahagian secara faraid timbul kerana salah faham dalam situasi yang tidak terkawal semasa perbincaraan dijalankan. Sebenarnya nasihat untuk membicarakan kes secara faraid adalah satu pedoman terhadap waris yang belum cukup umur kerana kepentingan mereka terpelihara mengikut Hukum Syarak dan tiada niat oleh mana-mana pihak menghina antara satu dengan yang lain.

12.4.4 **BPA/12/2000.03/JPK/2441**

Masalah Potongan Gaji Melalui Biro Angkasa

Pengadu memberitahu bahawa beliau telah membuat pinjaman dengan Bank Rakyat Cawangan Taiping sebanyak RM 7,000.00 untuk tempoh 4 tahun dan berakhir pada Januari 2000. Tetapi Biro Angkasa masih memotong gajinya untuk bulan Februari/Mac 2000.

Aduan ini telah disemak dengan pegawai berkenaan dan dimaklumkan bahawa amalan biasa ialah peminjam harus menyemak dengan bank tersebut. Jika semua bayaran telah selesai dan bank berpuashati, barulah arahan akan diberi kepada Biro Angkasa untuk menghentikan potongan.

12.4.5 **BPA/12/2000.03/FELDA/2423**

Permohonan Perbincaraan Semula Harta Pusaka Felda Chempelak

Pengadu memberitahu arwah bapanya adalah peneroka di Felda Chempelak dan tanah itu dipindah kepada nama ibunya pada 1972. Setelah ibunya meninggal dunia, pihak pengurusan Felda telah menamakan kakak pengadu sebagai penama sementara. Semasa perbincaraan, Felda memutuskan kakaknya sebagai waris mutlak. Jadi, pengadu mahu perbincaraan semula dibuat.

Setelah disiasat, mengikut Akta Tanah 1960, hanya seorang pewaris layak ditukar nama sebagai pengganti dan Felda telah menamakan kakaknya sebagai waris.

13. KEMENTERIAN PENDIDIKAN

Jadual 3.12

Bilangan Aduan Terhadap Agensi Di Bawah Kementerian Pendidikan

Agensi	Siasat	Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Jabatan Pendidikan Negeri	70	56	21	14
Kementerian	26	18	4	8
Perbadanan Tabung Pendidikan Tinggi Nasional	3	2	1	1
Kumpulan Wang Simpanan Guru-Guru	2	2	0	0
Lembaga Peperiksaan Malaysia	2	2	0	0
Hospital Universiti	2	1	0	1
Universiti Malaya	2	2	1	0
Universiti Islam Antarabangsa	1	1	1	0
Universiti Malaysia Sabah	1	1	0	0
Universiti Teknologi Mara	1	1	0	0
Universiti Teknologi Malaysia	1	1	0	0
Universiti Putra Malaysia	1	1	0	0
JUMLAH	112	88	28	24

13.1 Sejumlah 112 aduan telah diterima oleh BPA terhadap agensi-agensi di bawah Kementerian Pendidikan pada tahun 2000 berbanding dengan 44 dalam tahun 1999. Jumlah kes telah bertambah kerana publisiti yang meluas serta kemudahan Laman Web yang membolehkan lebih ramai orang awam menyalurkan aduan melalui komputer.

13.2 Sebahagian besar aduan yang diterima pada tahun 2000 melibatkan soal-soal kelewatan pembayaran tuntutan elaun perpindahan, kelewatan pembayaran gaji kepada guru-guru yang telah bertukar di antara negeri, kelemahan pengurusan dan pentadbiran sekolah-sekolah dan maktab perguruan serta dakwaan salah laku pihak pentadbir pendidikan. Sebanyak

88 kes iaitu 78.6% daripada jumlah 112 aduan yang disiasat dapat diselesaikan dan 28 aduan didapati berasas. Kementerian Pendidikan, khususnya Bahagian-Bahagian di Kementerian telah memberi kerjasama yang amat baik dan telah mengambil tindakan yang segera lagi berkesan dalam menangani aduan-aduan yang telah dirujuk oleh BPA.

13.3 Berikut adalah merupakan kes contoh yang berasas:

13.3.1 **BPA/13/2000.10/JPN/3382**

Kelewatan Memproses Pembayaran Ganjaran Guru Kontrak

Pengadu seorang Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Kontrak mendakwa masih belum menerima ganjaran guru kontrak walaupun telah tamat perkhidmatan pada 15.8.1997. Menurut pengadu, beliau telah menulis sebanyak 4 pucuk surat kepada Jabatan Pendidikan Negeri bertarikh 4.6.1999, 23.11.1999, 27.3.2000 dan 26.5.2000. Beliau juga mendakwa telah beberapa kali menelefon Jabatan Pendidikan Negeri dan pernah bercakap dengan pegawai di sana tetapi pembayaran masih belum dibuat. Perkara ini telah dirujuk ke Jabatan Pendidikan berkenaan dan pengadu akhirnya telah menerima ganjaran tamat perkhidmatan kontrak pada 12.7.2000.

13.3.2 **BPA/13/2000.10/JPN/4332**

Dakwaan Pengurusan Sekolah Yang Tidak Memuaskan

Pengadu amat tidak puashati dengan pengurusan sebuah sekolah rendah yang didakwa telah melemahkan prestasi murid-murid di sekolah tersebut. Menurut beliau terdapatnya beberapa orang guru yang tidak masuk ke dalam kelas pada waktu mengajar, Guru Besar sekolah sering lewat ke sekolah dan juga kawasan persekitaran sekolah tidak terjaga kerana tukang kebun tidak melaksanakan tugas yang sepatutnya. Siasatan menunjukkan dakwaan pengadu adalah benar dan tindakan rawatpulihan telah diambil oleh Jabatan Pendidikan Negeri dan Pejabat Pendidikan untuk menangani masalah tersebut.

13.3.3 **BPA/13/2000.08/JPN/3439**

Dakwaan Penyelewengan Dalam Pentadbiran Sekolah

Pengadu telah mempertikaikan 'trend' di sebuah sekolah di mana anak guru-guru diberikan perhatian yang lebih untuk kelas tambahan dan juga kelas ekspress. Terdapatnya anak guru-guru yang tidak mendapat keputusan yang cemerlang di dalam Peperiksaan PTS tetapi di tempatkan ke Tahun 4. Amalan pihak pentadbir yang memberi keistimewaan kepada anak guru-guru ini amat mengecewakan. Pengadu juga mendakwa Tabung

Kebajikan yang diwujudkan di sekolah ini tidak membantu murid-murid malah hanya digunakan untuk keselesaan Guru Besar dan guru-guru yang memegang akaun tersebut. Semakan oleh Jabatan Pendidikan Negeri menunjukkan dakwaan kelas tambahan dan kelas melangkaui telah lama berlaku dan sebelum masa pengurusan Guru Besar sekarang. Pihak sekolah diminta agar memberhentikan amalan tersebut dengan serta-merta. Berhubung dengan tabung kebajikan sekolah, semakan menunjukkan ia dapat disokong dengan resit-resit dan bil-bil dan tidak ada bukti penyelewengan telah berlaku. Walaubagaimanapun pihak sekolah dinasihatkan agar semua derma dan sumbangan dimasukkan dalam akaun Khas sekolah.

13.3.4 BPA/2000.02/2/2173

Kelewatan Jabatan Menghantar Dokumen-Dokumen Berkaitan Bagi Proses Pembayaran Gaji Guru

Pengadu telah diluluskan bertukar tempat bertugas dari sebuah sekolah ke sekolah Negeri lain mulai 1.1.2000. Keputusan pertukaran telah diketahui pada awal Dis 1999 dan pihak Jabatan Pendidikan Negeri asal telah diminta menghantar dokumen-dokumen berkaitan ke sekolah barunya. Namun dua bulan telah berlalu tetapi tiada dokumen yang diterima oleh pihak sekolah baru untuk penyediaan pembayaran gaji seterusnya dan pengadu amat kecewa kerana kelewatan sedemikian tidak seharusnya berlaku dengan perkembangan teknologi masa kini. Pihak Jabatan Pendidikan Negeri telah akhirnya menghantar dokumen-dokumen tersebut ke sekolah baru pengadu pada 2.3.2000. Semakan BPA menunjukkan memang berlakunya kelewatan dan ini wujud kerana terdapatnya berbagai prosedur dan banyak Jabatan yang terlibat di dalam proses tersebut iaitu pihak sekolah, Jabatan Pendidikan Negeri, Pejabat Pendidikan Daerah dan juga Kementerian Pendidikan Malaysia.

13.4 Berikut adalah merupakan kes contoh yang tidak berassas:

13.4.1 BPA/13/2000.01/JPN/2038

Permohonan Kenaikan Gaji Kerana Kenaikan Pangkat Dari Gred DG 6 Ke Gred DG 5

Pengadu mendakwa beliau sepatutnya dibayar gaji atas Gred DG 5 kerana telah dinaikkan pangkat semenjak tahun 1987. Setelah menyemak dengan Kementerian Pendidikan adalah didapati pengadu sebenarnya telah dinaikkan pangkat ke Kategori C2 Tingkatan Biasa 'A' mulai 1987 dan beliau telah bersara atas jawatan DG 6. Beliau telah diberitahu bahawa kenaikan pangkat

guru-guru Gred DG6 kategori asal C2TBA ke Gred DG5 adalah bukan secara automatik. Mereka perlu melalui proses pemangkuan terlebih dahulu dan kemudiannya baru dipertimbangkan untuk pengesahan ke Gred DG5. Dalam kes pengadu, beliau didapati telah bersara pada 3 Jun 1993 sebelum ditawarkan pemangkuan ke jawatan Gred DG5, dengan itu beliau tidak layak diberi kenaikan pangkat dan pembayaran gaji atas Gred DG 5.

13.4.2 **BPA/13/2000.02/IPK/2148**

Aduan Penyalahgunaan Kuasa Penyelia Sekolah.

Beberapa aduan telah dibuat terhadap seorang Penyelia Sekolah dan di antaranya adalah beliau telah menyalahgunakan kuasa dari segi penempatan, pertukaran dan juga kenaikan pangkat guru-guru sekolah, menerima rasuah dalam bentuk wang tunai dan sering dalam keadaan mabuk apabila menghadiri urusan rasmi sebagai wakil Jabatan Pendidikan Negeri. Satu pasukan siasatan telah ditubuhkan diwakili oleh Pegawai Pendidikan Daerah, Pengerusi KPPK Cawangan dan juga Setiausaha Majlis Guru Besar untuk menyiasat dakwaan-dakwaan dan hasil siasatan menunjukkan tidak adanya bukti yang kukuh berlaku penyelewengan dan penyalahgunaan kuasa oleh Penyelia tersebut. Kes ini dikelaskan tidak ber asas.

13.4.3 **BPA/13/2000.03/JPN/2288**

Kurang Kerjasama Di Antara PIBG Dengan Guru Besar Sekolah

Pengadu menyuarakan rasa tidak puas hati terhadap seorang Guru Besar yang didakwa menjadi penyebab utama perhubungan di antara pihak PIBG dengan sekolah menjadi semakin renggang. Menurut pengadu di antara tindak tanduk Guru Besar yang tidak disenangi adalah membela guru-guru yang mengampu beliau, enggan menerima juruteknik yang dihantar oleh PIBG untuk memperbaiki komputer, memungut RM10.00 dari murid walau pun PIBG telah menaja tambang bas dan makan semasa kursus motivasi dan memanggil mesyuarat PIBG tanpa kehadiran dan pengetahuan pengerusi dan lain-lain ahli. Hasil siasatan menunjukkan dakwaan tidak ber asas kerana ia lebih melibatkan pergelutan kuasa di antara pengadu selaku bekas pengerusi PIBG sekolah yang cuba mengawal pentadbiran sekolah dan Guru Besar yang keras dengan pendiriannya dan tidak mahu akur kepada kehendak pihak PIBG. Jabatan Pendidikan Negeri telah mengambil tindakan merawat pulih termasuk arahan pertukaran kepada dua orang guru lain yang terlibat di dalam pergelutan kuasa tersebut sebagai langkah meredakan keadaan.

14. KEMENTERIAN PENERANGAN

Jadual 3.13

Bilangan Aduan Terhadap Agensi Di Bawah Kementerian Penerangan

Agensi	Jumlah Disiasat	Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Radio & Televisyen Malaysia	5	5	1	0
Kementerian	4	4	1	0
Jabatan Penyiaran Malaysia	3	1	0	2
Jabatan Penerangan Malaysia	2	2	0	0
Lembaga Penapis Filem Malaysia	1	0	0	0
JUMLAH	15	13	2	2

14.1 Sejumlah 15 aduan diterima terhadap Kementerian Penerangan pada tahun 2000 berbanding dengan satu yang diterima pada tahun 1999. Jumlah kes-kes aduan meningkat pada tahun 2000 kerana kemudahan menyalurkan aduan melalui Laman Web diperkenalkan dan sebahagian besar aduan telah diterima melalui Laman Web BPA.

14.2 Berikut merupakan kes-kes contoh yang berasas.

14.2.1 BPA/2000.07/3327

Dakwaan Juruhebah Radio Yang Kurang Sopan

Pengadu tidak puashati terhadap Juruhebah Siaran Radio yang didakwa telah menengking beliau apabila pengadu menegur tentang cara Juruhebah mengendalikan program tersebut. Menurut pengadu juruhebah sering mengganggu lagu-lagu yang disiarkan melalui radio dengan hebahan-hebahan beliau dan pengadu telah menelefon dan mohon sekiranya cara sedemikian dapat dielakkan. Juruhebah sebaliknya telah menengking beliau dan mengatakan sekiranya pengadu tidak suka cara beliau mengendalikan program pengadu perlu beritahu Ketua Jabatannya dan beliau tidak ada masa untuk melayan pengadu tersebut.

Jabatan Penyiaran Malaysia telah mengenalpasti juruhebah yang mengendalikan siaran di udara berkenaan dan Jabatan telah memberi teguran dan nasihat yang sewajar supaya tidak mengulanginya.

14.2.2 BPA.15/2000.04/IPK/2621

Kelewatan Jabatan Memberhentikan Potongan Pinjaman Komputer

Pengadu telah mendapat pinjaman pembelian komputer pada September 1995 dan bayaran balik pinjaman sepatutnya tamat pada bulan Ogos 1999 tetapi hingga bulan Mac 2000, pihak Jabatan masih lagi membuat potongan bayaran pinjaman ke atas gaji beliau. Pengadu mendakwa telah beberapa kali memaklumkan pihak Kementerian potongan terlebih ini tetapi tindakan masih tidak di ambil oleh pihak Jabatan untuk mengatasinya.

Menurut hasil siasatan, Jabatan Akauntan Negara telah kuir surat Kementerian untuk memberhentikan potongan gaji kerana dokumen-dokumen yang dikemukakan tidak lengkap dan juga potongan bulan Mei 1998 telah disalah kreditkan ke dalam kod pinjaman kenderaan. Berlakunya ketidakpenyelarasan di antara pihak Kementerian, Jabatan Penyiaran Negeri iaitu tempat asal (tempat bertugas asal pengadu) dan juga Jabatan Penyiaran Negeri baru (tempat baru pengadu bertugas sejak Mei 1998) ditambah juga elemen-elemen kecuaihan telah menyebabkan kelewatan tersebut. Surat teguran tegas telah dikeluarkan kepada pihak Kementerian agar kelewatan tersebut tidak akan berulang lagi.

14.3 Berikut adalah kes-kes contoh yang tidak berasas.

14.3.1 BPA/2000.01/2015

Aduan Terhadap Iklan Komersial di Televisyen

Pengadu mendakwa sebuah iklan yang disiarkan di TV tidak sesuai untuk tontonan orang ramai. Menurut pengadu iklan tersebut menunjukkan seorang lelaki menyentuh seorang wanita yang sedang membuka pintu keretanya. Siaran sedemikian bercanggah dengan nilai dan budaya negara kita dan anak pengadu sendiri telah menyoal sama ada perbuatan sedemikian dapat diterima di Malaysia.

Siasatan telah dijalankan oleh Bahagian Penguatkuasaan, Kementerian Penerangan dan hasil siasatan mendapati bahawa persepsi pengadu terhadap adegan yang dipersoalkan adalah tidak tepat. Apa yang berlaku sebenarnya di dalam iklan tersebut adalah pemuda berkenaan cuba menolong pemandu wanita membuka pintu kereta dan bukannya seperti yang disangkakan.

14.3.2 BPA/2000.06/3138

Pengiklanan Produk Mirip Perubatan Yang Tidak Diluluskan

Pengadu mendakwa siaran radio perlu mendapatkan kelulusan daripada pihak berkuasa berkaitan dalam pengiklanan produk-

produk yang menuntut mempunyai kebaikan perubatan. Terdapatnya beberapa iklan yang menyatakan barangan 'boleh menambahkan daya ingatan, herba untuk berbagai penyakit seperti kencing manis dan juga produk yang boleh membaiki pengaliran darah. Pengadu ragu ramai akan terpedaya dengan pengiklanan tersebut tanpa mengetahui kesan-kesan sampingan yang mungkin dihadapi, lebih-lebih lagi apabila barangan tersebut tidak diluluskan oleh pihak berkuasa.

Aduan pengadu telah dirujukkan ke Jabatan Penyiaran dan pihak Jabatan menjelaskan siaran radio tidak pernah menyiarkan iklan yang mengandungi tuntutan perubatan tanpa merujuk kepada Lembaga Iklan Ubat, Kementerian Kesihatan. Walaubagaimanapun siaran Radio memang menyiarkan iklan makanan tambahan selagi ianya tidak mengandungi tuntutan perubatan. Pihak Jabatan Penyiaran berjanji bagi memastikan kepentingan pendengar terpelihara, pelaksanaan garis panduan yang ada diperketatkan lagi termasuk dalam menyemak dan melulus skrip iklan.

15. KEMENTERIAN PENGANGKUTAN

Jadual 3.14

Bilangan Aduan Terhadap Agensi Di Bawah Kementerian Pengangkutan

Agensi	Siasat	Selesai	Berasas	Dalam siasatan
Jabatan Pengangkutan Jalan	44	35	10	9
Kementerian	6	5	2	1
Jabatan Penerbangan Awam Malaysia	4	3	0	1
Penang Port Sdn. Bhd.	4	4	0	0
Jabatan Laut Semenanjung Malaysia	3	2	1	1
Keretapi Tanah Melayu	3	2	0	1
Lembaga Pelabuhan Kelang	2	2	0	0
Kumpulan Wang Pusat Perdagangan Laut	1	1	0	0
JUMLAH	67	55	13	12

- 15.1 Sebanyak 67 aduan telah diterima mengenai agensi di bawah Kementerian Pengangkutan bagi tahun 2000. Bilangan ini bertambah berbanding pada tahun 1999 yang mencatatkan 21 kes sahaja bagi tahun tersebut. Jumlah aduan yang diterima dan diselesaikan adalah seperti *Jadual 3.14*
- 15.2 Aduan terhadap Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ) merupakan yang tertinggi iaitu berjumlah 44 berbanding 14 kes pada tahun 1999. Kebanyakan kes disebabkan tidak puas hati pengadu yang mendakwa JPJ tidak berlaku adil terhadapnya. Aduan kedua tertinggi adalah terhadap Kementerian sebanyak 6 kes berbanding 1 kes sahaja pada tahun 1999. Aduan terhadap Jabatan Penerbangan Awam Malaysia mencatatkan 4 kes dan bagi Jabatan Laut Semenanjung Malaysia dan Keretapi Tanah Melayu masing-masing mencatatkan 3 kes sahaja. Lembaga Pelabuhan Klang dan Penang Port Sdn. Bhd. masing-masing mencatatkan 2 kes. Bagi Kumpulan Wang Pusat Perdagangan Laut hanya 1 kes sahaja, yang mana pada tahun 1999 Jabatan dan agensi tersebut hanya menerima 1 kes sahaja. Pihak Kementerian dan Jabatan-Jabatan telah memberi kerjasama yang baik dalam menyelesaikan kes-kes di atas.
- 15.3 Berikut adalah contoh kes yang berasas:

15.3.1 **BPA/17/2000.08/JPJ/3832**

JPJ Enggan Mengeluarkan/Memperbaharui Lesen Memandu

Kes ini melibatkan pengadu yang hendak mendapatkan kembali lesen gantiannya yang hilang tetapi telah ditolak oleh JPJ Cawangan, dengan alasan ketiadaan rekod dalam sistem komputer. Walaupun pengadu telah menunjukkan salinan lesen dan menjelaskan ia telah mendapatkan lesen tersebut sejak tahun 1985 lagi dan telah memperbaharui setiap tahun, pihak JPJ tidak mahu menerima alasan ini atau berusaha untuk menyelesaikan masalah beliau.

Pihak BPA telah merujuk ke Ibu Pejabat JPJ dan pengadu telah dimaklumkan bahawa pengadu boleh mendapatkan semula lesen memandunya di JPJ Cawangan.

15.3.2 **BPA/17/2000.07/JPJ/3354**

Menghadapi Kesusahan Apabila Nama Tersilap disenaraihitamkan Oleh JPJ

Pengadu tidak puashati kerana namanya telah disenaraihitamkan oleh JPJ atas kesalahan kenderaan, sedangkan beliau tidak pernah memiliki kenderaan tersebut. Tindakan JPJ Negeri menyenaraihitamkan namanya telah menimbulkan kesulitan memperbaharui cukai jalan bagi motosikalnya.

Semakan mendapati bahawa pihak JPJ telah membuat kesilapan semasa menaip kertas pertuduhan mahkamah dengan tidak sengaja menaip nombor kad pengenalan milik pengadu yang mana

pemandu sebenar yang melakukan kesalahan mempunyai nombor kad pengenalan yang seakan-akan sama dengan nombor kad pengenalan pengadu.

Jabatan memohon maaf di atas kesilapan yang berlaku dan akan memastikan perkara yang serupa tidak berulang lagi dan senaraihitam nombor kad pengenalan pengadu telah dilupakan dan pihak pengadu boleh berurusan dengan mana-mana JPJ Negeri untuk permohonan cukai jalan beliau.

15.3.3 **BPA./17/2000.03/IPK/2380**

Tidak Puas Hati Kerana Kes Mahkamah Belum Difaikan Untuk Bicara Rayuan

Kes ini melibatkan saman ke atas penggunaan Plat Biru Palsu, sedangkan plat tersebut adalah tulin yang telah dikeluarkan oleh JPJ Negeri. Kes ini telah dibicarakan di Mahkamah Majistret.

Mahkamah telah mendapati pengadu tidak bersalah. JPJ telah meminta kes dibicara semula dan telah dinasihatkan supaya mengemukakan rayuan atas keputusan mahkamah dan plat tersebut tidak dikembalikan kepada pengadu kerana ianya dijadikan bahan 'evidence' dalam kes berkenaan. JPJ diminta failkan dengan segera atau kembalikan plat tersebut.

15.3.4 **BPA.CWS/J/17/9.00/JPJ/3954**

Kehilangan Rekod Lesen 'B2' Di Sistem Komputer JPJ

Kes ini melibatkan kehilangan rekod lesen "B2" dalam rekod komputer JPJ. Pengadu telah diminta untuk mengemukakan lesen 'L' yang membuktikan kelulusan ujian kelas 'B2' supaya rekod komputer dapat dikemaskini. Pengadu memaklumkan beliau telah lulus ujian motosikal sejak tahun 1986 lagi dan tidak pernah menghadapi masalah memperbaharui lesennya dan lesen 'L' juga tiada dalam simpanan beliau lagi.

BPA telah merujuk aduan kepada JPJ yang mana pengadu telah mengambil ujian motosikalnya. JPJ setelah menerima aduan BPA telah memanggil pengadu untuk temuduga dan masalah telah di selesaikan pada hari tersebut.

15.4 Berikut adalah contoh kes yang tidak berasas:

15.4.1 **BPA./17/2000.01/JPJ/2009**

Aduan Pengendalian Pemeriksaan Kenderaan Lori Dalam Operasi JPJ

Pengadu tidak puashati terhadap pegawai JPJ yang membuat pemeriksaan asap. Eksos kenderaannya tidak mengeluarkan asap hitam tetapi keputusan pemeriksaan asap tinggi iaitu 96%. Oleh

kerana tidak puashati, beliau telah membuat pemeriksaan di PUSPAKOM pada jam petang tersebut dan pemeriksaan semula menunjukkan bacaan pemeriksaan asap hanya 37%.

JPJ memaklumkan bahawa kenderaan tersebut yang didapati mengeluarkan asap yang boleh disabitkan di bawah Kaedah 107 Kaedah Kereta Motor (Pembinaan dan Penggunaan Kaedah) 1959, di mana pegawai JPJ mengeluarkan saman ke atas kesalahan mengeluarkan asap. Bacaan pada mesin asap tidak menjadi satu ukuran untuk disabitkan kesalahan dan pemeriksaan yang dijalankan adalah pada waktu yang berlainan walaupun tarikh yang sama, kerana kaedah menyatakan bahawa penggunaan mesin asap dibuat hanya sebagai sokongan dan pemeriksaan secara visual sahaja perlu dibuat untuk menentukan sesebuah kenderaan itu boleh menyebabkan kecederaan atau gangguan kepada orang ramai atau merosakkan harta benda atau menyebabkan bahaya kepada keselamatan orang ramai.

15.4.2 **BPA/17/2000.09//4069**

Keadaan Tidak Terurus Di Terminal 1 LTAB Subang

Pengadu mendakwa keadaan di Terminal 1 LTAB Subang yang terletak di pejabat Imigresen berkeadaan kotor dan tidak terurus, sampah-sarap bertaburan di sekitar Terminal tersebut dan keadaan sekitarnya pula dinaiki rumput dan lalang. Pengadu telah membuat aduan kepada MAB dan MAS tetapi tiada tindakan diambil.

Semakan di Jabatan Penerbangan Awam dan pihak MAB mendapati bahawa memang terdapat sampah sarap di kawasan yang dimaksudkan, namun begitu kawasan tersebut sedang dalam proses pembinaan “National Exhibition and Convention Center Malaysia (NECC)” yang akan menggantikan bangunan Terminal 1 tersebut. Di samping itu juga semasa pengadu melihat keadaan kawasan tersebut, merupakan tempoh peralihan kerja-kerja pemindahan pejabat Imigresen, Maybank dan Bank Bumiputra.

15.4.3 **BPA./17/2000.03/KTM/2511**

Gangguan Dari Kenderaan-Kenderaan Berat Yang Beroperasi Di Tanah KTMB

Pengadu mendakwa tanah kepunyaan KTMB telah digunakan oleh seorang kontraktor yang menjalankan aktiviti-aktiviti perindustrian yang telah mengacauganggu ketenteraman penduduk-penduduk di kawasan tersebut. Pihak pengadu telah mempersoalkan tindakan pihak KTMB yang telah membenarkan tanahnya digunakan sebagai depot lori, bengkel dan juga tempat simpanan jentera berat memandangkan tindakan ini adalah salah dari segi perundangan kerajaan tempatan. Pengadu merasa tidak puashati kerana isu pernah dibawa ke perhatian KTMB dan juga Majlis Bandaraya tetapi tindakan masih tidak diambil.

Semakan di KTMB mendapati tanah yang dimaksudkan oleh pengadu merupakan tanah rezab keretapi yang terlibat dengan projek pembinaan jambatan (flyover). Projek tersebut merupakan Projek Persekutuan di mana Majlis Bandaraya adalah agensi yang bertanggungjawab mengawal selia kerja-kerja pembinaan. Projek tersebut adalah untuk kemudahan dan kepentingan penduduk dan penduduk tempatan telah diminta bersabar kerana gangguan tersebut adalah sementara sahaja kerana projek itu dijangka siap pada bulan Disember 2001.

Namun begitu pengadu telah dimaklumkan kedudukan sebenar dan Majlis Bandaraya juga telah dihubungi bagi memastikan pihaknya mengawal selia agar kekotoran, kebisingan dikurangkan dan keselesaan penduduk terjamin.

15.4.4 **BPA./17/2000.02/JL/2269**

Jabatan Laut Lewat Mengeluarkan Sijil Ujian Kecekapan Laut Pegawai Jurutera Laut Kelas 4

Pengadu telah menduduki Ujian Kecekapan Laut Pegawai Jurutera Laut Kelas 4 pada bulan Disember 1999 dan telah diberitahu sijil akan siap dalam tempoh satu minggu dan penghantaran kepada beliau di Sabah akan mengambil masa 2 minggu. Pengadu telah menunggu hampir 2 bulan, namun masih belum menerimanya. Pengadu telah menghubungi Jabatan Laut Semenanjung dan diberitahu sijil telah dihantar, tetapi belum diterimanya. Pengadu merasa kecewa kerana tanpa sijil tersebut, sukar baginya naik ke kapal bertugas dalam 'post' yang lebih tinggi.

Semakan mendapati bahawa kelewatan tersebut bukan di pihak Jabatan Laut Semenanjung Malaysia kerana pengadu sendiri perlu mengemukakan semua dokumen-dokumen yang lengkap termasuk 2 keping gambar dan salinan kad pelaut baru untuk memproses sijil. Kedua-dua gambar dan salinan kad pelaut hanya diterima oleh Jabatan Laut pada bulan Februari 2000. Setelah semua dokumen lengkap baru sijil pengadu dapat diproses dan sijil tersebut telahpun dihantar ke Jabatan Laut Sabah, Wilayah Persekutuan Labuan pada 14.2.2000 untuk diserahkan kepada pengadu.

15.4.5 **BPA.CWS/J/17/11.00/JPJ/4581**

Permohonan Senaraihitamkan Kenderaan Tidak Dilaksanakan

Sebuah Persatuan Pengguna telah bertindak bagi pihak seorang pengadu yang memaklumkan bahawa pihak Jabatan Pengangkutan

Jalan (JPJ) tidak melaksanakan permohonannya untuk menyenaraihitamkan kenderaannya pada 16.5.2000. Akibatnya, cukai jalan kenderaan tersebut berjaya diperbaharui dan kad pendaftaran kenderaan itu juga telah ditukar kepada nama orang lain.

Semakan BPA mendapati aduan Persatuan Pengguna tidak benar. Permohonan menyenaraihitamkan kenderaan pengadu telah diterima dan dilaksanakan oleh JPJ pada 22.5.2000. Bayaran Lesen Kenderaan Motor (cukai jalan) didapati telah dikeluarkan di sebuah Pejabat Pos pada 3.1.2000 iaitu sebelum tarikh permohonan senaraihitam dibuat. Mengikut rekod JPJ, Lesen Kenderaan Motor pengadu telah tamat pada 2.7.2000 dan hingga sekarang masih belum diperbaharui. Mengenai pemilik berdaftar kenderaan tersebut, rekod menunjukkan nama berdaftar masih nama pengadu dan tiada pertukaran nama pemilik dilaksanakan oleh JPJ sebagaimana didakwa.

16. KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN HAL EHWAL PENGGUNA

Jadual 3.15

Bilangan Aduan Terhadap Agensi Di Bawah Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna

Agensi	Jumlah Disiasatan	Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Bahagian Penguatkuasa	25	19	4	6
Pejabat Pendaftaran Syarikat	5	2	0	3
Bahagian Hal Ehwal Pengguna	2	1	1	1
Bahagian Harta Intelek	2	1	1	1
Kementerian	1	1	0	0
JUMLAH	35	24	6	11

- 16.1 Sebanyak 35 kes aduan telah diterima terhadap Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna serta agensi-agensinya di bawahnya pada tahun 2000 berbanding 8 kes aduan diterima pada tahun 1999. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 25 kes (71.4%) telah berjaya diselesaikan, di mana 6 kes daripadanya adalah didapati berasas.

- 16.2 Kebanyakan kes aduan yang diterima pada tahun 2000 adalah tertumpu kepada Bahagian Penguatkuasa iaitu 71.4 % (25 kes aduan) daripada keseluruhan kes-kes aduan yang diterima. Namun demikian, daripada 25 kes aduan tersebut, 18 kes adalah lebih merupakan khidmat nasihat di mana, pengadu-pengadu membangkitkan aduan terhadap agensi-agensi swasta yang memerlukan campurtangan pihak penguatkuasa bagi menangani permasalahan yang dihadapi oleh mereka. Manakala 7 kes lagi adalah aduan terhadap Bahagian Penguatkuasa mengenai kelewatan bahagian berkenaan mengemukakan maklumbalas terhadap aduan-aduan yang dikemukakan terus oleh pengadu sebelum aduan-aduan tersebut dirujuk kepada BPA. Bahagian Penguatkuasa telah memberi kerjasama yang baik serta respons yang positif terhadap kes aduan yang dirujuk oleh BPA.
- 16.3 Aduan terhadap Pejabat Pendaftaran Syarikat adalah mengenai prosedur permohonan dan tindakan pejabat berkenaan yang menimbulkan kekeliruan serta kesukaran pengadu untuk berurusan dengan pejabat tersebut.
- 16.4 Berikut adalah merupakan kes-kes contoh yang berasas:

16.4.1 **BPA./18/2000.02/BHEP/2256**

Aduan Terhadap Cawangan Bahagian Penguatkuasa Perdagangan, KPND & HEP

Pengadu mendakwa, Bahagian Penguatkuasa Perdagangan belum mengemukakan maklumbalas mengenai aduan beliau berhubung dengan ketidakpuasan hati dan rasa tertipu oleh wakil penjual barangan berjenama di Kuala Pilah. Pengadu mengadu telah membeli sebuah TV warna dan bayaran ansuran dibuat selama 29 bulan sebanyak RM85.00 sebulan. Oleh kerana kesempitan wang, bayaran ansuran selama 4 bulan tidak dapat dilakukan dan TV berkenaan telah diambil oleh wakil penjual di mana pengadu telah diminta menjelaskan wang sebanyak RM500.00 untuk mendapatkan TVnya semula. Setelah beberapa bulan, pengadu telah menjelaskan wang tersebut dan TV telah dikembalikan, namun mendapati TV tersebut bukan TV yang asal. Melalui wakil penjual tersebut, beliau diberitahu TV asalnya telah dijual kepada orang lain di mana sebuah TV lain dari jenis yang sama diberikan kepada pengadu sebagai ganti. Pengadu tidak puas hati dan merasa tertipu kerana TV asalnya tidak diperolehi setelah menjelaskan wang RM 500.00 dan wakil penjual bertindak menjual TV tersebut tanpa memberi sebarang surat peringatan atau notis kepada pengadu supaya menjelaskan hutangnya dalam tempoh yang ditetapkan.

Kes ini telah dirujuk kepada Bahagian Penguatkuasa Cawangan yang memaklumkan bahawa satu perbincangan telah diadakan dengan pengadu pada 29.2.2000 dan pada 7.3.2000. Hasil dari perbincangan tersebut, pengadu telah menyatakan persetujuannya secara bersurat untuk menerima TV tersebut dan sebagai balasannya pengadu enggan menjelaskan dua lagi baki bayaran ansuran yang masih tertunggak. Bayaran yang dikemukakan

sebanyak RM 500.00 dianggap oleh pengadu sebagai pembelian tunai ke atas TV berkenaan. Pihak syarikat juga telah bersetuju supaya TV berkenaan dianggap pembelian secara tunai dan dua bayaran yang didakwa oleh pengadu tertunggak tidak akan dituntut.

16.4.2 **BPA./18/2000.06/BP/3031**

Aduan Tentang Penjualan VCD Palsu dan Berunsur Sex di Tanjong Sepat

Pengadu mendakwa terlalu ramai penjual VCD palsu berada di kawasan kampungnya serta mengenalpasti sebuah kedai yang sering menjalankan aktiviti tersebut. Menurut pengadu, penjual-penjual tersebut selalu menjual VCD yang mempunyai isu-isu yang diharamkan seperti filem bogel kepada pemuda-pemuda, malahan anak pengadu adalah salah satu pelanggan tetapnya. Pengadu berharap pihak berkuasa dapat mengambil tindakan yang serius bagi memerangi gejala sosial tersebut.

Kes ini telah dirujuk kepada Bahagian Penguatkuasa Cawangan Selangor, dan dimaklumkan bahawa siasatan telah dijalankan oleh pihak Penguatkuasa di premis berkenaan di mana mereka mendapati sebanyak 962 keping VCD palsu berbagai tajuk telah dijual. Kesemua VCD tersebut telah disita dan kertas siasatan telah dibuka. Tuanpunya premis telah dikompaun sebanyak RM 500.00 yang kemudiannya dibayar pada 22.5.2000. Pemeriksaan susulan juga telah dijalankan oleh penguatkuasa pada 19.7.2000 ke atas premis yang sama dan mendapati ia telah pun ditutup.

16.4.3 **BPA/18/2000.09/BHI/3988**

Kelewatan Menerima Maklumbalas Mengenai Permohonan Mendaftar Cap-cap Dagangan

Pengadu telah mengemukakan permohonan untuk mendaftar cap-cap dagangan pada 21.7.1997 dan pada 30.9.1997. Bayaran mengenai kedua-duanya telah dijelaskan pada 1.8.1997 dan 1.10.1997. Beberapa surat peringatan telah dihantar kepada pihak Kementerian, namun sehingga aduan dibuat pengadu mendakwa masih belum menerima apa-apa maklumbalas mengenai kedudukan permohonan mereka.

Siasatan secara dekat oleh BPA pada 15.9.2000 telah dijalankan dan didapati aduan pengadu adalah berasas. Kelewatan yang berlaku adalah disebabkan sistem komputer di unit tersebut sedang di "upgrade" di samping menghadapi masalah penukaran sistem lama kepada sistem baru. Walaubagaimanapun adalah didapati kedua-dua permohonan tersebut telah diproses oleh Bahagian Harta Intelek di mana surat-surat bantahan telah dihantar kepada pemohon pada 17.7.2000 dan 21.9.2000. Kes ini telah dimaklumkan kepada Ketua Setiausaha Kementerian supaya tindakan pembetulan diambil supaya ianya tidak berulang.

16.5 Berikut adalah kes-kes contoh yang tidak berasas:-

16.5.1 **BPA./18/2000.04/BP/2720**

Aduan Mengenai Bahagian Penguatkuasa, KPDN & HEP, Cawangan

Pengadu telah membuat aduan kepada Bahagian Penguatkuasa, Cawangan mengenai sebuah syarikat kredit yang didakwa telah menipu beliau sebanyak RM 5,000.00 bagi kos penarikan kereta kerana kegagalan pengadu menjelaskan bayaran ansuran bulanan kepada syarikat kewangan tersebut. Pengadu tidak berpuashati dikenakan bayaran sebanyak RM 5,000.00 kerana sebelum ini kereta beliau yang sama pernah ditarik dan hanya dikenakan bayaran sebanyak RM 1,000.00 sahaja. Pengadu tidak berpuashati kerana Bahagian Penguatkuasa masih belum mengemukakan maklumbalasan terhadap aduan beliau.

Melalui semakan BPA dengan Bahagian Penguatkuasa, adalah didapati syarikat kredit tersebut mengenakan caj sebanyak RM 5,000.00 kepada pengadu semasa keretanya ditarik balik adalah sebagai bayaran untuk membeli balik kereta tersebut dari pihak ketiga. Pengadu didapati telah menjual kereta tersebut kepada pihak ketiga untuk keuntungan dan pihak syarikat perlu membayar kepada pihak ketiga sebelum kereta tersebut dapat dipulangkan semula. Pihak ketiga telah menukar plet kereta tersebut tanpa kebenaran dan ini merupakan masalah besar kepada syarikat untuk mengesan semula kereta tersebut. Mengikut seksyen 38 Akta Sewa Beli 1967, pengadu tidak boleh menjual kereta tersebut kepada pihak ketiga dan pihak syarikat berhak untuk menarik balik kereta tersebut kerana ia adalah tuannya kereta tersebut. Selanjutnya BPA dimaklumkan, selepas notis untuk lelong kereta dikeluarkan, pengadu diberi keutamaan untuk membeli balik keretanya tanpa kerugian. Pengadu telah memperkenalkan kawannya untuk membeli kereta tersebut dan membayar sejumlah RM 70,571.00 untuk bayaran penuh hutangnya. Dengan ini pengadu tidak mengalami apa-apa kerugian apabila keretanya dilelong disebabkan pengadu membeli semula kereta tersebut untuk dijual kepada kawannya.

16.5.2 **BPA/18/2000.07/BP/3161**

Aduan Penjualan Video Cetak Rompak dan Lucah di Ipoh

Pengadu mendakwa telah mengemukakan aduan melalui telefon ke Bahagian Penguatkuasa Cawangan, mengenai penjualan VCD yang berleluasa di bandar Ipoh, namun mendapati tiada usaha bersungguh-sungguh oleh pihak berkuasa berkenaan untuk mengambil tindakan membendung penjualan tersebut.

Semakan BPA mendapati Bahagian Penguatkuasa Cawangan sedang menjalankan kempen memerangi VCD cetak rompak sejak ia dilancarkan pada awal tahun di mana pelbagai usaha telah dilaksanakan untuk membanteras kegiatan tersebut. Kempen ini masih lagi diteruskan sekalipun tidak dapat dihapuskan sepenuhnya oleh kerana peniaga-peniaga VCD rompak ini sentiasa mencari jalan atau helah yang baru dalam menjalankan kegiatan mereka. Adalah dimaklumkan setakat ini penguatkuasaan terhadap VCD cetak rompak di sekitar bandaraya Ipoh telah dilakukan sebanyak 112 kali. Bahagian Penguatkuasa menafikan dakwaan pengadu bahawa tidak bersungguh-sungguh membanteras kegiatan penjualan VCD cetak rompak tersebut, bahkan pihaknya sentiasa menjalankan operasi menangkap peniaga VCD cetak rompak ini dengan tidak menentu masa/tempat sehingga lewat malam dan sentiasa terdedah kepada risiko yang tinggi. Bahagian Penguatkuasa menjelaskan bahawa dengan kekurangan tenaga kerja dan logistik, pihaknya juga bekerja keras menjalankan tugas-tugas semasa sedia ada seperti ops beras, pemeriksaan bekalan dan harga barang-barang di pasaran.

16.5.3 BPA/18/2000.09/PPS/4027

Aduan Terhadap Pejabat Pendaftar Syarikat, Cawangan

Pengadu yang menjalankan perniagaan sebagai “consultant” perkhidmatan syarikat mendakwa pihak Pejabat Pendaftar Syarikat, Cawangan tidak menyediakan prosedur bertulis bagi kemudahan orang ramai berurusan di samping prosedur yang di amalkan tidak sama dengan cawangan di Melaka atau di Kuala Lumpur. Pengadu juga hairan mengapa pejabat Cawangan tersebut perlu mengambil masa beberapa hari untuk mendapatkan “print-out”, sedangkan pejabat berkenaan telahpun di “online”. Pengadu mendakwa dengan kelewatan ini, rasuah akan mudah berlaku di pejabat berkenaan.

BPA dimaklumkan oleh Pendaftar Syarikat, Cawangan bahawa pamphlet dalam dwi bahasa serta carta-carta aliran cara-cara permohonan pemeriksaan fail dan permohonan maklumat korporat ada disediakan dan dipaparkan di ruang legar pejabat berkenaan yang mudah dibaca oleh para pelanggannya. Peti cadangan dan kaunter pertanyaan juga disediakan bagi memberi kepuasan pelanggan semasa berurusan dengan pejabat tersebut di mana segala teguran serta cadangan dari pelanggan sentiasa dialu-alukan. Adalah dimaklumkan juga bagi permohonan pemeriksaan fail dan permohonan maklumat korporat, maklumat dapat dibekalkan kepada pemohon dalam lingkungan Piagam Pelanggan yang ditetapkan iaitu 30 minit dan 4 hari bagi setiap satu. Di samping itu pejabat tersebut masih memberikan perkhidmatan cetakan maklumat serta merta atas permintaan pelanggan yang datang sendiri ke kaunter dan dibuat pada hari yang sama.

17. KEMENTERIAN PERDAGANGAN ANTARABANGSA DAN INDUSTRI

17.1 Bagi tahun 2000, tiada aduan diterima terhadap Kementerian Perdagangan Antarabangsa dan Industri sepertimana tahun 1999.

18. KEMENTERIAN PERTAHANAN

Jadual 3.16

Bilangan Aduan Terhadap Agensi Di Bawah Kementerian Pertahanan

Agensi	Jumlah Distasat	Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Markas Angkatan Tentera	5	5	1	-
Kementerian	2	1	0	1
Markas Tentera Darat	1	1	1	-
JUMLAH	8	7	2	1

18.1 Sebanyak 8 aduan telah diterima oleh ibupejabat BPA terhadap Kementerian Pertahanan berbanding 2 aduan pada tahun 1999. Kes-kes yang diadakan terhadap kementerian lebih tertumpu terhadap kekecewaan anggota atau bekas anggota terhadap kelewatan memproses tuntutan elaun atau keputusan tuntutan yang ditolak.

18.2 Kekeliruan terhadap tuntutan yang menjadi persoalan ialah mengenai tuntutan elaun perpindahan tamat perkhidmatan bagi anggota yang berkhidmat kurang dari 10 tahun. Anggota yang membuat tuntutan elaun perpindahan beliau telah ditolak atas alasan tidak menyertakan sijil kehadiran kursus latihan peralihan sebagai syarat bagi memproses tuntutan tersebut. Kursus berkenaan adalah wajib hanya bagi anggota yang berkhidmat bagi tempoh 10 tahun dan ke atas sahaja. Cawangan Sumber Manusia, Markas Tentera Darat perlu memastikan semua arahan sampai kepada anggota yang menjalankan kerja berkaitan di semua Briged supaya urusan seumpama ini berjailan lancar di masa hadapan.

18.3 Berikut adalah kes contoh yang berasas:-

18.3.1 **BPA/16/2000.02/IPK/2261**

Tuntutan Elaun Pertukaran Keluar Stesen Lewat

Pengadu telah menghantar permohonan tuntutan elaun perpindahan bagi tahun 1997 pada 20 Mei 1998 melalui pejabat gaji pasukan. Sehingga tahun 2000 bayaran masih belum diterima iaitu telah hampir menjangkau 2 tahun .

Dari semakan BPA, bayaran ini sepatutnya telah dibayar di peringkat awal lagi ketika peruntukan mencukupi. Apabila perkara ini tidak diberi perhatian sewajarnya maka berlakulah kekurangan peruntukan sehingga melangkaui ke tahun berikutnya. Alasan kelewatan yang diberi adalah disebabkan Sijil Pengesahan Peruntukan lewat diperolehi. Pengadu telah menerima cek untuk tuntutan elaun pertukaran pada 22.3.2000 dan mengucapkan terima kasih atas bantuan BPA.

18.3.2 **BPA./16/2000.04/TDDM/2696**

Tuntutan Elaun Perpindahan Tamat Perkhidmatan Ditolak Tanpa Alasan Munasabah

Pengadu telah membuat tuntutan elaun perpindahan selepas tempoh perkhidmatan tauliah jangka pendek beliau selama 7 tahun tidak disambung semula. Dokumen tuntutan dimajukan melalui pasukannya di Kem Batu Kentonmen. Selepas beberapa lama beliau dimaklumkan bahawa tuntutan beliau telah ditolak oleh Markas 12 Briged kerana dokumen perkhidmatan tidak lengkap dan tiada sijil latihan peralihan disertakan. Pengadu memaklumkan bahawa kursus peralihan seperti yang diminta tidak diperlukan tetapi Markas 12 tetap berkeras.

Dari semakan BPA dengan Cawangan Sumber Manusia, Markas Tentera Darat, pengadu berhak mendapat tuntutan perpindahan berkenaan. Tuntutan perpindahan mengenai pegawai tentera yang tamat tempoh perkhidmatan kurang dari 10 tahun dengan mereka yang telah berkhidmat lebih 10 tahun adalah berbeza. Salah pemahaman mengenai perkara ini menyebabkan Markas 12 Briged telah menolak tuntutan tersebut. Perkara ini sebenarnya tidak diperlukan dan Cawangan Sumber Manusia telah memaklumkan kepada Markas 12 Briged mengenai peraturan tersebut sebelum ini dan musykil bagaimana kesilapan ini masih berulang. Pengadu juga diminta menyertakan dokumen Pengesahan Menyambung/Tidak Menyambung Perkhidmatan Pegawai Tauliah Jangka Pendek yang dikeluarkan oleh Pegawai Memerintah 92 Depot Batu Kantonmen.

18.4 Berikut adalah kes contoh yang tidak berhasrat:-

18.4.1 **BPA/16/2000.01/IPK/2005**

Tidak Mendapat Bayaran Pencen Dan Cuti Mingguan.

Pengadu telah bersara dari ATM pada 27.1.1970 yang lalu. Pada 1.5.1973 beliau telah diterima bekerja sebagai jaga di Kementerian Pertahanan sehingga 17.9.1985 apabila genap umur 55 tahun.

Pengadu berasa tidak puashati kerana tidak mendapat bayaran pencen dan bonus tetapi hanya dibayar wang KWSP sahaja. Semasa dalam perkhidmatan jaga, beliau juga tidak mendapat kemudahan cuti mingguan dan umum. Pengadu mempertikaikan mengapa beliau tidak dibayar pencen untuk perkhidmatan beliau sebagai Jaga selepas tamat perkhidmatan dengan tentera.

Setelah disemak dengan rekod beliau di Jabatan, cakwaan beliau telah menandatangani kontrak perkhidmatan sebagai kakitangan tetap adalah tidak tepat. Mengikut rekod, sebenarnya beliau dilantik atas perkhidmatan sementara dan kerana itu tidak layak menerima pencen.

18.4.2 **BPA/16/2000.01/IPK/2107**

Mohon Bantuan Wang Kebajikan Di Kementerian Pertahanan

Pengadu adalah seorang askar di Bahagian Laut pada tahun 1962 hingga 1968. Antara lain beliau telah bertugas di K.D. Malaya (Singapura), HMS Z-S Royalist dan HMS Victory. Pengadu berusia 58 tahun dan uzur. Beliau pernah hadir di Kementerian Pertahanan Bahagian Rekod untuk membuat permohonan memohon bantuan wang kebajikan tetapi masih belum mendapat apa-apa jawapan.

Kes pengadu sebenarnya ialah mengenai tuntutan wang kebajikan dari Lembaga Tabung ATM akibat kecederaan semasa berkhidmat. Beliau mengalami cedera di tangan dan sebelah mata. Kes telah disiasat dan dari semakan mendapati nombor tentera yang diberi adalah salah dan milik anggota lain. Sehingga kini nombor tentera pengadu tidak dapat dikesan. Beliau juga tidak menyimpan lagi buku rekod perkhidmatannya. BPA telah mengajukan permohonan beliau kepada Pegawai Atasan di Cawangan Perkhidmatan ATM dan mereka telah cuba sedaya upaya mencari rekod-rekod berkaitan pengadu tetapi hampa. Kes ini sebenarnya adalah permintaan untuk membantu pengadu mendapatkan wang kebajikan dari Tabung ATM.

19. KEMENTERIAN PERTANIAN

Jadual 3.17

Bilangan Aduan Terhadap Agensi Di Bawah
Kementerian Pertanian

Agensi	Siasat	Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Jabatan Pengairan Dan Saliran	18	12	6	6
Jabatan Perkhidmatan Haiwan	11	8	1	3
Jabatan Perikanan	6	6	0	0
Lembaga Kemajuan Ikan Malaysia	3	3	0	1
Lembaga Pertubuhan Peladang	3	2	1	1
Lembaga Kemajuan Pertanian Kemubu	2	2	0	0
Jabatan Pertanian	2	2	1	0
MARDI	2	2	0	0
Kementerian	1	0	0	1
Lembaga Pemasaran Pertanian Persekutuan	1	0	0	1
Lembaga Kemajuan Pertanian Muda	1	1	1	0
Beras Nasional	1	1	0	0
JUMLAH	51	39	10	12

19.1 Sebanyak 51 aduan diterima mengenai Kementerian Pertanian dan agensi-agensinya di bawahnya bagi tahun 2000 berbanding dengan 12 kes pada tahun 1999. Sebanyak 39 kes telah dapat diselesaikan dan bagaimanapun hanya 10 kes sahaja didapati berasas. Jumlah aduan yang diterima dan diselesaikan adalah seperti *Jadual 3.17*.

19.2 Kes-kes yang diadakan adalah kelewatan agensi mengambil tindakan rawatpulihan terhadap masalah yang dirujuk oleh pengadu, dan kelewatan agensi memberi maklumbalas kepada aduan awam. Kes lain ialah mengenai sikap pegawai awam yang dikatakan pilih kasih serta tuntutan bayaran yang lewat diselesaikan atas projek yang telah dilaksanakan.

19.3 Berikut adalah contoh kes yang berasas:

19.3.1 **BPA.14/2000.06/JPS/3005**

Kerja Pengukuhan Tebing Sungai Lewat Mula

Jabatan Pengairan Dan Saliran (JPS) didakwa telah memaklumkan bahawa kerja-kerja pengukuhan tebing sungai akan dilaksanakan pada April 2000 tetapi hingga Jun 2000 kerja-kerja baik pulih masih belum bermula. Pengadu yang berkeadaan lumpuh amat bimbang tentang keselamatan dirinya kerana rumah beliau amat hampir dengan tebing sungai tersebut yang sentiasa terdedah kepada hakisan.

Semakan mendapati kerja-kerja mengukuhkan tebing sungai berkenaan mula dilaksanakan pada bulan Julai 2000.

19.3.2 **BPA.14/2000.03/LPP/2326**

Agihan Baja Subsidi Dan Jualan Padi Tidak Adil

Lembaga Pertubuhan Peladang (LPP) Kawasan didakwa gagal menguruskan agihan baja dan buku subsidi jualan padi. Petani berdaftar tetapi tidak menerima bekalan baja sebaliknya yang tidak mempunyai sawah mendapat bekalan baja.

Semakan mendapati perkara ini berlaku bukan atas kegagalan LPP tetapi disebabkan sikap Penyelia Pembangunan Mukim (PPM) yang pilih kasih dalam meluluskan permohonan petani mendapatkan baja subsidi dan menandatangani buku subsidi penjualan padi. Bagaimanapun selaku agensi yang mengawal selia aktiviti PPM maka Jabatan Pembangunan Persekutuan telah menggariskan semula peranan PPM iaitu mereka mengesahkan sahaja setiap permohonan petani bagi mendapatkan bantuan baja dan subsidi penjualan padi dan bukannya menentukan sama ada petani layak mendapat kemudahan tersebut.

19.3.3 **BPA.14/2000.06/JPS/2908**

Banjir Lambat Surut

Setiap kali banjir, air terus bertakung di kawasan sepanjang 2 km di hadapan sekolah selama 2-3 bulan sebelum kering. Penduduk sekitar terpaksa menggunakan perahu kecil untuk melintasi kawasan berkenaan. Laporan telah dibuat dan Jabatan Pengairan Dan Saliran pernah membuat lawatan, bagaimana pun Jabatan tidak cukup peruntukan. Oleh kerana masalah ini telah lama berlaku maka penduduk memohon agar perkara tersebut mendapat perhatian sewajarnya.

Semakan mendapati kawasan ini dikenalpasti oleh Jabatan Pengairan dan Saliran sebagai kawasan rendah terletak antara dua jalan yang lebih tinggi arasnya dan tidak mempunyai sistem perparitan yang sempurna. Untuk mengatasinya JPS telah membuat perancangan menyeluruh dengan memasukkannya di bawah Rancangan Tebatan Banjir dalam Rancangan Malaysia Kelapan. Mengenai masalah banjir yang berlaku dari masa ke semasa, JPS bersedia untuk mengepam air yang bertakung keluar daripada kawasan ini.

19.4 Berikut adalah contoh kes yang tidak berhasrat:

19.4.1 **BPA.14/2000.07/LKIM/3352**

Permohonan Membaiki Jeti Bot Nelayan

Nelayan tempatan telah kemukakan permohonan kepada LKIM supaya membaiki kerosakan jeti bot nelayan di kawasannya. Permohonan telah dikemukakan tetapi tiada sebarang tindakan diambil terhadap permohonan berkenaan. Mereka merayu agar LKIM dapat memberikan perhatian terhadap perkara ini.

Aduan ini adalah tidak berhasrat kerana LKIM tidak bercadang untuk memperbaiki jeti ini kerana kedudukannya yang tidak sesuai dan juga tidak lagi digunakan untuk memunggah ikan dan bekalan. Semua kegiatan perusahaan perikanan telah dilakukan di Kompleks LKIM berhampiran. Bagaimanapun bagi kemudahan nelayan, LKIM bercadang untuk membina tambatan bot di kawasan ini dan ia akan dilaksanakan setelah mendapat persetujuan semua pihak termasuk penduduk setempat.

19.4.2 **BPA.14/2000.06/HWN/2988**

Jabatan Lewat Uruskan Bayaran

Jabatan Perkhidmatan Haiwan Negeri didakwa masih belum menyelesaikan bayaran terhadap kerja-kerja yang telah disempurnakan oleh 3 syarikat berjumlah RM 84,230.00.

Semakan mendapati aduan ini tidak berhasrat kerana bayaran telahpun disempurnakan oleh Jabatan Perkhidmatan Haiwan Negeri berkaitan.

19.4.3 **BPA.14/2000.07/IKAN/2914**

Permohonan Membaiki Jeti Bot Nelayan

Jabatan Perikanan hanya memberikan Lesen A kepada nelayan pantai untuk tempoh empat bulan sahaja iaitu November hingga Februari. Keadaan ini menyebabkan aktiviti menangkap ikan amat terbatas kerana tempoh berkenaan merupakan musim tengkujuh. Oleh itu, mereka merayu agar Jabatan Perikanan mengkaji semula tempoh ini.

Semakan mendapati lesen ini adalah merupakan lesen khas yang dikeluarkan atas nama Lesen Tambahan Pukat Tunda Musim Tengkujuh. Tempoh lesen ini dihadkan kepada lima bulan iaitu bulan Oktober hingga Februari adalah rasional kerana bertujuan untuk menjaga sumber perikanan negara secara mapan di samping meningkatkan taraf ekonomi nelayan sendiri. Pukat Tunca merupakan perkakas yang boleh melupuskan sumber dan merosakkan ekosistem laut sekiranya tidak dikawal dan menghadkan penggunaannya hingga Februari adalah tindakan terbaik kerana bulan Mac adalah musim bertelur bagi udang dan ikan. Oleh itu, Jabatan Perikanan telah menjalankan tanggungjawabnya dan tidak berlaku salah tadbir, salah laku atau hal lain seumpamanya.

20. KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN

Jadual 3.18

Bilangan Aduan Terhadap Agensi Di Bawah Kementerian Perumahan Dan Kerajaan Tempatan

Agensi	Jumlah Disiasat	Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Bahagian Pengawasan & Penguatkuasa	35	25	12	10
Jabatan Kerajaan Tempatan	5	4	2	1
Jabatan Perkhidmatan Pembentungan	5	4	1	1
Jabatan Perkhidmatan Bomba Dan Penyelamat	4	4	0	0
JUMLAH	49	37	15	12

- 20.1 Sepanjang tahun 2000 sebanyak 49 aduan telah diterima berbanding 18 aduan pada tahun sebelumnya. Jumlah ini menunjukkan peningkatan yang ketara sebanyak lebih 2.5 kali ganda dari tahun sebelumnya. Bahagian Pengawasan & Penguatkuasa Kementerian menerima paling banyak aduan iaitu 35 kes. Dari jumlah ini, 37 aduan telah dapat diselesaikan dan 15 daripadanya didapati berasas. Aduan yang paling tinggi diterima ialah mengenai kelewatan.

20.2 Berikut adalah kes-kes contoh yang berasas:-

20.2.1 **BPA./20/2000.01/BPP/2073**

Percanggahan Perjanjian Jual-beli Bagi Projek P.D Marina International Resort

Pengadu tidak berpuashati kerana terdapat percanggahan isi kandungan Perjanjian Jualbeli tidak seperti yang dinyatakan dalam Akta Pemaju Perumahan. Pemaju juga gagal memaklumkan kedudukan Strata Title yang masih belum diperolehi lagi. Pengadu telah menghantar surat aduan ke Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan (KPKT) pada 26.4.1999 dan 1.6.1999, namun tiada jawapan yang diterima.

KPKT memberitahu BPA bahawa pengadu telah membawa kes ini ke Mahkamah bagi mencari jalan penyelesaian yang adil. Pihak Kementerian tidak bercadang untuk mengambil tindakan lanjut memandangkan perkara ini telah difailkan di Mahkamah. Namun, pihak pemaju telah memaklumkan kedudukan permohonan Strata Titles projek ini di mana mereka sedang berusaha untuk mengeneipkan kaveat-kaveat yang ada supaya permohonan semula hakmilik strata dapat dibuat. Manakala bagi masalah percanggahan isi kandungan S & P, KPKT difahamkan bahawa setiap bayaran perkhidmatan dan penyelenggaraan yang dikutip oleh jawatankuasa pengurusan akan diaudit oleh firma akaun bebas dan laporan penuh akan dimaklumkan ke KPKT.

20.2.2 **BPA./20/2000.01/BPP/2094**

Pembayaran Pampasan Kerana Kelewatan Penyerahan Vacant Possession Yang Tidak Mengikut Perjanjian Jualbeli

Pengadu berasa tidak puashati dan tidak bersetuju di atas sikap pemaju yang menawarkan pampasan sebanyak RM 2,462.31 dari kiraan sebenarnya iaitu sebanyak RM 4,103.86 di atas kelewatan penyerahan 'vacant possession' seperti yang telah ditandatangani dan dipersetujui di klausa 20(2) di dalam surat perjanjian jualbeli bertarikh 3.11.1995.

BPA telah memaklumkan pengadu bahawa tuntutan 'liquidated damages' di bawah kadar RM 5,000.00 boleh dibuat ke Mahkamah Mejistret Tuntutan Kecil. Setelah dinasihati, beliau telah mengisi borang affidavit tuntutan dan kini sedang menunggu perbicaraan.

20.2.3 **BPA./20/2000.04/BPP/2684**

Projek Perumahan Taman Seri Bayu, Seremban, Terbangkalai

Pada tahun 1995, pengadu telah mengambil pinjaman kerajaan untuk membeli sebuah rumah projek Taman Perumahan di Negeri Sembilan. Malangnya, setelah bayaran kemajuan dibuat, pemaju

pula gagal menyiapkan projek tersebut. Pembinaan rumah kelihatan sudah disiapkan tetapi infrastruktur belum lagi. Projek ini hanya siap 70% sahaja.

Dari laporan yang diterima oleh BPA, projek ini antara yang telah disenaraikan dalam direktori tahun 1999 Projek Perumahan Terbangkalzi, Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan. Kerja-kerja terhenti terus kerana kos pembinaan longkang utama yang memerlukan perbelanjaan yang tinggi. Projek ini terletak di atas antara dua bukit dan pemaju sedia berunding dengan kerajaan negeri bagi mengemukakan cadangan lain bagi menurunkan kos infrastruktur berkenaan. Semua pembeli bersetuju dengan cadangan pemaju untuk meneruskan dan membaik pulih projek ini.

20.2.4 BPA/20/2000.10/JPP/4372

Perkhidmatan IWK Tidak Memuaskan

Pengadu menghadapi masalah pencemaran bau di bangunan yang didiami apabila air dari longkang najis (mainhole) dari sebelah luar bangunan mengalir masuk ke tempat meletak kereta di tingkat bawah bangunan. Keadaannya menjadi lebih teruk ketika musim hujan sekarang. Aduan yang dibuat ke pejabat IWK sejak bulan Ogos lalu seperti tidak diendahkan dan alasan yang diberi ialah masih menunggu keputusan dari pihak pengurusan dan sedang menyelesaikan masalah dalaman pejabat.

Jabatan Perkhidmatan Pembentungan telah mengarahkan IWK mengambil tindakan segera terhadap masalah ini. IWK telah melantik kontraktor untuk membaiki kerosakan berkenaan. Dari siasatan yang dibuat, limpahan ini berpunca dari kerosakan paip pembentungan awam di Jalan Silang dan di Jalan Tun Perak di mana kedua-dua paip ini bersambung antara satu sama lain. Kontraktor dijangka memulakan kerja sebaik sahaja permit mengorek jalan diperolehi daripada DBKL.

20.3 Berikut adalah kes contoh yang tidak berasas:-

20.3.1 BPA./20/2000.02/BPP/2183

Amalan Perniagaan Yang Tidak Adil

Pengadu sebagai pembeli tidak puashati kerana klausa-klausa dalam perjanjian jual beli yang disediakan oleh peguam pemaju adalah berat sebelah. Sekiranya tidak dihalusi, pembeli yang kurang arif akan mudah terperangkap dengan tindak tanduk pemaju melalui klausa-klausa perjanjian yang kabur, berat sebelah dan meakan pembeli. Tambahan lagi, pemaju tidak pula boleh dikenakan tindakan sebagai sebuah syarikat pemaju di bawah Akta Pemaju Perumahan. Ini sangat membahayakan pembeli.

Kementerian Perumahan memaklumkan syarikat pemaju adalah sebuah syarikat yang telah didaftar di bawah Akta Syarikat 1965 iaitu sebelum akta Akta Pemaju Perumahan 1966 diperkenalkan. Oleh sebab itu sebarang tindakan di bawah Akta Pemaju Perumahan 1966 tidak dapat dikuatkuasakan terhadap pemaju berkenaan. Pengadu dinasihatkan untuk mengambil tindakan undang-undang melalui Mahkamah Tinggi.

20.3.2 **BPA./20/2000.03/BPP/2289**

Aduan Terhadap Projek Perumahan Taman di Perak.

Pengadu bagi pihak pembeli mendakwa telah membayar sebanyak RM 35,750.00 kepada pemaju perumahan pada 14.6.1982 untuk membeli sebuah rumah teres di Tapah. Malangnya pada masa, ini pihak bank pembiaya pemaju ingin melelong rumah berkenaan atas sebab-sebab tertentu. Jika ini berlaku penama akan mengalami kerugian dan kesusahan.

Pemaju Perumahan ini telah mencagarkan tanah projek kepada bank, malangnya pemaju tidak menjelaskan hutang bank. Pihak Bank bercadang untuk melelong tanah ini. Pembeli telah dinasihatkan untuk memasukkan kaveat persendirian bagi menjaga kepentingan beliau. Pembeli juga dinasihatkan membuat aduan rasmi ke Bahagian Pengawasan dan Penguatkuasa, Kementerian Perumahan untuk siasatan lanjut.

20.3.3 **BPA./20/2000.06/BPP/2896**

Tuntutan Bayaran Lewat Penyerahan Tidak Dilayan Oleh Pemaju

Pengadu telah mengajukan pertanyaannya kepada pemaju dan Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan berkaitan tuntutan faedah penyerahan lewat (LAD). Menurut beliau, pada 19.12.1994 beliau telah menandatangani S&P dengan pemaju untuk pembelian satu unit rumah di Seberang Perai Tengah, Pulau Pinang. Di bawah klausa 19(1)(a), pemaju berjanji akan menyerahkan unit kosong (vacant possession) dalam tempoh 2 tahun. Pemaju hanya menyerah kosong kepada pengadu pada 19.3.1997 iaitu 90 hari dari tempoh genap 2 tahun. Perkara ini telah dirujuk kepada pemaju, malangnya sehingga hari ini pemaju tidak membuat apa-apa bayaran.

Pihak Kementerian telah memaklumkan jawapan kepada pemaju dan disalinkan ke BPA bertarikh 7.7.2000 bahawa tuntutan beliau kepada pemaju tidak kena pada tempatnya kerana S&P beliau ialah dengan Perbadanan Pembangunan Bandar (UDA) di mana Kementerian tidak ada kuasa perundangan ke atas mereka. Oleh itu beliau telah dinasihati untuk berhubung dengan Kementerian Pembangunan Usahawan (KPU) untuk tindakan selanjutnya.

20.3.4 BPA./20/2000.03/JPP/2466

Masalah Sistem Pembentungan Yang Tersumbat Di Taman Perumahan di Kelang, Selangor

Pengadu adalah pengerusi Jawatankuasa Penduduk-Penduduk di sebuah Taman Perumahan di Kelang mendakwa loji kumbahan di kawasan tersebut telah tidak berfungsi sejak setahun yang lalu mengakibatkan pencemaran bau yang teruk dan boleh menyebabkan penyakit epidemik. Aduan demi aduan telah dikemukakan ke IWK tetapi tidak ada tindakan. Satu perjumpaan bersama wakil rakyat kawasan dan pegawai dari Majlis Perbandaran Kelang juga telah diadakan pada bulan Februari yang lalu tetapi masih tidak ada penyelesaian.

BPA telah menyemak dengan Jabatan Perkhidmatan dan Pembentungan mengenai perkara ini dan setelah disemak, pemaju Taman masih bertanggungjawab terhadap kerosakan kepada sistem pembentungan Taman ini. Pemaju telah membaikpulih kerosakan pada 6.9.2000. Sejak tarikh berkenaan, JPP telah mulai mengambil alih sistem pembentungan Taman ini dan pihak IWK dipertanggungjawabkan untuk menjalankan kerja penyenggaraan berkaitan. Kelewatan tindakan ini berpunca daripada pihak pemaju yang lambat membaiki kerosakan setelah dimaklumkan terlebih awal. Pihak JPP pula enggan menerima sistem pembentungan tersebut melainkan setelah ia berfungsi dengan sempurna sebelum diserahkan secara rasmi untuk penyenggaraan IWK.

20.3.5 BPA/20/2000.08/JPP/3523

Perkhidmatan Pembentungan Gagal Berfungsi Secara Berterusan Di Sebuah Taman Perumahan di Dengkil, Selangor

Pengadu tidak berpuas hati di atas perkhidmatan pembentungan Indah Water Sdn. Bhd. (IWK) di sebuah Taman Perumahan di Dengkil yang tidak berfungsi secara berterusan. Air kumbahan melimpah sehingga ke luar rumah manakala pada semua bilik air dilimpahi dengan air najis. Pengadu telah beberapa kali membuat surat aduan kepada Indah Water Sdn. Bhd. tetapi tiada tindakan diambil.

BPA telah meminta IWK merawat pulih aduan ini dan IWK telah memasang pam sementara bagi menggantikan pam yang rosak. Pihak IWK melalui surat ke BPA telah merancang untuk membaikpulih jentera dan mengganti penapis atau 'screen' yang lebih memuaskan. Alasan berlakunya kerosakan pam yang terlalu kerap ialah kerana pembuangan sampah sarap yang terlalu banyak ke dalam loji kumbahan oleh penduduk tempatan.

Paksaan Bagi Menyertai Kursus Yang Dianjurkan Oleh Jabatan Bomba Negeri.

Pengadu tidak berpuashati kerana Pegawai Bomba di Jabatan Bomba Dan Penyelamat sebuah Negeri yang telah menggunakan unsur-unsur paksaan bagi mendapatkan peserta bagi kursus 'Hazmat' anjuran jabatan tersebut. Beliau dipaksa hadir dan membayar RM 400.00 bagi kursus yang dijangka memakan masa 4 hari, jika tidak mahu menyertainya syarikatnya diugut akan mengalami kesusahan.

Dari laporan yang dikemukakan kepada Ketua Pengarah Bomba, Pengarah Bomba Negeri menafikan kakitangan beliau terlibat dalam memaksa pengadu menyertai kursus 'Hazmat'. Menurut beliau, kursus 'Hazmat' adalah untuk pengusaha kilang yang terbabit dengan bahan kimia yang mudah terbakar. Tambah beliau lagi, pengadu adalah seorang pengusaha kedai jahit dan adalah tidak munasabah pegawai bomba memaksa pengadu menyertai kursus tersebut. Beliau mengesyaki ugutan tersebut adalah kerja orang luar yang menggunakan nama jabatan bomba untuk menipu orang ramai. Aduan ini tidak berasas.

21. KEMENTERIAN PERPADUAN NEGARA DAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT

Jadual 3.19

Bilangan Aduan Terhadap Agensi Di Bawah Kementerian Perpaduan Negara Dan Pembangunan Masyarakat

Agensi	Jumlah Disiasat	Selesai	Berasas	Dalam Sasatan
Jabatan Kebajikan Masyarakat	25	19	7	6
Jabatan Hal Ehwal Orang Asli	2	0	0	2
Jabatan Perpaduan Negara	2	0	0	2
JUMLAH	29	19	7	10

- 21.1 Aduan terhadap agensi di bawah kementerian ini bertambah dari 3 aduan dalam tahun 1999 menjadi 29 aduan dalam tahun 2000. Sebanyak 25 aduan diterima terhadap Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM). Sebanyak 16 daripada aduan tersebut adalah berhubung dengan tuntutan bantuan kebajikan masyarakat di mana empat daripada aduan yang diselesaikan didapati berasas. Aduan lain terhadap JKJ ialah berhubung dengan tidak puas hati terhadap pentadbiran dan pengurusan jabatan.

- 21.2 Dua aduan terhadap Jabatan Hal Ehwal Orang Asli berhubung kelewatan jabatan mengambil tindakan mengenai aduan kerosakan rumah kakitangan dan pencerobohan tanah rezab Orang Asli. Kedua-dua aduan tersebut masih lagi dalam siasatan dan masih menunggu maklum balas dari Jabatan.
- 21.3 Dua aduan terhadap Jabatan Perpaduan Negara (JPN) adalah berhubung dengan penyelewengan menjalankan tugas.
- 21.4 Berikut adalah kes contoh berasas :

21.4.1 **BPA/U/L01/21/02.2000/JKM 1/2497**

Kelewatan Jabatan Memproses Sijil Anak Angkat

Jabatan Kebajikan Masyarakat didakwa tidak mengambil tindakan ke atas permohonan mendapatkan Sijil Kelahiran anak angkat yang diambil melalui proses undang-undang. Pengadu telah membuat permohonan sejak 4.6.1998 lagi dan sehingga kini belum mendapat jawapan. BPA telah merujuk kes ini kepada Jabatan Kebajikan Masyarakat pada 28.1.2000 dan pada 24.2.2000 kes ini telah dapat diselesaikan.

21.4.2 **BPA/U/KDH/21/4.00/JKM 2/3505**

Kelewatan Jabatan Memproses Permohonan Bantuan

Jabatan Kebajikan Masyarakat didakwa tidak memberikan jawapan ke atas permohonan pengadu untuk mendapatkan bantuan. Beliau telah membuat permohonan tersebut sejak 5.12.1998 lagi melalui Penghulu Mukim tetapi sampai sekarang belum mendapat jawapan. BPA telah merujuk perkara ini kepada jabatan berkaitan dan mulai April 2000 pengadu telah diberi bantuan bulanan sebanyak RM 50.00 sebulan.

21.4.3 **BPA/CWU/21/2000.10/JKM 4/4412**

Kelewatan Jabatan Memproses Permohonan Bantuan

Jabatan Kebajikan Masyarakat didakwa tidak mengambil tindakan ke atas permohonan pengadu seorang tua yang uzur berusia 73 tahun berpendapatan bulanan sebanyak RM 50.00 sebulan dan mempunyai 2 anak masih bersekolah. Pengadu telah mengemukakan permohonan sejak tahun 1980. BPA telah merujuk permohonan pengadu tersebut kepada jabatan. Sehubungan dengan itu, Jabatan bersetuju meluluskan bantuan am sebanyak RM 100.00 sebulan mulai Oktober 2000. Di samping itu pengadu juga telah diluluskan bantuan PPRT pembinaan rumah RM 3000.00 dan Amanah Saham Bumiputra RM 5000.00

21.4.4 **BPA/CWS/L11/21/5.00/JKM 1/2901**

Permohonan Bantuan Kebakaran

Pengadu mohon dimaklumkan kedudukan permohonan bantuan daripada Jabatan Kebajikan Masyarakat yang telah dipohon sejak November 1999 kerana rumahnya terbakar. Sehubungan dengan itu BPA telah merujuk aduan tersebut ke Jabatan Kebajikan Masyarakat Daerah pada 5.6.2000. Jabatan Kebajikan Daerah berkenaan telah mengambil tindakan segera dengan mengemukakan permohonan pengadu ke Ibu pejabat untuk kelulusan.

21.4.5 **BPA/WT/21/08.00/JKM 1/3779**

Pengendalian Kelas TASKA Tanpa Lesen

Pengadu mendakwa jiran sebelah rumahnya menjadikan rumah kediaman sebagai pusat TASKA dengan menjalankan aktivitinya bermula 8.30 pagi hingga tengahari. Menurut pengadu lagi TASKA tersebut tidak berlesen dan beroperasi dengan bebas tanpa sebarang tindakan Pihak Berkuasa Tempatan. BPA telah merujuk perkara ini kepada Jabatan Kebajikan Masyarakat Daerah dan jabatan melalui suratnya memaklumkan aduan pengadu adalah berasas dan Pemilik TASKA berkenaan telah diarahkan supaya mendapatkan lesen dari jabatan.

21.5 Berikut adalah kes contoh yang tidak berasas :

21.5.1 **BPA/CWS/J/21/6.00/JKM 2/3152**

Permohonan Perpindahan Tangga Gaji Kod D15 -1 Kepada D15-1/D7

Pengadu mohon dimaklumkan kedudukan permohonan perubahan kod gaji bagi Tukang K2 dari kod gaji D15-1 kepada kod gaji D15-1/D7 berikutan struktur baru perkhidmatan teknikal. BPA telah merujuk aduan pengadu kepada Jabatan Kebajikan Masyarakat Negeri. Semakan mendapati pengadu belum lulus ujian kecekapan. Ini menyebabkan beliau tidak diberi kenaikan gaji mengikut syarat-syarat perkhidmatannya. Pengadu telah dimaklumkan kedudukan aduannya.

21.5.2 **BPA/21/2000.09/JKM/3924**

Layanan Tidak Adil Rumah Perlindungan Kanak-Kanak

Pengadu tidak puas hati terhadap tindakan serta layanan yang diberikan kepada anak beliau yang telah diletakkan di bawah kawalan Jabatan Kebajikan di Rumah Kanak-Kanak yang

seharusnya menjaga kebajikan dan persekolahannya tetapi telah disuruh membuat kerja dan mencuci kain, najis serta memandikan kanak-kanak lain dan bukannya sebagaimana yang telah dijanjikan semasa anaknya dimasukkan ke rumah tersebut. Jabatan Kebajikan Masyarakat melalui suratnya bertarikh 11.12.2000 memaklumkan tiada wujudnya penderaan terhadap kanak-kanak berkenaan. Sebaliknya anak pengadu yang ditahan di Pusat tersebut merasa amat gembira, seronok dan selamat tinggal di Pusat tersebut. Anak pengadu juga dengan sukarela membantu di dalam kerja-kerja harian seperti mencuci baju, mengemas bilik dan membantu kakitangan di bilik bayi. Pada masa ini anak pengadu tersebut telah diserahkan balik dan diletakkan penjagaan kepada neneknya sebelah ibu sebagai penjaga yang sah.

21.5.3 **BPA/TH/L13/21/7.00/JKM 2/4140**

Terkilan Dengan Pejabat Kebajikan Masyarakat Daerah

Pengadu seorang yang berumur 85 tahun dan isteri 75 tahun telah selama 4 tahun menerima bantuan kebajikan masyarakat sebanyak RM 70.00 sebulan. Beliau mempunyai 8 ekar getah tetapi tiada siapa yang mengusahakannya. Oleh itu beliau telah jual 6 ekar tanah tersebut untuk menunaikan fardhu Haji ke Mekah. Balik dari Mekah bantuan kebajikan yang diterimanya selama ini telah ditarik balik kerana beliau dikatakan berkemampuan. Kini tanah mereka yang baki 2 ekar itu pun tiada siapa yang mengerjakannya. Pengadu telah membuat aduan kepada BPA kerana terkilan dengan tindakan Jabatan Kebajikan Masyarakat Daerah menarik balik bantuan tersebut. BPA telah menemui Pegawai berkenaan dan telah memaklumkan kepada BPA bahawa bantuan kepada pengadu ditarik balik kerana dasar Jabatan yang menetapkan orang yang pergi ke Mekah adalah dikira orang yang berkemampuan dan tidak layak lagi mendapat bantuan kebajikan masyarakat.

21.5.4 **BPA/WT/21/10.00/JKM 3/4665**

Bayaran Pelarasan Kenaikan Elaun Pekerja Cacat (EPC)

Pengadu yang cacat anggota mendakwa pihak Jabatan Kebajikan Masyarakat gagal membayar tunggakan elaun pekerja-pekerja cacat (EPC) yang telah dinaikkan daripada RM. 70.00 kepada RM 100.00 sebulan bermula Januari hingga Julai 2000 berjumlah RM 210.00. Elaun bagi bulan Ogos dan September 2000 telah dibayar dengan amaun baru. BPA telah membuat semakan mendapati tunggakan pelarasan bagi tempoh tersebut belum lagi dapat dibayar kerana kekurangan peruntukan dan pengadu telah pun dimaklumkan sebelum ini. Pihak Jabatan telah mengambil tindakan mendapatkan peruntukan tambahan dari Ibu Pejabat. Bayaran akan dibuat sebaik sahaja peruntukkan tersebut diperolehi.

Aduan Salah Tadbir Pengerusi Rukun Tetangga Lewat Disiasat

Jabatan Perpaduan Negara didakwa gagal mengambil tindakan terhadap pengerusi Rukun Tertangga yang tidak bertanggungjawab dan tidak amanah berhubung dengan pendapatan dan perbelanjaan aktiviti-aktiviti yang dijalankan. Pengerusi juga telah dikatakan bertindak secara 'one man show' dan membelakangkan semua ahli jawatankuasa. Aduan telah dibuat sejak Februari 2000 dan tiada apa-apa tindakan. BPA telah membuat siasatan dan semakan mendapati aduan pengadu tidak berasas kerana Pengerusi semasa mesyuarat ahli jawatankuasa pada 2.7.1999 telah menunjukkan bukti pendapatan dan perbelanjaan dan semua AJK berpuashati. Pengerusi tidak mengutip bayaran Pasar Pagi tetapi sebaliknya bersetuju memansuhkannya. Semua resit dan buku cek disimpan oleh Bendahari dan bukannya Pengerusi.

22. KEMENTERIAN PEMBANGUNAN USAHAWAN

Jadual 3.20

Bilangan Aduan Terhadap Agensi Di Bawah Kementerian Pembangunan Usahawan

Agensi	Siasat	Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Lembaga Pelesenan Kenderaan Perdagangan	21	18	8	3
Majlis Amanah Rakyat (MARA)	8	8	2	0
Kementerian	2	2	0	0
Pusat Khidmat Kontraktor	1	0	0	1
JUMLAH	32	28	10	4

- 22.1 32 aduan telah diterima mengenai agensi di bawah Kementerian Pembangunan Usahawan bagi tahun 2000. Bilangan ini meningkat berbanding pada tahun 1999 yang mencatatkan 8 kes sahaja pada tahun tersebut. Jumlah aduan yang diterima dan diselesaikan adalah 28 kes di mana 10 kes adalah berasas.
- 22.2 Aduan terhadap Lembaga Pelesenan Kenderaan Perdagangan merupakan yang tertinggi iaitu berjumlah 21 kes berbanding 6 kes yang diterima pada tahun 1999, diikuti aduan terhadap Majlis Amanah Rakyat (MARA)

sebanyak 8 kes berbanding 1 kes sahaja pada tahun 1999. Aduan-aduan terhadap Kementerian berjumlah 2 kes dan hanya 1 kes sahaja bagi Pusat Khidmat Kontraktor yang diterima sepanjang tahun ini.

22.3 Berikut adalah contoh kes yang berasas:

22.3.1 **BPA./22/2000.02/LPKP/2271**

Bas Ekspress Tidak Mengikut Laluan Perjalanan

Pengadu mendakwa bas ekspress yang akan ditumpanginya tidak mengikut laluan yang sepatutnya, menyebabkan beliau terlepas bas berkenaan. Oleh yang demikian, beliau terpaksa ke stesen bas yang berdekatan untuk mendapatkan bas ekspress yang lain.

Satu siasatan terperinci telah dilakukan oleh pihak syarikat bas berkenaan dan hasil siasatan itu mendapati terdapatnya salah faham berlaku di antara kerani dan juga pemandu yang bertugas pada hari tersebut. Namun demikian pihak pengurusan syarikat memohon kemaafan di atas masalah dan kesulitan yang timbul dan bersedia untuk memberikan 2 tiket percuma kepada pengadu bagi perjalanan pergi dan balik ke mana-mana destinasi laluan syarikat bas berkenaan dan juga mengembalikan wang di atas tiket yang telah dibeli sebagai tanda rawatpulihan bagi menyelesaikan kes ini.

22.3.2 **BPA/U/KDH/22/4-00/LPKP/3489**

Permohonan Permit Teksi

Pihak Pelesenan Kenderaan Perdagangan (LPKP) telah dikatakan masih belum memaklumkan kedudukan permohonan permit teksi yang dikemukakan sejak 3.5.1998.

Siasatan mendapati bahawa Lembaga Pelesenan Kenderaan Perdagangan (LPKP) sedang menunggu keputusan daripada YB Menteri Pembangunan Usahawan tentang permohonan permit teksi tersebut yang pada satu tempoh semua permohonan telah dibekukan.

22.3.3 **BPA./22/2000.06/MARA/3015**

Tuntutan Baki Bayaran Pinjaman Pelajaran MARA

Pengadu mendakwa pihak MARA telah mengeluarkan bayaran pinjaman yuran pengajian anaknya berjumlah RM 1,300.00 terus kepada pihak Kolej. Memandangkan beliau telah menjelaskan semua bayaran pelajaran anaknya dahulu maka beliau telah menuntut balik bayaran terlebih yang telah didahulukan kepada Kolej tersebut. Tuntutan telah dibuat sejak bulan September 1999 tetapi hingga kini masih belum menerima bayaran balik tersebut.

Pihak Kolej telah memulangkan wang baki pinjaman MARA kepada anak pengadu setelah diambil kira bayaran pendaftaran dan bayaran lain tetap yang wajib ditolak.

22.3.4 BPA/22/2000.10/LPKP/4295

Penduduk Memerlukan Perkhidmatan Bas Awam

Menurut pengadu perkhidmatan bas sangat buruk sejak akhir-akhir ini. *Orang ramai terpaksa terpaksa menunggu sehingga 1 jam, jika ingin pergi ke sesuatu tempat.* Pengadu berharap pihak yang terbabit dapat mencari alternatif lain seperti menambah perkhidmatan bas di daerah tersebut.

BPA dimaklumkan bahawa pihak Lembaga Pelesenan Kenderaan Perdagangan (LPKP) telah meminta penjelasan dari syarikat bas yang menjalankan operasinya di kawasan tersebut. Syarikat tersebut menjelaskan bahawa masalah itu wujud kerana syarikatnya sedang dalam proses untuk menambah bilangan bas bagi mencapai tempoh 30 minit setiap perkhidmatan. Bas-bas tambahan yang berwajah/imej baru sedang dalam proses baikpulih yang dijangkakan akan keluar dalam tempoh sedikit masa lagi.

22.3.5 BPA./22/2000.03/LPKP/2487

Pemandu Teksi Mengenakan Tambang Lebih Dari Biasa Dan Tidak Menggunakan Meter

Kes ini melibatkan pengadu yang hendak menggunakan khidmat satu teksi dari Bangsar Baru ke LTAB Subang yang telah cuba dikenakan tambang sebanyak RM 25.00. Pengadu telah meminta dikurangkan tambang tersebut kerana tambang biasa mengikut meter hanya RM 11.00, akibatnya pengadu telah dihalau keluar dari teksi tersebut dan terpaksa mencari teksi yang lain.

Unit Penguatkuasa LPKP telah mengemukakan jawapan notis tunjuk sebab di bawah Seksyen 25(1) Akta LPKP 1987 kepada pemandu teksi tersebut, yang mana pihak LPKP boleh membatalkan atau menggantung lesen yang dikeluarkan dengan alasan tidak menggunakan meter, di samping kesalahan lain iaitu membenarkan orang lain memandu teksi tersebut tanpa mendaftarkan terlebih dahulu ke LPKP.

22.4 Berikut adalah contoh kes yang tidak berasas:

22.4.1 BPA WT 22/08.00/LPKP/3780

Tambang Teksi Khidmat Pelancongan

Seorang pengadu telah menyatakan bahawa terdapat seorang individu telah menempatkan meja untuk menguruskan teksi mengelilingi bandar dengan mengenakan tambang yang tinggi kepada pelancong luar negeri. Sedangkan tempoh perkhidmatan yang diberi adalah minima.

Setiausaha Lembaga Pelesenan Kenderaan Perdagangan Semenanjung Malaysia(LPKP) telah menjalankan siasatan dan mendapati bahawa individu tersebut adalah agen yang dilantik khas oleh syarikat pelancongan yang berdaftar. Kadar bayaran yang dikenakan adalah munasabah dan berpatutan. Pihak LPKP berpendapat kemungkinan pelancong yang dikenakan tambang yang tinggi dilakukan oleh teksi sapu.

22.4.2 BPA./22/2000.01/MARA/1995

Pengembalian Wang Yuran Pendaftaran Kolej

Pengadu telah menuntut kepada Kolej tersebut agar mengembalikan wang yuran pendaftaran anak beliau sebanyak RM 250.00 kerana tidak mampu untuk meneruskan pengajian, disebabkan yuran yang tinggi. Pengadu tidak berpuashati kerana pihak kolej tidak menunaikan tuntutan beliau.

Melalui laporan siasatan pihak Kolej telah 2 kali menjawab surat pengadu menjelaskan yuran komitmen tidak dapat dipulangkan kerana ia adalah dasar Kolej tersebut mengutipnya sebelum pendaftaran pelajar. Pegawai Kolej yang bertugas di tempat pendaftaran pada hari tersebut tidak pernah berjanji, samada secara bertulis atau lisan bahawa yuran komitmen sejumlah RM 250.00 akan dipulangkan kepada pengadu sekiranya anaknya tidak meneruskan pengajiannya di Kolej tersebut.

22.4.3 BPA./22/2000.03/MARA/2436

Penyewa Kedai Dan Peminjam Merayu Pihak MARA Berlaku Adil Dalam Urusan Menyewa Lot-lot Kedai

Pengadu merupakan seorang peniaga runcit yang telah menyewa kedai MARA selama 7 tahun. Beliau rasa kecewa kerana menurut perjanjian asal, satu lot kedai boleh menjalankan satu jenis perniagaan akan tetapi kedai jiran beliau telah bermula dari kedai gambar ke kedai photostat dan bertukar kepada perniagaan runcit.

Melalui siasatan pihak Ibupejabat MARA menyatakan jiran pengadu pada mulanya menjalankan perniagaan gambar tetapi tidak maju dan telah mendapat kelulusan daripada Pengarah MARA Negeri untuk menukar jenis perniagaan kepada kedai serbaneka yang menjual pelbagai barangan keperluan harian dan menjalankan perniagaan 24 jam. Kebenaran diberi kepada jirannya untuk mewujudkan daya saingan yang akan mendatangkan lebih faedah kepada penduduk-penduduk di sana.

Pihak MARA juga mempunyai bidangkuasa untuk menukar trade mix, memberi dan juga menarik balik kebenaran kepada peniaga-peniaga yang menyewa lot-lot kedai dari MARA.

Pengesahan Baki Pinjaman Pelajaran - Majlis Amanah Rakyat (MARA)

Pengadu telah diluluskan Pinjaman Pelajaran oleh Majlis Amanah Rakyat (MARA) pada 17.5.2000. Pengadu mendakwa pinjaman yang telah dibayar kepadanya berjumlah RM 9,100.00 tetapi jumlah yang tercatat dalam 'Penyata Akaun Pelajaran' ialah RM 11,000.00. Baki bayaran RM 1,900.00 masih belum diterima olehnya. Pengadu telah cuba mendapatkan pengesahan pihak MARA melalui surat berdaftar tetapi tiada mendapat maklumbalas.

Aduan dirujuk kepada Bahagian Penganjuran Pelajaran, Ibu Pejabat MARA, Kuala Lumpur pada 28.11.2000. Siasatan yang dijalankan mendapati pengadu telah menarik diri dari pengajian setelah elauan sara hidup berjumlah RM 1,900.00 dibayar melalui pihak Kolej. Elaun tersebut telah dikembalikan kepada MARA pada bulan Oktober 2000 dan telah dibatalkan pada 19.10.2000. Dengan itu, jumlah pinjaman Pengadu adalah RM 9,100.00. Penyata pembatalan cek akan hanya ditunjukkan dalam 'Penyata Akaun Pinjaman Bulan Disember 2000' nanti oleh kerana 'Penyata Kewangan' yang disampaikan kepada pengadu adalah sehingga bulan Mei 2000.

23. KEMENTERIAN PERUSAHAAN UTAMA

Jadual 3.21

Bilangan Aduan Terhadap Agensi Di Bawah Kementerian Perusahaan Utama

Agensi	Siasat	Selesai	Berhasil	Dalam Siasatan
Jabatan Perhutanan	4	4	1	0
Lembaga Minyak Sawit Malaysia	2	2	0	0
Jabatan Mineral Dan Geosains	2	1	0	1
Kementerian	1	1	1	0
Institut Penyelidikan Perhutanan M'sia	1	1	0	0
Lembaga Pendaftaran dan Pelesenan Minyak Kelapa Sawit	1	1	0	0
Lembaga Tembakau Negara	1	1	0	0
Lembaga Pasaran dan Pelesenan Getah Malaysia	1	1	1	0
JUMLAH	13	12	3	1

- 23.1 Aduan mengenai Kementerian Perusahaan Utama dan agensi di bawahnya bagi tahun 2000 meningkat sebanyak 13 kes berbanding dengan hanya 3 kes yang diterima pada tahun 1999. 13 kes telah disiasat tetapi hanya 3 kes sahaja yang berasas. Jumlah aduan yang diterima adalah seperti *Jadual 3.21*.
- 23.2 Daripada jumlah tersebut, aduan-aduan adalah mengenai kegagalan agensi menguatkuasakan peraturan, mengenai hal perkhidmatan, mengenai sikap pegawai yang disifatkan sebagai tidak adil semasa menjalankan tugas dan aduan mengenai kelewatan agensi menguruskan bayaran terhadap bekalan yang telah disempurnakan.
- 23.3 Berikut adalah contoh kes yang berasas:

23.3.1 **BPA.23/2000.02/IPK/2267**

Bimbang Kertas Pencen Lewat Disediakan

Pengadu yang akan bersara wajib pada 14.4.2000 bimbang pihak Kementerian lewat menyediakan kertas pencen. Beliau memohon Kementerian menyelesaikan segera agar beliau tidak akan mengalami masalah kewangan apabila memulakan penghidupan baru sebagai persara nanti.

Samakan mendapati berlaku sedikit kelewatan kerana pihak kementerian terpaksa menunggu maklumbalas mengenai pinjaman perumahan dan cukai. Bagaimana pun pihak kementerian telah memperakukan dokumen pencen pengadu kepada JPA pada 18.2.2000.

23.3.2 **BPA.WT 23/03.00/IP/1**

Meragui Prosedur Memperbaharui Lesen Luput

Pengadu memohon memperbaharui lesen kilangnya yang telah luput tempoh. Beliau dikenakan bayaran dan diarah menyediakan Surat Akuan Bersumpah kerana kehilangan lesen sedangkan beliau tidak pernah menerima lesennya.

Samakan mendapati Jabatan Perhutanan telah mengembalikan wang deposit dan menyerahkan lesen kepada pengadu. Jabatan mengakui berlaku kelewatan yang tidak disengajakan dalam menguruskan perkara tersebut.

23.3.3 **BPA.WT 23/09.00/MRECB/1**

Setor Getah Bersebelahan Rumah

Penduduk mendakwa terdapat sebuah setor getah kepunyaan seorang pengusaha kerap menyebabkan kacauganggu bau busuk terutama di musim hujan. Oleh kerana setor getah ini terlalu hampir dengan kawasan kediaman, penduduk kampung merayu supaya ia dipindahkan ke tempat lain.

Semakan mendapati masalah kacau ganggu bau busuk getah skrap ini adalah disebabkan tanah tempat simpanan getah basah akibat air hujan. Pengusaha telahpun menambun pasir sungai lebih kurang 1 kaki supaya air getah skrap dapat meresap bagi mengelak bau busuk sepertimana yang dinasihatkan.

23.4 Berikut adalah contoh kes yang tidak berasas:

23.4.1 **BPA.23/2000.02/IG/2236**

Rayuan Mendapatkan Faedah Persaraan

Pengadu memaklumkan telah dipecat daripada jawatan Pembantu Galian pada 1997. Oleh kerana beliau mengalami 'gangguan fikiran' sepanjang ketidakhadirannya ke pejabat pada ketika itu, maka beliau telah mengemukakan rayuan untuk mendapatkan faedah persaraan.

Semakan mendapati pengadu telah tidak hadir bertugas sejak 8.9.1997 dan telah diambil tindakan tatatertib setelah Lembaga memberi peluang yang secukupnya kepada pengadu untuk membela diri. Lembaga Tatatertib Kumpulan Sokongan didapati telah mengikut semua prosedur dan tiada bukti berlakunya sebarang penyelewengan. Oleh itu, aduan ini adalah tidak berasas.

23.4.2 **BPA.23/2000.07/FRIM/3225**

Penahanan Gaji Kerana Tidak Hadir Bertugas

Pengadu tidak bertugas mulai 8.6.2000 hingga 16.6.2000 dan hanya mengemukakan permohonan cuti pada 20.6.2000. Beliau tidak puas hati kerana pada 12.6.2000 wakil Jabatan telah hadir di Balai Polis Kuala Kubu Bharu dan mengetahui beliau ditahan tetapi memperakukan gajinya ditahan sedangkan cuti rehatnya masih berbaki. Jumlah potongan gaji yang dibuat pula tidak munasabah kerana gaji bulan Jun hanya tinggal RM 184.80 berbanding dengan gaji bulanannya sebanyak RM 871.20 sedangkan beliau tidak hadir bertugas hanya 7 hari sahaja.

Semakan mendapati penahanan gaji untuk tempoh 8.6.2000 hingga 19.6.2000 adalah ke atas ketidakhadiran pengadu tanpa cuti kerana beliau ditahan oleh Polis di bawah Seksyen 323 Kanun Keseksaan. Laporan siasatan polis hanya diterima oleh Jabatan pada 14.6.2000. Bagaimana pun bayaran gaji untuk tempoh yang ditahan telah pun dibayar semula.

23.7.3 **BPA.23/2000.09/MPOB/4083**

Lewat Menguruskan Bayaran

Pengadu memberitahu bahawa syarikatnya telah membekalkan komputer kepada agensi pada tahun 1998. Bagaimanapun sehingga kini, pihak agensi masih belum menyelesaikan pembayaran bagi pembekalan komputer berkenaan.

Semakan mendapati bayaran masih tidak dijelaskan walaupun dua Pesanan Tempatan berjumlah RM 138,036.00 telah dikeluarkan sejak 16.11.1998 lagi kerana berlaku tuntutan 'bertindih' oleh pembekal yang berpunca daripada perpecahan dalaman syarikat. Agensi telah menyarankan pihak-pihak yang berkepentingan untuk membuat resolusi agar pembayaran dapat diuruskan, bagaimanapun hingga kini syarikat masih gagal mencapai kata sepakat.

24. KEMENTERIAN SAINS, TEKNOLOGI DAN ALAM SEKITAR

Jadual 3.22

Bilangan Aduan Terhadap Agensi Di Bawah Kementerian Sains, Teknologi Dan Alam Sekitar

Agensi	Jumlah Disiasat	Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Jabatan Alam Sekitar	19	17	10	2
Jabatan Perkhidmatan Perlindungan Hidupan Liar Dan Taman Negara	4	4	2	0
Institut Penyelidikan Teknologi Nuklear Malaysia	1	1	0	0
JUMLAH	24	22	12	2

24.1 Secara relatifnya, terdapat peningkatan dari segi jumlah aduan yang diterima pada tahun 2000 berbanding tahun 1999, di mana sejumlah 24 aduan telah diterima pada tahun 2000 manakala tahun 1999 hanya mencatat 8 aduan sahaja. Jabatan Alam Sekitar merupakan agensi yang menerima aduan paling banyak iaitu sebanyak 19 aduan berbanding 4 oleh Jabatan Perkhidmatan Perlindungan Hidupan Liar Dan Taman Negara. Manakala Institut Penyelidikan Teknologi Nuklear Malaysia hanya mencatatkan 1 aduan sahaja.

24.2 Aduan yang diterima adalah mengenai pencemaran udara dan air disebabkan oleh kilang, gangguan bunyi bising/habuk/bau busuk daripada premis perniagaan. Aduan lain adalah mengenai ancaman terhadap tanam-tanaman oleh gajah liar dan hal-hal perkhidmatan. Daripada 24 aduan yang disiasat, 22 kes berjaya diselesaikan dan 12 daripadanya didapati berasas.

24.3 Berikut adalah contoh-contoh kes yang berasas:

24.3.1 **BPA.WT 24/03.00/JAS/1**

Kacauganggu Bau Busuk Ternakan Itik

Penduduk Kampung Tanjung mendakwa seorang penternak itik tidak menjaga kebersihan kawasan ternakannya hingga

menimbulkan bau busuk yang kurang menyenangkan para penduduk di samping bunyi bising yang berpunca dari ternakannya itu.

Yang DiPertua Majlis Daerah Kemaman telah mengeluarkan notis kepada penternak tersebut agar mengalihkan kawasan ternakannya itu ke kawasan yang lebih sesuai.

24.3.2 **BPA.24/2000.08/PERHILITAN/3602**

Permohonan Elaun Menanggung Kerja

Pengadu yang bertugas sebagai Pekerja Rendah Awam tidak puashati kerana tidak dibayar elaun tanggung kerja walaupun beliau telah diarah menjalankan tugas-tugas sampingan sebagai Jurugegas sejak April 1994 lagi.

PERHILITAN mengesahkan terdapat kekosongan jawatan dan pengadu telah diperakukan elaun menanggung kerja.

24.3.3 **BPA.24/2000.03/JAS/2356**

Gangguan Bunyi Bising Dan Habuk

Pengadu tidak puashati terhadap pihak Jabatan Alam Sekitar dan Majlis Perbandaran kerana tidak mengambil sebarang tindakan terhadap aduan mengenai pencemaran habuk dan bunyi bising dari depot lori kontena yang berdekatan dengan kawasan taman perumahan.

Semakan mendapati syarikat yang terlibat telah diarahkan oleh Jabatan Alam Sekitar Negeri menurap batu dan menyiram air secara berjadual di laluan keluar masuk depot untuk mengatasi masalah debu dan habuk. Syarikat juga telah mengarahkan pemandu-pemandu lori untuk memperlahankan kenderaan masing-masing bagi tujuan mengurangkan bunyi enjin dan meminimumkan penggunaan hon semasa keluar masuk depot.

24.3.4 **BPA.CWS/L11/24/5.00/JAS/1**

Pencemaran Air Oleh Kilang Baja

Pengadu mendakwa tuan punya kilang baja tidak menjaga kebersihan. Bahan-bahan yang diproses telah dibuang ke dalam sungai. Air kitaran daripada proses pengilangan juga telah disalurkan ke sungai, menyebabkan pencemaran dan bau busuk. Badan juga menjadi gatal apabila terkena air tersebut.

Semakan mendapati Jabatan Alam Sekitar telah mengambil tindakan penguatkuasaan dengan mengeluarkan Notis Arahan di bawah Seksyen 31 dan 37, Akta Kualiti Alam Sekeliling, 1974. Jabatan Alam Sekitar akan terus memantau aktiviti kilang dari masa ke semasa.

24.3.5 BPA.WT 24/04.00/PERHILITAN/1

Masalah Gajah Berkeliaran

Pengadu mendakwa sekumpulan gajah liar berkeliaran dan memusnahkan tanaman penduduk di Kampung Serengkam.

Pengarah Jabatan Perlindungan Hidupan Liar Dan Taman Negara telah mengambil tindakan sewajarnya dengan cara menjalankan kawalan di waktu malam serta menangkap gajah-gajah tersebut.

24.3.6 BPA/24/2000.11/JAS/4744

Pencemaran Asap Berbahaya Oleh Kilang

Pengadu yang mewakili anakguamnya iaitu beberapa syarikat dan pengilang di Kawasan Perindustrian Sri Manjung mendakwa satu kilang disyaki mengeluarkan asap bertoksik yang boleh membahayakan kesihatan.

Pihak Jabatan Alam Sekitar (JAS) Perak telah membuat lawatan penguatkuasaan dan mendapati dakwaan pengadu adalah benar dan berasas. JAS telah memberi notis kepada pengurus kilang terbabit dan ia boleh didakwa di bawah Seksyen 31(13) Akta Kualiti Alam Sekeliling 1974 (Pindaan) 1986 jika gagal mematuhi notis tersebut.

24.4 Berikut adalah contoh-contoh kes yang tidak berasas.

24.4.1 BPA.24/2000.07/PERHILITAN/3227

Potong Gaji Tidak Mengikut Perintah Mahkamah

Mahkamah Rendah Syariah telah memerintahkan pengadu membayar kepada bekas isterinya nafkah seorang anak mereka sebanyak RM 150.00 sebulan berkuatkuasa mulai Disember 1999. Perintah ini telah dipatuhinya dengan membuat bayaran melalui Biro Bantuan Guaman Negeri setiap bulan mulai Disember 1999 hingga Mei 2000. Bagaimanapun beliau tidak puas hati kerana gajinya bagi bulan Mei 2000 telah dipotong sebanyak RM 300.00 untuk maksud yang sama.

Samakan mendapati Arahan Mahkamah Rendah Syariah hanya diterima oleh PERHILITAN pada 4.4.2000. Oleh kerana tarikh potongan gaji bagi tujuan bayaran nafkah ini berkuatkuasa mulai Disember 1999 maka Jabatan melaksanakan potongan berganda mulai Mei 2000 bagi menampung bayaran tertunggak untuk tempoh Disember 1999 hingga April 2000 yang dijadualkan berakhir pada September 2000. Bayaran yang terlibat sebanyak RM 300.00 sebulan @ RM 150.00 sebulan. Bagaimanapun potongan berganda ini telah dihentikan mulai Julai 2000. Perkara ini berlaku kerana pengadu sendiri tidak pernah memaklumkan kepada majikan bahawa beliau telah membayar secara tunai bagi tempoh Disember 1999 hingga April 2000. Oleh itu aduan adalah tidak berasas.

24.4.2 **BPA.24/2000.04/JAS/2576**

Pencemaran Udara Oleh Asap Kilang

Pengadu tidak puashati kerana Jabatan Alam Sekitar tidak mengambil sebarang tindakan susulan terhadap aduan mengenai pencemaran asap dari sebuah kilang papan dan memproses arang. Beliau mendakwa pencemaran asap tersebut telah mengakibatkan penduduk setempat mendapat penyakit dan sesak nafas. Justeru itu, beliau merayu agar tindakan tegas diambil terhadap kilang berkenaan.

Semakan mendapati Jabatan Alam Sekitar telah mengeluarkan Notis Arahan di bawah Seksyen 31, Akta Kualiti Alam Sekeliling 1974 (Pindaan) 1996 kepada kilang papan supaya meningkatkan kecekapan alat kawalan pencemaran udara cerombong. Arahan juga telah dikeluarkan kepada kilang arang supaya mengawal pelepasan asap dan kecekapan pembakaran dandang yang digunakan. Jabatan Alam Sekitar didapati sentiasa memantau Arahan atau Notis yang dikeluarkan serta mengambil tindakan undang-undang terhadap mereka yang tidak mematuhi Arahan atau Notis yang dikeluarkan. Dengan demikian, dakwaan mengatakan Jabatan Alam Sekitar tidak mengambil tindakan adalah tidak berasas.

24.4.3 **BPA.TH/24/7.00/UTN/1**

Lain Jawatan Lain Tugas

Pengadu tidak puashati kerana telah diarahkan menjalankan tugas lain di luar bidang jawatannya.

Semakan mendapati pihak MINT terpaksa mengarahkan pengadu menjalankan tugas lain daripada tugas hakikinya sebagai pembantu makmal bagi mengelakkan perkara yang tidak diingini berlaku kerana pengadu telah dikenalpasti mengalami gangguan fikiran. MINT sedang mendapatkan keputusan Lembaga Perubatan untuk menentukan sama ada untuk menamatkan perkhidmatan pengadu atas alasan kesihatan.

24.4.4 **BPA.CWS/24/1.00/JAS/1**

Pencemaran Udara Di Kilang Pembancuh Simen

Penduduk dalam satu Taman Perumahan telah mengadu tentang pencemaran yang berpunca daripada aktiviti kilang pembancuh simen terbabit.

Kes ini telah dirujuk di Jabatan Alam Sekitar Johor dan mendapati ia tidak berasas.

24.4.5 BPA/U/PP/24/6.00/JAS/1

Pencemaran Udara, Bunyi Dan Bau Dari Kedai Besi

Pengadu mendakwa aduan yang dibuat di Jabatan Alam Sekitar Pulau Pinang berhubung sebuah kediaman yang diubahsuai menjadi kedai besi yang mengakibatkan pencemaran udara, bau dan bunyi tidak mendapat maklumbalas.

Jabatan Alam Sekitar Pulau Pinang telah menyasat aduan tersebut dan mendapati ia tidak berasas.

25. KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA

Jadual 3.22

Bilangan Aduan Terhadap Agensi di Bawah Kementerian Sumber Manusia

Agensi	Jumlah Distasat	Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Jabatan Buruh	56	45	11	11
Pertubuhan Keselamatan Sosial	53	35	19	18
Jabatan Perhubungan Perusahaan	11	9	6	2
Mahkamah Perusahaan	3	3	0	0
Jabatan Keselamatan & Kesihatan Pekerja	2	1	1	19
JUMLAH	125	93	37	32

25.1 Dalam tahun 2000 sebanyak 125 aduan telah diterima. Bilangan ini menunjukkan peningkatan sebanyak 82 aduan berbanding 43 aduan yang diterima pada tahun 1999. Peningkatan ini menunjukkan pertambahan aduan sebanyak 2.8 kali ganda dari tahun sebelumnya. Punca pertambahan ialah akibat kegawatan ekonomi negara yang membawa banyak kes pertelingkahan antara majikan dan pekerjanya.

25.2 Berikut adalah kes-kes contoh yang berasas:

25.2.1 BPA./25/2000.01/JB/2104

Kes Buruh KB KUL 1078/98

Kes pengadu telah pun selesai pada 17.5.1998 dan majikan pengadu telahpun membayar sejumlah wang kepada Jabatan Buruh Wilayah

Persekutuan bagi pihak pengadu. Tetapi sehingga kini pengadu masih belum menerima wang tersebut walaupun telah beberapa kali beliau bertanyakan perkara itu kepada Jabatan Buruh.

Jabatan Buruh W.P telah menghantar maklumbalas melalui fax pada 9.3.2000 dan memaklumkan mereka telah menjelaskan bayaran faedah penamatan kerja kepada pengadu pada 9.2.1999. Dengan bayaran ini kes dianggap telah selesai. Kelewatan ini didakwa berlaku disebabkan kesilapan Jabatan Akauntan yang telah mengeluarkan cek di atas nama Pengarah Buruh dan bukan atas nama pengadu.

25.2.2 BPA./25/2000.01/JB/2081

Kelewatan Jabatan Buruh Negeri Menyelesaikan Aduan Pekerja

Pengadu telah membuat aduan di Jabatan Buruh Negeri pada 27.10.1999 berhubung dengan masalah ugutan dan tekanan dari majikan namun sehingga kini masih tiada sebarang tindakan diambil oleh jabatan berkenaan. Beliau telah beberapa kali membuat pertanyaan kepada pegawai Jabatan Buruh yang mengambil kesnya tetapi tidak dilayani dengan alasan masih sibuk mengendalikan kes-kes lain.

Setelah campurtangan BPA, kelewatan ini telah dapat disegerakan dan majikan telah diarah mematuhi beberapa perkara di bawah Akta Kerja 1955. Mengenai tuntutan elaun bersalin, ia telah dibayar oleh majikan bersama-sama gaji bulan Februari iaitu pada 1.3.2000. Pengadu juga telah mengakui menerima elaun tersebut.

25.2.3 BPA 25/2000/PA(17)

Tidak Puashati Dengan Hasil Siasatan Pejabat Buruh.

Pengadu adalah antara 6 orang yang tidak berpuashati dengan hasil siasatan Pejabat Buruh Daerah mengenai penyelewengan majikan terhadap Akta Pekerjaan 1955, tidak mencarum ke dalam KWSP dan juga sengaja melanggar kuota pengambilan buruh asing di kilang berkenaan.

BPA telah meminta Pejabat Buruh Daerah menyiasat semula kes tersebut dengan lebih teliti. Hasil siasatan semula mendapati, kesalahan yang didakwa pekerja adalah berasas. Kelewatan gaji, caruman KWSP dan pengambilan buruh asing didapati melebihi kuota yang ditetapkan. Pejabat Buruh telah memulakan proses pendakwaan kerana melanggar kuota pekerja asing di bawah undang-undang perburuhan melalui surat tunjuk sebab kepada kilang pada 22.6.2000. Proses seterusnya ialah mengemukakan laporan siasatan ke ibupejabat untuk mendapatkan arahan selanjutnya. Bagi kesalahan gagal mencarum ke KWSP, perkara ini telah dikemukakan untuk tindakan KWSP Daerah.

25.3 Berikut adalah kes-kes contoh yang tidak berasas:

25.3.1 **BPA./25/2000.02/JB/2175**

Tidak Puashati Dengan Tindakan Jabatan Buruh Negeri Yang Tidak Dijalankan Dengan Sempurna

Pengadu tidak berpuashati dengan Jabatan Buruh Negeri kerana telah menutup kesnya No. KBS 230/98 tanpa diselesaikan. Apabila beliau ke Jabatan Buruh bertanyakan kes ini, seorang pegawai Jabatan berkenaan memaklumkan kes beliau telah dibuka fail baru dengan No. KBS 441/99. Tiada penjelasan diberikan. Pengadu tidak puashati kerana Jabatan Buruh telah menutup kesnya tanpa ada keputusan.

Jabatan Buruh Negeri memaklumkan BPA bahawa tindakan sedemikian diambil kerana kes ini telah dipanggil untuk bicara pada 24.9.1998 tetapi kedua-dua pihak iaitu majikan sebagai pihak kena tuntutan dan pengadu sebagai yang menuntut tidak hadir. Jabatan beranggapan pihak yang menuntut tidak berminat meneruskan tuntutannya. Setelah pengadu rujuk semula kes ini barulah ia dibuka semula dengan no. kes JB.KBS 497/99 dan sedang dalam tindakan. Pengadu telah dimaklumkan.

25.3.2 **BPA./25/2000.02/JB/2264**

Tidak Puashati Dengan Keputusan Jabatan Buruh Negeri

Pengadu tidak puashati dengan tindakan Jabatan Buruh Negeri kerana meminta beliau menandatangani surat persetujuan bagi menutup kes sedangkan beliau tidak bersetuju dengan keputusan Jabatan Buruh. Bekas majikan pengadu hanya membayar pampasan berhenti kerja sebanyak RM 3,030.00 sahaja bagi perkhidmatan pengadu yang telah melebihi 24 tahun. Pengadu merasa teraniaya di atas tuntutan faedah penamatan kerja yang didakwa tidak adil dan beliau enggan menandatangani surat penyelesaian berkenaan.

BPA telah meminta Jabatan Buruh mengkaji semula kes pengadu supaya beliau benar-benar puashati sehingga kes selesai. Atas saranan tersebut, Jabatan Buruh telah memanggil pengadu untuk dibicara semula. Bagaimanapun setelah Jabatan Buruh Negeri menetapkan tarikh perbincangan, pengadu enggan menghadirkan diri. Jabatan Buruh Negeri sekali lagi menetapkan tarikh baru perbincangan tetapi pengadu masih enggan hadir. Pengadu mendakwa rasa kecewa dengan jabatan tersebut. BPA telah menasihati beliau supaya hadir bicara seperti kehendak Jabatan Buruh tetapi beliau tetap enggan menghadirkan diri.

25.3.3 BPA./25/2000.03/JB/2333

Jabatan Buruh Berat Sebelah Dan Majikan Enggan Bayar Elaun Lebih Masa

Pengadu bekas Kerani Akaun telah berkhidmat dengan sebuah syarikat mulai 16.7.1998 hingga 15.10.1999. Semasa beliau bertugas dengan majikan tersebut, beliau selalu diarahkan menjalankan kerja lebih masa tetapi tidak pula diminta mengisi borang kerja lebih masa. Apabila perbincangan dijalankan, Jabatan Buruh yang bertindak sebagai Mahkamah Buruh telah membuat keputusan buang kes dengan menerimapakai alasan yang diberi oleh majikan iaitu pengadu tidak mengisi borang kerja lebih masa. Bagaimanapun pengadu memberi alasan tuntutan kerja lebih masa boleh berpandukan kepada kad perakam waktu yang telah ditandatangani oleh majikan setiap hujung bulan, namun Mahkamah Buruh enggan menerima alasan tersebut.

BPA telah memaklumkan kekecewaan pengadu terhadap keputusan tersebut kepada Jabatan Buruh. Mahkamah Buruh menganggap keputusan tersebut adalah muktamad dan pengadu hanya boleh merayu sahaja terhadap keputusan dan bukan mempertikaikan keputusan Mahkamah. Beliau telah diberi tempoh rayuan 2 minggu dari tarikh keputusan. Bagaimanapun pengadu tidak memfailkan rayuan dalam tempoh masa rayuan tersebut sehingga tarikh luput. BPA telah memaklumkan kepada pengadu mengenai pilihan yang ada iaitu memohon kebenaran masa dari Mahkamah Tinggi bagi merayu semula keputusan Mahkamah Buruh.

25.3.4. BPA./25/2000.01/JPP/2083

Tiada Maklumbalas Dari Jabatan Perhubungan Perusahaan Setelah Sekian Lama

Pengadu menanggung jawatan Penguasa dan telah diberhentikan kerja oleh majikannya pada Januari 1998 atas tuduhan mencuri barang, khianat dan menconteng perkataan lucah di tandas pekerja. Pengadu tidak berpuas hati dan telah memfailkan kesnya di Jabatan Perhubungan Perusahaan pada 5.2.1998. Selepas melalui proses perundingan, akhirnya pengadu diberitahu kesnya telah dirujuk ke Pejabat Menteri Sumber Manusia untuk keputusan. Namun selepas hampir 2 tahun, pengadu masih belum menerima apa-apa keputusan muktamad.

BPA telah menghubungi pegawai di Pejabat Menteri Sumber Manusia pada 24.1.2000. Beliau memaklumkan Y.B Menteri telah merujuk kes ini untuk tindakan Mahkamah Perusahaan. Mahkamah akan menetapkan tarikh bagi perbincangan kes pengadu.

25.3.5 BPA/25/2000.02/JPP/2178

Rayuan Untuk Balik Bekerja Di Bawah Seksyen 20 Akta Perhubungan Perusahaan 1967

Pengadu telah diberhentikan kerja sejak 1997 dan telah hadir di Jabatan Perhubungan Perusahaan dalam sesi perundingan dengan bekas majikan pada 15.1.1998 jam 9.00 pagi. Sejak dari tarikh tersebut sehingga kini, pengadu masih belum mendapat apa apa jawapan dari Jabatan Perhubungan Perusahaan berkenaan rayuan tersebut.

Jabatan Perhubungan Perusahaan Negeri memaklumkan ke BPA melalui surat bertarikh 20.3.2000, kelewatan memproses kes ini berpunca dari bilangan permohonan yang terlalu banyak ekoran pemberhentian pekerja secara besar-besaran akibat kegawatan ekonomi pada tahun 1998. Kes pengadu telah diproses dan telah dikemukakan ke Pejabat Ketua Pengarah, Jabatan Perhubungan Perusahaan pada 20.3.2000 untuk semakan sebelum dirujuk kepada Menteri Sumber Manusia untuk keputusan.

25.3.6 BPA/25/2000.05/JPP/2853

Kelewatan Memproses Kes Pemberhentian Kerja

Pengadu tidak puashati dengan Jabatan Perhubungan Perusahaan yang terlalu lewat mengendalikan kesnya. Kedua-dua pihak telah berunding sebanyak 2 kali tetapi tidak ada persetujuan kedua belah pihak. Pengadu menuntut haknya di bawah Sek. 20, A.P.P 1967. JPP telah dihubungi melalui surat dan telefon tetapi tidak mendapat maklumbalas.

JPP Negeri dalam jawapan kepada BPA pada 13.6.2000 memaklumkan memang berlaku kelewatan. Kelewatan ini tidak dapat dielakkan kerana kes yang dikendalikan sejak kegawatan 1998 memang banyak. Kes ini tidak berjaya diselesaikan melalui rundingan. Oleh itu ia kini dalam penyediaan laporan untuk keputusan YB Menteri. Kes-kes yang serupa telah cuba diselesaikan melalui rundingan bagi mengurangkan beban penyediaan laporan yang semakin meningkat dan mengurangkan beban Y.B Menteri untuk membuat keputusan.

25.3.7 BPA/25/2000.07/JPP/3316

Keputusan Reprerentasi Di Bawah Sek. 20(1) Akta Perhubungan Perusahaan 1967 Lewat

Pengadu mendakwa pemberhentian kerja oleh bekas majikannya tidak adil. Beliau telah menghantar surat ke JPP Negeri pada 24.4.2000 tetapi sehingga kini belum mendapat apa apa jawapan.

JPP telah memaklumkan BPA melalui surat bertarikh 27.7.2000 bahawa laporan bagi kes ini telah dikemukakan ke ibupejabat JPP untuk mendapatkan keputusan YB Menteri Sumber Manusia samada kes ini bermanfaat atau tidak untuk dirujuk ke Mahkamah Perusahaan. JPP menganggap kes di pihak beliau selesai apabila laporan telah dikemukakan ke pejabat YB Menteri. Pengadu dimaklumkan untuk mendapat maklumat keputusan ini terus dari ibupejabat JPP. Alasan kelewatan yang diberi ialah kerana kes yang serupa terlalu banyak sejak kemelesatan ekonomi tahun 1998.

25.3.8 **BPA./25/2000.03/JKKP/2391**

Aduan Terhadap Sebuah Kilang Besi Yang Tidak Mengendahkan Keselamatan Pekerja

Pengadu membuat aduan bagi pihak mangsa yang kemalangan telah terputus jari tengah tangan kiri, akibat terkena mesin semasa bekerja. Pengadu berasa amat kesal kerana sering berlaku kemalangan di kilang berkenaan kerana masih menggunakan mesin lama yang tidak selamat dan tidak bersesuaian mengikut keadaan sekarang.

Jabatan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan telah menyiasat aduan ini dan mengesahkan kejadian yang dilaporkan. Mereka telah mengambil tindakan bagi mengumpulkan maklumat dan keterangan untuk mendakwa pihak kilang ke mahkamah mengikut peraturan dan undang-undang sedia ada.

25.3.9 **BPA./25/2000.01/PERKESO/2103**

Kelewatan Memproses Faedah Hilangupaya Kekal (HUK)

Pengadu telah mendapat kemalangan pada 15.10.1998 dan faedah Hilangupaya Kekal telah pun diterima iaitu tafsiran 20%. Oleh kerana berlaku sedikit kekeliruan maka bayaran faedah Hilangupaya Kekal telah diberhentikan oleh Pejabat PERKESO. Pengadu sepatutnya menerima bayaran HUK pada bulan Ogos 1999 yang lalu tetapi apabila beliau bertanyakan tentang bayaran tersebut pengadu diberitahu tuntutan beliau telah dihantar ke Ibu Pejabat PERKESO dan mungkin dalam bulan Mac 2000 baru mendapat bayaran tersebut.

Ibupejabat PERKESO melalui surat ke BPA pada 26.1.2000, telah memaklumkan faedah hilang upaya kekal pengadu berjumlah RM 93,939.30 telah dikeluarkan kepada pengadu melalui surat bertarikh 13.1.2000. Kelewatan ini disebabkan proses untuk mengeluarkan jumlah wang tersebut dilakukan di ibupejabat kerana jumlah wang terlibat agak besar.

25.3.10 BPA./25/2000.05/PERKESO/2796

PERKESO Tidak Carumkan Potongan Ke Dalam Akaun Dari Ogos 1997 Hingga Tahun 2000

Pengadu mendakwa syarikat tempat beliau bekerja telah beberapa kali menghubungi pihak PERKESO mengenai caruman PERKESO yang tidak dicarumkan ke dalam akaun sejak bulan Ogos 1997 hingga sekarang. Nama beliau dan beberapa pekerja yang lain masih tidak terdapat dalam Borang 8A.

BPA telah menyasiat dakwaan ini dan mengakui masalah mengemaskini rekod maklumat yang dihadapi oleh PERKESO. Bagaimanapun aduan ini telah dirawat pulih dan PERKESO kini sedang mengemaskinikan semula semua rekod-rekod caruman para pekerja yang masih bekerja dan proses ini telah bermula sejak awal tahun 1999. Kerja-kerja tersebut dianggarkan selesai pada akhir tahun 2000. Apabila fasa tersebut selesai, PERKESO dijangka akan mula memperkenalkan sistem daftar baru yang lebih canggih dan kemaskini.

25.3.11 BPA./25/2000.05/PERKESO/2797

PERKESO Silap Dalam membuat Perkiraan Pencen Ilat

Pengadu tidak berpuas hati dengan Pencen Ilat yang diterimanya kerana pihak PERKESO membuat perkiraan berdasarkan gaji RM 500.00 seperti yang tercatat dalam surat kelulusan berkenaan walhal gaji sebenar beliau ialah RM 1,200.00.

Pengadu telah dimaklumkan oleh PERKESO bahawa kesilapan tersebut akan diperbetulkan dalam tempoh 3 minggu tetapi setelah lebih 4 bulan keadaannya masih sama. BPA telah membuat semakan di PERKESO dan dimaklumkan pegawainya sedang membuat perkiraan semula dan pada 5.7.2000 pengadu akhirnya telah diberi bayaran tunggakan selama 6 bulan. Kesilapan dalam membuat perkiraan pencen ini memang diakui oleh Ibupejabat PERKESO dan telah diperbetulkan.

25.4 Berikut adalah kes contoh yang tidak berasas:

25.4.1 BPA./25/2000.09/JPP/3933

Ketua Pengarah J.P.P Tidak Balas Surat

Pengadu dan bekas majikan telah diminta hadir pada proses perundingan di Jabatan Perhubungan Perusahaan (JPP) pada 12.5.1999. Bagaimanapun bekas majikan beliau gagal

menghadirkan diri. JPP telah menetapkan semula tarikh baru pada 27.6.1999 tetapi pengadu gagal mendapat cuti untuk hadir. Namun begitu perundingan telah diteruskan dan pegawai dari JPP memaklumkan pengadu bahawa persetujuan telah dicapai dengan bekas majikan yang bersetuju menawarkan pampasan 2 bulan gaji dan 6 hari gantian cuti tahunan. Bayaran akan dibuat melalui cek. Bagaimanapun sehingga kini bayaran tersebut belum lagi diterima. Pengadu telah cuba menghubungi pegawai JPP berkenaan beberapa kali tetapi gagal. Pengadu telah menulis surat pada 23.12.1999 kepada Ketua Pengarah JPP mohon campurtangan beliau bagi menyelesaikan masalah ini. Setelah menunggu jawapan lebih 5 bulan, pengadu telah menulis semula pada 19.5.2000. Namun, pengadu sekali lagi tidak mendapat apa-apa jawapan dan menulis semula surat pada 19.6.2000. Sehingga ke hari ini, Ketua Pengarah JPP masih belum menjawab surat-surat pengadu.

Menurut jawapan Ketua Pengarah JPP kepada BPA yang dijawab oleh pegawainya, surat-surat yang dihantar ke pejabat KP tidak pernah sampai kerana alamat yang digunakan adalah salah. Kes pengadu telah disemak dan JPP telah mengarahkan pejabat JPP Negeri menyediakan laporan dengan kadar segera. Kes terhadap Ketua Pengarah JPP tidak berbasas.

25.4.2 BPA./25/2000.02/PERKESO/2258

Keengganan Majikan Memproses Permohonan PERKESO

Pengadu bekerja sebagai Kerani Ladang di sebuah syarikat Bhd. dan telah mengalami kemalangan pada bulan November 1998 yang lepas. Akibat kemalangan itu pengadu mengalami kecederaan yang teruk dan doktor menasihatkan agar tidak menjalankan tugas untuk jangka masa yang lama dan diberi cuti sakit hingga hari ini. Beliau merasa terkilang kerana majikan enggan memproses permohonan PERKESO dan enggan membayar gaji beliau.

Pengadu tidak puashati dengan PERKESO kerana mendakwa PERKESO enggan memproses permohonan beliau. BPA telah meminta keterangan daripada pengadu mengenai kemalangan beliau seperti masa ia berlaku, jalan yang dilalui, samada beliau ketika itu dalam perjalanan pergi atau balik dari tempat kerja. BPA telah menyiasat dengan pihak PERKESO dan dimaklumkan pengadu tidak layak secara teknikal kerana telah menggunakan laluan yang lain semasa kejadian berlaku. Tiga pucuk surat yang dihantar kepada pengadu dan dua pucuk surat peringatan tidak dijawab.

26. KEMENTERIAN TENAGA, KOMUNIKASI DAN MULTIMEDIA

Jadual 3.24

Bilangan Aduan Terhadap Agensi Di Bawah Kementerian Tenaga, Komunikasi Dan Multimedia

Agensi	Jumlah Disiasat	Jumlah Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Tenaga Nasional Berhad	54	42	24	12
Telekom Malaysia Berhad	42	27	10	15
Pos Malaysia Berhad	17	12	9	5
Kementerian	1	1	0	0
Lembaga Elektrik Sabah	1	1	1	0
JUMLAH	115	83	42	32

- 26.1 Sejumlah 115 aduan diterima terhadap agensi-agensi di bawah Kementerian ini. Jumlah aduan ini meningkat hampir empat kali ganda berbanding aduan tahun 1999. Peningkatan jumlah aduan melibatkan semua agensi di bawah Kementerian. Sebanyak 83 aduan yang diselesaikan dan 42 daripadanya adalah berasas.
- 26.2 Sebanyak 54 aduan yang diterima adalah berhubung dengan Tenaga Nasional Berhad (TNB). Sebahagian aduan adalah berkaitan dengan kelewatan TNB membayar wang pampasan pengambilan balik tanah dan kelewatan membaikpulih bekalan yang terputus. Sebanyak 42 aduan dapat diselesaikan dan didapati 24 daripadanya adalah berasas.
- 26.3 Telekom Malaysia Berhad pula menerima 42 aduan. Aduan adalah melibatkan tidak puashati di atas perkhidmatan kaunter, bil yang tinggi dan tiada kemudahan talian. Daripada 42 aduan yang diterima, 27 aduan sahaja yang mendapat jawapan dari Telekom Malaysia dan dari jumlah itu 10 aduan adalah berasas.
- 26.4 Sebanyak 19 aduan lagi adalah berhubung dengan Pos Malaysia Berhad. Aduannya adalah berkaitan dengan kelewatan penghantaran surat, kehilangan surat yang dipos dan tidak puashati di atas perkhidmatan kaunter. Sebanyak 14 aduan telah diselesaikan dan 9 daripadanya adalah berasas.
- 26.5 Lembaga Elektrik Sabah menerima satu aduan yang berkaitan dengan kelewatan menyelesaikan aduan kerosakan barang-barang elektrik akibat talian lebih muatan.

26.6 Berikut adalah contoh kes berasas:

26.6.1 **BPA/26/2000.01/TNB/2091**

Baru Masuk Alaf Baru Sudah Dua Kali Bekalan Elektrik Terputus

Pengadu mendakwa baru sebulan masuk alaf baru bekalan elektrik sudah dua kali putus. BPA telah merujuk perkara ini kepada Pejabat TNB Kawasan dan mendapati aduan pengadu adalah benar. Bagaimanapun pihak TNB telah cuba mengambil tindakan segera membaikpulih bekalan. Kerosakan pada jam 4.40 pagi telah dibaik pulih satu jam kemudian dan kerosakan pada jam 6.00 pagi telah dibaik pulih pada jam 7.25 pagi. Pihak TNB juga menjelaskan kerosakan itu berlaku kerana “underground HT cable fault”.

26.6.2 **BPA/26/2000.04/TNB/2677**

Meter Lewat Dibaca

Pengadu tidak puashati kerana pihak TNB cuai menjalankan tugas sehingga menyebabkan tunggakan bil elektrik terlalu tinggi dan membebankan pihak pengguna termasuk beliau yang berpendapatan rendah. Semakan BPA mendapati aduan pengadu adalah berasas. Rumah pengadu adalah rumah setinggan dan pada mulanya kerajaan bercadang hendak meroboh dan membersihkan kawasan tersebut. Oleh itu pihak TNB tidak membuat bacaan meter mulai Oktober 1999. Bagaimanapun cadangan hendak meroboh kawasan tersebut dibatalkan. Sehubungan dengan itu pihak TNB telah membuat bacaan meter pada 17.4.2000 dan pengadu dikehendaki membayar sebanyak RM 434.31 bagi kegunaan elektrik dalam tempoh tersebut. Pengadu boleh menjelaskan bayaran tersebut secara ansuran sekiranya tidak mampu.

26.6.3 **BPA/26/2000.06/TNB/3026**

TNB Tidak Menepati Janji

Pengadu mendakwa TNB Kawasan lewat mengambil tindakan menyambungkan bekalan elektrik ke rumahnya walaupun bayaran telah dijelaskan di Pejabat TNB tersebut secara tunai. Semasa bayaran tersebut dibuat, pihak TNB berjanji akan menyambungkan bekalan elektrik itu pada jam 5.30 petang pada hari yang sama tetapi sebaliknya berlaku. BPA telah menghubungi TNB dan pihaknya memaklumkan TNB akan berusaha menyambungkan bekalan pada hari yang sama bayaran dibuat tetapi pada hari itu Bahagian Kewangan lewat memaklumkan kepada Bahagian Bekalan menyebabkan sambungan dibuat pada hari keesokannya. TNB memohon maaf di atas kelewatan tersebut.

26.6.4 **BPA/26/2000.06/POS/2888**

Kehilangan Surat Berdaftar

Pengadu telah mengirim surat berdaftar di Pejabat Pos Besar Negeri pada 3.1.2000 yang dialamatkan kepada saudaranya di Selangor tetapi surat berdaftar tersebut tidak diterima oleh saudaranya. Beliau telah membuat aduan di Pejabat Pos Besar Negeri berkenaan tetapi tiada mendapat jawapan. Berdasarkan aduan tersebut BPA telah menghubungi Pos Malaysia dan Pos Malaysia melalui suratnya bertarikh 4.8.2000 mendapati aduan pengadu adalah berasas di mana surat tersebut memang telah hilang. Pengadu telah dimaklumkan bahawa Pos Malaysia akan membayar ganti rugi.

26.6.5 **BPA/CWS/26/1.00/STM 2/3192**

STM Lewat Memberi Maklumbalas

Pengadu mengalami kecederaan semasa mengelak tiang telefon yang tiba-tiba tumbang di hadapannya. Sehubungan dengan itu pengadu telah mendapatkan khidmat Tetuan Peguam untuk menuntut ganti rugi bagi pihaknya dari Telekom Malaysia. Pada 13.4.1999 pihak Tetuan Peguam yang mewakilinya telah memohon kepada pihak Telekom maklumat syarikat insuran yang melindungi liabiliti awam Telekom Malaysia bagaimana pun tiada jawapan. BPA, pada 31.1.2000 telah menghubungi pihak Telekom Malaysia berhubung dengan aduan kelewatan tersebut. Telekom Malaysia melalui suratnya bertarikh 8.6.2000 memaklumkan peguam dari Syarikat Insuran berkenaan akan menghubungi peguam pengadu bagi menyelesaikan tuntutan tersebut.

26.7 **Berikut adalah contoh kes tidak berasas:**

26.7.1 **BPA/26/2000.02/TNB/2186**

Kegagalan TNB Menuntut Bayaran Daripada Pengguna Sebenar

Pengadu tidak puashati kerana penyambungan meter di premisnya belum lagi dilaksanakan oleh TNB kerana TNB mendakwa beliau masih lagi terhutang dengan TNB sebanyak RM 8,682.79. BPA dimaklumkan jumlah tunggakan tersebut bukan digunakan oleh pengadu kerana premisnya itu telah disewakan dan sepatutnya TNB menuntut tunggakan itu daripada pengguna iaitu penyewa. Pihak TNB juga didakwa gagal memotong bekalan ke premis berkenaan sehingga menyebabkan berlaku tunggakan yang banyak. BPA telah membuat semakan dekat, mendapati tuntutan TNB sebanyak RM 8,682.79 daripada pengadu adalah teratur kerana pengebilan kegunaan elektrik itu dibuat selepas diambil kira gangguan pada meter elektrik yang sengaja disekat pergerakannya. Pihak TNB terpaksa menuntut bayaran daripada pengadu kerana pengadu adalah pelanggan berdaftar yang sah dengan TNB. Pengadu boleh mengemukakan rayuan kepada TNB sekiranya kiraan tersebut terlalu tinggi dan boleh membayar secara ansuran.

26.7.2 BPA/26/2000.08/TNB/3585

Permohonan Alih Tempat Lampu Jalan Individu

Pengadu telah menulis surat ke TNB pada 17.7.2000 supaya membaiki kerosakan dan mengalihkan lampu jalan individu pada masa sekarang dipasang di belakang rumah ke hadapan rumah. Ini adalah disebabkan pokok besar yang semakin menghalang cahaya lampu tersebut dan sehingga kini masih belum mendapat apa apa jawapan. BPA telah membangkitkan perkara ini kepada Pengurus TNB Daerah. Sehubungan dengan itu, pihak TNB memaklumkan kerosakan lampu tersebut telah dibaiki tetapi permohonan pengadu supaya mengalihkan lampu tersebut dari tiang asal ke tiang baru tidak dapat dijalankan kerana pengadu tidak sanggup membayar kos pengalihan tersebut. Seterusnya TNB memaklumkan pemasangan lampu tiang kali pertama sahaja tidak dikenakan bayaran oleh TNB.

26.7.3 BPA/WT/26/05.00/STM 4/3856

Terkilan Dengan Tindakan Telekom Publication Sdn. Bhd.

Pengadu mendakwa beliau telah diberi notis peringatan oleh Telekom Publication Sdn. Bhd kerana gagal membayar wang iklan dalam buku Yellow Pages sebanyak RM 15,000.00. Menurut pengadu sebelum iklan syarikat beliau dicetak, beliau ada memaklumkan kepada agensi berkenaan untuk membatalkannya tetapi telah ditolak kerana urusan percetakan telah dibuat. Semakan BPA mendapati masalah pengadu berkaitan dengan perjanjian persendirian di antara pengadu dan Telekom Berhad. Oleh itu BPA tidak mempunyai bidang kuasa untuk mencampurnya.

26.7.4 BPA/CWS/J/26/6.00/STM 4/2894

Perkhidmatan Ditamatkan Walaupun Bayaran Dibuat

Pengadu tidak puashati terhadap pemotongan perkhidmatan telefonnya. Beliau mendakwa telah menerima bil telefon bertarikh 1.5.2000 pada 7.5.2000. Walaubagaimanapun pemotongan telah dibuat pada 16.5.2000 sedangkan bil mencatatkan bayaran sebelum 30.5.2000. BPA telah merujuk aduan tersebut kepada STMB Negeri pada 5.6.2000. STMB melalui suratnya bertarikh 26.6.2000 memberi penjelasan bahawa pengadu selama ini telah membayar bil telefonnya dengan tidak mengikut jumlah yang dibilkan. Bayarannya kurang daripada yang dibilkan mengakibatkan adanya tunggakan setiap kali bil semasa diterima. Tindakan pemotongan sementara pada 16.5.2000 adalah berdasarkan kegagalan pengadu membayar tunggakannya yang perlu dibayar dengan bil semasa sebelum 30.4.2000. BPA difahamkan pengadu telah menjelaskan tunggakan RM 254.46 dan perkhidmatan telefon telah disambung semula pada 19.5.2000.

26.7.5 BPA/U/26/2000.11/TNB 8/4627

Tidak Puashati Dengan Tindakan TNB Menukarkan Tarif Kediaman Kepada Tarif Kedai

Tenaga Nasional Cawangan didakwa telah mengenakan tarif yang lebih tinggi cajnya meskipun premis yang diduduki adalah diklasifikasikan sebagai premis kediaman. Semakan BPA mendapati aduan tersebut tidak berasas kerana premis berkenaan telah dijadikan sebagai kedai. Oleh itu tindakan TNB mengenakan tarif yang lebih tinggi adalah teratur.

BAB 4

ADUAN-ADUAN TERHADAP PENTADBIRAN KERAJAAN NEGERI

1. PENDAHULUAN

- 1.1 Bagi tahun 2000, aduan mengenai Pentadbiran Kerajaan Negeri adalah sebanyak 826 kes berbanding sebanyak 417 aduan bagi tahun 1999. Jumlah kes yang diterima, telah disemak dan sedang disiasat mengikut pecahan negeri adalah seperti *Jadual 4.1*.

Jadual 4.1

Bilangan Aduan Terhadap Pentadbiran Kerajaan Negeri

Negeri	Jumlah Disiasat	Jumlah Selesai	Jumlah Berasas	Dalam Siasatan
Johor	104	95	51	9
Kedah	51	36	19	15
Kelantan	25	19	8	6
Melaka	10	9	3	1
Negeri Sembilan	45	29	18	16
Pahang	136	104	42	32
Perak	88	68	40	20
Perlis	14	13	4	1
Pulau Pinang	150	118	82	32
Sabah	2	1	0	1
Sarawak	1	1	0	0
Selangor	157	88	55	69
Terengganu	43	33	17	10
JUMLAH	826	614	339	212

- 1.2. Daripada 614 aduan yang telah diselesaikan, hanya 339 atau 55.2% daripadanya sahaja merupakan aduan yang boleh dikategorikan sebagai berasas. Pihak Berkuasa Tempatan dan Pentadbiran Tanah masih merupakan agensi yang menerima jumlah aduan yang tertinggi iaitu berjumlah 678 kes. Jumlah kes yang diterima, telah disemak dan sedang disiasat mengikut pecahan agensi adalah seperti Jadual 4.2.
- 1.3 Negeri Selangor, Pahang, Pulau Pinang, Johor dan Perak mencatatkan jumlah aduan yang tinggi berbanding dengan lain-lain negeri iaitu merupakan 75.9% daripada jumlah aduan yang diterima. Secara perbandingannya, corak yang ditunjukkan adalah sama sepertimana dalam tahun-tahun sebelum ini dan dijangka ianya kekal untuk beberapa tahun akan datang. Andaian ini adalah berasaskan kepada pandangan umum bahawa akan timbulnya rasa kesedaran individu tentang hak dalam persekitaran yang pesat berkembang. Bagaimanapun kemungkinan ini memerlukan kajian selanjutnya untuk kepastian.

Jadual 4.2

Bilangan Aduan Terhadap Pentadbiran Kerajaan Negeri

Agensi	Jumlah Disiasat	Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Setiausaha Kerajaan Negeri	41	29	7	12
Pihak Berkuasa Tempatan	419	312	208	107
Pentadbiran Tanah	214	156	67	58
Pejabat Tanah Dan Galian	45	35	13	10
Jabatan Agama Islam	31	26	10	5
Mahkamah Syariah	3	3	0	0
Perbadanan Kemajuan Negeri	4	4	3	0
Perbadanan Pembangunan Negeri	9	5	3	4
Pihak Berkuasa Bekalan Air	58	43	27	15
Lembaga Kemajuan Perusahaan Pertanian Negeri	1	0	0	1
Yayasan Pelajaran Negeri	1	1	1	0
JUMLAH	826	614	339	212

2. PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI

2.1 Bagi tahun 2000, BPA menerima sebanyak 41 aduan mengenai Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri berbanding 17 aduan dalam tahun 1999. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 29 kes telah selesai disiasat tetapi hanya 7 sahaja atau 24.1% didapati berasas. Antara persoalan yang diajukan oleh orang awam adalah mengenai kelewatan, ketidakadilan dalam membuat keputusan dan sikap kakitangan tidak berdisiplin. Aduan lain yang diterima adalah daripada kakitangan agensi sendiri terhadap hal perkhidmatan.

2.2 Berikut adalah contoh kes yang berasas:

2.2.1 BPA.C/2000.03/SUK/2319

Keputusan Panel Pergerakan Gaji Diubah

Panel Penyelarasan dan Pergerakan Gaji (PPG) telah memutuskan pergerakan gaji pengadu bagi tahun 1993 diberikan secara melintang. Bagaimanapun pengadu mendakwa keputusan PPG berkenaan telah dipinda oleh seorang yang bukan ahli PPG dan perkara tersebut juga tidak dimaklumkan kepada Pengerusi Panel. Isu ini telah dibawa kepada pihak-pihak berkenaan, namun sehingga kini masalah tersebut masih belum dapat diselesaikan.

Semakan mendapati aduan pengadu adalah benar dan Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam yang bersidang pada 18.4.2000 telah mengarahkan agar perakuan diperbetulkan dan pembayaran dibuat setelah mendapatkan kelulusan Majlis Mesyuarat Kerajaan Negeri.

2.3 Berikut adalah contoh kes yang tidak berasas:

2.3.1 BPA.A/2000.04/SUK/2713

Imbuan Tetap Perumahan (ITP) Tidak Dibayar

Pengadu dan rakannya yang bertugas di rumah rehat kerajaan negeri memaklumkan telah memohon untuk mendapatkan ITP. Perkara ini didakwa telah dirujuk kepada Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri sejak tahun 1996. Walau bagaimanapun hingga kini Kerajaan Negeri dikatakan masih belum membuat keputusan mengenainya.

Semakan mendapati isu bayaran ITP kepada mereka yang bertugas di rumah rehat kerajaan negeri ini telah pun dirujuk kepada Jabatan Perkhidmatan Awam dan penjelasan juga telah diberikan kepada pengadu melalui surat bertarikh 22.11.96 dan juga 20.2.97. Keputusan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri tidak membayar ITP kepada anggota yang bertugas adalah teratur mengikut keputusan Jabatan Perkhidmatan Awam. Oleh itu, isu Pejabat SUK tidak memberi maklumbalas adalah tidak berasas.

UPEN Tidak Memberi Maklumbalas

Pengadu telah memohon untuk mendapatkan Skim Pinjaman Tabung Pusingan Untuk Petani dan telah diluluskan oleh UPEN berjumlah sebanyak RM1000.00 dengan tempoh bayaran balik selama 24 bulan. Beliau tidak puashati kerana permohonannya untuk mengeluarkan wang tersebut didakwa tidak mendapat maklumbalas dari pihak UPEN.

Semakan mendapati Kerajaan Negeri adalah sebagai perantara sahaja. Pinjaman tidak dikeluarkan kerana pengadu sendiri masih belum menandatangani perjanjian dengan Bank Pertanian Cawangan. Perkara ini disahkan oleh Bank Pertanian dan pengadu telah dinasihatkan untuk berhubung terus dengan pihak bank bagi mendapatkan kemudahan pinjaman tersebut dengan mengekalkan syarat yang sama.

3. PIHAK BERKUASA TEMPATAN

- 3.1 Bagi tahun 2000, aduan mengenai Pihak Berkuasa Tempatan masin menunjukkan angka tertinggi di kalangan agensi di bawah pentadbiran kerajaan negeri. Walaupun jumlah aduan secara perbandingan adalah tinggi namun peratusan aduan yang diterima adalah menurun iaitu 49.5% berbanding 55.4% pada tahun 1999. Daripada jumlah tersebut sebanyak 312 kes telah disiasat dan 208 kes adalah berasas.
- 3.2 Aduan yang paling kerap dikenalpasti ialah kegagalan Pihak Berkuasa Tempatan mengambil tindakan terhadap mereka yang melanggar peraturan. Isu-isu lain ialah Pihak Berkuasa Tempatan tidak memberi maklumbalas terhadap aduan awam, lewat mengambil tindakan, tidak adil dalam membuat keputusan, kurang prihatin terhadap masalah yang dihadapi oleh orang awam.
- 3.3 Berikut adalah contoh kes yang berasas:

3.3.1 BPA.A/2000.06/PBT/3027

Lubang Terbiar Selepas Kerja Baik Pulih Siap

Pengadu memaklumkan bahawa ada pihak telah menggali lubang yang agak besar di belakang rumahnya kerana dikatakan terdapat sistem saluran tandas tersumbat, tetapi selepas kerja baik pulih disiapkan, lubang itu tidak dikambus semula. Akibatnya, lubang tersebut telah ditumbuhi rumput dan dibanjiri air bila hujan. Keadaan tersebut yang telah terbiar selama empat (4) tahun, kini menyebabkan dinding rumahnya mulai retak. Perkara ini telah dirujukan kepada Majlis Perbandaran tetapi tidak dijawab.

Semakan mendapati pihak majlis mengesahkan terdapat lubang ditempat yang dinyatakan dan pihaknya akan mengambil tindakan segera untuk mengambus lubang berkenaan. Pengadu yang dihubungi mengesahkan bahawa pihak majlis telah mengambil tindakan sepertimana yang dijanjikan.

3.3.2 **BPA.E/2000.01/PBT/2074**

Kerja Tanah Mengancam Penduduk Sekitar

Pengadu memberitahu bahawa kegiatan kerja-kerja tanah yang dilakukan oleh pemilik lot tanah bersebelahan yang tidak terkawal telah menyebabkan longkang besar di belakang rumah mereka telah ditimbusi oleh tanah. Mereka kluatir air yang tidak dapat mengalir keluar akan bertakung dan menjadi tempat pembiakan nyamuk. Selain itu, air yang bertakung ini juga akan meresap ke dalam tanah dan melemahkan struktur tanah berkenaan yang boleh menyebabkan tanah runtuh. Mereka telah beberapakali melaporkan akan masalah ini kepada pihak berkuasa tempatan yang berkenaan namun tiada sebarang tindakan diambil.

Aduan ini telah disampaikan ke majlis perbandaran yang berkaitan. Siasatan oleh majlis mendapati aduan adalah berasas dan pihaknya telah mendenda pemilik tanah berkenaan sebanyak RM5,000 kerana menjalankan kerja tanah tanpa kelulusan majlis. Pemilik tanah juga telah diminta membuka semula laluan asal longkang keluar yang telah dikambus tanah. Kes ini bukan terhadap agensi Kerajaan tetapi terhadap pemilik tanah berjiran.

3.4. Berikut adalah contoh kes yang tidak berasas:

3.4.1 **BPA.C/2000.07/PBT/3221**

Kedai Di Atas Rezab Jalan

Pengadu tidak puashati di atas tindakan pihak Majlis Perbandaran yang telah meluluskan pembinaan sederet rumah kedai di atas rizab jalan utama di kawasan perumahan. Beliau mendakwa rizab jalan berkenaan adalah jalan utama bagi penduduk-penduduk dan dengan adanya pembinaan tersebut telah menyebabkan kesukaran mereka untuk keluar dan masuk.

Semakan mendapati kelulusan yang diberi oleh Majlis Perbandaran pada 22.4.2000 kepada pemilik lot yang dinyatakan bagi tujuan mendirikan bangunan kedai adalah teratur. Tanah-tanah yang bersempadan dengan lot ini telah diluluskan pecah sempadan dan sekeliling kawasan juga telah diambil sabahagiannya untuk dijadikan rezab jalan dan telah pun digunakan oleh orang ramai. Bagaimana

pun oleh kerana lot ini tidak mohon pecah sempadan maka tanahnya tidak diambil oleh kerajaan untuk rezab jalan. Rasionalnya adalah disebabkan tanah ini sudahpun menghadap jalan besar dan tidak perlu rezab jalan. Dengan demikian, dakwaan pengadu yang mendakwa pembinaan kedai di atas rezab jalan adalah tidak berasas.

4. PENTADBIRAN TANAH

- 4.1 Masalah pentadbiran tanah juga adalah merupakan isu yang sering diadakan. Bagi tahun 2000 sebanyak 214 aduan diterima berbanding 142 kes yang diterima dalam tahun 1999. Sebanyak 156 kes telah diselesaikan dan 57 kes daripadanya didapati berasas.
- 4.2 Berdasarkan semakan yang dibuat didapati masalah yang dikemukakan adalah berpunca daripada tindakan Pejabat Tanah dan agensi yang berkaitan tidak memberi maklumbalas kepada pertanyaan yang dikemukakan oleh orang awam. Terdapat kes-kes lewat mengambil tindakan, lambat memproses sesuatu permohonan, pendaftaran, pindahmilik, perlanjutan tempoh pajakan atau bayaran pampasan. Bagaimana pun yang penting, orang awam akan berpuas hati sekiranya agensi dapat menjawab setiap persoalan yang dikemukakan iaitu agensi bersikap telus dalam tanggungjawabnya.
- 4.3 Berikut adalah contoh kes yang berasas:

4.3.1 BPA.F/2000.04/PTD/2604

Cukai Ke Atas Tanah Berubah-ubah

Pengadu mendakwa cukai terhadap tanahnya berubah-ubah. Cukai asal adalah sebanyak RM72.00, berubah kepada RM96.00 pada tahun 80an dan berubah lagi kepada RM132.00 pada akhir 90an atas alasan tanah beliau "Luar Simpanan Melayu". Pengadu tidak puas hati kerana di dalam geran jelas dinyatakan " Dalam Kawasan Rizab Melayu ", semakan yang dibuat di Jabatan Ukur juga menunjukkan tanahnya terletak di dalam Kawasan Simpanan Melayu. Berdasarkan fakta tersebut bantahan beliau diterima dan kadar cukai tanahnya telah diturunkan semula kepada yang asal iaitu RM72.00. Bagi mengelakan perkara yang sama berulang maka pada 27.4.2000 beliau telah mengemukakan surat kepada Pentadbir Tanah Daerah untuk membuat semakan dan pengesahan terhadap perkara ini.

Semakan mendapati Hakmilik pengadu yang didaftarkan pada 6.3.1972 tidak terdapat endorsmen Kawasan Simpanan Melayu dan cukai yang dikenakan di bawah Sek.101 KTN sebanyak RM96.00. Pada 11.2.1995 cukainya telah dinaikkan kepada RM132.00. Apabila pemilik tanah memohon mendapatkan pengesahan mengenai status

tanah ini maka PTD telah merujuk kepada Pengarah Ukur yang mengesahkan bahawa hakmilik terletak dalam Kawasan Simpanan Melayu mengikut PA 19849. Turutan dengan itu, pada 23.9.1999, PTD telah merujuk kepada Pengarah Tanah Dan Galian untuk mendapatkan kebenaran membetulkan status tanah mengikut Sek.380 KTN. Pada 21.10.1999 pembetulan status tanah telah didaftarkan dan dengan pembetulan ini maka tanah ini telah disahkan terletak di dalam Kawasan Simpanan Melayu dengan cukai sebenar yang dicatatkan adalah RM66.00 sahaja.

4.3.2 BPA.F/2000.06/PTD/2952

‘Jungle walk’ Tidak Diselenggara Dengan Sempurna

Pengadu yang bertugas sebagai pemandu pelancong mendakwa bahawa ‘Jungle walk’ di kawasan peranginan yang dinamakan tidak diselenggara dengan sempurna oleh Pejabat Tanah Daerah. Beliau memberitahu ada di antara trek yang terbiar dan dipenuhi dengan semak samun, pokok-pokok tumbang yang menghalang laluan trek dan tiadanya tanda tunjuk arah. Laluan yang paling bermasalah ialah laluan 2, 3, 10, 11, 13, 14 dan laluan 9A pula sangat merbahaya kerana kerap berlaku tanah runtuh. Beliau juga mendakwa sering terdengar rungutan daripada pelancong tentang perkara ini yang secara langsung boleh mendatangkan imej buruk kepada industri pelancongan tempatan.

PTD memaklumkan bahawa ‘jungle walk’ yang dimaksudkan bukan di bawah kawalseliaan mereka. Bagaimanapun perkara ini telah diberitahu kepada pihak bertanggungjawab iaitu Pejabat Perhutanan Daerah untuk kerja-kerja penyelenggaraan. Pegawai Hutan Daerah memberitahu bahawa kerja-kerja membersihkan dan baik pulih ‘jungle walk’ di laluan No. 2, 3, 9A, 10, 11 dan 13 sepertimana yang dilaporkan telah dilaksanakan. Pegawai Hutan Daerah juga memaklumkan bahawa pihaknya akan mengadakan papan tunjuk arah serta menandakan nama-nama pokok yang terdapat di sepanjang laluan untuk makluman kepada pengunjung.

4.3.3 BPA.E/2000.01/PTD/2045

Masalah Pindahmilik Hartanah

Pengadu memberitahu bahawa suaminya (Pemegang status Penduduk Tetap) telah membeli hartanah pada 9 April 1995. Bagaimanapun sehingga kini proses pindahmilik ke atas hartanah berkenaan masih belum diselesaikan oleh pejabat tanah atas alasan bayaran levi sebanyak RM 100,000.00 masih belum dijelaskan oleh suaminya sedangkan beliau telah dimaklumkan Peguam Pemaju bahawa pindaan terhadap KTN 1965 telah dibuat dengan menyatakan bahawa pembeli yang terlibat sebelum 27 Oktober 1995 dikecualikan dari membayar levi yang disyaratkan.

Semakan mendapati permohonan untuk kebenaran pindahmilik tanah dan pengecualian bayaran levi (warganegara asing) telah diluluskan oleh Kerajaan Negeri pada 7 Mac 2000. Permohonan untuk perserahan ke Pejabat Tanah Galian Negeri telah dikemukakan semula untuk pendaftaran dan pengeluaran hakmilik.

4.3.4 BPA/H/2000.04/PTD/2554

Perluasan Kelulusan Tapak TOL Bagi Penternakan Kerang

Pengadu mendakwa pihak Pejabat Tanah tidak prihatin dengan nasib para nelayan kerana tindakan mereka meluluskan pertambahan tapak penternakan kerang telah menyebabkan para nelayan tersebut kehilangan mata pencarian.

Setelah siasatan dibuat, Kerajaan Negeri telah mengukur semula tapak LMS ternakan kerang untuk tujuan penandaan semula kawasan penternakan.

4.3.5 BPA/I/2000.07/PTG/3301

Sijil Rujukan Lambat Dikeluarkan

Pengadu mendakwa lelongan kali ke dua ke atas tanah miliknya gagal mendapat sambutan. Oleh itu, mereka berusaha mendapatkan tarikh lelongan dari Mahkamah Tinggi. Namun, mereka mendakwa proses tidak dapat dilaksanakan kerana kelewatan Jabatan Tanah Dan Galian mengeluarkan Sijil Rujukan Hartanah yang dilelong.

Siasatan mendapati punca kegagalan ialah pihak Jabatan Tanah Dan Galian Negeri lewat mengemukakan Sijil Rujukan ke mahkamah adalah kerana fail berkenaan direkod telah selesai. Walaubagaimanapun, tindakan mengemukakan sijil tersebut ke mahkamah telah diambil.

4.3.6 BPA/H/11.99/PTD/10

Rayuan Terhadap Permohonan Tanah Kerajaan

Pengadu mendakwa telah menduduki tanah kerajaan sejak tahun 1941 dan telah memohon untuk mendapatkan geran kekal tetapi ditolak oleh pejabat tanah. Pada tahun 1996, pengadu membuat carian rasmi dan mendapati tanah itu diberimilik kepada pihak lain yang tidak mengusahakan tanah. Pengadu tidak puashati kerana dia tidak diberi keutamaan sebagai peneroka asal.

Setelah disiasat, didapati pihak Pejabat Tanah Dan Daerah sukar mengesan rekod tersebut kerana terlalu lama. Bagaimanapun semakan lanjut mendapati ianya telah menjadi tapak sekolah. Pengadu dinasihatkan berurusan terus dengan pihak PTD tersebut.

4.4 Berikut adalah contoh kes yang tidak berassas:

4.4.1 **BPA.D/2000.10/PTD/4499**

Penceroobohan Sempadan Tanah

Pengadu memaklumkan bahawa pada 1992, Kerajaan Negeri telah mengambil balik tanah Tanah Rezab Melayu seluas 43 ekar termasuk sebahagian tanah miliknya dan pada tahun 1998, kawasan ini telah dibangunkan dengan projek perumahan kos rendah dan sederhana oleh sebuah syarikat yang dilantik. Masalahnya ialah pengadu mendakwa pemaju ini telah mencerooboh tanah beliau dan pemilik-pemilik lain. Walaupun bantahan telah dibuat tetapi pemaju dikatakan tidak mengindahkan dan tidak menghentikan aktivitinya malahan laporan yang dibuat kepada Perbadanan Kemajuan Negeri dan Pentadbir Tanah Daerah juga dikatakan tidak diambil tindakan yang sewajarnya. Justeru itu, pengadu memohon agar perkara ini dapat diberikan perhatian dan diselesaikan.

Perbadanan Kemajuan Negeri memaklumkan bahawa pihaknya telah mengambil tindakan yang berkaitan dengan isu penceroobohan. Pemaju telah diberi amaran dan notis, pemaju juga telah menyiapkan "Tembok Penahan" sepanjang sempadan tanah yang terlibat serta membayar pampasan dan saguehati berjumlah RM6.00 s.k.p sepertimana yang dituntut oleh pemilik tanah. Isu bayaran sepertimana yang dinyatakan dalam Borang G adalah suatu yang perlu diperjelaskan kerana ia merupakan imbbangan bagi memenuhi kos yang dituntut oleh pemilik tanah iaitu bayaran pampasan Borang G dibayar kepada tuan tanah mengikut harga nilai RM0.92 s.k.p manakala perbezaan nilai pampasan sebanyak RM5.08 s.k.p yang dibayar dalam bentuk saguehati.

4.4.2 **BPA.F/2000.03/PTD/2331**

Pembatalan Lesen Menduduki Sementara

Pengadu tidak puas hati terhadap tindakan PTD yang disifatkan tidak adil kerana tidak memberikan Notis kepadanya untuk tidak menyambung lagi LMS atas tanah yang telah diusahakan oleh keluarganya sejak 1963 lagi. Tanah ini asalnya didaftarkan dan diluluskan kepada mending ayahny pada 1963. Mulai tahun 1973 tanah ini dipindah usaha kepada pengadu bersama 2 orang adiknya. Bagaimana pun mulai 1991 PTD enggan membaharui LMS, sebaliknya telah meluluskan kepada pihak lain untuk membangunkan tanah ini.

Semakan mendapati keputusan untuk tidak membaharui LMS mulai tahun 1991 adalah keputusan Pihak Berkuasa Negeri. Tanah ini telah diluluskan kepada Majlis Daerah secara hakmilik tetap untuk dimajukan secara usahasama dengan sebuah syarikat yang kemudiannya telah pun membangunkan Projek.

4.4.3 BPA.E/2000.04/PTD/2710

Mohon Kaji Semula Pindaan Rezab Jalan

Pengadu memaklumkan Pejabat Tanah Daerah (PTD) telah mengubah rezab jalan berhampiran tanahnya. Masalahnya ialah tanah pengadu dan beberapa pemilik-pemilik tanah lain yang sebelum ini berada ditepi jalan utama kini menghadapi kesukaran untuk keluar-masuk tanah masing-masing kerana tiada jalan akses. Tanah yang asalnya rezab jalan ini telah diluluskan kepada pihak lain secara TOL. Justeru itu, pengadu memohon agar PTD meneliti semula perkara ini dan mengadakan jalan akses untuk pemilik-pemilik tanah yang terlibat. PTD juga diminta menyemak semula pemberian TOL bagi tanah bekas rezab jalan ini kerana PTD didakwa ada menjanjikan bahawa ia akan diagihkan kepada pemilik-pemilik tanah berhampiran yang mana tanah mereka terlibat dengan pengambilan balik untuk rezab jalan yang baru.

Didapati tanah berkaitan dan lot-lot lain yang bersebelahan adalah berkepalakan (Frontage) jalan yang sedia ada. Jalan ini melalui tanah rezab untuk jalan dan tidak melalui tanah bermilik. Oleh itu masalah jalan akses bagi lot-lot berkaitan adalah tidak berbangkit. Mengenai pengeluaran Lesen Pendudukan Sementara (TOL) atas tanah rezab Kerajaan adalah hak Pihak Berkuasa Negeri (MMK) di bawah seksyen 42(1)(c) Kanun Tanah Negara. Bagaimanapun kelulusan yang dikeluarkan didapati telah juga mengambil kira jalan akses bagi tanah lot yang dinyatakan.

4.4.4 BPA/H/2000.12/PTD/4935

Hakmilik Tanah Telah Dirampas

Pengadu yang merupakan pemilik tanah yang tersebut di atas mendakwa anak tirinya telah merampas haknya sebagai penama tanah tersebut. Anak tirinya itu sekarang tinggal di atas tanah tersebut bersama keluarganya. Pengadu mendakwa sering dimarahi jika mengungkit tentang hal tanah itu.

Pengadu telah dinasihatkan untuk mengambil tindakan undang-undang kerana kes ini adalah di luar bidangkuasa BPA.

5. JABATAN AGAMA ISLAM DAN MAHKAMAH SYARIAH

- 5.1 Sebanyak 31 aduan diterima mengenai Jabatan Agama Islam Negeri pada tahun 2000. Daripada jumlah itu, 26 kes telah dapat diselesaikan dengan hanya 10 kes sahaja didapati berasas. Hanya 3 aduan diterima mengenai Mahkamah Syariah.

5.2 Antara aduan yang diterima adalah agensi tidak mengambil tindakan, tidak adil dalam membuat keputusan, Mahkamah lewat menyelesaikan kes dan sikap kakitangan yang tidak profesional semasa menjalankan tugas.

5.3 Berikut adalah contoh kes yang berasas:

5.3.1 **BPA.H/2000.01/PA/2070**

Salahlaku Naib Khadi, Imam dan Guru Ta'mir

Kumpulan Bertindak Penduduk Kampung tidak puashati dengan tingkahlaku Naib Kadhi yang juga merupakan Imam dan Guru Ta'mir kawasan berkenaan. Mereka mendakwa di antara tindakan tidak beretika yang kerap dilakukan oleh penama berkenaan ialah seperti terlibat dalam pergaduhan dengan penduduk kampung. Akibat daripada perbuatan tersebut bukan sahaja memberikan imej buruk kepada agama Islam tetapi juga telah menggugat keharmonian masyarakat sekampung.

Siasatan mendapati dakwaan penduduk mengenai salahlaku Imam berkenaan adalah berasas. Jabatan Agama Islam Negeri telah menarik balik jawatan penama mulai 10.3.2000.

5.3.2 **BPA.H/2000.04/PA/2586**

Tuntutan Perceraian Lewat Diputuskan

Pengadu memberitahu bahawa beliau telah mengemukakan tuntutan perceraian di Mahkamah Syariah pada bulan Mei 1999, namun sehingga kini beliau mendakwa tidak mendapat sebarang maklumbalas dari Mahkamah berkenaan berhubung dengan permohonan tersebut.

Semakan mendapati kes ini telah selesai perbicaraannya pada 25 Mei 2000 di Mahkamah Syariah dan telah didaftarkan perceraian di Pejabat Agama Islam. Walau pun pihak-pihak berkaitan tidak memberikan alasan ke atas kelewatan yang berlaku, namun dakwaan pengadu mengenai kelewatan adalah berasas.

5.3.3 **BPA/L/2000.07/PA/3300**

Tidak Puashati Dilucutkan Jawatan Imam Masjid Tanpa Sebab

Pengadu merupakan seorang imam yang dilantik mengadu telah menerima notis pemberhentian jawatan sebagai Imam berkuatkuasa 1 Julai 2000 tanpa dimaklumkan sebab-sebab dilucutkan jawatan tersebut.

Setelah dirujuk kepada Jabatan Agama Islam Negeri, mereka tetap dengan keputusan mereka untuk melucutkan jawatan imam tersebut walaupun sebab-sebab perlucutan jawatan tidak dijelaskan oleh mereka.

5.3.4 BPA.F/2000.07/PA/3333

Permohonan Mengecat Bangunan Wakaf

Pada 9.6.1999, Jawatankuasa Masjid Jamek telah mengemukakan permohonan peruntukan sebanyak RM2,000.00 kepada Majlis Agama Islam dan Adat Resam Melayu untuk tujuan mengecat bangunan wakaf yang terletak diperkarangan Masjid. Melalui surat bertarikh 30.6.1999, pihak Majlis memaklumkan agar Jawatankuasa Masjid memohon kepada Jabatan Agama Islam Negeri dan surat permohonan telah dikemukakan pada 8.7.1999. Bagaimana pun hingga kini permohonan tersebut tidak mendapat maklumbalas daripada Jabatan Agama Islam Negeri. Justeru itu, Jawatankuasa Masjid merayu agar permohonan mereka mendapat perhatian dan seterusnya dipertimbangkan.

Jabatan Agama Islam Negeri mengesahkan bahawa pihaknya ada menerima permohonan pengecat bangunan wakaf daripada Jawatankuasa Masjid Jamek pada 14.7.99 dan telah direkodkan walau pun tidak mendapat ulasan daripada Pejabat Agama Islam Daerah. Bagaimana pun dengan peruntukan Jabatan yang terhad menyebabkan permohonan yang diterima tidak dapat diluluskan. Keutamaan hanya diberi bagi kerja kritikal yang melibatkan kebocoran bumbung, pendawaian, tandas dan tempat wuduk dan seumpamanya. Bagi memenuhi kehendak semua permohonan maka pihak Jabatan akan memberi pertimbangan mengikut keutamaan berdasarkan peruntukan semasa. Jawatankuasa Masjid Jamek telah dimaklumkan mengenai perkara ini.

5.4 Berikut adalah contoh kes yang tidak berassas:

5.4.1 BPA.N/2000.10/MAHSYA/4343

Mahkamah Syariah Lewat Keluar Surat Cerai

Pengadu tidak puashati di atas kelewatan pihak Mahkamah Rendah Syariah mengeluarkan surat cerai kepada beliau walaupun kes tersebut telah selesai dibicarakan pada tahun 1998.

Mahkamah Rendah Syariah menyatakan bahawa sebaik sahaja keputusan dijatuhkan, hakim akan mengingatkan pemohon dan responden untuk hadir semula ke mahkamah untuk mendapatkan perintah bertulis yang dikeluarkan selepas 14 hari dari tarikh sabitan. Namun, kedua-keduanya tidak berbuat demikian dan tidak pernah menghubungi mahkamah untuk bertanyakan hal itu. Bagaimana pun, pengadu telah dinasihatkan hadir ke mahkamah untuk mendapatkan perintah asal bagi membolehkan beliau mendapatkan surat cerai daripada pihak Jabatan Hal Ehwal Agama Islam Negeri.

5.4.2 BPA.I/2000.08/MAHSYA/3461

Tidak Puas Hati Terhadap Jabatan Agama Islam

Pengadu memaklumkan telah membuat aduan kepada Jabatan Agama Islam Negeri mengenai insiden beliau dipukul oleh suaminya. Pada 26 Jun 2000 beliau telah menghubungi semula Jabatan untuk mengetahui perkembangan kesnya tetapi diberitahu bahawa fail berkaitan tidak dapat dikesan. Justeru itu, beliau telah membuat laporan polis berhubung dengan 'kehilangan' fail berkenaan kerana mensyaki ada pihak tertentu di Pejabat Agama Islam Daerah yang mempunyai kaitan dengan suaminya.

Semakan mendapati kes dibuka di Bahagian Penguatkuasaan Jabatan Agama Islam Negeri. Tidak berlaku kehilangan fail, cuma apa yang terjadi ialah penyerahan fail tidak dicatatkan dalam Buku Induk Penerimaan dan Penyerahan Kertas Siasatan (IP). Bagaimana pun setelah mendapat kerjasama semua saksi didapati siasatan akhirnya dapat disempurnakan, kes telah dikemukakan kepada mahkamah pada 14.7.2000 dan didaftarkan pada 31.7.2000. Seterusnya perbicaraan bagi kes ini telah ditetapkan pada 3.10.2000 di Mahkamah Rendah Syariah.

5.4.3 BPA.U/L27/I/9-99/PA/1

Tidak Puashati Dengan Pegawai Mahkamah

Pengadu mendakwa bekas isterinya telah melarikan anak-anak mereka walaupun ada perintah hak penjagaan dan Mahkamah Syariah tidak mengambil tindakan. Beliau telah membuat aduan polis dan meminta sekali lagi supaya Mahkamah Syariah mengambil tindakan tapi terang-terang disisihkan. Malahan, beliau telah dikasari dengan bahasa dan sikap yang tak sepatutnya ada pada seorang pejawat awam di Jabatan Agama Islam.

Didapati kes ini hanya diperbesarkan oleh pengadu dan pihak dituduh menafikan sikap kasarnya kepada pengadu. Sebaliknya, pengadu didapati bersikap negatif kerana kurang memahami proses perundangan mahkamah serta tidak mematuhi syarat-syarat perjanjian yang menyatakan bahawa perjanjian di antara pengadu dan penentang pada peringkat awal ialah perjanjian sementara dan kedua-duanya bersetuju dengan syarat perjanjian itu.

6. PIHAK BERKUASA AIR

- 6.1 Bagi tahun 2000 sebanyak 58 aduan diterima terhadap Pihak Berkuasa Air berbanding 10 aduan diterima bagi tahun 1999. Sebanyak 43 kes telah diselesaikan dengan hanya 27 kes sahaja didapati berasas.

6.2 Antara aduan yang diterima ialah gangguan bekalan, lewat atau tidak mengambil tindakan terhadap aduan awam, tidak memberi maklumbalas, caj yang berlebihan dan lewat mengembalikan wang cagaran.

6.3 Berikut adalah contoh kes yang berasas:

6.3.1 BPA.E/2000.02/BA/2232

Gangguan Bekalan Air

Gangguan bekalan air ke kampung pergadu sering berlaku terutama semasa cuti umum atau hari-hari perayaan. Aduan mengenainya telah dibuat, namun Jabatan Bekalan Air daerah tidak mengambil tindakan terhadap perkara ini.

Jabatan Bekalan Air Negeri mengakui terdapat beberapa kawasan dalam daerah berkenaan sering mengalami gangguan bekalan. Bagaimana pun mulai Januari 2000 dengan beroperasi sepenuhnya sebuah Loji Rawatan Air (LRA) yang baru dijangka dapat menyelesaikan masalah gangguan bekalan. LRA ini mampu membekalkan tambahan sebanyak satu juta gelen sehari.

6.3.2 BPA.F/2000.07/BA/3334

Kadar Bayaran Air Berbeza-beza

Pengadu yang mempunyai perniagaan gerai tidak puashati dengan penetapan tarif bayaran bil air yang berbeza di lot-lot kedai berkenaan. Beliau mendakwa terdapat 3 lot dikenakan tarif perniagaan iaitu RM20.00 sebulan tetapi satu lot lagi dikenakan tarif rumah kediaman iaitu RM3.00 sebulan. Oleh itu, beliau memohon agar Jabatan Bekalan Air menyemak semula kadar yang dikenakan.

Jabatan Bekalan Air memaklumkan telah berlaku kesilapan yang tidak disengajakan mengenai Kod Bekalan yang dikenakan kepada akaun bekalan air untuk premis yang berkaitan, sepatutnya CO dan bukan AO. Bagaimana pun tindakan pembetulan telah diambil.

6.3.3 BPA.L/2000.09/BA/4041

Air Paip Kotor

Pengadu tidak puas hati kerana pihak Jabatan Bekalan Air tidak mengambil tindakan terhadap aduannya berhubung masalah bekalan air paip yang bercampur lumpur.

Pihak JBA telah mengambil tindakan mencuci paip-paip air retikulasi dan kolam air simpanan secara lebih kerap serta melaksanakan kerja-kerja "scouring".

6.4 Berikut adalah contoh kes yang tidak berasas:

6.4.1 **BPA.B/2000.07/BA/3299**

Tuntutan Mengembalikan Wang Deposit

Pengadu mewakili pengguna lain memberitahu telah mengemukakan permohonan kepada Jabatan Bekalan Air untuk mendapatkan kembali deposit bekalan air sebanyak RM 500.00 pada 14 Mei 2000, namun sehingga kini tidak mendapat sebarang jawapan dari JBA berkenaan.

JBA memaklumkan bahawa mereka tidak dapat membuat penyemakan kerana rekod disimpan menerusi nombor akaun pengguna sendiri. Untuk menyelesaikan tuntutan tersebut, JBA menasihatkan agar pengadu menghubungi pegawai yang dinamakan untuk mengemukakan maklumat lanjut.

6.4.2 **BPA.F/2000.07/BA/3335**

Kemudahan Bekalan Air

Pengadu yang mewakili penduduk-penduduk kampung merasa tidak puashati kerana sehingga kini kampung mereka masih belum mendapat kemudahan bekalan air paip ke rumah-rumah. Perkara ini telah disuarakan kepada banyak pihak tetapi tiada tindakan diambil hingga kini. Beliau memberitahu bahawa kampung-kampung yang bersebelahan telah mendapat kemudahan tersebut dan merayu agar bekalan air paip ke kampung mereka dapat disegerakan.

Pejabat JBA menjelaskan bahawa pihaknya tidak ada menerima sebarang permohonan daripada mana-mana pihak mengenai pemasangan kemudahan bekalan air termasuk kampung yang berkaitan. Bagaimana pun perkara ini akan dimasukkan ke dalam program Cadangan Projek Bekalan Air Luar Bandar (BALB) bagi tahun 2001.

6.4.3 **BPA.L/2000.10/BA/4478**

Menuntut Kos Membaiki Paip Pembentungan

Pengadu ingin membuat tuntutan pemulangan kos membaiki paip pembentungan yang didakwa dipecahkan oleh pihak JBA semasa membaiki paip airnya yang pecah.

Pihak Jabatan Bekalan Air melaporkan bahawa semasa mereka tiba di rumah pengadu, tempat tersebut telah sedia basah akibat kebocoran. Apabila kerja-kerja menggorek dilakukan, didapati penyambungan 'ferrule' paip telah putus dan ianya terus dibaiki. Sementara itu, lubang yang digali telah pun ditimbus dan dibaiki seperti sediakala. Oleh itu kerosakan paip pembentungan pengadu tidak kena mengena dengan kerja pembaikan paip JBA.

BAB 5

LAPORAN PRESTASI CAWANGAN-CAWANGAN BIRO PENGADUAN AWAM

1. PENDAHULUAN

Dengan pengkuatkuasaan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 4 Tahun 1992, BPA dibenar menubuhkan Pejabat Cawangan untuk menjalankan aktivitinya serta memudahkan orang awam mengemukakan aduan.

Sebanyak empat cawangan telah dibuka iaitu Cawangan Utara di Pulau Pinang, Cawangan Timur di Kuala Terengganu, Cawangan Tengah di Kuala Lumpur dan Cawangan Selatan di Johor Bahru. Bagi Sabah dan Sarawak, Kerajaan Negeri menubuhkan Pejabat Biro Pengaduan Awam Negeri masing-masing yang bekerjasama rapat dengan BPA Jabatan Perdana Menteri dalam penyelesaian kes aduan.

Setiap Cawangan BPA mempunyai seorang Pengarah, 2 Pegawai Penyiasat dan 4 orang staf sokongan. Tugas utama pejabat Cawangan ialah menerima dan menyelesaikan aduan mengenai masalah tempatan, khususnya terhadap jabatan peringkat negeri dan pihak berkuasa tempatan. Pejabat Cawangan juga perlu menjalankan program kaunter aduan bergerak di wilayahnya. Tujuan BAB ini ialah memberi laporan mengenai prestasi Pejabat Cawangan BPA bagi tahun 2000. Inilah julung-julung kalinya Laporan Tahunan BPA memuatkan laporan prestasi cawangan-cawangannya dalam BAB yang berasingan.

2. KES-KES YANG DIKENDALIKAN OLEH CAWANGAN-CAWANGAN

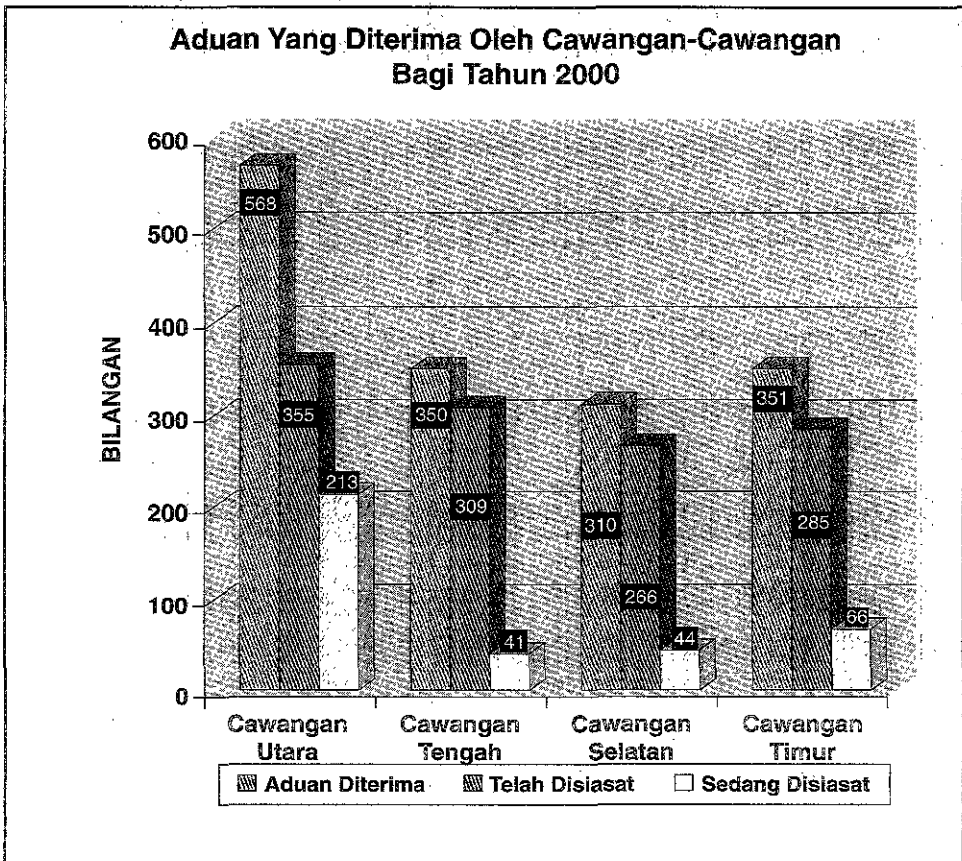
2.1 Jumlah Aduan

Dalam tahun 2000, BPA Cawangan telah menerima sebanyak 1579 aduan dan 1498 daripadanya iaitu 94.9% telah disiasat. Jumlah aduan yang diterima dan disiasat adalah seperti yang ditunjukkan dalam Jadual I.

Jadual I

Aduan Yang Diterima Oleh Cawangan-Cawangan
Bagi Tahun 2000

Cawangan	Aduan Diterima	Telah Disiasat	Sedang Disiasat
Cawangan Utara	568	355	213
Cawangan Tengah	350	309	41
Cawangan Selatan	310	266	44
Cawangan Timur	351	285	66
Jumlah	1579	1215	364



2.2 Aktiviti Cawangan-Cawangan

2.2.1 Kaunter Aduan Bergerak

Sepanjang tahun 2000, BPA Cawangan telah berjaya mengendalikan 77 stesen harian di bawah Program Kaunter Aduan Bergerak. Tumpuan program ini adalah di pekan-pekan kecil dan kawasan di pedalaman. Seramai 498 orang awam telah mengunjungi Kaunter Aduan Bergerak BPA sepanjang tempoh tersebut. Daripada jumlah tersebut sebanyak 262 kes memerlukan siasatan lanjut manakala bakinya hanya diberi khidmat nasihat mengenai aspek-aspek tugas dan tanggungjawab agensi kerajaan. Selain daripada itu, BPA cawangan juga mengadakan program kaunter aduan bergerak di jabatan/agensi Kerajaan dengan cara menempatkan risalah/borang aduan di kaunter jabatan berkenaan untuk kemudahan orang awam.

2.2.2 Pameran

Di samping program Kaunter Aduan Bergerak, BPA Cawangan juga mengadakan pameran bagi memberi penerangan kepada orang awam mengenai aktiviti BPA. Lokasi yang dipilih untuk mengadakan pameran ini adalah di tempat tumpuan orang ramai seperti pusat membeli belah, majlis anjuran institusi pengajian tinggi sempena majlis konvokesyen dan pasar awam. Selain pameran, risalah-risalah mengenai peranan BPA juga diedarkan kepada orang ramai yang hadir pada hari pameran tersebut.

2.2.3 Program Publisiti

Bagi meningkatkan kesedaran orang ramai tentang kewujudan dan peranan BPA maka beberapa program publisiti telah diadakan seperti mengedarkan buku-buku laporan tahunan kepada agensi-agensi Kerajaan dan orang ramai, penyebaran maklumat melalui radio dan suratkhobar dan mengadakan perbincangan dengan jabatan/agensi Kerajaan.

2.2.4 Sistem Komputer BPA

Bermula pada tahun 2000 penggunaan IT dalam pengendalian pengaduan awam telah diperluaskan di cawangan-cawangan. Rekod manual telah digantikan dengan sistem berkomputer. Segala bentuk maklumat boleh diperolehi secara "online" di antara semua pegawai yang mempunyai kuasa di peringkat tertentu untuk melihat, menyemak dan mengemaskinikan maklumat. Dengan penggunaan IT ini terbukti telah meningkatkan lagi prestasi cawangan dalam pengendalian pengaduan awam dan dengan sendirinya penggunaan kertas telah berkurangan.

2.3. Penutup

Sepanjang tahun 2000, BPA Cawangan telah menerima sebanyak 36 surat penghargaan daripada orang awam untuk perkhidmatan yang diberikan dalam menyelesaikan aduan-aduan mereka. Surat penghargaan seumpama ini adalah pemangkin yang mendorong pegawai BPA mempertingkatkan lagi kualiti, kecekapan dan keberkesanan perkhidmatannya kepada orang awam.

**Bilangan Pengadu Dan Aduan Yang Diterima Dalam
Program Kaunter Aduan Bergerak 2000 Ibu Pejabat**

No.	Tarikh	Stesen	Jumlah Pengadu	Jumlah Aduan
1.	22.02.2000	Selising, Pasir Puteh	57	11
2.	24.02.2000	Kuala Besut, Terengganu	3	2
3.	27.05.2000	Kuala Kangsar, Perak	7	10
4.	29.05.2000	Pasir Mas, Kelantan	2	3
5.	21.05.2000	Kangar, Perlis	10	11
6.	01.06.2000	Padang Besar, Perlis	2	3
7.	12.07.2000	Sg. Lembing, Pahang	10	11
8.	13.07.2000	Kuala Pahang, Pahang	13	16
9.	08.08.2000	Nilai, Negeri Sembilan	2	7
10.	10.08.2000	Kajang, Selangor	2	0
11.	18.09.2000	Ranau, Sabah	20	6
12.	20.09.2000	Sandakan, Sabah	30	24
13.	22.09.2000	Tawau, Sabah	130	85
14.	25.09.2000	Kota Belud, Sabah	17	17
15.	27.09.2000	Keningau, Sabah	8	8
16.	29.09.2000	Kota Kinabalu, Sabah	11	11
		JUMLAH	324	224

**Bilangan Pengadu dan Aduan Yang Diterima
Dalam Program Kaunter Aduan Bergerak Tahun 2000
Cawangan Wilayah Utara**

No.	Tarikh	Stesen	Jumlah Pengadu	Jumlah Aduan
1.	26.01.2000	Balik Pulau, Pulau Pinang	4	4
2.	01.02.2000	Yan , Kedah	8	5
3.	21.02.2000	Kuala Kangsar, Perak	7	5
4.	22.02.2000	Kampar, Perak	20	18
5.	22.03.2000	Abi, Perlis	8	6
6.	23.03.2000	Jitra, Kedah	4	3
7.	11.04.2000	Kulim, Kedah	3	2
8.	12.04.2000	Baling, Kedah	1	1
9.	03.05.2000	Sitiawan, Perak	6	2
10.	04.05.2000	Teluk Intan, Perak	10	7
11.	23.05.2000	Nibong Tebal, Pulau Pinang	6	4
12.	06.06.2000	Gerik, Perak	6	3
13.	04.07.2000	Pendang, Kedah	0	0
14.	05.07.2000	Arau, Perlis,	9	4
15.	25.07.2000	Parit Buntar, Perak	1	0
16.	26.07.2000	Taiping , Perak	3	2
17.	15.08.2000	Bandar Bharu, Kedah	3	1
18.	16.08.2000	Kepala Batas, Pulau Pinang	0	0
19.	05.09.2000	Kuala Perlis, Perlis	7	1
20.	14.09.2000	Parit, Perak	3	2
		JUMLAH	109	70

**Bilangan Pengadu dan Aduan Yang Diterima
Dalam Program Kaunter Aduan Bergerak Tahun 2000
Cawangan Wilayah Selatan**

No.	Tarikh	Stesen	Jumlah Pengadu	Jumlah Aduan
1.	24.01.2000	Pontian, Johor	8	3
2.	21.02.2000	Buluh Kasap, Segamat	9	4
3.	22.02.2000	Segamat, Johor	2	2
4.	01.03.2000	Kulai, Johor	1	0
5.	02.03.2000	Pasir Gudang, Johor	2	0
6.	27.03.2000	Pengerang, Johor	0	0
7.	28.03.2000	Kota Tinggi, Johor	8	1
8.	17.04.2000	Benut, Johor	5	4
9.	24.04.2000	Sedili, Johor	4	2
10.	02.05.2000	Parit Raja, Batu Pahat, Johor	6	2
11.	29.05.2000	Endau, Johor	4	2
12.	30.05.2000	Mersing, Johor	1	1
13.	21.06.2000	Alor Gajah, Melaka	8	2
14.	26.06.2000	Senai, Johor	17	10
15.	17.07.2000	Pagoh, Johor	3	0
16.	18.07.2000	Muar, Johor	3	2
17.	20.07.2000	Rengit, Batu Pahat, Johor	5	2
18.	02.08.2000	Simpang Rengam, Johor	9	2
19.	03.08.2000	Kluang, Johor	10	6
20.	22.08.2000	Kotaraya, Johor Bahru	4	1
		JUMLAH	218	92

**Bilangan Pengadu dan Aduan Yang Diterima
Dalam Program Kaunter Aduan Bergerak Tahun 2000
Cawangan Wilayah Tengah**

No.	Tarikh	Stesen	Jumlah Pengadu	Jumlah Aduan
1.	25.1.2000	Bukit Bintang Plaza, K.L.	15	2
2.	27.2.2000	Saifuan Plaza, K.L.	7	1
3.	28.2.2000	Tanjung Karang, Selangor	13	13
4.	7.3.2000	Kuala Pilah, Negeri Sembilan	9	3
5.	22.3.2000	Gombak	9	5
6.	30.3.2000	Shah Alam, Selangor,	4	3
7.	4.4.2000	Lancang, Pahang	17	15
8.	17.4.2000	Pasir Panjang, Port Dickson	7	1
9.	9.5.2000	Kg. Sudu, Benta	13	13
10.	17.5.2000	Kg. Kilang Padi, Labu, N.S.	25	5
11.	27.5.2000	Kendau, Temerloh	14	9
12.	2.6.2000	Tanah Rata, Cameron Highlands	28	22
13.	28.7.2000	Kuala Medang	8	6
14.	29.7.2000	Kg. Sri Gemas, N.S.	8	7
15.	28.8.2000	Jempol, Bahau, N.S.	5	3
16.	26.10.2000	Kuala Lipis, Pahang	9	6
		JUMLAH	191	114

**Bilangan Pengadu dan Aduan Yang Diterima
Dalam Program Kaunter Aduan Bergerak Tahun 2000
Cawangan Wilayah Timur**

No.	Tarikh	Stesen	Jumlah Pengadu	Jumlah Aduan
1.	26.01.2000	Besut, Terengganu	3	1
2.	25.02.2000	Batu Rakit, Terengganu	10	5
3.	26.03.2000	Dewan Pusat Khidmat DUN Beserah (Taklimat BPA/JKK)	35	9
4.	26.03.2000	Balok, Kuantan, Pahang	3	1
5.	26.03.2000	Cherating, Kuantan	15	9
6.	29.03.2000	Pejabat Penghulu Pekan	4	4
7.	30.03.2000	Keratong, Muadzam Shah (Taklimat BPA/JKK)	45	11
8.	25.04.2000	Mukim Perak, Temerloh	6	6
9.	26.04.2000	Maran, Pahang	3	3
10.	23.07.2000	Pasir Putih, Kelantan	5	2
11.	24.07.2000	Machang, Kelantan	3	2
12.	28.07.2000	Kuala Krai, Kelantan	3	3
13.	16.08.2000	Kuala Medang	8	6
14.	17.08.2000	Perupok, Bachok	4	4
15.	20.09.2000	Pejabat Penghulu Rompin (Taklimat BPA/JKK)	25	10
16.	21.09.2000	Endau, Rompin	5	3
		JUMLAH	177	79

**UCAPAN Y.B. TAN SRI BERNARD GILUK DOMPOK,
MENTERI DI JABATAN PERDANA MENTERI
DI MAJLIS PERASMIAN KAUNTER ADUAN BERGERAK
BIRO PENGADUAN AWAM (BPA)
DI DAERAH RANAU PADA 18 SEPTEMBER 2000**

Saya mengucapkan terima kasih kepada pihak penganjur khususnya Biro Pengaduan Awam (BPA), Jabatan Perdana Menteri (JPM), Biro Pengaduan Awam Sabah dan Pejabat Daerah Ranau kerana menjemput saya untuk hadir dan merasmikan Kaunter Aduan Bergerak bagi Daerah Ranau pada hari ini.

Pelaksanaan Kaunter Aduan Bergerak BPA ini adalah selaras dengan objektif Kerajaan untuk meningkatkan prestasi perkhidmatan awam di negara ini. Sehubungan ini, kerjasama erat dan perkongsian bijak di antara Biro Pengaduan Awam Persekutuan dan Biro Pengaduan Awam Negeri Sabah harus diteruskan dan wajar dicontohi oleh setiap jabatan dan agensi Kerajaan di negara ini. Saya yakin dengan adanya perkongsian bijak ini, kecemerlangan perkhidmatan awam di negara ini amnya dan di negeri Sabah khasnya akan terus mantap di masa-masa akan datang.

Perkhidmatan awam yang responsif kepada perubahan adalah di antara faktor utama ke arah membentuk satu budaya kerja cemerlang yang mengutamakan kualiti, produktiviti dan kepuasan kepada pelanggan. Harapan rakyat terhadap keupayaan perkhidmatan awam selalunya tinggi dan kadang-kala harapan tinggi rakyat ini amat sukar untuk dipenuhi oleh pihak perkhidmatan awam.

Oleh itu, para penjawat awam bukan sahaja merupakan seorang pemberi perkhidmatan tetapi juga bertanggungjawab untuk membangunkan ekonomi dan menguatkuasakan undang-undang dengan penuh dedikasi, adil dan amanah. Perkhidmatan awam wajar mempunyai moral '*obligation*' yang tinggi bagi menangkis tohmahan rasuah, salahguna kuasa dan amalan buruk laku terhadap perkhidmatan awam. Ini penting bagi memastikan kepercayaan rakyat terhadap perkhidmatan awam di negara ini tidak terjejas.

Sehubungan ini, Kerajaan menubuhkan BPA yang merupakan saluran untuk rakyat mengadu kepada Kerajaan mengenai mana-mana agensi perkhidmatan awam yang tidak melaksanakan tanggungjawabnya kepada rakyat. Melalui BPA, Kerajaan akan mengambil tindakan rawatpulihan serta memperbaiki kelemahan sistem dan prosedur yang ada. Kerajaan melalui BPA juga akan mengesyorkan agar tindakan tatatertib dikenakan kepada pegawai yang cuai dan kurang cekap bagi memastikan kecemerlangan perkhidmatan awam yang berterusan kepada rakyat.

Usaha BPA menyediakan Laporan Tahunan yang memuatkan kes-kes aduan yang telah disiasat serta kes-kes yang telah diselesaikan adalah bukti jelas komitmen BPA ke arah memantapkan kecemerlangan perkhidmatan awam. Saya menyarankan kepada semua Ketua-Ketua Jabatan Persekutuan dan Negeri untuk menjadikan Laporan Tahunan berkenaan sebagai rujukan bagi mengatasi kelemahan-kelemahan dan mengambil

langkah-langkah pencegahan agar kes-kes yang sama tidak berulang kembali di Kementerian dan Jabatan masing-masing. Perkara ini penting kerana sehingga akhir Ogos 2000, kira-kira 60 peratus aduan terdiri dari kes-kes kelewatan Kementerian dan Jabatan untuk mengambil tindakan.

Saya difahamkan BPA juga akan mengadakan kemudahan kaunter aduan awam di semua Pejabat Pos, Pejabat Daerah, Pihak Berkuasa Tempatan, Pejabat Penghulu serta pejabat-pejabat kerajaan yang lain. Program ini akan dilaksanakan secara besar-besaran setelah ianya dipersetujui oleh agensi-agensi terbabit. Saya fikir langkah ini akan membuka saluran aduan yang berkesan kepada rakyat memandangkan setiap aduan yang dikemukakan kepada BPA adalah mudah dan murah.

Dengan adanya Kaunter Aduan Bergerak ini, jangkauan operasi BPA semakin luas sehingga ke kawasan luar bandar. Ini juga merupakan salah satu program Mesra Rakyat yang bertujuan untuk menolong rakyat di pedalaman yang kurang kemudahan awam serta sukar mendapatkan perkhidmatan awam dari agensi-agensi kerajaan. Saya berharap rakyat di luar bandar akan tampil ke hadapan untuk memberikan maklumbalas kepada Kerajaan mengenai kualiti dan keupayaan perkhidmatan awam di kawasan masing-masing.

Untuk menambahbaikkan kualiti perkhidmatan BPA, prestasi para pegawai BPA juga akan dinilai sendiri oleh rakyat khususnya para pengadu yang menggunakan perkhidmatan BPA. Para pengadu hanya perlu mengisi satu borang khas. Cara ini yang bermula pada bulan September 2000 juga dikenali sebagai Program Indeks Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction Index). Maklumbalas ini bertujuan untuk menilai kualiti perkhidmatan para pegawai BPA dari segi ketepatan masa, layanan atau kualiti penyelesaian yang telah dicapai.

Selain itu, Mesyuarat Khas juga akan diadakan yang dipengerusikan oleh Ketua Setiausaha Kementerian atau Ketua Jabatan yang terlibat dengan aduan-aduan berkenaan yang diperolehi menerusi Kaunter Aduan Bergerak atau sumber-sumber lain. Mesyuarat Khas ini akan dihadiri bersama oleh pegawai-pegawai BPA. Melalui cara ini, adalah diharapkan aduan-aduan awam akan dapat diatasi secara segera dan berkesan tanpa perlu banyak surat-menyurat sepertimana yang berlaku sekarang.

Jika pendekatan ini berjalan lancar, Piagam Pelanggan BPA akan dapat dipendekkan dari 3 bulan kepada 2 bulan bagi menyelesaikan satu-satu kes aduan. Kerajaan telah mencuba pendekatan ini di sebuah daerah di Semenanjung Malaysia dengan hasil yang memberangsangkan iaitu hampir 70 peratus daripada kes-kes aduan telah dapat diselesaikan. Sementara bakinya yang tidak dapat diselesaikan adalah melibatkan permohonan peruntukan kewangan yang prosesnya mengambil masa.

Untuk menjamin perkhidmatan awam yang berkualiti secara berterusan, Kerajaan telah bersetuju untuk menambah kuasa BPA. Kuasa tersebut bukan sahaja kuasa menyiasat kes-kes salahguna kuasa, salah laku penjawat awam, tetapi juga memperakukan tindakan tatatertib terhadap mereka yang sengaja melambat-lambatkan tindakan atau cuai atau memberi maklumat palsu kepada BPA.

Syor mengenakan tindakan tatatertib akan dikemukakan kepada Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam (JKTPA) yang dipengerusikan oleh Ketua Setiausaha Negara

untuk pertimbangan. Jika keputusan Jawatankuasa ini tidak diambil tindakan oleh agensi terbabit, maka syor dan perakuan tersebut akan dibawa ke Mesyuarat Jawatankuasa Khas Kabinet Mengenai Keutuhan Pengurusan Kerajaan yang dipengerusikan oleh Y.A.B Timbalan Perdana Menteri atau jawatankuasa yang lebih tinggi mengikut kesesuaiannya.

Rakyat harus memanfaatkan sepenuhnya peluang-peluang berikutan kerancangan perkembangan Teknologi Maklumat di negara ini. Kerajaan juga telah melaksanakan Kerajaan Elektronik bagi melicinkan perkhidmatannya kepada rakyat di negara ini. Selaras dengan pelaksanaan Kerajaan Elektronik ini, BPA kini menggunakan Teknologi Maklumat dalam sistem pengendalian aduannya sejak bulan November 1999. Melalui fasa pertama, rakyat boleh membuat aduan melalui internet dan e-mail, di samping pengadu boleh mengikuti status kemajuan aduan masing-masing melalui internet. Ini merupakan satu pendekatan positif yang diambil oleh BPA untuk meningkatkan ketelusan pengurusan pengaduan daripada orang awam.

Pada fasa kedua pula, BPA akan memperkenalkan sistem pengurusan aduan-aduan yang diterima kepada beberapa agensi yang sering menjadi tumpuan aduan rakyat seperti Jabatan Imigresen, Jabatan Polis, Jabatan Pendaftaran Negara, Kumpulan Wang Simpanan Pekerja, Bahagian Pinjaman Perumahan Kerajaan, Dewan Bandaraya Kuala Lumpur dan Lembaga Hasil Dalam Negeri.

Saya menyeru kepada rakyat yang tidak berpuas hati dengan perkhidmatan awam Kerajaan agar terus membuat aduan di atas masalah yang mereka hadapi kepada BPA. Kerajaan sentiasa bersikap positif dan menerima aduan rakyat sebagai maklumbalas rakyat yang berguna untuk mempertingkatkan prestasi agensi-agensi kerajaan.

Sebelum mengakhiri ucapan ini, saya sekali lagi mengucapkan terima kasih kepada BPA Persekutuan dan Negeri Sabah, Pejabat Daerah Ranau serta semua agensi kerajaan yang terlibat untuk menjayakan program ini. Dengan kata-kata ini, saya dengan sukacitanya merasmikan Kaunter Aduan Bergerak BPA bagi Negeri Sabah yang bermula di Daerah Ranau iaitu yang akan diadakan dari 18 sehingga 29 September 2000. Sekian dan terima kasih.

**UCAPAN Y.B. TAN SRI BERNARD GILUK DOMPOK,
MENTERI DI JABATAN PERDANA MENTERI
DI MAJLIS PERASMIAN LAPORAN TAHUNAN BPA 1999
PADA 22 MEI 2000**

Terlebih dahulu saya mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan kepada Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri kerana sudi menjemput saya untuk merasmikan majlis pada pagi ini. Sepertimana yang kita semua sedia maklum, Perkhidmatan Awam Malaysia telah memasuki alaf baru dengan penuh azam dan kesungguhan bagi mewujudkan sebuah jentera pentadbiran kerajaan yang lebih cekap, berkesan, inovatif dan mampu memberi perkhidmatan yang berkualiti kepada masyarakat. Untuk mencapai hasrat ini, Kerajaan turut memberikan perhatian terhadap pelbagai pengaduan awam serta memandang serius maklum balas-maklum balas daripada orang awam di negara ini. Peranan dan sumbangan daripada pihak kerajaan dan orang ramai adalah penting dalam mewujudkan satu sistem pengendalian pengaduan awam yang baik. Sehubungan ini, minda setiap pegawai perkhidmatan awam juga harus terbuka, khususnya dari segi menerima, menganalisis seterusnya menyelesaikan aduan orang ramai dengan cepat dan tepat.

Aduan-aduan rakyat harus diterima dengan positif sebagai maklum balas untuk menilai kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh sesuatu jabatan kerajaan itu. Kebanyakan agensi kerajaan menubuhkan unit pengendalian aduan serta melantik Pegawai Perhubungan Agensi untuk memudahkan orang awam membuat aduan. Kebanyakan agensi kerajaan juga menyediakan peti-peti cadangan dan borang maklum balas bagi menggalakkan orang ramai menilai serta memberi maklum balas mengenai perkhidmatannya.

Semua tindakan ini akan membuktikan kepada orang awam bahawa kerajaan menghargai aduan sebagai maklum balas. Adalah penting bahawa semua aduan mesti diambil tindakan dengan cepat dan berkesan. Ketua-ketua Jabatan hendaklah sentiasa bekerjasama penuh dengan Biro Pengaduan Awam dalam penyelesaian aduan. Seperkara lagi yang boleh diambil perhatian oleh Agensi Kerajaan dalam usaha mendapatkan lebih lagi maklum balas ialah memberi penghargaan kepada pengadu tertentu khususnya yang membantu meningkatkan kualiti perkhidmatan kakitangan berkenaan. Penghargaan seperti ini boleh memperkukuhkan serta menggalakkan tabiat pemberian maklum balas kepada kerajaan.

Saya juga ingin mengingatkan Jabatan-jabatan yang telah menerima penganugerahan hadiah kualiti dan juga pengiktirafan MS ISO 9000. Sekiranya jabatan ini terus menerima aduan mengenai layanan atau perkhidmatan yang tidak memuaskan atau tidak memberi jawapan terhadap pertanyaan dari orang ramai dan tidak mengambil berat merawat pulih aduan yang ada, maka semua penganugerahan yang diterima itu tentunya tidak sepadan dengan nilai penganugerahan tersebut dan ini akan menjejaskan imej kerajaan. Ini kerana Arahan Perkhidmatan Kerajaan juga jelas menegaskan bahawa pegawai kerajaan dikehendaki memberi jawapan kepada semua surat daripada

orang awam dalam tempoh dua minggu. Sekurang-kurangnya kita perlu menghantar Surat Akuan Terima kepada sipengadu berkenaan. Sehubungan dengan ini, saya berharap pihak BPA dapat mengumpul data mengenai Jabatan-jabatan yang gagal memberi jawapan kepada pertanyaan BPA dalam usahanya menyasat kes agar saya boleh mengambil tindakan susulan yang sewajarnya.

Saya ingin mengambil kesempatan ini untuk mengingatkan orang ramai bahawa mereka selaku pelanggan mempunyai hak untuk membuat aduan terhadap mana-mana agensi kerajaan yang tidak memberi perkhidmatan yang memuaskan, tidak adil atau tidak mematuhi janji-janji mengikut Piagam Pelanggan Jabatan berkenaan. Kerajaan berpendirian bahawa orang ramai yang menikmati perkhidmatan Agensi Kerajaan sememangnya adalah orang yang paling layak untuk memberi penilaian terhadap kualiti perkhidmatan awam.

Apabila sesuatu aduan dibuat, sebenarnya orang ramai memainkan peranan yang penting iaitu menjalankan tanggungjawab sivik yang berfungsi sebagai '*mata dan telinga kepada kerajaan*', untuk membantu meningkatkan mutu dan kualiti perkhidmatan awam di negara ini. Pada masa yang sama, orang ramai harus bebas daripada dibelenggu perasaan takut untuk membuat aduan terhadap mana-mana anggota kerajaan yang terbukti cuai atau menyalahgunakan kuasa kerana tidak mahu menjadi mangsa tindakan balas. Pihak kerajaan memandang serius isu ini dan tidak teragak-agak mengambil tindakan tatatertib terhadap mana-mana pegawai yang mengamalkan sikap seumpama ini.

Masih ramai di kalangan kita yang masih mempunyai persepsi yang kurang tepat tentang fungsi dan kuasa yang ada pada Biro Pengaduan Awam. Pada hakikatnya, BPA telah tidak lagi berfungsi sebagai "*postman*" di mana kes aduan hanya dirujuk kepada Agensi yang diadakan untuk ulasan dan tindakan. Sebenarnya BPA adalah satu jabatan yang unik dalam fungsinya di mana Ketua Pengarah dan pegawainya telah diberi kuasa menjalankan siasatan terhadap kes-kes salahtadbir di Jabatan Kerajaan dan dibenarkan menyemak segala dokumen berkaitan dengan kes tersebut.

Bagi kes-kes aduan yang serius, BPA akan melaporkan kepada Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam yang dipengerusikan oleh Ketua Setiausaha Negara dan ahli-ahlinya yang terdiri daripada Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam, Ketua Pengarah Badan Pencegah Rasuah, Ketua Pengarah MAMPU dan Timbalan Ketua Setiausaha Kanan di Jabatan Perdana Menteri. Melalui kes yang dibentangkan kepada mereka, ahli-ahli JKTPA dapat mengetahui tentang keadaan yang berlaku di peringkat akar umbi iaitu di keseluruhan jabatan-jabatan kerajaan berkenaan. Tambahan pula, Ketua Pengarah BPA juga adalah ahli dalam Jawatankuasa Mesyuarat Panel dan Jawatankuasa Khas Kabinet Mengenai Keutuhan Pengurusan Kerajaan, iaitu dua Jawatankuasa yang amat penting dalam perkhidmatan Awam. Orang ramai yang telah menikmati bantuan BPA boleh mengesahkan bahawa perkhidmatan BPA mempunyai ciri-ciri seperti berikut:-

- Layanan akan diberi dalam masa 5 minit setelah kehadiran di BPA;*
- Khidmat yang mudah diperolehi;*
- Khidmat yang cepat dan bersopan santun;*

- ❑ *Khidmat yang adil dan berkecuali; dan*
- ❑ *Khidmat yang percuma*

Oleh itu, adalah ditegaskan di sini bahawa sebaik sahaja setiap kes aduan didaftarkan, pengadu tidak perlu lagi berurusan dengan pejabat yang berkenaan kerana pegawai BPA akan berbuat demikian sehingga kesnya diselesaikan. Oleh kerana perkhidmatan BPA adalah percuma, peluang untuk berlakunya rasuah juga berkurangan. Kesedaran orang ramai berhubung dengan kewujudan BPA serta peranan dan fungsinya perlu diperluaskan. Menyedari akan impak yang boleh dimainkan oleh media elektronik dan cetak, kerajaan mengalu-alukan peranan dan kerjasama pihak media untuk menyiarkan kepentingan pengaduan awam serta peranan dan fungsi BPA kepada orang awam. Saya juga berharap aduan-aduan yang berjaya diselesaikan dan dirawatpulih oleh jabatan-jabatan kerajaan dapat disiarkan dalam media massa sebagai kes contoh untuk membuktikan kepada rakyat bahawa kerajaan telah melaksanakan tindakan-tindakan yang tegas dan bersesuaian untuk menangani isu-isu pengaduan awam di negara ini. Ini akan memupuk minda yang positif di kalangan orang awam untuk menggunakan khidmat BPA serta memberi maklum balas kepada kerajaan.

BPA dalam usaha mempertingkatkan mutu perkhidmatan kepada pelanggan telah mewujudkan satu sistem pengendalian aduan awam menggunakan komputer di mana orang awam boleh membuat aduan melalui e-mel atau laman web. Sistem ini juga membenarkan pengadu untuk mengetahui status aduan mereka dan juga berinteraksi secara terus dengan pegawai penyiasat BPA yang mengendalikan aduan mereka. Di samping itu, BPA turut mengadakan sistem penerimaan aduan 24 jam iaitu 'voice mail messaging' melalui telefon. Perkhidmatan ini memudahkan pengadu untuk mengemukakan aduan pada bila-bila masa melalui telefon.

Berdasarkan Laporan Tahunan BPA 1999, BPA telah menerima 3,564 aduan daripada orang ramai. Sebanyak 1,264 aduan telah disiasat dan sebanyak 594 kes atau 39% didapati berasas di mana tindakan rawatpulih serta penyelesaian telah diambil oleh kerajaan. Sebanyak 15.8% daripada kes aduan telah diselesaikan dalam dua minggu dan sebanyak 23.8% daripada kes aduan telah diselesaikan tidak melebihi tempoh masa tiga bulan.

Saya berbangga terhadap usaha dan tindakan BPA ini memandangkan BPA yang hanya mempunyai kuasa pentadbiran sahaja serta sumber kewangan dan bilangan pegawai yang terhad telah mampu menunjukkan prestasi yang amat memuaskan sekali. Oleh itu, kerajaan telah mengambil perhatian terhadap prestasi kerja BPA dan saya telah pun berbincang dengan Ketua Pengarah BPA dan mengarahkan pihak BPA agar membuat satu kajian untuk menambah bidang kuasa BPA. Kajian ini perlu bagi membolehkan BPA menjalankan kerja serta memberi perkhidmatan yang lebih baik kepada rakyat. Kajian-kajian ini meliputi:

- ❑ *Pengubahsuaian struktur dalam sistem pengendalian aduan yang akan mengandungi tiga peringkat iaitu peringkat BPA, peringkat JKTPA dan peringkat Jawatankuasa Khas Kabinet Mengenai Keutuhan Pengurusan Kerajaan. BPA seterusnya boleh merujuk kes yang telah diputuskan oleh JKTPA tetapi gagal dilaksanakan, kepada Jawatankuasa Khas Kabinet Mengenai Keutuhan Pengurusan Kerajaan untuk pertimbangan dan keputusan;*

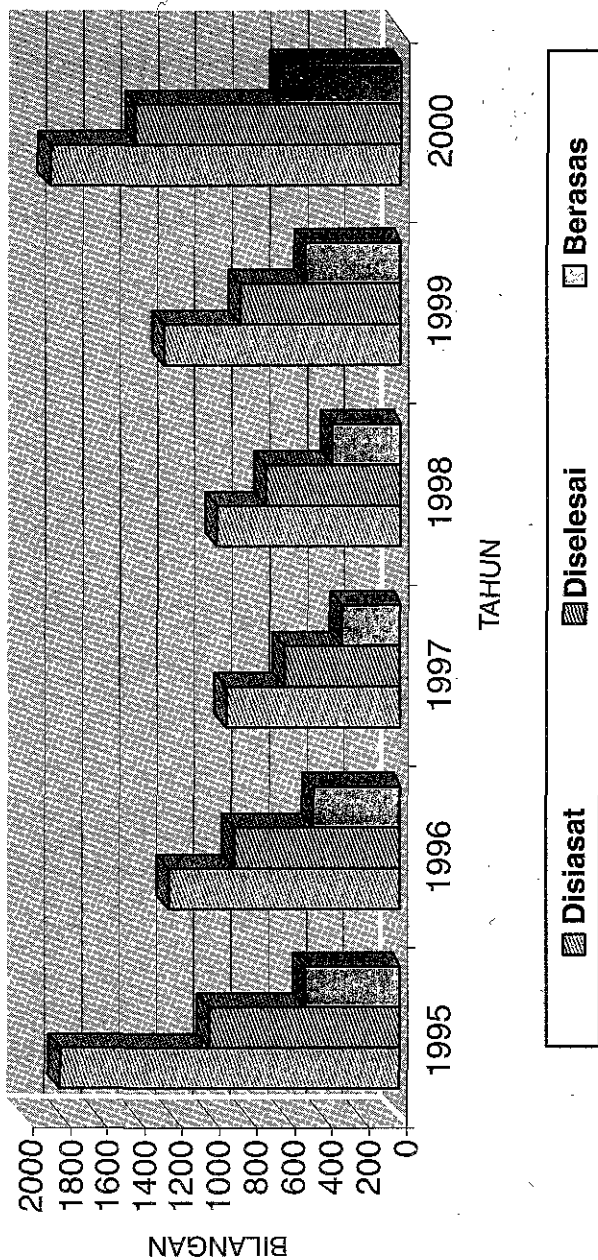
- ❑ *Satu kod etika dicipta di antara agensi-agensi kerajaan dan BPA mengenai cara dan prosedur penyelesaian aduan; dan*
- ❑ *Berita bulanan mengenai kes aduan yang dirawat pulih disiarkan dalam laman web BPA untuk bacaan umum.*

Saya yakin dengan pindaan kepada Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam serta pelaksanaan idea-idea tersebut, prestasi BPA untuk menyelesaikan aduan-aduan awam seperti yang dimuatkan dalam Laporan Tahunan BPA akan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan berkesan. Adalah diharapkan semua Ketua Jabatan Persekutuan dan Negeri mengambil peluang untuk mengkaji laporan ini, terutama untuk mengatasi mana-mana kelemahan yang terdapat di Kementerian atau Jabatan masing-masing. Ini bertujuan untuk membolehkan kes-kes yang sama tidak berulang di masa akan datang.

Secara umum, di dalam laporan tersebut ada mencatatkan bahawa kira-kira 60% adalah kes kelewatan Jabatan atau Kementerian mengambil tindakan. Seandainya Ketua-ketua Jabatan mengambil tindakan segera, maka sungutan atau aduan orang ramai terhadap Jabatan Kerajaan akan berkurangan secara automatik. Justeru itu, laporan ini diterbitkan untuk menghuraikan kisah-kisah benar mengenai kecuaiian tertentu di agensi-agensi kerajaan. Tindakan ini adalah selaras dengan konsep ketulusan dalam perkhidmatan awam. Saya percaya laporan ini akan mendorong orang awam yang menghadapi masalah ketidakadilan, salah tadbir, salahguna kuasa, penyelewengan di perkhidmatan awam berani untuk tampil ke hadapan untuk mengemukakan aduan kepada Biro Pengaduan Awam yang sedia membantu.

Akhir kata, saya mengucapkan tahniah kepada BPA kerana berjaya menganjurkan majlis pada pagi ini. Dengan kata-kata ini, saya dengan sukacita merasmikan Laporan Tahunan Biro Pengaduan Awam bagi tahun 1999.

**Carta Siasatan dan Penyelesaian Aduan Terhadap
Kementerian/Jabatan Persekutuan 1995-2000**



**SENARAI PEGAWAI DAN KAKITANGAN
BIRO PENGADUAN AWAM**

IBU PEJABAT

Ketua Pengarah	:	Encik Ng Kam Chiu (Bertukar pada 24.5.2000)
		Y.Bhg. Dato' Wan Abdul Wahab bin Abdullah (Bertugas mulai 24.5.2000)
Timbalan Ketua Pengarah (TU)	:	Encik Yip Seong Chee
Timbalan Ketua Pengarah (ST)	:	Y.Bhg. Dato' Haji Nahwari b. Hj. Hashim
Pengarah Pengurusan	:	Puan Leela Ramadas
Penolong-Penolong Pengarah	:	Encik Nik Idris bin Wan Hamat
	:	Encik Md. Nasir bin Ecsoff
	:	Puan Wee Kwee Lan
	:	Puan Che Norliza bt. Hj. Yahaya
	:	Puan Ruziati bt. Mior Ahmad Ariffin
	:	Encik Khasnol Atoiddin bin Sulimin
	:	Encik Ridzuan bin Kamis
	:	Encik Meor Hijdayat bin Ismail
Pegawai Undang-Undang	:	(Kosong)
Penolong Akauntan	:	Encik Wong Choh Kai
Pembantu Tadbir Kanan	:	Puan Normah bt. Abd. Hamid

Pembantu Tadbir (Perkeranian)	:	Puan Hajah Rahani bt. Rashid
	:	Puan Che Jam bt. Hussain
	:	Puan Laili bt. Ismail
	:	Puan Letipah bt. Yaacob
	:	Encik Azzaman bin Moktar
	:	Puan Seti Aminah bt. Jaikon
	:	Puan Normala bt. Mohd. Said
	:	Puan Siti Khaira bt. Ismail
	Pembantu Tadbir Kanan (Kesetiausahaan)	:
Pembantu Tadbir (Kesetiausahaan)	:	Puan Azizah bt. Atan
	:	Puan Halijah bt. Ramli
Penterjemah Bahasa Cina	:	Puan Lim Chew Hong
Pembantu Tadbir Rendah (Jurutaip)	:	Puan Hajah Zaiton bt. Esa
	:	Puan Asiah bt. Haji Md. Ali
	:	Puan Hamidah bt. Jantan (Bertukar pada 3.10.2000)
	:	Cik Haslina bt. Mokhtar @ Ahmad
Operator Telefon	:	Puan Roziah bt. Sulaiman
Pemandu	:	Encik Rostam bin Omar
	:	Encik Khairi bin Nordin
Pembantu Am Rendah	:	Encik Mohd. Darus bin Abdullah

**CAWANGAN-CAWANGAN WILAYAH
BIRO PENGADUAN AWAM**

1. CAWANGAN WILAYAH TENGAH

Pengarah Cawangan	:	Encik Aziz bin Ismail
Penolong Pengarah	:	Encik Adnan bin Che Mud
	:	Encik Kamarulzaman bin Yahya
Pembantu Tadbir	:	Puan Latifah bt. Haji Bakar
Pembantu Tadbir Rendah (Jurutaip)	:	Puan Khatijah bt. Shamsuddin
Pemandu	:	Encik Omar bin Abdullah (Meninggal dunia pada 8.12.2000)
Pembantu Am Rendah	:	Encik Fadzil bin Zakaria

2. CAWANGAN WILAYAH TIMUR

Pengarah Cawangan	:	Encik Halim bin Ahmad
Penolong Pengarah	:	Encik Mohamad bin Che Awang
Pembantu Tadbir	:	Puan Nolida bt. Ramli
Pembantu Tadbir Rendah (Jurutaip)	:	Cik Sharifah Sobah bt. Syed Alwi
Pemandu	:	Encik Salleh Zainal bin Awang
Pembantu Am Rendah	:	Encik Kamarudin bin Harun

3. CAWANGAN WILAYAH UTARA

Pengarah Cawangan	:	Cik Lim Ah Tin
Penolong Pengarah	:	Encik Hilmi bin Abdul Rahman
Pembantu Tadbir	:	Encik Baharrudin bin Bahasim

Pembantu Tadbir Rendah : (Kosong)
(Jurutaip)
Pemandu : Encik Mohd. Shukri bin Osman
Pembantu Am Rendah : Encik Che Hashim bin Mahmud

4. CAWANGAN WILAYAH SELATAN

Pengarah Cawangan : Puan Hajah Rugayah bt. Abdullah
Penolong Pengarah : Puan Zawiyah bt. Omar
: Cik Loh Lee Too
Pembantu Tadbir : Puan Salmah bt. Ahmad
Pembantu Tadbir Rendah : Puan Mazni bt. Ahmad
(Jurutaip)
Pemandu : (Kosong)
Pembantu Am Rendah : Encik Mohamad Zainal bin Tuki

CARA MEMBUAT ADUAN DI BPA

Aduan terhadap jentera perkhidmatan awam boleh dikemukakan melalui cara-cara berikut:

Melalui Surat

Aduan boleh ditulis dan dihantar ke alamat seperti berikut:

Ketua Pengarah
Biro Pengaduan Awam
Jabatan Perdana Menteri
Peti Surat 9000
Kuala Lumpur.

(Untuk makluman, semua surat tidak perlu menggunakan setem)

Hadir Sendiri

Pengadu boleh datang sendiri ke Pejabat-pejabat BPA seperti di alamat di bawah:

- | | | |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| * | Biro Pengaduan Awam
Ibu Pejabat
Aras 6, Blok B1
Pusat Pentadbiran Kerajaan
Persekutuan
62502 Putrajaya | Tel : 8888-7777
Fax : 8888-3748
H/Page : www.bpa.jpm.my
e-mail : aduan@bpa.jpm.my |
| * | Biro Pengaduan Awam
Cawangan Utara
Paras 44, Menara KOMTAR
Jalan Pinang
10000 Pulau Pinang | Tel : 04-263-6893
Fax : 04-263-6894 |
| * | Biro Pengaduan Awam
Cawangan Selatan
Tingkat 21, Bangunan KOMTAR
Jalan Wong Ah Fook
80505 Johor Bahru | Tel : 07-223-0900
Fax : 07-224-3557 |
| * | Biro Pengaduan Awam
Cawangan Tengah
Lot 12.1 Tingkat 12,
Kompleks Pertama
Jalan Tuanku Abdul Rahman
50505 Kuala Lumpur | Tel : 03-2691-1346/
03-2691-0033
Fax : 03-2692-9107 |

* Biro Pengaduan Awam
Cawangan Timur
Tingkat 1, Wisma Maju
Jalan Sultan Ismail
20200 Kuala Terengganu

Tel : 09-623-8135
Fax : 09-623-8134



DICETAK OLEH
PERCETAKAN NASIONAL MALAYSIA BERHAD,
CAWANGAN KUALA LUMPUR
2001