



LAPORAN TAHUNAN 2002

BIRO PENGADUAN AWAM



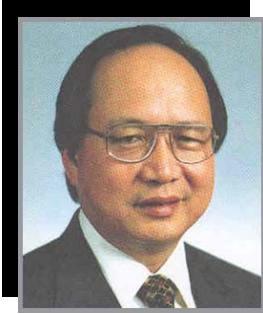
BIRO PENGADUAN AWAM JABATAN PERDANA MENTERI

KANDUNGAN

Perkara	Muka Surat
Perutusan Menteri Di Jabatan Perdana Menteri	vi
Prakata Ketua Setiausaha Negara	vii
Kata-kata Aluan Ketua Pengarah	viii
Objektif Biro Pengaduan Awam	ix
Dasar Kualiti Biro Pengaduan Awam	x
Visi Biro Pengaduan Awam	xi
Misi Biro Pengaduan Awam	xi
Piagam Pelanggan Biro Pengaduan Awam	xii
Ahli-ahli Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam	xiii
Logo Biro Pengaduan Awam	xv
Bab 1 Pendahuluan	1
Bab 2 Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam	18
Bab 3 Aduan Terhadap Kementerian/Jabatan Persekutuan	
Suruhanjaya-suruhanjaya	29
Jabatan Perdana Menteri	32
Kementerian Belia dan Sukan	37
Kementerian Dalam Negeri	39
Kementerian Kebudayaan, Kesenian & Pelancongan	44
Kementerian Pembangunan Luar Bandar	46
Kementerian Kerja Raya	51
Kementerian Kesihatan	54

Kementerian Kewangan	59
Kementerian Luar Negeri	64
Kementerian Tanah dan Pembangunan Koperasi	64
Kementerian Pendidikan	68
Kementerian Penerangan	75
Kementerian Pengangkutan	79
Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna	83
Kementerian Perdagangan Antarabangsa dan Industri	87
Kementerian Pertahanan	88
Kementerian Pertanian	92
Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan	96
Kementerian Perpaduan Negara dan Pembangunan Masyarakat	100
Kementerian Pembangunan Usahawan	103
Kementerian Perusahaan Utama	108
Kementerian Sains, Teknologi dan Alam Sekitar	111
 Kementerian Sumber Manusia	 115
Kementerian Tenaga, Komunikasi dan Multimedia	119
Kementerian Pembangunan Wanita dan Keluarga	123
 Bab 4 Aduan Terhadap Pentadbiran Kerajaan Negeri	 125
 Pihak Berkuasa Tempatan	 126
Pentadbiran Tanah	129
 Pihak Berkuasa Bekalan Air	 131
Jabatan Agama Islam dan Mahkamah Syariah	133
Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri	134

Bab 5	Laporan Pejabat-Pejabat Cawangan Biro Pengaduan Awam	137
Bab 6	Program-Program BPA	144
	Senarai Lampiran	
Lampiran I	Contoh Surat-surat Penghargaan Daripada Pengadu	153
Lampiran II	Aktiviti-Aktiviti BPA	158
Lampiran III	Bilangan Pengadu dan Aduan Yang Diterima Dalam Program Kaunter Aduan Bergerak BPA 2002 Yang Dikendalikan Oleh Ibu Pejabat dan Pejabat-pejabat Cawangan BPA	163
Lampiran IV	Carta Siasatan dan Penyelesaian Aduan Terhadap Kementerian/Jabatan Persekutuan Dan Negeri 1997-2002	171
Lampiran V	Senarai Pegawai dan Kakitangan BPA 2002	172
Lampiran VI	Cara Membuat Aduan Ke BPA	177



Perutusan

MENTERI DI JABATAN PERDANA MENTERI

Penubuhan Biro Pengaduan Awam (BPA) bertujuan untuk membolehkan orang awam mengemukakan aduan mengenai masalah mereka dalam perhubungan dengan agensi-agensi/Jabatan Kerajaan atau pengaduan terhadap sesuatu tindakan pentadbiran Kerajaan yang tidak adil.

2. Pada setiap tahun, BPA menyediakan Laporan Tahunan bagi memaklumkan kepada orang awam mengenai aduan yang diterima, disiasat dan diselesaikan oleh BPA. Laporan Tahunan ini boleh digunakan oleh pengurusan atasan di setiap Jabatan Persekutuan dan Negeri sebagai panduan dan rujukan dalam memperbaiki dan mengatasi mana-mana kelemahan yang terdapat di dalam sistem kerja yang sedia ada. Di pihak jabatan dan agensi pula, haruslah menerima aduan-aduan ini dengan sikap yang terbuka dan positif.

3. BPA telah menyediakan pelbagai cara atau sumber untuk membolehkan dan memudahkan orang awam membuat aduan. Saya amat berharap agar lebih ramai orang awam menggunakan perkhidmatan yang disediakan oleh BPA.

(TAN SRI BERNARD GILUK DOMPOK)
Menteri di Jabatan Perdana Menteri

23 April 2003



Prakata

KETUA SETIAUSAHA NEGARA MALAYSIA

Sebuah Kerajaan yang mantap, teguh dan stabil adalah sebuah Kerajaan yang didokong kuat oleh Perkhidmatan Awam yang cekap dan berkesan. Perkhidmatan Awam bertanggungjawab kepada rakyat yang mempunyai citarasa dan keperluan yang semakin meningkat. Dalam usaha untuk menyediakan khidmat yang terbaik kepada orang awam, Perkhidmatan Awam perlu terus berusaha meningkatkan kualiti perkhidmatan kepada orang awam.

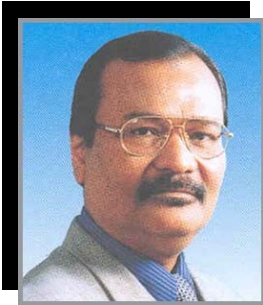
2. Permasalahan sama yang sering berulang secara tidak langsung akan menjejaskan prestasi Perkhidmatan Awam. Saya berharap agar setiap Jabatan prihatin kepada kehendak pelanggan dengan bertindak secara pro-aktif. Ini akan mengurangkan kekerapan berulangnya masalah yang sama. Jabatan-jabatan juga perlu memandang dengan serius terhadap setiap rungutan dan aduan yang diterima. Dengan tindakan begini, saya yakin imej Perkhidmatan Awam di dalam memberikan perkhidmatan berkualiti akan dapat dipertingkatkan di kaca mata rakyat. Justeru itu, Ketua-ketua Jabatan perlu menerapkan nilai-nilai pentadbiran cemerlang, ketelusan dan akauntabiliti untuk memantapkan perkhidmatan.

3. Akhir kata, saya ingin menyeru agar semua Ketua Jabatan memandang berat sebarang rungutan dan aduan orang ramai kerana ini amat penting dalam memperkukuhkan kualiti dan integriti Perkhidmatan Awam.

(TAN SRI SAMSUDIN BIN OSMAN)

Ketua Setiausaha Negara Malaysia

23 April 2003



Kata-kata Aluan

**KETUA PENGARAH
BIRO PENGADUAN AWAM**

Pada tahun 2002, aduan yang diterima oleh BPA termasuk kes-kes PA telah meningkat sebanyak 51.8% berbanding tahun 2001. Sementara aduan-aduan yang disiasat telah meningkat sebanyak 35.5%, manakala aduan-aduan yang diselesaikan pula meningkat sebanyak 79.7% berbanding tahun 2001. Peningkatan dalam penyelesaian aduan-aduan adalah kerana adanya iltizam yang tinggi daripada pegawai dan kakitangan BPA serta kerjasama erat yang terjalin di antara BPA dengan agensi-agensi Kerajaan.

2. Saya ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih kepada Y. Bhg. Ketua Setiausaha Negara dan semua Ahli Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam di atas sokongan dan bimbingan yang berterusan kepada BPA. Ucapan terima kasih juga kepada semua Ketua Setiausaha Kementerian, Y. B. Setiausaha Kerajaan Negeri, Ketua Jabatan dan Agensi Kerajaan di peringkat Persekutuan dan Negeri di atas kerjasama yang diberikan dalam menyegerakan penyelesaian aduan. Saya berharap segala kerjasama dan sokongan yang diberikan kepada BPA ini akan berterusan pada tahun-tahun yang akan datang.

(DATO' WAN ABDUL WAHAB BIN ABDULLAH)

OBJEKTIF

- ∞ UNTUK menyelesaikan aduan dengan cekap, adil dan berkesan berdasarkan Piagam Pelanggan BPA;
- ∞ UNTUK meningkatkan kadar penyelesaian aduan yang diterima daripada orang awam;
- ∞ UNTUK menyedia dan meningkatkan kemudahan membuat aduan kepada orang awam;
- ∞ UNTUK mengurangkan aduan yang berulang-ulang terhadap perkhidmatan awam;
- ∞ UNTUK memperkenalkan pembaharuan dan inovasi berasaskan aduan awam; dan
- ∞ UNTUK memberi khidmat nasihat kepada agensi bagi meningkatkan sistem pengendalian aduan awam yang berkesan.

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

Menjadi sebuah organisasi
**pengurusan aduan awam yang
terunggul serta menyumbang**
ke arah mengujudkan
**Perkhidmatan Awam yang cekap
dan cemerlang.**

MISI

Berkhidmat kepada masyarakat
**dalam menyelesaikan aduan
mengenai ketidakcekapan dan penyelewengan
dalam Perkhidmatan Awam secara adil
dan berkesan serta menyumbang
ke arah mempertingkatkan
kualiti Perkhidmatan Awam.**

PIAGAM PELANGGAN BIRO PENGADUAN AWAM

BPA, sebagai pusat tumpuan pengendalian pengaduan 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.
- Mengeluarkan Surat Aduan Terima dengan serta merta kepada pengadu yang hadir sendiri dan 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 dalam tempoh dua bulan sekali 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”

23 April 2003
AHLI-AHLI JAWATANKUASA TETAP
PENGADUAN AWAM

PENGERUSI



Y. Bhg. Tan Sri Samsudin bin Osman
PMN, PSM, SJMK, SPMS, SSAP, SIMP, DGSM,
SPMP, SPDK, DPMJ, DPMS, PGDK, JSM,
PMP, AMN
Ketua Setiausaha Negara

AHLI-AHLI



Y. Bhg. Tan Sri Jamaluddin bin Haji
Ahmad Damanhuri
PSM, SPMP, SPMS, DPMP, DGPN,
DMPN, KMN
Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam
Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia



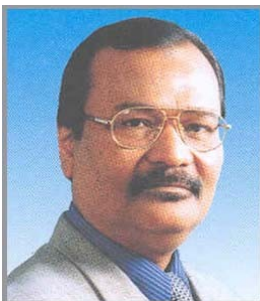
Y. Bhg. Datuk Dr. Muhammad Rais
bin Abd. Karim
PJN, DSNS, JSM, KMN
Ketua Pengarah,
Unit Pemodenan Tadbiran dan
Perancangan Pengurusan Malaysia
MAMPU



Y. Bhg. Dato' Zulkipli bin Mat Noor
DSAP, DIMP, PGPP, JMN, PSPP, KMN
Ketua Pengarah
Badan Pencegah Rasuah



Y. Bhg. Dato' Muhamad bin Mohd. Noor
DSNS, DNS, PPT, BKT
Timbalan Ketua Setiausaha Kanan
Jabatan Perdana Menteri



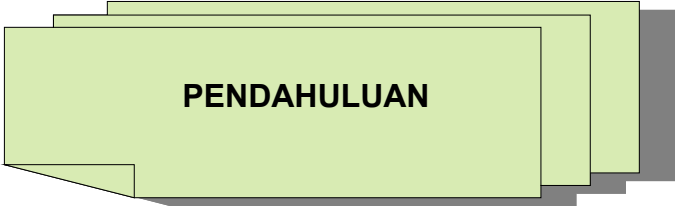
Y. Bhg. Dato' Wan Abdul Wahab bin Abdullah
DPMT, PJK
Ketua Pengarah
Biro Pengaduan Awam

LOGO BIRO PENGADUAN AWAM



*Logo Biro Pengaduan Awam,
Jabatan Perdana Menteri*

BAB I



PENDAHULUAN

1. TUJUAN

Laporan Tahunan ini dikeluarkan sejajar dengan kehendak Para 12, Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bil. 4 Tahun 1992 yang bertujuan untuk memaklumkan kepada orang awam mengenai aduan-aduan yang diterima dan tindakan yang diambil oleh agensi-agensi Kerajaan bagi mempertingkatkan kepercayaan dan keyakinan orang awam terhadap BPA khususnya dan Kerajaan amnya. Laporan ini juga boleh menjadi input yang berguna kepada agensi-agensi awam untuk mengenalpasti kelemahan-kelemahan mereka agar kelemahan-kelemahan berkenaan tidak berulang dan tindakan-tindakan penambahbaikan dapat diambil.

2. PERANAN DAN FUNGSI BIRO PENGADUAN AWAM (BPA)

2.1 Penubuhan BPA telah diumumkan secara rasmi pada 23.7.1971 yang pada asalnya bertujuan untuk menjadi badan pengawas bagi menjamin pentadbiran yang cekap dan adil dan ini berguna sebagai maklumbalas kepada Kerajaan. Fungsi BPA pada asalnya:-

2.1.1. merupakan perhubungan di antara Kerajaan dengan orang ramai; dan

2.1.2. mengujudkan satu saluran yang akan membolehkan orang ramai mengemukakan kesulitan-kesulitan mereka dalam perhubungan mereka dengan perkhidmatan-perkhidmatan Kerajaan atau pengaduan terhadap sesuatu tindakan pentadbiran Kerajaan yang dirasakan tidak adil.

2.2 Bidang tugas dan tanggungjawab BPA telah diperkukuhkan lagi melalui Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bil. 4 tahun 1992. Pekeliling ini adalah bertujuan untuk mengujudkan satu sistem pengendalian pengaduan awam agar tindakan-

tindakan segera dan lebih berkesan diambil terhadap aduan-aduan yang diterima daripada orang awam.

- 2.3. Pekeliling ini juga telah menjelaskan tujuan dan peranan yang perlu diambil oleh setiap Kementerian/Kerajaan Negeri/Jabatan Persekutuan/Badan Berkanun Persekutuan/Pihak Berkuasa Tempatan dalam pengendalian aduan awam.
- 2.4. 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;
 - 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 JKTPA kepada Kementerian, agensi Kerajaan dan Pihak Berkuasa Tempatan yang berkenaan untuk tujuan rawatpulihan dan pembedahan; dan
 - mengesan dan mengawasi tindakan pembedahan yang diambil oleh Kementerian, agensi Kerajaan dan Pihak Berkuasa Tempatan dan seterusnya memberi maklumbalas kepada JKTPA.
- 2.5. BPA telah menyediakan sistem pengendalian pengaduan awam yang cekap dan berkesan dengan ciri-ciri seperti berikut:-
 - (i) semua aduan diselesaikan dengan cepat, tepat, adil dan cermat;
 - (ii) aduan diuruskan dengan jujur, berkecuali dan identiti pengadu dirahsiakan (atas permintaan pengadu); dan
 - (iii) tindakan pemulihan adalah adil, objektif dan telus.
- 2.6. 'Pengaduan Awam' ditakrifkan sebagai aduan-aduan orang ramai mengenai ketidakpuasan hati mereka terhadap sebarang tindakan pentadbiran Kerajaan yang dirasai tidak adil, tidak mematuhi

undang-undang dan peraturan yang sedia ada, termasuk salah laku pegawai-pegawai awam seperti penyelewengan, salah guna kuasa, salah tadbir dan seumpamanya. 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.

3. USAHA-USAHA PEMBAHARUAN BPA 2002

- 3.1. Sepanjang tahun 2002, BPA terus berusaha mempertingkatkan lagi keberkesanan dan kecekapan dalam pengendalian pengaduan awam khususnya mengenai peningkatan Sistem Berkomputer Pengaduan Awam (SBPA). Antara usaha-usaha pembaharuan dan inovasi adalah:

(a) **Sistem Komputer Pengendalian Pengaduan Awam Kepada 12 Agensi**

- Kajian yang telah dijalankan oleh BPA pada tahun 2001 untuk menghubungkan Sistem Komputer Pengendalian Aduan Awam kepada 12 agensi telah menjadi kenyataan di mana tender untuk pembekalan sistem dan perkakasan komputer telahpun diberikan kepada syarikat yang berjaya.
- Syarikat berkenaan telahpun meninjau prasarana yang diperlukan di 12 Kementerian/agensi yang terlibat dan Sistem Berkomputer Pengaduan Awam akan beroperasi sepenuhnya pada awal tahun 2003. Senarai 12 Kementerian/agensi yang terlibat adalah seperti berikut:-
 - i) Kementerian Kewangan
 - ii) Kementerian Dalam Negeri
 - iii) Kementerian Pendidikan
 - iv) Kementerian Sumber Manusia
 - v) Kementerian Tenaga, Komunikasi dan Multimedia
 - vi) Kementerian Kesihatan
 - vii) Kementerian Pengangkutan
 - viii) Kementerian Pertanian

- ix) Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan
 - x) Kementerian Kerja Raya
 - xi) Kementerian Pembangunan Luar Bandar
 - xii) Jabatan Perkhidmatan Awam
- Dengan menghubungkan Sistem Berkomputer Pengaduan Awam BPA kepada 12 buah Kementerian atau agensi, dijangka akan memberi banyak kemudahan kepada Kementerian atau agensi berkenaan. Antaranya adalah Kementerian atau agensi dapat memantau sendiri aduan yang diterima oleh BPA terhadap Kementerian atau agensi-agensi di bawah Kementerian tersebut serta status tindakan yang telah diambil. Oleh yang demikian, Ketua-ketua Jabatan di Kementerian atau agensi berkenaan akan dapat mengambil tindakan segera terhadap aduan-aduan berkenaan dan melaporkan kepada BPA untuk tindakan pengemaskini.
- Dari segi keberkesanan pelaksanaan, BPA akan mendapat suatu pakej perkakasan dan sistem yang mempunyai tahap capaian dan berkapasiti tinggi dan tahap pemprosesan aduan yang lebih baik. Sistem yang baru akan dapat menyokong beban kerja (*workload*) yang semakin bertambah di samping mengekalkan tahap ketersediaan yang tinggi (*high availability*)

4. PRESTASI BIRO PENGADUAN AWAM

- 4.1. Pada tahun 2002, BPA telah menerima sejumlah 4,204 aduan berbanding dengan 2,769 aduan dalam tahun 2001. Kebanyakan aduan masih diterima dalam bentuk persuratan, iaitu sebanyak 1,613 atau 38.37%. Penerimaan aduan melalui sistem elektronik iaitu melalui e-mel dan laman-web pula ialah sebanyak 578 aduan dan ia telah menunjukkan peningkatan sebanyak 58.79% berbanding tahun 2001. Pengadu yang hadir sendiri di pejabat BPA adalah seramai 546 orang dan menyamai penerimaan aduan melalui Program Kaunter Aduan Bergerak iaitu sebanyak 546 aduan. Butir-butir sumber penerimaan aduan adalah seperti di **Jadual I**.

Jadual I

Sumber Penerimaan Aduan

Cara Pengaduan	Jumlah 2002	(%)	Jumlah 2001	(%)
Surat Menyurat	1,613	38.37	1,446	52.22
Borang Laman Web dan E-Mel	578	13.75	364	13.14
Hadir Sendiri	546	12.99	460	16.61
Program Kaunter Aduan Bergerak	546	12.99	206	7.44
Borang Kaunter Aduan Jabatan	458	10.89	61	2.20
MESRA	206	4.90	-	-
Telefon	193	4.59	187	6.75
Faks	52	1.24	35	1.26
HBP	6	0.14	-	-
Pejabat KSN	4	0.10	2	0.07
Surat Khabar	1	0.02	5	0.18
Pejabat Y.A.B. Perdana Menteri	1	0.02	2	0.07
Pejabat Y.B. Menteri	-	-	1	0.04
JUMLAH	4,204	100	2,769	100

5. JUMLAH ADUAN YANG DISIASAT

- 5.1. Daripada 4,204 aduan yang diterima oleh BPA, tidak semuanya aduan yang berasas. Kebanyakan aduan yang diterima mengandungi hal dakwaan, pertanyaan, permintaan khidmat nasihat, surat yang disalinkan, ketidakpuasan hati dengan sektor swasta dan surat layang.
- 5.2. Pada tahun 2002, sebanyak 3,454 aduan didapati mempunyai asas untuk disiasat iaitu meningkat sebanyak 35.50% berbanding dengan 2,549 aduan di dalam tahun 2001. Ini bermakna sebanyak 750 aduan yang diterima merupakan aduan dalam kategori pertanyaan atau surat yang disalinkan.
- 5.3 Daripada jumlah yang disiasat, BPA berjaya menyelesaikan sebanyak 2,753 aduan iaitu 79.70% dalam tahun 2002 berbanding

dengan 1,821 atau 71.44% pada tahun 2001. Tahap penyelesaian didapati telah meningkat berbanding dengan tahun 2001 disebabkan adanya iltizam yang tinggi dari pegawai dan kakitangan BPA serta kerjasama erat yang terjalin di antara BPA dengan agensi-agensi Kerajaan. BPA memang telah menetapkan piawaian kerjanya iaitu sesuatu aduan hendaklah diselesaikan dalam tempoh 3 bulan. **Jadual II** menunjukkan kadar penyelesaian aduan mengikut piawaian kerja.

Jadual II

Kadar Penyelesaian Mengikut Piawaian Kerja

Tahun	Jumlah Aduan Diselesaikan		2 Bulan		2-4 Bulan		4-6 Bulan		6-8 Bulan		Lebih 8 Bulan	
2002	2,752	79.68%	1,303	47.33%	941	34.18%	317	11.53%	120	4.36%	72	2.62%
2001	1,821	71.44%	954	52.39%	519	28.50%	234	12.85%	94	5.16%	20	1.10%

Bersasarkan jadual tersebut, BPA telah berjaya menyelesaikan sebanyak 1,302 aduan dalam tempoh 2 bulan atau 47.33% berbanding dengan 954 aduan atau 52.39% dalam tahun sebelumnya. Pada keseluruhannya, sebanyak 1,455 aduan yang diselesaikan atau 52.87% adalah didapati berasas.

6. ADUAN TERHADAP KEMENTERIAN-KEMENTERIAN

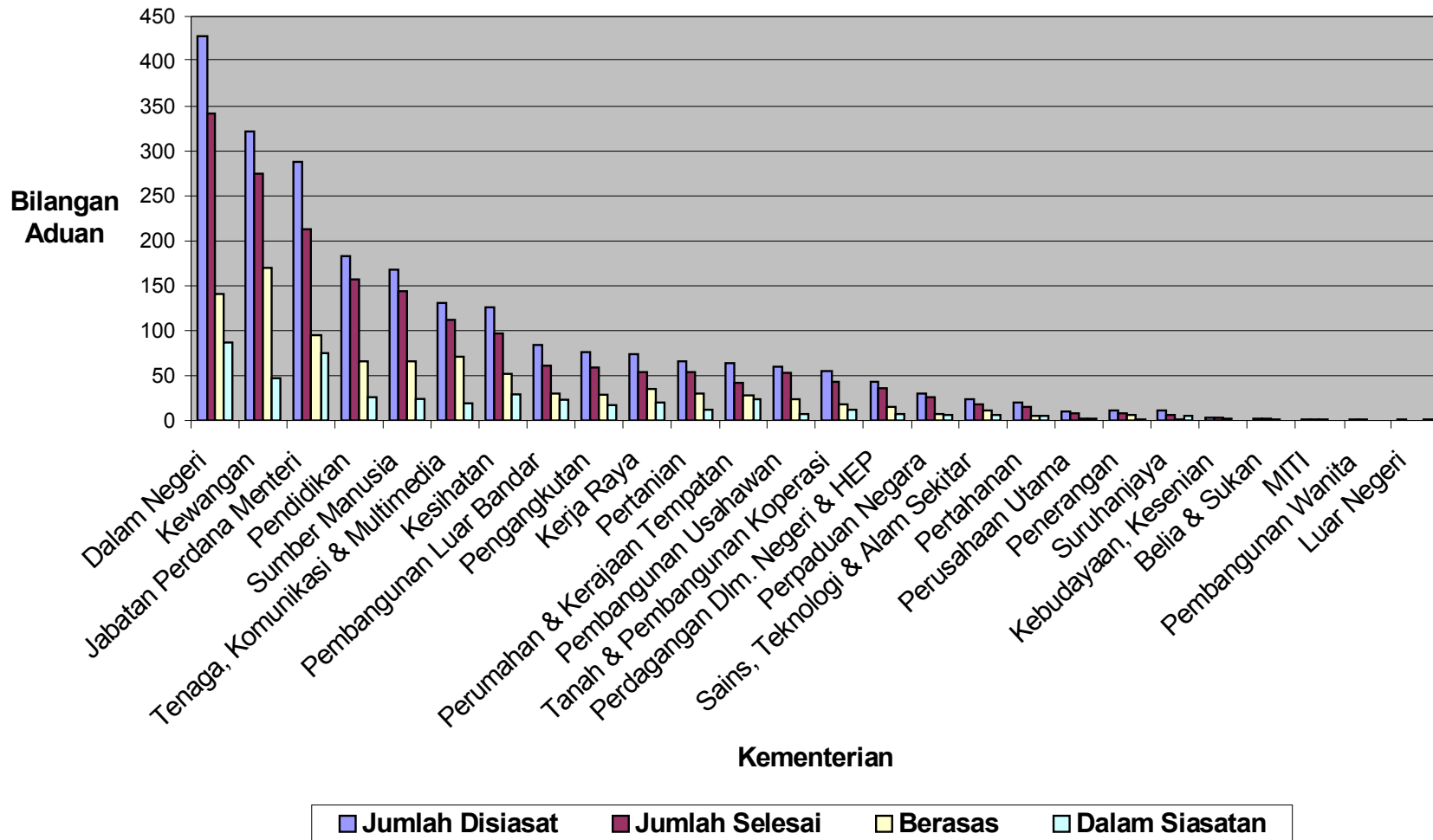
- 6.1 Daripada 3,454 aduan yang disiasat, sebanyak 2,274 aduan adalah ditujukan kepada Kementerian-kementerian berbanding dengan 1,744 aduan pada tahun 2001. Aduan yang terbanyak diterima adalah terhadap agensi-agensi di bawah Kementerian Dalam Negeri sebanyak 428 aduan dan diikuti Kementerian Kewangan iaitu sebanyak 322 aduan. Jabatan Perdana Menteri pula menerima sebanyak 287 aduan, Kementerian Pendidikan menerima sebanyak 183 aduan manakala Kementerian Sumber Manusia pula menerima sebanyak 168 aduan. Sebanyak 1,828 aduan atau 80.39% aduan telah berjaya diselesaikan dan 900

aduan atau 49.23% didapati berasas. **Jadual III** menunjukkan aduan yang disiasat terhadap Jabatan Persekutuan/Kementerian.

Jadual III
Bilangan Aduan Yang Disiasat Terhadap Kementerian-Kementerian

Kementerian	<i>Jumlah</i> Disiasat	Jumlah Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Dalam Negeri	428	342	141	86
Kewangan	322	275	170	47
Jabatan Perdana Menteri	287	213	95	74
Pendidikan	183	157	66	26
Sumber Manusia	168	144	66	24
Tenaga, Komunikasi dan Multimedia	131	112	71	19
Kesihatan	126	97	52	29
Pembangunan Luar Bandar	84	61	30	23
Pengangkutan	76	59	27	17
Kerja Raya	73	54	35	19
Pertanian	66	54	30	12
Perumahan dan Kerajaan Tempatan	64	42	28	22
Pembangunan Usahawan	60	53	22	7
Tanah dan Pembangunan Koperasi	55	43	18	12
Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna	43	36	15	7
Perpaduan Negara dan Pembangunan Masyarakat	30	26	7	4
Sains, Teknologi dan Alam Sekitar	22	18	11	4
Pertahanan	20	15	5	5
Perusahaan Utama	10	8	2	2
Penerangan	9	8	4	1
Suruhanjaya-suruhanjaya	9	4	1	5
Kebudayaan, Kesenian dan Pelancongan	3	3	2	0
Belia dan Sukan	2	2	1	0
Perdagangan Antarabangsa dan Industri	1	1	1	0
Pembangunan Wanita dan Keluarga	1	1	0	0
Luar Negeri	1	0	0	1
JUMLAH	2,274	1,828	900	446

Bilangan Aduan Yang Disiasat Terhadap Kementerian-Kementerian Tahun 2002



7. ADUAN TERHADAP AGENSI/JABATAN NEGERI

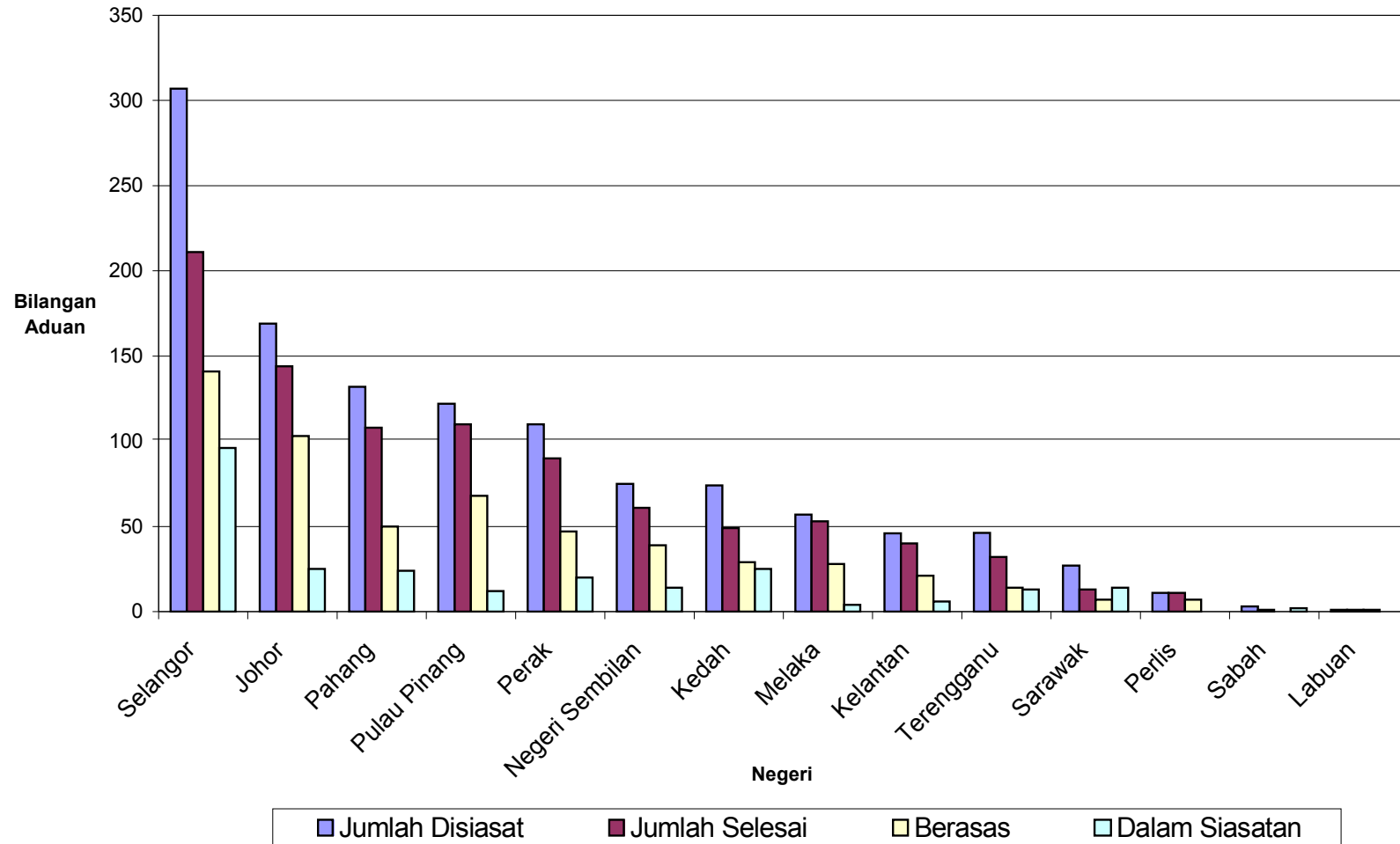
- 7.1. Pada tahun 2002, BPA telah menyiasat sebanyak 1,180 aduan terhadap agensi dan Jabatan Negeri berbanding sebanyak 805 aduan yang disiasat dalam tahun 2001. Negeri Selangor telah menerima aduan paling banyak iaitu sejumlah 308 aduan diikuti dengan Negeri Johor sebanyak 169 aduan, Negeri Pahang dengan 132 aduan dan Negeri Pulau Pinang dengan 122 aduan. Daripada 1,180 aduan yang disiasat, sebanyak 925 atau 78.39% telah berjaya diselesaikan dan 555 aduan atau 60.00% didapati berasas. Jumlah aduan terhadap Negeri Sabah dan Sarawak tidak mencerminkan kedudukan sebenar kerana kedua-dua negeri tersebut mempunyai Biro Pengaduan Awam tersendiri di bawah pentadbiran negeri masing-masing. BPA, Jabatan Perdana Menteri sentiasa berkerjasama rapat dengan kedua-dua negeri terbabit dalam penyelesaian aduan awam. **Jadual IV** menunjukkan jumlah aduan disiasat terhadap Jabatan Negeri.

Jadual IV

Bilangan Aduan Yang Disiasat Terhadap Jabatan Negeri Tahun 2002

Negeri	Jumlah Disiasat	Jumlah Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Selangor	308	211	141	97
Johor	169	144	103	25
Pahang	132	108	50	24
Pulau Pinang	122	110	68	12
Perak	110	90	47	20
Negeri Sembilan	75	61	39	14
Kedah	74	49	29	25
Melaka	57	53	28	4
Kelantan	46	40	21	6
Terengganu	45	32	14	13
Sarawak	27	13	7	14
Perlis	11	11	7	0
Sabah	3	1	0	2
Wilayah Persekutuan Labuan	1	1	1	0
JUMLAH	1,180	925	555	255

Bilangan Aduan Yang Disiasat Terhadap Jabatan Negeri Tahun 2002



8. KATEGORI ADUAN TERHADAP PERKHIDMATAN AWAM

- 8.1 **Jadual V** menunjukkan kategori aduan yang disiasat. Adalah didapati kategori kelewatan atau tiada tindakan merupakan jenis aduan yang tertinggi diterima iaitu 50.3% terhadap Kementerian-kementerian dan 40.1% terhadap Kerajaan Negeri. Berbanding dengan tahun yang lepas, iaitu 53.4% dan 48.4%, telah menurun bagi kementerian-kementerian dan meningkat bagi Pentadbiran Negeri. Berdasarkan kepada hakikat bahawa semua agensi telah menggubal Piagam Pelanggan masing-masing dan sedang mengamalkannya, aduan bagi kategori ini sepatutnya akan terus menurun. Kategori aduan kedua tinggi bagi kementerian-kementerian ialah mengenai tindakan tidak adil dan kategori ke tiga tertinggi ialah mengenai kegagalan penguatkuasaan. Bagi Pentadbiran Negeri pula, aduan yang kedua tertinggi ialah mengenai kegagalan penguatkuasaan dan kategori aduan ini melibatkan Pihak Berkuasa Tempatan, diikuti dengan kategori ke tiga tertinggi iaitu tindakan tidak adil.

Jadual V
Kategori Aduan Terhadap Perkhidmatan Awam

Kategori Aduan	Kementerian (%)		Negeri (%)	
	2002	2001	2002	2001
Kelewatan/Tiada Tindakan	50.3	53.4	40.1	48.4
Tindakan Tidak Adil	17.7	19.9	15.7	14.7
Kekurangan Kemudahan Awam	4.5	2.2	10.4	6.2
Kepincangan Dasar dan Kelemahan Undang-undang	0.8	0.1	0.5	0.0
Salahguna Kuasa/Penyelewengan	1.6	2.1	0.8	1.3
Salahlaku Anggota Awam	5.0	3.4	1.5	1.4
Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan	2.7	1.4	2.8	2.0
Khidmat Nasihat	2.8	4.2	2.6	3.0
Kegagalan Penguatkuasaan	9.0	8.5	18.2	18.5
Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan	5.7	4.9	7.5	4.6

8.2 Berikut adalah contoh kes mengikut kategori aduan:-

8.2.1 Kelewatan / Tiada Tindakan

Kelewatan Pembayaran Biasiswa Kecil Persekutuan

Pengadu mendakwa anaknya lewat mendapat Biasiswa Kecil Persekutuan tahun 2001 dan 2002. Masalah ini juga dihadapi oleh pelajar-pelajar lain di Tingkatan 4 dan Tingkatan 5.

8.2.2 Tindakan Tidak Adil

Pihak Pemaju Mengenakan Denda Lewat

Pengadu adalah pembeli rumah melalui skim pinjaman perumahan Kerajaan dan telah dikenakan denda lewat sebanyak RM 3,427.00. Beliau mendakwa denda atau caj lewat yang dikenakan ke atas beliau adalah tidak adil dan wajar dihapuskan.

8.2.3 Kekurangan Kemudahan Awam

Pondok Menunggu Bas Untuk Pelajar

Pengadu berharap pihak Majlis Bandaraya dapat membina pondok menunggu bas untuk pelajar-pelajar dan penduduk, kerana kemudahan tersebut pada masa ini tidak disediakan.

8.2.4 Kepincangan Dasar dan Kelemahan Undang-Undang

Masalah Kegiatan Pemberi Pinjaman Wang Secara Mudah (Skim Along)

Pengadu mendakwa seorang pemberi pinjaman (*Money Lender*) beroperasi tanpa lesen dengan mengenakan faedah 15% sebulan dan menggunakan perkhidmatan samseng ke atas mangsanya.

8.2.5 Salahguna Kuasa / Penyelewengan

Aduan Terhadap Beberapa Orang Anggota Polis

Pengadu tidak berpuas hati dengan tindakan yang dianggap keterlaluan oleh beberapa orang anggota Polis semasa penangkapan anak beliau dan dua orang rakannya yang telah dituduh terlibat dengan kegiatan mencuri motosikal di kalangan penuntut-penuntut sekolah. Menurut pengadu, ke tiga-tiga orang pemuda tersebut telah diperlakukan dengan teruk. Pengadu juga mendakwa pihak Polis menggunakan unsur paksaan terhadap anak beliau dan rakan-rakannya terhadap pertuduhan dan dipaksa menurunkan tandatangan tanpa membenarkan mereka membaca isi kandungan untuk menyelesaikan kes siasatan dengan cara mudah.

8.2.6 Salahlaku Anggota Awam

Aduan Terhadap Guru Yang Memaksa Ibubapa Membeli Insuran

Pengadu merupakan waris kepada salah seorang pelajar membuat aduan terhadap seorang guru yang memaksa ibubapa membeli insuran dengan beliau. Pengadu mendakwa bahawa guru berkenaan membuat ugutan sekiranya ibubapa tidak membeli insuran, beliau tidak akan memberi perhatian terhadap pelajar tersebut semasa di dalam kelas. Pengadu telah membuat aduan kepada Guru Besar dan Pengarah Pendidikan tetapi tiada tindakan diambil.

8.2.7 Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan

Bil Air Terlebih Bayar

Pengadu tidak berpuashati terhadap salah satu cawangan Jabatan Bekalan Air (JBA) kerana tidak membaca meter air dengan teratur dan hanya bergantung kepada anggaran sahaja yang menyebabkan beliau telah terlebih bayar bil airnya.

8.2.8 Khidmat Nasihat

Kesesakan Lalulintas Akibat Pasar Malam

Pengadu mendakwa kesesakan lalulintas berlaku akibat pasar malam yang beroperasi pada setiap hari Sabtu. Keadaan tersebut berpunca daripada sikap para pengunjung pasar malam yang kurang prihatin dengan meletakkan kenderaan mereka di tepi jalan sehingga mengakibatkan pergerakan kenderaan yang melalui kawasan tersebut menjadi perlahan. Beliau mencadangkan agar kedudukan pasar malam berkenaan dipindahkan ke tempat lain agar pergerakan lalulintas di kawasan berkenaan tidak lagi terhalang.

8.2.9 Kegagalan Penguatkuasaan

Bengkel Haram Menimbulkan Kacau Ganggu dan Bunyi Bising Penduduk sekitar

Pengadu memaklumkan mengenai sebuah bengkel haram membaiki motosikal yang beroperasi di belakang sebuah rumah. Bengkel ini sering mengeluarkan bunyi bising dan ini menimbulkan masalah kepada penduduk sekitar. Aduan telah di buat tetapi tiada tindakan yang diambil oleh pihak yang bertanggungjawab.

8.2.10 Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan

Pusat Pos Laju Tidak Menjawab Panggilan

Pengadu telah banyak membuat panggilan ke Pusat Pos Laju untuk bertanyakan mengenai parcel beliau pada 15.11.2002. Setelah mendail selama satu jam, beliau masih tidak mendapat jawapan. Beliau mencuba lagi dan apabila dijawab beliau diminta tunggu dan panggilan putus kerana terlalu lama menunggu. Beliau tidak puas hati tentang perkhidmatan yang lemah ini. Pengadu berharap agar perkhidmatan ini dapat diperbaiki pada masa-masa akan datang supaya masalah yang sama tidak berulang kepada pengguna yang lain.

9. KES-KES TERTUNGGAK

9.1 Sejumlah 727 aduan yang tertunggak tahun 2001 telah dibawa ke tahun 2002 dan aduan-aduan ini mengandung aduan yang didaftar pada penghujung tahun 2001 atau merupakan aduan yang agak rumit. Dari jumlah tersebut, sebanyak 648 aduan telah dapat diselesaikan sehingga 31.12.2002.

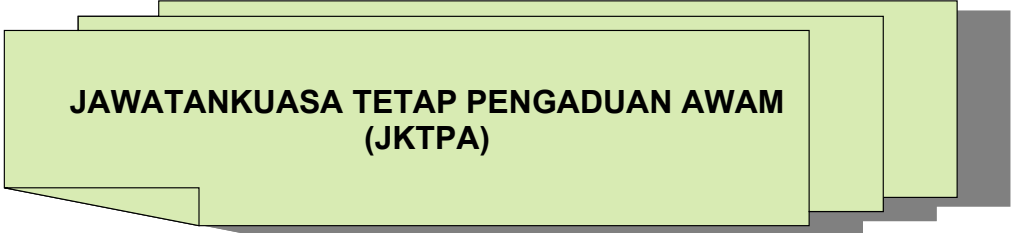
10. SURAT-SURAT PENGHARGAAN

10.1 Sepanjang tahun 2002, BPA telah menerima sebanyak 112 surat penghargaan daripada pengadu yang mengucapkan terima kasih di atas bantuan BPA menyelesaikan masalah yang mereka hadapi. BPA menjangkakan jumlah surat-surat penghargaan yang diterima akan meningkat pada tahun-tahun akan datang. Contoh surat-surat penghargaan daripada pengadu adalah seperti di **Lampiran I**.

11. AKTIVITI-AKTIVITI BPA

11.1 Sepanjang tahun 2002, BPA telah menjalankan pelbagai aktiviti seperti Mesyuarat Pegawai-pegawai Kanan, menerima lawatan agensi-agensi ke BPA dan sebagainya. Aktiviti-aktiviti BPA sepanjang tahun 2002 adalah seperti di **Lampiran II**.

BAB 2



JAWATANKUASA TETAP PENGADUAN AWAM (JKTPA)

1. MESYUARAT JAWATANKUASA TETAP PENGADUAN AWAM (JKTPA)

1.1 Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam (JKTPA) yang dipengerusikan oleh Ketua Setiausaha Negara telah mengadakan tiga kali Mesyuarat sepanjang tahun 2002 iaitu pada 2.4.2002, 23.7.2002 dan 19.11.2002. Sebanyak 5 kertas Jawatankuasa dan 6 kertas Makluman telah dibentangkan kepada JKTPA untuk pertimbangan. Kertas-kertas tersebut adalah seperti berikut:-

- Masalah Mengenai Ladang Ternakan Haiwan (Ayam, Itik, Lembu dan Babi) di Kawasan-kawasan Perumahan dan Kediaman Awam.
- Pelaksanaan Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (SPKPA) Bil. 1 Tahun 2002 Dan Program Hari Bertemu Pelanggan.
- Visi, Misi, Objektif, Strategi Dan Program Biro Pengaduan Awam.
- Masalah Penempatan Kenderaan Berat/Perdagangan Di Kawasan Pihak Berkuasa Tempatan (PBT).
- Masalah Berpunca Dari Kewujudan Gerai-gerai Haram Dan Penjaja Tanpa Lesen Dalam Kawasan Pihak Berkuasa Tempatan (PBT).
- Masalah Yang dihadapi oleh Peminjam-peminjam Di Bawah Rancangan Pinjaman Perumahan Bagi Pegawai-pegawai Kerajaan.
- Kegagalan Penguatkuasaan Undang-undang Meruntuhkan Binaan Tembok Haram Di Daerah Kuantan, Pahang.

- Pelaksanaan Program Pemantauan Pengurusan Aduan Awam Bagi Penggal Pertama Tahun 2002.
- Pelaksanaan Program Kaunter Aduan Bergerak (KAB).
- Pelaksanaan Program Hari Bertemu Pelanggan (HBP).
- Pelaksanaan Program Mesra Rakyat.

2. KERTAS-KERTAS JAWATANKUASA TETAP PENGADUAN AWAM

2.1 Ringkasan Kertas-kertas Jawatankuasa yang telah dibincang dan diputuskan oleh JKTPA sepanjang tahun 2002 adalah seperti berikut :-

2.1.1 Masalah Mengenai Ladang Ternakan Haiwan (Ayam, Itik, Lembu dan Babi) di Kawasan-kawasan Perumahan dan Kediaman Awam.

- BPA telah menerima aduan daripada pengadu yang tidak puas hati dengan pencemaran bau dan najis binatang daripada ladang ternakan haiwan (ayam, itik, lembu dan babi) yang terletak di berhampiran kawasan perumahan. Sebanyak 37 aduan mengenai perkara ini telah diterima oleh BPA di antara tahun 1999 hingga tahun 2002.
- Siasatan BPA mendapati aduan yang dibuat adalah berasas terutama yang berlaku di kawasan perumahan di Sepang, Selangor.

Salah satu ladang ternakan babi berhampiran kawasan perumahan

Keratan akhbar Utusan Malaysia bertarikh 2.4.2003

2.1.2 Masalah Penempatan Kenderaan Berat/Perdagangan Di Kawasan Pihak Berkuasa Tempatan (PBT).

- BPA telah menerima aduan daripada orang awam mengenai masalah yang timbul akibat daripada kenderaan berat/perdagangan yang diletakkan di kawasan kediaman dan taman-taman perumahan. Di antara masalah dan kacauganggu yang timbul ialah seperti menghalang lalulintas, kesesakan jalan raya, pencemaran udara, bunyi bising dan sebagainya. Sebanyak 13 aduan mengenai perkara ini telah diterima sepanjang tahun 2001 hingga Jun 2002.



Salah satu penempatan kenderaan berat di kawasan perumahan di Selayang Baru, Selangor

- Siasatan BPA mendapati aduan yang dibuat adalah berasas terutama yang berlaku di Selangor, Johor dan Pulau Pinang dan Perak.



Salah Satu Penempatan Kenderaan Berat Yang Disediakan Oleh Majlis Perbandaran Klang, di Klang, Selangor

- Mesyuarat JKTPA pada 23.7.2002 telah membuat beberapa keputusan bagi mengatasi masalah ini iaitu pihak-pihak yang terlibat seperti Polis Diraja Malaysia (PDRM), Pihak Berkuasa Tempatan (PBT), Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ) dan Lembaga Pelesenan Kenderaan Perdagangan (LPKP) menguatkuasakan undang-undang sedia ada, semua PBT diseluruh negara menyediakan tempat letak kenderaan berat, mengadakan papan tanda seperti 'Dilarang Meletak Kenderaan Berat', 'Zon Tunda' dan 'Zon Sita' dan LPKP menarik balik lesen sekiranya pemegang-pemegangnya tidak meletakkan kenderaan masing-masing ditempat yang ditetapkan oleh PBT semasa permohonan lesen dibuat.

2.1.3 Masalah Berpunca Dari Kewujudan Gerai-gerai Haram Dan Penjaja Tanpa Lesen Dalam Kawasan Pihak Berkuasa Tempatan (PBT).

- Pada tahun 1999 hingga bulan April 2002, BPA telah menerima sebanyak 37 aduan daripada orang awam mengenai masalah yang berpunca dari kewujudan gerai-gerai haram/penjaja tanpa lesen. Antara masalah yang timbul adalah kesesakan lalulintas, bau busuk, mengotorkan

kawasan serta menjadi tempat pembiakan lalat, lipas dan tikus.

Contoh gambar gerai-gerai haram



- Hasil siasatan yang dibuat oleh BPA, didapati aduan itu adalah berasas kerana di kawasan DBKL terdapat 6,000 gerai/penjaja haram dan begitu juga banyak terdapat di kawasan-kawasan PBT di Negeri Selangor, Pulau Pinang dan Negeri Terengganu.

- JKTPA dalam Mesyuaratnya pada 23.7.2002 telah memutuskan antara lain supaya semua PBT melesenkan penjaja haram dan menempatkan semula di kawasan-kawasan yang sesuai, Kerajaan-kerajaan Negeri menyediakan tapak-tapak perniagaan dan memindahkan gerai-gerai haram yang tidak sesuai lokasi perniagaannya ke tempat yang lebih sesuai.

Penempatan Gerai di Jalan Semarak, Kuala Lumpur





2.1.4 Masalah-masalah Yang Dihadapi Oleh Peminjam-peminjam Di Bawah Rancangan Pinjaman Perumahan Bagi Pegawai-pegawai Kerajaan.

- Sejak 1.1.2000 hingga 30.10.2002, sebanyak 139 aduan telah diterima oleh BPA daripada kakitangan Kerajaan mengenai pelbagai masalah yang berbangkit daripada Rancangan Pinjaman Perumahan yang diuruskan oleh Bahagian Pinjaman Perumahan (BPP), Kementerian Kewangan. Di antara masalah yang dibangkitkan ialah kelewatan mengeluarkan bayaran kemajuan kepada pemaju, kelewatan mendapat Penyata Baki Hutang dan Penyata Baki Hutang Tahunan yang dikeluarkan tidak mencerminkan kedudukan baki sebenar.
- Kepelbagaian masalah yang timbul di BPP adalah disebabkan sistem komputer BPP yang sedia ada tidak boleh digunakan dengan cepat, tepat dan berkesan. Oleh itu, segala urusan yang dijalankan perlu bergantung kepada sistem fail. Bagaimanapun, sistem fail yang diamalkan sekarang didapati amat sukar dan lambat untuk mengesan sesuatu fail. Gambar-gambar di bawah adalah menunjukkan keadaan bilik fail BPP.

Keadaan Bilik Fail BPP



- Berdasarkan siasatan oleh BPA didapati aduan yang dibuat adalah berasas dan masalah yang dibangkitkan adalah memang berlaku.
- JKTPA dalam Mesyuaratnya pada 19.11.2002 telah memutuskan supaya BPP, Kementerian Kewangan membuat kajian yang terperinci terhadap sistem pengurusan pengendalian Pinjaman Perumahan Kakitangan Kerajaan

sekarang agar lebih cekap, berkesan dan tidak menimbulkan masalah kepada peminjam.

2.1.5 Kegagalan Penguatkuasaan Undang-undang Meruntuhkan Binaan Tembok Haram Di Daerah Kuantan, Pahang.

- BPA telah menerima aduan dari Pengerusi Jawatankuasa bertindak yang mewakili 35 penduduk di taman berkenaan yang tidak berpuas hati dengan Pihak Berkuasa Tempatan yang gagal menguatkuasa undang-undang bagi menghalang dari terbinanya dan seterusnya meruntuh tembok haram yang mengancam keselamatan mereka.
- Hasil daripada siasatan dekat BPA, didapati pembinaan tembok setinggi melebihi 40 kaki, 200 meter panjang dan lebar 2 kaki yang dibina sejak 1997 memang mengancam keselamatan penduduk di taman berkenaan.

Gambar-gambar Tembok Haram





- Mesyuarat JKTPA pada 19.11.2002 memutuskan supaya Y.B. Setiausaha Kerajaan Pahang memantau kemajuan tindakan Majlis Perbandaran Kuantan (MPK) mengatasi masalah tembok haram dan MPK menetapkan tempoh masa yang munasabah kepada pemilik tanah untuk mengatasi ancaman tembok haram.

2.2 Kertas-kertas Makluman yang telah dibincangkan oleh JKTPA sepanjang tahun 2002 seperti berikut :-

2.2.1 Pelaksanaan Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (SPKPA) Bil. 1 Tahun 2002 Dan Program Hari Bertemu Pelanggan.

2.2.2 Visi, Misi, Objektif, Strategi dan Program Biro Pengaduan Awam (BPA).

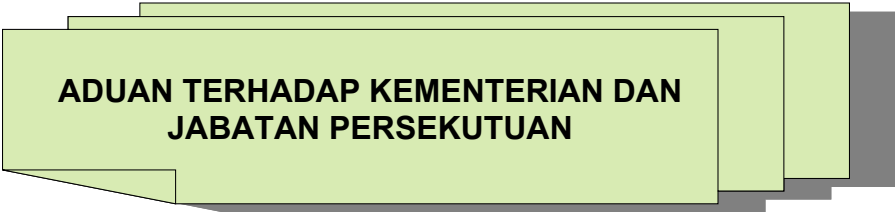
2.2.3 Pelaksanaan Program Mesra Rakyat (MESRA).

2.2.4 Pelaksanaan Program Pemantauan Pengurusan Aduan Awam Bagi Penggal Pertama Tahun 2002.

2.2.5 Pelaksanaan Hari Bertemu Pelanggan (HBP).

2.2.6 Pelaksanaan Kaunter Aduan Bergerak (KAB).

BAB 3



ADUAN TERHADAP KEMENTERIAN DAN JABATAN PERSEKUTUAN

I. JUMLAH ADUAN

1. Pada tahun 2002, sebanyak 2,274 aduan terhadap Kementerian-kementerian dan Jabatan-jabatan Persekutuan telah disiasat berbanding dengan 1,744 aduan dalam tahun 2001, iaitu telah

meningkat sebanyak 30.39%. Daripada jumlah itu, sebanyak 1,828 atau 80.39% daripada aduan yang diterima telah diselesaikan dan sebanyak 900 aduan didapati berasas.

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

2.1. Suruhanjaya-suruhanjaya

2.1.1 Aduan yang diterima terhadap Suruhanjaya-suruhanjaya telah menurun berbanding tahun 2001 iaitu daripada 11 kepada 9 aduan dalam tahun 2002. Suruhanjaya Perkhidmatan Pendidikan (SPP) telah mendahului senarai dengan menerima 6 aduan, diikuti oleh Suruhanjaya Perkhidmatan Awam (SPA) 2 aduan dan Suruhanjaya Pilihanraya (SPR) 1 aduan. Aduan adalah berkaitan dengan temuduga perlantikan Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Siswazah DG3, gagal menghantar borang yang dipohon, penyalahgunaan kuasa dalam melantik Penolong Pegawai Kawalan Trafik Udara A5 dan penduduk-penduduk kampung menghadapi kesulitan untuk membuat pendaftaran pemilih.

2.2.2 Kedudukan jumlah aduan terhadap Suruhanjaya-suruhanjaya adalah seperti di Jadual 3.1.

Jadual 3.1

Bilangan Aduan Terhadap Suruhanjaya-suruhanjaya

Agensi	Jumlah Diterima	Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Suruhanjaya Perkhidmatan Pendidikan (SPP)	6	3	0	3
Suruhanjaya Perkhidmatan Awam (SPA)	2	1	1	1
Suruhanjaya Pilihanraya	1	0	0	1

Jumlah	9	4	1	5
--------	---	---	---	---

2.1.3 Berikut adalah contoh kes yang berasas:-

A. Memohon Borang SPA 8

Pengadu memaklumkan mengenai kegagalan pihak Suruhanjaya Perkhidmatan Awam (SPA) menghantar Borang SPA 8 yang dipohonnya pada 20.3.2002. Beliau telahpun mengirimkan wang pos bagi mendapatkan borang tersebut kepada SPA. Pengadu merasa kecewa kerana sehingga aduan dibuat pada 7.4.2002, beliau masih belum menerima borang berkenaan dan memohon BPA supaya menyiasat sama ada wang posnya sudah ditunaikan atau belum.

Siasatan mendapati Borang SPA 8 yang dipohon oleh pengadu telah dihantar pada 17.4.2002 oleh SPA.

2.1.4 Berikut adalah contoh kes yang tidak berasas:-

A. Kelewatan Panggilan Temuduga Bagi Lantikan Sebagai Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Siswazah Gred DG3

Isteri pengadu telah ditempatkan mengajar di Negeri Sabah pada 1.8.2001, tetapi sehingga aduan ini dibuat, isteri beliau masih belum dipanggil temuduga untuk perlantikan ke Jawatan Tetap Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Siswazah (PPPS) Gred DG3 oleh SPP. Pengadu khuatir sekiranya isteri beliau tidak dilantik pada tahun 2002, maka tambang percuma yang disediakan oleh pihak Kerajaan tidak layak dipohon.

Siasatan BPA mendapati isteri pengadu telah mengemukakan borang permohonan sebanyak dua kali iaitu pada 25.9.2001 dan 10.10.2001 tetapi borang berkenaan didapati tidak lengkap. Sebagai contoh salinan Diploma Pendidikan pemohon yang diperlukan hanya diterima pada 7.2.2002. Isteri pengadu telah dipanggil temuduga pada 16.4.2002 dan telah dilantik sebagai PPPS Gred DG3 pada tahun 2002.

B. Tidak Puas Hati Tentang Tarikh Perlantikan Sebagai Guru Terlatih Lepas Diploma

Pengadu tidak berpuas hati dengan tarikh perlantikan beliau sebagai Guru Terlatih Lepas Diploma. Beliau mula ditempatkan mengajar oleh Kementerian Pendidikan pada 19.7.1999 tetapi Suruhanjaya Perkhidmatan Pendidikan (SPP) pula melantik beliau pada 17.1.2000. Di samping itu, pengadu juga ingin tahu mengenai waran penerbangan percuma bagi kakitangan yang berkhidmat di luar wilayah diberi setelah berkhidmat lebih 9 bulan atau 2 tahun dan mengenai pengesahan dalam jawatan beliau sama ada dalam tempoh 3 tahun atau lebih.

SPP menjelaskan bahawa tarikh lantikan pengadu pada 17.1.2000 adalah betul dan teratur, di mana ia merupakan lantikan seragam bagi guru-guru Gred DGA6 Lepas Diploma Pendidikan Malaysia 1999. Tujuan diberikan tarikh lantikan seragam itu kerana terdapat juga guru Lepas Diploma Pendidikan Malaysia 1999 yang tidak ditempatkan mengajar pada tahun 1999. Tarikh tersebut merupakan tarikh penempatan terakhir guru-guru Gred DGA6 Lepas Diploma Pendidikan Malaysia 1999. Pengadu hanya boleh disahkan dalam perkhidmatan, selepas 3 tahun perkhidmatan iaitu pada 17.1.2003 dengan syarat beliau diperakukan oleh Ketua Jabatan dan telah lulus Kursus Induksi. Mengenai kemudahan tambang balik ke wilayah asal seperti yang dinyatakan di dalam Pekeliling Perkhidmatan Bil. 7 Tahun 1997, pengadu dinasihatkan membuat semakan perkara ini di kepada JPA.

C. Pakatan Salah Guna Kuasa dan Penyelewengan Wang Kerajaan

Pengadu mendakwa kakitangan Suruhanjaya Perkhidmatan Awam (SPA), Jabatan Penerbangan Awam dan Pengarah Kewangan, Jabatan Penerbangan Awam telah bersepakat melakukan salah guna kuasa dan penyelewengan. Perkara ini dilakukan semasa menguruskan perlantikan Penolong Pegawai Kawalan Trafik Udara A5. Perlantikan dibuat berdasarkan kelulusan Sijil Pelajaran Malaysia (SPM) yang bertentangan dengan syarat perlantikan dalam skim perkhidmatan.

Hasil dari siasatan dengan pihak SPA dan Jabatan Penerbangan Awam mendapati aduan pengadu tidak berasas. Ke semua 25 orang yang dilantik sebagai Penolong Pegawai Kawalan Trafik Udara Gred A5 adalah mengikut skim perkhidmatan yang ditetapkan.

2.2 Jabatan Perdana Menteri

2.2.1 Sebanyak 287 aduan telah diterima terhadap agensi/jabatan di bawah Jabatan Perdana Menteri (JPM) dalam tahun 2002 berbanding dengan 190 aduan pada tahun 2001. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 213 aduan iaitu 74.22% telah dapat diselesaikan dan hanya 95 aduan iaitu 44.60% didapati berasas.

2.2.2 Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) dan Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL) merupakan dua agensi/jabatan di bawah JPM yang banyak menerima aduan iaitu masing-masing 119 dan 64 aduan. Kedua-dua agensi/jabatan ini menerima banyak aduan kerana sering berurusan dengan orang ramai.

2.2.3 Sebanyak 71 aduan yang telah disiasat terhadap JPA adalah ditujukan kepada Bahagian Pencen. Aduan-aduan diterima daripada pesara-pesara, balu dan waris-waris mereka yang kebanyakannya tidak berpuas hati di atas kelewatan menerima wang pencen bulanan dan pelarasan pencen. Aduan lain adalah mengenai pinjaman pelajaran, pengiktirafan ijazah dan skim perkhidmatan. Daripada 97 aduan yang telah diselesaikan pada tahun 2002, hanya 37 aduan sahaja yang didapati berasas. Sebanyak 22 aduan masih dalam siasatan.

- 2.2.4 Aduan terhadap DBKL adalah berkaitan dengan rasa ketidakpuasan hati terhadap penguatkuasaan, pihak pemaju yang tidak membaiki kerosakan, masalah pembinaan *workshop* haram, kebersihan persekitaran, masalah banjir, kerosakan pembentungan, masalah penjaja, masalah tempat letak kereta, pengeluaran permit perniagaan dan sebagainya. Pada 2002 terdapat 64 aduan yang telah disiasat di mana 45 aduan telah diselesaikan. Daripada jumlah tersebut hanya 31 aduan sahaja yang didapati berasas.
- 2.2.5 Aduan terhadap Pejabat Ketua Pendaftar Mahkamah Persekutuan adalah berkaitan dengan kelewatan pihak Mahkamah menguruskan kes-kes kebangkrapan dan pihak Mahkamah seringkali menangguhkan tarikh perbicaraan. Pada tahun 2002 terdapat 29 aduan yang telah diterima di mana 19 aduan telah diselesaikan. Daripada jumlah tersebut hanya 5 aduan sahaja yang didapati berasas.
- 2.2.6 Aduan terhadap Perbadanan Putrajaya berkaitan kekurangan kemudahan awam seperti pondok telefon, tempat pembuangan sampah dan lampu jalan. Pada tahun 2002 terdapat 11 aduan yang telah diterima di mana 8 aduan telah diselesaikan. Daripada jumlah tersebut hanya 7 aduan sahaja yang didapati berasas.
- 2.2.7 Aduan terhadap Jabatan Pemegang Harta (JPH) adalah berkaitan dengan masalah pentadbiran, lambat mengembalikan wang tuntutan dan lewat menjawab surat-menyurat. Pada tahun 2002 terdapat 16 aduan yang dibuat ke atas JPH di mana 7 aduan telah diselesaikan dan 9 aduan masih dalam siasatan.
- 2.2.8 Sebanyak 7 aduan terhadap Amanah Raya Berhad (ARB) adalah berkaitan dengan aduan tidak dijawab, tindakan kakitangan ARB tidak mengikut prosedur, lewat memberi maklumbalas dan pengadu sukar berjumpa kakitangan ARB. Ke semua aduan telah diselesaikan dan 5 aduan merupakan aduan yang berasas.

2.2.9 Kedudukan jumlah aduan terhadap Jabatan Perdana Menteri adalah seperti di Jadual 3.2.

Jadual 3.2
Bilangan Aduan Terhadap Agensi Di Bawah
Jabatan Perdana Menteri

Agensi	Jumlah Diterima	Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Jabatan Perkhidmatan Awam	119	97	37	22
Dewan Bandaraya Kuala Lumpur	64	45	31	21
Pejabat Ketua Pendaftar Mahkamah	29	19	5	10
Jabatan Pemegang Harta	16	7	3	9
Perbadanan Putrajaya	11	8	7	3
Unit Penyelarasan Pelaksanaan	8	3	1	5
Amanah Raya Berhad	7	7	5	0
Badan Pencegah Rasuah	5	5	0	0
Biro Bantuan Guaman	4	3	1	1
Lembaga Urusan Tabung Haji	3	3	1	0
Majlis Peguam Malaysia	3	3	1	0
Bahagian Pengurusan Perkhidmatan dan Sumber Manusia	3	2	0	1
Jabatan Agama Wilayah Persekutuan	3	1	0	2
Unit Perancang Ekonomi	3	1	0	2
Pejabat Tanah dan Galian Wilayah Persekutuan	2	2	0	0
Jabatan Kemajuan Islam Malaysia	2	2	2	0
Bahagian Pengurusan Hartanah	2	2	1	0
Biro Tatanegara	1	1	0	0
Petroleum Nasional Berhad	1	1	0	0
Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia	1	1	0	0
JUMLAH	287	213	95	74

2.2.10 Berikut adalah contoh kes yang berasas:-

A. Sikap Kakitangan JPA Yang Tidak Profesional

Pengadu tidak puas hati terhadap layanan Pegawai Bahagian Latihan mengenai pengiktirafan ijazah Tarbiyah dari Universiti Indonesia kerana masalah tersebut telah diajukan sejak Julai 1999 lagi tetapi sehingga kini masih belum mendapat apa-apa jawapan.

Aduan telah dirujuk kepada Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA). Pihak JPA telah dimaklumkan oleh Jabatan Pendidikan Islam Dan Moral, Kementerian Pendidikan bahawa kelayakan Ijazah Tarbiyah dari I.A.I.N Indonesia boleh diberi pertimbangan sekiranya pemegang kelayakan tersebut memiliki Sijil Pengajian Islam setelah mengikuti kursus Pengajian Islam sama ada kursus jangka pendek atau sepenuh masa di mana-mana Institusi Pendidikan Tinggi Awam Tempatan bagi menggantikan kursus khas kepada lepasan I.A.I.N. yang telah tidak lagi dijalankan oleh Jabatan Pendidikan Islam Dan Moral.

B. Kurang Kemudahan Awam Di Mahkamah

Pengadu pernah menjalani latihan amali di sebuah Mahkamah Sesyen/Majistret merasa terkilan kerana tidak terdapat surau atau tempat sembahyang di kawasan Mahkamah berkenaan atau yang berhampiran. Beliau berharap pihak Mahkamah dapat menyediakan kemudahan tersebut untuk kegunaan orang ramai.

Aduan telah dirujuk kepada Mahkamah dan menyedari bahawa tidak ada bilik sembahyang atau surau yang khusus untuk wanita di Mahkamah berkenaan. Ketiadaan kemudahan ini bukanlah sesuatu yang diabaikan tetapi disebabkan ruang yang tidak mencukupi. Pihak pentadbiran Mahkamah telah membuat permohonan untuk membina sebuah bilik sembahyang wanita.

C. Kualiti Udara Kurang Memuaskan

Pengadu bagi pihak penghuni tempat kediaman beliau membuat aduan mengenai tahap kualiti udara yang kurang memuaskan akibat kerja-kerja pembinaan yang sedang rancak berjalan terutama kerja-kerja pengangkutan tanah merah yang tidak dikawalselia dengan baik. Pengadu mencadangkan agar roda lori-lori ini dipancut dengan air sebelum masuk ke jalan utama dan pihak kontraktor

membersihkan tanah merah yang melekat di jalan raya. Di samping itu, pengadu juga membuat aduan terhadap sikap pemandu-pemandu lori yang memandu dalam keadaan tidak cermat dan merbahaya seperti memotong di sebelah kiri dan tidak mengikut peraturan.

Aduan telah dikemukakan kepada pihak Perbadanan yang bertanggungjawab dan memaklumkan bahawa melalui Program Pengawasan dan Penguatkuasaan Alam Sekitar telah mengambil tindakan-tindakan tertentu untuk mengatasi masalah debu seperti pengeluaran Notis Arahan, penguatkuasaan pembasahan jalan dan kawasan lapang, penguatkuasaan Operasi Debu dan mengkompaun kesalahan. Pihak pemaju/kontraktor juga telah dimaklumkan untuk memperketatkan pengawasan dan pemantauan kualiti udara/debu di kawasan projek mereka. Pihak Perbadanan dari semasa ke semasa akan terus membuat pemantauan sehingga masalah ini dapat diatasi.

2.2.11 Berikut adalah contoh kes yang tidak berasas:-

A. Kelewatan Menerima Pencen Terbitan

Pengadu telah membuat aduan bahawa anak-anak kepada si mati (ibu) yang meninggal dunia pada 14.6.1998 tetapi sehingga kini masih belum mendapat Pencen Terbitan.

JPA (Pencen) memaklumkan bahawa pencen terbitan telah dibayar kepada suami gemulah berjumlah RM254.32 di mana suami gemulah adalah berhak mendapat pencen tersebut kerana beliau adalah penjaga kepada anak-anak gemulah. Pencen terbitan dibayar atas kod PJ (Penjaga). Pada mulanya pencen tersebut dibayar terus kepada suami tetapi apabila suami berkahwin semula, pencen tersebut diubah

kepada kod PJ dan bayaran pencen tersebut adalah teratur.

B. Kurang Kemudahan Awam di Kwarters

Pengadu meminta pihak Perbadanan menyediakan bumbung letak motor dan letak kereta yang mencukupi. Beliau juga memohon agar pondok telefon awam dan gril di pasang di setiap rumah.

Pihak Perbadanan memaklumkan bahawa pemasangan gril di pintu dan tingkap bangunan tertakluk kepada garis panduan yang telah diedarkan. Bagi penghuni kuarters, kebenaran adalah tertakluk kepada keputusan Bahagian Pengurusan Hartanah, Jabatan Perdana Menteri. Pemasangan bumbung letak kereta dan motosikal dibenarkan dan terserah kepada Bahagian Pengurusan Hartanah. Penyediaan kemudahan tersebut di kuarters apartmen bukan di bawah bidang/skop Perbadanan dan ia hanya memastikan rekabentuk yang sesuai dan selamat. Cadangan rekabentuk pembinaan haruslah mendapat kebenaran Pebadanan terlebih dahulu.

C. Aduan Terhadap Salahlaku Jurubahasa Mahkamah Majistret

Pengadu telah pergi ke Mahkamah Majistret untuk menjamin adik beliau atas tuduhan memiliki dadah. Pengadu telah berjumpa dengan seorang Jurubahasa Cina dan beliau mengarahkan pengadu melantik seorang peguam untuk mempercepatkan kes adik beliau. Pengadu merasa kurang senang kerana Jurubahasa Cina tersebut mempunyai perniagaan lain dan menjalankan tugas di dalam waktu pejabat.

Aduan telah dirujuk kepada Mahkamah Sesyen/Majistret dan hasil daripada siasatan, didapati beberapa isu yang diadu terhadap Jurubahasa tidak dapat dibuktikan kerana maklumat tidak mencukupi. Walau bagaimanapun pihak Mahkamah Majistret, mulai 9.5.2002 telah menguatkuasakan Buku

Pergerakan Pegawai/Staf yang bertujuan untuk merekodkan pergerakan pegawai/staf.

2.3. Kementerian Belia Dan Sukan

2.3.1 Sepanjang tahun 2002, hanya 2 aduan sahaja yang diterima terhadap Kementerian Belia dan Sukan berbanding dengan 3 aduan pada tahun 2001. Semua aduan yang diterima telah dapat diselesaikan. Satu aduan mengenai Ibu Pejabat Kementerian dan didapati berasas dan satu aduan mengenai Jabatan Belia dan Sukan didapati tidak berasas. Kedudukan bilangan aduan terhadap agensi di bawah Kementerian Belia dan Sukan adalah seperti di Jadual 3.3.

Jadual 3.3

Bilangan Aduan Terhadap Agensi Di Bawah Kementerian Belia Dan Sukan

Agensi	Jumlah Diterima	Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Kementerian	1	1	1	0
Jabatan Belia dan Sukan	1	1	0	0
JUMLAH	2	2	1	0

2.3.2 Berikut adalah contoh kes yang berasas:-

A. Belum Terima Bayaran Mengajar Kursus Menyelam Scuba

Pengadu memberitahu bahawa beliau telah diminta oleh pegawai Bahagian Rakan Muda, Kementerian Belia dan Sukan pada 19.9.2001 untuk mengadakan kursus menyelam. Jumlah perbelanjaan yang dituntut ialah RM5,120.00. Walaupun beliau berulang kali menghubungi jabatan berkenaan, bayaran tuntutan masih gagal dijelaskan.

Pada 30.1.2002, pengadu telah hadir ke Pejabat BPA dan memaklumkan cek tuntutan berjumlah

RM5,120.00 telah diperolehi daripada Kementerian berkenaan.

2.3.3 Berikut adalah contoh kes yang tidak berasas:-

A. Aduan Terhadap Penolong Pegawai Belia dan Sukan dan Petugas Majlis Belia Daerah

Pengadu ingin membuat aduan terhadap seorang Penolong Pegawai Belia Dan Sukan Daerah dan Petugas Majlis Daerah kerana menyalahguna kuasa dan berat sebelah. Keadaan ini menyebabkan kekecohan dan pergaduhan telah berlaku antara belia semasa Mesyuarat Agong sebuah Kelab Belia yang diadakan pada 31.3.2002 di sebuah sekolah rendah. Mesyuarat tersebut telah dibatalkan dan dibubarkan tetapi seorang ahli politik bersama-sama dua orang pegawai berkenaan meneruskan mesyuarat tersebut dan mencaci serta mengungut ahli exco Majlis Belia Kebangsaan, di mana sebagai kakitangan Kerajaan, beliau tidak sepatutnya berbuat demikian.

Hasil dari siasatan dan penjelasan yang diberikan oleh Jabatan Belia dan Sukan Negeri, kekecohan yang berlaku adalah berpunca daripada beberapa isu. Pertama, isu mengenai pemecatan keahlian dua orang ahli dalam mesyuarat jawatankuasa kerana telah berumur melebihi 40 tahun, di mana dalam perlembagaan persatuan telah menetapkan belia-belia yang melebihi 40 tahun akan menjadi ahli bersekutu. Isu ke dua ialah kebanyakan yang hadir dalam mesyuarat tersebut terdiri daripada ahli baru yang diterima tidak mengikut syarat iaitu diluluskan oleh Mesyuarat Jawatankuasa dan borang keahlian tidak ditandatangani oleh pengerusi.

2.4. Kementerian Dalam Negeri

2.4.1 Kementerian Dalam Negeri adalah merupakan di antara Kementerian yang mempunyai banyak agensi yang tugasnya mengkehendaki mereka sering berurusan dengan orang ramai. Maka dengan itu, aduan-aduan yang sering diterima adalah berhubungkait dengan fungsi jabatan-jabatan berkenaan yang sentiasa mahukan khidmat berkualiti daripada orang awam. Pada tahun 2002, jumlah

aduan yang diterima adalah sebanyak 428 aduan iaitu peningkatan sebanyak 45.08%.

- 2.4.2 Memandangkan Balai Polis terdapat di seluruh pelusuk tanah air, maka tidak hairanlah jika perangkaan yang diterima adalah merupakan yang tertinggi, seperti juga yang berlaku pada tahun-tahun sebelum ini. Jumlah aduan yang diterima pada tahun 2002 adalah sebanyak 280 aduan. Tahun 2001, aduan yang diterima oleh pihak Polis DiRaja Malaysia (PDRM) adalah hanya 204 dan ini menunjukkan peningkatan yang begitu ketara, iaitu sebanyak 37.25%. Secara terperinci, adalah didapati sebahagian besar aduan-aduan terhadap PDRM ini, masih merupakan kelewatan Cawangan Trafik memproses permohonan Tetuan Peguam untuk mendapatkan dokumen kemalangan jalanraya.
- 2.4.3 Walau bagaimanapun, bagi kes-kes jenayah pula, kelewatan memberikan hasil siasatan masih merupakan bilangan aduan yang tertinggi yang diterima terhadap PDRM. Di samping itu, orang ramai juga tidak berpuashati kerana kes-kes yang mereka laporkan telah dikategorikan sebagai kes sivil walaupun pada pendapat mereka bukti-bukti memang mencukupi untuk disiasat. Kes-kes aduan yang lain, termasuklah kes laporan mengenai siber kafe yang dikatakan beroperasi tanpa lesen dan pihak polis tidak mengambil tindakan sewajarnya untuk menanganinya.
- 2.4.4 Terdapat juga aduan mengenai sesuatu tempat yang dikatakan banyak berlaku jenayah. Tambahan lagi dengan adanya salah guna kuasa oleh pihak polis yang melindungi kegiatan-kegiatan seumpama ini. Pihak BPA juga sentiasa berhubung dengan jabatan-jabatan lain untuk membantu membuat penyiasatan secara terperinci seperti dengan pihak Badan Pencegah Rasuah (BPR) dan sebagainya.
- 2.4.5 Agensi kedua yang menerima aduan tertinggi ialah Jabatan Pendaftaran Negara (JPN) iaitu sebanyak 73 aduan. Aduan ini telah meningkat sebanyak 46% jika dibandingkan dengan aduan yang diterima pada tahun 2001. Kenaikan ini adalah disebabkan aduan yang diterima kini adalah lebih banyak mengenai

pemprosesan kad pengenalan yang lewat. Hasil siasatan mendapati bahawa kebanyakan aduan-aduan ini adalah lebih mirip kepada permohonan kad pengenalan di Sabah di mana didapati sebahagian besar permohonan adalah permohonan warga asing dan juga daftar lewat yang lebih sukar dikesan kesahihannya.

2.4.6 Jabatan Imigresen juga menunjukkan peningkatan penerimaan aduan iaitu sebanyak 50% berbanding dengan aduan yang diterima pada tahun 2001. Aduan-aduan yang diterima adalah berkisar mengenai kelewatan pihak Imigresen memproses permit masuk dan permohonan perakuan taraf, seperti juga aduan yang diterima pada tahun-tahun yang lepas. Dari sebanyak 42 aduan yang diterima, sebanyak 32 aduan telah dapat diselesaikan dan hanya 8 aduan sahaja yang berasas.

2.4.7 Kedudukan jumlah aduan terhadap Kementerian Dalam Negeri adalah seperti di Jadual 3.4.

Jadual 3.4

**Bilangan Aduan Terhadap Agensi Di Bawah
Kementerian Dalam Negeri**

Agensi	Jumlah Diterima	Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Polis Di Raja Malaysia	280	226	97	54
Jabatan Pendaftaran Negara	73	56	28	17
Jabatan Imigresen	42	32	8	10
Kementerian	14	10	2	4
Agensi Dadah Kebangsaan	6	6	3	0

Jabatan Pendaftaran_Pertubuhan	5	4	0	1
Jabatan Penjara	4	4	2	0
Ikatan Relawan Rakyat Malaysia	2	2	0	0
Jabatan Pertahanan Awam	1	1	1	0
Bahagian Kawalan Penerbitan Filem & Teks Al-Quran	1	1	0	0
Jumlah	428	342	141	86

2.4.8. Berikut adalah contoh kes yang berasas:-

A. Masalah Pasport Antarabangsa Dengan Sistem 'Autogate di Check point'

Pengadu tidak berpuas hati terhadap Jabatan Imigresen yang telah mempromosikan Pasport Antarabangsa terbaru sebagai mempunyai ciri yang termoden iaitu 'autogate' untuk memudahkan orang ramai keluar masuk di 'check point', tanpa beratur dan menjimatkan masa. Pasport isteri beliau telah menghadapi masalah semasa menggunakan kemudahan 'autogate'. Pegawai Imigresen yang bertugas menyatakan, pasport isteri beliau tidak diterima oleh 'autogate' kerana isterinya mempunyai nama terlalu biasa (*very common name*), iaitu ada beratus ribu wanita Melayu bernama serupa. Isteri beliau kemudian terpaksa beratur juga untuk melepasi 'check point' seperti cara lama, walaupun terpaksa membayar RM300 untuk pasport yang dikatakan canggih.

Semakan dengan Jabatan Imigresen mendapati bahawa kemungkinan kegagalan warganegara melepasi 'autogate' adalah beberapa sebab seperti maklumat warganegara didapati dalam senarai syak, cip pada pasport gagal dibaca atau gagal dibuat pengesahan biometrik pada warganegara berkenaan.

B. Aduan Terhadap Pendatang Asing Menyewa Di Kawasan Perumahan

Pengadu adalah salah seorang penghuni Blok di satu kawasan perumahan, membuat aduan mengenai pendatang asing Indonesia yang semakin ramai

menyewa di flat itu. Mereka didapati berniaga di kawasan rumah tersebut. Kebanyakan mereka didakwa tidak mempunyai permit, pasport dan memiliki Kad Pengenalan palsu. Selain di blok tersebut, ramai juga pendatang asing boleh didapati di blok yang lain di kawasan berhampiran, di warong 24 jam dan di pusat karaoke. Mereka selalu berkumpul di tengah malam dengan berbagai kegiatan yang tidak diketahui. Aduan telah dibuat kepada pihak Polis dan Imigresen tetapi tiada tindakan. Polis dikatakan menerima wang bulanan dari pendatang-pendatang asing ini bagi melindungi mereka, menyebabkan mereka menjadi 'besar kepala' terhadap penghuni-penghuni warga Malaysia.

Jabatan Imigresen menjelaskan bahawa tindakan telahpun diambil dengan membuat serbuan ke tempat yang diadukan dengan adanya aduan daripada BPA. Beberapa tangkapan telah dibuat dan laporan polis juga telah dibuat bersangkutan dengan kes ini.

C. Permohonan Cabutan Daftar Kelahiran dan Kad Pengenalan Baru Bapa

Pengadu telah menghantar borang yang telah lengkap diisi untuk memohon cabutan daftar kelahiran pada bulan November 2001 di Jabatan Pendaftaran Negara (JPN). Sehingga kini beliau masih belum menerima cabutan tersebut menyebabkan beliau menghadapi kesukaran untuk memohon Kad Pengenalan Warganegara. Pengadu memaklumkan semua keluarganya adalah warganegara melainkan beliau seorang sahaja yang mendapat taraf Penduduk Sementara. Bapa beliau, telah melaporkan kehilangan Kad Pengenalan dan telah memohon yang baru pada 26.12.1995 di Pejabat Pendaftaran di kawasan yang berlainan. Namun sehingga kini sentiasa diminta tunggu sehingga siap.

Semakan dengan pihak JPN mendapati cabutan daftar kelahiran telahpun dihantar kepada pengadu.

2.4.9. Berikut adalah contoh kes yang tidak berasas:-

A. Permohonan Pelarasan Gaji Bekas Mata-Mata 60492

Pengadu memohon menyelesaikan permasalahan pelarasan gaji beliau dan rakan-rakan yang telah menamatkan perkhidmatan atau masih berkhidmat di dalam Pasukan Polis Di Raja Malaysia Skuad 18 Tahun 1973, yang didakwa masih lagi belum dibayar.

Maklumbalas yang diperolehi dari Pihak Polis menyatakan bahawa pelarasan gaji pengadu tidak timbul semasa berkhidmat dengan PDRM dari tahun 1973 hingga tahun 1980. Ini terbukti setelah semakan dibuat dalam Kenyataan Perkhidmatan beliau dari tahun 1973 hingga tahun 1980, gaji tahunan beliau adalah teratur.

B. Kegagalan Pembayaran Komputer

Seorang peniaga komputer telah gagal mendapatkan wang hasil jualan komputer yang telah diserahkan kepada 14 pelanggan berjumlah RM309,660.00. Beliau yang berurusan dengan sebuah syarikat bagi membolehkannya menjadi sub-vendor membekalkan komputer kepada pengguna terbabit, melalui Skim Kumpulan Wang Simpanan Pekerja/Bank Simpanan Nasional. Syarikat tersebut, menjadi syarikat perantaraan kepada syarikat ke tiga yang berperanan menguruskan pembayaran wang berkenaan. Syarikat memberi alasan wang itu tidak diperolehi daripada syarikat itu, sedangkan syarikat itu telahpun memasukkan wang tersebut ke dalam akaun syarikat di Bank Simpanan Nasional pada 28.7.2001. Pengadu telah membuat laporan Polis pada 23.3.2002, namun sehingga kini tiada keputusan. Pengadu bimbang sekiranya masih gagal mendapatkan wang berkenaan, harta benda beliau akan dirampas oleh syarikat pembekal yang memberi tempoh sehingga 25.2.2002 lalu, bagi menjelaskan bayaran.

Semakan dengan pihak polis mendapati bahawa kes ini setelah dijalankan siasatan terperinci, ianya adalah mirip kes sivil.

2.5. Kementerian Kebudayaan, Kesenian Dan Pelancongan

2.5.1 Sebanyak 3 aduan diterima terhadap Kementerian Kebudayaan, Kesenian dan Pelancongan bagi tahun 2002, iaitu berambah 2 aduan berbanding tahun 2001. Ke tiga-tiga aduan telah diselesaikan di mana 2 aduan didapati berasas.

2.5.2 Kedudukan jumlah aduan terhadap Kementerian Kebudayaan, Kesenian dan Pelancongan adalah seperti di Jadual 3.5.

Jadual 3.5

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

Agensi	Jumlah Diterima	Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Jabatan Arkib Negara	2	2	2	0
Pejabat Pendaftaran, Pelesenan dan Penguatkuasaan	1	1	0	0
JUMLAH	3	3	2	0

2.5.3. Berikut adalah contoh kes yang tidak berasas:-

A. Aduan Mengenai Kelewatan Jawapan Bagi Permohonan Pelupusan Rekod/Fail-Fail Lama

Pengadu telah menghantar permohonan untuk pelupusan fail-fail lama sebanyak 86 unit pada 20.7.2000 dan sehingga kini masih belum menerima sebarang jawapan. Beliau merasakan proses ini terlalu lama dan menyebabkan fail-fail lama semakin bertambah dan tiada tempat untuk disimpan. Beliau memohon jawapan segera supaya fail-fail lama dimusnahkan.

Semakan dengan Arkib Negara mendapati bahawa satu kajian telah dibuat oleh Cawangan Arkib Negeri-negeri berkenaan terhadap senarai rekod tersebut dan telah menyediakan Laporan Ulangkaji Rekod ke

atas kumpulan rekod berkenaan. Laporan tersebut telah dimajukan kepada Arkib Negara dan Jawatankuasa telah meneliti dan meluluskannya. Surat kelulusan telah diberikan kepada pihak pengadu pada 14.1.2002.

B. Graduan Mengikuti Skim Sangkutan Dan Latihan (SSL) Lewat Terima Elaun

Pengadu mewakili 7 orang rakannya telah berjaya mengikuti Skim Sangkutan dan Latihan (SSL). Pengadu memberitahu mereka lewat menerima surat lapor diri bertarikh 4.12.2001 sedangkan mereka hanya menerima surat tersebut seminggu kemudian. Mereka tidak berpuas hati kerana elaun mereka dipotong sedangkan bukan salah mereka kerana surat lambat diterima. Mereka juga hanya menerima elaun bulan Disember pada 7.2.2002. Menurut pengadu, mereka dijanjikan latihan dalam bidang ICT, bahasa dan penyelidikan namun tiada sebarang latihan diadakan sehingga sekarang.

Siasatan mendapati bahawa kelewatan pembayaran elaun adalah disebabkan Jabatan terpaksa menunggu peruntukan tersebut yang disalurkan oleh Jabatan Perkhidmatan Awam melalui Kementerian Kebudayaan, Kesenian dan Pelancongan. Ini menyebabkan Jabatan terpaksa menunggu hingga ke akhir tahun dan ini menyebabkan pembayaran tidak dapat dilakukan kerana tarikh tutup pembayaran tahun 2001 telah ditetapkan oleh Jabatan Akauntan Negara. Pihak Jabatan juga tidak dimaklumkan dengan jelas tentang proses pembayaran elaun tersebut dan memerlukan banyak dokumen sokongan. Mengenai latihan bahasa, pengurusan teknologi maklumat dan penyelidikan, ia di bawah urusan JPA.

C. Aduan Kelewatan Keputusan Lesen Bas Persiaran

Pengadu telah menyampaikan rasa kurang puas hati kerana masih belum menerima jawapan daripada Kementerian Kebudayaan, Kesenian dan Pelancongan berkaitan permohonan lesen bas persiaran yang telah dipohon semenjak tahun 1998. Pengadu hanya menerima maklumbalas daripada

Kementerian pada 6.12.2000 yang meminta pengadu memberi maklumat lanjut. Jawapan pengadu pada 20.12.2000 sehingga kini masih belum mendapat jawapan.

Kementerian Kebudayaan, Kesenian dan Pelancongan (KKKP) menjelaskan bahawa permohonan lengkap pengadu hanya diterima pada 12.4.2001 setelah pengadu dihubungi oleh KKKP sebanyak 2 kali iaitu pada 24.7.2000 dan 6.12.2000. Berdasarkan maklumat diterima, KKKP mendapati syarikat tersebut bukan sebuah syarikat palancongan dan permohonan tersebut telah ditolak. Pengadu dimaklumkan mengenai penolakan ini melalui surat oleh KKKP pada 20.8.2001.

2.6. Kementerian Pembangunan Luar Bandar

- 2.6.1 Aduan terhadap Kementerian Pembangunan Luar Bandar (KPLB) telah meningkat sebanyak 104.88% iaitu dari 41 aduan yang diterima dalam tahun 2001 kepada 84 aduan pada tahun 2002. Daripada jumlah aduan tersebut, 61 (72.62%) aduan telah diselesaikan dan 30 (49.18%) daripadanya adalah berasas.
- 2.6.2 Pihak Berkuasa Pekebun Kecil Getah (RISDA) merupakan agensi yang tertinggi menerima aduan iaitu 34 (40.48%) aduan berbanding dengan 9 agensi/jabatan di bawah KPLB bagi tahun 2002. Ia diikuti dengan aduan terhadap Lembaga Penyatuan dan Pemulihan Tanah Negara (FELCRA) iaitu 21.43% aduan dan Kementerian dengan 14 (16.67%) aduan diterima dalam tahun 2002.
- 2.6.3 Kebanyakan aduan yang dikemukakan oleh pengadu terhadap ke tiga-tiga agensi tersebut adalah mengenai bantuan sara hidup penoreh getah, bantuan tanam semula getah, ketidakpuasan hati mengenai bayaran dividen oleh FELCRA dan bantuan PPRT.
- 2.6.4 Kedudukan jumlah aduan terhadap Kementerian Pembangunan Luar Bandar adalah seperti di Jadual 3.6.

Jadual 3.6

**Bilangan Aduan Terhadap Agensi Di Bawah
Kementerian Pembangunan Luar Bandar**

Agensi	Jumlah Diterima	Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Pihak Berkuasa Kemajuan Pekebun Kecil Perusahaan Getah	34	27	11	7
Lembaga Penyatuan dan Pemuliharaan Tanah Negara	18	14	11	4
Kementerian	14	7	1	7
Lembaga Kemajuan Wilayah Pulau Pinang	5	5	3	0
Bahagian Kemajuan Masyarakat	5	2	1	3
Lembaga Kemajuan Wilayah Kedah	3	2	2	1
Lembaga Kemajuan Johor Tenggara	2	2	1	0
Jabatan Hal Ehwal Orang Asli	2	1	0	1
Lembaga Kemajuan Kelantan Selatan	1	1	0	0
JUMLAH	84	61	30	23

2.6.5 Berikut adalah contoh kes yang berasas:-

A. Tidak Puashati Dengan Pengurusan FELCRA

Pengadu tidak berpuas hati dengan pengurusan pihak FELCRA. Projek-projek yang dikendalikan seperti menternak itik, membela lembu, membeli bas ekspres untuk penumpang dari Kuala Lumpur - Lumut tidak menguntungkan. Perkara ini telah lama terjadi tetapi tidak disuarakan oleh ahli-ahlinya yang kebanyakan sudah berumur melebihi 60 tahun. Beliau telah memohon penarikan diri daripada menjadi

anggota koperasi tetapi sehingga kini tidak mendapat apa-apa maklumbalas.

Siasatan mendapati projek-projek yang dikendalikan oleh Koperasi Peserta Rancangan (KPR) FELCRA seperti menternak itik dan membela lembu telah mengalami kerugian sebanyak RM337.00 pada tahun 1987. Perkara ini telah dimaklumkan dalam Mesyuarat Agung yang memutuskan supaya aktiviti itu diberhentikan. Pada tahun 1994, KPR telah menjalankan aktiviti pengangkutan bas ekspres untuk penumpang dari Kuala Lumpur - Lumut dan melibatkan pinjaman bank sebanyak RM360,000.00. Setelah beroperasi selama 2 tahun projek tersebut juga menemui kegagalan dan kerugian sebanyak RM80,826.40 pada tahun 1994 dan RM74,468.46 pada tahun 1995. Perkara ini telah dibentangkan dalam Mesyuarat Agung Tahunan Kali Ke 7 pada 29.6.1995 dan aktiviti ini telah dipersetujui untuk diberhentikan serta baki pinjaman bank sebanyak RM120,000.00 dibayar melalui peruntukan ladang peserta yang terlibat. Menurut FELCRA pada tahun-tahun berikutnya, KPR telah menunjukkan keuntungan. Mengenai permohonan untuk berhenti daripada menjadi anggota koperasi, ia telahpun dibentangkan dalam Mesyuarat Agung Tahunan KPR ke 13 pada 26.6.2001 dan telah diluluskan. Perkara ini juga tertakluk kepada kelulusan Ketua Pendaftar Jabatan Pembangunan Koperasi.

B. Memohon Rumah PPRT

Pengadu mengadu mengenai seorang wanita miskin dan memerlukan perhatian. Beliau mendakwa wanita dan keluarganya tinggal di rumah yang amat daif dan telah memohon rumah PPRT tetapi ditolak. Anak wanita ini juga telah memohon untuk mengusahakan air mineral tetapi juga ditolak. Perkara ini telah diadukan melalui e-mel kepada Kementerian Pembangunan Luar Bandar (KPLB) tetapi tiada tindakan diambil. Pengadu berasa sungguh kesal di atas apa yang berlaku, memandangkan Kerajaan Malaysia yang bersungguh-sungguh menjadi negara

ini sebagai sebuah Kerajaan Elektronik tetapi maklumbalas tidak dapat diberikan dengan cara elektronik.

Semakan dengan KPLB mendapati tindakan telah diambil oleh pihak berkenaan, di mana FELCRA Negeri selaku agensi pelaksana PPRT bagi Jajahan tersebut telah menyiasat dan mendapati wanita yang diadu adalah layak mendapat bantuan PPRT dan namanya telah disenaraikan sebagai salah seorang penerima bantuan tahun 2002. Manakala permohonan untuk mendapat Bantuan Pekebun Kecil Getah masih dalam tindakan pihak RISDA Negeri. Perkara ini telah dimaklumkan kepada pengadu dan beliau telah mengucapkan terima kasih melalui e-mel.

C. Aduan Mengenai Dividen Tertunggak

Pengadu mendakwa pihak RISDA tidak membayar dividen tertunggak sejak 10 tahun yang lalu. Pengadu memberitahu beberapa orang ahli telah mendapatkan bayaran tersebut. Pihak Kementerian telah meluluskan pembayaran tetapi sehingga kini pihak RISDA masih tidak mengambil tindakan.

Semakan mendapati pengadu diakui peserta Skim Rancangan Tanam Baru Berkelompok (RTBB) ahli Koperasi Ladang Kebun Kecil Malaysia Berhad (KLPKMB). Pengadu mempunyai hak kelayakan 4 ekar dan beliau layak menerima dividen skim RTBB tahunan 1994-2000 dan keuntungan terkumpul tahun 1974-1990. Walau bagaimanapun, bayaran dividen dan keuntungan terkumpul untuk semua peserta RTBB ahli KLPKMB tidak dapat dibuat kerana dana RTBB belum mengizinkan untuk membuat pembayaran. Pihak RISDA sedang berusaha untuk menggunakan sumber kewangan dalaman bagi tujuan tersebut dan sedang menunggu kelulusan.

2.6.6 Berikut adalah contoh kes yang tidak berasas:-

A. Memohon Untuk Mendapatkan Bantuan bagi Membuat Binaan Baru Rumah di bawah Skim PPRT

Pengadu telahpun memohon untuk mendapatkan bantuan bagi membuat binaan baru rumah di bawah Skim PPRT sebagai ganti kepada rumah kediamannya yang telah musnah akibat kebakaran pada 24.2.2002. Pengadu telah berusaha dan merayu untuk mendapat bantuan tersebut melalui berbagai pihak tetapi malangnya sehingga kini beliau belum mendapat apa-apa jawapan.

Hasil siasatan BPA dengan Kementerian Pembangunan Luar Bandar (KPLB) mendapati permohonan pengadu untuk pembinaan rumah baru di bawah Program Bantuan Rumah telah diluluskan sebanyak RM10,370.00 dan kos penyediaan tapak sebanyak RM2000.00.

B. Tidak Puashati Dengan Tindakan RISDA

Pengadu seorang peserta di bawah Projek tanam semula kelapa sawit semenjak tahun 1999, tetapi tiada apa-apa bantuan yang diterima semenjak dua tahun lalu. Pengadu berharap beliau dan orang kampung mendapat agihan bantuan daripada pihak RISDA.

Semakan dengan pihak RISDA mendapati pengadu merupakan salah seorang peserta Projek Tanam Semula Berkelompok (TSK) yang seramai 19 orang dengan keluasan tanah sebanyak 29.333 hektar. TSK bertanggungjawab menguruskan kebun sehingga berjaya dan juga menguruskan pengutipan dan pemasaran hasil apabila kebun berbuah. Difahamkan semua peserta telah diberi penerangan tentang pelaksanaan tanam semula sebelum menyertai projek dan mereka telah menandatangani Surat Wakil Kuasa (TS20) menerima semua bantuan tanam semula dan juga surat perjanjian (TSK 30) membenarkan masing-masing membangunkan tanah dengan bantuan

tanam semula. Peserta-peserta hanya akan menerima pendapatan daripada projek apabila TSK mengeluarkan hasil kelak.

C. Rayuan Skim Bantuan Sara Hidup Bagi Pekebun Kecil Getah.

Pengadu telah membuat permohonan Skim Bantuan Sara Hidup bagi pekebun kecil getah. Pihak RISDA melalui suratnya bertarikh 15.11.2002 memaklumkan, permohonan pengadu sedang diproses dan akan dimaklumkan keputusannya. Bagaimanapun sehingga kini pengadu belum mendapat keputusan atau jawapan daripada pihak berkenaan.

Semakan dengan pihak RISDA mendapati pengadu tinggal di rumah sendiri, memiliki sebuah kereta dan motosikal. Pekerjaan utamanya ialah menoreh getah dengan pendapatan sebanyak RM250.00 sebulan. Beliau juga ada mengusahakan tanaman kopi tetapi belum mendatangkan hasil. Berdasarkan keadaan ini, pengadu tidaklah dikategorikan sebagai golongan daif yang layak mendapat bantuan. Tambahan pula gajinya melebihi RM230.00 sebulan sepertimana yang disyaratkan.

2.7. Kementerian Kerja Raya

2.7.1 Sebanyak 73 aduan telah diterima terhadap Kementerian Kerja Raya serta agensi-agensi di bawahnya pada tahun 2002 berbanding 46 aduan yang diterima pada tahun 2001. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 54 (73.97%) aduan telah berjaya diselesaikan di mana 35 aduan daripadanya didapati berasas.

2.7.2 Kebanyakan aduan yang diterima pada tahun 2002 adalah terhadap Jabatan Kerja Raya iaitu sebanyak 63 aduan (86.30%) daripada keseluruhan aduan yang diterima.

2.7.3 Kedudukan jumlah aduan terhadap Kementerian Kerja Raya adalah seperti di Jadual 3.7.

Jadual 3.7

**Bilangan Aduan Terhadap Agensi Di Bawah
Kementerian Kerja Raya**

Agensi	Jumlah Diterima	Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Jabatan Kerja Raya	63	48	34	15
Lembaga Lebuhraya Malaysia	6	3	1	3
Kementerian	4	3	0	1
JUMLAH	73	54	35	19

2.7.4 Berikut adalah contoh kes yang berasas:-

A. Aduan 'Side Table' dan Tar di bahagian Tepi Jalan Runtuh

Pengadu mendakwa 'side-table' jalan terlalu rendah dan tar di bahagian tepi jalan runtuh. Keadaan jalan tersebut membahayakan keselamatan pengguna-pengguna jalan raya, terutamanya kepada orang tua, pelajar, penunggang motosikal dan basikal. Pengadu memohon pihak Jabatan Kerja Raya mengambil tindakan menambak tanah/batu di ke dua-dua belah jalan tersebut.

Hasil siasatan BPA mendapati program menurap bahu jalan di lokasi tersebut telah dirancang sejak tahun 2000 dan peruntukan telah dipohon.

B. Terusan Wan Mat Saman dan Pengkalan Kubur

Saluran terusan yang ditutup kerana pembinaan Lebuhraya diminta untuk dibuka semula menjadi dua saluran supaya dapat mengelakkan air limpahan yang berlaku sekarang berterusan.

Mengikut Mesyuarat Pemantauan pada 14.10.2002 di SUK Kedah mendapati JKR Kedah telah diluluskan peruntukan sejumlah RM400,000.00 untuk menyiapkan culvert. Kontraktor telah dilantik dan kerja-kerja pembinaan telah akan dimulakan untuk mengatasi masalah yang diadu.

C. Penolakan Permohonan Tambahan 'Open Shed' di atas Lot

Pengadu tidak puas hati kerana permohonan beliau untuk membuat pembinaan tambahan di premis perniagaannya tidak disokong dan mempersoalkan alasan penolakan permohonan tersebut. Menurut pengadu, terdapat kedai-kedai di lokasi lain berkeadaan sama seperti permohonannya iaitu terletak di persimpangan jalan dan kedai penghujung telah diluluskan.

BPA telah menerima maklumbalas daripada Jabatan Kerja Raya yang menyatakan tiada apa-apa halangan mengenai permohonan tersebut dengan syarat:-

- (a) tidak dibenarkan kenderaan/kereta yang dijual diletakkan di atas rizab jalan;
- (b) tapak tersebut hanyalah untuk meletak kenderaan sahaja, bukan untuk aktiviti perniagaan lain;
- (c) pastikan perjalanan air diparit tepi jalan yang ada berjalan dengan lancar dan tidak tersekat; dan
- (d) jika berlaku apa-apa perkara yang tidak diingini/kemalangan disebabkan pembinaan tambahan tersebut, maka pemohon (pengadu) adalah dipertanggungjawabkan.

2.7.5 Berikut adalah contoh kes yang tidak berasas:-

A. Pemasangan Semula Lampu

Pengadu memohon supaya lampu isyarat yang sedia ada dipasang semula untuk kemudahan penduduk di kawasan sekitar. Lampu ini telah tidak diaktifkan setelah jejambat dibina. Walaupun terdapat jejambat yang disediakan, ia terletak 3 kilometer jauhnya daripada lampu isyarat.

Hasil dari siasatan BPA, pemasangan lampu isyarat di kawasan tersebut tidak sesuai dan ianya merbahaya kepada pengguna jalan tersebut. Lokasi dua buah jambatan jejantas yang disediakan adalah terletak lebih kurang 300 meter daripada lampu

isyarat dan bukannya 3 kilometer seperti yang didakwa oleh pengadu.

B. Kemudahan Tempat Melintas Murid Sekolah

Pengadu mendakwa pengguna jalan raya terutama pelajar sekolah berdekatan sukar untuk melintas jalan utama kerana terlalu sibuk. Jejantas yang sediada jauh dari penempatan penduduk. Pokok-pokok yang ditanam di bahagian pembahagi jalan terlalu tinggi dan menghalang pandangan pemandu. Pengadu memohon diadakan lampu isyarat dan “zebra crossing” serta pokok-pokok yang ditanam di pembahagi jalan ditebang.

Semakan BPA mendapati pihak berkuasa telahpun menyediakan jejantas untuk pelajar melintas. Masalahnya ialah sikap pengguna dilihat enggan berjalan sedikit ke jejantas yang sediada. Begitu juga dengan lampu trafik memang telah sediada.

C. Aduan Terhadap Lembaga Juru Ukur Bahan

Pengadu tidak berpuas hati dengan Lembaga Juru Ukur Bahan kerana tidak mengambil tindakan terhadap seorang juru Ukur berdasarkan Seksyen 15, Akta Juru Ukur Bahan 1967 dan tidak membaharui permit syarikat beliau walaupun permohonan telah dibuat.

Semakan BPA mendapati pengadu belum memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan. Hanya baru-baru ini pihak Lembaga telah mengeluarkan permit setelah mendapatkan dokumen yang berkaitan daripada pihak pengadu.

2.8. Kementerian Kesihatan

2.8.1 Sebanyak 126 aduan terhadap Kementerian Kesihatan dan agensi-agensi di bawahnya diterima sepanjang tahun 2002 berbanding 108 aduan pada tahun 2001 iaitu kenaikan sebanyak 16.67%. Daripada 126 aduan tersebut sebanyak 97 (78.57%) aduan telah dapat diselesaikan dan 29 (23.02%) aduan masih dalam siasatan. Daripada 97 aduan

yang telah diselesaikan, didapati 54 (53.61%) aduan adalah berasas dan 45 (46.39%) adalah aduan tidak berasas.

2.8.2 Aduan terhadap hospital masih merupakan aduan yang tertinggi dalam tempoh tiga (3) tahun berturut-turut iaitu 66% tahun 2000, 67% tahun 2001 dan 73.81% tahun 2002. Pejabat Pengarah Kesihatan Negeri adalah agensi ke dua terbanyak menerima aduan dalam Kementerian Kesihatan bagi tahun 2002.

2.8.3 Kebanyakan aduan yang diterima terhadap hospital adalah mengenai kelewatan menyediakan laporan perubatan dan sikap pegawai perubatan / kakitangan hospital yang tidak memberi perkhidmatan yang mesra terhadap pelanggan.

2.8.4 Kedudukan jumlah aduan terhadap Kementerian Kesihatan adalah seperti di Jadual 3.8.

Jadual 3.8

**Bilangan Aduan Terhadap Agensi Di Bawah
Kementerian Kesihatan**

Agensi	Jumlah Diterima	Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Hospital	93	71	41	22
Pejabat Pengarah Kesihatan Negeri	9	8	3	1
Kementerian	8	4	1	4
Bahagian Perkhidmatan Kesihatan	7	7	4	0
Bahagian Perkhidmatan Pergigian	2	2	2	0
Bahagian Perkhidmatan Perubatan	2	2	1	0
Bahagian Perkhidmatan Farmasi	2	1	0	1
Sekolah Latihan Pergigian	2	2	0	0
Institut Kesihatan Umum	1	0	0	1
JUMLAH	126	97	52	29

2.8.5 Berikut adalah contoh kes yang berasas:-

A. Kekurangan Pegawai Perubatan Di Hospital

Pengadu mendakwa masalah kekurangan Pegawai Perubatan di hospital telah berlarutan sejak pertengahan tahun 2002. Pengadu memberitahu, pada masa ini cuma terdapat 2 orang Pegawai Perubatan yang bertugas untuk mengendalikan Jabatan Pesakit Luar, dengan anggaran pesakit antara 150-250 orang sehari, 4 buah wad dengan bilangan katil lebih kurang 70-80 dan Jabatan Kecemasan yang sentiasa bersedia untuk menerima kes-kes kecemasan. Kekurangan Pegawai Perubatan dan pakar sangat ketara di hospital tersebut.

Hasil dari siasatan mendapati Kementerian Kesihatan mengakui dan sedar mengenai kekurangan Pegawai Perubatan di hospital berkenaan. Pada masa ini terdapat 4 orang Pegawai Perubatan di hospital berkenaan dengan dibantu oleh 14 orang Pembantu Perubatan, 54 orang Jururawat, 9 orang Juruteknologi Makmal Perubatan dan lain-lain lagi. Seorang Pegawai Perubatan telah ditawarkan mengikuti program Sarjana mulai 1.6.2002 yang mengakibatkan hospital tersebut mengalami kekurangan Pegawai Perubatan yang serius. Pihak Kementerian mengalami masalah kekurangan Pegawai Perubatan untuk ditempatkan di semua hospital dan Klinik Kesihatan yang terdapat di seluruh negara. Pengisian Pegawai Perubatan di peringkat nasional adalah sebanyak 64% manakala bagi negeri terbabit adalah lebih kurang 60%. Namun demikian Kementerian akan terus berusaha menghantar Pegawai Perubatan ke hospital bagi memenuhi permintaan pesakit yang semakin meningkat di hospital tersebut. Adalah menjadi harapan Kementerian agar usaha tersebut akan berjaya supaya perkhidmatan kesihatan di hospital tersebut dapat dipertingkatkan.

B. Kecuaian Pembantu Perubatan Klinik Kesihatan

Pengadu tidak puas hati terhadap Pembantu Perubatan kerana tidak mengambil tindakan segera terhadap adik ipar beliau yang datang untuk mendapatkan rawatan. Beliau mendakwa Pembantu Perubatan tersebut tidak menggunakan ambulan di klinik berkenaan, tetapi sebaliknya menunggu ambulan dari daerah lain. Hampir 2 jam adik ipar pengadu berada di klinik tersebut tanpa rawatan sehingga menyebabkan beliau meninggal dunia di klinik tersebut.

Jabatan Kesihatan Negeri telah menjalankan siasatan mengenai aduan di atas. Hasil siasatan didapati bahawa Pembantu Perubatan berkenaan telah berusaha sedaya upaya memberi perkhidmatan untuk membantu dan menghantar pesakit dengan segera. Kelewatan mendapatkan ambulan adalah disebabkan pemandu yang bertugas telah balik ke rumah ibunya dengan membawa kunci ambulan berkenaan. Pengarah Kesihatan Negeri telah mengambil tindakan ke atas pemandu tersebut dan proses kerja Perkhidmatan Ambulan di Klinik Kesihatan berkenaan diperbaiki supaya perkara seperti yang diadukan tidak berulang pada masa-masa akan datang.

C. Bahagian Pendaftaran Klinik Kesihatan Enggan Menerima Pendaftaran Pesakit

Pengadu memberitahu beliau telah pergi ke Klinik Kesihatan tetapi gagal untuk mendapatkan pemeriksaan doktor kerana Bahagian Pendaftaran enggan mendaftarkan nama beliau. Pada 14.5.2002, pengadu telah sekali lagi pergi ke Klinik Kesihatan tersebut dan Bahagian Pendaftaran juga enggan mendaftarkan nama beliau. Pengadu memberitahu akan membuat aduan dengan Kementerian Kesihatan sekiranya pendaftaran beliau tidak diuruskan. Pengadu tidak puashati kerana kesukaran untuk membuat pendaftaran sedangkan papan kenyataan menyatakan masa urusan Klinik Kesihatan tersebut ialah daripada 8 pagi hingga 12.45 tengahari dan 2 petang hingga 4.15 petang.

Hasil dari siasatan BPA, waktu urusan Klinik Kesihatan itu adalah sehingga jam 4.30 petang. Namun pada hari kejadian, seramai 300 orang pesakit telah mendaftar untuk rawatan sedangkan hanya ada dua orang Pembantu Perubatan yang bertugas kerana seorang sedang bercuti. Pelanggan yang boleh dilayan oleh seorang Pembantu Perubatan ialah seramai 75 orang sehari. Pada jam 3.30 petang hari berkenaan, masih ada seramai 30 orang pesakit masih menunggu dan oleh itu, Bahagian Pendaftaran tidak dapat menerima kes pengadu kerana khuatir tidak dapat selesai pada jam 4.30 petang. Namun setelah dirujuk kepada Pembantu Perubatan, pendaftaran pengadu telah diterima. Turutan kejadian ini, Pejabat Kesihatan Daerah akan mengambil langkah yang wajar untuk mengelakkan kejadian seperti ini dan meningkatkan perkhidmatan kepada pelanggan di masa akan datang.

2.8.6 Berikut adalah contoh kes yang tidak berasas:-

A. Aduan Mengenai Kepincangan Unit Hasil Hospital

Pengadu tidak puas hati dengan kadar bayaran kemasukan wad di hospital yang tidak tetap dan tinggi. Isteri pengadu telah dimasukkan ke wad hanya selama 29 jam 30 minit tetapi dikenakan caj 48 jam. Beliau telah membuat aduan kepada Pengarah Kesihatan Negeri untuk mendapatkan penjelasan tetapi sehingga kini masih belum mendapat jawapan.

Jabatan Kesihatan Negeri menjelaskan bahawa caj yang telah dikenakan kepada isteri pengadu adalah selaras dengan Akta Fee 1951, Perintah Fee (Perubatan) 1982, Perintah Fee Perubatan (Pindaan) No.2, 1994, di mana warganegara asing tidak boleh dipertimbangkan untuk pengurangan/pengecualian bayaran bil hospital. Dimaklumkan bahawa isteri pengadu adalah bukan warganegara dan sehubungan dengan itu rayuan pengadu untuk mengecualikan bayaran tidak dapat dipertimbangkan kerana Unit Hasil Hospital telah mengikut prosedur dan cara kutipan yang teratur.

B. Pendaftaran Sebagai Ahli Farmasi

Pengadu mendakwa pendaftaran sebagai Ahli Farmasi tidak seragam. Seorang Ahli Farmasi perlu mendaftarkan diri kepada Jabatan Kesihatan Negeri sebelum di benarkan berkhidmat/menjual ubat-ubatan. Dalam urusan ini, seorang Ahli Farmasi boleh didaftarkan dalam tempoh satu (1) hari sahaja tetapi di negeri lain, Jabatan Kesihatan Negeri memperuntukkan dua puluh satu (21) hari untuk perkara yang sama. Tempoh yang panjang ini bukan saja merugikan Ahli Farmasi tetapi juga pihak awam yang memerlukan perkhidmatan membeli ubat-ubatan.

Hasil dari siasatan BPA, Piagam Pelanggan bagi memproses permohonan Lesen Farmasi adalah 3 minggu. Kecepatan proses bergantung kepada beban tugas Pengarah Perkhidmatan Kesihatan untuk

membuat lawatan ke tempat-tempat perniagaan berkenaan.

C. Membongkar Penipuan Di dalam Kementerian

Pengadu membuat aduan terhadap seorang Jururawat Pelatih yang sedang mengikuti kursus di Sekolah Kejururawatan. Pengadu mendakwa Jururawat Pelatih berkenaan telah berkahwin dan mempunyai seorang anak. Menurut pengadu, seseorang pelatih mengikut syarat hendaklah berstatus bujang.

Hasil dari siasatan BPA, tidak terdapat peruntukkan yang menghalang seseorang yang telah berkahwin untuk menyertai Skim Perkhidmatan Jururawat Masyarakat.

2.9. Kementerian Kewangan

2.9.1 Sepanjang tahun 2002, BPA telah menerima sebanyak 322 aduan terhadap agensi-agensi di bawah Kementerian Kewangan. Jumlah ini telah bertambah sebanyak 27 aduan berbanding tahun 2001 yang mencatatkan 295 aduan. Daripada jumlah tersebut, 85.40% (275 aduan) telah diselesaikan dan sebanyak 170 aduan (52.80%) didapati berasas.

2.9.2 Seperti tahun-tahun sebelumnya, Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP) merupakan agensi yang menerima jumlah aduan tertinggi di bawah Kementerian Kewangan dengan sebanyak 135 aduan, iaitu tambahan sebanyak 19 aduan. Ia diikuti oleh Lembaga Hasil Dalam Negeri (LHDN) dan Bahagian Pinjaman Perumahan (BPP) dengan masing-masing 87 dan 56 aduan. Manakala Kementerian Kewangan sendiri, Danaharta Nasional Berhad, Amanah Saham Nasional, Jabatan Penilaian dan Perkhidmatan Harta dan Permodalan Nasional Berhad merupakan agensi yang menerima aduan yang paling rendah, iaitu masing-masing dengan 2 dan 1 aduan.

- 2.9.3 Aduan-aduan yang diterima terhadap KWSP adalah mengenai kelewatan menyelesaikan masalah dan kegagalan majikan mencarum dengan KWSP bagi pekerja-pekerja mereka.
- 2.9.4 Bagi Lembaga Hasil Dalam Negeri (LHDN) pula, 87 aduan diterima pada tahun 2002 berbanding dengan 74 bagi tahun 2001 iaitu kenaikan sebanyak 13 aduan. Kebanyakan aduan yang diterima adalah mengenai kelewatan agensi tersebut membayar balik baki kredit cukai pendapatan dan kelewatan mengembalikan duti setem harta.
- 2.9.5 Pada tahun 2002, aduan yang diterima terhadap Bahagian Pinjaman Perumahan (BPP) adalah sebanyak 56 aduan. Seperti agensi-agensi lain, masalah kelewatan melaksanakan pelbagai urusan seperti kelewatan melepaskan geran/hakmilik hartanah peminjam dan suratan hakmilik hartanah.
- 2.9.6 Bank Negara Malaysia telah menerima 12 aduan berbanding dengan 10 aduan pada tahun 2001. Dari jumlah tersebut, sebanyak 5 aduan adalah mengenai bank, 4 aduan terhadap syarikat insurans dan dua aduan terhadap syarikat kewangan manakala baki satu aduan ialah terhadap Royal Mint of Malaysia.
- 2.9.7 Sebanyak 12 aduan diterima terhadap Jabatan Kastam DiRaja Malaysia pada tahun 2002 berbanding dengan 13 aduan pada tahun 2001, berkurang satu aduan sahaja. Aduan terhadap Jabatan Kastam adalah mengenai penyalahgunaan kuasa, menyekat rezeki pembekal/kontraktor, penyeludupan dan penjualan minuman keras dan barang-barang yang tidak bercukai, penolakan permohonan tuntutan bayaran balik cukai import bagi pengimportan buah-buahan dari negara Thailand, layanan kasar pegawai Kastam semasa penahanan kereta dan sistem pemeriksaan di lapangan terbang yang tidak memuaskan.
- 2.9.8 Kedudukan jumlah aduan terhadap Kementerian Kewangan adalah seperti di Jadual 3.9.

Jadual 3.9

Bilangan Aduan Terhadap Agensi di Bawah
Kementerian Kewangan

Agensi	Jumlah Diterima	Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Kumpulan Wang Simpanan Pekerja	135	114	71	21
Lembaga Hasil Dalam Negeri	87	74	56	13
Bahagian Pinjaman Perumahan	56	51	26	5
Bank Negara Malaysia	12	11	8	1
Jabatan Kastam Diraja Malaysia	12	7	2	5
Jabatan Akauntan Negara Malaysia	6	6	2	0
Bank Simpanan Nasional	5	5	2	0
Kementerian	3	2	1	1
Danaharta Nasional Berhad	2	2	0	0
Amanah Saham Nasional	1	1	1	0
Permodalan Nasional Berhad	1	1	1	0
Jabatan Penilaian & Perkhidmatan Harta	1	1	0	0
Permodalan Usahawan Nasional Berhad	1	0	0	1
JUMLAH	322	275	170	47

2.9.9 Berikut adalah contoh kes yang berasas:-

A. 10 Bulan Masih Belum Menerima Bayaran Balik Baki Kredit Cukai Pendapatan

Pengadu mendakwa Lembaga Hasil Dalam Negeri (LHDN) masih belum membayar baki kredit cukai pendapatannya berjumlah RM614.28 yang telah dituntut sejak 10 bulan lalu.

Hasil siasatan BPA mendapati Pejabat LHDN Negeri telahpun meluluskan permohonan bayaran balik baki kredit cukai pendapatan pengadu pada 10.6.2002 Baucher bayaran dan telah dihantar ke Jabatan Akauntan Negara untuk proses pengeluaran cek.

B. Duit Syiling Peringatan Pertabalan Yang Dipertuan Agong Tidak Dijual

Aduan telah diterima daripada pengadu yang tidak berpuashati kerana beliau tidak dapat membeli duit syiling peringatan sempena pertabalan Sri Paduka Baginda Yang Dipertuan Agong pada 26.4.2002 kerana Pejabat Pos Besar tidak menjualnya sedangkan telah diumumkan di dalam surat-surat khabar bahawa pada 26.4.2002 pembelian duit syiling peringatan itu boleh dilakukan di Pejabat Pos Besar.

Siasatan mendapati bahawa Duit Syiling Peringatan Sempena Pertabalan Yang DiPertuan Agong XII telah terlewat sampai disebabkan beberapa perkara yang tidak dapat dielakkan. Duit syiling tersebut hanya dijual di kaunter-kaunter Pejabat Pos setelah proses pengiraan diselesaikan. Berhubung ini, pihak yang bertanggungjawab akan memastikan perkara seperti ini tidak berulang lagi pada masa-masa akan datang.

C. Kegagalan Majikan Mencarum dengan KWSP

BPA telah menerima aduan yang mendakwa Pejabat Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP) masih belum menyelesaikan masalah seorang majikan yang tidak mencarum dengan KWSP bagi pekerjaannya bagi tempoh mulai Ogos 1998 hingga November 1998.

Hasil dari siasatan BPA mendapati bahawa pihak KWSP telahpun selesai mengambil tindakan pada 22.7.2002 dan telah mengkreditkan caruman tertunggak ke dalam akaun pengadu bagi tempoh 4 bulan tersebut.

2.9.10 Berikut adalah contoh kes yang tidak berasas:-

A. Kegagalan Endorsmen Pengecualian Duti Setem atas Dokumen-dokumen Cagaran Pembelian Rumah

Pengadu mendakwa Pejabat Pemungut Duti Setem masih belum mengendoskan pengecualian duti setem atas dokumen-dokumen cagaran pembelian sebuah rumah yang dikemukakan oleh peguamnya sejak 29.7.2002. Akibat dari perkara ini, beliau telah dikenakan bayaran faedah oleh pihak pemaju.

Siasatan mendapati Pejabat Pemungut Duti Setem tidak dapat mengendoskan pengecualian duti setem atas dokumen-dokumen cagaran rumah pengadu oleh kerana salah seorang peminjam pembelian rumah bukanlah pembeli yang dinamakan dalam Perjanjian Jual Beli Rumah berkenaan.

B. Rayuan Pengiraan Semula Caruman

Pengadu mendakwa bahawa Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP) masih belum memberikan sebarang jawapan berhubung surat rayuannya bertarikh 4.6.2001. Pengadu merayu agar pengiraan semula dibuat atas syer caruman Kerajaan yang dimasukkan ke dalam Kumpulan Wang Amanah Pencen. Pengadu memaklumkan bahawa terdapat kesilapan dalam rekod tempoh perkhidmatannya semasa beliau mengisi borang untuk pengeluaran wang caruman beliau di bawah Skim Pengeluaran Pekerja Berpencen. Surat rayuan itu dihantar sejak 4.6.2001.

Semakan mendapati bahawa KWSP Negeri telah menolak rayuan pengadu untuk mengira semula bayaran caruman beliau. Penolakan ini adalah selaras dengan Pekeliling Jabatan Perkhidmatan Awam, bertarikh 28.6.2000 di mana pengiraan semula hanya akan dibuat apabila pengadu bersara wajib kelak.

C. Rayuan Permohonan Mengurangkan Faedah Pembelian Rumah

Pengadu telah membeli sebuah rumah dari pemaju di bawah skim pinjaman perumahan. Beliau menghadapi masalah kerana terpaksa membayar faedah sebanyak RM 1663.02 kerana kelewatan pembayaran oleh pihak Perbendaharaan. Oleh itu beliau memohon agar dikurangkan kadar faedah berkenaan.

Semakan dengan Bahagian Pinjaman Perumahan (BPP), Perbendaharaan mendapati penyediaan baucer bagi bayaran pinjaman perumahan pengadu adalah teratur. Bayaran peringkat 100% telah selesai dibuat pada 18.1.2002 setelah menerima nombor perserahan gadaian pada 29.12.2001. Walau bagaimanapun, pihak BPP telah menghantar surat rayuan kepada pemaju perumahan supaya pengecualian tuntutan denda lewat dapat diberikan kepada pengadu.

2.10. Kementerian Luar Negeri

2.10.1 Pada tahun 2002, hanya satu sahaja aduan yang diterima terhadap Kementerian Luar Negeri berbanding tiga aduan yang diterima pada tahun 2001. Aduan yang diterima adalah berkaitan dengan ketidakpuasan hati seorang pengadu terhadap pegawai yang bertugas di Kedutaan Besar Malaysia, Washington yang melengah-lengahkan setiap tuntutan yang dipohon oleh beliau.

2.10.2 Kedudukan jumlah aduan terhadap Kementerian Luar Negeri adalah seperti di Jadual 3.10.

Jadual 3.10

Bilangan Aduan Terhadap Agensi Di Bawah Kementerian Luar Negeri

Agensi	Jumlah Diterima	Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Kementerian	1	0	0	1
JUMLAH	1	0	0	1

2.11. Kementerian Tanah Dan Pembangunan Koperasi

2.11.1 Sebanyak 55 aduan mengenai agensi-agensi di bawah Kementerian Tanah dan Pembangunan Koperasi telah direkodkan sepanjang tahun 2002 berbanding 37 aduan pada tahun sebelumnya. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 43 aduan telah selesai disiasat dan 18 aduan didapati berasas dan sebanyak 12 aduan masih dalam siasatan.

2.11.2 Kedudukan jumlah aduan terhadap Kementerian Tanah dan Pembangunan Koperasi adalah seperti di Jadual 3.11.

Jadual 3.11

**Bilangan Aduan Terhadap Agensi Di Bawah
Kementerian Tanah Dan Pembangunan Koperasi**

Agensi	Jumlah Diterima	Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Jabatan Pembangunan Koperasi	18	14	4	4
FELDA	17	15	5	2
Bank Kerjasama Rakyat	6	3	2	3
Pejabat Pembahagian Pesaka	4	3	2	1
ANGKASA	4	4	1	0
Pejabat Ketua Pengarah Tanah & Galian	3	2	2	1
Jabatan Ukur Dan Pemetaan	2	1	1	1
Kementerian	1	1	1	0
JUMLAH	55	43	18	12

2.11.3Berikut adalah contoh kes yang berasas:-

A. Masalah Potongan Gaji

Pengadu mendakwa gaji beliau masih dipotong walaupun pinjaman yang dibuat olehnya telahpun dilunaskan sejak bulan Jun 2001. Walaupun pengadu telah memaklumkan perkara tersebut kepada pihak yang bertanggungjawab namun tindakan segera tidak diambil bagi membetulkan perkara itu.

Siasatan mendapati memang gaji pengadu terlebih potong bagi membayar balik pinjaman yang telah dibuat. Potongan tersebut telah diberhentikan dan wang lebihan potongan gaji pengadu dikembalikan pada 8.7.2002.

B. Memohon Dikembalikan Wang Saham

Pengadu mendakwa beliau adalah ahli sebuah koperasi yang kini tidak lagi beroperasi. Beliau menuntut supaya dipulangkan saham dan apa-apa faedah yang boleh diterima olehnya sebagai ahli, memandangkan koperasi berkenaan masih mempunyai aset walaupun operasinya telah berhenti.

Siasatan mendapati pendaftaran koperasi berkenaan telah dibatalkan. Proses pelikuidasian tidak dapat berjalan lancar kerana dokumen-dokumen koperasi didapati tidak sempurna. Aset koperasi yang masih ada telah dicairkan dan dihantar ke Akaun Pelikuidasian Koperasi yang dikawal oleh Ketua Pendaftar Koperasi Malaysia. Skim pembahagian aset untuk membayar balik saham ahli telahpun diluluskan pada 10.12.2001 dan tindakan susulan telahpun diambil bagi mengeluarkan cek kepada ahli-ahli.

C. Kegagalan Pengurusan FELDA

Pengadu membangkitkan rasa tidak puashati kerana pihak FELDA masih belum menentukan nombor lot kepada peneroka bagi tujuan mengeluarkan geran hak milik kepada peneroka. Mengikut perjanjian asal antara FELDA dengan peneroka, mereka akan diberi hak milik setelah Hutang Bayar Kembali diselesaikan. Ia termaktub dipara 21 perjanjian yang ditandatangani. Menurut pengadu dari jumlah 499 orang peneroka, hanya 170 orang sahaja yang telah mengetahui lot mereka. Pengadu juga mempersoalkan bagaimana mereka dikehendaki membayar cukai tanah sedangkan mereka tidak memiliki nombor lot masing-masing.

Hasil dari siasatan BPA mendapati permohonan hakmilik tanah oleh peneroka FELDA tersebut masih dalam tindakan pentadbiran. Pihak FELDA hanya

dapat memajukan permohonan hakmilik tanah peneroka ke Pejabat Tanah Daerah setelah lot-lot peneroka, nombor lot dan pelan dilulus oleh Pengarah Ukur Negeri. Justeru itu, pengurusan FELDA hanya dapat memajukan permohonan berperingkat mengikut lot-lot dan pelan akui yang telah mendapat kelulusan. Setakat ini hanya seramai 129 orang peneroka sedang menunggu penentuan lot mereka manakala 370 peneroka lagi masih belum ditentukan. Pihak FELDA juga menjelaskan bahawa permohonan hakmilik tanah FELDA hingga kini masih belum boleh dimajukan kepada Kerajaan Negeri oleh Pejabat Tanah Daerah disebabkan ia perlu diwartakan terlebih dahulu sebagai Rizab Melayu.

2.11.4 Berikut adalah contoh kes yang tidak berasas:-

A. Tidak Puas Hati Dengan Pihak Koperasi

Pengadu mendakwa beliau telahpun berhenti menjadi ahli sebuah koperasi sejak 25.6.2001 tetapi kelulusan berhenti keahlian secara rasmi tidak dikeluarkan oleh pihak koperasi hingga mengakibatkan beliau tidak boleh mengeluarkan wangnya daripada koperasi.

Siasatan mendapati permohonan pengadu untuk berhenti menjadi ahli koperasi berkenaan dikemukakan pada 29.6.2001 dan diluluskan oleh Mesyuarat Lembaga Pengarah pada 28.3.2002. Bayaran balik saham pengadu hanya boleh dibuat selepas tamat tempoh notis seperti yang telah ditetapkan manakala wang simpanan am pengadu boleh dikeluarkan di mana-mana kaunter koperasi.

B. Kegagalan Koperasi Mengembalikan Wang Pelaburan

Pengadu mendakwa beliau telah melabur di dalam sebuah koperasi sebanyak RM6,100.00 pada tahun 2000. Menurut pengadu, beliau telah dijanjikan pulangan bonus tahunan sebanyak 10% hingga 60% daripada nilai pelaburannya. Namun sehingga Januari 2002, bonus tersebut masih tidak dibayar malah wang modal pelaburannya juga tidak dikembalikan apabila beliau berhenti menjadi ahli pada Januari 2002.

Siasatan mendapati pelaburan yang dibuat oleh pengadu sebenarnya tidak disalurkan kepada koperasi berkenaan sebaliknya dilaburkan dalam skim cepat kaya yang dianjurkan oleh bekas Pengerusi Koperasi berkenaan yang telah menghilangkan diri. Pengadu telah dinasihatkan supaya membuat laporan polis dan seterusnya mengambil tindakan Mahkamah ke atas bekas Pengerusi Koperasi tersebut.

C. Meminta Keadilan FELDA

Pengadu mendakwa pengurusan FELDA bersikap tidak adil terhadap peneroka mengenai Bayaran Kembali (BK) yang dilakukan oleh FELDA terhadap hasil kelapa sawit yang diusahakan bagi menggantikan tanaman asal getah yang kurang memberi hasil sedangkan kos pengusahaan di tanggung oleh beliau. Beliau juga tidak puas hati kerana terpaksa membayar cukai tanah, insuran ladang dan jalan pertanian. Perkara ini banyak membebankan pengadu. Pengadu mendakwa bahawa FELDA telah melanggar perjanjian asal kerana membuat potongan BK dan meminta pihak FELDA mengembalikan potongan yang tidak sepatutnya dikenakan kepada beliau.

FELDA Negeri menafikan dakwaan yang dibuat oleh pengadu. Hutang Pembangunan Bayaran Kembali (BK) adalah berjumlah RM 45,546.88. Namun pengurusan FELDA telah bersetuju mengurangkan BK pengadu kepada RM 33,914.88 yang melibatkan pengurangan sebanyak RM 11,632.00. Pengurusan FELDA menjelaskan kutipan jalan pertanian tidak berlaku lebihan seperti didakwa kerana ia dikutip pada kadar RM1.00 seekar sebulan berdasarkan keluasan kawasan sawit iaitu 5 ekar. Sebaliknya FELDA mengakui terlebih kutip insuran ladang sebanyak RM 876.48. Namun pembayaran balik akan dibuat setelah ditolak baki hutang BK pengadu.

2.12. Kementerian Pendidikan.

- 2.12.1 Sepanjang tahun 2002, sebanyak 183 aduan telah diterima berbanding 139 aduan pada tahun 2001, iaitu pertambahan sebanyak 31.65%. Daripada 183 aduan yang diterima, sebanyak 157 (85.80%) aduan diselesaikan dan 66 (42.04%) daripadanya merupakan aduan yang berasas. Manakala sejumlah 26 (14.21%) aduan masih dalam status siasatan oleh agensi-agensi yang berkenaan.
- 2.12.2 Jabatan Pendidikan Negeri merupakan agensi yang tertinggi menerima aduan iaitu 96 (52.46%) berbanding dengan agensi-agensi lain di bawah Kementerian Pendidikan Malaysia. Ia diikuti dengan Ibu Pejabat Kementerian menerima 39 (21.31%) aduan dan Perbadanan Tabung Pendidikan Tinggi Nasional (PTPTN) menerima 18 (9.84%) aduan di sepanjang tahun 2002.
- 2.12.3 Kebanyakan aduan yang terima adalah berkaitan dengan kelewatan mendapat kelulusan pertukaran guru, bayaran elauan/gaji, ketidakpuasan hati dalam pemberian markah laporan prestasi tahunan, kenaikan pangkat guru, mutu perkhidmatan telefon Kementerian tidak mesra pelanggan, kelewatan mendapat kelulusan dan bayaran pinjaman pendidikan dari PTPTN dan tohmahan/dakwaan mengenai tingkah laku/salah guna kuasa Guru Besar/Guru/Pegawai Pendidikan.
- 2.12.4 Kedudukan jumlah aduan terhadap Kementerian Pendidikan Malaysia adalah seperti di Jadual 3.12.

Jadual 3.12
Bilangan Aduan Terhadap Agensi Di Bawah

Kementerian Pendidikan

Agensi	Jumlah Diterima	Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Jabatan Pendidikan Negeri	96	79	30	17
Kementerian	39	34	10	5
Perbadanan Tabung Pendidikan Tinggi Nasional	18	18	12	0
Jabatan Pendidikan Swasta	6	4	3	2
Jabatan Pendidikan Tinggi	4	3	1	1
Hospital Universiti	3	3	2	0
Universiti Teknologi Malaysia	3	3	1	0
Universiti Malaya	3	2	2	1
Universiti Kebangsaan Malaysia	2	2	1	0
Hospital Universiti Kebangsaan Malaysia	2	2	0	0
Kumpulan Wang Simpanan Guru-Guru	1	1	1	0
Universiti Islam Antarabangsa Malaysia	1	1	1	0
Universiti Sains Malaysia	1	1	1	0
Yayasan Guru Malaysia Berhad	1	1	1	0
Lembaga Akreditasi Negara	1	1	0	0
Universiti Teknologi MARA (UiTM)	1	1	0	0
Universiti Utara Malaysia	1	1	0	0
JUMLAH	183	157	66	26

2.12.5 Berikut adalah contoh kes yang berasas:-

A. Kemalangan Yang Menimpa Seorang Guru

Seorang guru telah mengalami kemalangan pada 19.1.2001 dan masih dalam keadaan koma. Pengadu iaitu abang kepada guru berkenaan memaklumkan bahawa tuntutan insuran adiknya masih belum dibayar, walaupun kemalangan tersebut telah menjangkau lebih 1 tahun. Guru tersebut telah hilang sumber pendapatan dan tidak menerima gaji daripada Kementerian Pendidikan kerana menunggu keputusan 'Medical Board'. Beliau mengalami kesulitan kewangan kerana terpaksa menanggung isteri dan 2 orang anak, di samping perbelanjaan

perubatan dan hutang pinjaman pelajaran. Aduan telah dikemukakan kepada Jabatan Pendidikan Negeri dan Jabatan pengawalan Insurans tetapi tiada tindakan yang diambil.

Jabatan Pengawalan Insurans memaklumkan bahawa pihak insuran tidak mempunyai rekod tuntutan kecederaan tubuh badan daripada pihak pengadu berhubung dengan kemalangan yang menimpa guru berkenaan pada 19.1.2001. Adalah difahamkan bahawa pihak peguam yang beliau lantik belum lagi mengemukakan tuntutan insurans tersebut. Berhubung dengan penahanan gaji, Jabatan Pendidikan Negeri (JPN) memaklumkan pihak sekolah berkenaan telah membuat bayaran balik tunggakan gaji beliau pada bulan Mei 2002. JPN memohon maaf bagi pihak sekolah kerana menahan gaji guru tersebut tanpa mendapat keputusan 'Medical Board' terlebih dahulu.

B. Rasa Tertipu Dengan Iklan Kursus Di Laman Web

Pengadu telah mendaftar kursus Diploma Tinggi di dalam bidang Mas-Komunikasi (Mass Communication) melalui sebuah laman web. Beliau memperolehi penerangan mengenai kursus tersebut daripada laman web berkenaan yang menerangkan bahawa kursus adalah dari Universiti Cambridge. Apabila beliau mengikuti kursus berkenaan, beliau dimaklumkan bahawa kursus berkenaan sebenarnya bukan dari Universiti Cambridge. Beliau tidak berpuas hati dan rasa tertipu kerana beliau telah membelanjakan sebanyak US2,424 untuk mengikut kursus tersebut tetapi apa yang dijanjikan dalam iklan tidak sebenarnya berlaku. Aduan tersebut telah dikemukakan kepada Jabatan Pendidikan Swasta, Kementerian Pendidikan.

Jabatan Pendidikan Swasta (JPS), Kementerian Pendidikan telah mengambil tindakan yang sewajarnya berdasarkan maklumat yang diberikan. JPS mengakui memang benar wujud laman web berkenaan yang mengiklankan kursus pengajian yang ditawarkan kepada orang awam melalui pendidikan jarak jauh secara 'on-line'. JPS memaklumkan bahawa laman web tersebut dikendalikan oleh

sebuah syarikat negara lain. Dasar Kementerian Pendidikan tidak membenarkan mana-mana Institusi Pendidikan Swasta mengadakan apa-apa kerjasama dengan syarikat seumpama ini tanpa kelulusan daripada Kementerian Pendidikan. Didapati laman web berkenaan tidak dikategorikan sebagai sebuah Institusi Pendidikan Swasta dan tidak berdaftar sebagai Institusi Pendidikan Swasta dengan Kementerian Pendidikan Malaysia. Syarikat yang beroperasi seumpama ini tidak termaktub di bawah tafsiran Akta Institusi Pendidikan Tinggi Swasta 1996 (Akta 555). Oleh itu Kementerian Pendidikan Malaysia tidak mengiktiraf sebarang sijil yang dikeluarkan oleh pihak tersebut. Dalam hal ini, pengadu dinasihatkan membuat laporan polis jika beliau mendapati pihak berkenaan telah menipu.

C. Permohonan Penempatan Guru Sandaran Siswazah Terlatih

Pengadu mendakwa Kementerian Pendidikan mendiskriminasikan graduan daripada IKIP kerana permohonannya telah lima bulan tidak mendapat perhatian dan jawapan. Mereka tidak diberikan peluang yang sama dengan graduan universiti dalam negeri. Pengadu dan rakan-rakan graduan pendidikan dari IKIP telah mengisi borang Guru Sandaran Tidak Terlatih (GSTT) bagi mengisi kekosongan dan telah menemui Penyelea Pendidikan Daerah. Beliau telah dihantar ke dua buah sekolah, tetapi yang mendukacitakan, beliau dimaklumkan tidak akan dilantik kerana perlantikan dibuat oleh pihak Kementerian.

Bahagian Sekolah, Kementerian Pendidikan memaklumkan bahawa penempatan guru sandaran terlatih dilaksanakan mengikut keutamaan dan keperluan perjawatan yang diluluskan. Dalam pemilihan calon guru, Kementerian Pendidikan akan memberi keutamaan kepada calon-calon tajaan Kementerian dan institusi/agensi Kerajaan seperti Maktab Perguruan (Kursus Perguruan Lepas Ijazah) di bawah Bahagian Pendidikan Guru, Program Khas Pensiswazah Guru, Ijazah Institusi Pengajian Tinggi Awam (IPTA) tajaan Kementerian Pendidikan dan institusi /Agensi Kerajaan, guru yang sedang

berkhidmat dan mendapat ijazah melalui Pendidikan Jarak Jauh (PJJ). Manakala calon-calon daripada Institusi Pengajian Tinggi bukan tajaan Kementerian Pendidikan dan Institusi/Agensi Kerajaan, pengambilan/penempatan guru ini tertakluk kepada pilihan mata pelajaran kritikal dan kekosongan jawatan di sekolah menengah. Dalam hal ini, Kementerian telah menempatkan GSST lepasan universiti-universiti Indonesia seramai 7 orang pada bulan Mac 2002 dalam pilihan matapelajaran Bimbingan dan Kaunseling, Biologi, dan Bahasa Inggeris. Pihak Kementerian memaklumkan bahawa buat masa ini, pengadu tidak termasuk dalam kalangan permohonan guru mata pelajaran kritikal yang diperlukan.

2.12.6 Berikut adalah contoh kes yang tidak berasas:-

A. Menuntut Ganjaran Dan Pampasan Daripada Kementerian Pendidikan

Pengadu adalah bekas guru, ingin mendapatkan penjelasan sama ada beliau boleh menuntut apa-apa ganjaran atau pampasan dan sebagainya yang dibenarkan oleh undang-undang kerana beliau telah dikenakan hukuman tindakan tatatertib 'buang kerja' pada 28.4.1999. Beliau mula berkhidmat pada Januari 1987 selama 12 tahun 4 bulan dengan Jabatan Pendidikan. Beliau memohon jasa baik Kementerian Pendidikan meluluskan tuntutan beliau kerana buat masa ini beliau mengalami masalah kesihatan yang tidak membolehkan beliau bekerja kuat untuk menyara keluarga.

Kementerian Pendidikan Malaysia memaklumkan bahawa permohonan pengadu bagi menuntut apa-apa ganjaran dan pampasan terhadap Kementerian tidak dapat dipertimbangkan. Perintah Am Bab D 47, telah menjelaskan bahawa jika prosedur tatatertib terhadap seseorang pegawai yang berkeputusan dengan pegawai tersebut dibuang kerja, tidak berhak

kepada mana-mana bahagian emolumen yang tidak dibayar kepadanya semasa penahanan kerjanya atau pergantungan kerjanya.

B. Memaksa Pelajar Sampai Ke Sekolah Tepat Pukul 7.20 Pagi

Pengadu merupakan bapa kepada seorang pelajar, tidak puas hati dengan cara pihak sekolah memaksa pelajar-pelajarnya supaya sampai ke sekolah tepat pada pukul 7.20 pagi setiap hari untuk perhimpunan. Walaupun lewat seminit pelajar-pelajar lelaki dan perempuan akan ditahan dan disuruh berlari pusing padang sebanyak 3 pusingan bersama dengan beg sekolah. Beliau tidak puas hati dengan tindakan sekolah tersebut. Dalam hal ini, beliau telah membuat siasatan selama 3 minggu dan didapati terdapat sesetengah guru sampai ke sekolah pada waktu di antara 7.35 hingga 7.40 pagi. Beliau mempersoalkan kenapa ada '*double standard*' peraturan kedatangan di antara pelajar dan guru. Beliau telah membuat aduan kepada Pejabat Pendidikan Daerah (PPD) dan Jabatan Pendidikan Negeri (JPN) mengenai perkara di atas tetapi tidak ada tindakan yang diambil.

Jabatan Pendidikan Negeri (JPN) telah memberi penjelasan mengenai aduan di atas dan berpendapat bahawa tindakan pihak sekolah tersebut mempunyai niat yang baik iaitu untuk mendisiplinkan pelajar-pelajar tentang ketepatan masa hadir ke sekolah tanpa alasan yang kukuh. Bagi memastikan peraturan sekolah diikuti dengan baik, pelajar-pelajar yang datang lewat 5 kali tanpa sebab yang munasabah

dikehendaki lari mengelilingi padang bersama-sama beg sekolah. Melalui tindakan tersebut, pelajar-pelajar dapat menepati masa kedatangan dan kesannya dalam beberapa bulan kebelakangan ini tiada pelajar yang menerima denda tersebut. Pihak Pengetua telah memanggil dan membuat teguran mana-mana guru yang datang lewat ke sekolah. Tindakan tegas Pengetua ini telah menampakkan hasil yang positif daripada segi kedatangan guru-guru ke sekolah, dan ia dibuktikan dengan semakan ke atas buku rekod kehadiran guru-guru berkenaan.

C. Elaun Perpindahan Ke Negeri Lain

Pengadu baru bertukar ke sebuah sekolah pada 1.6.2002 atas alasan cukup tempoh berkhidmat selama lima tahun. Di dalam surat arahan pertukaran, dinyatakan beliau tidak layak menuntut sebarang elaun perpindahan seperti termaktub di dalam Perintah Am 11(b) Bab 2. Beliau merujuk kepada Surat Kementerian bertarikh 5.1.2001 yang diedarkan oleh Kesatuan Perkhidmatan Perguruan Kebangsaan yang menyatakan guru yang telah berkhidmat sekurang-kurangnya empat tahun layak mendapat elaun perpindahan, di mana beliau selaku ahlinya sepatutnya layak mendapat elaun perpindahan kerana telah berkhidmat sebagai guru melebihi 5 tahun dari 1.1.1997.

Jabatan Pendidikan Islam dan Moral, Kementerian Pendidikan memaklumkan bahawa Jabatan Pendidikan Negeri (JPN), belum menerima sebarang tuntutan perpindahan daripada pengadu. Dimaklumkan surat arahan perpindahan tersebut ada mencatatkan pengadu tidak layak diberi tuntutan perpindahan disebabkan beliau telah menandatangani surat pengakuan yang beliau tidak akan membuat tuntutan perpindahan atas alasan perpindahan tersebut adalah atas kehendak beliau sendiri. Walau bagaimanapun, Jabatan berkenaan

memaklumkan bahawa pihak pengadu masih boleh membuat rayuan atas dasar kelayakan tuntutan tersebut. Pihak pengadu telah dinasihatkan untuk menghubungi pihak Sektor Pendidikan Islam dan Moral, JPN untuk mengetahui kedudukan sebenar.

2.13. Kementerian Penerangan

2.13.1 Sejumlah 9 aduan telah diterima terhadap Kementerian Penerangan dan agensi-agensi di bawahnya pada tahun 2002 berbanding dengan 4 aduan pada tahun 2001. Sebanyak 8 aduan telah dapat diselesaikan dan 4 aduan didapati berasas.

2.13.2 Kedudukan jumlah aduan terhadap Kementerian Penerangan adalah seperti di Jadual 3.13.

Jadual 3.13

Bilangan Aduan Terhadap Agensi Di Bawah Kementerian Penerangan

Agensi	Jumlah Diterima	Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Jabatan Perkhidmatan Penerangan Malaysia	4	4	2	0
Kementerian	4	3	1	1
Jabatan Penyiaran Malaysia	1	1	1	0
JUMLAH	9	8	4	1

2.13.3 Berikut adalah contoh kes yang berasas:-

A. Kerosakan Pancaran TV (RTM) – FELDA

Pengadu melahirkan rasa tidak puashati kerana walaupun telah mendapat pancaran siaran TV, tetapi perkhidmatan akan tergendala apabila berlaku hujan. Sedangkan di tempat-tempat lain tidak berlaku gangguan sedemikian. Di samping itu, gangguan pancaran juga akan berlaku setiap kali bekalan elektrik terputus dan pihak RTM mengambil masa yang agak lama iaitu 4 atau 5 hari untuk membetulkannya.

Semakan dengan pihak Jabatan Penyiaran Malaysia, Bahagian Kejuruteraan mendapati bahawa kawasan stesen pemancar TV di kawasan tersebut dikelilingi oleh bukit bukau menyebabkan siaran TV tidak dapat diterima dari mana-mana stesen-stesen utama RTM yang berdekatan. Bagi mengatasi masalah ini, pihak Jabatan Penyiaran terpaksa menggunakan ASTRO sebagai punca siaran untuk pemancar di kawasan berkenaan. Walau bagaimanapun, pemancar ini seringkali terganggu sekiranya cuaca mendung dan hujan. Keadaan ini tidak dapat dielakkan. Bekalan kuasa elektrik ke kawasan berkenaan tidak stabil dan kerap kali terputus. Pihak Jabatan Penyiaran akan mengambil langkah-langkah tertentu bagi membaik pulih apabila berlaku kerosakan.

B. Elaun Siswazah Skim Sangkutan Dan Latihan

Pengadu mendakwa Jabatan Penerangan masih belum membuat bayaran elaun siswazah Skim Sangkutan dan Latihan kepada 9 orang yang diambil bertugas dan ditempatkan di Jabatan Penerangan Negeri walaupun peruntukkan telah disalurkan oleh Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) sejak Januari 2002. Bayaran yang belum dijelaskan ialah bulan Disember 2001 sehingga kini hingga menyebabkan mereka menghadapi masalah kewangan.

Hasil siasatan BPA mendapati bayaran oleh Jabatan Penerangan pada 1.4.2002.

C. Kesukaran Menonton TV Kerana Ketiadaan Alat Pemancar

Pengadu mendakwa penduduk sukar menonton TV disebabkan ketiadaan alat pemancar. Mereka yang berkemampuan menggunakan ASTRO, bagaimanapun bagi mereka yang tidak berkemampuan terpaksa menonton dengan keadaan siaran yang tidak sempurna.

Bahagian Perhubungan Awam, Kementerian Penerangan, menjelaskan kebanyakan penduduk menggunakan *receiving antenna* yang tidak sesuai dengan saluran pemancar di kawasan berkenaan. Alat *receiving antenna* tidak dihalakan ke arah stesen pemancar dan TV tidak di *tune* untuk menerima saluran TV RTM dengan betul.

2.13.4 Berikut adalah contoh kes yang tidak berasas:-

A. Tidak Puas Hati Dengan Cara Penilaian Prestasi

Pengadu tidak berpuashati dengan cara penilaian oleh Pegawai Penilai Pertama dan ke dua untuk laporan prestasi 2001. Mereka didakwa tidak bersemuka dengan pegawai yang dinilai dan markah diberikan adalah mengikut perasaan mereka.

Siasatan mendapati bahawa jabatan telah menjalankan semakan sewajarnya dan merumuskan beberapa perkara iaitu penilaian dilakukan mengikut peraturan dan garis panduan yang ditetapkan dan tidak mengikut perasaan. Pegawai Penilai Pertama dan Pegawai Penilai Ke dua tidak semestinya memaklumkan kepada pegawai yang dinilai terutamanya jika ia boleh menimbulkan kemarahan dan sebagainya. Dalam kes ini, Pegawai Penilai Ke dua telah memaklumkan bahawa semua pegawai/anggota sentiasa diberikan panduan, bimbingan dan sebagainya dari semasa ke semasa khususnya dalam mesyuarat dan perbincangan dalam melaksanakan tugas berdasarkan kebolehan dan pencapaian mereka manakala teguran

adalah bergantung kepada prestasi pelaksanaan tugas yang pernah dilakukan sebelum ini.

B. Tiada Siaran Berita Dalam Dialek Hainanese

Pengadu melahirkan rasa tidak puashati kerana radio saluran bahasa Cina RTM hanya menyiarkan berita dalam bahasa Mandarin dan bahasa Cina dialek Kantonis, Hokkien, Hakka dan Teochew tetapi kaum Hainanese tidak diberikan ruang untuk menikmati siaran berita dalam dialek Hainanese. Permintaan ini pernah disuarakan sejak 5 tahun dahulu tetapi masih belum mendapat sebarang maklumbalas daripada pihak Jabatan Penyiaran Malaysia. Pihak persatuan kaum Hainanese juga telah berusaha untuk mendapatkan kelulusan tersebut dan masih lagi menunggu tindakan positif daripada pihak Kerajaan.

Jabatan Penyiaran dalam masa terdekat tidak merancang dan bercadang untuk mewujudkan siaran berita dalam dialek Hainanese. Perkara ini dibuat berasaskan kepada faktor-faktor seperti Bahasa Mandarin merupakan bahasa penghantar di sekolah Cina berasaskan Akta Pendidikan 1996. Sekiranya dialek Hainan disiarkan di khawatiri kaum-kaum lain seperti Kong Sai, Hok Chew, Heng Hua dan Hoh Cheng akan membuat permohonan yang sama. Dalam keadaan ini pihak radio tidak akan menggalakkan siaran berita dialek dan dari segi ekonomi didapati Bahasa Mandarin semakin luas penggunaannya di peringkat antarabangsa apabila negara China menganggotai WTO.

C. Ketiadaan Pembayaran Elaun Bahasa Cina (Darjah Khas)

Pengadu merupakan penterjemah berita radio di RTM melahirkan rasa tidak puas hati kerana masih belum dibayar elaun Bahasa Cina (Darjah Khas). Pengadu memberitahu beliau telah menduduki Peperiksaan Bahasa Cina Darjah Khas pada 16.11.1998 dan lulus semua kertas seperti keputusan yang dikeluarkan oleh Urusetia Peperiksaan Jabatan Kehakiman Malaysia bertarikh 12.3.1999. Pejabat Ketua Pendaftar Bahagian Pentadbiran dan Kewangan Mahkamah Persekutuan, memaklumkan kepada

Kementerian Penerangan bahawa keputusan keseluruhan yang diperolehi pengadu adalah 'KANDAS' dan dikehendaki menduduki 2 kertas iaitu kertas D dan E. Pengadu memaklumkan bahawa semasa beliau menduduki peperiksaan, beliau diberitahu bahawa beliau hanya perlu menduduki satu kertas sahaja iaitu Bahagian 1(A) sahaja dan dikecualikan daripada menduduki 4 kertas yang lain. Pengadu memohon supaya perkara ini disiasat.

Mengikut surat daripada Pejabat Ketua Pendaftar Mahkamah Persekutuan, pengadu dikehendaki menduduki semula 2 kertas iaitu kertas A dan D bagi melayakkan beliau dibayar elaun bahasa berkenaan. Semakan juga mendapati pihak Kementerian tidak pernah sama ada secara lisan atau bertulis memaklumkan kepada pengadu supaya menduduki ujian satu kertas di Bahagian 1(A) sahaja. Pengadu didapati tidak layak kerana pada peperiksaan bil 1/97 beliau lulus kertas D tetapi kurang markahnya untuk diiktiraf cemerlang. Hanya keputusan cemerlang sahaja dikira untuk dikecualikan daripada peperiksaan kertas berkenaan. Pengadu hanya lulus sahaja bagi kertas D dan Kandas bagi kertas A dalam peperiksaan bil.1/97. Dalam Peperiksaan bil.2/97, beliau perlu menduduki 2 lagi kertas iaitu kertas A dan D.

2.14 Kementerian Pengangkutan

2.14.1 Kementerian Pengangkutan telah menerima 76 aduan iaitu berkurangan sebanyak 12 aduan berbanding dengan tahun 2001.

2.14.2 Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ) merupakan agensi tertinggi menerima aduan iaitu berjumlah 62 aduan berbanding 50 aduan pada tahun 2001. Aduan ke dua tertinggi adalah terhadap Keretapi Tanah Melayu (KTM) iaitu sebanyak 7 aduan berbanding 2 aduan pada tahun 2001.

2.14.3 Kedudukan jumlah aduan yang dikemukakan terhadap Kementerian Pengangkutan adalah seperti di Jadual 3.14.

Jadual 3.14

**Bilangan Aduan Terhadap Agensi Di Bawah
Kementerian Pengangkutan**

Agensi	Jumlah Diterima	Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Jabatan Pengangkutan Jalan	62	48	23	14
Keretapi Tanah Melayu	7	6	2	1
PUSPAKOM	1	1	1	0
Pejabat YB Menteri	1	1	1	0
Penang Port Sdn. Bhd.	1	1	0	0
Malaysia Airports Berhad	1	1	0	0
Jabatan Laut Semenanjung Malaysia	1	1	0	0
Kementerian	1	0	0	1
Sistem Penerbangan Malaysia	1	0	0	1
Jumlah	76	59	27	17

2.14.4 Berikut adalah contoh kes yang berasas:-

A. Aduan Terhadap PUSPAKOM

Pengadu mendakwa pegawai yang menjaga kaunter kurang arif dengan prosedur kerja di pejabatnya dan telah memberikan maklumat yang mengelirukan pelanggan. Perkara ini telah menimbulkan rasa tidak puas hati kepada pelanggan yang datang berurusan dan telah berlaku kepada pengadu yang datang untuk pemeriksaan keretanya. Pada awalnya beliau telah dimaklumkan supaya membawa kad pendaftaran kenderaan berserta wang sebanyak RM35.00 dan terus ke kaunter untuk mendapatkan perkhidmatan. Walau bagaimanapun beliau kemudiannya telah diarahkan untuk mengambil nombor giliran di pos pengawal. Di pos pengawal pula, beliau telah dimaklumkan bahawa nombor tidak diperlukan, dan diarahkan terus ke kaunter untuk mendapatkan perkhidmatan. Atas desakan pengadu, beliau telah diberikan nombor giliran dan akhirnya proses berjalan lancar.

Semakan telah dibuat dengan PUSPAKOM dan menjelaskan bahawa kerani yang menjaga kaunter

pada masa itu masih baru dalam tugas-tugas di kaunter dan ini memungkinkan perkara seperti yang diadukan berlaku. Tambahan pula bagi pemeriksaan persendirian khas (selain tukar enjin) dan pemeriksaan biasa sukarela, nombor giliran tidak diperlukan untuk membuat bayaran. Kemungkinan juga semasa pengadu ingin mendapatkan nombor giliran di pondok, beliau tidak menyatakan tujuan pemeriksaan dan menyebabkan pihak pengawal terkeliru. Pihak PUSPAKOM memohon maaf di atas kejadian yang berlaku dan berterima kasih dengan aduan yang dibuat. Pengadu juga diminta hadir ke pejabat PUSPAKOM atau menghubungi Pengurus Kanan Operasi untuk mendapatkan penjelasan yang lebih lanjut.

B. Kualiti Perkhidmatan JPJ Tidak Memuaskan

Pengadu ingin membuat pembatalan tuntutan hakmilik terhadap keretanya yang telah habis bayaran pinjaman dan juga ingin mengantikan geran di Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ). Beliau tidak puashati kerana pihak JPJ telah mengarahkan beliau mengambil fail keretanya di tempat pembelian kereta dibuat.

Aduan telah dirujuk kepada pihak JPJ dan pengadu telah mendapat geran kereta yang baru pada 30.6.2002 dan tuntutan hak milik ke atas kenderaannya telah dibatalkan. Beliau amat berpuas hati di atas kerjasama dan layanan baik yang diberikan oleh JPJ.

C. Kesukaran Berurusan Dengan JPJ

Pengadu mendakwa pelanggan yang berurusan bagi pindahmilik kenderaan bermotor menghadapi masalah untuk mengesah salinan kad pengenalan kerana sukar berjumpa dengan pegawai yang diberi kuasa. Setiap permohonan pindahmilik dikehendaki mengesahkan salinan kad pengenalan terlebih dahulu. Peraturan ini dikuatkuasa mulai bulan Mei 2002. Pengadu mendakwa beliau terpaksa berulang-alik sejak hari Ahad hingga Rabu untuk mendapatkan pengesahan. Bagaimanapun urusan ini belum dapat diselesaikan. Sesetengah pegawai bertugas enggan

berjumpa pelanggan dengan alasan menjalankan tugas tertentu.

Semakan dekat ke atas Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ) mendapati jabatan telah mengambil langkah mengadakan jadual bertugas ke atas pegawai-pegawai di bahagian pengesahan kad pengenalan. Kini pengadu berpuashati dengan perkhidmatan yang diberikan oleh JPJ.

2.14.5 Berikut adalah contoh kes yang tidak berasas:-

A. Aduan Mengenai Pindah Milik Kereta

Pengadu telah menjual sebuah kereta Proton Wira pada tahun 1998 dan telahpun menandatangani dokumen pindahmilik pada bulan Ogos 1998. Pada pertengahan bulan Julai 2000, pengadu baru menyedari bahawa kereta tersebut masih belum ditukar hakmilik lagi. Beliau gagal menghubungi pembeli berkenaan. Beliau juga telah menerima 20 surat saman semenjak bulan Ogos 1998. Pada 29.8.2000, beliau membuat laporan polis mengenai perkara ini tetapi selepas 4 bulan tiada apa-apa perkembangan diterima. Pengadu juga telah menulis surat kepada Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ) dan Polis dengan menyertakan salinan perjanjian jual beli kereta. Setelah dua tahun, masih tiada jawapan. Pengadu amat bimbang mengenai saman-saman yang diterimanya yang mana boleh menyebabkan beliau masuk penjara. Pengadu hairan bagaimana pembeli tersebut masih boleh membaharui cukai jalan dalam keadaan saman yang tidak dijelaskan.

Semakan dengan pihak JPJ mendapati pengadu memiliki kenderaan tersebut mulai 1.7.1997 sehingga 5.10.2000. Pertukaran hakmilik kepada pembeli telah dilaksanakan pada 6.10.2000. Oleh itu saman-saman yang dikeluarkan pada tahun 1998 masih atas nama pengadu. Menurut JPJ, tiada rekod senaraihitam JPJ dan Polis dalam rekod kenderaan berkenaan walaupun saman belum dijelaskan. JPJ juga tidak menerima surat daripada pengadu mengenai penjualan kenderaan tersebut.

B. Tidak Puas Hati Dengan Pihak JPJ

Pengadu yang memandu kereta *pick up* kawannya telah disaman oleh pihak Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ) kerana tidak mempunyai lesen GDL pada 30.10.1996. Beliau dikehendaki hadir ke Mahkamah untuk menghadiri perbicaraan pada 17.12.1996. Walau bagaimanapun tiada perbicaraan pada hari tersebut.. Pada tahun 2000, beliau pergi ke JPJ dan diberitahu beliau dan tuannya kereta tersebut telah disenaraihitamkan kerana tidak menghadiri perbicaraan yang telah diadakan pada 26.4.1997.

Semakan dengan pihak JPJ mendapati pihaknya telah menghantar surat kepada pengadu pada 26.11.96 yang memaklumkan pindaan tarikh sebutan pada 24.1.1997. Kes telah didaftarkan di Mahkamah dan kes ini telah di DNAA (dilepas tanpa dibebaskan) pada 26.4.1997. Kenderaan telah disenaraihitamkan kerana tuan punya gagal hadir ke Mahkamah bagi menyelesaikan kes.

C. Kenderaan Mayat Disaman

Pengadu mendakwa Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ) telah menyaman kereta mayat pada 24.3.2002 dengan alasan tiada Sijil Pemeriksaan PUSPAKOM. Sebenarnya kenderaan ini dikecualikan daripada pemeriksaan, seperti yang diluluskan oleh Ibu Pejabat JPJ dan tercatat pada buku pendaftaran (geran) lama. Tetapi pada tahun 2000, pengadu telah menukar geran lama kepada geran baru atas arahan JPJ dan catatan tidak dibuat atas geran baru bagi tujuan dikecuali Pemeriksaan PUSPAKOM.

Hasil siasatan BPA mendapati kereta mayat tersebut pernah diberi pengecualian pemeriksaan berkala oleh Ibu Pejabat JPJ sebelum ia diswastakan. Selepas penswastaaan Bahagian Pemeriksaan JPJ, satu Undang-undang Subsidiary iaitu *Motor Vehicles Rules* 1995 telah dikuatkuasa di mana kereta mayat yang dilesenkan sebagai kenderaan barangan termasuk dalam senarai kenderaan-kenderaan yang perlu menjalankan pemeriksaan.

2.15 Kementerian Perdagangan Dalam Negeri Dan Hal Ehwal Pengguna

2.15.1 Sebanyak 43 aduan telah diterima terhadap Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna serta agensi-agensi di bawahnya pada tahun 2002 berbanding 30 aduan yang diterima pada tahun 2001. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 36 aduan telah dapat diselesaikan, di mana 15 aduan daripadanya didapati berasas.

2.15.2 Kedudukan jumlah aduan terhadap Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna adalah seperti di Jadual 3.15.

Jadual 3.15

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

Agensi	Jumlah Diterima	Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Bahagian Penguatkuasa	20	16	6	4
Kementerian	6	6	1	0
Bahagian Hal Ehwal Pengguna	5	5	5	0
Pejabat Pendaftaran Perniagaan	5	5	3	0
Pejabat Pendaftaran Syarikat	3	3	0	0
Tribunal Tuntutan Pengguna	2	1	0	1
Bahagian Harta Intelekt	1	0	0	1
Pejabat Menteri	1	0	0	1
JUMLAH	43	36	15	7

2.15.3 Berikut adalah contoh kes yang berasas:-

A. Masalah Memperbaharui Lesen Perniagaan

Pengadu memaklumkan bahawa sebelum ini bagi pembaharuan lesen perniagaan boleh dibuat melalui

Pejabat Pos. Tetapi baru-baru ini beliau diberitahu bahawa Pejabat Pos tidak lagi menerima pembayaran lesen berkenaan. Sebaliknya semua lesen hanya boleh dibayar di Pejabat Pendaftaran Perniagaan sahaja.

Hasil dari siasatan BPA mendapati perkara ini timbul adalah disebabkan berlakunya pindaan ke atas Akta Perniagaan 1956 (Pindaan) 2001. Ini menyebabkan operasi di Pejabat Pos terpaksa dihentikan buat sementara sehingga pindaan teknikal dilakukan bagi membolehkan perkhidmatan tersebut disambung semula.

B. Tuntutan RM 10,000

Pengadu mendakwa telah menghubungi Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna (KPDN&HEP) untuk membuat tuntutan RM 10,000 daripada sebuah syarikat. Sehingga ke tarikh ini jawapan masih belum diterima.

Hasil dari semakan BPA mendapati syarikat tersebut sedang didakwa di Mahkamah. Agensi berkenaan mengesyorkan supaya pengadu menuntut semula wang pelaburannya melalui pendakwaan di Mahkamah Sivil. Pengadu juga disyorkan supaya menghubungi Unit Penyiasatan dan Dakwaan Bank Negara Malaysia atau Pegawai Perhubungan Awam Bank Negara Malaysia.

C. Hadiah Kereta Wira

Pengadu telah menerima tawaran memenangi hadiah sebuah kereta Proton Wira melalui telefon daripada sebuah syarikat. Pengadu telah pergi ke syarikat berkenaan yang mengeluarkan syarat supaya pengadu membayar deposit berjumlah RM 11,500 dan resit pembelian barang elektrik. Pengadu pada mulanya tidak setuju dan pihak syarikat telah melonggarkan syarat supaya membayar deposit berjumlah RM 3000. Pengadu bagaimanapun tidak bersetuju kerana kekurangan wang tetapi telah dipujuk supaya membayar RM 200 untuk pengesahan senarai nama pemohon. Pengadu bersetuju dan membayar RM 200. Bagaimanapun pengadu telah

mengubah fikiran dan tidak mahu menerima hadiah berkenaan serta memohon daripada syarikat supaya wang depositnya dipulangkan dan sehingga ke tarikh ini syarikat gagal memulangkan wang deposit pengadu.

KPDN & HEP telah menjalankan siasatan ke atas premis syarikat ini pada 23.11.2002 dan mendapati premis berkenaan telah ditutup. Pihak Kementerian berjanji akan terus berusaha mengesan mereka yang bertanggungjawab untuk dibawa ke muka pengadilan.

2.15.4Berikut adalah contoh kes yang tidak berasas:-

A. Kenaikan 46 % Harga Barangan

Pengadu memberitahu bahawa pada November 2001, beliau telah membeli barangan dari jenama yang sama dengan harga 65 sen per 100g. Pada pembelian yang terbaru, beliau mendapati kenaikan harga kepada 95 sen untuk 100g.

Hasil siasatan mendapati sebanyak 96 bungkus barangan jenama berkenaan yang beratnya 100g dilabelkan dengan harga RM0.65 dan hanya satu bungkus sahaja yang dilabelkan dengan harga RM 0.95. Peniaga mengatakan ianya adalah kesilapan teknikal semasa melabelkan harga. Pihak Penguatkuasa berpuas hati bahawa premis tersebut tidak bertujuan untuk menaikkan harga. Oleh yang demikian, tidak ada tindakan undang-undang diambil keatas peniaga ini.

B. Permohonan Pas Penggajian Pegawai Dagang

Pengadu tidak puas hati dengan penolakan rayuan untuk mendapatkan khidmat Pegawai Dagang. Beliau mendakwa permohonannya telah ditolak sebanyak 3 kali dan mengatakan semua kehendak, dasar dan peraturan Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna (KPDN&HEP) telah ditepati tetapi pihak Kementerian menolak dengan pelbagai alasan. Pengadu mempersoalkan mengapa jawatan Pengarah yang telah diluluskan selama 2 tahun sebelum ini ditolak oleh Kementerian. Pengadu juga mendakwa terdapat kepincangan dan kelemahan di dalam sistem pentadbiran di Unit Dagang KPDN&HEP.

Rayuan pemohon yang ditolak oleh KPDN&HEP berasaskan kepada aktiviti perniagaannya yang tidak memerlukan peyertaan warga asing dan jawatan ini boleh ditawarkan kepada rakyat tempatan. Di samping itu, syarikatnya ini juga masih mempunyai beberapa rakan kongsi tempatan lain. Oleh yang demikian, urusetia KPDN&HEP berpendapat perniagaan untuk pasaran tempatan boleh dilakukan oleh warganegara tempatan dan tidak memerlukan pegawai dagang asing. Urusan mengimport barangan daripada India juga boleh dilakukan oleh rakyat tempatan dan jawatan berkenaan boleh ditawarkan kepada warga tempatan yang layak.

C. Tidak Puas Hati Dengan Pejabat/Suruhanjaya Pendaftar Perniagaan

Pengadu tidak puashati dengan Pejabat/Suruhanjaya Pendaftar Perniagaan kerana semasa mengemukakan permohonan perniagaan, pengadu

hanya diberikan salinan sijil. Apabila Syarikat hendak dibubarkan, Suruhanjaya Pendaftar Perniagaan telah mengenakan bayaran RM10.00 untuk mendapatkan sijil yang asal daripada pengadu. Pengadu ingin mendapatkan penjelasan mengenai hal tersebut dan mengapa RM10.00 dikenakan.

Semakan mendapati setiap syarikat yang berdaftar dengan Suruhanjaya Syarikat Malaysia, Sijil Perakuan Perniagaan akan diberikan. Adalah menjadi Prosedur Bahagian Pendaftaran Perniagaan, setiap permohonan pendaftaran penamatan perniagaan memerlukan Sijil Perakuan Perniagaan disertakan bersama borang permohonan pendaftaran penamatan perniagaan. Ini adalah berpandukan Akta Pendaftaran Perniagaan (Pindaan) 2001 di bawah seksyen 5D (3). Jika Sijil Perakuan yang perlu dikepikan bersama borang permohonan penamatan tiada dalam simpanan pemilik perniagaan yang hendak ditamatkan, mereka bolehlah memohon untuk mendapatkan salinan Sijil Perakuan Perniagaan dan dikenakan bayaran sebanyak RM10.00

2.16 Kementerian Perdagangan Antarabangsa Dan Industri

2.16.1 Pada tahun 2002, Kementerian Perdagangan Antarabangsa dan Industri menerima hanya 1 aduan berbanding dengan 5 aduan bagi tahun sebelumnya. Aduan tunggal ini adalah terhadap Kementerian sendiri dan telah diselesaikan.

2.16.2 Aduan ini adalah mengenai Bahagian Industri yang didakwa masih belum memaklumkan tarikh kenaikan duti eksais dan cukai jualan bagi sebuah kenderaan yang dipohon sejak 11.10.2001. Pada 17.10.2002, Bahagian Industri itu telahpun memaklumkan tarikh kenaikannya ialah pada 2.5.2001 kepada pengadu.

2.16.3 Kedudukan jumlah aduan terhadap Kementerian Perdagangan Antarabangsa dan Industri adalah seperti di Jadual 3.16.

Jadual 3.16

Bilangan Aduan Terhadap Agensi Di Bawah

Kementerian Perdagangan Antarabangsa Dan Industri

Agensi	Jumlah Diterima	Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Kementerian	1	1	1	0
Jumlah	1	1	1	0

2.17. Kementerian Pertahanan

2.17.1 BPA telah menerima sebanyak 20 aduan terhadap Kementerian Pertahanan pada tahun 2002 berbanding 12 aduan pada tahun 2001.

2.17.2 Kedudukan jumlah aduan terhadap Kementerian Pertahanan adalah seperti di Jadual 3.17.

Jadual 3.17

Bilangan Aduan Terhadap Agensi Di Bawah Kementerian Pertahanan

Agensi	Jumlah Diterima	Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Kementerian	14	10	2	4
Markas Tentera Darat	3	2	1	1
Hospital Angkatan Tentera	1	1	1	0
Markas Tentera Darat	1	1	1	0
PERNAMA	1	1	0	0
JUMLAH	20	15	5	5

2.17.3 Berikut adalah contoh kes yang berasas:-

A. Pengesahan Berhenti Daripada Perkhidmatan, Kelewatan Pengeluaran Kad Pengenalan dan Bayaran Pampasan Bagi Bekas Anggota TUDM

Pengadu adalah bekas Juruterbang, Tentera Udara Diraja Malaysia yang telah ditamatkan perkhidmatannya pada 3.7.2000. Pengadu memaklumkan setelah diberhentikan kerja, beliau perlu mencari pekerjaan untuk menampung/menanggung keperluan keluarganya. Bagaimanapun, pengadu mengalami kesulitan untuk memohon pekerjaan daripada syarikat swasta dan pergerakannya terbatas kerana tidak mempunyai dokumen pengesahan berhenti daripada perkhidmatan Angkatan Tentera.

Aduan dirujuk kepada Kementerian Pertahanan Malaysia dan mendapati:-

- (a) Jabatan Rekod Dan Pencen, Bahagian Perkhidmatan Anggota, Markas Angkatan Tentera memaklumkan pegawai ini (pengadu) telah diberhentikan di bawah kes Mahkamah Tentera.
- (b) Pengesahan perkhidmatan akan dihantar (diposkan) kepada pengadu di alamat seperti yang diberikan. Menurut Jabatanarah Rekod Dan Pencen, pengadu tidak pernah menghubungi pihaknya untuk urusan proses pemberhentian beliau.
- (c) Pegawai yang diberhentikan di bawah Mahkamah Tentera tidak layak untuk diberi apa-apa pampasan selaras dengan Rujuk F Peraturan 15(i) sebab ia dikategorikan di dalam perkhidmatan yang tidak diakui.

B. Kelewatan Mendapatkan Laporan Perubatan

Pengadu mewakili anakkuamnya telah membuat tuntutan di Mahkamah Sesyen dan peguam pihak penginsuran telah memohon penjelasan dengan

tarikh di laporan perubatan. Pengadu telah beberapa kali menulis surat kepada pihak Hospital Angkatan Tentera, tetapi sehingga kini masih belum di bekalkan.

Pihak Hospital Angkatan Tentera memaklumkan bahawa Laporan Perubatan telah diambil dengan tangan oleh kakitangan syarikat guaman pada 15.6.2002.

C. Ketidakadilan Tuntutan Kos Pembaikan

Pengadu mendakwa Bahagian Undang-Undang, Kementerian Pertahanan tidak teliti di dalam membuat tuntutan kos pembaikan sebanyak RM2613.35 yang menamakan pengadu sebagai pemandu kenderaan motosikal sedangkan beliau adalah pemandu van. Sebenarnya kemalangan dengan kenderaan tentera adalah disebabkan kecuai pemandu motosikal, bukannya pengadu seperti yang dilaporkan.

Hasil siasatan BPA, pihak Kementerian telah mengambil tindakan pembetulan kesilapan berkaitan tuntutan pembaikan kenderaan ke atas pengadu yang sepatutnya dikenakan ke atas pihak lain.

2.17.4Berikut adalah contoh kes yang tidak berasas:-

A. Barangan Yang dijual Tidak Berkualiti dan Potongan Gaji Secara Paksa Oleh PERNAMA

Pengadu telah membuat pembelian barang dengan PERNAMA dan didapati barangan yang dibeli rosak dan tidak dapat digunakan. Barangan tersebut telah dikembalikan dan pengadu telah membatalkan perjanjian jualbeli bagi barangan tersebut tetapi gaji beliau masih dipotong hingga sekarang.

PERNAMA telah mengadakan siasatan dan mendapati barangan pengadu masih disimpan di kedai PERNAMA dan belum dituntut. Barangan berkenaan telah dibaiki oleh pembekal. Isu berkaitan pemotongan gaji secara paksa tidak berlaku di mana permohonan pembatalan pembelian dari pengadu tidak diluluskan kerana barangan masih dalam

jaminan dan boleh digunapakai. Peraturan ini telah dipraktikkan kepada pelanggan yang menghadapi masalah yang sama di masa-masa lalu.

B. Tuntutan Skim Insuran Berkumpul Angkatan Tentera

Pengadu merupakan pesara Tentera Udara Diraja Malaysia (TUDM) yang telah diberhentikan perkhidmatan pada 31.1.1994 atas sebab kesihatan (Medical Board). Pengadu merasa kecewa di atas sikap dan layanan Angkatan Tentera Malaysia (ATM) khasnya Jabatan Rekod dan Pencen yang didakwa tidak menghiraukan pertanyaannya berkaitan dengan tuntutan Skim Insuran Berkumpul berjumlah 3 unit dan kenaikan pencen 40%, pembayaran Ganjaran Perkhidmatan dan kurang upaya yang dikemukakan sejak bulan Ogos 2002. Pengadu meminta supaya beliau dibantu dalam menyelesaikan masalah berkenaan.

Semakan dengan Jabatanarah Rekod dan Pencen menyatakan bahawa pengadu tidak layak mendapat kenaikan 40% kerana ia hanya melibatkan pencen hilang upaya di bawah Susunan 2.

C. Aduan Terhadap Pegawai Tentera

Pengadu mendakwa pegawai Askar Wataniah telah membuat pinjaman daripadanya dan kemudian enggan membayar balik wang tersebut. Beberapa tindakan telah diambil oleh pengadu dengan melaporkan kepada pegawai pemerintah melalui surat peguam bertarikh 9.5.2001 tetapi tiada sebarang tindakan diambil. Pengadu telah membuat tuntutan di Mahkamah dan telah memperolehi perintah penghakiman sejumlah RM 7500.00 pada 12.9.2001. Walau bagaimanapun, pegawai ini masih enggan membayar pinjaman tersebut dan enggan hadir ke Mahkamah.

Semakan dengan Kementerian Pertahanan mendapati bahawa pengadu kini dalam "hutang Penghakiman" di Mahkamah mengenai hutang yang tidak berbayar. Dengan itu, tiada tindakan lanjut yang

dapat diambil dan perlu menunggu keputusan daripada pihak Mahkamah.

2.18. Kementerian Pertanian

2.18.1 Sebanyak 66 aduan telah diterima terhadap Kementerian Pertanian dan agensi-agensi di bawahnya pada tahun 2002 berbanding dengan 60 kes pada tahun 2001. Sebanyak 54 aduan telah dapat diselesaikan dan 30 daripadanya didapati berasas.

2.18.2 Kedudukan jumlah aduan terhadap Kementerian Pertanian adalah seperti di Jadual 3.18.

Jadual 3.18

Bilangan Aduan Terhadap Agensi Di Bawah Kementerian Pertanian

Agensi	Jumlah Diterima	Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Jabatan Pengairan Dan Saliran	25	19	13	6
Jabatan Perkhidmatan Haiwan	12	11	8	1
Jabatan Perikanan	10	10	3	0
Jabatan Pertanian	6	4	2	2
Lembaga Kemajuan Ikan Malaysia	3	3	2	0
Lembaga Kemajuan Pertanian Muda	1	1	1	0
Lembaga Perusahaan Nanas Malaysia	1	1	1	0
Projek Pembangunan Pertanian Besut	1	1	1	0
Beras Nasional	1	1	0	0
Kementerian	1	1	0	0
Lembaga Pertubuhan Peladang	1	1	0	0
Projek Pembangunan Pertanian Kemasin Semarak	1	1	0	0
Bank Pertanian Malaysia	1	0	0	1
Institut Penyelidikan dan Kemajuan Pertanian Malaysia	1	0	0	1
Lembaga Pemasaran Pertanian Persekutuan	1	0	0	1
JUMLAH	66	54	31	12

2.18.3 Berikut adalah contoh kes yang berasas:-

A. Aduan Mengenai Program Taman Kelapa Matak

Pengadu memberitahu bahawa beliau bersama rakannya telah menyertai Rancangan Pembangunan Tanaman Kelapa Matak di tanah seluas 5 ekar. Pada bulan November 2000, hanya 25% daripada keseluruhan pokok kelapa tuanya telah ditebang dan bakinya terpaksa ditebang sendiri. Selepas itu beliau hanya dibekalkan dengan hanya 71 benih kelapa sahaja sedangkan tanah seluas itu memerlukan sebanyak 125 benih pokok kelapa. Apabila perkara ini dirujuk kepada Pejabat Pertanian Daerah, pengadu diminta supaya tidak mempertikaikan perkara tersebut kerana masalah tersebut telah lama berlaku.

Siasatan mendapati Jabatan Pertanian Negeri menghadapi masalah kekurangan benih kelapa pada tahun 2000 dan 2001. Justeru itu, Jabatan Pertanian Daerah terpaksa mengagihkan benih kelapa secara adil kepada ke semua peserta. Benih kelapa akan dapat dibekalkan kepada ke semua peserta mengikut keperluan masing-masing pada tahun 2002 apabila Jabatan Pertanian Negeri diperuntukkan sebanyak 76,000 benih pokok kelapa.

B. Sawah Ditenggelami Air Di kawasan MADA

Pengadu mendakwa beliau dan pesawah-pesawah lain tidak dapat mengusahakan sawah mereka di sekitar kawasan MADA selama lebih dari empat musim kerana sawah mereka ditenggelami air. Walaupun masalah mereka telah dibawa ke pengetahuan pihak pengurusan MADA, tetapi tiada tindakan berkesan telah diambil untuk mengatasinya.

Siasatan mendapati kawasan sawah berkenaan memang ditenggelami air yang berpunca daripada saluran bandar ekoran daripada pembinaan projek perumahan. Masalah ini akan mengambil masa yang

panjang untuk diatasi, iaitu sehingga projek saluran bandar di bawah projek tebatan banjir siap dilaksanakan kelak. Sebagai langkah semasa, pihak MADA akan membersihkan dua parit di kawasan berdekatan untuk menangani masalah saluran yang mengakibatkan sawah ditenggelami air.

C. Masalah Kecurian Enjin Sangkut

Pengadu mewakili para nelayan pesisir pantai mendakwa enjin sangkut bot beliau telah 2 kali dicuri dan perkara ini telah dilaporkan kepada pihak polis tetapi tiada tindakan diambil. Beliau telah membuat siasatan sendiri di sepanjang sungai di perkampungan nelayan tetapi tidak berhasil. Sebagai jalan penyelesaiannya, beliau telah membeli sebuah bot Noats berenjin diesel untuk mengelakkan enjin dicuri tetapi malangnya pukut dan jaring pula dirompak di waktu malam ketika pukut mulai terapung dan hanyut. Perompak tersebut menaiki bot yang berkuasa tinggi telah memotong dan membawa pukut serta jaring berkenaan. Para nelayan tidak mampu melawan kerana perompak tersebut terdiri daripada 4 hingga 5 orang dan bersenjata.

Pihak Jabatan Perikanan telah membuat pengawasan di laut tetapi agak sukar untuk mengatasi masalah ini. Pihak nelayan telah dinasihatkan agar keluar ke laut secara berkumpulan dan beroperasi pada waktu siang serta membuat pengawalan di pengkalan masing-masing. Pada bulan Mei yang lepas, pihak polis dengan kerjasama nelayan tempatan telah membuat tangkapan berhubung dengan penjualan barangan yang dicuri ini kepada nelayan tempatan. Ekoran daripada itu, kejadian kecurian ini tidak berlaku lagi di kawasan perairan berkenaan.

2.18.4 Berikut adalah contoh kes yang tidak berasas:-

A. Masalah Pemunggaran Ikan

Pengadu mendakwa bahawa terdapat peraturan yang tidak adil berhubung kemasukan ikan-ikan dari Malaysia ke Thailand. Ikan-ikan dari Malaysia yang dihantar melalui jalan darat ke Thailand dikehendaki menggunakan kenderaan/lori Thailand sedangkan peraturan yang sama tidak digunakan bagi membawa masuk ikan-ikan dari Thailand ke Malaysia. Pengadu meminta supaya peraturan yang seragam digunapakai di ke dua-dua buah negara berhubung kemasukan ikan.

Siasatan mendapati muatan ikan-ikan dari lori Malaysia perlu dipunggah ke lori Thailand sebelum dibawa masuk ke negara berkenaan kerana kebanyakan lori negara ini tidak mempunyai kemudahan peti sejuk (frozen compartment) bagi menyimpan ikan segar. Berlainan dengan lori Thailand yang mempunyai kemudahan tersebut dan justeru itu ikan dari Thailand tidak perlu dipunggah ke lori Malaysia terlebih dahulu sebelum dibawa masuk ke negara ini.

B. Masalah Penggunaan Khidmat Nelayan Asing

Pengadu mendakwa Jabatan Perikanan membenarkan penggunaan khidmat nelayan asing di negara ini tetapi pengusaha-pengusaha bot nelayan selalu menghadapi masalah kerana sering ditahan untuk pemeriksaan oleh pihak berkuasa. Keadaan ini boleh mengganggu kerja-kerja menangkap ikan serta menakutkan nelayan.

Pemeriksaan Jabatan Perikanan ke atas bot yang menggaji nelayan asing adalah tindakan penguatkuasaan biasa bagi memastikan nelayan asing yang diambil bekerja di negara ini telah diambil bekerja mengikut undang-undang dan peraturan yang telah ditetapkan. Pemeriksaan ke atas bot-bot nelayan yang mengambil nelayan asing perlu dilakukan kerana terdapat kecenderungan pengusaha-pengusaha bot tempatan menggaji nelayan asing bukan sahaja kerana keperluan tetapi juga kerana tarikan kepada faktor upah yang murah berbanding menggaji nelayan tempatan.

C. Rayuan Mendapatkan Kebenaran Menggunakan 9 Orang Awak-awak

Pengadu mendakwa Jabatan Perikanan tidak membuat pertimbangan yang adil semasa meluluskan permohonannya untuk menggaji nelayan asing di atas botnya. Pengadu memerlukan 9 orang awak-awak, iaitu 7 rakyat asing dan 2 rakyat tempatan bagi mengendalikan operasi bot tetapi hanya diluluskan 7 orang awak-awak sahaja iaitu 5 rakyat asing dan 2 rakyat tempatan.

Siasatan mendapati bahawa Jabatan Perikanan telah mengikut garis panduan yang telah ditetapkan semasa menimbang permohonan pengadu untuk menggaji bilangan awak-awak di atas bot. Bagi bot yang menggunakan peralatan pukut tunda, jumlah awak-awak dibenarkan ialah seramai 7 orang termasuklah lima orang awak-awak asing. Permohonan untuk mendapatkan tambahan boleh dimajukan kepada Jabatan Perikanan untuk pertimbangan, namun terhad ke atas rakyat tempatan sahaja.

2.19 Kementerian Perumahan Dan Kerajaan Tempatan

2.19.1 Sepanjang tahun 2002, sebanyak 64 aduan telah diterima berbanding 60 aduan pada tahun 2001. Jumlah ini menunjukkan peningkatan sebanyak 6.67%. Bahagian Pengawasan dan Penguatkuasa menerima paling banyak aduan iaitu sebanyak 43 aduan. Daripada jumlah ini, 42 aduan telah dapat diselesaikan dan 22 daripadanya didapati berasas.

2.19.2 Kedudukan jumlah aduan terhadap Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan adalah seperti di Jadual 3.19.

Jadual 3.19

**Bilangan Aduan Terhadap Agensi Di Bawah
Kementerian Perumahan Dan Kerajaan Tempatan**

Agensi	Jumlah Diterima	Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Bahagian Pengawasan & Penguatkuasa	43	23	15	20
Jabatan Perkhidmatan Pembentungan	13	13	11	0
Kementerian	3	3	1	0
Jabatan Perkhidmatan Bomba Dan Penyelamat	2	2	0	0
Jabatan Kerajaan Tempatan	2	1	1	1
Jabatan Perumahan Negara	1	0	0	1
JUMLAH	64	42	28	22

2.19.3 Berikut adalah contoh kes yang berasas:-

A. Pembatalan Pembelian Apartment Villa

Pengadu mendakwa telah menandatangani perjanjian jual beli rumah dengan pemaju untuk membeli sebuah apartmen pada 6.6.1997. Menurut perjanjian, rumah tersebut akan siap dan diserahkan kepada pengadu pada 6.6.2000. Namun sehingga Julai 2002, projek tersebut masih terbengkalai. Pengadu terpaksa menanggung beban kewangan yang berat kerana gaji bulanannya dipotong sebanyak RM265.78 dan dalam masa yang sama terpaksa menyewa rumah RM550.00 sebulan. Pengadu memohon bantuan bagi membatalkan Perjanjian Jual Beli dan menuntut gantirugi yang keseluruhannya berjumlah RM55,707.49.

Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan (KPKT) memaklumkan bahawa pemaju berkenaan sedang dalam proses penyusunan semula syarikat setelah mengalami kerugian akibat kemerosotan ekonomi serantau pada tahun 1997. Sekiranya proses penyusunan semula syarikat berjalan lancar seperti yang dirancang, projek tersebut akan disambung semula pada November 2002. Masa

depannya akan bergantung kepada proses penyusunan semula syarikat dan kemasukan dana/pelaburan baru. Sekiranya pengadu tidak berpuas hati dengan pemaju kerana gagal mematuhi perjanjian jualbeli yang telah ditandatangani, beliau dinasihatkan supaya memulakan tindakan Mahkamah ke atas pemaju.

B. Projek Perumahan Terbengkalai 13 Tahun

Pengadu mendakwa projek perumahan telah terbengkalai selama 13 tahun. Menurut pengadu bank pembiaya telahpun menjelaskan keseluruhan pinjaman pembeli kepada pemaju. Perkara ini telah dilaporkan kepada Kementerian Perumahan dan Kerajaan tempatan (KPKT) pada tahun 1999 tetapi sehingga kini pemaju tidak mengambil sebarang tindakan berkesan untuk mengatasi masalah tersebut. Pengadu dan pembeli-pembeli lain terpaksa menanggung bebanan kewangan yang berat kerana terpaksa membayar balik pinjaman kepada institusi kewangan dan pada masa yang sama terpaksa menyewa rumah.

KPKT memaklumkan projek tersebut telah dapat disiapkan sepenuhnya dan pemaju sedang menguruskan untuk mendapat Sijil Layak Menduduki (CFO) dengan agensi-agensi bekaitan.

C. Sijil Kelayakan Menduduki (CFO) Dikeluarkan Walaupun Tiada Bekalan Air dan Letrik

Pengadu mendakwa bahawa beliau telah membeli sebuah apartmen. Walaupun rumah tersebut telah siap tetapi masih tidak boleh didiami kerana tiada bekalan air dan letrik. Sungguhpun begitu, pihak Majlis Daerah telah meluluskan Sijil Layak Menduduki (CFO).

Pihak Majlis Daerah memaklumkan bahawa dari lawatan ke tapak pada 22 Ogos 2002, didapati kesemua rumah termasuk rumah pengadu telah dibekalkan dengan bekalan air dan letrik dilengkapi dengan meter air dan letrik.

2.19.4 Berikut adalah contoh kes yang tidak berasas:-

A. Pemaju Tidak Memenuhi Janji Kepada Pembeli Apartmen

Pengadu mendakwa telah membeli sebuah apartmen kerana tertarik dengan kempen pihak pemaju. Pemaju tersebut didakwa telah berjanji untuk membayar faedah pinjaman sehingga 6% (RM888.00) selama dua tahun yang dikenakan oleh pihak pembiaya pinjaman semasa melancarkan projek tersebut. Pengadu telah membuat pinjaman sebanyak RM124,425.00 bagi membiayai pembelian apartmen berkenaan dan dikenakan faedah sebanyak RM497.00 sebulan selama dua tahun. Mengikut fahaman pengadu faedah tersebut sepatutnya ditanggung oleh pemaju seperti yang dijanjikan semasa melancarkan projek tersebut tetapi pemaju hanya sanggup menanggung sebanyak RM311.00 sebulan selama dua tahun. Baki RM186.00 sebulan terpaksa ditanggung oleh pembeli.

Siasatan mendapati pengadu tidak boleh membuktikan secara 'hitam putih' bahawa pemaju telah berjanji untuk membayar faedah sehingga 6% selama dua tahun yang dikenakan oleh pembiaya pinjaman bagi membeli apartmen. Tawaran pemaju kemungkinannya hanya 'gimmick' yang dilakukan oleh wakil jualan bagi melariskan jualan hartanah tersebut.

B. IWK Mengenakan Bayaran Secara Tidak Adil

Pengadu mendakwa penduduk telah dikenakan bayaran perkhidmatan pembentungan bulanan sebanyak RM12.00 sedangkan pihak IWK tidak pernah memberi sebarang perkhidmatan kepada penduduk terbabit.

Siasatan tidak dapat dijalankan kerana pengadu enggan memberi maklumat mengenai alamat rumah serta nombor akaun IWK penduduk terbabit termasuk akaun beliau sendiri.

C. Rayuan Pengecualian Tuntutan Denda Lewat Oleh Pemaju

Pengadu merasa tidak puashati kerana pemaju perumahan telah mengenakan tuntutan denda lewat sebanyak RM 4780.08 diatas kecuaiian pihak pemaju sendiri. Beliau merayu agar dikecualikan dari membayar denda tersebut.

Semakan mendapati penyediaan baucer bagi bayaran pinjaman perumahan pengadu adalah teratur dan jadual pembayaran adalah dalam lingkungan 13 hingga 15 hari berkerja bagi bayaran pertama hingga bayaran ke tiga, sebaik sahaja menerima sijil arkitek yang diakui sah. Walau bagaimanapun, terdapat kelewatan bagi membuat gadaian di mana peguam sepatutnya membuat pendaftaran ke atas dokumen "Perjanjian Jual Beli" tetapi sebaliknya telah membuat pendaftaran "Deed Og Assignment". Bahagian Pinjaman Perumahan telah membuat surat rayuan kepada pemaju supaya tuntutan denda lewat yang dikenakan dikecualikan. Aduan dianggap selesai memandangkan kelewatan bukan terletak atas kesilapan BPP. Aduan ini juga dirujuk kepada Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan (KPKT) agar pihaknya dapat memberikan bantuan dan memohon supaya pemaju bertimbang rasa mengurangkan/mengecualikan bayaran denda lewat yang dikenakan.

2.20 Kementerian Perpaduan Negara Dan Pembangunan Masyarakat

2.20.1 Jumlah aduan yang diterima bagi Kementerian Perpaduan Negara dan Pembangunan Masyarakat meningkat sebanyak 30.43%, iaitu dari jumlah 23 aduan bagi tahun 2001 kepada 30 aduan bagi tahun 2002 ini. Jumlah aduan yang telah diselesaikan ialah 26 dan hanya 7 aduan atau 26.92% adalah berasas.

2.20.2 Daripada jumlah ini, sebahagian besar aduan yang diterima ialah terhadap Jabatan Kebajikan Masyarakat yang menerima sebanyak 27 aduan atau 90%. Isu yang sering diadukan ialah seperti kelewatan Jabatan Kebajikan Masyarakat memproses permohonan bantuan untuk bencana alam seperti

banjir, bantuan kebajikan kerana ketiadaan pekerjaan dan bantuan persekolahan.

2.20.3 Dua aduan terhadap Kementerian sendiri adalah berkaitan pihak Kementerian tidak mengambil tindakan berhubung aduan bekas Pegawai Perpaduan Daerah adalah penyokong parti pembangkang semasa pilihanraya lepas. Kes ini masih dalam siasatan. Satu aduan lagi ialah tentang Kementerian belum memberi jawapan terhadap satu permohonan sokongan untuk membeli sebuah kenderaan orang kurang upaya (O.K.U) dan rawatan perubatan untuk penyakit epilepsy. Aduan ini didapati tidak berasas setelah disiasat.

2.20.4 Kedudukan jumlah aduan terhadap Kementerian Perpaduan Negara dan Pembangunan Masyarakat adalah seperti di Jadual 3.20.

Jadual 3.20

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

Agensi	Jumlah Diterima	Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Jabatan Kebajikan Masyarakat	27	24	7	3
Kementerian	2	1	0	1
Jabatan Perpaduan Negara	1	1	0	0
Jumlah	30	26	7	4

2.20.5 Berikut adalah contoh kes yang berasas:-

**A. Kegagalan Mendapat Bantuan Kebajikan Akibat
Bencana Alam**

Pengadu mendakwa permohonan beliau untuk mendapat bantuan kerosakan rumah akibat ribut taufan pada Januari 2002 masih belum mendapat kelulusan Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM).

JKM memaklumkan bahawa pengadu akan menerima bantuan ehsan sebanyak RM200. Baucer telah

disediakan dan dimajukan ke pejabat JKM Negeri pada 2.8.2002 untuk pengeluaran cek.

B. Mohon Bantuan Kebajikan Masyarakat

Pengadu telah memohon bantuan kebajikan masyarakat pada bulan Mac 2002 tetapi sehingga kini tidak ada jawapan. Pengadu seringkali berulang alik ke pejabat kebajikan tetapi jawapan yang diterima adalah "Tunggu Dulu".

Berdasarkan siasatan BPA didapati permohonan pengadu telah diambil tindakan yang sewajarnya di mana bantuan am sebanyak RM50 sebulan telah diluluskan bermula pada bulan Oktober 2002 sehingga bulan September 2003.

C. Bantuan Persekolahan Lewat di keluarkan oleh Pejabat Kebajikan Masyarakat Daerah

Pengadu mendakwa Pejabat Kebajikan Masyarakat Daerah cuai dan lambat bertindak terhadap permohonan bantuan persekolahan cucu beliau. Permohonan pertama pada 17.4.2002 dibatalkan kerana kematian, pengisian borang ke dua dihilangkan oleh Pejabat Kebajikan Masyarakat dan terpaksa mengisi borang ke tiga namun tiada jawapan sehingga kini.

Jabatan Kebajikan Masyarakat Negeri memaklumkan bantuan am sebanyak RM50.00 sebulan telahpun diluluskan mulai November 2002 sehingga Oktober 2003.

2.20.6Berikut adalah contoh kes yang tidak berasas:-

A. Bantuan Jabatan Kebajikan Masyarakat

Pengadu selaku Ketua Kampung mendakwa telah mengemukakan permohonan bantuan kebajikan masyarakat kepada seorang wanita yang disahkan daif pada tahun 2001. Bagaimanapun permohonan tersebut belum diluluskan sehingga kini, sedangkan wanita tersebut memerlukan bantuan segera.

Pengarah Jabatan Kebajikan Masyarakat Negeri melalui surat bilangan bertarikh 18.7.2002 menjelaskan Pejabat Kebajikan Masyarakat Daerah telah meluluskan Bantuan Am sebanyak RM50.00 sebulan kepada wanita berkenaan.

B. Tohmahan Ke Atas Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM)

Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) Negeri ditohmah gagal memberi bantuan kepada keluarga cacat penglihatan. Bantuan kewangan kepada keluarga berkenaan tidak diberi dengan segera dan pengadu juga mendakwa JKM gagal menaikkan bantuan kepada salah seorang ahli keluarga berkenaan. JKM juga didakwa tidak memberi bantuan untuk mendapatkan kad pengenalan kepada keluarga tersebut.

Pengarah Jabatan Kebajikan Masyarakat Negeri melalui surat bertarikh 29.7.2002 menjelaskan permohonan bantuan kepada pemohon telah dibayar sebanyak RM80.00 sebulan. Begitu juga dengan tambahan RM50.00 sebagai bantuan am juga telah diterima sejak Januari 2001.

C. Permohonan Untuk Mendapatkan Bantuan

Pengadu telah membuat permohonan untuk mendapatkan bantuan dari Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) tetapi gagal. Beliau yang tidak berupaya dan masih mempunyai 2 orang anak yang masih bersekolah merayu agar diberi bantuan tersebut.

Hasil siasatan BPA mendapati jumlah pendapatan seisi rumah pengadu adalah RM872.00. Mengikut garis panduan dan syarat yang telah ditetapkan, untuk mendapat bantuan daripada JKM, hanya mereka yang pendapatan seisi rumah kurang daripada RM360.00 sahaja yang layak dipertimbangkan. Oleh

itu, permohonan pengadu tidak dapat diluluskan. Walau bagaimanapun pengadu masih boleh memohon bantuan sekolah untuk anak-anaknya daripada JKM yang pada kebiasaannya borang dikeluarkan dalam bulan Oktober. Pengadu telah dinasihatkan untuk menghubungi JKM Daerah berdekatan untuk mendapat bantuan tersebut.

2.21. Kementerian Pembangunan Usahawan

2.21.1 BPA telah menerima sejumlah 60 aduan terhadap agensi-agensi di bawah Kementerian Pembangunan Usahawan (KPU). Jumlah aduan yang dapat diselesaikan ialah 53 aduan di mana 22 daripadanya adalah aduan yang berasas. Lembaga Pelesenan Kenderaan Perdagangan Semenanjung dan Sarawak (LPKP) merupakan agensi yang paling banyak menerima aduan iaitu 37 aduan (61.67%) berbanding keseluruhan aduan yang diterima oleh Kementerian, diikuti aduan terhadap Majlis Amanah Rakyat (MARA), UDA Holdings Sdn. Bhd. dan Kementerian sendiri yang masing-masing menerima 10, 5 dan 4 aduan bagi tahun 2002.

2.21.2 Kebanyakan aduan yang diterima oleh LPKP adalah mengenai permohonan permit/lesen kenderaan perdagangan dan teksi, perkhidmatan pengangkutan awam iaitu bas dan teksi yang tidak memuaskan. Jumlah aduan yang dapat diselesaikan berjumlah 30 aduan yang mana 14 aduan didapati berasas.

2.21.3 Aduan terhadap MARA adalah mengenai latihan, pinjaman pelajaran dan sewa ruangniaga MARA. Sebanyak 10 aduan yang diterima dan kesemuanya dapat diselesaikan pada tahun 2002. Dari jumlah tersebut hanya 4 aduan sahaja didapati berasas.

2.21.4 Bagi UDA Holding Berhad pula ke semua aduan adalah mengenai urusan sewa ruangniaga di Bangunan Komplek Niaga Utama. Lima aduan telah diterima dan ke semuanya aduan adalah tidak berasas.

2.21.5 KPU telah menerima 4 aduan yang menyentuh mengenai peluang dan latihan keusahawanan. 3 aduan dapat diselesaikan dan hanya 2 sahaja didapati berasas.

2.21.6 Kedudukan jumlah aduan terhadap Kementerian Pembangunan Usahawan adalah seperti di Jadual 3.21.

Jadual 3.21

**Bilangan Aduan Terhadap Agensi Di Bawah
Kementerian Pembangunan Usahawan**

Agensi	Jumlah Diterima	Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Lembaga Pelesenan Kenderaan Perdagangan Semenanjung	35	30	14	5
Majlis Amanah Rakyat(MARA)	10	10	4	0
UDA Holdings Sendirian Berhad	5	5	0	0
Kementerian	4	3	2	1
Pusat Khidmat Kontraktor	3	3	1	0
Lembaga Pelesenan Kenderaan Perdagangan Sarawak	2	1	0	1
Perbadanan Kemajuan Kraftangan Malaysia	1	1	1	0
Jumlah	60	53	22	7

2.21.7Berikut adalah contoh kes yang berasas:-

A. Aduan Terhadap Pemberian Permit Teksi Dan Kereta Sewa.

Pengadu telah lama memohon permit teksi dan kereta sewa tetapi tidak diluluskan. Apa yang menyedihkan beliau ialah permohonan tersebut dikenakan bayaran sebanyak RM300.00 dan dijanjikan akan mendapat permit tanpa proses temuduga.

Siasatan telah dibuat dan Lembaga Pelesenan Kenderaan Perdagangan (LPKP) memaklumkan bahawa buat masa ini permohonan lesen kereta sewa untuk individu bagi negeri berkenaan telah dibekukan sejak 23.5.1998. Walau bagaimanapun, permohonan

secara berkelompok melalui persatuan masih boleh dipohon dan dikemukakan terus kepada Y. B. Menteri Pembangunan Usahawan dan bukan melalui LPKP. Setiap permohonan lesen kenderaan perdagangan yang baru perlu melalui proses temuduga. Pengadu dinasihatkan supaya memohon lesen kereta sewa secara berkelompok melalui Persatuan Kereta Sewa Daerah berdekatan.

B. Bekas Pelajar Kolej Menuntut Baki Yuran

Pengadu adalah bekas pelajar jurusan Diploma Kejuruteraan Mekanikal di sebuah kolej swasta dan mendapat pinjaman pelajaran MARA. Yuran bagi satu semester pengajian adalah RM3,500.00 manakala bagi semester praktikal pula ialah RM1800.00. Oleh kerana bayaran yuran dibuat terus oleh MARA ke kolej, beliau tidak tahu jumlah sebenar yang telah dibayar. Setelah tamat pengajian, beliau telah meminta penyata daripada kolej berkenaan untuk memastikan jumlah tersebut sama dengan jumlah penyata MARA. Beliau mendapati MARA telah membayar RM 3,450.00 pada semester praktikal yang sepatutnya hanya RM 1800.00. Ini bermakna MARA terlebih bayar sebanyak RM 1650.00. Beliau telah memberitahu pihak kolej dan mereka meminta pengadu membuat surat pengembalian wang. Beliau diberitahu wang tersebut akan dimasukkan ke akaun MARA. Namun, setelah beliau menyemak dengan MARA, pengadu diberitahu tiada bayaran dibuat oleh pihak kolej dan telah diberitahu wang tersebut sepatutnya dipulangkan terus kepada pengadu. Pengadu ke kolej semula untuk mendapatkan penjelasan dan mereka meminta beliau menunggu kerana proses tersebut memakan masa. Kini, setelah lebih setahun beliau menuntut wang tersebut, masih tiada bayaran dibuat kepada beliau mahupun kepada pihak MARA.

Pihak MARA telah melakukan siasatan ke atas aduan pengadu dan pihak Kolej telahpun mengembalikan wang RM 1,650.00 tersebut kepada pihak MARA. Pihak MARA telah mengkreditkan ke dalam akaun pinjaman.

C. Pinjaman Yang Dilulus Lambat Dibayar

Pengadu merupakan peniaga kecil separa cacat menjual kaset ceramah pelbagai sumber, minyak wangi, ubat-ubat tradisional dan sebagainya. Beliau memerlukan modal bagi tujuan perluasan perniagaan dan telah membuat permohonan pinjaman untuk perniagaan berjumlah RM5,00.000. Pengadu mendakwa permohonannya telah diluluskan tetapi tidak boleh dibayar kerana terdapat halangan daripada pihak di peringkat daerah berkenaan.

Siasatan BPA mendapati pihak yang memberi pinjaman telah bersetuju untuk memberi pinjaman sebanyak RM1,000.00 dengan tempoh bayarannya adalah selama 2 tahun kepada pengadu sebagai percubaan dan sekiranya didapati beliau mempunyai rekod bayaran yang baik, pinjaman kali ke dua akan dipertimbangkan. Buat masa ini pihak berkenaan telah menyediakan cek pinjaman berjumlah RM1000.00 kepada pengadu.

2.21.8 Berikut adalah contoh kes yang tidak berasas:-

A. Rasa Tidak Puas hati Dengan Jawapan LPKP

Pengadu telah menerima tiga surat daripada Lembaga Pelesenan Kenderaan Perdagangan (LPKP) Wilayah Selatan dengan jawapan-jawapan berlainan. Beliau merasa tidak puashati dan sangsi dengan surat-surat tersebut dan memohon siasatan dibuat terhadap perkara ini.

Siasatan BPA mendapati semua permohonan lesen teksi bagi kawasan berkenaan yang dibuka pada tahun 2000 telah diproses dan keputusan kepada yang berjaya dan yang tidak berjaya telah dimaklumkan secara berperingkat mulai bulan April 2001. Mengikut Akta LPKP 1987, pemohon yang terkilan terhadap keputusan Lembaga boleh membuat rayuan kepada Y.B. Menteri berkenaan dalam masa 30 hari selepas penyampaian surat keputusan oleh Lembaga. Bagi kes permohonan pengadu, ia telah ditolak setelah dibuat tapisan senarai pendek berdasarkan markah yang beliau perolehi semasa temubual dan begitu juga rayuan pertama beliau

mengenainya telah ditolak. Sehubungan ini, LPKP menasihatkan supaya pengadu membuat permohonan baru apabila Kerajaan membuka semula tawaran teksi kerana buat masa ini permohonan baru dibekukan.

B. Sita Ruangniaga Di Kompleks Niaga Utama

Pengadu mewakili makciknya yang berniaga semenjak 13.5.1969. Oleh kerana gerai tersebut terlibat dengan projek Kerajaan iaitu pembesaran laluan keretapi berkembar, pihak Kerajaan meminta pihak UDA menyediakan tempat berniaga di Kompleks Niaga Utama. Pengadu mendakwa sejak akhir-akhir ini penyewa sentiasa ditindas. Menurut pengadu, kedai makciknya telah disita. Kedua-dua pegawai tersebut bersikap angkuh, sombong, suka mengeluarkan kata-kata kesat ketika membuat arahan. Masalah dan rungutan penyewa tidak pernah dilayan.

Hasil dari siasatan BPA mendapati, penyitaan lot ruangniaga berkenaan telah dilaksanakan dengan teratur dan sempurna mengikut polisi syarikat yang telah ditetapkan. Semua penyewa perlu mematuhi kontrak perjanjian yang telah dipersetujui dan mematuhi syarat-syarat penyewaan tersebut. Dimaklumkan penyewa lot tersebut telah ditamatkan penyewaannya yang berakhir pada 31.3.2002, di mana Surat Penyerahan Lot Sewa telah ditandatangani 14.5.2002. BPA juga dimaklumkan bahawa pengadu sebenarnya tidak ada pertalian saudara dengan penyewa tersebut dan aduan yang dibuat tidak berasas sama sekali dan berkemungkinan mempunyai niat atau agenda tersendiri mengenai lot berkenaan.

C. Peluang-Peluang Perniagaan Kepada Peserta-Peserta Siri Kursus Anjuran Kementerian Pembangunan Usahawan

Pengadu memberitahu bahawa beliau telah menghadiri beberapa siri kursus keusahawanan anjuran Kementerian Pembangunan Usahawan (KPU). Pengadu telah mengambil keputusan bersara awal setelah tertarik dengan kata-kata

rangsangan semasa berkursus. Malangnya menurut pengadu, peluang-peluang berniaga tidak disampaikan kepada peserta kursus. Sehingga kini, beliau masih belum memperolehi peluang menjadi usahawan. Pengadu mencadangkan agar pihak Kementerian memaklumkan kepada bekas peserta kursus tentang peluang-peluang perniagaan dan tidak membiarkan pesara awal sapertinya tidak ketentuan.

BPA telah menerima penjelasan daripada KPUn bahawa setiap peserta yang menghadiri kursus dibawah anjuran KPUn sememangnya telah dimaklumkan atau diberikan taklimat berkaitan dengan peluang atau kemudahan perniagaan yang ada disediakan oleh KPUn sebagai salah satu daripada modul kursus. Walau bagaimanapun ,selepas menghadiri kursus-kursus tersebut para peserta hendaklah menghubungi atau datang ke KPUn untuk mendapatkan maklumat lanjut. Pengadu dinasihatkan menghubungi Bahagian Latihan Keusahawanan, KPUn.

2.21 Kementerian Perusahaan Utama

2.22.1 Kementerian Perusahaan Utama dan agensi di bawahnya telah menerima sebanyak 10 aduan pada tahun 2002 berbanding 5 aduan pada tahun 2001.

2.22.2 Aduan-aduan terhadap Jabatan Perhutanan adalah mengenai kegagalan Jabatan tersebut memberi maklumbalas mengenai permohonan-permohonan untuk mengeluarkan saki baki kayu di hutan simpanan/rezab, tanah untuk dibangunkan, melepaskan wang amanah bagi bekas kawasan lombong, mengusahakan balak dan permit dan lesen mengeluarkan serta memasarkan rotan orang asli dengan masing-masing satu aduan.

2.22.3 Kedudukan jumlah aduan terhadap Kementerian Perusahaan Utama adalah seperti di Jadual 3.22.

Jadual 3.22

**Bilangan Aduan Terhadap Agensi Di Bawah
Kementerian Perusahaan Utama**

Agensi	Jumlah Diterima	Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Jabatan Perhutanan	7	6	1	1
Lembaga Tembakau Malaysia	1	1	1	0
Institut Penyelidikan Perhutanan Malaysia	1	1	0	0
Jabatan Mineral Dan Geosains	1	0	0	1
JUMLAH	10	8	2	2

2.22.4 Berikut adalah contoh kes yang berasas:-

A. Minta Lembaga Tembakau Negara Membaiki Keadaan Tanah dan Sistem Perparitan

Pengadu memohon Lembaga Tembakau Negara membaiki tanah dan sistem perparitan di kawasan tanaman tembakau. Keadaan tanah dan parit yang rata memudahkan air mengalir dan tidak merosakan tanaman.

Pihak Lembaga Tembakau Negara menjelaskan di bawah Rancangan Malaysia ke 8 sebanyak RM10 juta telah diluluskan untuk projek saliran tembakau. Bagaimanapun ia tidak mencukupi kerana kos keseluruhan yang diperlukan ialah sebanyak RM29 juta ringgit. Lembaga Tembakau Negara juga telah membawa perkara ini untuk pertimbangan Kabinet. Peruntukan tambahan ini penting bagi memastikan program saliran di dua daerah berdekatan dapat dilaksanakan segera.

B. Aduan Kelewatan Memperolehi Laporan Jabatan Hutan

Pengadu telah membuat permohonan tanah seluas 257,693 hektar untuk dibangunkan. Permohonan tersebut tidak dapat diproses kerana masih belum mendapat ulasan Jabatan Perhutanan Sungguhpun permohonan telah dibuat pada 21.10.1999. Pertanyaan susulan telah dibuat pada 24.5.2000, 22.1.2001 dan 28.11.2001 tetapi masih belum mendapat jawapan.

Pejabat Hutan Daerah telah mengemukakan kepada Pejabat Tanah Daerah berhubung permohonan tanah pengadu. Perkara ini telahpun dimaklumkan kepada pengadu.

2.24.5 Berikut adalah contoh kes yang tidak berasas:-

A. Rayuan Mengkaji Semula Tindakan Tatatertib dan Persaraan Pegawai Hutan Gred G9

Pengadu merayu agar pihak Institut Penyelidikan Perhutanan Malaysia (FRIM) mengkaji semula tindakan tatatertib dan persaraan terhadapnya yang berkuatkuasa mulai 1.1.1998. Menurut pengadu perkara ini penting bagi menjaga maruah keluarganya.

Hasil semakan dan penelitian didapati proses tindakan tatatertib oleh FRIM ke atas pengadu didapati teratur dan telus. Pengadu telah diambil tindakan tatatertib disebabkan kesalahannya tidak menjalankan tugas dan tidak berada di tempat kerja sungguhpun beliau mengetip kad kedatangan. Pengadu telah beberapa kali diberi amaran namun tidak diendahkan.

B. Permohonan Mengusahakan Balak

Jabatan Perhutanan Negeri didakwa belum memberi sebarang jawapan berhubung permohonan mengusahakan balak yang telah dibuat semenjak 17.10.2000 lagi.

Pejabat Perhutanan Negeri telah memaklumkan bahawa permohonan pengadu untuk mengusahakan balak di kawasan berkenaan telah didaftarkan. Bagaimanapun, oleh kerana tanah di kawasan tersebut merupakan tanah Kerajaan maka kelulusan daripada Majlis Mesyuarat Kerajaan Negeri perlu di perolehi dan keputusan akan dimaklumkan kelak.

C. Permohonan Melepaskan Wang Amanah

Pengadu mengadu mengenai permohonan melepaskan wang amanah bagi kawasan bekas lombong. Pengadu mendakwa perkara ini telah dirujuk kepada Jabatan Perhutanan Negeri dan Pejabat Hutan Daerah tetapi tiada maklumbalas diterima sehingga kini.

Jabatan Perhutanan memaklumkan bahawa pengadu telah mengemukakan permohonan untuk mengeluarkan wang amanah ke Pejabat Hutan Daerah pada 3.2.2002. Permohonan tersebut sewajarnya dimajukan terus ke Pejabat Jabatan Perhutanan Negeri (JPN) memandangkan bayaran telah dibuat di pejabat berkenaan. Permohonan tersebut hendaklah disertakan dokumen tertentu seperti resit asal bayaran, nama dan alamat syarikat serta nombor akaun bank bagi membolehkan Pejabat JPN mengambil tindakan selanjutnya. Pengadu juga telah dimaklumkan mengenai prosedur permohonan melepaskan wang amanah berkenaan.

2.23 Kementerian Sains, Teknologi Dan Alam Sekitar

2.23.1 Jumlah aduan yang diterima oleh Kementerian Sains, Teknologi dan Alam Sekitar pada tahun 2002 adalah sebanyak 22 aduan. Jabatan Alam Sekitar (JAS) merupakan agensi yang menerima aduan paling banyak iaitu sebanyak 21 aduan. Manakala Jabatan Perkhidmatan Perlindungan Hidupan Liar Dan Taman Negara menerima 1 aduan sahaja; Aduan yang diterima adalah mengenai masalah pencemaran udara dan air yang disebabkan oleh kilang dan gangguan bunyi bising/habuk/bau busuk daripada premis perniagaan. Aduan lain adalah mengenai gangguan binatang liar dan hal-hal perkhidmatan. Sebanyak 18 aduan telah berjaya diselesaikan dan 11 daripadanya didapati berasas.

2.23.3 Kedudukan jumlah aduan terhadap Kementerian Sains, Teknologi dan Alam Sekitar adalah seperti di Jadual 3.23.

Jadual 3.23

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

Agensi	Jumlah Diterima	Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Jabatan Alam Sekitar	21	17	10	4
Jabatan Perkhidmatan Perlindungan Hidupan Liar Dan Taman Negara	1	1	1	0
JUMLAH	22	18	11	4

2.23.4 Berikut adalah contoh kes yang berasas:-

**A. Pencemaran Udara dan Gangguan Bunyi Bising
Kilang Bingkai Tingkap/Pintu**

Pengadu yang mewakili penduduk-penduduk kampung memberitahu mengenai pencemaran udara dan gangguan bunyi bising akibat daripada operasi kilang haram membuat bingkai tingkap/pintu di dalam kampung berkenaan. Mereka mendakwa pelepasan habuk-habuk papan/kayu tanpa sebarang kawalan daripada kilang tersebut menyebabkan rumah-rumah penduduk kampung dipenuhi dengan habuk dan ada di antara mereka mengalami kesukaran untuk bernafas. Di samping itu, penghasilan bunyi mesin yang berfrekuensi tinggi juga mengganggu ketenteraman penduduk kampung tersebut.

BPA telah memaklumkan aduan tersebut kepada Majlis Perbandaran dan pihaknya telah mengambil tindakan-tindakan mengikut prosedur seperti mana yang termaktub dalam Akta dan Undang-undang kecil Majlis. Pengusaha kilang berkenaan juga telah diberi tempoh sehingga 31.12.2002 untuk menutup dan memindahkan premis perniagaannya ke daerah lain. Pihak pengusaha telah berjanji akan memindahkan operasi ke kawasan berkenaan setelah kilang tersebut siap sepenuhnya.

B. Pencemaran Alam Sekitar dan Gangguan Bau Busuk Daripada Kilang Memproses Ayam

Jabatan Alam Sekitar (JAS) dan beberapa jabatan yang berkaitan didakwa tidak mengambil sebarang tindakan berhubung dengan aduan pencemaran alam sekitar dan gangguan bau busuk dari kilang memproses ayam.

JAS menjelaskan bahawa kilang tersebut telah menimbulkan banyak aduan bau busuk. Atas pengawasan JAS, pihak kilang berkenaan telah mengambil tindakan dengan melupuskan sisa ayam di tapak pelupusan sampah. Bau busuk semakin berkurangan. Walau bagaimanapun ia tidak dapat diatasi sepenuhnya dan pihak JAS akan membuat lawatan dari semasa ke semasa untuk memastikan kilang tersebut sentiasa mematuhi undang-undang.

C. Pencemaran Udara Daripada Kilang Membuat Batu Bata

Pengadu mengadu mengenai pencemaran udara dari kilang membuat batu-bata yang terletak di hadapan rumahnya. Pengadu juga mendakwa ramai penduduk setempat mengalami gangguan kesihatan seperti batuk akibat daripada pelepasan asap toksik dari operasi kilang berkenaan.

Aduan telah dirujuk kepada Jabatan Alam Sekitar (JAS) dan mendapati tiada pelepasan asap tebal oleh kilang tersebut. Siasatan lanjut mendapati pekilang telah memasang alat pembakaran bahan api tanpa mendapat kebenaran bertulis daripada Pengarah Kualiti Alam Sekeliling dan pekilang telah didenda sebanyak RM2000.00. JAS mengarahkan pekilang memasang kelengkapan kawalan pencemaran dan menjalankan pengukuran serta pengawasan pelepasan daripada cerobong alat pembakaran bahan api dan mengemukakan laporan kepada JAS. Pekilang telah mengemukakan laporan pada bulan Jun 2002 dan setelah dikaji didapati tahap pelepasan dari cerobong alat pembakaran bahan api mematuhi standard yang ditetapkan. Pihak JAS negeri akan sentiasa memantau operasi kilang bagi memastikan ia mematuhi Akta Kualiti Alam Sekeliling, 1974 dan

Peraturan-peraturan di bawahnya. Sekiranya pekilang melanggarnya, tindakan tegas akan diambil.

2.23.5 Berikut adalah contoh kes yang tidak berasas:-

A. Pencemaran Udara Dari Kilang Besi

Jabatan Alam Sekitar (JAS) didakwa tidak mengambil sebarang tindakan berhubung dengan aduan pengadu mengenai pencemaran udara akibat daripada pelepasan asap dari operasi kilang besi yang terletak bersebelahan dengan syarikat tempat beliau bekerja. Pengadu memberitahu pelepasan asap tersebut menyebabkan pekerja-pekerja di syarikat beliau bekerja mengalami gangguan kesihatan seperti kesukaran untuk bernafas dan produk syarikat juga menjadi cepat berkarat.

JAS menjelaskan siasatan telah dijalankan dan didapati kilang tersebut dalam keadaan terkawal dari segi pelepasan asap hitam dan habuk. Walau bagaimanapun, JAS negeri juga telah mengarahkan pemilik kilang supaya memperbaiki, mempertingkatkan dan menyelenggara alat kawalan udara. Di samping itu, pemilik diarah memasang tirai di hadapan pintu tempat simpanan bahan buangan berjadual dan juga memastikan ia sentiasa tertutup semasa kerja pengangkutan bahan dijalankan. Pemilik kilang juga diarah supaya menjalankan pemeriksaan ke atas alat kawalan dan mengelakkan kejadian pelepasan habuk melebihi had dibenarkan.

B. Perlucutan Hak Dan Lain-lain Emolumen Kerana Tidak Hadir Bertugas Tanpa Cuti

Pengadu yang bertugas sebagai pemandu di Jabatan Alam Sekitar (JAS) tidak berpuas hati dengan tindakan pihak pentadbiran pejabat berkenaan yang telah memotong gaji beliau kerana tidak datang bertugas selama 4 hari iaitu dari 25.3.2002 hingga 28.3.2002. Pengadu mempersoalkan tindakan tersebut kerana beliau masih lagi mempunyai cuti tahunan yang banyak dan beliau juga mendakwa

tidak dipanggil berbincang oleh pihak pentadbiran JAS.

Aduan telah dirujuk dengan JAS dan pengadu telah dipanggil serta telah diberi penjelasan tentang kes ketidakhadiran bertugas tanpa cuti dan kebenaran selaras dengan peraturan-peraturan yang ditetapkan di dalam Perintah Am Bab C. Beliau seterusnya juga dinasihatkan agar mematuhi peraturan cuti yang ditetapkan supaya tidak lagi berlaku pemotongan gaji di masa-masa akan datang.

2.24. Kementerian Sumber Manusia

2.24.1 Pada tahun 2002, sejumlah 168 aduan telah diterima berbanding 130 aduan yang diterima bagi tahun 2001. Ini menunjukkan peningkatan penerimaan aduan sebanyak 29.23% berbanding tahun sebelumnya.

2.24.2 Kedudukan jumlah aduan terhadap Kementerian Sumber Manusia adalah seperti di Jadual 3.24.

Jadual 3.24

Bilangan Aduan Terhadap Agensi di Bawah Kementerian Sumber Manusia

Agensi	Jumlah Diterima	Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Pertubuhan Keselamatan Sosial	73	66	25	7
Jabatan Buruh	66	61	30	5
Jabatan Perhubungan Perusahaan	16	7	4	9
Majlis Latihan Vokasional Kebangsaan	4	4	2	0
Jabatan Keselamatan & Kesihatan Pekerja	4	1	1	3
Majlis Pembangunan Sumber Manusia	2	2	2	0
Kementerian	2	2	1	0
Bahagian Tabung Pinjaman Kemahiran	1	1	1	0
Jumlah	168	144	66	24

2.24.3 Berikut adalah contoh kes yang berasas:-

A. Kelewatan PERKESO

Pengadu mendakwa Jemaah Rayuan Keselamatan Sosial telah melewati *submission* dalam kesnya. Pengadu mendakwa kes beliau telah terhenti selepas dua kali pembicaraan yang dilakukan pada 7.12.2001 dan 6.2.2002. Pengadu telah beberapa kali menghubungi PERKESO tetapi tiada layanan sewajarnya diterima.

Jemaah Rayuan Keselamatan Sosial telah memutuskan rayuan pengadu telah ditolak. Penolakan ini adalah disebabkan Jemaah berpendapat kecacatan pendengaran pengadu bukan disebabkan persekitaran kerja seperti yang didakwa. Kecacatan ini adalah disebabkan penyakit asal pengadu. Walau bagaimanapun, masih terdapat ruang untuk pengadu membuat rayuan di Mahkamah Tinggi dalam masa 60 hari dari perintah tersebut, dengan menggunakan borang 1 dan dihantar ke urusetia Jemaah Rayuan Keselamatan Sosial untuk difailkan ke Mahkamah Tinggi.

B. Majikan Tidak Membayar Gaji Pekerja Dan Bayaran Lebih

Jabatan Buruh didakwa tidak mengambil tindakan lanjut ke atas majikan pengadu yang telah menamatkan perkhidmatan beliau dengan memberi notis 24 jam tetapi tidak membayar sebarang pampasan serta gaji bagi tempoh 1.7.2002 hingga 4.7.2002 dan bayaran lebih masa bagi bulan Jun 2002. Jabatan Buruh telah memanggil majikan untuk perbicaraan pada 17.7.2002 tetapi hanya pengadu yang hadir sementara majikan tidak hadir.

Majikan telah disaman kerana gagal hadir pada 6.8.2002 untuk sebutan/perbicaraan dan jika gagal untuk hadir perbicaraan akan diteruskan tanpa kehadiran majikan.

C. Cuti Umum Pertabalan Agong Dan Kemudahan Perubatan Panel Doktor Tidak Diberikan

Pengadu tidak puas hati kerana majikannya yang mengendalikan pembersihan di hospital telah memberi cuti umum kepada pegawai atasan dan tidak memberi kemudahan tersebut kepada jawatan kerani dan ke bawah apabila Kerajaan mengisytiharkan cuti umum untuk Hari Pertabalan Agong. Beliau mendakwa mereka tidak di bayar gaji "double pay" walaupun bekerja pada hari tersebut. Pengadu juga mendakwa majikan tidak menanggung kos perubatan di klinik panel syarikat. Aduan tersebut telah di laporkan kepada Jabatan Buruh pada 11.4.2002 dan hingga kini masih tiada maklumbalas.

Aduan telah dirujuk kepada Jabatan Buruh pada 19.6.2002. Jabatan Buruh memaklumkan bahawa siasatan telah dijalankan pada 12.7.2002 dan hasil siasatan telah dimaklumkan kepada pengadu secara lisan dan surat. Aduan pertama ialah berhubung Cuti Umum Hari Pertabalan, majikan boleh menggantikan cuti tersebut pada mana-mana hari lain dalam tahun ini dan pekerja yang bekerja pada 25.4.2002 akan dibayar pada kadar bayaran biasa. Majikan telah mematuhi Seksyen 60D, Akta Kerja 1955. Bagi aduan kedua, mengikut syarat perkhidmatan berdasarkan kategori pekerja, perbelanjaan perubatan bagi panel doktor ditanggung oleh majikan melainkan perbelanjaan bagi rawatan pergigian, rawatan bersalin dan nasihat pakar. Majikan didapati tidak mematuhi Seksyen 60F (1) (a) dan (b), Akta Kerja 1955 dan Jabatan Buruh telah meminta majikan supaya mematuhi segera peruntukan.

2.24.4 Berikut adalah contoh kes tidak berasas:-

A. Tuntutan Faedah Hilang Upaya Sementara

Pengadu bertugas sebagai posmen telah mengalami kemalangan semasa bertugas. Akibat daripada kemalangan tersebut beliau telah dimasukkan ke hospital dan telah menjalani pembedahan di bahagian kepala. Setelah hampir setahun, beliau kemudiannya

mengemukakan tuntutan kepada PERKESO, namun sehingga kini masih belum mendapat jawapan sewajarnya. Pengadu tidak puas hati terhadap layanan yang diberikan PERKESO, seolah-olah mempermainkan dan memperbodohkan beliau setelah beberapa kali beliau berulang-alik ke pejabat berkenaan.

Siasatan yang dijalankan oleh agensi berkaitan merumuskan tuntutan pengadu telah diproses seperti biasa apabila penyerahan dokumen dibuat. Kes ini dikuiiri kerana majikan tidak mengemukakan cuti sakit yang asal. Pada 24.4.2002, pengadu telah mengemukakan cuti sakit tambahan tetapi terdapat jurang (gap) lebih kurang 3 bulan dari tarikh cuti sakit terakhir. Pengadu telah hadir ke pejabat PERKESO dan dimaklumkan tentang perkara ini. Setelah laporan perubatan diterima daripada pengadu dan beliau tidak menyebut tentang apa-apa kecederaan kepala kecuali mengalami *cerebral concussion*. Memandangkan perkara ini sukar untuk ditentukan, kes ini telah dikemukakan kepada Pengurus Unit Perubatan dan Pemulihan untuk mendapatkan pandangan. Setelah mendapat keputusan pada 26.11.2002, bayaran ke atas cuti sakit tambahan telah dibuat pada 27.11.2002 berjumlah RM 980.00.

B. Tuntutan Tunggakan Gaji RM33,580.30

Pengadu seorang peguam mewakili anak guamnya menuntut tunggakan gaji berjumlah RM33,580.30. Pengadu mendakwa telah beberapa kali menulis surat kepada Penolong Pengarah Buruh bagi membantu dan menasihati pihak Tetuan untuk menyelesaikan tunggakan tersebut tetapi sehingga ke tarikh ini belum ada apa-apa penyelesaian. Pengadu mendakwa anakguamnya tidak dapat hadir ke pejabat buruh kerana masalah kewangan dan usia yang uzur. Pengadu memohon supaya perkara ini dapat diselesaikan.

Siasatan mendapati pengadu tidak pernah hadir ke Pejabat Buruh untuk mengemukakan tuntutan tetapi pengadu mengemukakan aduan melalui firma guaman. Walau bagaimanapun, agensi berkaitan telah menyiasat kes ini dan mendapati pengadu telah

berhenti kerja sejak September 2000 dan Pejabat Buruh menerima aduan daripada firma guaman pada 18.2.2002. Disebabkan tuntutan pengadu telah melebihi tempoh sah setahun bagi tuntutan gaji seperti yang ditetapkan dalam Jadual Seksyen 3 dan 6C Ordinan Limitasi Sabah Chapter 72, Pejabat Buruh Negeri tidak boleh mengambil tindakan undang-undang terhadap majikan berkenaan kerana telah melebihi tempoh. Firma guaman yang dilantik oleh pengadu seharusnya lebih arif tentang Ordinan ini dan bidangkuasa jabatan hanya terhad kepada Ordinan yang berkaitan sahaja.

C. Tuntutan Pampasan

Pengadu adalah saudara kepada seorang yang telah meninggal dunia akibat dilanggar oleh lori kontena yang dipandu oleh pemandu di bawah umur. Setelah dua tahun dari tarikh kemalangan namun keluarga simati masih belum menerima wang pampasan daripada majikannya. Pengadu memohon agar pampasan sewajarnya dapat dibayar kepada keluarga simati.

Siasatan mendapati majikan berkaitan telahpun membuat permohonan Faedah Orang Tanggungan di PERKESO dan tuntutan telah difailkan dan kes ini telah diselesaikan pada tahun 2001. Didapati walaupun kes ini adalah kes bencana kerja namun tiada orang tanggungan yang layak diberi pampasan PERKESO. Orang Tanggungan dalam definisi ini ialah balu dan anak-anak iaitu penerima primer. Sekiranya pekerja tersebut masih belum berkahwin, pampasan akan diberikan kepada ibubapa pekerja dan sekiranya ibubapanya telah meninggal dunia pampasan akan diberi pada datuk, nenek atau adik beradik yang berumur bawah 21 tahun pada masa pekerja tersebut meninggal dunia. Memandangkan tiada orang yang layak menerima faedah ini, pihak PERKESO telah menutup tuntutan berkenaan.

2.25 Kementerian Tenaga, Komunikasi Dan Multimedia

2.25.1 Sebanyak 131 aduan diterima terhadap agensi-agensi di bawah Kementerian Tenaga, Komunikasi

dan Multimedia pada tahun 2002 berbanding 128 aduan pada tahun sebelumnya. Aduan terhadap Tenaga Nasional Berhad (TNB), iaitu sebanyak 46 aduan adalah yang tertinggi di bawah Kementerian ini. Namun ianya berkurangan sebanyak 6 aduan yang direkodkan pada tahun 2002. Dari 39 aduan yang selesai disiasat sebanyak 28 aduan didapati berasas.

2.25.2 Sebanyak 45 aduan mengenai Telekom Malaysia Berhad (TMB) telah direkodkan sepanjang tahun 2002, iaitu berkurangan sebanyak 4 aduan berbanding tahun sebelumnya. Daripada 38 aduan yang telah selesai disiasat, 26 aduan adalah berasas. Kebanyakan aduan terhadap agensi ini ialah mengenai kelewatan memasang talian dan berhubung bacaan bil bulanan yang didakwa tidak betul.

2.25.3 Aduan mengenai Pos Malaysia Berhad pula merekodkan sejumlah 32 aduan berbanding 23 aduan pada tahun 2001. Kebanyakan aduan adalah berkaitan dakwaan kelewatan penghantaran surat serta mutu perkhidmatan kaunter yang kurang memuaskan.

2.25.4 Kedudukan jumlah aduan terhadap Kementerian Tenaga, Komunikasi dan Multimedia adalah seperti di Jadual 3.25.

Jadual 3.25

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

Agensi	Jumlah Diterima	Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Tenaga Nasional Berhad	46	39	28	7

Telekom Malaysia Berhad	45	38	26	7
Pos Malaysia Berhad	32	27	13	5
Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia	5	5	2	0
Jabatan Bekalan Elektrik Malaysia	2	2	2	0
Kementerian	1	1	0	0
Jumlah	131	112	71	19

2.25.5 Berikut adalah contoh kes yang berasas:-

A. Tiada Perkhidmatan Talian Telefon

Pengadu mendakwa penduduk beberapa buah kampung tidak mendapat kemudahan perkhidmatan telefon sejak dari dahulu lagi. Walaupun telah beberapa kali mengemukakan permohonan kepada pihak Telekom Malaysia, namun tidak ada langkah-langkah positif diambil bagi menyediakan kemudahan tersebut. Keadaan ini amat menyukarkan penduduk untuk berhubung dengan orang luar terutama sekali apabila berlaku kecemasan.

Siasatan dengan pihak Telekom Malaysia mendapati perkhidmatan telefon talian tetap dijangka dapat disediakan beberapa kampung berhampiran pada pertengahan tahun 2002. Manakala bagi beberapa kampung yang lain, pihak Telekom Malaysia sedang menjalankan kajian.

B. Kelewatan Pemasangan Telefon

Pengadu mendakwa pada 8.12.2001, beliau telah membuat permohonan untuk memasang talian telefon. Setelah membaca syarat-syarat permohonan dan diyakini oleh petugas Kedai Telekom tersebut bahawa pemasangan talian akan mengambil masa tujuh jam sahaja selepas permohonan diterima. Malangnya selepas menunggu selama seminggu, talian telefon masih belum dipasang. Setiap kali beliau menghubungi Kedai Telekom berkenaan, pengadu dimaklumkan bahawa permohonannya adalah dalam '*waiting list*' atau belum dapat dilaksanakan kerana talian di kawasanya tidak mencukupi. Pengadu tidak berpuas hati kerana tidak dimaklumkan masalah tersebut semasa permohonan

dibuat dahulu. Pihak Telekom Malaysia Bhd. (STMB) sepatutnya memaklumkan masalah ini.

Siasatan BPA dengan pihak STMB mendapati kelewatan pemasangan talian telefon ke rumah pengadu adalah berpunca daripada masalah sistem fiber dan juga kabel di kawasan berkenaan. Masalah tersebut telahpun diatasi dan talian ke rumah pengadu telahpun dipasang.

C. Perkhidmatan Pejabat Pos Tidak Memuaskan

Pengadu mendakwa mutu perkhidmatan Pos Malaysia amat tidak memuaskan. Menurut pengadu, hanya satu kaunter sahaja dibuka di Pejabat Pos berkenaan yang mengakibatkan orang ramai perlu menunggu lama untuk mendapatkan perkhidmatan seperti membeli setem, menjelaskan bil, memperbaharui lesen dan sebagainya.

Pejabat Pos berkenaan memaklumkan bahawa pada hari kebiasaan, pihaknya akan membuka tiga kaunter untuk orang ramai berurusan bermula 8.30 pagi hingga 5.00 petang. Tetapi bermula dari 10.1.2002, seorang kakitangan telah mengambil cuti bersalin selama dua bulan dan telah menyebabkan Pejabat Pos kekurangan kakitangan terutamanya di bahagian kaunter yang telah menjadi dua kaunter sahaja. Dalam masa-masa tertentu seperti masa rehat, menunaikan solat, menyambut telegram dari pihak Telekom dan sebagainya, pihak Pejabat Pos tersebut terpaksa hanya membuka satu kaunter sahaja. Menurut pihak Pejabat Pos keadaan ini akan kembali seperti biasa apabila kakitangan yang bercuti tersebut kembali bertugas pada 16.3.2002.

2.25.6 Berikut adalah contoh kes tidak berassas:-

A. Kehilangan Kiriman Pos Ekspres

Pengadu mendakwa pada 21.1.2002 beliau telah membuat Kiriman Pos Ekspres tetapi penerima tidak menerimanya kerana kiriman didapati hilang.

Siasatan mendapati daripada rekod Pos Malaysia Bhd., surat ekspres tersebut telah diserahkan kepada penerimanya pada 23.1.2002 iaitu mengambil masa selama 48 jam.

B. Menara Pemancar Telefon Bimbit Menjejaskan Kesihatan Penduduk

Pengadu mendakwa tindakan pihak berkenaan membina menara pemancar telefon bimbit boleh menjejaskan kesihatan penduduk yang tinggal berhampiran. Pengadu memberitahu penduduk telah membuat bantahan supaya mengubah pemancar tersebut ke tempat lain tetapi tidak dihiraukan oleh syarikat terbabit.

Siasatan mendapati sehingga kini belum terdapat sebarang bukti muktamad bahawa pancaran dari radiasi telekomunikasi boleh menjejaskan kesihatan manusia. Kajian yang dijalankan pada tahun 2001, mendapati pancaran radiasi dari sistem komunikasi di Malaysia adalah di bawah had yang dibenarkan oleh agensi yang bertanggungjawab mengenai isu-isu radiasi di peringkat antarabangsa.

C. Tuntutan Terhadap Wang Cagaran

Pengadu mendakwa pihak Tenaga Nasional Berhad (TNB) enggan memulangkan sepenuhnya wang cagaran sebanyak RM300.00 apabila beliau memohon untuk menutup akaun bil elektriknya. Sebaliknya pihak TNB hanya memulangkan sebanyak RM203.38 sahaja. Justeru itu pengadu telah kerugian sebanyak RM96.62.

Siasatan dengan pihak TNB mendapati pengadu tidak dapat membuktikan dakwaan bahawa beliau telah menjelaskan ke semua bil elektriknya semasa membuat permohonan untuk menutup akaun kerana tidak mengemukakan resit asal bayaran yang telah dibuat. Daripada rekod TNB, terdapat bil yang masih tertunggak yang perlu didebitkan dari wang cagaran sebelum akaunnya ditutup.

2.26 Kementerian Pembangunan Wanita Dan Keluarga

2.26.1 Bagi Kementerian Pembangunan Wanita dan Keluarga, bilangan aduan yang diterima adalah sama seperti tahun 2001 iaitu sebanyak 1 aduan sahaja.

2.26.2 Kedudukan jumlah aduan terhadap Kementerian Pembangunan Wanita dan Keluarga adalah seperti di Jadual 3.26.

Jadual 3.26

**Bilangan Aduan Terhadap Agensi Di Bawah
Kementerian Pembangunan Wanita Dan Keluarga**

Agensi	Jumlah Diterima	Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Lembaga Penduduk dan Pembangunan Keluarga Negara	1	1	0	0
JUMLAH	1	1	0	0

2.26.3 Berikut adalah contoh kes yang tidak berasas:-

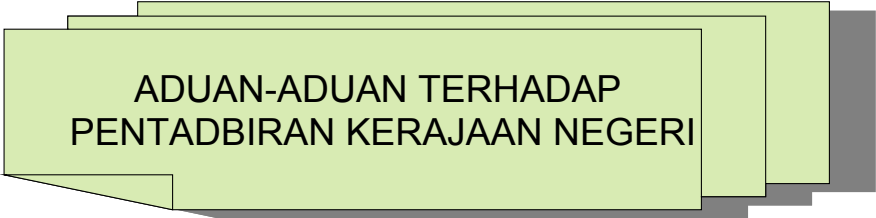
A. Pegawai LPPKN Salah Guna Kuasa Mengganggu Keluarga Pengadu

Lembaga Penduduk Dan Pembangunan Keluarga Negara (LPPKN) didakwa gagal mengambil tindakan ke atas seorang kakitangannya yang memperkenalkan diri sebagai Pegawai LPPKN dan mempunyai hak untuk mengambil anak pengadu daripada rumah tanpa mendapat izin pengadu. Kejadian ini berlaku pada 8.8.2001.

BPA telah mendapat penjelasan daripada LPPKN bahawa tindakan pegawai tersebut adalah atas dasar ingin membantu selepas mendapati anak pengadu tidak mahu pulang ke rumah dan ingin lari ke tempat lain. Anak pengadu tidak mahu tinggal dengan ibu

bapanya yang telah bercerai dan mereka tidak mahu mempedulikan hal persekolahan dan kebajikan anak-anak. Anak pengadu juga selama ini tinggal dengan ibu saudaranya sejak berumur 5 tahun. Tindakan beliau telah dibuat melalui jabatan, malah pihak Polis juga telah dimaklumkan.

BAB 4



ADUAN-ADUAN TERHADAP
PENTADBIRAN KERAJAAN NEGERI

1. PENDAHULUAN

- 1.1. Pada tahun 2002, aduan yang disiasat oleh BPA terhadap Pentadbiran Kerajaan Negeri adalah sebanyak 1,180 aduan berbanding sebanyak 805 aduan pada tahun 2001. Jumlah aduan yang disiasat, telah selesai, berasas dan dalam siasatan mengikut Negeri pada tahun 2002 adalah seperti Jadual 4.1.

Jadual 4.1

Bilangan Aduan Terhadap Pentadbiran Kerajaan Negeri

Negeri	Jumlah Disiasat	Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Selangor	308	211	141	97
Johor	169	144	103	25
Pahang	132	108	50	24
Pulau Pinang	122	110	68	12
Perak	110	91	47	19
Negeri Sembilan	75	61	39	14
Kedah	74	49	29	25
Melaka	57	53	28	4
Kelantan	46	40	21	6
Terengganu	45	32	14	13
Sarawak	27	13	7	14
Perlis	11	11	7	0
Sabah	3	1	0	2
Wilayah Persekutuan Labuan	1	1	1	0
JUMLAH	1,180	925	555	255

- 1.2. Negeri Selangor, Johor, Pahang, Pulau Pinang dan Perak mencatatkan jumlah aduan yang tinggi berbanding dengan lain-lain negeri iaitu 71.27% daripada jumlah aduan yang diterima.

- 1.3. Daripada 925 aduan yang telah diselesaikan, sebanyak 555 aduan atau 60.0% daripadanya merupakan aduan berasas. Seperti tahun 2001, Pihak Berkuasa Tempatan masih merupakan agensi yang menerima aduan tertinggi iaitu sebanyak 607. Jumlah aduan yang disiasat, telah selesai, berasas dan dalam siasatan mengikut agensi Pentadbiran Kerajaan Negeri pada tahun 2002 adalah seperti di Jadual 4.2.

Jadual 4.2

Bilangan Aduan Terhadap Pentadbiran Kerajaan Negeri

Agensi	Jumlah Disiasat	Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Pihak Berkuasa Tempatan	607	480	325	127
Pentadbiran Tanah	309	231	124	78
Pihak Berkuasa Bekalan Air	71	62	35	9
Jabatan Agama Islam	53	44	14	9
Setiausaha Kerajaan Negeri	47	29	9	18
Pejabat Tanah dan Galian	37	29	17	8
Badan Berkanun Negeri	30	27	20	3
Perbadanan Kemajuan Ekonomi Negeri	16	15	9	1
Mahkamah Syariah	9	7	1	2
Jabatan Kerja Raya	1	1	1	0
JUMLAH	1,180	925	555	255

2. PIHAK BERKUASA TEMPATAN

- 2.1.BPA telah menerima sebanyak 607 aduan terhadap Pihak Berkuasa Tempatan (PBT), yang mana sebanyak 480 aduan telah diselesaikan dan 325 daripada aduan tersebut didapati berasas.
- 2.2.Isu utama yang dibangkitkan oleh pengadu terhadap PBT adalah mengenai kelewatan mengambil sesuatu tindakan seperti kelewatan membuat bayaran, kelewatan menjawab surat, kelewatan memproses permohonan pelan bangunan perniagaan/rumah/gerai makan dan sebagainya.

2.3.Aduan-aduan lain pula adalah mengenai ketidakpuasan hati kerana kenaikan cukai harta, bayaran tong sampah yang dimasukkan dalam bil cukai taksiran, denda lewat bayar cukai dan cukai taksiran bertindih.

2.4.Berikut adalah contoh kes yang berasas:-

A. Tiada Tindakan Terhadap Penternakan Babi Berhampiran Kawasan Perumahan

Pengadu mendakwa kawasan penternakan babi terlampau dekat dengan kawasan perumahan mereka iaitu hanya 200 meter sahaja. Perkara ini telah lama diadukan kepada pihak Majlis Daerah tetapi malangnya tidak diambil tindakan. Mereka merayu agar Majlis Daerah dapat mengambil tindakan dengan memindahkan kawasan ternakan ini ke tempat yang lebih sesuai.

Berdasarkan siasatan BPA, perpindahan ternakan tersebut sepatutnya selesai sehingga Ogos 2002. Walau bagaimanapun disebabkan masa yang tidak mencukupi untuk perpindahan secara keseluruhannya, maka kebenaran diberi/ditangguhkan sehingga pertengahan tahun 2003 untuk perpindahan secara keseluruhannya.

B. Sebahagian Lampu Di Atas Jambatan dan Di Sebatang Jalan Tidak Menyala

Pengadu telah membuat aduan kepada Tenaga Nasional Berhad (TNB) melalui hotline 15454 mengenai sebahagian lampu yang tidak menyala di atas sebuah jambatan dan di sebatang jalan sejak satu bulan yang lalu. Hingga kini tindakan pembaikan masih belum dilaksanakan.

Semakan BPA mendapati penyelenggaraan lampu yang diadukan adalah di bawah Majlis Perbandaran dan bukan Tenaga Nasional Bhd. yang mana aduan asal dikemukakan. Perkara ini telahpun dirujuk kepada Majlis Perbandaran berkenaan pada 26.2.2002 untuk tindakan.

Majlis Perbandaran memaklumkan tender bagi kerja membaiki lampu-lampu di atas jambatan berkenaan telah dikeluarkan dan kerja-kerja di tapak dijangka dimulakan pada minggu pertama Mei 2002. Majlis memaklumkan bahawa kerja pembaikan lampu di atas jambatan yang diadu telah disempurnakan. Lampu yang tidak menyala di jalan

berkenaan masih belum dibaiki kerana didapati kerosakan kabel bawah tanah dan kelengkapan yang telah uzur. Kerja-kerja pembaikan akan diteruskan setelah ikhtisar sebutharga diluluskan. Majlis Perbandaran melalui suratnya bertarikh 9.3.2002 memaklumkan sebutharga telah dipanggil untuk kerja-kerja pembaikan. Majlis juga memaklumkan melalui telefon pada 4.6.2002 bahawa penyerahan tapak akan dibuat pada 8.6.2002 dan kerja-kerja akan bermula pada minggu ke tiga bulan Jun.

C. Rumah Kediaman Dijadikan Tokong

Majlis Perbandaran didakwa tidak mengambil tindakan ke atas pemilik rumah kediaman yang dijadikan tokong. Kewujudannya telah mengganggu penduduk sekitar iaitu gangguan pembesar suara ketika upacara keagamaan dan sering berlaku kesesakan lalu lintas.

Majlis Perbandaran telah mengeluarkan notis bertarikh 19.5.2002 kepada pemilik rumah berkenaan bagi mengarahkan supaya memberhentikan kegiatan rumah tokong kerana menyalahi Akta Jalan, Parit dan Bangunan 1974. Kesalahan di bawah Seksyen 70(12) Akta Jalan, Parit dan Bangunan 1974 boleh didenda RM 1000.00 dan RM 100.00 bagi tiap-tiap hari kesalahan yang diteruskan.

2.5. Berikut adalah contoh kes yang tidak berasas:-

A. Aduan Tidak Menikmati Faedah Jawatan Pemandu Gred R9

Pengadu asalnya bertugas sebagai buruh di sebuah Majlis Daerah dan telah berjaya menjawat jawatan Pemandu Gred R10 (Pemandu Traktor) pada tahun 1979. Beliau mendakwa telah dinaikkan pangkat ke gred R9 pada 1981 iaitu sebagai pemandu jentera dan menikmati faedah gred R9. Selepas SSB diperkenalkan, pengadu mendakwa beliau telah diturunkan semula ke gred R10 sehinggalah sekarang. Pengadu pernah bertanyakan perkara ini kepada Majlis dan diberitahu bahawa beliau tidak pernah dinaikkan pangkat ke gred R9 dan jawatan tersebut tidak wujud. Pengadu kini masih bertugas sebagai pemandu jentera.

Majlis Daerah memaklumkan bahawa tidak ada jawatan pemandu Gred R9 di Majlis atau Pihak Berkuasa Tempatan di Negeri berkenaan. Perkara ini wujud kerana kekeliruan

semasa Sistem SSB diperkenalkan pada tahun 1992. Di bawah SSB, semua pemandu Jentera Pembinaan (D41) dan Pemandu Traktor (D42) telah dicantum kepada satu skim R10 (Pemandu Kenderaan Bermotor). Namun begitu pengadu telah diberi Elaun Tanggungan Khas Memandu mulai 1.1.1997 sebagai galakan kepada pemandu R10 memandu kenderaan melebihi 5000 kg.

3. PENTADBIRAN TANAH

- 3.1. Aduan terhadap Pentadbiran Tanah pada tahun 2002 adalah sebanyak 309 berbanding 229 aduan pada tahun 2001 iaitu menunjukkan peningkatan sebanyak 34.93%.
- 3.2. Secara umumnya, aduan terhadap Pentadbiran Tanah adalah mengenai kelewatan Pejabat Tanah memproses permohonan tanah Kerajaan, lewat mengeluarkan/menghantar notis cukai tanah, masalah bayaran denda lewat, kelewatan bayaran pampasan pengambilan tanah, kelewatan mengeluarkan hak milikstrata dan kelewatan urusan perbicaraan harta pesaka.
- 3.3. Aduan-aduan lain adalah seperti kekurangan kemudahan asas di Pejabat Tanah dan sikap pegawai di Pejabat Tanah yang kurang bertanggungjawab dalam menjalankan tugas-tugas harian.
- 3.4. Berikut adalah contoh kes yang berasas:-

A. Permohonan Semula Tanah Kerajaan Untuk Perumahan

Pengadu tidak berpuashati di atas kelewatan Pentadbir Tanah membuat keputusan mengenai permohonan semula tanah Kerajaan untuk tapak perumahan yang dibuat oleh beliau di atas satu lot tanah. Pengadu telahpun meletakkan wang amanah berjumlah RM3000.00 kepada Pentadbir Tanah berkenaan pada 8.2.2000 sebagai syarat permohonan tetapi hingga kini beliau masih tidak menerima sebarang keputusan mengenai perkara ini.

Siasatan dengan Pentadbir Tanah telah dibuat dan permohonan pengadu akan diproses setelah pengadu mengemukakan beberapa dokumen yang diperlukan seperti salinan Kad Pengenalan, Surat Kelahiran, Kad Pengenalan isteri, Surat Kelahiran anak-anak, bil-bil bagi pengesahan pemastautin dan hak milik tanah lain jika ada. Pentadbir Tanah juga memaklumkan bahawa sehingga kini pengadu

belum memberi maklumbalas terhadap dokumen-dokumen yang diminta itu. Pengadu telah diberitahu melalui surat Pentadbir Tanah pada 21.3.2002.

B. Tuntutan Dikembalikan Lebihan Bayaran Premium Tanah Kerajaan

Pengadu telah menghantar surat ke Pejabat Tanah Daerah untuk membuat tuntutan supaya dikembalikan lebihan bayaran premium tanah Kerajaan bertarikh 9.10.2001 tetapi sehingga kini masih belum menerima apa-apa jawapan.

Semakan mendapati pengadu telah membayar premium pada 13.5.1998 mengikut kadar yang ditetapkan pada masa itu sebanyak RM 21,220.00. Oleh itu, rayuan pengadu untuk dikembalikan lebihan bayaran premium tidak dapat dipertimbangkan oleh Pejabat Daerah/Tanah kerana pengadu telah membayar premium tanah sebelum pekeliling ini berkuatkuasa. BPA telah memaklumkan hasil siasatan kepada pengadu.

3.5. Berikut adalah contoh kes yang tidak berasas:-

A. Permohonan Tanah Kerajaan

Pengadu mendakwa telah membuat permohonan tanah Kerajaan sejak tahun 1968 dan diluluskan Lesen Menduduki Sementara (LMS) di atas tanah untuk mendirikan rumah kediaman persendirian dan bercucuk tanam pada 1.1.1992. Beliau tidak puas hati kerana tidak mendapat jawapan berhubung permohonannya.

Semakan dengan Pejabat Tanah mendapati pengadu pernah membuat permohonan memiliki tanah Kerajaan pada 24.9.1987. Pejabat Tanah telah memaklumkan kepada pengadu mengenai penolakan permohonannya melalui surat bertarikh 22.3.1993. Permohonan pengadu mengemukakan rayuan selepas keputusan tersebut supaya LMS dapat diluluskan semula juga telah ditolak melalui surat bertarikh 28.2.1996 dan 9.5.1997. Penolakan permohonan pengadu kerana kawasan yang dipohon merupakan laluan utama (rizab laluan) bagi lot-lot tanah di belakang.

4. PIHAK BERKUASA BEKALAN AIR

- 4.1. Pada tahun 2002, BPA telah menerima sebanyak 71 aduan terhadap Pihak Berkuasa Bekalan Air berbanding 48 aduan pada tahun 2001. Daripada 71 aduan yang diterima, 62 aduan telah diselesaikan dan 35 daripadanya didapati berasas.
- 4.2. Seperti tahun sebelumnya, aduan yang diterima adalah mengenai gangguan bekalan air, kelewatan bayaran cagaran dan tidak berpuas hati dengan perkhidmatan Pihak Berkuasa Bekalan Air.
- 4.3. Berikut adalah contoh kes yang berasas:-

A. Aduan Terhadap Jabatan Bekalan Air (JBA)

Pengadu mendakwa gangguan bekalan air sering berlaku di kampungnya. Beliau juga mendakwa kawasan berhampiran kira-kira 500 meter sahaja dari kampung berkenaan iaitu sekolah dan kuarters Kerajaan tidak mengalami masalah kekurangan air. Aduan telah dibuat ke Jabatan Bekalan Air (JBA) tetapi hampa belaka.

Semakan dengan JBA mendapati gangguan bekalan air yang dihadapi oleh pengadu disebabkan paras air di kolam takungan yang berkapasiti 500,000 gelen sering kali rendah. Hal ini disebabkan wujudnya taman perumahan baru dan lain-lain pembangunan. Kawasan pekan, sekolah dan kuarters Kerajaan yang berada di kawasan rendah juga menghadapi tekanan rendah sekiranya paras air di kolam takungan rendah.

Bagi mengatasi masalah yang dihadapi, JBA terpaksa menunggu sehingga siapnya satu lagi loji bekalan air yang dijangka siap pada bulan Oktober 2002 untuk meningkatkan bekalan air ke seluruh kawasan yang diadu.

B. Masalah Tekanan Air Rendah

Perbadanan Bekalan Air didakwa tidak mengambil tindakan untuk membaiki perkhidmatan bekalan air yang sering terputus dan berpunca dari masalah tekanan air rendah sejak 15 tahun yang lalu. Aduan telah banyak kali dibangkitkan dan pernah dibawa ke Mesyuarat Dewan Undangan Negeri. Penduduk merayu supaya bekalan air dapat dipertingkatkan kerana tidak lagi dapat bertahan dengan masalah yang dihadapi.

Tindakan sedang diambil untuk melaksanakan projek pemasangan sesalur induk bergaris pusat 900 mm ke kawasan yang diadu dan juga cadangan mengganti sesalur induk bergaris pusat yang lebih besar. Penduduk disarankan mengganti paip-paip besi lama yang telah berkarat di rumah masing-masing dengan paip-paip galvanize dan menyediakan tangki air 200 gelen.

C. Masalah Gangguan Bekalan Air

Pengadu yang mewakili penduduk di tiga kawasan mengadu bahawa bekalan air paip sentiasa terputus terutama di sebelah petang. Aduan kepada Syarikat Air pernah dibuat tetapi tiada sebarang tindakan diambil oleh Syarikat berkenaan.

Pengurus Operasi Kanan, Syarikat Air berkenaan melalui surat bertarikh 13.10.2002 menjelaskan bahawa beberapa tindakan jangka pendek dan jangka panjang telah dilaksanakan bagi mengatasi masalah tekanan air rendah akibat keupayaan bekalan air telah sampai ke tahap maksima. Di samping itu, pihaknya akan terus memantau untuk memperbaiki keadaan dari masa ke semasa.

4.4. Berikut adalah contoh kes yang tidak berasas:-

A. Keangkuhan Pegawai Jabatan Kerja Raya (Air)

Pegawai Jabatan Kerja Raya (Air) didakwa bersifat dendam dengan pengadu kerana bertanyakan mengenai pemotongan air di rumah beliau. Setelah bayaran sambungan sebanyak RM 25.00 dijelaskan, pihak JKR (Air) masih belum menyambungkan bekalan air walaupun sudah masuk hari ke tiga.

Jabatan Kerja Raya (Air) menafikan kakitangannya angkuh. Apa yang berlaku pengadu membayar bil air pada 13.5.2002 dan pada keesokannya 14.5.2002 pemasangan terus dibuat. Ini adalah selaras dengan Piagam Pelanggan JKR (Air) iaitu meter air yang telah dipotong akan disambung semula dalam masa tidak melebihi 3 hari selepas pembayaran.

5. JABATAN AGAMA ISLAM DAN MAHKAMAH SYARIAH

- 5.1. Pada tahun 2002, sebanyak 53 aduan telah diterima terhadap Jabatan Agama Islam dan 9 aduan terhadap Mahkamah Syariah. Jabatan Agama Islam telah menyelesaikan sebanyak 44 aduan dan 14 daripadanya didapati berasas. Mahkamah Syariah telah menyelesaikan 7 aduan dan 1 daripadanya didapati berasas.
- 5.2. Antara aduan yang diterima adalah seperti Jabatan Agama Islam tidak mengambil tindakan ke atas perkara yang diadukan, kelewatan pembayaran elaun imam atau guru agama dan kelewatan Mahkamah Syariah memutuskan kes-kes perceraian atau tuntutan nafkah.
- 5.3. Berikut adalah contoh kes yang tidak berasas:-

A. Kebenaran Beramal Sebagai Peguam Syarie

Pengadu ingin mendapatkan kepastian daripada pihak Ketua Hakim Syariah sama ada satu mekanisma yang khusus ada disediakan bagi membolehkan Peguam Sivil mempraktis sebagai Peguam Syarie. Beliau juga mencadangkan supaya dikeluarkan satu notis kebenaran pengamal yang seragam (standard) kepada Peguam Syarie setiap tahun.

Hasil siasatan BPA mendapati telah ada satu kaedah yang jelas bagi membolehkan peguam Sivil mempraktis sebagai peguam Syarie. Semua pengamal undang-undang Syarie dibekalkan dengan garis panduan termasuklah bila dan cara untuk memperbaharui lesen praktis. Perkara ini sedang dikemaskini untuk diselaraskan dan diguna pakai bagi 6 negeri.

6. PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI (SUK)

- 6.1. Pada tahun 2002, sebanyak 47 aduan telah diterima terhadap Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri. Daripada jumlah ini, sebanyak 29 aduan telah disiasat dan hanya 9 aduan sahaja yang didapati berasas manakala 9 aduan lagi masih dalam siasatan.
- 6.2. Pada amnya, masalah yang diadukan terhadap Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri adalah mengenai kelewatan dalam memberikan maklumbalas, tidak puas hati dengan perkhidmatan yang diberikan dan pilih kasih dalam sesuatu agihan projek atau bantuan.

6.3. Berikut adalah contoh kes yang berasas:-

A. Notis Penamatan Perkhidmatan Sebagai Pembantu Tadbir N9

Pihak Kerajaan Negeri dan Lembaga Kesihatan Negeri, didakwa bertindak dengan cara tidak betul iaitu mengeluarkan notis penamatan perkhidmatan kepada pengadu. Beliau telah berkhidmat selama 32 tahun di bawah skim tetap dan berpencen dan beliau meminta agar surat penamatan tersebut dibatalkan kerana Lembaga Kesihatan Negeri belum dibubarkan.

Lembaga Kesihatan Negeri telah memaklumkan bahawa notis mengenai penamatan perkhidmatan yang bertarikh 25.2.2002 adalah dibatalkan dan pengadu telah diminta untuk datang berkerja semula dan pihak Lembaga memohon maaf di atas penamatan perkhidmatan tersebut.

B. Kesukaran Untuk Mendapat Perkhidmatan Penggawa

Penduduk menghadapi masalah untuk berhubung dengan Penggawa dan pembantunya kerana mereka tidak pernah datang ke Kompleks Penggawa yang disediakan. Kompleks dibiarkan tanpa penghuni dengan semak samun dan menjadi tempat penagih dadah.

Pegawai Jajahan menjelaskan langkah positif dan peringatan/teguran telah diambil ke atas Penggawa yang terlibat supaya mengatasi kelemahan yang dilakukan.

C. Kebersihan Persekitaran Rumah Pangsa Yang Tidak Memuaskan

Penduduk rumah pangsa memohon supaya kerja-kerja pemantauan kebersihan sampah dibuat oleh Majlis Perbandaran atau Bahagian Perumahan, Setiausaha Kerajaan Negeri kerana terdapat aktiviti membuang sampah di merata-rata tempat di sekitar rumah pangsa berkenaan terutamanya di waktu petang.

Pihak SUK (Bahagian Perumahan), memaklumkan bahawa kakitangan SUK akan ditempatkan bertugas untuk menjaga

kebersihan di rumah pangsanya bawah jagaannya. Memandangkan perbelanjaan untuk menjaga kebersihan rumah pangsanya tersebut melibatkan kos yang tinggi, pihak SUK telah mengadakan Program Pusat Khidmat Masyarakat. Menerusi program ini, penduduk setempat akan diberi kesedaran dan tanggungjawab untuk menjaga kebersihan kawasan rumah pangsanya terbabit.

6.4. Berikut adalah contoh kes yang tidak berasas:-

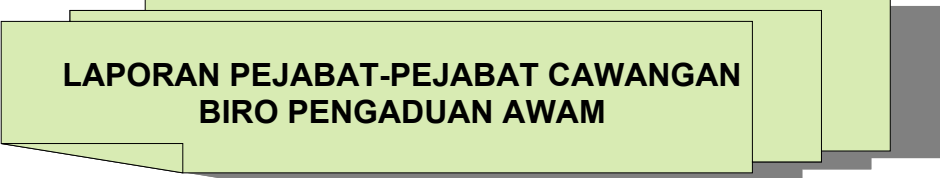
A. Aduan Berkenaan Masalah Rumah Kos Rendah

Pengadu mewakili penduduk rumah kos rendah tidak puashati dengan tindakan Bahagian Perumahan Pejabat SUK kerana mengenakan pemotongan air dan api di sebabkan kegagalan penduduk membayar sewa bulanan. Ini menimbulkan masalah terutama kepada anak-anak yang sedang belajar. Penduduk memohon agar kaedah lain digunakan untuk mendapatkan sewa bulanan tertunggak tersebut. Kaedah memotong api dan air perlulah dihentikan.

Semakan mendapati tindakan Unit Perumahan SUK mengenakan pemotongan bekalan elektrik dan air disebabkan tunggakan bayaran sewa bulanan rumah kos rendah sentiasa meningkat dan mendapat teguran Audit setiap tahun. Pelbagai usaha telah dijalankan termasuklah program terkini iaitu meningkatkan saluran pembayaran di setiap daerah melalui kemudahan teknologi komputer secara *on-line* namun tunggakan bayaran masih tinggi. Pemotongan bekalan elektrik dan air adalah langkah terakhir setelah beberapa langkah susulan dilaksanakan tetapi tidak berkesan. Penyewa gagal mematuhi notis-notis yang dikeluarkan dan masih berdegil.

Setelah pemotongan bekalan elektrik dan air dilaksanakan didapati ada keberkesannya dan penyewa akan membuat bayaran tunggakan tersebut. Pada bulan Jun 2002, pihak pentadbiran telah mengeluarkan sebanyak 140 surat notis kepada penduduk rumah pangsanya berkenaan. Hasilnya sebanyak 70% penyewa telahpun melunaskan hutang mereka. Kerajaan Negeri berhak mengambil tindakan terhadap penyewa berkenaan sebagaimana terkandung dalam Perjanjian Sewa bagi menduduki rumah tersebut.

BAB 5



**LAPORAN PEJABAT-PEJABAT CAWANGAN
BIRO PENGADUAN AWAM**

1. PENDAHULUAN

BPA mempunyai empat Pejabat Cawangan iaitu Cawangan Tengah di Kuala Lumpur, Cawangan Timur di Kuala Terengganu, Cawangan Utara di Pulau Pinang dan Cawangan Selatan di Johor Bahru. Setiap Cawangan BPA mempunyai seorang Pengarah, seorang Penolong Pengarah dan dibantu oleh kakitangan sokongan yang lain.

2. ADUAN YANG DIKENDALIKAN OLEH PEJABAT-PEJABAT CAWANGAN

2.1 Jumlah Aduan

Dalam tahun 2002, Pejabat-pejabat Cawangan BPA telah menerima sebanyak 3,406 aduan dan 2,067 (64.78%) telah disiasat. Jumlah aduan yang disiasat, selesai, berasas dan dalam siasatan oleh Pejabat-pejabat Cawangan BPA adalah seperti yang ditunjukkan dalam **Jadual 1**.

Jadual 1

**Aduan Yang Diterima Oleh Pejabat-Pejabat Cawangan
Tahun 2002**

Cawangan	Jumlah Disiasat	Jumlah Selesai	Berasas	Dalam Siasatan
Tengah	624	461	289	163
Utara	586	441	245	145
Selatan	451	398	262	53
Timur	406	308	152	98
Jumlah	2,067	1,608	948	459

2.2. Berikut adalah contoh kes yang berasas:-

A. Aduan Agar Diambil Tindakan Terhadap Penyembelihan Haram Khinzir

Penduduk tidak berpuas hati dengan masalah penyembelihan haram khinzir yang menyebabkan pencemaran di tempat mereka dan boleh menyebabkan JE. Situasi ini menimbulkan ketidakselesaan hidup mereka. Walaupun aduan telah dibuat kepada Pejabat Daerah dan Jabatan Haiwan, namun sehingga kini masih tiada tindakan diambil.

Semakan mendapati tindakan telah diambil di mana 2 saman telah dikeluarkan kepada pengusaha berkenaan. Ke dua-dua aduan tersebut telah dibuat pendakwaan di Mahkamah. Pendakwaan pertama telah dibuat dan Mahkamah telah memutuskan bahawa individu yang terlibat dalam kes ini didapati bersalah. Manakala pendakwaan ke dua telah dibuat di bawah kesalahan Seksyen 36 (1) Ordinan Haiwan 1953 dan Jabatan Haiwan Negeri akan membuat pemantauan dan pemeriksaan dari semasa ke semasa di kawasan penyembelihan tersebut. Pemeriksaan ke atas gerai-gerai daging babi dan penjaja-penjaja bergerak juga dilakukan.

B. Kelewatan Pejabat Tanah dan Galian (PTG) Memproses Permohonan Pindahmilik

Pengadu mendakwa PTG lewat memproses penukaran nama geran hakmilik dari nama pemaju kepada namanya yang telah dikemukakan pada 6.2.2001. Beliau amat memerlukan hakmilik tersebut kerana ingin membuat pinjaman. Pinjaman ini akan digunakan untuk membuat ubah suai bahagian belakang rumah beliau.

Semakan dengan PTG mendapati bahawa suratcara bagi proses penukaran hakmilik berkenaan telah siap dan didaftarkan pada 3.4.2002. Pengadu telah diminta hadir ke Bahagian Pengurusan Tanah, PTG untuk mengambil hakmilik berkenaan.

C. **Masalah Pencemaran Akibat Kolam Kumbahan Najis**

BPA telah menerima aduan tentang kolam kumbahan najis di sebuah taman perumahan yang tidak diselenggara dengan baik menyebabkan kawasan sekitar berlaku pencemaran dan bau busuk. Mengikut dakwaan penduduk, setiap hari berpuluh lori keluar masuk membawa najis dari tempat lain untuk dicurah ke kolam tersebut. Kadangkala terdapat sisa-sisa najis tumpah di merata tempat dan sungai yang berhampiran dahulunya bersih kini dipenuhi dengan sisa-sisa najis.

Siasatan BPA mendapati bahawa loji tersebut digunakan sebagai tempat pelepasan enapcemar dari seluruh tangki-tangki di daerah berkenaan dan ia hanyalah sebagai tapak sementara. Kaedah operasi kolam kumbahan najis ini telah mendapat kelulusan dari Jabatan Perkhidmatan Pembentungan. Pihak pengurusan sentiasa mengawalselia operasi kolam tersebut bagi memastikan prestasinya sentiasa berada ditahap yang ditetapkan dan selamat dari sebarang pencemaran. Sebagai sebuah loji dari jenis ' sludge lagoon ' keadaan kolam pertama akan dipenuhi dengan tumbuh-tumbuhan semulajadi dan ini secara tidak langsung akan dapat mengelakkan kolam dari mengeluarkan bau busuk. Manakala bagi kolam ke dua pula, telah dipasang 2 unit pengudaraan ' paddle wheel aerator ' bagi menambahkan oksigen pada air agar bau busuk dapat dikawal. Kerja-kerja pensampelan berjadual ke atas *affluent* yang telah dilepaskan ke sungai berdekatan juga telah dijalankan dan didapati bahawa tiada pencemaran yang berlaku. Kekerapan lori keluar masuk ke kawasan itu pula hanya

8 hingga 10 kali sahaja sehari dan telah diberi peringatan supaya menjalankan kerja dengan mengikut peraturan yang telah ditetapkan.

D. Pencemaran Bau Busuk Oleh Kilang Memproses Ayam

Pengadu mendakwa Majlis Perbandaran didapati gagal bertindak ke atas sebuah kilang yang menjalankan aktiviti memproses ayam. Operasi kilang tersebut telah menimbulkan masalah bau busuk yang dialami oleh penduduk sejak 5 tahun lalu. Perkara ini telah dibawa perhatian Majlis dan juga Exco Kerajaan Negeri tetapi setelah dua tahun menunggu masalah tersebut masih lagi tidak dapat diatasi sehingga membawa kepada tunjuk perasaan oleh penduduk-penduduk setempat.

Hasil dari siasatan BPA mendapati tindakan bersepadu bersama seorang Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan Negeri, Majlis Perbandaran dan Jabatan Alam Sekitar telah diambil. Pihak pengurusan kilang berkenaan telah mengambil tindakan memasang peralatan menyerap dan menapis bau, membina sistem kumbahan dan menghentikan operasi memproses sisa penyembelihan ayam pada 23.5.2002. Pada 14.6.2002, pengadu melaporkan bahawa bau busuk tidak lagi berbangkit.

E. Masalah Kebersihan Di Persekitaran Kawasan Perumahan

Pengadu merupakan ahli Jawatankuasa Kemajuan Kampung yang tidak berpuashati di atas kegagalan PBT menyelesaikan masalah kacauganggu bau busuk sisa najis di kawasan perumahannya. Longkang tersumbat, sampah tidak dipungut dan bertaburan di atas jalan, kawasan pinggir jalan utama tidak ceria dan dipenuhi semak samun. Keadaan ini telah lama berlaku malangnya tiada sebarang tindakan diambil oleh PBT.

Semakan mendapati PBT bersama syarikat yang diberi tanggungjawab untuk mengatasi masalah tersebut telah menjalankan kerja mengepam telaga sewer 8 jam sekali. Pam yang sedia ada dan kerap rosak diganti dengan yang baru. Syarikat tersebut juga diminta membersihkan parit/longkang dan menyediakan tong-tong sampah. Syarikat pemaju dikehendaki mengemukakan pelan sewer kepada Jabatan Perkhidmatan Pembentungan untuk tujuan pemantauan.

2.2. Berikut adalah contoh kes yang tidak berasas:-

A. Penipuan Ke Atas Pertukaran Nama Hakmilik Tanah Dan Memohon Geran Tersebut Di Lanjutkan Kaveat

Pengadu mendakwa telah ditipu sehingga menyebabkan tanah miliknya telah ditukar kepada nama menantunya. Beliau mendakwa proses pertukaran nama pada geran tersebut dibuat secara tidak sah. Oleh itu, beliau memohon agar geran tersebut dilanjutkan kaveatnya bagi membolehkan siasatan dijalankan.

Semakan mendapati tanah yang dimaksudkan sering dikaveat oleh anak-anak pengadu bermula dari tahun 1969 sehingga tahun 1985. Pada 6.10.1995, pengadu telah memohon tanah hakmiliknya dipindah milik kepada menantunya melalui borang 14A. Permohonan pindahmilik telah didaftarkan secara teratur dan mengikut Seksyen 215 Kanun Tanah Negara. Selepas enam tahun berlalu iaitu pada 1.1.2001, kaveat telah dimasukkan oleh anak pengadu dan mendakwa pindahmilik tersebut tidak sah. Menantunya, pemilik berdaftar tanah tersebut telah mewakili peguamnya memohon cadangan pemotongan kaveat persendirian. Pihak Pentadbir Tanah telah menghantar notis kepada pengkaveat (anak-anak pengadu) pada 24.1.2002. Pendaftar akan mengambil tindakan untuk memotong kaveat tersebut sekiranya tiada Perintah Mahkamah untuk melanjutkan tempoh kaveat. Pihak pendaftar tidak diberi

kuasa dalam Kanun Tanah Negara (KTN) untuk melanjutkan tempoh kaveat melainkan dengan perintah Mahkamah.

B. Rumah Dimiliki Oleh Warga Asing

Pengadu mendakwa sebuah rumah telah dimiliki oleh warga asing yang tidak menghormati jiran tetangga. Penghuni tersebut selalu memaki jiran tetangga dan pengadu dengan kata-kata kesat. Beliau merasa hairan dan musykil dengan Pejabat Daerah bagaimana warga asing boleh memiliki rumah/tanah berkenaan.

Semakan dengan Pejabat Daerah dan Tanah serta Majlis Perbandaran mendapati rumah tersebut yang diadukan adalah dimiliki oleh Warganegara Malaysia dan isterinya merupakan Penduduk Tetap. Permohonan pembermilikan tanah berkenaan telah lulus pada 22.11.1997. Oleh itu, rumah tersebut adalah dimiliki oleh Warganegara Malaysia.

C. Kelewatan Memproses Permohonan Penyatuan Geran Tanah

Pengadu mendakwa pernah membuat permohonan kepada Pejabat Tanah dan Daerah bagi tujuan menyatukan dua (2) geran tanah lot yang terletak di mukim yang sama. Menurut pengadu geran asal tanah ini telah dipecahkan oleh Pejabat Tanah dan Daerah berikutan pembinaan taliair sawah pada tahun 1985. Oleh kerana pada masa ini tanah sawah tidak lagi diusahakan dan taliair tidak lagi digunakan maka pengadu memohon supaya kedua-dua tanah miliknya disatukan dibawah satu geran sahaja.

Pihak BPA telah menyiasat perkara ini dan mendapati aduan tidak berasas kerana Pejabat Tanah dan Daerah terbabit menjelaskan bahawa pihaknya tidak ada menerima permohonan dari pengadu untuk menyatukan geran-geran tanah yang dimaksudkan. Pentadbir Tanah dan Daerah juga menjelaskan bahawa penyatuan geran tanah tersebut sekiranya dipohon oleh pengadu juga tidak dapat dipertimbangkan oleh pihaknya kerana sempadan kedua-dua lot tanah telah dipisahkan oleh rizab perparitan yang telah dibina di bawah kawalan Jabatan Parit dan Saliran (JPS). Menurutny lagi oleh kerana parit yang telah dibina

adalah untuk tujuan pengairan ke sawah maka ia perlu terus dikekalkan meskipun tanah sawah tersebut tidak lagi diusahakan dan terbiar.

G. Masalah Tiada Bekalan Air Paip Waktu Siang

Pengadu sering membuat aduan kepada agensi yang membekal air di daerahnya. Di sebelah siang air paip kering yang keluar angin sahaja. Air hanya ada di sebelah malam iaitu selepas pukul 10.00 malam. Pengadu mendakwa, sungguhpun aduan telah dibuat tetapi beliau masih menghadapi masalah bekalan air.

Semakan mendapati rumah pengadu terletak di atas bukit. Oleh kerana tekanan air rendah ia memerlukan masa untuk pulih ke paras tangki simpanan. Pihak jabatan sedang berusaha meningkatkan keupayaan tangki simpanan dan pengadu dinasihati menyediakan tangki air persendirian untuk memastikan bekalan air berterusan.

H. Tidak Puas Hati Syarikat Pengiklanan Diberi Hak Memonopoli Perniagaan

Pengadu telah menjalankan perniagaan memasang papan iklan di tepi-tepi jalan raya. Bagaimana pun permit dan lesen menjalankan perniagaan itu telah dibatalkan oleh PBT dengan alasan hak perniagaan itu telah diserahkan kepada 1 syarikat sahaja.

Semakan BPA mendapati adalah di bawah bidang kuasa PBT untuk melantik mana-mana syarikat pengiklanan yang difikirkan munasabah dan memonopoli tempat-tempat tertentu tidak boleh dianggap sebagai menyalahi peraturan. Pihak pengadu telah diminta menyatakan secara terperinci bentuk kesalahan yang telah dilakukan oleh syarikat pesaingnya tetapi gagal memberikan maklumat yang diminta.

3. Penutup

Pada tahun 2002, penyiasatan aduan bagi Pejabat-pejabat Cawangan telah meningkat sebanyak 52.77% berbanding dengan penyiasatan aduan bagi tahun 2001. Sepanjang tahun 2002 ini, Pejabat-pejabat Cawangan

BPA juga banyak menerima surat penghargaan daripada pengadu dan ini adalah penting kerana ia akan mendorong pegawai-pegawai BPA untuk mempertingkatkan lagi keberkesanan perkhidmatan mereka.

BAB 6



PROGRAM-PROGRAM BPA

1. HARI BERTEMU PELANGGAN (HBP)

1.1. LATAR BELAKANG

- 1.1.1. Panel Memajukan Pentadbiran Awam (PANEL) telah bersetuju supaya Program HBP yang dilaksanakan di beberapa agensi Persekutuan dan Negeri diperluaskan sebagai saluran penyelesaian masalah pelanggan dan dengan harapan dapat meningkatkan kualiti perhubungan awam di jabatan dan agensi Kerajaan.
- 1.1.2. Keputusan ini telah disampaikan kepada semua Ketua Jabatan Persekutuan dan Negeri melalui surat bil. UPTM 159/366/20 (41) bertarikh 8.10.2001 yang ditandatangani oleh Ketua Setiausaha Negara.



Salah satu sesi Hari Bertemu Pelanggan BPA

1.2. PELAKSANAAN HARI BERTEMU PELANGGAN

1.2.1. Pemantauan Hari Bertemu Pelanggan (HBP)

- i) Biro Pengaduan Awam (BPA) telah dipertanggungjawabkan untuk memantau pelaksanaan Program HBP agensi di peringkat Persekutuan dan Negeri. Sehubungan dengan itu, BPA telah menyediakan satu format pelaporan yang seragam untuk digunakan oleh agensi-agensi berkenaan.
- ii) BPA telah menerima laporan bulanan daripada kebanyakan agensi yang melaksanakan HBP. Semua laporan yang diterima dikumpul dan dibuat pelaporan kepada Ketua Setiausaha Negara secara bulanan.
- iii) Sehingga 31.12.2002, sebanyak 417 agensi yang terdiri dari 277 agensi Persekutuan dan 140 agensi Negeri telah melaksanakan HBP dengan jumlah pelanggan seramai 116,160 orang.
- iv) Berdasarkan laporan yang diterima, lebih banyak agensi Persekutuan yang melaksanakan Program HBP berbanding agensi Negeri. Jabatan-jabatan yang

berurusan dengan orang ramai seperti Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP), Lembaga Hasil Dalam Negeri (LHDN) dan Suruhanjaya Perkhidmatan Awam (SPA) memaklumkan bahawa Program HBP telah menerima sambutan yang amat menggalakkan.

1.2.2. Hari Bertemu Pelanggan, Biro Pengaduan Awam (HBP, BPA)

- i) HBP, BPA telah diadakan pada Hari Sabtu minggu ke empat setiap bulan dan sekiranya pada hari tersebut adalah cuti, maka HBP pada hari / bulan tersebut tidak akan diadakan.
- ii) Sehingga 31.12.2002, HBP, BPA telah menerima seramai 104 orang pengadu dan sebanyak 546 aduan telah diterima. Bagaimanapun, ramai pengadu yang hadir diberi khidmat nasihat sahaja berhubung dengan pelbagai perkara yang diadukan.

1.3. KESIMPULAN

Pada keseluruhannya Program HBP telah berjaya mencapai hasrat menjadikan program sebagai satu saluran penyelesaian masalah yang berkesan kepada orang ramai. Pelaksanaan program ini secara meluas dapat membantu membuadayakan amalan mesra pelanggan dan meningkatkan imej Perkhidmatan Awam.

2. PROGRAM MESRA RAKYAT (MESRA)

2.1. LATAR BELAKANG

2.1.1. Program MESRA dilaksanakan oleh BPA berdasarkan peruntukan Surat Pekeliling Pentadbiran Awam Bil. 1 Tahun 2002. Program ini adalah program bersama orang ramai di peringkat negeri dan daerah yang melibatkan ketua-ketua masyarakat, persatuan-persatuan penduduk, persatuan-persatuan nelayan, pekebun-pekebun kecil, persatuan penjaja dan badan-badan sukarela yang bertujuan menyediakan saluran kepada orang ramai melahirkan masalah mereka apabila berurusan dengan agensi Kerajaan.

2.2. PELAKSANAAN PROGRAM MESRA RAKYAT

2.2.1. Pada tahun 2002, BPA telah berjaya melaksanakan sebanyak 7 Program MESRA di tujuh buah negeri. Tempat-tempat yang telah diadakan Program MESRA, jumlah kehadiran orang ramai dan ketua jabatan (wakil) dan jumlah isu yang berbangkit semasa Program MESRA adalah seperti berikut:-

TARIKH	TEMPAT/DAERAH	KEHADIRAN		BIL. ISU
		ORANG RAMAI	KETUA JABATAN	
13.4.2002	Kota Setar	323	61	17
02.7.2002	Johor Bahru	296	80	44
08.7.2002	Kota Bharu	613	90	33
19.8.2002	Seberang Perai Tengah	751	90	27
05.9.2002	Melaka Bandaraya Bersejarah	411	31	33
29.10.2002	Kajang	344	23	22
05.10.2002	Ipoh	384	45	30
	JUMLAH	3,122	420	206



**Peserta-peserta Program MESRA Di Seberang Perai Tengah,
Pulau Pinang**



**Ketua-ketua Jabatan Yang Hadir
Semasa Program MESRA Di Kajang, Selangor**

2.3. ISU-ISU YANG BERBANGKIT SEMASA PROGRAM MESRA

2.3.1. Kebanyakan isu yang berbangkit semasa sesi dialog Program MESRA adalah berkisar kepada kemudahan asas

penduduk setempat. Antaranya ialah longkang tersumbat, jalan kampung yang rosak, masalah lampu jalan dan lain-lain yang berkaitan dengan Pihak Berkuasa Tempatan. Aduan-aduan ini mendapat maklum balas segera semasa Program dijalankan. Walau bagaimanapun, bagi isu-isu yang mengambil masa yang lama untuk diatasi seperti masalah banjir, pihak-pihak yang terlibat telah mengambil tindakan yang sewajarnya seperti memohon peruntukan untuk melaksanakan projek mengatasi masalah banjir.



Sesi Dialog Semasa Program MESRA Di Johor Bahru, Johor

2.4. KEPENTINGAN PELAKSANAAN PROGRAM MESRA

- 2.4.1. Program MESRA yang dijalankan oleh BPA telah berjaya mencapai hasrat menjadikan Program ini sebagai satu saluran aduan yang berkesan kepada orang ramai.
- 2.4.2. Banyak isu dan masalah orang ramai dapat dikenalpasti dan diketengahkan untuk diambil tindakan secara serius oleh jabatan Kerajaan.

2.5. KESIMPULAN

BPA sentiasa memantau perkembangan aduan-aduan yang berbangkit semasa Program dijalankan bagi memastikan

penyelesaian dibuat sewajarnya. Semua aduan-aduan yang dibangkitkan semasa Program MESRA telah dimasukkan dalam sistem BPA dan dibuat tindakan susulan sehingga ia selesai.

3. KAUNTER ADUAN BERGERAK (KAB)

3.1. LATAR BELAKANG

Program Kaunter Aduan Bergerak (KAB) telah diperkenalkan oleh BPA sejak tahun 1985 di mana pada masa itu, ia dikenali sebagai Program Litaran. Pada tahun 2001, program ini telah ditukarkan kepada KAB.



Program KAB anjuran Pejabat Cawangan Tengah



Program KAB anjuran Ibu Pejabat BPA di Putatan Sabah

3.2. PELAKSANAAN PROGRAM KAUNTER ADUAN BERGERAK (KAB)

Pada tahun 2002, jumlah aduan yang diterima melalui Program KAB telah meningkat sebanyak 5.46% berbanding tahun 2001. Sepanjang tahun 2002, Ibu Pejabat telah berjaya mengendalikan sebanyak 25 KAB. Bagi BPA Cawangan pula, sebanyak 87 KAB telah berjaya dikendalikan dan tempat tumpuan adalah di pekan-pekan kecil dan kawasan pedalaman. Seramai 839 orang awam telah mengunjungi KAB yang dikendalikan oleh Ibu Pejabat BPA dan Pejabat-pejabat Cawangan. Bilangan pengadu dan aduan yang diterima di dalam program KAB bagi Ibu Pejabat dan Pejabat-pejabat Cawangan adalah seperti di **Lampiran III**.

3.3. KESIMPULAN

Program KAB yang dikendalikan oleh BPA mendapat kerjasama yang erat daripada agensi-agensi setempat di mana Program tersebut diadakan. Kerjasama ini telah menyumbang kepada kejayaan Program ini. Di Sabah, Program KAB dijalankan dengan kerjasama Biro Pengaduan Sabah manakala di Sarawak pula BPA telah mendapat kerjasama pejabat Ketua Menteri Sarawak. KAB yang diadakan di daerah-daerah di Sarawak juga mendapat kerjasama pejabat Residen di daerah berkenaan. Sehingga kini, sambutan yang diberikan amat menggalakan.

4. PEMANTAUAN PENGURUSAN ADUAN

4.1. LATAR BELAKANG

4.1.1. Berdasarkan kepada Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (SPKPA) Bil. 1/2002, BPA telah dipertanggungjawabkan untuk membuat pemantauan dan penganalisisan aduan yang diterima daripada semua jabatan dan agensi Kerajaan.

4.1.2. Semua Ketua Jabatan dikehendaki melantik Pegawai Perhubungan Pengaduan Awam (PPPA) yang terdiri daripada Kumpulan Pengurusan dan Profesional khusus bagi mengendalikan aduan di Jabatan masing-masing. Pemilihan PPPA ini pula perlu dilaporkan kepada BPA.

4.2. PELAKSANAAN PEMANTAUAN PENGURUSAN ADUAN

4.2.1. BPA telah mengenalpasti sejumlah 1,445 agensi yang akan dipantau iaitu 955 agensi di peringkat Persekutuan dan 511 agensi di peringkat Negeri. Penentuan agensi Persekutuan adalah berdasarkan kepada Kementerian dan agensi-agensi di bawahnya dan juga jabatan-jabatan Persekutuan di peringkat negeri. Manakala SUK pula meliputi agensi bawah SUK dan semua Pihak Berkuasa Tempatan serta Pejabat Tanah dan Daerah setiap negeri.

4.2.2. BPA telah menyediakan satu format seragam bagi tujuan pelaporan aduan. Pemantauan aduan dibuat oleh BPA secara dwi tahunan. Semua agensi dikehendaki membuat laporan aduan yang diuruskan oleh mereka setiap dua kali setahun.

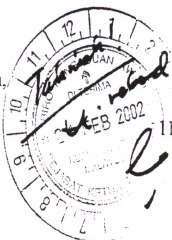
4.3. KESIMPULAN

Pada tahun 2002, BPA telah menerima sebanyak 228 laporan daripada agensi-agensi iaitu 112 agensi Persekutuan dan 116 agensi di peringkat Negeri. Berdasarkan angka ini, didapati hanya 15 % agensi yang mengemukakan pelaporan aduan kepada BPA. Perkara ini berlaku disebabkan kebanyakan Jabatan masih di peringkat awal pelaksanaan dan diharap maklumbalas yang lebih baik diperolehi di masa-masa hadapan. Pelaporan aduan adalah diperlukan bagi membolehkan BPA membuat laporan dan memaklumkan kepada Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam (JKTPA) dan Jawatankuasa Khas Kabinet Mengenai Keutuhan Pengurusan Kerajaan (JKKMKPK).

Zakaria b. Hitam
529 Felda Semenchu,
Kota tinggi,
81900 Johor Bahru.

Ruj. Tuan: BPA/4/2001.04/POLIS/5943
(Yang bertarikh: 14/04/2001)

Ketua Pengarah
Biro Pengaduan Awam,
Jabatan Perdana Menteri,
Aras 6 Blok B1,
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan,
62502 Putrajaya,
WILAYAH PERSEKUTUAN



11 FEBUARI 2002

Tuan,

Penghargaan Kepada Biro Pengaduan Awam

28/2 Berhubung dengan perkara di atas, saya dengan sukacita ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada pihak Biro Pengaduan Awam kerana kes tuduhan memiliki kereta curi yang dikenakan ke atas saya, telah pun ditarik balik dengan kerjasama dan tindakan yang telah tuan berikan.

Sekali lagi saya mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan kepada pihak tuan. Jasa baik tuan amat saya hargai.

Sekian, terima kasih.

Yang benar,

Zakaria B. Hitam
.....
(ZAKARIA B. HITAM)

Betty Lim Mei Lee,
26H, Taman Bunga Raya,
08000 Sungai Petani,
Kedah Darul Aman.

Rujukan : BPA/13/2001.08/JPN/7169
Tarikh : 26/02/2002

Ketua Pengarah,
Biro Pengaduan Awam,
Aras 6, Blok B1,
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan,
62502 Putra Jaya,
WILAYAH PERSEKUTUAN.



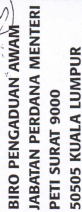
Tuan / Puan,
Ucapan Penghargaan Dan Terima Kasih Atas Pengendalian Kes Tuntutan En. Lim Joo Chye (Kes 7169)

Berhubung perkara di atas, surat tuan bertarikh 16/01/2002 adalah dirujuk.

2. Saya bagi pihak En. Lim Joo Chye ingin merakamkan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada pihak tuan yang mengendalikan kes di atas sehingga berjaya. Untuk pengetahuan pihak tuan, saya telah menerima wang tuntutan tersebut pada 17/02/2002 melalui pihak pentadbiran Sek. Keb. Syed Jan Al-Jaffri.

Atas kerjasama, sokongan dan tindakan pihak tuan, saya ingin merakamkan setinggi-tinggi terima kasih.
Sekian, terima kasih.

KPP (4) - P. R. 7-2002



BIRO PENGADUAN AWAM
JABATAN PERDANA MENTERI
PETI SURAT 9000
50505 KUALA LUMPUR

Untuk Kegunaan BPA Sahaja

BORANG PENGADUAN

Name	: Lim Ewe Chye
No. Kad Pengalilan	: 350302-07-5179
Jantina	: Male
Umur	: 67 Years
Pekerjaan	: Part-time Clerk
Alamat Pos	: 74 Lorong Jambh Kuda, Race Course Garden, 11400 Ayer Itam, Pulau Pinang.
No. Tel.	: 04-2617154
No. Faks.	:
E-mel	:

ADUAN

Tuan,

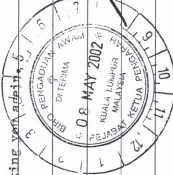
Kes: 8789. Tuntutan Balai Kredit Cukai Pendapatan

With reference to your letter BPA/10/2002.02/MDN/8789(9) dated 2nd April 2002.

am Very pleased to receive the cheque No. 745666 for ~~the~~ ^{my} my income tax to day. The cheque was dated 12th April 2002.

Thank you for your action, without your help I don't think I can get my refund so soon.

Thanking you again.

[illegible]

Tarikh: 2nd May 2002.

Tandatangan:

Sam E. Day

23 Mei 2002

Kepada,

YBhg. Ketua Pengarah
Biro Pengaduan Awam,
Jabatan Perdana Menteri,
Aras 6, Blok B 1,
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan,
62502 Putrajaya, Wilayah Persekutuan.



Tuan,

UCAPAN TERIMA KASIH

Adalah dengan seberapa hormatnya dimaklumkan berhubung perkara di atas.

2. Merujuk surat tuan bertarikh 15.5.2002 no. rujukan : BPA/2/2002.05//PA/9807/(5) , dengan sukacita saya maklumkan bahawa tuntutan pencen tersebut telah diterima

Jesteru itu saya mengucapkan ribuan terima kasih di atas kerjasama dan perkhidmatan yang telah tuan berikan.

Sekian.

Yang benar,

A large, stylized handwritten signature in black ink, likely belonging to the official mentioned in the caption below.

(ISA MUSTAPHA @ KAMARUDDIN BIN ISMAIL)

Goh Sook Yong,
3 Jalan Wah Keong,
Taman Wah Keong,
31400 Ipoh.

Your Ref: BPA/10/2002.06/lhdn/10441(6)

8th July 2002.

BIRO PENGADUAN AWAM,
Jabatan Perdana Menteri,
Aras 6, Blok B1,
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan,
62502 Putrajaya,
Wilayan Persekutuan.



Dear Sir,

Re: 10441 Bayaran Balik Wang Dividen Tahun 2000/2001
RM627.61 + RM683.89.

I thank you for your letters of 19 June 2002 & 01 July 2002.

Your assistance and prompt action in this matter is very much appreciated.

Thank you again.

Yours faithfully,

Goh Sook Yong
Goh Sook Yong.

KPI (v)
Pil / m v

Tuan Pengarah

Biro Pengaduwan Awam

Cawangan Wilayah Selatan

Jabatan Perdana Menteri

Tingkat 21, Bangunan Kertar

Jalan Wangsa Maju

80505, Teluk Bahru

DITERIMA

24 OCT 2002

書覆

新山投訴局辦事先生、

刻瑞吉隆坡所得向華工商銀行支票

一張，列號141967，款額MR 703.50正

作為付還 2001年及2002退款銀已收

清。時 貴局辦事精神，至感欽佩。另

此具函道謝。此祝

公安

102

19-10-02

Lee Boon Yeh
投訴人 李文柳上

25701012

Amir Hamzah bin Mamom @ Mohamad,
Pos 538, Kg. Parit Lubok Tengah,
83600, Batu Pahat,
Johor Darul Takzim.
Tarikh : 15 Ogos 2002

Rujukan Tuan : BPA.CWS/J/A/5.02/PTD/19/(8)

Kepada,
Biro Pengaduan Awam,
Cawangan Wilayah Selatan,
Jabatan Perdana Menteri,
Tingkat 21, Bangunan KOMTAR,
Jalan Wong Ah Fook,
80505, Johor Bahru.

Tuan,

Ucapan Terima Kasih.

Sukacita berhubung masalah aduan kelewatan dan tiada tindakan terhadap pembinaan tokong Cina di Kg. Pt. Lubok Tengah, saya telah menerima laporan daripada pihak tuan.

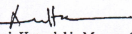
2. Pihak kami mengucapkan berbilang-banyak terima kasih di atas kerjasama daripada pihak tuan dan kami faham kedudukan yang sebenar.

3. Pihak kami berjanji akan melaporkan kepada pihak pejabat daerah jika terdapat upacara-upacara keagamaan atau sembahyang yang dijalankan.

Sekian terima kasih.

'BERKHIDMAT UNTUK NEGARA'

Yang benar,


(Amir Hamzah bin Mamom @ Mohamad)
Setiausaha Pemuda UMNO,
Cawangan Lubok Tengah,
Semenah, Batu Pahat.



Bn. Daini
Buat Pelan untuk
Pahat.
s. Masri & Pili Wap.
Jpc
24/9/02.

Ruj. Tuan : BPA-TH/26/2002-07/TNB/10613(6)

MOTO YUNUS EN ABDEL MANAF

NO. 3. Kg Bukit Tempurung

Sri Menanti

71550 Nyeri Sembilan.

25.11.2002.

Perparas Cawangan (Wilayah Tengah)
Biro pengaduan Awam
Jabatan Perdana Menteri
Lot 12.1. tingkat 12. Komplek Pertama
Jalan Tuanku Abdul Rahman
50100 Kuala Lumpur
(U.P. En. Ridwan Kamis)



PPO.
Abdulhadi.
Bq.
27/11.

Tuan,

Per : PEMASANGAN LAMPU JUAN (DALAM KAWASAN RUMAH)

Perkara di atas dan surat tuan bertarikh 11 September 2002 adalah dengan hormatnya di syjuki.

Adalah dimaklumkan, saya seperti nama dan alamat di atas ingin mengucapkan jutaan terima kasih di atas kerjasama yang telah diberikan oleh pihak tuan ke atas pemasangan lampu jalan dalam kawasan kediaman saya pada 2 Ogos 2002. Saya juga ingin memohon maaf kepada pihak tuan di atas kelewatan saya untuk memberitahu yang pemasangan tersebut telah dilaksanakan dengan baik.

Terima kasih dan salam hormat.

100 P

29 Jalan Damai Perdana 1/4,
Bandar Damai Perdana,
56000 Kuala Lumpur.

8hb-Ogos-2002 (*OIS/73).

Biro Pengaduan Awam,
Jabatan Perdana Menteri,
Aras 6, Blok B1,
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan,
62502 Putrajaya.

(U/P:- Encik Ishak Bin Mohd. Radzi)
Tuan,



Kes 10647: Bantahan Berkenaan Loji Najis Yang Berbau

Merujuk perkara di atas, surat Tuan BPA/TH/20/2002.07/JPP/10647(6) bertarikh, pada 1hb-Ogos-2002 telah selamat saya terima pada 08-Ogos-2002.

Saya menerima alasan dan keterangan Tuan dan ingin mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan ribuan terima kasih kerana telah membantu menyelesaikan masalah penduduk.

Kerjasama dan pertolongan Tuan didahului dengan ucapan ribuan terima kasih.

Berkhidmat Untuk Negara.

Yang benar,

Ong Ing Siong, AMN., PPA.
Naib-Pengerusi DAP Selangor
Merangkap Ketua Biro Aduan
DAP Selangor, (012-3260038)
(Faks ini menerusi komputer, tiada tandatangan diperlukan).

PCWTH.

OK PCWTH.
2/8/2002

Pr2

par

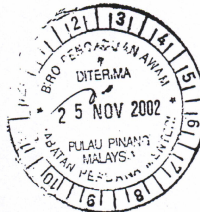
13/8

Rosni bt. Hassan,
No. 1108, Lorong 61,
Taman Ria,
08000 Sungai Petani,
Kedah Darul Aman.

Tarikh: 13 November 2002

Pengarah,
Biro Pengaduan Awam,
Jabatan Perdana Menteri Malaysia,
Wilayah Utara,
Paras 44, KOMTAR,
10000 PULAU PINANG.

(Ruj. Tuan : BPA.U.B.2002-09 PTD 14)



*fa/kan
nft/bnt
Laporan
Kulak.*

Tuan,

UCAPAN TERIMA KASIH

Saya seperti nama di atas, ingin merujuk surat saya bertarikh 15 Julai 2002 mengenai permohonan untuk pecahan geran tanah saya di Pejabat Tanah Daerah Kuala Muda dan memaklumkan bahawa saya telah menerima geran hakmilik kekal.

Saya mengucapkan ribuan terima kasih di atas pertolongan dan kerjasama daripada pihak tuan.

Sekian.

Yang Benar,

Rosni bt. Hassan

AKTIVITI-AKTIVITI BPA TAHUN 2002
JANUARI**TARIKH****AKTIVITI-AKTIVITI**

- 17.1.2002 Lawatan Jabatan Pengangkutan Jalan ke Ibu Pejabat, BPA.
- 22.1.2002 Mesyuarat Pegawai-pegawai Kanan Bil. 1/2002 di Bilik Delima, Hotel Pan Pacific, Johor Bahru.

FEBRUARI

- 26.2.2002 Mesyuarat Pegawai-pegawai Kanan Bil. 2/2002 di Bilik Mesyuarat, Ibu Pejabat BPA.

MAC

- 26.3.2002 Mesyuarat Pegawai-pegawai Kanan Bil. 3/2002 di Bilik Mesyuarat, Ibu Pejabat BPA.

APRIL

- 2.4.2002 Mesyuarat Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam Bil. 1/2002 di Bilik Mesyuarat Aras 4, Blok Timur, Parcel A, JPM.
- 11.4.2002 Lawatan oleh Unit Pentadbiran Am dan Unit Hal Ehwal Awam, Jabatan Ketua Menteri Sarawak.
- 23.4.2002 Mesyuarat Pegawai-pegawai Kanan Bil. 4/2002 di Bilik Mesyuarat Pelita, Hotel Avillion, Port Dickson.

MEI

28.5.2002 Mesyuarat Pegawai-pegawai Kanan Bil./5 2002 di Bilik Mesyuarat, Ibu Pejabat BPA.

JUN

5.6.2002 Lawatan sambil belajar oleh Unit Audit Dalam dan Siasatan Awam, Pejabat SUK Melaka.

25.6.2002 Mesyuarat Pegawai-Pegawai Kanan Bil. 6/2002 di Bilik Mesyuarat 3, Hotel Bayview, Kuah, Langkawi.

JULAI

4.7.2002 Lawatan sambil belajar Kementerian Pendidikan Malaysia

23.7.2002 Mesyuarat Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam Bil. 2/2002 di Bilik Mesyuarat Aras 4, Blok Timur, Parcel A, JPM.

30.7.2002 Konvensyen Pengurusan Pengaduan Awam Kebangsaan di Hotel Hilton, Petaling Jaya, Selangor dan perasmian Buku Laporan Tahunan BPA 2001 oleh Y. Bhg. Tan Sri KSN.



**Y. Bhg. Tan Sri KSN memegang
Buku Laporan Tahunan 2002 BPA**

OGOS

1.8.2002 Lawatan oleh Ketua Audit Dalam, Pejabat SUK Johor ke Pejabat BPA Cawangan Selatan.

7.8.2002 Lawatan oleh delegasi dari Nepal ke Ibu Pejabat BPA.



**Delegasi sedang mendengar taklimat dari
Timbalan Ketua Pengarah 1, BPA**

13.8.2002 Mesyuarat Pegawai-pegawai Kanan Bil. 7/2002 di Bilik Mesyuarat, Ibu Pejabat BPA.

20.8.2002 Lawatan oleh Ketua Jabatan Pemantauan dan Penilaian Pejabat Residen Republik Zimbabwe ke Ibu Pejabat BPA.

21.8.2002 Lawatan oleh Penolong Pengurus Telekom Malaysia Berhad ke Ibu Pejabat BPA.

SEPTEMBER

4.9.2002 Lawatan oleh delegasi dari Pejabat Presiden Republik Islam Iran ke Ibu Pejabat, BPA.

17.9.2002 Mesyuarat Pegawai-pegawai Kanan Bil. 8/2002 di Bilik Shahzan 1, Berjaya Tioman Beach Resort, Pulau Tioman.

OKTOBER

- 10.10.2002 Lawatan Panel Hakim Pertandingan Pejabat Terbaik Hari "Q" Tahun 2002, Jabatan Perdana Menteri.
- 25.10.2002 Taklimat kepada Ahli-ahli Puspanita Lembaga Pertubuhan Peladang (LPP).



Ahli-ahli Puspanita LPP sedang mendengar taklimat dari Pegawai BPA

- 28.10.2002 Mesyuarat Pegawai-pegawai Kanan Bil. 9/2002 di Bilik Mesyuarat, Ibu Pejabat BPA.

NOVEMBER

- 14.11.2002 Sesi Penerangan ' Malaysia Sebuah Negara Islam ' oleh JAKIM.
- 19.11.2002 Mesyuarat Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam Bil. 3/2002 di Bilik Mesyuarat Aras 4, Blok Timur, Parcel A, JPM.
- 20.11.2002 Majlis Tadarrus Al Quran sempena Ramadhan Al-Mubarak.

DISEMBER

18.12.2002

Hari Keluarga BPA dan Mesyuarat Perancangan Korporat BPA 2003 di Glory Beach Resort, Port Dickson.

Kakitangan BPA dan anak-anak mengambil bahagian dalam sukaneka Hari Keluarga, BPA



**Bilangan Pengadu Dan Aduan Yang Diterima Melalui
Program Kaunter Aduan Bergerak 2002
Ibu Pejabat, BPA**

Bil.	Tarikh	Stesen	Jumlah Pengadu	Jumlah Aduan
1.	2.5.2002	Balik Pulau, Pulau Pinang	8	10
2.	14.5.2002	Kuala Selangor, Selangor	6	4
3.	14.5.2002	Paya Besar, Kuantan	6	4
4.	16.5.2002	Bukit Mertajam, Pulau Pinang	10	7
5.	2.7.2002	Johor Bahru, Johor	17	19
6.	6.8.2002	Butterworth, Pulau Pinang	2	2
7.	10.8.2002	Kuching, Sarawak	5	1
8.	12.8.2002	Beaufort, Sabah	8	1
9.	14.8.2002	Seremban, Negeri Sembilan	7	1
10.	14.8.2002	Sipitang, Sabah	7	1
11.	15.8.2002	Port Dickson, Negeri Sembilan	18	4
12.	16.8.2002	Kuala Pilah, Negeri Sembilan	13	8
13.	22.8.2002	Kuala Penyu, Sabah	6	1
14.	24.8.2002	Papar, Sabah	9	4
15.	27.8.2002	Dungun, Terengganu	15	3
16.	27.8.2002	Putatan, Sabah	5	1
17.	28.8.2002	Kuala Terengganu, Terengganu	5	3
18.	29.8.2002	Penampang, Sabah	6	3

Bil.	Tarikh	Stesen	Jumlah Pengadu	Jumlah Aduan
19.	2.9.2002	Labuan, Sabah	10	6
20.	23.9.2002	Sibu, Satawak	15	7
21.	24.9.2002	Mukah, Sarawak	4	0
22.	25.9.2002	Dalat, Sarawak	14	11
23.	9.10.2002	Marudi, Sarawak	21	14
24.	11.10.2002	Miri, Sarawak	28	16
25.	29.10.2002	Kajang, Selangor	19	23
		Jumlah	247	144

**Bilangan Pengadu dan Aduan Yang Diterima Melalui
Program Kaunter Aduan Bergerak 2002
Cawangan Selatan**

Bil.	Tarikh	Stesen	Jumlah Pengadu	Jumlah Aduan
1.	14.1.2002	Kota Tinggi, Johor	8	2
2.	5.2.2002	Sg. Rengit, Kota Tinggi	11	6
3.	18.2.2002	Kluang, Johor	5	2
4.	2.3.2002	Kota Raya, Johor	54	1
5.	13.3.2002	Jasin, Melaka	6	4
6.	23.3.2002	Pasir Gudang, Johor	41	1
7.	16.4.2002	Mersing, Johor	6	2
8.	23.4.2002	Segamat, Johor	4	3
9.	7.5.2002	Parit Sulong, Batu Pahat	9	6
10.	21.5.2002	Kukup, Pontian	4	0
11.	13.6.2002	Muar, Johor	9	5
12.	25.6.2002	Bandar Melaka, Melaka	2	0
13.	27.7.2002	Endau, Mersing	2	2
14.	23.7.2002	Buloh Kasap, Segamat	12	7
15.	19.8.2002	Durian, Tunggal, Melaka	15	16
16.	28.8.2002	Pontian, Johor	3	1
17.	2.10.2002	Parit Raja, Batu Pahat	4	1
18.	7.10.2002	Kesang, Muar	3	3

Bil.	Tarikh	Stesen	Jumlah Pengadu	Jumlah Aduan
19.	23.10.2002	Bandar Tenggara, Kulai	2	2
20.	24.10.2002	Tanjung Sedili, Kota Tinggi	0	0
21.	2.7.2002	Mesra KAB Johor	20	13
22.	5.9.2002	Mesra KAB Melaka	18	12
		Jumlah	238	89

**Bilangan Pengadu dan Aduan Yang Diterima Melalui
Program Kaunter Aduan Bergerak 2002
Cawangan Utara**

No.	Tarikh	Stesen	Jumlah Pengadu	Jumlah Aduan
1.	6.2.2002	Kuala Muda, Kedah	0	5
2.	20.2.2002	Padang Besar, Perlis	0	1
3.	5.3.2002	Parit, Perak	4	1
4.	13.3.2002	Selama, Perak	4	6
5.	27.3.2002	Bukit Selambau, Kedah	6	3
6.	27.3.2002	Simpang Empat, Perlis	6	3
7.	3.4.2002	Ipoh, Perak	3	2
8.	3.4.2002	Kulim, Kedah	3	2
9.	16.4.2002	Nibong Tebal, Pulau Pinang	0	3
10.	16.4.2002	Seberang Perai Selatan	8	3
11.	6.5.2002	Pulau Langkawi, Kedah	0	1
12.	15.5.2002	Beruas, Kedah	0	4
13.	29.5.2002	Sungai Manik, Kedah	8	6
14.	5.6.2002	Siong, Kedah	0	2
15.	18.6.2002	Gunung Semanggol, Perak	15	10
16.	2.7.2002	Bukit Selambau, Perak	7	4
17.	6.8.2002	Slim River, Perak	5	2
18.	20.8.2002	Padang Rengas, Perak	7	4

No.	Tarikh	Stesen	Jumlah Pengadu	Jumlah Aduan
19.	3.9.2002	Pendang, Kedah	1	1
20.	17.9.2002	Gerik, Perak	5	4
21.	26.9.2002	Kampar, Perak	3	1
22.	2.10.2002	Pokok Sena, Kedah	1	1
23.	15.10.2002	Baling, Kedah	21	16
		JUMLAH	107	85

**Bilangan Pengadu dan Aduan Yang Diterima Melalui
Program Kaunter Aduan Bergerak 2002
Cawangan Tengah**

No.	Tarikh	Stesen	Jumlah Pengadu	Jumlah Aduan
1.	21.5.2002	Kuala Langat, Selangor	6	6
2.	23.7.2002	Jerantut, Pahang	23	35
3.	22.8.2002	Temerloh, Pahang	46	52
4.	26.8.2002	Raub, Pahang	31	29
5.	29.8.2002	Tampin, Negeri Sembilan	5	5
6.	30.8.2002	Pedas, Negeri Sembila	5	2
7.	12.9.2002	Sabak Bernam, Selangor	4	3
8.	26.9.2002	Bentong, Pahang	13	10
9.	27.9.2002	Bentong, Pahang	8	4
		JUMLAH	141	146

**Bilangan Pengadu dan Aduan Yang Diterima Melalui
Program Kaunter Aduan Bergerak 2002
Cawangan Timur**

No.	Tarikh	Stesen	Jumlah Pengadu	Jumlah Aduan
1.	27.1.2002	Marang, Terengganu	5	2
2.	5.2.2002	Kemaman, Terengganu	8	2
3.	18.3.2002	Hulu Terengganu, Terengganu	25	7
4.	6.4.2002	Beserah, Pahang	8	8
5.	21.4.2002	Tumpat, Kelantan	6	4
6.	13.5.2002	Temerloh, Pahang	19	13
7.	9.6.2002	Pasir Mas, Kelantan	20	8
8.	10.6.2002	Bachok, Kelantan	15	8
		JUMLAH	106	52

**SENARAI PEGAWAI DAN KAKITANGAN
BIRO PENGADUAN AWAM**

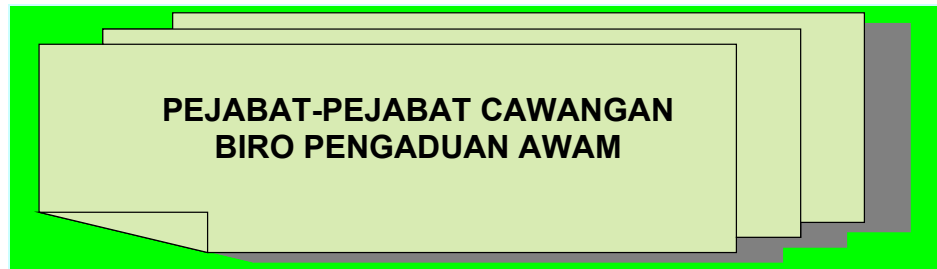
IBU PEJABAT

Ketua Pengarah	:	Y.Bhg. Dato' Wan Abdul Wahab bin Abdullah
Timbalan Ketua Pengarah I	:	Tuan Haji Khalid bin Hj Ibrahim
Timbalan Ketua Pengarah II	:	Y. Bhg. Dato' Haji Mohd. Nahwari b. Hj Hashim
Pengarah Pengurusan	:	Encik Md. Nasir bin Ecsoff
Ketua Penolong Pengarah	:	Encik Sulaiman bin Harmain Shah
	:	Encik Ab. Rahman bin Mahamud
	:	Cik Lim Ah Tin
	:	Ecik Md. Din bin Jusoh
	:	Encik Ibrahim bin Abdullah
	:	Puan Rogayah bt. Kadari
	:	Puan Rokiah bt. A. Rahaman
	:	Puan Ruziati bt. Mior Ahmad Ariffin
Penasihat Undang-Undang	:	Encik Amir bin Nasrudin (Bertugas mulai 1.8.2002)
Penolong Pengarah	:	Encik Shanmuganathan a/l Chelliah (Bertugas mulai 8.5.2002)

	:	Encik Khasnol Atoiddin bin Sulimin
	:	Cik Nor Azlina bt. Yacob
Pegawai Penyelidik Sosial	:	Encik Muhammad Huzaifah bin Redzuan
Pegawai Perhubungan Awam	:	Encik Bahaludin bin Amat (Bertugas mulai 1.11.2002)
Pegawai Sistem Maklumat	:	Encik Noor Iskandar bin Zubir (Bertugas mulai 16.6.2002)
Penolong Pegawai Sistem Maklumat	:	Cik Salbiah bt Baba (Bertugas mulai 16.3.2002)
Penolong Pegawai Tadbir	:	Puan Che Norliza bt. Hj. Yahaya
Penolong Akauntan	:	Encik Wong Choh Kai
Pembantu Tadbir Kanan	:	Puan Normah bt. Abd. Hamid
Pembantu Tadbir (Kewangan)	:	Puan Hajah Rahani bt. Rashid (Bertukar pada 30.10.2002)
	:	Puan Letipah Yaacob
Pembantu Tadbir (Perkeranian/Operasi)	:	Puan Che Jam bt. Hussain
	:	Puan Laili bt. Ismail
	:	Encik Azzaman bin Moktar (Bertukar pada 14.10.2002)
	:	Puan Nurhanisha bt Haron (Bertugas mulai 16.1.2002)
	:	Puan Normala bt. Mohd. Said
	:	Puan Siti Khaira bt. Ismail
	:	Encik Hassan Ab. Jalil
	:	Tuan Syed Yusoff bin Syed Osman

(Bertugas mulai 1.3.2002)

Pembantu Tadbir Kanan (Kesetiausahaan)	:	Puan Hajah Puziah bt. Saad
Pembantu Tadbir (Kesetiausahaan)	:	Puan Azizah bt. Atan (Bertukar pada 16.7.2002)
	:	Puan Noorhayati bt Hassan Basri (Bertugas mulai 16.7.2002)
	:	Puan Halijah Bt. Ramli
Jurubahasa (Penterjemahan Bahasa Cina)	:	Kosong
Pembantu Tadbir Rendah (Jurutaip)	:	Puan Haslina bt. Mokhtar @ Ahmad
	:	Puan Noor Azizah bt. Mohd. Haitami
	:	Kosong
	:	Kosong
Operator Telefon	:	Puan Roziah bt. Sulaiman (Bertukar pada 1.7.2002)\
	:	Encik Zainol bin Yusof (Bertugas mulai 2.7.2002)
Pemandu	:	Encik Rostam bin Omar
	:	Encik Khairi bin Nordin
Pembantu Am Rendah	:	Encik Mohd. Darus bin Abdullah
	:	Encik Mohamad Sharizal bin Haji Ismail



1. CAWANGAN TENGAH

Pengarah Cawangan	:	Encik Baharuddin bin Ahmad
Penolong Pengarah	:	Encik Ridzuan bin Kamis
	:	Encik Che Mohd. Razali bin Che Senik
	:	Encik Ishak bin Mohd. Radzi
Pembantu Tadbir:	:	Puan Latifah bt. Haji Bakar
	:	Puan Seti Aminah bt Jaikon
Pembantu Tadbir Rendah : (Jurutaip)	:	Puan Khadijah bt. Shamsuddin
Pemandu	:	Encik Abdul Nuar bin Abd. Malek (Bertugas mulai 16.1.2002)
Pembantu Am Rendah	:	Encik Fadzil bin Zakaria

2. CAWANGAN TIMUR

Pengarah Cawangan	:	Encik Halim bin Ahmad
Penolong Pengarah	:	Encik Muhamad 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

(Bersara pada 1.10.2002)

Pembantu Am Rendah : Encik Kamarudin Harun

3. CAWANGAN UTARA

Pengarah Cawangan : Encik Aziz bin Ismail

Penolong Pengarah : Encik Wan Zulkifli bin Wan Hassan

: Encik Hilmi bin Abdul Rahman

Pembantu Tadbir : Encik Baharrudin bin Bahasim

Pembantu Tadbir Rendah : Cik Hasniza bt. Mat
(Jurutaip)

Pemandu : Encik Shukri bin Osman

Pembantu Am Rendah : Encik Che Hashim bin Mahmood

4. CAWANGAN SELATAN

Pengarah Cawangan : Encik Mohd. Jamalludin bin Kasbi

Penolong Pengarah : Cik Azmah bt Azman

: Cik Loh Lee Too

: Puan Zawiyah bt. Omar
(Bersara wajib pada 8.8.2002)

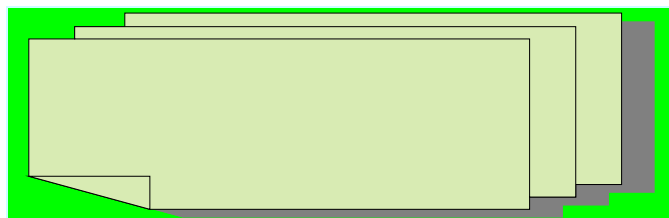
Pembantu Tadbir : Puan Salmah bt. Ahmad

Pembantu Tadbir Rendah : Puan Mazni bt. Ahmad
(Jurutaip)

Pemandu : Encik Supardin bin Tiran
(Bertugas mulai 3.6.2002)

Pembantu Am Rendah : Encik Mohamad Zainal Abidin

LAMPIRAN VI



CARA MEMBUAT ADUAN

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 hadir sendiri ke Pejabat-pejabat BPA seperti alamat di bawah:

◆ Biro Pengaduan Awam,	Tel	:	88887777
Ibu Pejabat ,	Faks	:	88883748
Aras 6, Blok B1,	H/Page	:	www.bpa.jpm.my
Pusat Pentadbiran	e-mail	:	aduan@bpa.jpm.my
Kerajaan Persekutuan,			
62502 Putrajaya.			

◆ Biro Pengaduan Awam,	Tel	:	04-2636893
Cawangan Utara,	Faks	:	04-2636894
Paras 44, Menara KOMTAR,			
Jalan Pinang,			
10000 Pulau Pinang.			

◆ Biro Pengaduan Awam,	Tel	:	07-2230900
Cawangan Selatan,	Faks	:	07-2243557
Tingkat 21,			
Bangunan KOMTAR,			
Jalan Wong Ah Fook,			
80505 Johor Bharu.			

◆ Biro Pengaduan Awam,	Tel	:	03-26911346
------------------------	-----	---	-------------

Cawangan Tengah,
Lot 12.1 Tingkat 12,
Kompleks Pertama,
Jalan Tunku Abdul Rahman,
50505 Kuala Lumpur.

Faks : 03-26910033
: 03-26929107

◆Biro Pengaduan Awam,
Cawangan Timur,
Tingkat 1,
Wisma Maju,
Jalan Sultan Ismail,
20200 Kuala Terengganu.

Tel : 09-6238135
Faks : 09-6238134