



LAPORAN TAHUNAN 2004 BIRO PENGADUAN AWAM



**BIRO PENGADUAN AWAM
JABATAN PERDANA MENTERI**

ISI KANDUNGAN

Perkara	Muka Surat
Perutusan Menteri Di Jabatan Perdana Menteri	4
Prakata Ketua Setiausaha Negara	5
Kata-kata Aluan Ketua Pengarah	6
Objektif Biro Pengaduan Awam	7
Dasar Kualiti Biro Pengaduan Awam	8
Visi Biro Pengaduan Awam	9
Misi Biro Pengaduan Awam	9
Piagam Pelanggan Biro Pengaduan Awam	10
Ahli-ahli Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam	11
Bab 1	Pendahuluan
	13
Bab 2	Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam
	28
Bab 3	Kategori Aduan
	41
Bab 4	Usaha-Usaha Penambahbaikan Dalam Pengurusan Aduan Awam dan Sistem

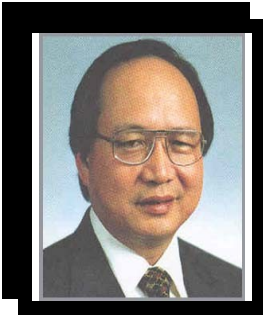
Penyampaian Perkhidmatan

99

Bab 5	Program-program BPA	113
-------	----------------------------	-----

Senarai Lampiran

Lampiran I	Senarai Pegawai BPA 2004 124	
Lampiran II	Aktiviti-aktiviti BPA	128
Lampiran III	Contoh Surat-surat Penghargaan Daripada Pengadu	140
Lampiran IV	Statistik Aduan Mengikut Kategori Bagi Kementerian-kementerian Bagi Tempoh 1 Januari Hingga 31 Mac 2004	145
Lampiran V	Statistik Aduan Mengikut Kategori Bagi Kementerian-kementerian Untuk Tempoh 1 April Hingga 31 Disember 2004	151
Lampiran VI	Statistik Aduan Mengikut Kategori Bagi Negeri-negeri Untuk Tempoh 1 Januari Hingga 31 Disember 2004	161



Perutusan

MENTERI DI JABATAN PERDANA MENTERI

Terlebih dahulu saya ingin mengucapkan tahniah kepada pihak BPA kerana telah dapat menyediakan Laporan Tahunan 2004 untuk rujukan orang ramai dan agensi-agensi Kerajaan bagi meningkatkan lagi prestasi perkhidmatan mereka kepada pelanggan.

Buku Laporan Tahunan ini secara amnya memaklumkan kepada orang ramai mengenai tindakan yang telah diambil oleh agensi Kerajaan terhadap aduan yang diterima sepanjang tahun 2004. Di samping itu, buku ini juga memaklumkan kepada orang ramai mengenai aktiviti atau program yang dilaksanakan oleh BPA di seluruh negara.

Sebagaimana yang kita maklum, harapan rakyat terhadap perkhidmatan awam terlalu tinggi. Jika kakitangan awam gagal memberi perkhidmatan dengan cekap dan berkesan kepada mereka ia akan mewujudkan persepsi negatif terhadap kredibiliti dan integriti sektor awam. Justeru itu, kakitangan awam perlu memberi perkhidmatan yang adil dan mesra sewaktu berurusan dengan orang ramai.

Saya yakin, penerbitan Laporan Tahunan ini dapat memperkasakan lagi tugas BPA dikalangan masyarakat dalam membantu mereka menangani masalah yang dihadapi dengan berkesan.

(TAN SRI BERNARD GILUK DOMPOK)

Menteri di Jabatan Perdana Menteri



Pra kata

KETUA SETIAUSAHA NEGARA

Perkhidmatan Awam sentiasa memberi keutamaan kepada peningkatan kualiti dalam usaha menyediakan perkhidmatan yang terbaik kepada rakyat. Perkhidmatan yang terbaik dan berkualiti hanya dapat dicapai dengan sikap prihatin kepada pelanggan, serta sentiasa mencari jalan untuk memenuhi kehendak pelanggan. Kita sering mendengar rungutan dan aduan terhadap sesebuah agensi Kerajaan yang tidak memaklumkan status sesuatu permohonan, atau sikap petugas kaunter yang tidak mesra pelanggan. Perkara ini tidak boleh dipandang remeh dan perlu diberi perhatian yang serius. Sehubungan itu, Ketua-ketua Jabatan perlu mencari jalan penyelesaian untuk mengatasi masalah ini bagi memastikan pelanggan berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan.

Dalam usaha untuk meningkatkan tahap kecekapan, ketelusan dan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan awam, Kerajaan telah memperkenalkan pelbagai inisiatif baru seperti melancarkan Pelan Integriti Nasional (PIN), penubuhan Institut Integriti Malaysia (IIM), penubuhan Pasukan Petugas Bagi Mengurangkan Kerenah Birokrasi, penubuhan Pasukan Tindakan Khas bagi menangani tunggakan kerja di dalam beberapa urusan tanah yang kritikal, langkah-langkah penambahbaikan urusan Pihak Berkuasa Tempatan, dan memperluaskan penggunaan ICT.

Saya percaya inisiatif-inisiatif ini akan memberi kesan yang amat besar dalam usaha untuk meningkatkan keberkesanan sistem penyampaian Perkhidmatan Awam serta memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada rakyat.

(TAN SRI SAMSUDIN BIN OSMAN)

Ketua Setiausaha Negara Malaysia



Kata-kata Aluan

KETUA PENGARAH BIRO PENGADUAN AWAM

Pada tahun 2004, Biro Pengaduan Awam (BPA) telah menyiasat sebanyak 2,786 aduan dan berjaya menyelesaikan sebanyak 2,252 kes atau 80.83%. Kejayaan yang dicapai oleh BPA di dalam menyelesaikan aduan daripada orang awam ini telah membuktikan BPA berjaya memainkan peranan yang berkesan dalam melaksanakan tanggungjawab yang diamanahkan oleh pihak Kerajaan.

Kejayaan yang dicapai adalah hasil daripada jalinan kerjasama Ketua-ketua Jabatan di semua peringkat. Saya amat berharap kerjasama ini akan diteruskan pada masa akan datang di dalam merealisasikan harapan dan hasrat Kerajaan untuk memberi perkhidmatan yang terbaik kepada rakyat.

BPA telah menyediakan pelbagai saluran untuk memberi kemudahan kepada orang awam membuat aduan seperti hadir sendiri ke Pejabat BPA, surat menyurat, telefon, faksimili, laman web, Kaunter Aduan Bergerak dan Program Mesra Rakyat. Oleh itu, orang ramai adalah dijemput untuk menggunakan kemudahan-kemudahan saluran aduan yang disediakan oleh pihak BPA.

Akhir kata, saya mengucapkan terima kasih kepada Pengerusi dan Ahli-ahli Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam (JKTPA), semua Ketua Setiausaha Kementerian, Ketua Jabatan Persekutuan dan Negeri serta Y. B. Setiausaha Kerajaan Negeri kerana telah menjalinkan hubungan kerjasama yang erat untuk menjayakan program-program yang dilaksanakan oleh BPA pada tahun 2004.

(HAJI KHALID BIN HAJI IBRAHIM)
KETUA PENGARAH
BIRO PENGADUAN AWAM

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 aduan bagi memenuhi kehendak pelanggan selaras dengan Sistem Pengurusan Kualiti yang diwujudkan

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

VISI

**Menjadi sebuah organisasi
pengurusan aduan awam yang
terunggul serta menyumbang
ke arah mewujudkan
Perkhidmatan Awam yang 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 ke pejabat dalam tempoh 5 minit setelah kehadiran mereka.
- Mengeluarkan Surat Akuan Terima dengan serta merta kepada pengadu yang hadir sendiri dan dalam 7 hari bekerja melalui surat menyurat.
- membuat siasatan dengan Agensi-agensi yang terlibat dalam tempoh 14 hari bekerja selepas aduan diterima oleh Ketua Penolong Pengarah (Aduan) dan Pengarah Cawangan.
- 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 bekerja setelah keputusan dibuat.

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

BPA

“Sedia Membantu”

AHLI-AHLI JAWATANKUASA TETAP PENGADUAN AWAM

PENGERUSI



Y. Bhg. Tan Sri Samsudin bin Osman
Ketua Setiausaha Negara

AHLI-AHLI



**Y. Bhg. Tan Sri Jamaluddin bin Haji
Ahmad Damanhuri**
Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam
Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia



**Y. Bhg. Datin Paduka Nazariah binti
Mohd. Khalid**
Ketua Pengarah,
Unit Pemodenan Tadbiran dan
Perancangan Pengurusan Malaysia
MAMPU



Y. Bhg. Datuk Seri Zulkipli bin Mat Noor
Ketua Pengarah
Badan Pencegah Rasuah



Y. Bhg. Dato' Haji Abd. Rahim bin Ma'in
Timbalan Ketua Setiausaha Kanan
Jabatan Perdana Menteri

SETIAUSAHA



Y. Bhg. Datuk Haji Mahadi bin Haji Arshad
Ketua Pengarah
Biro Pengaduan Awam
(Sehingga 15.5.2004)



Y. Bhg. Tuan Haji Khalid bin Haji Ibrahim
Ketua Pengarah
Biro Pengaduan Awam
(Mulai 15.5.2004)

BAB I

PENDAHULUAN

1. TUJUAN

Laporan Tahunan 2004 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 khasnya dan Kerajaan amnya. Laporan ini juga boleh menjadi input yang berguna kepada agensi-agensi awam untuk mengenalpasti kelemahan-kelemahan mereka agar ia 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 bertujuan untuk menjadi badan pengawas bagi menjamin pentadbiran yang cekap dan adil. BPA pada masa itu hanya berperanan untuk memberi maklumbalas kepada Kerajaan. Pada asalnya fungsi BPA adalah:-

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

2.1.2. mewujudkan satu saluran yang membolehkan orang ramai mengemukakan kesulitan-kesulitan mereka semasa berurusan untuk mendapatkan perkhidmatan-perkhidmatan daripada agensi Kerajaan atau pengaduan terhadap sesuatu tindakan pentadbiran Kerajaan yang dirasakan tidak adil.

2.2. Bidang tugas dan tanggungjawab BPA telah dipertingkatkan lagi melalui Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bil. 4 Tahun 1992. Pekeliling ini adalah bertujuan untuk mewujudkan satu sistem pengendalian pengaduan awam agar tindakan-tindakan segera dan lebih berkesan diambil terhadap aduan-aduan yang diterima daripada orang awam.

- 2.3. Pekeliling ini juga telah menjelaskan tujuan dan peranan yang perlu diambil oleh setiap Kementerian/Pentadbiran 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 rawatpulih dan pembetulan; dan
 - ❑ mengesan dan mengawasi tindakan pembetulan 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 Khas Kabinet Mengenai Keutuhan Pengurusan Kerajaan dan Jawatankuasa Kira-kira Awam adalah terkeluar daripada peranan BPA.

3. IBU PEJABAT BPA DAN PEJABAT-PEJABAT CAWANGAN

- 3.1. Ibu Pejabat BPA terletak di Aras 6, Blok B1, dan Aras 1, Blok B8, Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan, Putrajaya setelah berpindah dari pejabat lama BPA di Wisma Bumi Raya, Kuala Lumpur pada bulan Jun 1999.
- 3.2. BPA mempunyai empat cawangan iaitu Cawangan Utara di Pulau Pinang, Cawangan Tengah di Kuala Lumpur, Cawangan Selatan di Johor Bahru, Johor dan Cawangan Timur di Kuala Terengganu, Terengganu. Setiap Cawangan BPA mempunyai seorang Pengarah dan dibantu oleh kakitangan sokongan yang lain.
- 3.3. Alamat, nombor telefon dan nombor faksimili bagi Pejabat-pejabat Cawangan BPA adalah seperti berikut:-
 - i. Biro Pengaduan Awam,
Cawangan Utara,
Paras 44, Bangunan KOMTAR,
Jalan Pinang,
10000 Pulau Pinang

No. Telefon : 04-263 6893
No. Faksimili : 04-263 6894
 - ii. Biro Pengaduan Awam,
Cawangan Tengah,
Tingkat 41, Lot 2,
Menara TH Perdana,
Jalan Sultan Ismail,
50250, Kuala Lumpur.

No. Telefon : 03-2691 1346
No. Faksimili : 03-2692 9107

iii. Biro Pengaduan Awam,
Cawangan Selatan,
Tingkat 21, Bangunan KOMTAR,
Jalan Wong Ah Fook,
80505 Johor Bahru.

No. Telefon : 07-223 0900

No. Faksimili : 07-224 3557

iv. Biro Pengaduan Awam,
Cawangan Timur,
Tingkat 2, Wisma MAIDAM,
Jalan Banggol,
20100, Kuala Terengganu,
Terengganu.

No. Telefon : 09-623 8135

No. Faksimili : 09-623 8134

- 3.4. Senarai pegawai Ibu Pejabat dan Pejabat-pejabat Cawangan BPA adalah seperti **Lampiran I**.

4. PRESTASI BIRO PENGADUAN AWAM

- 4.1. Pada tahun 2004, BPA telah menerima sejumlah 2,792 aduan terhadap agensi Persekutuan dan Negeri berbanding dengan 4,069 aduan dalam tahun 2003 iaitu telah menurun dengan mendadak sebanyak 1,277 aduan atau 31.38%.
- 4.2. Kebanyakan aduan masih diterima dalam bentuk surat, sebanyak 1,132 atau 40.54% iaitu menurun sebanyak 760 aduan berbanding dengan tahun 2003. Aduan yang diterima daripada pengadu yang hadir sendiri ke Pejabat BPA sama ada di Ibu Pejabat BPA atau Pejabat-pejabat Cawangan BPA ialah sebanyak 413 aduan iaitu menurun sebanyak 25 aduan berbanding tahun sebelumnya. Penerimaan aduan melalui Program Kaunter Aduan Bergerak pula ialah sebanyak 311 aduan iaitu telah menurun sebanyak 293 aduan berbanding tahun 2003. Aduan melalui sistem elektronik iaitu melalui e-mel dan laman-web pula ialah sebanyak 289 aduan dan ia telah menunjukkan penurunan sebanyak 66 aduan berbanding tahun 2003. Butir-butir sumber penerimaan aduan adalah seperti di **Jadual I**.

Jadual I**Sumber Penerimaan Aduan**

Cara Pengaduan	Jumlah 2004	(%)	Jumlah 2003	(%)
Surat Menyurat	1,132	40.54	1,892	46.50
Hadir Sendiri	413	14.79	438	10.76
Program Kaunter Aduan Bergerak	311	11.14	604	14.84
Borang Laman Web dan E-Mel	289	10.35	355	8.72
MESRA	254	9.10	205	5.04
Borang Kaunter Aduan Jabatan	146	5.23	262	6.44
Telefon	120	4.30	161	3.96
Faks	70	2.51	60	1.47
Pejabat Y.A.B. Perdana Menteri	47	1.68	82	2.02
Pejabat Y.B. Menteri	6	0.21	8	0.20
Pejabat KSN	4	0.14	-	-
Surat Khabar	-	-	1	0.02
Hari Bertemu Pelanggan	-	-	1	0.02
JUMLAH	2,792	100	4,069	100

5. JUMLAH ADUAN YANG DISIASAT

- 5.1. Daripada 2,792 aduan yang diterima oleh BPA, tidak semuanya aduan disiasat. Kebanyakan aduan yang tidak disiasat adalah mengenai hal dakwaan, pertanyaan, khidmat nasihat, surat yang disalinkan, ketidakpuasan hati dengan sektor swasta dan surat layang.
- 5.2. Pada tahun 2004, sebanyak 2,786 aduan telah disiasat iaitu menurun sebanyak 12.91% berbanding 3,199 aduan pada tahun 2003. Ini bermakna sebanyak 6 aduan yang diterima merupakan aduan berbentuk pertanyaan atau surat yang disalinkan.
- 5.3. Daripada jumlah yang disiasat, BPA berjaya menyelesaikan sebanyak 2,252 aduan iaitu 80.83% pada tahun 2004 berbanding 2,591 atau 80.99% aduan pada tahun 2003. BPA telah menetapkan "*response time*" iaitu sesuatu aduan hendaklah diselesaikan dalam tempoh 3 bulan. "*Response Time*" yang diambil untuk penyelesaian sesuatu aduan biasanya bergantung kepada kedudukan sesuatu kes itu sama ada biasa (2 bulan), rumit (4

bulan), kompleks (8 bulan) dan “open ended” (> 8 bulan). **Jadual II** menunjukkan kadar penyelesaian aduan mengikut “response time”.

Jadual II
Kadar Penyelesaian Mengikut “Response Time”

Tahun	Jumlah Aduan Diselesaikan		2 Bulan		2-4 Bulan		4-6 Bulan		6-8 Bulan		Lebih 8 Bulan	
2004	2,252	80.83%	774	34.37%	803	35.67%	355	15.76%	168	7.46%	152	6.75%
2003	2,591	80.97%	1,132	43.69%	913	35.24%	349	13.47%	118	4.55%	79	3.05%

- 5.4. Berdasarkan **Jadual II** di atas, BPA telah berjaya menyelesaikan sebanyak 774 aduan dalam tempoh 2 bulan atau 34.37% berbanding dengan 1,132 aduan atau 43.69% pada tahun 2003. Pada keseluruhannya, sebanyak 2,100 aduan telah dapat diselesaikan dalam tempoh 8 bulan daripada jumlah aduan yang diterima pada tahun 2004.

6. ADUAN TERHADAP KEMENTERIAN-KEMENTERIAN

- 6.1. Daripada 2,786 aduan yang disiasat, sebanyak 1,858 aduan adalah ditujukan kepada Kementerian-kementerian berbanding sebanyak 2,034 aduan pada tahun 2003. **Jadual III dan IV** menunjukkan aduan yang disiasat terhadap Kementerian-kementerian. Pecahan kepada dua (2) jadual ini dibuat selaras dengan penyusunan semula Kementerian-kementerian oleh Y.A.B. Perdana Menteri selepas Pilihanraya Umum yang lalu. BPA membuat keputusan bagi aduan-aduan yang diterima pada 1.1.2004 sehingga 31.3.2004 direkodkan di bawah Kementerian-kementerian yang lama manakala aduan-aduan yang diterima pada 1.4.2004 sehingga 31.12.2004 direkodkan di bawah penyusunan Agensi dan Kementerian-kementerian baru.
- 6.2. Berdasarkan **Jadual III**, sebanyak 491 aduan disiasat dan aduan yang terbanyak diterima adalah terhadap agensi-agensi di bawah Kementerian Dalam Negeri sebanyak 86 aduan dan diikuti Jabatan Perdana Menteri iaitu sebanyak 67 aduan. Kementerian Kewangan pula menerima sebanyak 66 aduan, Kementerian Pendidikan dan Kementerian Tenaga, Komunikasi dan Multimedia masing-masing menerima sebanyak 38 aduan manakala Kementerian Kesihatan pula menerima sebanyak 37 aduan. Sebanyak 468 aduan atau

95.32% telah berjaya diselesaikan dan 255 aduan atau 54.49% didapati berasas.

Jadual III

**Bilangan Aduan Yang Disiasat Terhadap Kementerian-Kementerian
Bagi Tempoh 1 Januari 2004 Hingga 31 Mac 2004**

Kementerian	Jumlah Disiasat	Jumlah Selesai	Berasas	Tidak Berasas	Kadar Penyelesaian (%)
Dalam Negeri	86	85	40	45	98.84
Jabatan Perdana Menteri	67	62	38	24	92.54
Kewangan	66	66	47	19	100
Tenaga, Komunikasi dan Multimedia	38	37	23	14	97.37
Pendidikan	38	36	15	21	94.74
Kesihatan	37	32	14	18	86.49
Sumber Manusia	29	24	7	17	82.76
Perumahan dan Kerajaan Tempatan	28	27	18	9	96.43
Pengangkutan	17	17	8	9	100
Pertanian	15	14	6	8	93.33
Kerja Raya	12	12	10	2	100
Tanah dan Pembangunan Koperasi	12	12	6	6	100
Sains, Teknologi dan Alam Sekitar	8	8	6	2	100
Perpaduan Negara dan Pembangunan Masyarakat	8	8	3	5	100
Pembangunan Usahawan	7	7	4	3	100
Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna	7	6	3	3	85.71
Pembangunan Luar Bandar	6	5	1	4	83.33
Suruhanjaya-Suruhanjaya	3	3	3	0	100
Penerangan	2	2	0	2	100
Perusahaan Utama	2	2	0	2	100
Belia dan Sukan	1	1	1	0	100
Kebudayaan, Kesenian dan Pelancongan	1	1	1	0	100
Pertahanan	1	1	1	0	100
JUMLAH	491	468	255	213	95.32

- 6.3. Berdasarkan **Jadual IV**, sebanyak 1,367 aduan telah disiasat dan aduan yang terbanyak diterima adalah terhadap agensi-agensi di bawah Kementerian Keselamatan Dalam Negeri sebanyak 185 aduan dan diikuti Kementerian Hal Ehwal Dalam Negeri iaitu sebanyak 137 aduan. Jabatan Perdana Menteri pula menerima sebanyak 121 aduan manakala Kementerian Kewangan menerima sebanyak 111 aduan. Kementerian Wilayah Persekutuan yang baru diwujudkan menerima sebanyak 102 aduan. Sebanyak 1,033 aduan atau 75.57% telah berjaya diselesaikan dan 500 aduan atau 44.40% didapati berasas.

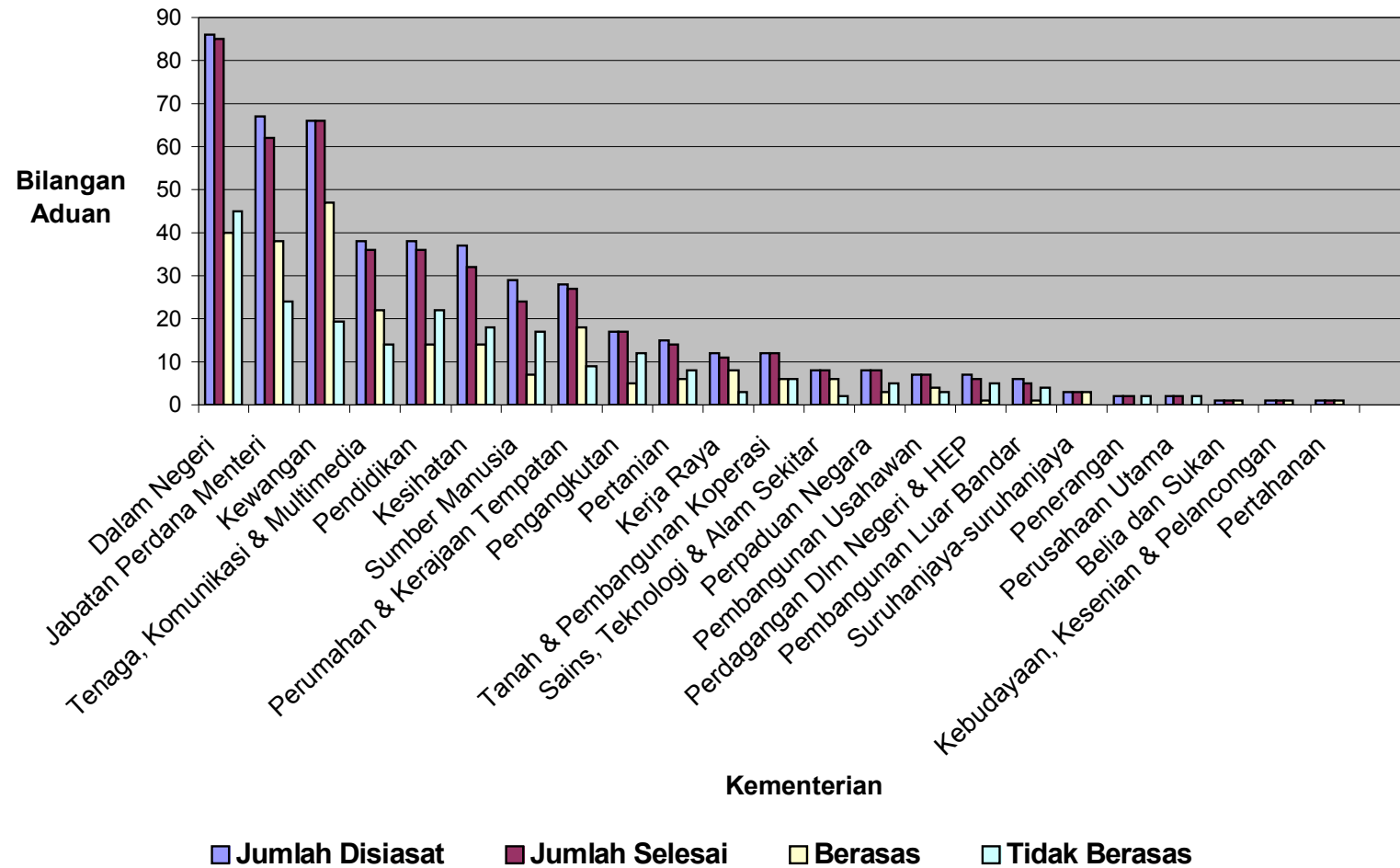
Jadual IV

**Bilangan Aduan Yang Disiasat Terhadap Kementerian-Kementerian
Bagi Tempoh 1 April 2004 Hingga 31 Disember 2004**

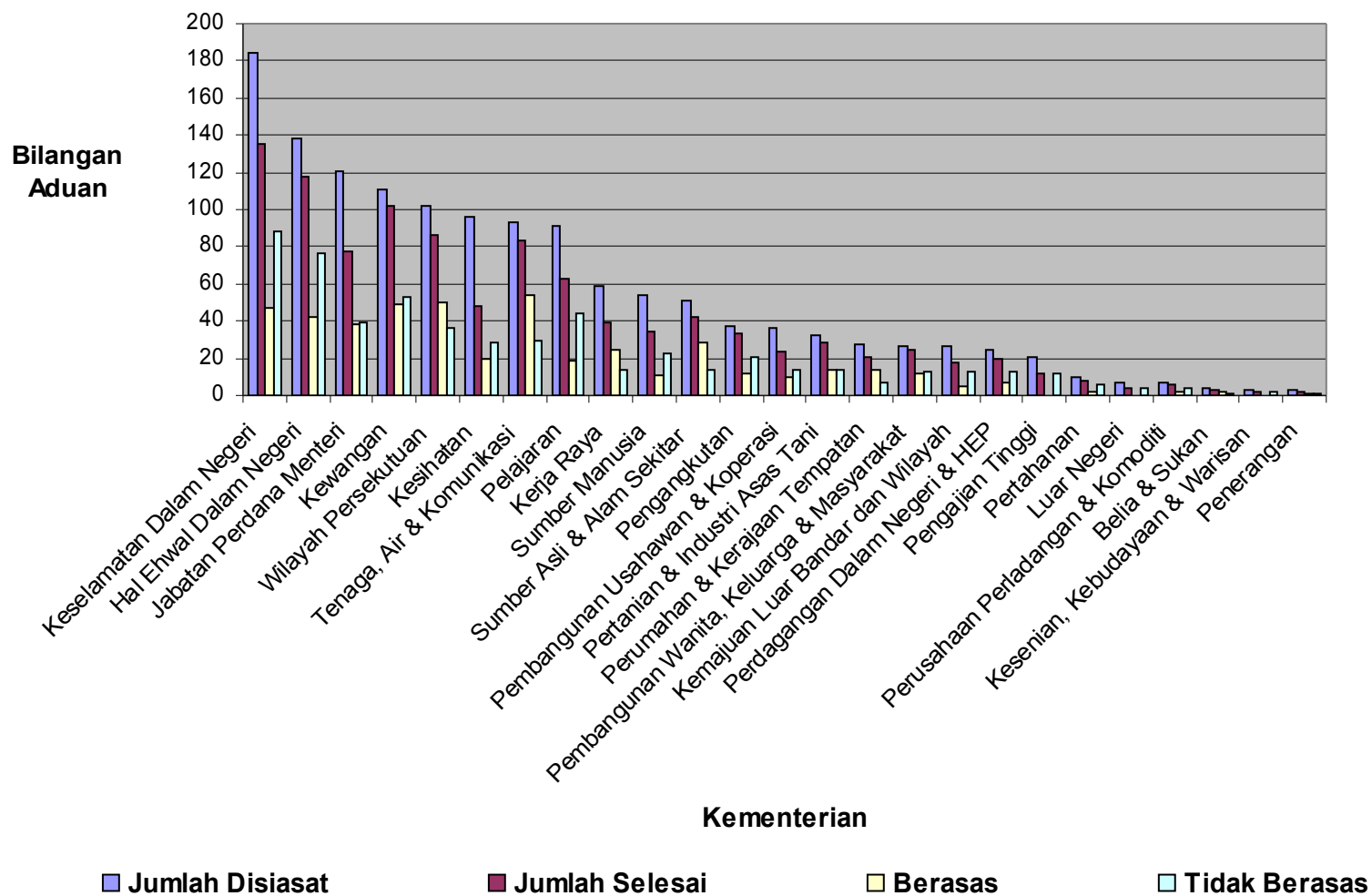
Kementerian	Jumlah Disiasat	Jumlah Selesai	Berasas	Tidak Berasas	Kadar Penyelesaian (%)
Keselamatan Dalam Negeri	185	136	50	86	73.51
Hal Ehwal Dalam Negeri	137	118	49	69	86.13
Jabatan Perdana Menteri	121	77	38	39	63.64
Kewangan	111	102	55	47	91.89
Wilayah Persekutuan	102	86	56	30	84.31
Kesihatan	96	48	21	27	50
Tenaga, Air dan Komunikasi	93	83	58	25	89.25
Pelajaran	92	62	19	43	68.48
Kerja Raya	59	39	25	14	66.10
Sumber Manusia	54	34	14	20	62.96
Sumber Asli dan Alam Sekitar	55	45	30	15	81.82
Pengangkutan	37	33	12	21	89.19
Pembangunan Usahawan dan Koperasi	36	24	10	14	66.67
Pertanian dan Industri Asas Tani	29	25	12	13	86.21
Perumahan dan Kerajaan Tempatan	27	21	15	6	77.78
Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah	27	18	5	13	69.23
Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat	26	25	13	12	96.15
Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna	25	20	9	11	80
Pengajian Tinggi	21	12	0	12	57.14
Pertahanan	10	8	3	5	80

Luar Negeri	7	4	0	4	57.14
Perusahaan Perladangan dan Komoditi	7	6	3	3	85.71
Belia dan Sukan	4	3	2	1	75
Kesenian, Kebudayaan dan Warisan	3	2	0	2	66.67
Penerangan	3	2	1	1	66.67
JUMLAH	1,367	1,033	500	533	75.57
JUMLAH BESAR (Jadual III + Jadual IV)	1,858	1,501	755	746	80.79

**Bilangan Aduan Yang Disiasat Terhadap Kementerian-Kementerian
Bagi Tempoh 1 Januari 2004 Hingga 31 Mac 2004**



**Bilangan Aduan Yang Disiasat Terhadap Kementerian-kementerian
Bagi Tempoh 1 April 2004 Hingga 31 Disember 2004**



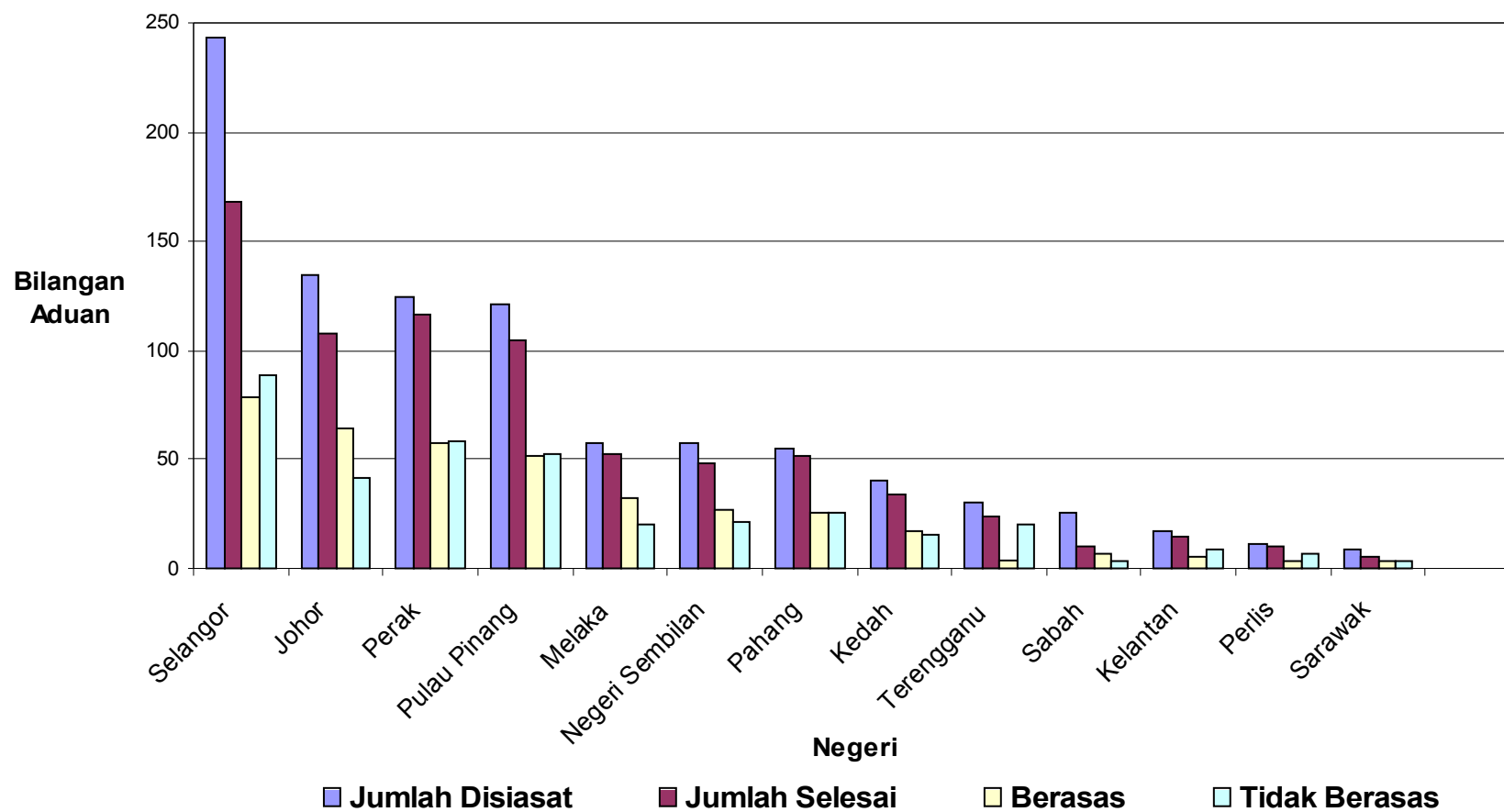
7. ADUAN TERHADAP AGENSI-AGENSI PENTADBIRAN KERAJAAN NEGERI

- 7.1. Pada tahun 2004, BPA telah menyiasat sebanyak 928 aduan terhadap agensi-agensi di bawah Pentadbiran Kerajaan Negeri berbanding sebanyak 1,165 aduan yang disiasat pada tahun 2003. Negeri Selangor telah menerima aduan paling banyak iaitu 243 aduan diikuti dengan Negeri Johor sebanyak 134 aduan, Negeri Perak dengan 124 aduan dan Pulau Pinang dengan 121 aduan. Daripada 928 aduan yang disiasat, sebanyak 751 atau 80.93% telah berjaya diselesaikan dan 379 aduan atau 50.47% didapati berasas.
- 7.2. Jumlah aduan terhadap Negeri Sabah dan Sarawak adalah kecil kerana aduan untuk kedua-dua negeri diuruskan oleh Biro Pengaduan Awam Negeri Sabah dan Unit Perhubungan Awam dan Korporat, Jabatan Ketua Menteri Sarawak. Bagi BPA Negeri Sabah, jumlah aduan yang diterima adalah sebanyak 415 aduan dan senayak 70 atau 16.87% aduan telah diselesaikan. BPA, Jabatan Perdana Menteri sentiasa bekerjasama rapat dengan kedua-dua negeri terbabit dalam penyelesaian aduan awam. **Jadual V** menunjukkan jumlah aduan disiasat terhadap Pentadbiran Kerajaan Negeri.

Jadual V
Bilangan Aduan Yang Disiasat Terhadap Pentadbiran
Kerajaan Negeri Bagi Tempoh 1 Januari 2004 Hingga 31
Disember 2004

Negeri	Jumlah Disiasat	Jumlah Selesai	Berasas	Tidak Berasas	Kadar Penyelesaian (%)
Selangor	243	169	116	53	69.14
Johor	134	107	66	41	79.85
Perak	125	117	71	46	94.35
Pulau Pinang	121	105	55	50	86.78
Melaka	58	53	33	20	91.38
Negeri Sembilan	58	49	34	15	84.48
Pahang	55	52	34	18	94.55
Kedah	40	34	19	15	85
Terengganu	30	24	14	10	80
Sabah	26	10	7	3	36
Kelantan	17	15	8	7	83.33
Perlis	12	10	3	7	83.33
Sarawak	9	6	3	3	66.67
JUMLAH	928	751	463	288	80.93

**Bilangan Aduan Yang Disiasat Terhadap Pentadbiran Kerajaan Negeri
Bagi Tempoh 1 Januari 2004 Hingga 31 Disember 2004**



8. KES-KES YANG TIDAK BERASAS

- 8.1. Setelah siasatan dibuat oleh BPA, aduan dikatakan tidak berasas kerana:-
 - 8.1.1. maklumat yang diberi oleh pengadu tidak lengkap;
 - 8.1.2. aduan yang dikemukakan oleh orang ramai dibuat secara rambang, prasangka, tuduhan, dakwaan dan tohmahan; dan
 - 8.1.3. aduan terlampau umum yang menyukarkan agensi untuk mengambil tindakan.
- 8.2. Bagi mengelakkan wujudnya aduan yang tidak berasas, orang ramai dan agensi-agensi Kerajaan perlu memainkan peranan masing-masing. Orang ramai perlu memberi kerjasama dalam membekalkan maklumat-maklumat yang diperlukan bagi membolehkan aduan disiasat oleh BPA. Agensi Kerajaan pula perlu memberi maklumat-maklumat yang jelas tentang tatacara atau prosedur kerja kepada pelanggan.

9. KES-KES TERTUNGGAK

- 9.1. Sejumlah 608 aduan yang tertunggak pada tahun 2003 telah dibawa ke tahun 2004 dan aduan-aduan ini mengandungi aduan yang didaftar pada penghujung tahun 2003 dan aduan yang agak rumit. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 411 aduan telah dapat diselesaikan sehingga 31.12.2004.

10. AKTIVITI-AKTIVITI BPA

- 10.1 Sepanjang tahun 2004, BPA telah menjalankan pelbagai aktiviti seperti Mesyuarat Pegawai-pegawai Kanan, menerima kunjungan delegasi luar negara, agensi-agensi dalam negeri, mengadakan siri ceramah kepada Jabatan/Agensi Kerajaan, menyertai pameran-pameran bersama Jabatan-jabatan Kerajaan dan sebagainya. Aktiviti-aktiviti BPA sepanjang tahun 2004 adalah seperti di **Lampiran II**.

11. CARA-CARA MEMBUAT ADUAN

- 11.1. Cara-cara untuk membuat aduan terhadap Perkhidmatan Awam kepada BPA adalah seperti berikut:

- i. **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).

ii. **Hadir Sendiri**

Pengadu boleh hadir sendiri ke Ibu Pejabat BPA dan Pejabat-pejabat Cawangan BPA di seluruh negara.

- iii) **Homepage** : www.bpa.jpm.my
- iv) **E-mel** : aduan@bpa.jpm.my
- v) **Telefon** : 03-88887777
- vi) **Faks** : 03-88883748

12. SURAT-SURAT PENGHARGAAN

- 12.1. Sepanjang tahun 2004, BPA telah menerima sebanyak 40 surat penghargaan daripada pengadu yang mengucapkan terima kasih di atas bantuan BPA menyelesaikan masalah yang mereka hadapi. Contoh surat-surat penghargaan daripada pengadu adalah seperti di **Lampiran III**.

JAWATANKUASA TETAP PENGADUAN AWAM (JKTPA)

1. Mesyuarat Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam (JKTPA) yang dipengerusikan oleh Y. Bhg. Ketua Setiausaha Negara telah dapat diadakan sebanyak dua (2) kali sepanjang tahun 2004 iaitu pada 12 Februari 2004 dan 1 Julai 2004. Atas sebab-sebab yang tidak dapat dielakkan, Mesyuarat JKTPA Bil. 3/2004 yang dijadualkan pada 4 November 2004 telah dibatalkan. Sebanyak enam (6) kertas Jawatankuasa telah dibentangkan dalam Mesyuarat JKTPA untuk pertimbangan. Kertas-kertas tersebut adalah seperti berikut:

- 1.1. Kertas-kertas Jawatankuasa:

- 1.1.1. Masalah Banjir Lumpur Di Kampung Kubu Gajah, Sungai Buloh, Selangor.
- 1.1.2. Cadangan Untuk Meningkatkan Keberkesanan Tindakan Penguatkuasaan Di Bawah Akta Koperasi 1993 Oleh Jabatan Pembangunan Malaysia.
- 1.1.3. Tidak Puas Hati Terhadap Perkhidmatan Jabatan Pengangkutan Jalan Dan Polis Di Raja Malaysia yang Mencemar Nama Baik Kerajaan Malaysia.
- 1.1.4. Masalah Untuk Mendapatkan Kad Pengenalan Dan Sijil Kelahiran Di Negeri Sabah.

1.1.5. Kelewatan Pembayaran Balik Baki Kredit Cukai Pendapatan.

1.1.6. Permasalahan Perkhidmatan Pelanggan Di Klinik Kesihatan Putrajaya.

2. Ringkasan Kertas-kertas Jawatankuasa dan Pelaksanaan Keputusan JKTPA.

2.1. Masalah Banjir Lumpur Di Kampung Kubu Gajah, Sungai Buloh, Selangor.

2.1.1. Dari tahun 1999 hingga bulan Oktober 2003, BPA telah menerima sebanyak 54 aduan daripada orang ramai di seluruh negara mengenai masalah banjir dan sebanyak 12 aduan adalah berkaitan dengan masalah banjir lumpur.

2.1.2. Banjir sering berlaku di Kampung Kubu Gajah terutamanya di Jalan Gajah 8, Jalan Gajah 12, Jalan Gajah 13 dan Jalan Gajah 21. Sebanyak 33 lot tanah yang terlibat dengan kawasan banjir lumpur dan tujuh (7) buah rumah selalu di landa banjir. Setakat ini sudah sepuluh kali berlakunya banjir.

2.1.3. Mesyuarat JKTPA pada 12 Februari 2004 telah membuat beberapa keputusan iaitu:

- i. jabatan-jabatan yang terlibat terus mengambil tindakan ke atas cadangan penyelesaian jangka pendek dan jangka panjang.

- ii. Pejabat Tanah dan Daerah Petaling mengambil langkah-langkah sewajarnya bagi mengatasi masalah banjir lumpur di Kampung Kubu Gajah.
- iii. semua tuntutan pampasan daripada penduduk yang mengalami kerugian akibat banjir lumpur hendaklah dikemukakan melalui Pejabat Tanah dan Daerah Petaling.

2.1.4. Ekoran daripada keputusan JKTPA, pihak Guthrie telah mengambil tindakan dengan menjalankan kerja-kerja penyelenggaraan dan pemantauan ke atas kelima-lima kolam takungan dan perangkap kelodak, membina rumah pam untuk merawat air bagi kegunaan penduduk Ladang Elmina, menanam rumput direzab lebuh raya termasuk benteng dan cerun untuk menahan hakisan.

2.1.5. Jabatan Parit dan Saliran (JPS) memaklumkan bahawa:

- i. proses pengambilan tanah akan diuruskan oleh Jabatan Ketua Pengarah Tanah dan Galian (KPTG) Selangor. Pihak JPS mempunyai peruntukan yang mencukupi untuk bayaran pengambilan tanah dan akan membuat permohonan segera (Borang I);
- ii. pelan jajaran baru telah disediakan oleh Juruukur dan telah dikemukakan kepada KPTG Selangor pada 31.1.2005; dan

- iii. tender projek menaiktaraf parit telah dikeluarkan pada 15.9.2004 dan ditutup pada 6.10.2004. Penilaian tender akan dibuat pada bulan Mac 2005. Kerja-kerja fizikal akan bermula pada bulan Mei 2005 di mana dijangkakan pada ketika itu urusan pengambilan balik tanah akan selesai. JPS mempunyai peruntukan untuk membiayai projek ini.

2.2. Cadangan Untuk Meningkatkan Keberkesanan Tindakan Penguatkuasaan Di Bawah Akta Koperasi 1993 Oleh Jabatan Pembangunan Koperasi Malaysia

2.2.1. Sejak tahun 1999 hingga Oktober 2003, BPA telah menerima sebanyak 69 aduan berhubung ketidakpuasan hati dari orang awam terhadap koperasi. Aduan-aduan adalah mengenai masalah projek perumahan dan tanah, masalah pinjaman, isu mesyuarat agung, honorarium, penyelewengan dan penipuan, keanggotaan, syer dan lain-lain.

2.2.2. Pada masa ini, tindakan penguatkuasaan di seluruh negara hanya dilakukan oleh pegawai dari Bahagian Penguatkuasaan dan Pendakwaan yang terdiri daripada 10 orang. Pelanggaran Akta Koperasi terus berlaku dan tidak dapat ditangani dengan berkesan disebabkan bilangan pegawai terhad iaitu 10 orang yang perlu mengawasi 4,330 buah koperasi.

2.2.3. Di Mesyuarat JKTPA pada 12 Februari 2004 beberapa keputusan telah diambil iaitu:

- i. supaya Jabatan Pembangunan Koperasi memohon jawatan tambahan dengan Jabatan Perkhidmatan Awam bagi memperkuat Bahagian Penguatkuasaan dan Pendakwaan; dan
- ii. sekiranya pindaan hendak dibuat ke atas peraturan-peraturan dan Akta Koperasi yang sedia ada, maka pindaan tersebut perlu mengambil kira agar penyelewengan-penyelewengan dapat di atasi.

2.2.4. Jabatan Pembangunan Koperasi (JPK) memaklumkan bahawa 76 perjawatan bagi Bahagian Penguatkuasaan dan Pendakwaan dan Penubuhan Bahagian Penyeliaan dengan jumlah 226 jawatan baru bagi tujuan meningkatkan aktiviti penguatkuasaan ke atas koperasi telah diserapkan ke dalam kertas permohonan transformasi JPK kepada Suruhanjaya Koperasi Malaysia (SKM) yang telah diluluskan oleh Jemaah Menteri dalam Mesyuaratnya pada 2 Mac 2005.

2.2.5. Cadangan pindaan ke atas Akta Koperasi 1993 dan 'Malaysia Co-Operative Commision Bill 2005' sedang di peringkat akhir penyiapannya dan dijangka dibentangkan dalam sesi kedua Parlimen pada bulan Julai 2005.

2.3. Aduan Terhadap Jabatan Pengangkutan Jalan Dan Polis DiRaja Malaysia Mengenai Urusan Pendaftaran Pertukaran Hakmilik Kenderaan Asing.

2.3.1. Aduan yang di terima oleh BPA ialah mengenai ketidakpuasan hati pengadu (sebuah syarikat pelabur asing)

terhadap perkhidmatan beberapa buah jabatan Kerajaan yang boleh menjejaskan nama baik Kerajaan Malaysia.

2.3.2. Di dalam aduannya, pengadu telah mempersoalkan iaitu bagaimana kereta masih berada dalam tahanan polis dikenakan saman laju dan boleh ditukar hakmilik oleh Jabatan Pengangkutan Jalan.

2.3.3. Mesyuarat JKTPA telah memutuskan supaya Jabatan Pengangkutan Jalan mengambil tindakan untuk mempertingkatkan dan memantapkan lagi sistem pengurusan pendaftaran pertukaran hakmilik kenderaan agar tahap keselamatannya sukar dicerobohi oleh mana-mana pihak.

2.3.4. Jabatan Pengangkutan Jalan telah mengambil langkah berikut bagi memantapkan sistem pengurusan pendaftaran pertukaran hakmilik kenderaan seperti berikut:

- i. menghadkan pembekalan maklumat kenderaan kepada pihak tertentu sahaja;
- ii. proses pertukaran hakmilik hanya dibenarkan dibuat di Pejabat JPJ Negeri dan Cawangan;
- iii. hanya pegawai dan kakitangan di Bahagian Pendaftaran diberikan ID untuk melaksanakan proses tersebut;
- iv. sedang membangunkan sistem '*biometric*';

- v. telah mendapat kebenaran untuk menggunakan sistem 'ALIS' dan telah diguna pakai di Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur; dan
- vi. syarikat kewangan telah menandatangani perjanjian persefahaman dengan pihak PUSPAKOM dengan mewajibkan pemeriksaan kenderaan sebelum satu-satu pinjaman kewangan diluluskan.

2.4. Masalah Untuk Mendapatkan Kad Pengenalan dan Sijil Kelahiran di Negeri Sabah.

2.4.1. Dari tahun 2000 hingga 31 Mei 2004, BPA menerima 156 aduan terhadap JPN Sabah

. Semasa lawatan kerja Y.B. Tan Sri Bernard Giluk Dompok, Menteri di Jabatan Perdana Menteri ke Tawau, Sabah pada 27 Mei 2004, sebanyak 7 aduan dari 24 aduan yang diterima di Kaunter Aduan Bergerak BPA, adalah mengenai permohonan Lewat Sijil Kelahiran, permohonan lewat Kad Pengenalan dan MyKad.

2.4.2. Sehingga bulan Mei 2004, permohonan belum diproses ialah sebanyak 5,828 Daftar Lewat Sijil Lahir (DLSL) dan 3,500 Daftar Lewat Kad Pengenalan (DLKP).

Aduan yang diterima oleh BPA, mendapati ada pemohon Sijil Kelahiran dan Kad Pengenalan yang telah mencapai umur dewasa (lebih daripada 20 tahun).

2.4.3. Dalam Mesyuarat JKTPA pada 1 Julai 2004 beberapa keputusan telah diambil iaitu:

- i. KHEDN dan agensi-agensinya dibawahnya mengambil tindakan mengkaji terhadap cadangan-cadangan berikut:
 - proses pengeluaran Sijil Kelahiran dan Kad Pengenalan oleh JPN perlu disegerakan. Ini akan dapat mengurangkan bilangan mereka-mereka yang tidak mempunyai dokumen yang sah.

- JPN perlu menubuhkan unit khas bagi memproses semua 9,328 permohonan lewat Sijil Kelahiran dan Kad Pengenalan dalam satu tempoh penyelesaian yang ditetapkan supaya ianya tidak berlarutan tanpa kesudahannya.
- JPN perlu mengkaji proses pendaftaran untuk mendapat Sijil Kelahiran atau Kad Pengenalan bagi penduduk-penduduk di kawasan pedalaman dan terpencil di Negeri Sabah, dapat dipermudah dan dipercepatkan.
- proses temuduga yang dijalankan oleh JPN untuk mendapatkan keterangan saksi-saksi dikaji semula akan keberkesanannya dan mencari kaedah alternatif yang lebih mudah dan boleh diterima di dalam menentukan taraf kewarganegaraan pemohon.
- selepas JPN menemuduga dan mendapati pemohon bukan rakyat Negeri Sabah, maka pemohon perlu diserahkan kepada Jabatan Imigresen untuk membuat tindakan susulan menghantar pulang ke negara asal mereka dengan segera.
- bagi mereka yang telah disahkan tidak mempunyai kerakyatan mana-mana negara, Kementerian Hal Ehwal Dalam Negeri perlu membuat keputusan dengan segera sama ada untuk diberikan kerakyatan kepada mereka atau sebaliknya.
- JIM Sabah dan Kementerian Hal Ehwal Dalam Negeri perlu mempercepatkan proses pemberian status penduduk tetap atau kerakyatan kepada mereka yang mempunyai Kad Pengenalan Hijau (40 ribu) dan status pelarian (55 ribu) supaya masalah tidak berlarutan kepada anak-anak mereka untuk mendapat Sijil Kelahiran dan Kad Pengenalan, dan
- tindakan-tindakan penguatkuasaan secara bersepadu antara JIM, PDRM, Bahagian

Keselamatan Negara, JPN dan lain-lain agensi berkaitan perlu ditingkatkan dan berterusan untuk mencegah rakyat negara asing tinggal lebih lama di Negeri Sabah tanpa dokumen yang sah.

- ii. menubuhkan satu pasukan '*Task Force*' yang dilengkapi dengan kakitangan, peralatan dan kemudahan yang mencukupi bagi membantu menyelesaikan masalah untuk memproses permohonan Sijil Kelahiran dan Kad Pengenalan yang masih tertunggak.
- iii. JPN dan Jabatan Imigresen membuat permohonan untuk menambah jawatan bagi pejabat-pejabat yang berada di kawasan terpencil di mana pada masa ini dikendalikan oleh seorang kakitangan sahaja.

2.4.4. JPN telah mengambil tindakan-tindakan antaranya:

- i. untuk menyelesaikan kira-kira 10,000 permohonan kad pengenalan yang tertangguh menjelang bulan Mei 2005. JPN Sabah telah dapat memproses kira-kira 100 permohonan setiap hari dan JPN merasa tidak perlu ditubuhkan '*task force*' untuk menangani masalah ini;
- ii. JPN Sabah juga telah dapat memproses 25,000 permohonan penukaran Kad Pengenalan lama kepada MyKad; dan
- iii. JPN Sabah telah menubuhkan satu pasukan bagi menyelesaikan tunggakan Daftar Lewat Kelahiran sejak bulan November 2004. Jumlah tunggakan Daftar Lewat Kelahiran sehingga Oktober 2004 ialah sebanyak 7,015 permohonan, sebanyak 2,133 permohonan telah diproses dimana 1,999 permohonan telah diluluskan dan 134 ditolak. Baki permohonan sebanyak 4,882 akan diselesaikan pada bulan Jun 2005.

2.4.5. Jabatan Imigresen Malaysia Negeri Sabah telah memaklumkan bahawa tindakan penguatkuasaan secara bersepadu termasuk Ops Nyah antara Jabatan Imigresen

dengan agensi-agensi lain memang sentiasa diberi perhatian berat dan diutamakan. Tujuannya adalah untuk mencegah dan mengurangkan kegiatan pendatang tanpa izin termasuk kesalahan warga asing yang tinggal lebih masa. Dari bulan Januari hingga September 2004, sebanyak 38 operasi bersepadu telah dilaksanakan yang menghasilkan tangkapan seramai 429 orang yang melakukan pelbagai kesalahan di bawah perundangan Imigresen. Tindakan ini akan dipertingkatkan lagi pada masa-masa akan datang bagi membendung masalah pendatang tanpa izin.

2.4.6. Jabatan Imigresen Malaysia Negeri Sabah juga telah memaklumkan bahawa permohonan perjawatan baru telahpun dikemukakan ke Ibu Pejabat di Putrajaya.

2.5. Kelewatan Pembayaran Balik Baki Kredit Cukai Pendapatan.

2.5.1. Banyak aduan diterima oleh BPA tentang kelewatan LHDN mengembalikan baki kredit cukai pendapatan akibat potongan lebihan PCB.

Keadaan ini mungkin berlaku kerana LHDN berurusan dengan hampir 3.9 juta pembayar cukai setiap tahun. Tempoh masa untuk bayaran balik baki tersebut kebiasaannya antara 1 ½ bulan - 1½ tahun dan bagi kes terpencil sehingga 5 tahun baru bayaran balik diterima. Jumlah terlibat kurang RM100.00 sehingga RM7,978.44.

2.5.2. Mesyuarat JKTPA telah bersetuju dengan langkah-langkah yang diambil oleh LHDN untuk mempercepatkan proses bayaran balik baki kredit cukai pendapatan seperti berikut :

- i. vot bayaran balik Akaun Panjar Khas (*Impressed Account*) diwujudkan khusus untuk kes-kes pembayaran balik individu kurang daripada RM10,001.00. Mulai 21 Jun 2004 LHDN telah mengeluarkan cek dalaman;
- ii. menurunkan Kadar Potongan Cukai Berjadual (PCB);
- iii. melaksanakan '*up-front validation*';

- iv. perlantikan Pegawai Perhubungan Awam Cawangan (PPAC) seramai 37 orang;
- v. penubuhan Unit-Unit Pungutan di Cawangan;
- vi. memberi Keutamaan Kepada Aduan;
- vii. meningkat prestasi dan proses kerja dimana suatu sistem komputer, *Integrated Tax Assessment and Collection System for Salaried Group (INTACTSG)* yang telah beroperasi mulai 21 November 2002. Mengurangkan tempoh mengendalikan permohonan pembayaran balik cukai dapat diproses dengan lebih cepat secara atas talian (*on-line*) dan diuruskan oleh cawangan; dan
- viii) pindaan kepada Penyata Akaun Cukai Pendapatan supaya mudah difaham oleh pembayar cukai.

2.6. Permasalahan Perkhidmatan Pelanggan Di Klinik Kesihatan Di Putrajaya.

- 2.6.1. BPA telah menerima aduan mengenai kakitangan Kerajaan semasa mendapat rawatan berkelakuan kurang sopan terhadap kakitangan di Klinik Kesihatan Putrajaya sehingga memberi tekanan kerja kepada kakitangan klinik tersebut.
- 2.6.2. Kelakuan kurang sopan ini wujud kerana pelanggan beranggapan masa menunggu untuk mendapatkan sesuatu perkhidmatan terlalu lama.
- 2.6.3 Dalam Mesyuarat JKTPA, beberapa keputusan telah dibuat iaitu :
 - i. perlunya pengisian penuh perjawatan yang sedia ada iaitu sebanyak 20 jawatan (25%) yang masih kosong;
 - ii. pengurusan pelanggan yang baik seperti sistem temujanji terutama kepada Pegawai Kanan Kerajaan dikaji;
 - iii. pelanggan boleh dihubungi melalui telefon bila tiba giliran rawatan ke atas mereka untuk mengelakkan masa menunggu yang panjang;

- iv. mengadakan ruangan khas untuk Pegawai Kanan Kerajaan, Golongan Istimewa dan Warga Emas;
- v. perlu disegerakan pembinaan Klinik Kesihatan tambahan seperti yang dirancang untuk kegunaan penduduk Putrajaya selaras dengan pertambahan penduduk;
- vi. bagi menghadapi pertambahan penduduk Putrajaya yang berlaku pada masa ini, Kementerian Kesihatan diminta mengkaji kemungkinan mengadakan perkhidmatan di klinik Putrajaya pada waktu malam; dan
- vii. Ketua Jabatan diminta mengambil tindakan susulan ke atas kakitangannya yang bermasalah yang dirujuk oleh pihak pengurusan Klinik Kesihatan Putrajaya dengan memberi nasihat kepada mereka.

2.6.4 Beberapa langkah telah diambil oleh Kementerian Kesihatan bagi melaksanakan keputusan JKTPA iaitu:

- i. telah mengisi semua jawatan yang kosong kecuali Pembantu Tadbir;
- ii. sistem temujanji memang telah lama diamalkan untuk kes-kes ulangan. Sistem temujanji ini juga akan dikembangkan kepada Pegawai Kanan Kerajaan samada secara datang sendiri atau melalui telefon;
- iii. seorang Jururawat Masyarakat telahpun dikenal pasti untuk menjalankan tugas tersebut;
- iv. Bagi Pegawai Kanan Kerajaan satu klinik khas bertempat di tingkat bawah dan berasingan dengan pelanggan-pelanggan lain telahpun ditubuhkan. Klinik ini akan dikendalikan oleh seorang Pakar Perubatan Keluarga secara bergilir-gilir. Bagi golongan istimewa dan warga emas, mereka akan diberikan laluan khas di ruang klinik sedia ada di tingkat atas;
- v. pembinaan tambahan Klinik Kesihatan akan dibuat pada tahun 2005;
- vi. bersetuju untuk menimbangakan pendekatan sistem 'on call' dimana beberapa anggota yang penting

seperti Pegawai Perubatan dan Pembantu Perubatan seperti lazim diamalkan di Klinik Kesihatan Luar Bandar yang ada menyediakan kemudahan kuaters untuk anggota yang terlibat dengan sistem tersebut; dan

- vii. kakitangan yang bermasalah telah dikenalpasti dan telah pun diberi kaunseling oleh Pakar Perubatan Keluarga. Mereka juga telah dihantar mengikuti kursus 'PERKASA' untuk tujuan membina semangat setiakawan dan sikap mesra serta prihatin terhadap pelanggan.

BAB 3

KATEGORI ADUAN

1. KATEGORI ADUAN TERHADAP PERKHIDMATAN AWAM

1.1. BPA telah mengklasifikasikan aduan-aduan yang diterima kepada sepuluh (10) kategori aduan. Kategori-kategori aduan tersebut adalah:-

1.1.1. Kelewatan / Tiada Tindakan

- Tidak memenuhi janji Piagam Pelanggan.
- Tidak menjawab permohonan, pertanyaan / aduan daripada pengadu.

1.1.2. Tindakan Tidak Adil

- Tidak saksama
- Keputusan yang tidak konsisten dengan amalan biasa.
- Persepsi pengadu.

1.1.3. Kekurangan Kemudahan Awam

- Kemudahan asas yang diperlukan oleh orang awam seperti:-
 - i. Balai Polis, Balai Bomba, sekolah, tempat ibadat, pasar dan lain-lain.
 - ii. Bekalan air, tong sampah, telefon, elektrik, lampu jalan, bonggol, longkang dan lain-lain.

1.1.4. Kepincangan Perlaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang-undang

- Dasar / Undang-undang yang ketinggalan zaman.
- Undang-undang / peraturan yang tidak lengkap dan sempurna seperti tiada peruntukan penguatkuasaan.

1.1.5. Salahguna Kuasa / Penyelewengan

- Melibatkan Ketua Jabatan atau Pegawai yang diberi kuasa seperti urusan tender, permohonan tanah, kelulusan permit, lesen, penguatkuasa undang-undang secara pilih kasih atau "*favouritism*".
- Persepsi pengadu.

1.1.6. Salahlaku Anggota Awam

- Melibatkan individu.
- Tatatertib / disiplin.
- Kecuaian.

1.1.7. Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan

- Tidak mengikut Manual Prosedur Kerja (MPK) / proses serta aliran kerja yang ditetapkan / manual kualiti ISO MS 9000 yang ditetapkan.

1.1.8. Kegagalan Penguatkuasaan

- Melibatkan Jabatan / Agensi Kerajaan menguatkuasakan undang-undang dan mempunyai Pegawai Penguatkuasa seperti Pihak Berkuasa Tempatan (PBT), Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP) dan Polis Diraja Malaysia.

1.1.9. Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan

- Perkhidmatan kaunter dan telefon.
- Penyelenggaraan yang tidak dibuat.
- Tidak sopan melayan pelanggan.
- Kualiti perkhidmatan / penyelenggaraan yang rendah atau tidak mengikut piawaian serta jadual yang telah ditetapkan.
- Pengangkutan awam yang tidak memuaskan.
- Tanda arah yang tidak jelas.

1.1.10. Pelbagai Aduan

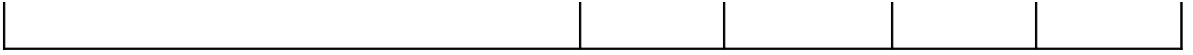
- Memohon maklumat / penjelasan / bantuan.
- Aduan yang tidak melibatkan agensi Kerajaan.
- Kes aduan yang tidak termasuk kategori lain.

2. KEDUDUKAN KATEGORI ADUAN TERHADAP PERKHIDMATAN AWAM

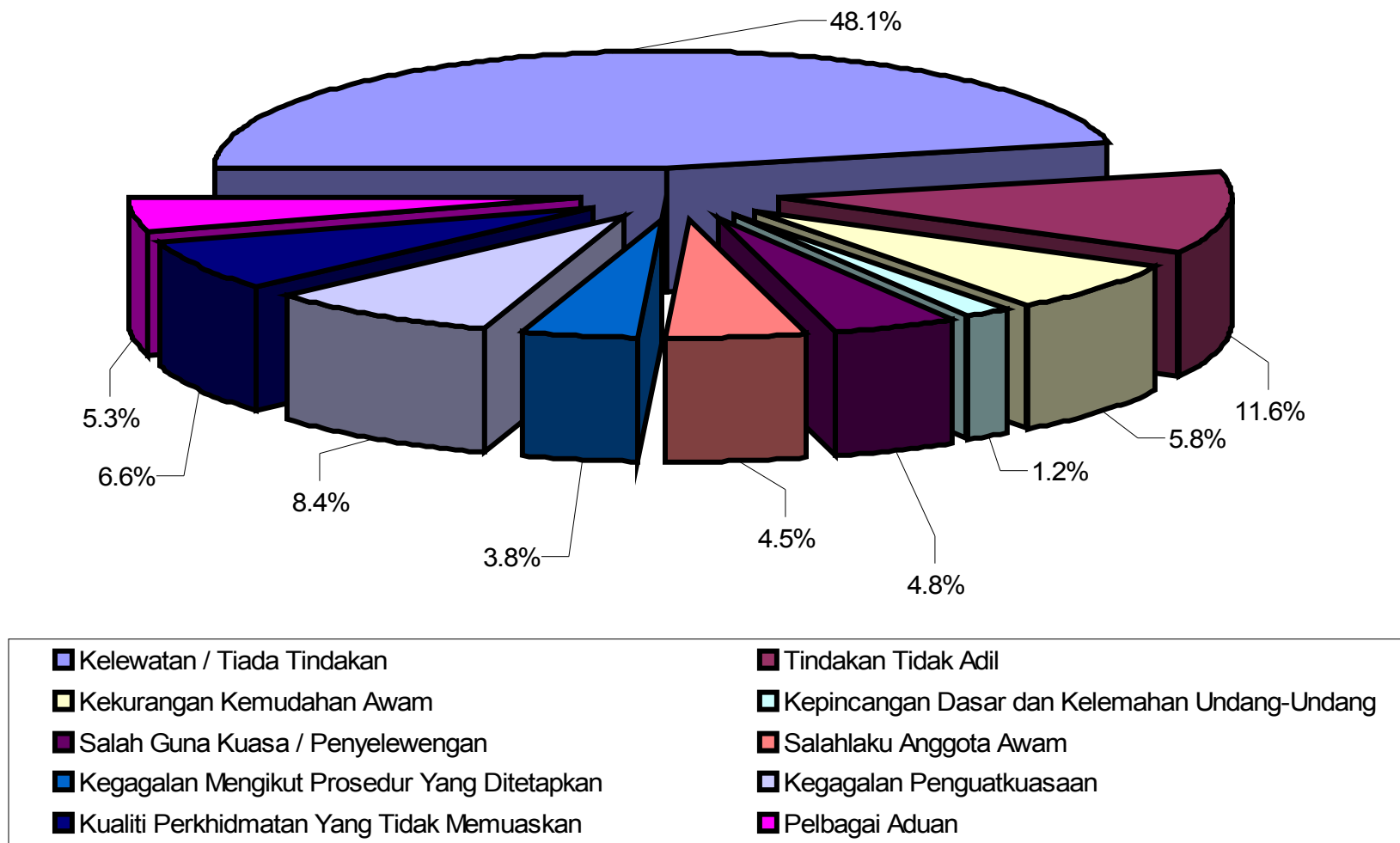
2.1. **Jadual V** di bawah menunjukkan kategori aduan yang disiasat pada tahun 2004. Adalah didapati kategori **kelewatan atau tiada tindakan** merupakan kategori aduan yang tertinggi diterima iaitu 48.1% terhadap Kementerian dan 40.7% terhadap Pentadbiran Kerajaan Negeri. Kadar aduan bagi kategori tersebut telah menurun jika dibandingkan pada tahun 2003 iaitu 52.1% dan 47.7% bagi Kementerian dan Pentadbiran Kerajaan Negeri. Kategori aduan kedua tertinggi bagi Kementerian ialah mengenai **tindakan tidak adil** (11.6%) dan kategori ketiga tertinggi ialah mengenai **kegagalan Penguatkuasaan** (8.4%). Bagi Pentadbiran Kerajaan Negeri pula, aduan yang kedua tertinggi ialah mengenai **kegagalan penguatkuasaan** (19.2%), diikuti dengan kategori ketiga tertinggi iaitu **tindakan tidak adil** (13.2%).

Jadual VI
Kategori Aduan Terhadap Perkhidmatan Awam

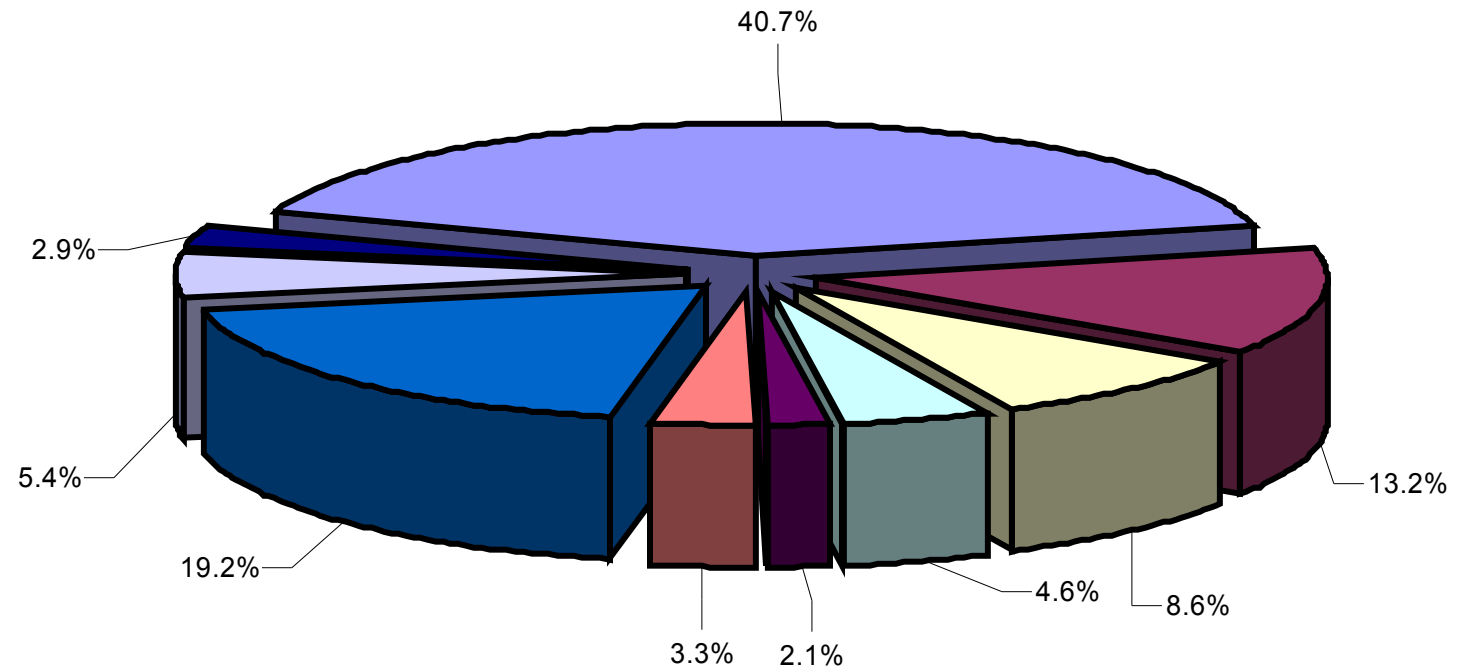
Kategori Aduan	Kementerian (%)		Negeri (%)	
	2004	2003	2004	2003
Kelewatan/Tiada Tindakan	48.1	52.1	40.7	47.7
Tindakan Tidak Adil	11.6	12.7	13.2	10.9
Kekurangan Kemudahan Awam	5.8	4.6	8.6	9.8
Kepincangan Pelaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang-undang	1.2	0.5	-	0.3
Salahguna Kuasa/Penyelewengan	4.8	2.8	4.6	3.4
Salahlaku Anggota Awam	4.5	5.1	2.1	1.2
Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan	3.8	2.4	3.3	1.8
Kegagalan Penguatkuasaan	8.4	6.8	19.2	15.2
Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan	6.6	5.6	5.4	6.1
Pelbagai Aduan	5.3	7.4	2.9	3.6



**Kategori Aduan Terhadap Perkhidmatan Awam
Bagi Kementerian Pada Tahun 2004**



**Kategori Aduan Terhadap Perkhidmatan Awam
Bagi Pentadbiran Kerajaan Negeri Pada Tahun 2004**



- Kelewatan / Tiada Tindakan
- Kekurangan Kemudahan Awam
- Salah laku Anggota Awam
- Kegagalan Penguatkuasaan
- Pelbagai Aduan

- Tindakan Tidak Adil
- Salah Guna Kuasa / Penyelewengan
- Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan
- Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan

3. Pada tahun 2004, kedudukan aduan terhadap **Kementerian-kementerian** telah dibahagi kepada **dua tempoh** iaitu bermula **1 Januari 2004 hingga 31 Mac 2004** dan **1 April 2004 hingga 31 Disember 2004** berdasarkan penyusunan semula Kementerian-kementerian oleh Y.A.B. Perdana Menteri selepas pilihanraya umum. Bagaimanapun Pentadbiran Kerajaan Negeri tidak mengalami apa-apa perubahan.
4. Bagi memperincikan aduan mengikut 10 kategori yang ditetapkan, BPA hanya memilih Kementerian-kementerian dan Pentadbiran Kerajaan Negeri yang menerima aduan tertinggi. Bagi Kementerian-kementerian dan Pentadbiran Kerajaan Negeri yang tidak termasuk dalam analisis ini, statistik terperinci adalah seperti di **Lampiran III, Lampiran IV dan Lampiran V**.
5. **ANALISIS KATEGORI ADUAN MENGIKUT KEMENTERIAN-KEMENTERIAN DAN AGENSI-AGENCI DI BAWAHNYA**

5.1. **KELEWATAN/TIADA TINDAKAN**

- 5.1.1. Bagi tempoh **1 Januari 2004 hingga 31 Mac 2004**, sejumlah 262 aduan diterima oleh BPA terhadap Kementerian-kementerian di bawah kategori kelewatan / tiada tindakan. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 248 atau 94.7% aduan telah dapat diselesaikan di mana 154 atau 62.1% aduan berasas dan bakinya sebanyak 94 atau 37.9% adalah tidak berasas.

Kementerian Dalam Negeri (KDN)

- 5.1.2. menerima sebanyak 57 aduan dan 56 atau 98.2% aduan telah diselesaikan. Bagi aduan yang telah diselesaikan, sebanyak 29 atau 51.8% adalah berasas.

- 5.1.3. Di antara agensi-agensi di bawah KDN yang menerima aduan di bawah kategori ini ialah seperti berikut:-

- i. Polis Diraja Malaysia (PDRM)
 - Daripada 32 aduan yang diterima oleh PDRM, sebanyak 31 atau 96.9% aduan telah berjaya diselesaikan dan 17 atau 54.8% adalah aduan berasas.
- ii. Jabatan Pendaftaran Negara (JPN)

- JPN telah menerima sebanyak 16 aduan dan kesemua aduan telah berjaya diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 7 atau 43.8% aduan adalah berasas.

5.1.4. Di antara isu-isu yang dibangkitkan terhadap KDN di bawah kategori ini adalah seperti berikut:-

- a. kelewatan memproses penukaran kad pengenalan dan pengesahan cabutan kad pengenalan;
- b. kelewatan untuk membaiki kesilapan nama dalam kad pengenalan;
- c. kelewatan mengeluarkan permohonan dokumen kemalangan;
- d. tiada tindakan diambil ke atas laporan polis; dan
- e. kelewatan memproses permohonan perakuan taraf penduduk tetap.

Kementerian Kewangan

5.1.5. menerima sebanyak 49 aduan di bawah kategori kelewatan / tiada tindakan dan kesemua aduan dapat diselesaikan. Daripada jumlah ini, sebanyak 40 atau 81.6% aduan adalah berasas.

5.1.6. Di antara agensi-agensi di bawah Kementerian Kewangan yang menerima aduan di bawah kategori ini adalah seperti berikut:-

- i. Lembaga Hasil Dalam Negeri (LHDN)
 - LHDN telah menerima sebanyak 18 aduan dan kesemua aduan telah dapat diselesaikan. Daripada jumlah ini, 12 atau 66.7% aduan adalah berasas.
- ii. Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP)
 - KWSP pula menerima sebanyak 13 aduan dan kesemua aduan telah diselesaikan. Dari jumlah

ini, sebanyak 12 atau 92.3% aduan adalah berasas.

iii. Bahagian Pinjaman Perumahan Kerajaan (BPP)

- BPP telah menerima sebanyak 12 aduan dan kesemua aduan telah diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 10 atau 83.3% aduan adalah berasas.

5.1.7. Di antara perkara-perkara yang diadukan kepada Kementerian Kewangan dan agensi-agensi di bawahnya untuk kategori ini adalah seperti berikut:-

- a. kelewatan bayaran balik baki kredit cukai pendapatan;
- b. kelewatan atau kegagalan majikan mencarum dengan KWSP;
- c. kelewatan menerima tuntutan bayaran balik wang pinjaman perumahan;
- d. kelewatan memulangkan balik borang pindahtanah harta tanah; dan
- e. kelewatan memproses permohonan pengeluaran wang simpanan KWSP.

Jabatan Perdana Menteri (JPM)

5.1.8. menerima sebanyak 42 aduan di bawah kategori kelewatan / tiada tindakan di mana 40 atau 95.2% aduan telah dapat diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 2 atau 5% aduan adalah berasas.

5.1.9. Di antara agensi-agensi di bawah JPM yang menerima aduan di bawah kategori ini adalah seperti berikut:-

i. Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA)

- JPA telah menerima sebanyak 15 aduan dan kesemua aduan telah dapat diselesaikan. Daripada jumlah ini, 7 atau 46.7% aduan adalah berasas.

ii. Pejabat Mahkamah Persekutuan (MAH)

- MAH pula menerima sebanyak 10 aduan dan 9 atau 90% aduan telah diselesaikan. Daripada jumlah ini, sebanyak 5 atau 55.6% aduan adalah berasas.

5.1.10. Di antara perkara-perkara yang diadukan kepada JPM dan agensi-agensi di bawahnya untuk kategori ini adalah seperti berikut:-

- a. kelewatan menerima pencen;
- b. kelewatan membuat bayaran saguhati kepada pesara;
- c. kelewatan perbicaraan kes oleh Mahkamah Majistret;
- d. kelewatan Mahkamah mengeluarkan surat kuasa mentadbir; dan
- e. kelewatan bayaran balik pemiutang penghakiman.

5.1.11. Bagi tempoh **1 April 2004 hingga 31 Disember 2004**, sejumlah 631 aduan diterima oleh BPA terhadap Kementerian-kementerian di bawah kategori kelewatan / tiada tindakan. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 499 atau 79.1% aduan telah dapat diselesaikan di mana 254 atau 50.9% aduan berasas dan bakinya sebanyak 245 atau 49.1% adalah tidak berasas.

Kementerian Keselamatan Dalam Negeri

5.1.12. menerima sebanyak 118 aduan dan 92 atau 78% aduan telah diselesaikan. Bagi aduan yang telah diselesaikan, sebanyak 33 atau 35.9% adalah berasas.

5.1.13. Di antara agensi-agensi di bawah Kementerian Keselamatan Dalam Negeri yang menerima aduan di bawah kategori ini adalah seperti berikut:-

i. Polis Diraja Malaysia (PDRM)

- Daripada 114 aduan yang diterima oleh PDRM, sebanyak 88 atau 77.2% aduan telah

berjaya diselesaikan dan 33 atau 37.5% adalah aduan berasas.

ii. Jabatan Penjara

- Jabatan Penjara telah menerima sebanyak 2 aduan dan kesemua aduan telah berjaya diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, masing-masing 1 aduan adalah berasas dan tidak berasas.

iii. Agensi Dadah Kebangsaan (ADK) dan Bahagian-bahagian di Kementerian

- ADK dan Bahagian-bahagian di Kementerian masing-masing menerima 1 aduan dan kesemua aduan telah diselesaikan.

5.1.14. Di antara isu-isu yang dibangkitkan terhadap Kementerian Keselamatan Dalam Negeri di bawah kategori ini adalah seperti berikut:-

- a. kelewatan menerima maklumbalas terhadap permohonan Laporan Kemalangan;
- b. kelewatan menerima keputusan rayuan untuk mendapatkan wang saguhati bekas Polis;
- c. kelewatan mengambil tindakan ke atas aduan-aduan terhadap lori-lori yang dipandu dengan laju;
- d. kelewatan memproses surat rayuan tindakan tatatertib; dan
- e. kelewatan mengambil tindakan ke atas aduan mengenai gangguan seksual, mencarut dan ragut.

Kementerian Hal Ehwal Dalam Negeri

5.1.15. menerima sebanyak 81 aduan dan 74 atau 91.4% aduan telah diselesaikan. Bagi aduan yang telah diselesaikan, sebanyak 28 atau 37.8% adalah berasas.

5.1.16. Di antara agensi-agensi di bawah Kementerian Keselamatan Dalam Negeri yang menerima aduan di bawah kategori ini ialah seperti berikut:-

i. Jabatan Pendaftaran Negara (JPN)

- Daripada 56 aduan yang diterima oleh PDRM, sebanyak 51 atau 91.1% aduan telah berjaya diselesaikan dan 22 atau 43.1% adalah aduan berasas.

ii. Jabatan Imigresen

- Jabatan Imigresen telah menerima sebanyak 19 aduan dan 17 atau 89.5% aduan telah berjaya diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 13 atau 76.5% aduan adalah tidak berasas.

iii. Bahagian-bahagian di Kementerian

- Bahagian-bahagian di Kementerian menerima sebanyak 4 aduan di bawah kategori ini dan telah berjaya diselesaikan. Daripada jumlah tersebut 3 atau 75% aduan adalah berasas.

5.1.17. Di antara isu-isu yang dibangkitkan terhadap Kementerian Hal Ehwal Dalam Negeri di bawah kategori ini adalah seperti berikut:-

- a. kelewatan memproses permohonan penyemakan teks Al-Quran;
- b. kelewatan untuk mendapat Mykad;
- c. kelewatan memproses permohonan pemulangan semula wang deposit;
- d. kelewatan memproses permohonan pendaftaran sebagai agensi pengambilan pekerja asing; dan
- e. kelewatan mendapatkan Sijil Kelahiran.

Kementerian Kewangan

5.1.18. menerima sebanyak 78 aduan di bawah kategori kelewatan / tiada tindakan dan 72 atau 92.3% aduan dapat diselesaikan. Daripada jumlah ini, sebanyak 46 atau 63.9% aduan adalah berasas.

5.1.19. Di antara agensi-agensi di bawah Kementerian Kewangan yang menerima aduan di bawah kategori ini adalah seperti berikut:-

- i. Lembaga Hasil Dalam Negeri (LHDN)
 - LHDN telah menerima sebanyak 35 aduan dan telah dapat diselesaikan. Daripada jumlah ini, 23 atau 65.7% aduan adalah berasas.
- ii. Bahagian Pinjaman Perumahan Kerajaan (BPP)
 - BPP telah menerima sebanyak 17 aduan di mana 16 atau 94.1% aduan telah diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 10 atau 62.5% aduan adalah berasas.
- iii. Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP)
 - KWSP pula menerima sebanyak 15 aduan dan sebanyak 12 atau 80% aduan telah diselesaikan. Dari jumlah ini, sebanyak 7 atau 58.3% aduan adalah berasas.

5.1.20. Di antara perkara-perkara yang diadukan kepada Kementerian Kewangan dan agensi-agensi di bawahnya untuk kategori ini adalah seperti berikut:-

- a. kelewatan membuat pembayaran tuntutan balik baki kredit cukai pendapatan;
- b. kelewatan menerima surat pelepasan gadaian;
- c. kelewatan memproses permohonan penyata bayaran pinjaman perumahan;
- d. kelewatan mendapat bayaran balik wang terlebih bayar; dan
- e. kelewatan atau kegagalan majikan mencarum KWSP.

Jabatan Perdana Menteri (JPM)

- 5.1.21. menerima sebanyak 76 aduan di bawah kategori kelewatan / tiada tindakan di mana 48 atau 63.2% aduan telah dapat diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 26 atau 54.2% aduan adalah berasas.

5.2. TINDAKAN TIDAK ADIL

- 5.2.1. Dalam tempoh **1 Januari 2004 hingga 31 Mac 2004**, Kementerian dan agensi-agensi di bawahnya telah menerima sebanyak 56 aduan di bawah kategori tindakan tidak adil. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 54 atau 96.4% aduan telah diselesaikan dan 17 atau 31.5% aduan adalah berasas, manakala 37 atau 68.5% adalah tidak berasas.

Kementerian Pendidikan

- 5.2.2. menerima sebanyak 14 aduan di bawah kategori ini dan sebanyak 13 atau 92.9% aduan telah diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 9 atau 69.2% aduan adalah tidak berasas manakala 4 atau 30.8% aduan adalah berasas.

- 5.2.3. Di antara agensi-agensi di bawah Kementerian Pendidikan yang menerima aduan di bawah kategori ini adalah seperti berikut:-

i. Jabatan Pendidikan Negeri (JPN)

- JPN menerima sebanyak 10 aduan dan sebanyak 9 atau 90% aduan telah dapat diselesaikan. Daripada jumlah ini, 3 atau 33.3% aduan adalah berasas dan 6 atau 66.7% aduan tidak berasas.
- Kebanyakan aduan-aduan yang diterima adalah berkaitan dengan:-
 - a. kegagalan untuk memasuki ke sekolah berasrama penuh;
 - b. penindasan pelajar oleh guru; dan
 - c. aduan terhadap Guru Besar yang mengamalkan sikap pilih kasih.

ii. Bahagian-bahagian di Kementerian

- Bahagian-bahagian di Kementerian menerima 2 aduan dan setelah disiasat didapati 1 aduan berasas dan 1 tidak berasas.

iii. Jabatan Pendidikan Swasta (JPS) dan Universiti Utara Malaysia (UUM)

- JPS dan UUM masing-masing menerima 1 aduan. Kesemua aduan telah diselesaikan dan tidak berasas

Kementerian Kewangan

5.2.4. menerima sebanyak 9 aduan di bawah kategori ini dan kesemua aduan telah diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, 6 atau 66.7% aduan adalah tidak berasas manakala 3 atau 33.3% aduan adalah berasas.

5.2.5. Di antara agensi di bawah Kementerian Kewangan yang menerima aduan di bawah kategori ini adalah seperti berikut:-

i. LHDN

- LHDN telah menerima sebanyak 5 aduan dan kesemua telah diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, 4 atau 80% aduan adalah tidak berasas.

ii. KWSP

- KWSP pula menerima 2 aduan dan kesemua aduan ini telah diselesaikan. Daripada jumlah ini, masing-masing 1 adalah berasas dan tidak berasas.
- Isu yang berbangkit adalah seperti:-
 - a. tuntutan bayaran balik wang pembelian komputer;
 - b. tidak berpuashati terhadap bank kerana nama disenaraihitam;

- c. tidak berpuashati dengan LHDN berhubung pembatalan tawaran perlantikan ke jawatan Perkhidmatan Penolong Eksekutif; dan
- d. masalah cukai pendapatan yang dikenakan tidak setimpal dengan pendapatan yang diperolehi.

Jabatan Perdana Menteri

- 5.2.6. menerima sebanyak 7 aduan di bawah kategori ini dan sebanyak 6 atau 85.7% aduan telah dapat diselesaikan.
- 5.2.7. Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL) telah menerima sebanyak 4 aduan di bawah kategori ini. Kesemua aduan telah diselesaikan dan 3 atau 75% aduan adalah berasas.
- 5.2.8. Antara isu yang dibangkitkan adalah seperti tidak berpuashati dengan pihak pengurusan Stesen Sentral, kewujudan kedai makan 24 jam yang mengganggu ketenteraman penduduk dan tidak berpuashati dengan bayaran tempat letak kereta.
- 5.2.9. Bagi tempoh **1 April hingga 31 Disember 2004**, di bawah kategori tindakan tidak adil, Kementerian dan agensi-agensi di bawahnya telah menerima sebanyak 159 aduan di bawah kategori tindakan tidak adil. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 118 atau 74.2% aduan telah diselesaikan dan 26 atau 22% aduan adalah berasas, manakala 92 atau 78% adalah tidak berasas.

Kementerian Keselamatan Dalam Negeri

- 5.2.10. menerima sebanyak 16 aduan di bawah kategori ini dan sebanyak 10 atau 62.5% aduan telah diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, kesemua aduan adalah tidak berasas.
- 5.2.11. Di antara agensi-agensi di bawah Kementerian Keselamatan Dalam Negeri yang menerima aduan di bawah kategori ini adalah seperti berikut:-
 - i. Polis Diraja Malaysia (PDRM)

- PDRM menerima sebanyak 14 aduan dan sebanyak 8 atau 57.1% aduan telah dapat diselesaikan. Daripada jumlah ini, kesemua aduan tidak berasas.

ii. Jabatan Penjara

- Jabatan Penjara menerima 12 aduan dan hanya 2 atau 16.7% aduan telah diselesaikan tetapi didapati tidak berasas.

Jabatan Perdana Menteri

5.2.12. menerima sebanyak 15 aduan di bawah kategori ini dan sebanyak 8 atau 53.3% aduan telah dapat diselesaikan.

5.2.13. JPA telah menerima sebanyak 7 aduan di bawah kategori ini dan 5 atau 71.4% aduan telah diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, hanya 1 aduan adalah berasas dan aduan tersebut ialah rayuan pengiraan ganjaran pencen.

Kementerian Pelajaran

5.2.14. menerima sebanyak 9 aduan di bawah kategori ini dan kesemua aduan telah diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, 6 atau 66.7% aduan adalah tidak berasas manakala 3 atau 33.3% aduan adalah berasas.

5.2.15. Di antara agensi di bawah Kementerian Pelajaran yang menerima aduan di bawah kategori ini adalah seperti berikut:-

i. Jabatan Pelajaran

- Jabatan Pelajaran telah menerima sebanyak 9 aduan dan sebanyak 7 atau 77.8% telah diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, 3 atau 42.9% aduan adalah tidak berasas.

ii. Bahagian-bahagian di Kementerian

- Bahagian-bahagian di Kementerian menerima 4 aduan dan 3 atau 75% aduan ini telah diselesaikan. Daripada jumlah ini, sebanyak 1 atau 33.3% aduan adalah berasas.

iii) Jabatan Perpustakaan Negara dan Jabatan Pendidikan Khas (JPK)

- Jabatan Perpustakaan Negara dan JPK masing-masing menerima 1 aduan dan kesemua aduan telah diselesaikan dan didapati tidak berasas.

5.2.16. Isu-isu yang berbangkit antara lain adalah seperti:-

- a. tempoh permohonan biasiswa bagi pelajar Tingkatan 6 terlalu singkat;
- b. rungutan oleh guru sandaran yang dianaktirikan;
- c. aduan mengenai ketidakadilan berhubung dengan urusan Mesyuarat Agung PIBG; dan
- d. aduan ketidakadilan berlaku dalam urusan pertukaran sekolah.

5.3. **KEKURANGAN KEMUDAHAN AWAM**

- 5.3.1. Bagi tempoh **1 Januari 2004 hingga 31 Mac 2004**, Kementerian dan agensi-agensi di bawahnya telah menerima 13 aduan di bawah kategori kekurangan kemudahan awam dan sebanyak 12 atau 92.3% aduan telah dapat diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 8 atau 66.7% adalah aduan berasas dan 4 atau 33.3% aduan adalah tidak berasas.

Kementerian Tenaga, Komunikasi dan Multimedia

- 5.3.2. menerima 5 aduan dan sebanyak 4 atau 80% telah dapat diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, 3 atau 75% aduan adalah berasas.
- 5.3.3. Di antara agensi-agensi di bawah Kementerian Tenaga, Komunikasi dan Multimedia yang menerima aduan di bawah kategori ini adalah seperti berikut:-

- i. Syarikat Telekom Malaysia (STM)

- STM telah menerima sebanyak 3 aduan dan kesemua aduan telah diselesaikan. Daripada jumlah ini, sebanyak 2 atau 66.7% aduan adalah berasas.

ii. Tenaga Nasional Berhad (TNB) dan Jabatan Pos (POS)

- TNB dan POS masing-masing telah menerima sebanyak 1 aduan dan aduan terhadap POS telah diselesaikan dan berasas.

5.3.4. Di antara perkara yang diadu terhadap Kementerian Tenaga, Komunikasi dan Multimedia di bawah kategori ini adalah seperti permohonan untuk diadakan talian tetap telefon dan permohonan pembinaan sebuah Pejabat Pos.

5.3.5. **Kementerian Kerja Raya** pula menerima sebanyak 2 aduan iaitu terhadap Jabatan Kerja Raya dan kesemua aduan telah diselesaikan dan didapati berasas.

5.3.6. Isu yang berbangkit adalah seperti kebocoran paip air yang tidak dibaiki dan Lebuharaya Pasir Gudang yang tidak disenggarakan dengan baik.

Kementerian Pertanian

5.3.7. menerima sebanyak 2 aduan iaitu terhadap Jabatan Pengairan dan Saliran dan kesemua aduan telah diselesaikan dan tidak berasas.

5.3.8. Sepanjang tempoh **1 April hingga 31 Disember 2004**, Kementerian dan agensi-agensi di bawahnya telah menerima 95 aduan di bawah kategori kekurangan kemudahan awam dan sebanyak 72 atau 75.8% aduan telah dapat diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 49 atau 68.1% adalah aduan berasas dan 23 atau 31.9% aduan adalah tidak berasas.

Kementerian Kerja Raya

5.3.9. menerima 95 aduan dan sebanyak 72 atau 75.8% telah dapat diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, 49 atau 68.1% aduan adalah berasas.

5.3.10. Di antara agensi-agensi di bawah Kementerian Kerja Raya yang menerima aduan di bawah kategori ini adalah seperti berikut:-

- i. Jabatan Kerja Raya (JKR)
 - JKR telah menerima sebanyak 27 aduan dan sebanyak 20 atau 74.1% aduan telah diselesaikan. Daripada jumlah ini, sebanyak 15 atau 75% aduan adalah berasas.
- ii. Lembaga Lebuhraya Malaysia (LLM)
 - LLM pula hanya menerima sebanyak 1 aduan dan aduan adalah berasas.

5.3.11. Di antara perkara yang diadu terhadap Kementerian Kerja Raya di bawah kategori ini adalah seperti berikut:-

- a. keperluan untuk mengadakan lampu isyarat di simpang empat di hadapan sebuah Politeknik kerana membahayakan pengguna;
- b. kebocoran tandas awam yang tidak diperbaiki;
- c. memohon pembesaran jalan dan mengadakan papan tanda arah yang jelas;
- d. memohon diadakan garisan kuning di hadapan sebuah masjid dan sekolah Agama; dan
- e. memohon supaya membina pembahagi jalan.

Kementerian Wilayah Persekutuan

5.3.12. menerima sebanyak 20 aduan. Daripada jumlah tersebut, 17 atau 85% aduan telah diselesaikan dan 12 aduan adalah berasas.

5.3.13. Di antara agensi di bawah Kementerian Wilayah Persekutuan yang terlibat dengan kategori ini adalah seperti berikut:-

- i. Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL)

- DBKL menerima sebanyak 18 aduan, 15 atau 83.3% aduan telah diselesaikan dan 10 atau 66.7% aduan adalah berasas.
- Isu-isu yang berbangkit adalah seperti masalah longkang/jalan runtuh dan rosak, masalah bekalan elektrik terputus, kekurangan ruang solat, permohonan supaya Kampung Malaysia Raya dibangunkan sebagai kampung tradisi dan permohonan untuk menyediakan kawasan tanah perkuburan Islam.

ii) Bahagian-bahagian di Kementerian dan Perbadanan Putrajaya

- Bahagian-bahagian di Kementerian dan Perbadanan Putrajaya masing-masing menerima sebanyak 1 aduan dan aduan adalah berasas. Aduan ini adalah mengenai permohonan pembukaan jalan dari Alamanda, Putrajaya ke Dengkil.

5.4. **KEPINCANGAN PERLAKSANAAN DASAR DAN KELEMAHAN UNDANG-UNDANG**

- 5.4.1. Sepanjang tempoh **1 Januari 2004 hingga 31 Mac 2004**, hanya 2 aduan yang diterima di bawah kategori ini iaitu Kementerian Dalam Negeri dan Kementerian Pendidikan. Kesemua aduan telah dapat diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, kesemua aduan adalah tidak berasas.
- 5.4.2. Sepanjang tempoh **1 April 2004 hingga 31 Disember 2004** pula, sebanyak 20 aduan yang diterima oleh agensi-agensi Kementerian di bawah kategori ini dan 7 atau 35% aduan telah dapat diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, 2 atau 28.6% aduan adalah berasas.
- 5.4.3. **Kementerian Kesihatan, Kementerian Pelajaran, Jabatan Perdana Menteri dan Kementerian Pengajian Tinggi** adalah antara Kementerian yang menerima aduan di bawah kategori ini.

5.5. **SALAHGUNA KUASA / PENYELEWENGAN**

- 5.5.1. Dalam tempoh **1 Januari 2004 hingga 31 Disember 2004**, sebanyak 25 aduan diterima oleh BPA terhadap Kementerian-kementerian dan agensi- agensi di bawah kategori ini dan sebanyak 23 atau 92% aduan telah dapat diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 10 atau 43.5% aduan adalah berasas dan 13 atau 56.5% adalah tidak berasas.

Kementerian Dalam Negeri (KDN)

- 5.5.2. menerima sebanyak 5 aduan di bawah kategori ini dan kesemua aduan telah diselesaikan di mana 3 aduan adalah tidak berasas.

- 5.5.3. Di antara agensi-agensi di bawah KDN yang menerima aduan di bawah kategori ini adalah seperti berikut:-

i. PDRM

- Daripada 4 aduan yang diterima oleh PDRM. Kesemua telah dapat diselesaikan dan 3 atau 75% didapati tidak berasas.

ii. Jabatan Penjara

- Jabatan Penjara menerima 1 aduan dan 1 telah diselesaikan dan didapati berasas.

- 5.5.4. Di antara isu yang dibangkitkan oleh pengadu terhadap agensi-agensi di bawah KDN adalah seperti tiada tindakan ke atas lori-lori hantu dan penyalahgunaan kuasa oleh Ketua Pengarah Penjara.

Jabatan Perdana Menteri

- 5.5.5. menerima sebanyak 3 aduan di bawah kategori ini dan sebanyak 2 atau 66.7% telah dapat diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, 1 atau 50% aduan adalah berasas.

- 5.5.6. Jabatan Peguam Negara, Pejabat Tanah dan Galian Wilayah Persekutuan dan Majlis Peguam Malaysia masing-masing menerima 1 aduan dan antara isu / perkara yang berasas yang diadu terhadap Jabatan Perdana Menteri di bawah kategori ini adalah dakwaan penyelewengan permohonan berhubung pembahagian harta pusaka.

- 5.5.7. Sepanjang tempoh **1 April hingga 31 Disember 2004** pula, sebanyak 64 aduan diterima oleh BPA terhadap Kementerian-kementerian dan agensi-agensi di bawah kategori ini dan sebanyak 38 atau 59.4% aduan telah dapat diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 8 atau 21.1% aduan adalah berasas dan 30 atau 78.9% adalah tidak berasas.
- 5.5.8. Kementerian Keselamatan Dalam Negeri menerima sebanyak 9 aduan di bawah kategori ini dan 4 atau 44.4% aduan telah diselesaikan di mana masing-masing 2 atau 50% aduan adalah berasas dan tidak berasas.
- 5.5.9. Di antara agensi-agensi di bawah Kementerian Keselamatan Dalam Negeri yang menerima aduan di bawah kategori ini adalah seperti berikut:-
- i. PDRM
 - Daripada 8 aduan yang diterima oleh PDRM sebanyak 4 aduan telah dapat diselesaikan dan masing-masing 2 aduan berasas dan tidak berasas.
 - ii. Percetakan Nasional Berhad (PNB)
 - PNB menerima 1 aduan dan masih dalam siasatan.
- 5.5.10. Isu yang dibangkitkan oleh pengadu terhadap agensi-agensi di bawah Kementerian Keselamatan Dalam Negeri adalah penyalahgunaan kuasa oleh pihak Polis dan penyelewengan kerana meluluskan lesen perniagaan gunting rambut di atas tapak balai polis.

Kementerian Pelajaran

- 5.5.11. menerima sebanyak 8 aduan di bawah kategori ini dan 5 atau 62.5% aduan telah diselesaikan di mana kesemua aduan adalah tidak berasas.
- 5.5.12. Jabatan Pelajaran menerima aduan sebanyak 8 dan 5 atau 62.5% aduan telah dapat diselesaikan dan kesemuanya didapati tidak berasas.

5.6. SALAHLAKU ANGGOTA AWAM

- 5.6.1. Dalam tempoh **1 Januari 2004 hingga 31 Disember 2004** sebanyak 16 aduan diterima oleh agensi-agensi di bawah Kementerian dan sebanyak 15 atau 93.8% aduan telah dapat diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, 6 atau 40% aduan adalah berasas dan 9 atau 60% aduan adalah tidak berasas. Bagi aduan yang berasas, tindakan susulan telah diambil oleh Jabatan-jabatan terbabit samada dengan memberi nasihat, menukarkan individu terbabit ke Jabatan lain atau mengambil tindakan undang-undang.

Kementerian Dalam Negeri

- 5.6.2. menerima sebanyak 5 aduan dan kesemua aduan telah diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 3 atau 60% aduan adalah tidak berasas dan 2 atau 40% aduan adalah berasas.

- 5.6.3. Di antara agensi-agensi di bawah KDN yang menerima aduan di bawah kategori ini adalah seperti berikut:-

i. PDRM

- PDRM telah menerima sebanyak 4 aduan dan kesemua aduan telah diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, masing-masing 2 adalah berasas dan tidak berasas.

ii. JPN

- JPN menerima 1 aduan dan aduan ini telah dapat diselesaikan serta tidak berasas.

- 5.6.4. Di antara isu-isu yang diadukan terhadap agensi-agensi di bawah KDN adalah seperti salahlaku kerana membuat gangguan seksual, aduan terhadap salahlaku Pegawai Polis dan aduan mengenai salahguna kuasa oleh kakitangan JPN Daerah.

Kementerian Kesihatan

- 5.6.5. menerima sebanyak 3 aduan dan kesemua aduan telah dapat diselesaikan serta tidak berasas.

- 5.6.6. Hospital, Kementerian dan Bahagian Perkhidmatan Pergigian masing-masing menerima 1 aduan dan telah diselesaikan.
- 5.6.7. Sepanjang tempoh 1 April hingga 31 Disember 2004, di bawah kategori ini, sebanyak 68 aduan diterima oleh agensi-agensi di bawah Kementerian dan sebanyak 46 atau 67.6% aduan telah dapat diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, 13 atau 28.3% aduan adalah berasas dan 33 atau 71.7% aduan adalah tidak berasas.

Kementerian Pelajaran

- 5.6.8. menerima sebanyak 18 aduan dan 12 atau 66.7% aduan telah diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 9 atau 75% aduan adalah tidak berasas dan 3 atau 25% aduan adalah berasas.
- 5.6.9. Di antara agensi-agensi di bawah Kementerian Pelajaran yang menerima aduan di bawah kategori ini adalah seperti berikut:-

i. Jabatan Pelajaran

- Jabatan Pelajaran telah menerima sebanyak 14 aduan dan sebanyak 8 atau 57.1% aduan telah diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, 3 atau 37.5% aduan adalah berasas dan sebanyak 5 atau 62.5% aduan adalah tidak berasas.

ii. Jabatan Sekolah

- Jabatan Sekolah menerima 3 aduan dan kesemua aduan ini telah dapat diselesaikan serta tidak berasas.

- 5.6.10. Di antara isu-isu yang diadukan terhadap agensi-agensi di bawah Kementerian Pelajaran adalah seperti tuduhan terhadap Pegawai Perkhidmatan Pendidikan berkelakuan/bertindak bertentangan dengan Perintah Am Bab D, terlibat dalam kegiatan politik dan aduan mengenai ketidakcekapan, ketidakprihatinan dan keangkuhan.

Kementerian Kesihatan

5.6.11. menerima sebanyak 14 aduan dan 6 atau 42.9% aduan telah dapat diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, hanya 1 atau 16.7% yang berasas.

5.6.12. Hospital menerima 11 aduan dan sebanyak 6 atau 54.5% aduan telah diselesaikan serta hanya 1 aduan sahaja yang berasas.

5.6.13. Isu yang dibangkitkan itu adalah mengenai sikap dan perwatakan anggota Perkhidmatan Awam yang bertugas di Hospital yang tidak mesra pelanggan.

5.7. **KEGAGALAN MENGIKUT PROSEDUR YANG DITETAPKAN**

5.7.1. Sepanjang tempoh **1 Januari 2004 hingga 31 Mac 2004**, Kementerian dan agensi-agensi di bawahnya telah menerima sebanyak 14 aduan di bawah kategori ini dan sebanyak 12 atau 85.7% aduan telah dapat diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 3 atau 25% aduan adalah berasas dan 9 atau 75% aduan adalah tidak berasas.

Kementerian Dalam Negeri (KDN)

5.7.2. menerima sebanyak 4 aduan dan kesemua aduan telah diselesaikan. Aduan diterima terhadap JPN dan Jabatan Imigresen. Daripada jumlah tersebut, masing-masing 2 atau 50% aduan adalah berasas dan tidak berasas.

5.7.3. Di antara isu yang berbangkit di bawah kategori ini adalah seperti aduan mengenai nombor kad pengenalan lama tidak sama dengan nombor kad pengenalan baru, kelewatan permohonan kad pengenalan dan tidak berpuashati dengan Jabatan Imigresen kerana menghantar pulang pembantu rumah Indonesia tanpa mengikut prosedur yang teratur.

Kementerian Kesihatan

5.7.4. menerima 4 aduan dan 2 atau 50% aduan telah dapat diselesaikan dan didapati tidak berasas. Aduan-aduan ini diterima oleh pihak Hospital dan bahagian-bahagian di Kementerian Kesihatan.

- 5.7.5. Sepanjang tempoh **1 April 2004 hingga 31 Disember 2004**, Kementerian dan agensi-agensi di bawahnya telah menerima sebanyak 55 aduan di bawah kategori ini dan sebanyak 38 atau 69.1% aduan telah dapat diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 12 atau 31.6% aduan adalah berasas dan 26 atau 68.4% aduan adalah tidak berasas.

Kementerian Kesihatan

- 5.7.6. menerima sebanyak 11 aduan dan 6 atau 54.5% aduan telah diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, 2 atau 33.3% aduan adalah berasas dan 4 atau 66.7% tidak berasas.

- 5.7.7. Di antara agensi-agensi di bawah Kementerian Kesihatan yang menerima aduan di bawah kategori ini adalah seperti berikut:-

i. Hospital

- Hospital telah menerima sebanyak 5 aduan dan sebanyak 4 atau 80% aduan telah diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, masing-masing 2 aduan adalah berasas dan tidak berasas.

ii. Bahagian-bahagian di Kementerian

- Bahagian-bahagian di Kementerian menerima 3 aduan dan masih dalam siasatan.

iii. Jabatan Kesihatan Negeri (JKN)

- JKN menerima 2 aduan dan 1 atau 50% aduan telah berjaya diselesaikan serta tidak berasas.

- 5.7.8. Di antara isu yang berbangkit di bawah kategori ini adalah seperti:-

- a. aduan berkenaan permohonan pengesahan surat cuti sakit yang tidak mengikut prosedur yang ditetapkan; dan
- b. pengeluaran laporan perubatan ke atas pesakit tidak mengikut prosedur yang ditetapkan.

Kementerian Hal Ehwal Dalam Negeri

5.7.9. menerima 8 aduan dan 4 atau 50% aduan telah dapat diselesaikan dan 3 atau 75% aduan adalah tidak berasas.

5.7.10. Di antara agensi-agensi di bawah Kementerian Hal Ehwal Dalam Negeri yang menerima aduan di bawah kategori ini adalah seperti berikut:-

i. JPN

- JPN telah menerima sebanyak 4 aduan dan sebanyak 2 atau 50% aduan telah diselesaikan serta tidak berasas.

ii. Jabatan Imigresen

- Jabatan Imigresen menerima 3 aduan dan 2 atau 66.7% aduan ini telah dapat diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, masing-masing 1 aduan adalah berasas dan tidak berasas. Isu tersebut adalah aduan terhadap kelemahan perkhidmatan Pejabat.

5.8. KEGAGALAN PENGUATKUASAAN

5.8.1. Sepanjang tempoh **1 Januari 2004 hingga 31 Mac 2004**, sebanyak 40 aduan telah diterima di bawah kategori ini oleh Kementerian dan agensi-agensi di bawahnya dan sebanyak 39 atau 97.5% aduan telah dapat diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 23 atau 59% aduan adalah berasas dan 16 atau 41% aduan tidak berasas.

Kementerian Dalam Negeri (KDN)

5.8.2. menerima sebanyak 8 aduan dan kesemua aduan telah diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 3 atau 37.5% aduan adalah berasas.

5.8.3. Di antara agensi-agensi di bawah KDN yang menerima aduan di bawah kategori ini adalah seperti berikut:-

i. PDRM

- PDRM menerima sebanyak 5 aduan dan kesemua aduan telah diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 2 atau 40% aduan adalah berasas dan sebanyak 3 atau 60% aduan tidak berasas.

ii. Jabatan Imigresen

- Jabatan Imigresen menerima sebanyak 3 aduan dan kesemua aduan telah diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, hanya 1 aduan adalah berasas.

5.8.4. Di antara isu yang berbangkit di bawah kategori ini adalah seperti berikut:-

- a. tidak berpuashati dengan tindakan pihak polis kerana tidak mengambil tindakan ke atas kegiatan lumba haram di taman perumahan;
- b. kegagalan pihak sekolah menguatkuasakan peraturan ke atas pelajar kerana terdapat kes pelajar diserang sampai pengsan; dan
- c. kegagalan penguatkuasaan ke atas kegiatan GRO warga asing di kelab hiburan.

Jabatan Perdana Menteri (JPM)

5.8.5. menerima sebanyak 6 aduan dan kesemua aduan telah dapat diselesaikan dan berasas.

5.8.6. Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL) menerima sebanyak 6 aduan. Kesemua aduan telah diselesaikan dan didapati berasas.

5.8.7. Isu yang dibangkitkan terhadap DBKL di bawah kategori ini adalah:-

- a. kegagalan mengambil tindakan terhadap jiran yang menjalankan perniagaan katering;

- b. kegagalan mengambil tindakan ke atas pembinaan loji konkrit berdekatan dengan kawasan perumahan;
- c. kegagalan penguatkuasaan undang-undang terhadap aktiviti penjualan minyak diesel secara haram;
- d. kegagalan penguatkuasaan menyebabkan kebersihan di kawasan persekitaran Masjid India kurang memuaskan; dan
- e. tidak berpuashati terhadap DBKL kerana memberi kelulusan kepada projek baru berdekatan dengan rumah yang menyebabkan gangguan bunyi bising.

Kementerian Sains, Teknologi dan Alam Sekitar

- 5.8.8. menerima sebanyak 6 aduan dan kesemua aduan telah diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 5 aduan adalah berasas yang dibuat terhadap Jabatan Alam Sekitar (JAS).
- 5.8.9. Di antara isu yang diadu terhadap JAS adalah seperti berikut:-
 - a. kegagalan penguatkuasaan terhadap pencemaran habuk dan asap dari kilang perabot;
 - b. kegagalan penguatkuasaan terhadap kacauganggu yang wujud dari aktiviti-aktiviti kuari;
 - c. kegagalan penguatkuasaan terhadap pencemaran alam sekitar kerana aktiviti sebuah syarikat swasta; dan
 - d. tiada tindakan penguatkuasaan susulan terhadap kacauganggu oleh kilang batu-bata.
- 5.8.10. Sepanjang tempoh **1 April 2004 hingga 31 Disember 2004**, sebanyak 116 aduan telah diterima di bawah kategori ini oleh Kementerian dan agensi-agensi di bawahnya dan sebanyak 96 atau 82.8% aduan telah dapat diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 71 atau 74% aduan adalah berasas dan 25 atau 26% aduan tidak berasas.

Kementerian Wilayah Persekutuan

5.8.11.menerima sebanyak 39 aduan dan 34 atau 87.2% aduan telah diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 29 atau 85.3% aduan adalah berasas.

5.8.12.Di antara agensi-agensi di bawah Kementerian Wilayah Persekutuan yang menerima aduan di bawah kategori ini adalah seperti berikut:-

i. Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL)

- DBKL menerima sebanyak 38 aduan dan 33 atau 86.8% aduan telah diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 28 atau 84.8% aduan adalah berasas dan sebanyak 5 atau 15.2% aduan tidak berasas.

ii. Bahagian-bahagian di Kementerian

- Bahagian-bahagian di Kementerian menerima sebanyak 1 aduan, telah diselesaikan dan berasas.

5.8.13.Di antara isu yang berbangkit di bawah kategori ini adalah seperti berikut:-

- a. tidak menjalankan penguatkuasaan terhadap kerja-kerja pengubahsuaian rumah;
- b. kegagalan penguatkuasaan terhadap penjaja yang tidak berlesen di laluan pejalan kaki;
- c. kegagalan penguatkuasaan terhadap gangguan anjing liar di kawasan perumahan; dan
- d. kegagalan penguatkuasaan terhadap warung yang berniaga di tepi jalan.

Kementerian Hal Ehwal Dalam Negeri

5.8.14.menerima sebanyak 12 aduan dan 10 atau 83.3% aduan telah dapat diselesaikan dan berasas.

5.8.15.Jabatan Imigresen menerima sebanyak 12 aduan dan 10 atau 83.3% aduan telah diselesaikan. Daripada jumlah

tersebut, sebanyak 8 atau 80% aduan adalah berasas dan 2 atau 20% aduan adalah tidak berasas.

5.8.16. Di antara isu yang dibangkitkan terhadap agensi-agensi di bawah Kementerian Hal Ehwal Dalam Negeri di bawah kategori ini adalah seperti:-

- a. kegagalan penguatkuasaan terhadap pekerja-pekerja asing;
- b. kegagalan penguatkuasaan terhadap aktiviti pembuatan bahan binaan secara haram;
- c. kegagalan penguatkuasaan ke atas peniaga-peniaga asing; dan
- d. kegagalan pihak Jabatan Imigresen mengambil tindakan ke atas pendatang yang terlibat dalam kegiatan pelacuran.

Kementerian Keselamatan Dalam Negeri

5.8.17. menerima sebanyak 12 aduan dan kesemua aduan telah diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, masing-masing 6 aduan adalah berasas dan tidak berasas.

5.8.18. PDRM menerima 12 aduan dan kesemua aduan telah diselesaikan. Masing-masing 6 aduan adalah berasas dan tidak berasas.

5.8.19. Di antara isu yang diadu adalah seperti berikut:-

- a. kegagalan penguatkuasaan menyebabkan berlakunya penyalahgunaan daun ketum dikalangan penagih dadah;
- b. kegagalan penguatkuasaan menyebabkan berlakunya pecah rumah dan kecurian di kawasan perumahan;
- c. kegagalan penguatkuasaan menyebabkan berlakunya aktiviti pelacuran di belakang sebuah kolej berdekatan dengan balai polis; dan
- d. kegagalan penguatkuasaan menyebabkan berlakunya parti *escrtacy* di sebuah kelab hiburan.

5.9. KUALITI PERKHIDMATAN YANG TIDAK MEMUASKAN

- 5.9.1. Sepanjang tempoh **1 Januari 2004 hingga 31 Disember 2004**, Kementerian dan agensi-agensi di bawahnya telah menerima sebanyak 28 aduan di bawah kategori ini dan kesemua aduan telah dapat diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 16 atau 57.1% aduan adalah berasas dan sebanyak 12 atau 42.9% aduan adalah tidak berasas.

Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan

- 5.9.2. menerima 5 aduan dan kesemua aduan telah dapat diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 3 atau 60% aduan adalah berasas.

- 5.9.3. Agensi-agensi di bawah Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan yang menerima aduan di bawah kategori ini adalah seperti:-

i. Jabatan Perkhidmatan Pembentungan (JPP)

- JPP menerima sebanyak 3 aduan dan kesemua aduan telah dapat diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 2 atau 66.7% aduan adalah berasas.

ii. Jabatan Kerajaan Tempatan (JKT) dan Bahagian Pengawasan dan Penguatkuasa (BPP)

- JKT dan BPP masing-masing menerima sebanyak 1 aduan dan kesemua aduan telah dapat diselesaikan di mana aduan terhadap BPP adalah berasas dan aduan terhadap JKT tidak berasas.

- 5.9.4. Di antara isu yang berbangkit di bawah kategori ini ialah seperti kerosakan tangki najis yang tidak diperbaiki, panggilan telefon yang tidak dijawab dan kelemahan dan kecuaiannya kontraktor IWK dalam pengurusan kerja-kerja pembinaan.

Jabatan Perdana Menteri

- 5.9.5. menerima sebanyak 4 aduan dan kesemua aduan telah diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 3 atau 75% aduan adalah berasas dan 1 atau 25% aduan adalah tidak berasas.
- 5.9.6. Amanah Raya Berhad (ARB), Bahagian Hal Ehwal Undang-undang (BHEUU), DBKL dan Jabatan Agama Islam Wilayah (JAWI) masing-masing menerima 1 aduan dan kesemua aduan telah diselesaikan. Hanya aduan terhadap ARB sahaja yang tidak berasas.
- 5.9.7. Di antara perkara yang dibangkitkan dalam aduan adalah panggilan telefon yang tidak dijawab, ketidakcekapan dalam mengendalikan tugas oleh seorang Penolong Pendaftar Perkahwinan dan tiada tindakan diambil ke atas jalan yang rosak di hadapan lot kedai.

Kementerian Tenaga, Komunikasi dan Multimedia

- 5.9.8. menerima sebanyak 4 aduan dan kesemua aduan telah diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 3 atau 75% aduan adalah berasas dan 1 atau 25% aduan adalah tidak berasas.
- 5.9.9. Agensi-agensi di bawah Kementerian Tenaga, Komunikasi dan Multimedia yang menerima aduan di bawah kategori ini adalah seperti:-
- i. Telekom Malaysia Berhad (TMB)

TMB menerima sebanyak 2 aduan di mana 1 aduan adalah berasas dan 1 aduan adalah tidak berasas.
 - ii. Tenaga Nasional Berhad (TNB) dan Jabatan POS (POS)

TNB dan POS masing-masing menerima 1 aduan dan semuanya berasas.
- 5.9.10. Di antara isu yang diadu di bawah kategori ini terhadap agensi-agensi di bawah Kementerian Tenaga, Komunikasi dan Multimedia ialah aduan kerosakan telefon awam, tiang lampu lama yang tidak dialih dan perkhidmatan sebuah Pejabat Pos Daerah yang tidak memuaskan.

- 5.9.11. Sepanjang tempoh **1 April 2004 hingga 31 Disember 2004**, Kementerian dan agensi-agensi di bawahnya telah menerima sebanyak 94 aduan di bawah kategori ini dan 72 atau 76.6% aduan telah dapat diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 44 atau 61.1% aduan adalah berasas dan sebanyak 28 atau 38.9% aduan adalah tidak berasas.

Kementerian Tenaga, Air dan Komunikasi

- 5.9.12.menerima 20 aduan dan 18 atau 90% aduan telah dapat diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 13 atau 72.2% aduan adalah berasas.

- 5.9.13.Di antara agensi-agensi di bawah Kementerian Tenaga, Air dan Komunikasi yang menerima aduan di bawah kategori ini adalah seperti:-

- i. Telekom Malaysia Berhad (TMB)
 - TMB menerima sebanyak 7 aduan dan kesemua aduan telah dapat diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 6 atau 85.7% aduan adalah berasas.
- ii. Tenaga Nasional Berhad (TNB)
 - TNB menerima sebanyak 5 aduan dan sebanyak 4 atau 80% aduan telah dapat diselesaikan di mana sebanyak 3 atau 75% aduan adalah berasas dan 1 atau 25% aduan tidak berasas.
- iii. Pos Malaysia (POS)
 - POS menerima sebanyak 4 aduan dan 3 atau 75% aduan telah diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, 2 atau 66.7% aduan adalah berasas.

- 5.9.14.Di antara isu yang berbangkit di bawah kategori ini ialah

- a. kehilangan wang yang dihantar melalui perkhidmatan Pos Malaysia;
- b. pemotongan bekalan elektrik dibuat tanpa notis;

- c. TNB didakwa membuat anggaran bil bulanan secara tidak adil;
- d. penduduk tidak berpuashati dengan kualiti perkhidmatan kakitangan Pejabat Pos; dan
- e. penduduk tidak berpuashati kerana tiada kemudahan telefon awam di kawasan kediaman mereka.

Kementerian Kesihatan

5.9.15.menerima sebanyak 15 aduan dan 4 atau 26.7% aduan telah diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, masing-masing 2 atau 50% aduan adalah berasas dan tidak berasas.

5.9.16.Di antara agensi-agensi di bawah Kementerian Kesihatan yang menerima aduan di bawah kategori ini adalah seperti:-

i. Hospital

- Pihak Hospital menerima sebanyak 11 aduan dan sebanyak 4 atau 36.4% aduan telah dapat diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, masing-masing 2 aduan adalah berasas dan 2 aduan yang lain tidak berasas.

ii. Bahagian-bahagian di Kementerian

- Bahagian-bahagian di Kementerian menerima sebanyak 2 aduan dan kesemua aduan masih dalam siasatan BPA.

iii. Jabatan Kesihatan Negeri (JKN) dan Bahagian Perancangan Tenaga Manusia dan Latihan (BPTML)

- JKN dan BPTML masing-masing menerima 1 aduan dan masih dalam siasatan BPA.

5.9.17. Dua aduan yang diadu terhadap Kementerian Kesihatan ialah:-

- a. tidak mematuhi janji-janji yang dinyatakan di dalam Piagam Pelanggan Jabatan; dan

- b. perkhidmatan hospital kurang memuaskan.

Kementerian Hal Ehwal Dalam Negeri

5.9.18. menerima sebanyak 11 aduan dan kesemua aduan telah diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 7 atau 63.6% aduan adalah berasas dan 4 atau 36.4% aduan adalah tidak berasas.

5.9.19. Aduan diterima terhadap JPN dan di antara isu yang diadu di bawah kategori ini ialah:-

- a. portal JPN tidak boleh dilayari;
- b. tidak berpuashati dengan layanan pegawai yang berkhidmat di kaunter;
- c. sikap kasar kakitangan JPN Daerah; dan
- d. kecuai kakitangan di Bahagian Penyerahan Kad Pengenalan.

5.10. PELBAGAI ADUAN

5.10.1. Sepanjang tempoh **1 Januari 2004 hingga 31 Disember 2004**, Kementerian dan agensi-agensi di bawahnya telah menerima sebanyak 35 pertanyaan dan lain-lain aduan dan daripada jumlah ini, 34 atau 97.1% telah diselesaikan. Bagi aduan yang tidak diselesaikan, BPA masih menunggu penjelasan sebenar daripada Jabatan-jabatan terbabit bagi pertanyaan yang diajukan oleh pengadu kepada BPA.

5.10.2. Sepanjang tempoh **1 April 2004 hingga 31 Disember 2004**, Kementerian dan agensi-agensi di bawahnya telah menerima sebanyak 64 pertanyaan dan lain-lain aduan dan daripada jumlah ini, 47 atau 73.4% telah diselesaikan.

6. ANALISIS KATEGORI ADUAN BAGI PENTADBIRAN KERAJAAN NEGERI

6.1. KELEWATAN / TIADA TINDAKAN

- 6.1.1. Di bawah kategori ini, sebanyak 378 aduan telah diterima oleh semua agensi di bawah Pentadbiran Kerajaan Negeri dan sebanyak 296 atau 78.3% telah dapat diselesaikan. Daripada jumlah ini, sebanyak 198 atau 66.9% aduan adalah berasas dan sebanyak 98 atau 33.1% aduan tidak berasas. Kebanyakan aduan diterima oleh Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) dan Pejabat Daerah dan Tanah (PDT).
- 6.1.2. PBT di Negeri Selangor menerima sebanyak 43 aduan dan sebanyak 29 atau 67.4% aduan telah dapat diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 22 atau 75.9% aduan adalah berasas.
- 6.1.3. PBT di Negeri Johor menerima sebanyak 21 aduan dan sebanyak 18 atau 85.7% aduan telah diselesaikan di mana 13 atau 72.2% aduan berasas.
- 6.1.4. PBT di Negeri Perak menerima sebanyak 12 aduan dan sebanyak 11 atau 91.7% telah dapat diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 10 atau 90.9% aduan adalah berasas.
- 6.1.5. Di antara isu-isu yang berbangkit di bawah kategori ini ialah seperti:-
- a. kelewatan PBT menangani masalah penyata cukai tahunan yang berbeza bagi premis kediaman;
 - b. kelewatan PBT mengeluarkan permit bangunan sementara;
 - c. tiada tindakan oleh PBT terhadap aduan ke atas premis yang menjual arak tanpa lesen;
 - d) kelewatan PBT mengambil tindakan dan membuat bayaran ke atas projek-projek yang telah disiapkan oleh kontraktor; dan
 - e) tiada tindakan ke atas aduan mengenai parit kotor.
- 6.1.6. PDT di Negeri Johor menerima sebanyak 34 aduan dan sebanyak 25 atau 73.5% aduan telah diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 16 atau 64% aduan adalah berasas.

- 6.1.7. PDT di Negeri Perak menerima sebanyak 26 aduan dan 24 atau 92.3% aduan telah diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 17 atau 70.8% aduan adalah berasas
- 6.1.8. PDT di Negeri Selangor menerima sebanyak 21 aduan dan sebanyak 15 atau 71.4% aduan telah diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 10 atau 66.7% aduan adalah berasas.
- 6.1.9. Di antara isu-isu yang diadukan terhadap PDT adalah seperti:-
- a. kelewatan menguruskan pemberian lot tanah kepada penduduk;
 - b. kelewatan memproses permohonan tanah Kerajaan bagi tujuan pertanian;
 - c. kelewatan menyelesaikan bayaran pampasan pengambilan tanah;
 - d. kelewatan pengeluaran geran dan memproses hakmilik tanah;
 - e. kelewatan untuk meletakkan tanda batu sempadan; dan
 - f. kelewatan memproses hakmilik strata.

6.2. TINDAKAN TIDAK ADIL

- 6.2.1. Sepanjang tahun 2004, Pentadbiran Kerajaan Negeri dan agensi-agensi di bawahnya telah menerima 122 aduan di bawah kategori ini dan sebanyak 100 atau 82% aduan telah diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 39 atau 39% aduan adalah berasas dan 61 atau 61% aduan tidak berasas. Aduan-aduan di bawah kategori ini kebanyakannya diadukan kepada PBT dan PDT.
- 6.2.2. PBT di Negeri Selangor menerima sebanyak 12 aduan dan 9 atau 75% aduan telah diselesaikan di mana sebanyak 5 atau 55.6% aduan berasas.

- 6.2.3. PBT di Negeri Perak menerima sebanyak 9 aduan dan kesemua aduan telah diselesaikan di mana sebanyak 3 atau 33.3% aduan adalah berasas.
- 6.2.4. PBT di Negeri Johor menerima sebanyak 5 aduan dan kesemua aduan telah diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, hanya 1 aduan adalah berasas dan 4 aduan tidak berasas.
- 6.2.5. Di antara isu-isu yang berbangkit terhadap PBT di bawah kategori ini adalah seperti:-
- a. tidak memberi layanan bagi mengatasi masalah ketiadaan peniaga-peniaga Melayu di pasar awam;
 - b. aduan mengenai gerai yang tiada peniaga yang berniaga;
 - c. tidak memberi layanan ke atas permohonan menyewa tapak letak kereta;
 - d. tidak berpuashati dengan pihak PBT kerana kompaun letak kereta yang tinggi;
 - e. mengenakan kadar cukai taksiran yang tinggi bagi penduduk di kawasan kediaman; dan
 - f. kesilapan mengeluarkan kompaun ke atas kesalahan meletak kenderaan.
- 6.2.6. PDT di Negeri Selangor menerima sebanyak 8 aduan dan sebanyak 5 atau 62.5% aduan telah diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 3 atau 60% aduan adalah berasas.
- 6.2.7. PDT di Negeri Perak menerima 9 aduan dan sebanyak 8 atau 88.9% aduan telah dapat diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 2 aduan adalah berasas dan 6 aduan lagi didapati tidak berasas.
- 6.2.8. PDT di Negeri Johor menerima 5 aduan dan sebanyak 3 atau 60% aduan telah diselesaikan dan didapati hanya 1 aduan yang berasas.
- 6.2.9. Di antara perkara-perkara yang diadu terhadap PDT adalah seperti:-

- a. tidak berlaku adil dalam urusan menempatkan semula setingan;
- b. tidak berlaku adil kerana gagal mengusir penduduk dari menduduki tanah milik Kerajaan; dan
- c. tidak berlaku adil di dalam meluluskan pertukaran hakmilik tanah tanpa persetujuan atau pengetahuan pewaris yang berhak.

6.3. **KEKURANGAN KEMUDAHAN AWAM**

- 6.3.1. Pada tahun 2004, pihak Pentadbiran Kerajaan Negeri dan agensi-agensi di bawahnya telah menerima sebanyak 80 aduan di bawah kategori ini dan sebanyak 71 atau 88.8% aduan telah diselesaikan. Daripada jumlah ini, sebanyak 49 atau 69% aduan adalah berasas dan 22 atau 31% aduan adalah tidak berasas.
- 6.3.2. PBT di Negeri Selangor menerima sebanyak 16 aduan dan sebanyak 12 atau 75% aduan telah diselesaikan, di mana sebanyak 11 atau 91.7% aduan adalah berasas.
- 6.3.3. PBT di Negeri Pulau Pinang menerima sebanyak 9 aduan dan kesemua aduan telah diselesaikan, di mana sebanyak 7 atau 77.8% aduan adalah berasas.
- 6.3.4. PBT di Negeri Pahang menerima 4 aduan dan keempat-empat atau 100% aduan telah diselesaikan di mana kesemua aduan adalah berasas.
- 6.3.5. Di antara isu yang diketengahkan oleh pengadu terhadap PBT di bawah kategori ini adalah seperti:-
 - a. masalah sampah-sarap yang tidak dibersihkan di taman-taman perumahan;
 - b. masalah kedudukan tapak pasar malam yang tidak sesuai kerana berada di jalan utama di taman perumahan;
 - c. tidak menyenggara longkang atau parit yang kotor;
 - d. tidak menyediakan tapak untuk taman rekreasi; dan

e. tidak menyediakan kemudahan bekalan air di dewan orang ramai di sebuah kawasan perumahan.

6.3.6. Jabatan Bekalan Air (JBA) di Negeri Pahang menerima 5 aduan di bawah kategori ini dan kesemua aduan telah diselesaikan serta berasas.

6.3.7. Di antara aduan yang dibuat terhadap JBA adalah seperti masalah bekalan air sering terputus, kotor dan tekanan air yang rendah.

6.3.8. PDT di Negeri Pulau Pinang menerima sebanyak 2 aduan dan kesemua aduan telah diselesaikan, di mana masing-masing 1 aduan adalah berasas.

6.3.9. Aduan berasas yang dibuat terhadap PDT adalah ketidakadilan di dalam pembinaan jalan mini tar dan tidak menyediakan kemudahan lampu jalan di taman perumahan.

6.4. KEPINCANGAN PERLAKSANAAN DASAR DAN KELEMAHAN UNDANG-UNDANG

6.4.1. Pada tahun 2004, BPA tidak menerima aduan terhadap agensi-agensi di bawah Pentadbiran Kerajaan Negeri di bawah kategori ini.

6.5. SALAHGUNA KUASA/PENYELEWENGAN

6.5.1 Pentadbiran Kerajaan Negeri dan agensi-agensi di bawahnya menerima sebanyak 43 aduan di bawah kategori ini dan sebanyak 28 atau 65.1% aduan telah diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 12 atau 42.9% aduan adalah berasas dan 16 atau 57.1% aduan tidak berasas.

6.5.2. PBT di Negeri Selangor menerima sebanyak 5 aduan dan sebanyak 4 atau 80% aduan telah diselesaikan, di mana sebanyak 3 aduan adalah berasas.

- 6.5.3. PBT di Negeri Perak menerima sebanyak 4 aduan dan kesemua aduan telah diselesaikan dan masing-masing 2 aduan adalah berasas dan tidak berasas.
- 6.5.4. PBT di Negeri Kedah juga menerima 4 aduan dan 3 aduan telah diselesaikan di mana 2 aduan adalah berasas.
- 6.5.5. Di antara isu yang diadu terhadap PBT di bawah kategori ini adalah seperti:-
- a. salahguna kuasa kerana membenarkan sebuah kelab mengendalikan operasi pasar malam;
 - b. penyelewengan oleh PBT kerana tidak mengambil tindakan ke atas rumah kediaman dijadikan premis perniagaan;
 - c. kelemahan perkhidmatan sebuah PBT; dan
 - d. penyelewengan kerana PBT tidak mengambil tindakan ke atas penternakan ayam dan burung layang-layang.
- 6.5.6. PDT di Negeri Selangor menerima sebanyak 3 aduan dan 1 atau 33.3% aduan telah diselesaikan di mana aduan itu adalah tidak berasas.
- 6.5.7. PDT Negeri Perak menerima 2 aduan dan 1 aduan telah diselesaikan dan didapati berasas.
- 6.5.8. Isu yang diadu terhadap PDT di bawah kategori ini ialah mengenai penyelewengan oleh PDT kerana meluluskan lot tanah yang bertindih.

6.6. SALAHLAKU ANGGOTA AWAM

- 6.6.1. Pentadbiran Kerajaan Negeri dan agensi-agensi di bawahnya menerima sebanyak 19 aduan di bawah kategori ini dan sebanyak 17 atau 89.5% aduan telah diselesaikan iaitu 3 atau 17.6% aduan adalah berasas dan 14 atau 82.4% aduan tidak berasas.

- 6.6.2. PBT di Negeri Perak menerima 3 aduan dan ia telah diselesaikan dan didapati hanya 1 aduan adalah berasas.
- 6.6.3. Isu berasas tersebut ialah aduan tentang sikap kasar Pembantu Kesihatan di sebuah PBT.
- 6.6.4. PDT di Negeri Perak, Pulau Pinang dan Terengganu masing-masing menerima 1 aduan dan ketiga-tiganya telah diselesaikan dan didapati tidak berasas.
- 6.6.5. Pejabat Agama di Negeri Perak menerima 2 aduan dan telah diselesaikan. Daripada jumlah tersebut 1 aduan adalah berasas dan 1 aduan adalah tidak berasas.
- 6.6.6. Pejabat Agama di Pulau Pinang dan Terengganu masing-masing menerima 1 aduan dan hanya aduan di Negeri Terengganu yang berasas.

6.7. KEGAGALAN MENGIKUT PROSEDUR YANG DITETAPKAN

- 6.7.1. Pentadbiran Kerajaan Negeri dan agensi-agensi di bawahnya telah menerima sebanyak 31 aduan di bawah kategori ini dan sebanyak 27 atau 87.1% aduan telah diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 15 atau 55.6% aduan adalah berasas dan 12 atau 44.4% aduan tidak berasas.
- 6.7.2. PBT di Negeri Pulau Pinang menerima 7 aduan dan kesemua aduan telah diselesaikan di mana 3 atau 42.9% aduan adalah berasas.
- 6.7.3. PBT di Negeri Johor menerima 3 aduan dan 2 aduan telahpun diselesaikan dan didapati hanya 1 aduan berasas.
- 6.7.4. PBT di Negeri Selangor menerima 2 aduan dan kesemua aduan ini telah diselesaikan, satu daripadanya berasas dan satu tidak berasas.
- 6.7.5. Di antara perkara yang dibangkitkan terhadap PBT di bawah kategori ini adalah seperti:-

- a. tidak mengikut prosedur yang ditetapkan kerana meluluskan premis kediaman untuk dijadikan premis perniagaan;
 - b. tidak mengikut prosedur kerana gagal mengeluarkan bil cukai taksiran kepada penduduk; dan
 - c. tidak mengikut prosedur kerana tidak memaklumkan pelaksanaan projek kepada JKKK.
- 6.7.6. PDT di Negeri Pulau Pinang menerima sebanyak 2 aduan dan kedua-duanya telah diselesaikan di mana satu aduan adalah berasas dan satu aduan tidak berasas.
- 6.7.7. PDT di Negeri Selangor menerima satu aduan dan ia telah diselesaikan tetapi tidak berasas.
- 6.7.8. Di antara isu yang berbangkit terhadap PDT bagi kategori ini adalah seperti:-
- a. membenarkan rumah PPRT dibina di atas tanah persendirian tanpa kebenaran; dan
 - b. membenarkan pembinaan longkang/parit di atas tanah milik persendirian;

6.8. KEGAGALAN PENGUATKUASAAN

- 6.8.1. Sepanjang tempoh 1.1.2004 hingga 31.12.2004, Pentadbiran Kerajaan Negeri dan agensi-agensi di bawahnya menerima 178 aduan di bawah kategori ini. Sebanyak 145 atau 81.5% aduan telah dapat diselesaikan di mana 105 atau 72.4% aduan adalah berasas dan 40 atau 27.6% aduan adalah tidak berasas. PDT dan PBT adalah agensi tertinggi yang menerima aduan di bawah kategori ini.
- 6.8.2. PBT di Negeri Selangor menerima sebanyak 39 aduan dan sebanyak 31 atau 79.5% aduan dapat diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 25 atau 80.6% aduan adalah berasas.
- 6.8.3. PBT di Negeri Pulau Pinang menerima sebanyak 40 aduan dan sebanyak 35 atau 87.5% aduan telah

diselesaikan di mana 23 atau 65.7% aduan adalah berasas.

6.8.4. PBT di Negeri Perak menerima sebanyak 22 aduan di mana 21 atau 95.5% aduan telah diselesaikan dan 16 atau 76.2% aduan adalah berasas.

6.8.5. Di antara isu-isu yang diadu terhadap PBT adalah seperti:-

- a. kegagalan penguatkuasaan ke atas pasar malam yang beroperasi hingga lewat pagi menyebabkan kacauganggu;
- b. kegagalan penguatkuasaan terhadap gangguan bunyi bising dan pencemaran udara daripada bengkel membaiki treler di kawasan kediaman;
- c. kegagalan menguatkuasakan undang-undang terhadap aktiviti memelihara ternakan di taman perumahan;
- d. kegagalan penguatkuasaan terhadap pembinaan rumah tanpa kebenaran di atas tanah Kerajaan; dan
- e. kegagalan penguatkuasaan ke atas aktiviti penjualan daging khinzir bersebelahan dengan tempat penyembelihan dan penjualan daging ayam di sebuah pasar.

6.8.6. PDT di Negeri Perak menerima sebanyak 6 aduan dan kesemua aduan telah diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 5 aduan adalah berasas dan 1 aduan tidak berasas.

6.8.7. PDT di Negeri Selangor menerima 5 aduan dan sebanyak 3 atau 60% aduan telah diselesaikan di mana 2 aduan adalah berasas dan sebanyak 1 aduan adalah tidak berasas.

6.8.8. Di antara isu yang dibangkitkan oleh pengadu terhadap PDT di bawah kategori adalah seperti:-

- a. kegagalan penguatkuasaan kerana berlaku pembinaan rumah di atas tanah rezab Kerajaan;

- b. PDT gagal menguatkuasakan undang-undang ke atas pencerobohan tanah Kerajaan (rezab JPS) dengan tanaman nenas dan kelapa sawit;
- c. tiada penguatkuasaan undang-undang ke atas pencerobohan rezab jalan dan pelanggaran syarat tanah oleh sebuah syarikat swasta; dan
- d. tiada tindakan undang-undang ke atas pencerobohan tanah lesen pendudukan sementara (TOL).

6.9. KUALITI PERKHIDMATAN YANG TIDAK MEMUASKAN

- 6.9.1. Sebanyak 50 aduan telah diterima oleh agensi-agensi di bawah Pentadbiran Kerajaan Negeri bagi kategori ini dan sebanyak 45 atau 90% aduan telah diselesaikan di mana sebanyak 33 atau 73.3% aduan adalah berasas dan 12 atau 26.7% aduan adalah tidak berasas.
- 6.9.2. PBT di Negeri Selangor menerima sebanyak 9 aduan dan kesemua aduan tersebut telah diselesaikan di mana 8 atau 88.9% aduan adalah berasas dan satu atau 11.1% aduan adalah tidak berasas.
- 6.9.3. PBT di Negeri Johor menerima sebanyak 4 aduan dan 3 aduan diselesaikan dan didapati kesemua berasas.
- 6.9.4. PBT di Negeri Melaka menerima 2 aduan dan kesemua aduan telah diselesaikan dan didapati ia berasas.
- 6.9.5. Di antara isu yang diadu terhadap PBT di bawah kategori ini ialah seperti:-
 - a. tidak berpuashati dengan perkhidmatan pungutan sampah;
 - b. tidak membuat penyelenggaraan sistem perparitan menyebabkan berlaku banjir kilat;
 - c. masa menunggu yang lama untuk membuat pembayaran cukai harta; dan
 - d. tidak berpuashati dengan layanan yang diberikan oleh kakitangan di sebuah PBT.

- 6.9.6. PDT di Negeri Johor menerima sebanyak 3 aduan dan kesemua aduan telah diselesaikan serta tidak berasas.
- 6.9.7. PDT di Negeri Selangor menerima satu aduan dan telah diselesaikan dan aduan didapati berasas. Isu tersebut adalah mengenai permohonan tukar syarat tanah yang tidak mengikut prosedur yang ditetapkan.

6.10. PELBAGAI ADUAN

- 6.10.1. Sepanjang tahun 2004, sebanyak 27 pertanyaan dan pelbagai aduan telah diterima oleh agensi-agensi di bawah Pentadbiran Kerajaan Negeri. Sebanyak 22 atau 81.5% pertanyaan telah diselesaikan.

7. Berikut adalah contoh-contoh kes berasas dan tidak berasas:-

7.1. CONTOH-CONTOH KES-KES BERASAS

7.1.1. Kelewatan Menerima Tunggakan Gaji

Pengadu adalah seorang kakitangan awam yang bertugas di sebuah pejabat cawangan jabatan Kerajaan di Wilayah Persekutuan Labuan mendakwa terdapat sedikit kekeliruan berkenaan kenaikan gaji beliau dan rakannya sejak tahun 1991. Pengadu dan rakannya masih belum menerima tunggakan kenaikan gaji sedangkan rakan-rakannya yang lain telah menerimanya. Pertanyaan demi pertanyaan telah dibuat kepada pihak pengurusan atasan tetapi tidak menerima apa-apa makluman balas.

Hasil siasatan BPA mendapati jabatan berkenaan telah mengambil tindakan untuk membayar tunggakan gaji kepada pengadu dan rakannya yang tertunggak sejak tahun 1992 hingga 2004, pengadu dan rakannya masing-masing telah menerima bayaran tunggakan tersebut pada bulan November dan Disember 2004.

7.1.2. Kelewatan Menerima Pelarasan Pencen Terbitan Sejak Tahun 1995

Pengadu memaklumkan bahawa beliau telah menerima Pencen Terbitan sejak suaminya meninggal dunia

pada 27 Ogos 1995. Sejak itu, beberapa pelarasan telah dibuat ke atas gaji pegawai Kerajaan termasuk pegawai yang menerima pencen. Sungguhpun demikian, pengadu tidak pernah menerima pelarasan ke atas Pencen Terbitan atau apa-apa bayaran tunggakan. Pengadu telah berulang kali ke Bahagian Pencen, Jabatan Perkhidmatan Awam dan Jabatan Hal Ehwal Veteran-ATM (JHEV-ATM), Kementerian Pertahanan untuk menyelesaikan pelarasan pencen beliau dan sehingga kini masih tiada perkembangan dan jawapan.

BPA telah menghubungi pihak JHEV-ATM dan telah dimaklumkan bahawa proses semakan Pencen Terbitan pengadu masih menunggu jawapan daripada pihak JPA kerana urusan pelarasan pencen anggota tentera masih belum sepenuhnya terletak dalam bidang kuasa JHEV-ATM. Pada 16 Ogos 2004, pihak JHEV-ATM telah memberi penjelasan mengenai pelarasan Pencen Terbitan pengadu dan pengadu layak untuk menerima tunggakan Pencen Terbitan yang telah diselaraskan bermula sejak tahun 1995 berjumlah RM18,029.16 dan mendapat kenaikan Pencen Terbitan baru RM2,329.68 sebulan yang akan dibayar mulai bulan September 2004. Pada 2 November 2004, pengadu telah menerima cek tunggakan Pencen Terbitan daripada JHEV-ATM berjumlah RM18,029.16 .

7.1.3. Tiada Tindakan Oleh Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) Terhadap Premis Kediaman Yang Menjalankan Perniagaan Katering

Pengadu mendakwa jiran di sebelah rumahnya telah menjalankan perniagaan katering yang menyebabkan berlaku longgokan sampah dan gangguan bau busuk. Disamping itu, kontraktor yang dilantik oleh PBT untuk mengangkut sampah telah menekan sampah di dalam lori di hadapan rumahnya dan ini menyebabkan air yang keluar mengeluarkan bau busuk. Pengadu telah membuat aduan kepada PBT dan kontraktor berkenaan tetapi sehingga kini tiada tindakan yang diambil.

Hasil siasatan BPA mendapati PBT berkenaan telahpun mengarahkan kontraktor memberhentikan aktiviti

menekan sampah dihadapan rumah pengadu dan hasil daripada pemantauan arahan ini, didapati pihak kontraktor mematuhi. BPA bersama-sama dengan PBT telah mengadakan lawatan dan perbincangan dengan pengadu untuk mengatasi masalah sampah dan bau busuk akibat daripada aktiviti perniagaan katering yang dijalankan oleh jirannya. Hasilnya masalah yang diadu telah dapat diatasi dimana jirannya telah memasukkan sampah sarap ke dalam karung plastik dan longkang telah dibersihkan dan tiada lagi mengeluarkan bau busuk.

7.1.4. Kadar Penilaian Taksiran Harta Yang Terlalu Tinggi Dikenakan Oleh Majlis Daerah

Pengadu tidak berpuashati dan merasakan tidak adil ke atas kadar penilaian harta yang terlalu tinggi yang dibuat oleh salah sebuah Majlis Daerah. Pada tahun 2002, penilaian yang dibuat oleh Majlis Daerah berkenaan ke atas kilang miliknya ialah RM1,879,000.00 dan penilaian ini telah dinaikkan lebih kurang 40% pada tahun 2003 yang berjumlah RM2,708,000.00. Pengadu berpendapat penilaian yang dibuat oleh Majlis Daerah berkenaan harus berpatutan sebagaimana penilaian yang dibuat oleh penilai swasta yang berdaftar iaitu sebanyak RM2,100,000.00 pada tahun 2003. Pengadu berharap agar satu keadilan terhadap perkara yang dibangkitkan kerana beliau telah beberapa kali membuat bantahan sebelum ini tetapi ditolak oleh Majlis Daerah berkenaan.

Hasil siasatan BPA mendapati Majlis Daerah telah membawa isu bantahan di dalam Mesyuarat Majlis pada 15 April 2004 dan Pihak Majlis bersetuju untuk mengurangkan nilai taksiran harta pengadu daripada RM2,708,000.00 kepada RM2,141,000.00 .

7.1.5. Permohonan Untuk Mengadakan Garisan Kuning Di Atas Jalan Raya Di Hadapan Masjid Dan Sekolah Agama

Pengadu memohon supaya diadakan garisan kuning di jalan raya di hadapan masjid dan sekolah agama. Tujuan diadakan garisan tersebut adalah untuk menjaga keselamatan orang ramai dan murid-murid sekolah

kerana dengan adanya garisan kuning ini dapat mengurangkan kelajuan kenderaan. Permohonan telah diajukan kepada Jabatan Kerja Raya (JKR) Daerah tetapi sehingga kini tiada tindakan diambil.

Hasil siasatan dan tindakan susulan BPA, JKR Daerah berkenaan telah menyediakan garisan kuning di jalan raya di hadapan masjid dan sekolah agama pada 1 Oktober 2004.

7.1.6. Aktiviti Mencuri Bekalan Elektrik Dari Tiang Elektrik Tenaga Nasional Berhad (TNB)

Pengadu mendakwa salah seorang dari penduduk kampungnya telah membuat sambungan haram dengan tujuan mencuri elektrik dari tiang elektrik TNB yang terletak di belakang rumahnya. Sambungan secara haram ini lebih kurang 100 meter itu disembunyikan di bawah longkang yang mana air bertakung. Perbuatan ini amat membimbangkan pengadu kerana telah terdapat kesan elektrik di sepanjang pagar tepi longkang dan ia boleh mengancam keselamatan penduduk khususnya kanak-kanak.

BPA telah mengadakan perbincangan dengan pihak TNB bagi mengatasi aduan ini. Pihak TNB telah pun mengambil tindakan dengan memotong bekalan elektrik yang disambung secara haram ke premis berkenaan pada 15 September 2004 bagi mengelakkan perbuatan mencuri bekalan elektrik dan menjaga keselamatan penduduk setempat.

7.1.7. Kacauganggu Dari Perniagaan Tayar Dan Rim Buruk Di Kawasan Perumahan

Pengadu yang tinggal di sebuah kawasan perumahan mengadu jirannya telah menjalankan perniagaan tayar dan rim buruk di kawasan perumahan yang didiaminya. Aktiviti jirannya ini telah menimbulkan kacauganggu seperti bunyi bising, tempat pembiakan nyamuk aedes dan kacauganggu lalulintas kerana lori-lori pengangkut tayar diletakkan di bahu jalan. Pengadu telah membuat lima kali aduan kepada pihak PBT tetapi sehingga aduan dibuat tiada

tindakan yang diambil ke atas tuan punya premis tersebut.

Hasil siasatan dekat, BPA mendapati aduan yang dibuat oleh pengadu adalah benar. Sehubungan dengan itu, BPA telah memaklumkan aduan ini kepada pihak PBT kawasan berkenaan supaya mengambil tindakan untuk mengatasi masalah ini. Pada 20 September 2004, PBT telah menyita sejumlah 71 tayar pelbagai jenis dan 5 unit rim lori di premis berkenaan. Tindakan penguatkuasaan tersebut diambil selepas kegagalan pihak premis berkenaan mematuhi notis kompaun yang telah dikeluarkan mengikut Seksyen 82, Akta Kerajaan Tempatan 1976. Pihak PBT akan terus memantau premis berkenaan bagi memastikan ia tidak berulang lagi.

7.1.8. Aduan Mengenai Permohonan Pengesahan Cuti Sakit

Pengadu merasa tidak puashati kerana permohonan untuk mendapat pengesahan surat cuti sakit terhadap rawatannya pada 17.9.2004 di sebuah hospital Kerajaan telah dinafikan. Permohonan tersebut telah dibuat pada 1.10.2004 dan pihak hospital telah menghubunginya pada 20.10.2004 dan menyatakan bahawa beliau didapati tidak membuat rawatan di hospital berkenaan pada tarikh tersebut. Pengadu juga tidak berpuashati kerana telah membuat pembayaran sebanyak RM40.00 sedangkan pengesahan surat cuti sakit tidak dibekalkan. Pengadu amat memerlukan pengesahan surat cuti sakit tersebut kerana surat cuti sakit yang asal telah dihilangkan oleh pihak majikannya dan beliau sendiri tidak membuat salinan. Surat pengesahan cuti sakit amat diperlukan bagi membolehkan pengadu membuat tuntutan PERKESO atas kemalangan beliau di tempat kerja.

Hasil siasatan BPA mendapati bahawa surat pengesahan cuti sakit yang dipohon oleh pengadu telah pun disiapkan pada 24.11.2004 oleh Pegawai Perubatan hospital berkenaan. Pihak hospital telah menghubungi pengadu melalui telefon pada 29.11.2004 agar datang mengambil surat pengesahan berkenaan.

7.1.9. Kakitangan Awam Bertugas Secara Sambilan Sebagai Wartawan

Seorang kakitangan sokongan yang bertugas di Jabatan Perhutanan di sebuah negeri didakwa menjadi wartawan sambilan. Beliau dikatakan datang ke pejabat setiap pagi hanya mengetip kad perakam waktu dan kemudian menghilangkan diri. Pengarah Jabatan Perhutanan Negeri berkenaan didakwa mengetahui perkara ini tetapi hanya mendiamkan diri.

Hasil siasatan BPA mendapati Ketua Jabatan telah melarang kakitangan tersebut dari melakukan tugas sambilan kerana ia bertentangan dengan peraturan 18,19 dan 20 di bawah Peraturan Pegawai Awam. Pihak Jabatan Perhutanan Negeri tersebut sentiasa memantau perkara ini dan tindakan sewajarnya akan diambil berdasarkan Peraturan-peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) 1993 sekiranya beliau engkar kepada arahan terbabit.

7.1.10. Simpanan Dengan Institusi Kewangan Dikeluarkan Tanpa Pengetahuan Pengadu

Pengadu mendakwa bahawa simpanannya dengan sebuah institusi kewangan telah berkurangan sebanyak RM2000.00 sedangkan beliau tidak pernah membuat transaksi ke atas akaunnya. Perkara ini telah dirujuk dengan Institusi Kewangan tersebut untuk mendapat transaksi lengkap dan dijanjikan perkara ini akan diselesaikan dalam tempoh sebulan. Walau bagaimanapun perkara ini belum dapat diselesaikan setelah tiga bulan berlaku.

BPA telah mengadakan siasatan terhadap aduan ini dengan Jabatan Pengawalan Bank, Bank Negara dan Institusi Kewangan berkenaan memohon maaf kerana wang berjumlah RM2000.00 telah dimasukkan ke dalam MEPS *cash* secara tidak sengaja. Lanjutan daripada itu, Institusi Kewangan terbabit telah mengkreditkan semula wang sejumlah RM2000.00 ke dalam akuan simpanan pengadu.

7.2. CONTOH KES-KES YANG TIDAK BERASAS

7.2.1. Kelewatan Menerima Maklumbalas Dari Jabatan Kerajaan Mengenai Tuntutan Bayaran Gantirugi

Pengadu dan empat (4) rakannya telah mengemukakan tuntutan bayaran gantirugi kerana tanaman mereka telah mengalami kerosakan akibat pembinaan bangunan oleh sebuah Agensi Kerajaan di sebuah Negeri. Tuntutan gantirugi telah dikemukakan kepada Jabatan berkenaan pada 17.10.2004 tetapi sehingga aduan dibuat tiada sebarang maklumbalas diterima.

Hasil siasatan BPA mendapati aduan ini adalah tidak berasas. Jabatan berkenaan menjelaskan bahawa pengadu dan empat (4) rakannya telah menggunakan tanah milik Jabatannya untuk bercucuk tanam. Pengadu dan rakan-rakannya telah menandatangani surat persetujuan untuk tidak menuntut sebarang gantirugi di atas segala kerugian apabila pihak Jabatan mendirikan bangunan di atas tanah tersebut.

7.2.2. Tanah Yang Diusahakan Di Bawah Lesen Pendudukan Sementara (LPS) Diluluskan Pada Orang Lain

Pengadu tidak berpuashati kerana tanah yang diusahakannya di bawah Lesen Pendudukan Sementara (LPS) didakwa telah diluluskan kepada orang lain. Mengikut beliau tanah tersebut telah diluluskan kepadanya sejak tahun 2000. Beliau telah mengusahakan tanah tersebut dengan tanaman sayur-sayuran dan ternakan lembu. Pada 16 Ogos 2001, ketika beliau ke Pejabat Daerah dan Tanah untuk menyemak permohonannya bagi memperbaharui LPS, beliau telah dimaklumkan tanah tersebut telah diluluskan kepada sebuah syarikat swasta. Beliau amat kecewa dan terasa teraniaya memandangkan banyak modal dan usaha yang telah dicurahkan untuk memajukan tanah tersebut.

Hasil siasatan BPA mendapati aduan tersebut tidak berasas. Mengikut penjelasan Pejabat Daerah dan Tanah, pihaknya telah meluluskan LPS kepada pengadu sejak tahun 2000 adalah untuk bercucuk tanam tetapi pengadu tidak mengusahakan tanah tersebut. Berhubung dengan dakwaan pengadu bahawa tanah berkenaan telah diluluskan kepada

syarikat swasta adalah tidak benar. Kawasan berkenaan sebenarnya masih tanah Kerajaan dan belum diluluskan kepada mana-mana pihak walaupun terdapat banyak permohonan bertindih. Mesyuarat Jawatankuasa Tindakan Daerah pada 12 Ogos 2004 telah memutuskan kawasan berkenaan dijadikan kawasan zon industri.

7.2.3. Aduan Mengenai Pembakaran Yang Dibuat Secara Terbuka

Pengadu mendakwa terdapat pembakaran tayar yang dibuat secara terbuka di sebuah kampung di Negeri Selangor. Pembakaran tersebut telah mengeluarkan asap hitam yang tebal, mencemar alam sekeliling dan mengganggu keselesaan penduduk setempat. Pihak Bomba telah memadam kebakaran tersebut tetapi asapnya masih keluar.

Pihak Majlis Perbandaran kawasan berkenaan telah menjalankan siasatan di tapak aduan dan didapati tiada pembakaran terbuka sepertimana yang dimaksudkan oleh pengadu. Pembakaran dilakukan oleh pihak-pihak tertentu yang membersihkan kawasan berhampiran sahaja.

7.2.4. Aduan Mengenai Salahlaku Pegawai Jabatan Bomba Dan Penyelamat

Pengadu sebagai ahli Bomba merasa tertekan disebabkan oleh tindakan pegawai atasannya. Menurut pengadu, sesiapa yang tidak sehaluan dengannya akan menjadi bahan kemarahannya. Disamping itu, pegawai tersebut juga didakwa selalu menggunakan kenderaan Jabatan untuk kegunaan sendiri/peribadi seperti pulang ke kampungnya di Melaka dan selalu tiada di pejabat tanpa urusan rasmi.

Jabatan Bomba dan Penyelamat telah menubuhkan satu jawatankuasa penyiasat untuk menjalankan siasatan. Siasatan yang dijalankan melalui temubual dengan pegawai yang diadu, anggota dan kakitangan Bomba serta menyemak Buku Log pergerakan kenderaan dan Inden Minyak. Hasil siasatan mendapati aduan ini tidak benar kecuali dalam beberapa keadaan kenderaan berkenaan dipandu keluar kawasan

termasuk ke kampung pegawai tersebut di Melaka kerana beliau dikehendaki *standby/on call* dan kelulusan telah diperolehi dari pihak atasan.

7.2.5. Memohon Untuk Pembinaan Jejambat

Pengadu mewakili penduduk kampungnya memohon supaya Jabatan Kerja Raya membina jejambat di hadapan sekolah di kampungnya memandangkan kawasan tersebut sering berlaku kemalangan maut. Permohonan tersebut telahpun dibuat sejak tahun 1996 tetapi sehingga sekarang tiada sebarang tindakan yang diambil oleh Jabatan berkenaan.

Hasil siasatan BPA dengan Pihak Jabatan Kerja Raya mendapati tiada permohonan yang diterima dari penduduk kampung berkenaan untuk membina jejambat berhampiran dengan sekolah tersebut. Jabatan Kerja Raya akan cuba membina jejambat tersebut mengikut keutamaan dan bergantung kepada peruntukan kewangan yang ada.

7.2.6. Kesukaran Untuk Mendaftar Kereta di Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ)

Pengadu tidak berpuashati dengan layanan dan perkhidmatan kaunter di sebuah pejabat JPJ yang didakwa menyusahkan urusan pendaftaran kereta anaknya yang dibawa balik dari luar negara. Menurut pengadu, semua dokumen yang diperlukan telahpun dilengkapkan dan telah dikemukakan kepada JPJ. Pengadu seterusnya mendakwa bahawa rakan-rakan anaknya yang membawa balik kereta dari luar negara tidak menghadapi masalah ketika berurusan dengan JPJ di negeri-negeri lain. Pengadu tidak faham kenapa perkara ini berlaku di JPJ berkenaan.

JPJ menjelaskan bahawa kelewatan untuk mendaftar kenderaan anak pengadu adalah disebabkan oleh agen yang dilantik oleh pengadu telah menghilangkan Borang JK69 (Borang AP) yang dikeluarkan oleh Kementerian Perdagangan Antarabangsa dan Industri. Oleh yang demikian, kelewatan yang berlaku bukanlah atas kecuai JPJ tetapi atas perkara diluar kawalannya. Pihak JPJ menjelaskan bahawa tempoh proses permohonan adalah selaras dengan Piagam

Pelanggan Jabatan iaitu permohonan secara berkelompok akan diproses dalam masa satu hari.

7.2.7. Masalah Pengiktirafan Ijazah Bachelor Muzik

Pengadu adalah berkelulusan Bachelor Muzik dari salah sebuah Universiti di Ibu Kota. Pada masa ini, beliau masih belum ditempatkan untuk mengajar di mana-mana sekolah oleh Bahagian Sekolah, Kementerian Pendidikan. Pengadu tidak berpuashati kerana Ijazah yang beliau perolehi adalah diiktiraf oleh Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) bagi tujuan perantaraan ke Perkhidmatan Awam dan di masa yang sama dinafikan oleh Kementerian Pendidikan.

Kementerian Pendidikan menjelaskan bahawa pihaknya tidak dapat menempatkan pengadu di mana-mana sekolah kerana kelulusan yang dimilikinya tidak mencukupi untuk dilantik ke Jawatan Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Siswazah. Sekiranya ingin dilantik, pengadu perlu mengikuti program Diploma Pendidikan atau Kursus Perguruan Lulusan Ijazah. JPA mengiktiraf kelulusan pengadu hanya untuk tujuan perantaraan ke lain-lain jawatan dalam Perkhidmatan Awam.

7.2.8. Aduan Mengenai Penamatan Perkhidmatan Oleh Majikan Secara Tidak Sah

Pengadu berkhidmat sebagai Penolong Pegawai Tadbir Gred N27 di Pusat Persediaan Kajian Teknikal ke Jepun di sebuah Universiti telah ditamatkan perkhidmatannya berkuatkuasa mulai 20.11.2004 setelah bertugas selama 4 tahun. Beliau tidak berpuashati dengan pihak majikannya kerana tidak memberi alasan atau peringatan kepadanya secara lisan atau bertulis mengenai penamatan tersebut.

Hasil siasatan BPA dengan Universiti berkenaan mendapati pengadu masih belum disahkan dalam perkhidmatan dan telah dilanjutkan tempoh percubaan dengan tujuan untuk memberi peluang kepada beliau memperbaiki prestasi disamping membolehkan pihak Universiti membuat penilaian selanjutnya. Pihak Universiti mengesahkan bahawa pihaknya berhak menamatkan perkhidmatan staf yang dinilai dan

dirasakan tidak sesuai untuk berkhidmat dengan pihak Universiti tanpa memberi sebarang sebab.

7.2.9. Permohonan Untuk Membiayai Pembedahan Dan Membeli Alat *Endoprothesis*

Pengadu seorang kakitangan PDRM yang bertugas di Bahagian Bekalan 2, Ibu Pejabat Polis di daerah di Negeri Sabah. Beliau telah disahkan mengidap sakit sendi dikedua-dua lututnya dan telah menerima rawatan di Hospital Queen Elizabeth. Pengadu telah membuat permohonan untuk membiayai pembedahan dan membeli alat *Endoprothesis*. Menurut permohonan tersebut telah diluluskan oleh Kerajaan sebanyak 2 kali dengan peruntukan sebanyak RM12,000.00 dan RM23,000.00 tetapi beliau tidak dimaklumkan oleh ketuanya menyebabkan pembedahan tidak dapat dilakukan.

Hasil siasatan BPA dengan pihak PDRM mendapati pegawai ini telah membuat dakwaan palsu. Sebenarnya semua langkah telah diambil oleh ketuanya untuk membantu beliau tetapi pengadu tidak berhajat untuk memakai kaki palsu dan meminta wang sebanyak RM23,000.00 diberi kepadanya untuk beliau menguruskan pengubatan sendiri. Permohonan tidak dapat dipenuhi kerana prosedur menghendaki dibayar kepada pihak hospital yang menyediakan perkhidmatan tersebut.

7.2.10. Dakwaan Bangunan Baru Dan Dewan Sekolah Yang Tidak Digunakan

Pengadu mendakwa bahawa bangunan baru dan dewan sekolah yang telah siap hampir setahun belum digunapakai oleh pihak pengurusan sekolah berkenaan. Pelajar-pelajar masih menggunakan bangunan lama yang bocor dan akibatnya pelajar-pelajar basah apabila hari hujan. Ibubapa pelajar juga tidak berpuashati kerana dewan sekolah juga tidak diguna oleh pelajar bagi menjalankan aktiviti-aktiviti gerak kerja luar sebaliknya dewan berkenaan digunakan oleh pihak-pihak tertentu di waktu malam untuk bermain badminton. Perhimpunan sekolah yang diadakan setiap pagi Ahad juga diadakan di padang sekolah.

Hasil siasatan BPA dengan Jabatan Pelajaran mendapati bangunan sekolah tersebut mula digunakan bagi sesi persekolahan tahun 2004 untuk menempatkan murid-murid Tahun 4, 5 dan 6. Bangunan lama masih digunakan oleh murid-murid Tahun 1 kerana bangunan tersebut masih boleh digunakan dan tiada kebocoran seperti yang didakwa. Dewan sekolah juga telah digunakan oleh pihak sekolah untuk menjalankan aktiviti-aktiviti yang memerlukan dewan termasuk perhimpunan pagi setiap hari Ahad.

BAB 4

USAHA-USAHA PENAMBAHBAIKAN DALAM PENGURUSAN ADUAN AWAM DAN SISTEM PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN

1. Biro Pengaduan Awam

- 1.1. Tindakan susulan telahpun diambil oleh BPA untuk memaklumkan kepada semua Ketua Setiausaha Kementerian, Ketua Jabatan Persekutuan dan Pentadbiran Kerajaan Negeri supaya mewujudkan Sistem Pengendalian Pengaduan Awam yang berkesan melalui sistem penyampaian perkhidmatan yang berkualiti dengan melaksanakan langkah-langkah berikut:-
 - 1.1.1. melaksanakan sepenuhnya Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bilangan 4 Tahun 1992 dan Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (SPKPA) Bilangan 1 Tahun 1994 dan 1 Tahun 2002 mengenai tatacara pengendalian aduan awam, sistem pemulihan perkhidmatan serta melantik Pegawai Perhubungan Pengaduan Awam (PPPA) yang bertanggungjawab terhadap pengaduan awam di Kementerian-kementerian dan Agensi-agensi Kerajaan Negeri;
 - 1.1.2. penambahbaikan Sistem Pengurusan Aduan BPA;
 - 1.1.3. BPA juga telah mengadakan siri taklimat kepada agensi-agensi Persekutuan dan Negeri mengenai pengurusan aduan awam dengan memperkenalkan Sistem Jaringan Aduan Elektronik (S-JADE). S-JADE adalah merupakan satu sistem pengurusan aduan secara elektronik yang bertujuan untuk membantu agensi-agensi Kerajaan yang tidak mempunyai sistem pengurusan aduan yang sistematik dan berkesan. Sistem ini adalah mesra pelanggan, mudah dan tidak melibatkan perbelanjaan yang tinggi untuk digunakan;
 - 1.1.4. melaksanakan Program Kaunter Aduan Bergerak (KAB) secara bersepadu dengan agensi-agensi Kerajaan di peringkat Negeri atau daerah yang turut dihadiri oleh pemimpin-pemimpin politik dan Ketua-ketua Jabatan;
 - 1.1.5. melaksanakan program Hari Bertemu Pelanggan di mana pihak pengurusan atasan bersedia meluangkan masa untuk bertemu secara terus dengan orang ramai di samping cuba mengatasi masalah mereka;
 - 1.1.6. menyampaikan Laporan Aduan yang diterima oleh BPA secara penggal iaitu sebanyak 4 kali setahun (4 penggal) kepada semua Ketua Setiausaha Kementerian dan Y.B. Setiausaha Kerajaan Negeri supaya tindakan segera dapat diambil untuk menyelesaikan aduan-aduan tersebut;

- 1.1.7. memantau laporan aduan ke atas Kementerian/ Jabatan/Agensi masing-masing, bukan sahaja dengan tujuan menyelesaikan aduan-aduan tetapi juga untuk mengambil langkah pemulihan perkhidmatan, pencegahan serta penambahbaikan kualiti sistem penyampaian perkhidmatan; dan
- 1.1.8. membuat lawatan ke tapak aduan bersama-sama dengan pemimpin politik dan Ketua-ketua Jabatan yang terlibat terutama bagi aduan-aduan yang kritikal dan melibatkan kepentingan awam.
- 1.19. membuat laporan ke Mesyuarat Jemaah Menteri bagi aduan-aduan yang memerlukan penyelesaian dan tindakan segera terutama aduan-aduan yang melibatkan kepentingan awam.

2. Agensi Persekutuan dan Pentadbiran Kerajaan Negeri

- 2.1. Jumlah aduan yang diterima oleh BPA terhadap Kementerian dan Pentadbiran Kerajaan Negeri pada tahun 2004 adalah sebanyak 2,792 aduan dan sebanyak 4,069 aduan pada tahun 2003. Kadar penerimaan ini adalah menurun sebanyak 1,277 aduan atau 31.38%. Secara amnya, penurunan ini disebabkan beberapa pembaharuan yang dibuat oleh agensi-agensi Kerajaan di dalam pengurusan aduan awam dan sistem penyampaian perkhidmatan kepada orang ramai. Antaranya ialah:
 - Pelancaran Pelan Integriti Nasional;
 - penubuhan Pasukan Petugas Bagi Mengurangkan Kerenah Birokrasi;
 - penubuhan Pasukan Tindakan Khas Bagi Menangani Tunggakan Kerja Di Dalam Beberapa Urusan Tanah Yang Kritikal;
 - langkah-langkah penambahbaikan urusan Pihak Berkuasa Tempatan; dan
 - memperluaskan penggunaan ICT.
- 2.2. Secara khususnya, di antara agensi-agensi Kerajaan di peringkat Persekutuan dan Pentadbiran Kerajaan Negeri yang telah

membuat penambahbaikan dalam menangani aduan-aduan adalah seperti berikut:-

2.2.1. **Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA)** telah membuat penambahbaikan untuk kemudahan semasa berurusan dengan pelanggan iaitu:

- i. pembukaan kaunter-kaunter Bahagian Pencen (semua perkhidmatan) dan Bahagian Latihan (bayaran balik pinjaman) di Kuala Lumpur;
- ii. penyediaan laman interatif pada portal www.jpa.gov.my di mana pelanggan boleh membuat pertanyaan berkaitan bidang perkhidmatan JPA;
- iii. penyediaan *helpdesk* untuk perkara khusus seperti ptk@jpa.gov.my dan recog@jpa.gov.my untuk pertanyaan dan khidmat nasihat;
- iv. penyediaan alternatif akan kaedah bayaran balik pinjaman JPA iaitu melalui Pejabat Pos dan Maybank2U sebagai tambahan kepada perkhidmatan konvensional iaitu potongan gaji dan juga kiriman wang;
- v. penyediaan perkhidmatan kaunter semua perkhidmatan JPA secara setempat melalui pelaksanaan Program Bulanan JPA Bersama Pelanggan pada setiap Sabtu setiap bulan dan juga program ke Negeri-negeri (3 kali setahun);
- vi. penyediaan kaunter-kaunter perkhidmatan di Bahagian-bahagian dan juga Kaunter Pertanyaan Utama JPA di lobi utama;
- vii. kemudahan talian terus dail, Pusat Panggilan Setempat (berkaitan pencen) dan *hot-line* (biasiswa);
- viii. paparan bahan maklumat yang sering ditanya seperti Senarai Kelayakan Yang Diiktiraf Kerajaan, Pekeliling dan Surat Pekeliling dalam portal JPA serta FAQ yang berkaitan perkhidmatan JPA;

- ix. pembangunan sistem aplikasi seperti *e-sila* (kemudahan memohon biasiswa, membuat semakan status permohonan/akaun Bayaran Balik Pinjaman secara *on-line*;
- x. JPA juga telah melaksanakan Manual Pengurusan Aduan; dan
- xi. Bahagian Pencen juga telah menubuhkan Jawatankuasa Tindakan, Pertanyaan, Aduan dan Rayuan (JKTPAR) bertujuan untuk menyelesaikan aduan kelewatan pembayaran pencen dan menganalisis trend aduan yang diterima dan mencadangkan penambahbaikan kepada pengurusan atasan JPA.

2.2.2. Tindakan yang telah dilakukan oleh **Jabatan Imigresen Malaysia (JIM)** untuk meningkatkan perkhidmatan kepada orang ramai

i. Pengeluaran Pasport

JIM telah memudahkan prosedur pengeluaran pasport di mana pasport boleh dikeluarkan dalam tempoh tiga hari bekerja sahaja berbanding sebelumnya mengambil masa selama tujuh hari bekerja.

Bagi memudahkan permohonan *pengantian* pasport sama ada disebabkan pasport lama telah tamat tempoh atau pun kehabisan muka surat, JIM memperkenalkan sistem permohonan melalui kiosk di Pejabat Imigresen Wilayah Persekutuan, Pusat Bandar Damansara, Kuala Lumpur. Melalui sistem ini, orang ramai tidak perlu berurusan di kaunter sebaliknya membuat permohonan di kiosk yang disediakan di mana kiosk boleh mengambil cap jari serta menerima bayaran dan mengeluarkan resit. Pemohon boleh mengambil pasport yang siap diproses keesokan harinya. Bagaimanapun, sistem ini hanya boleh digunakan oleh pelanggan yang telah pun memiliki pasport yang mengandungi cip sahaja. Di masa hadapan JIM bercadang untuk meluaskan penggunaan kiosk di kesemua pejabat imigresen di seluruh negara.

- ii. Kaunter Permohonan Pasport/ Visa, Pas dan Permit

JIM menyediakan kaunter khas kepada pelanggan yang kurang upaya, warga emas dan ibu mengandung yang berurusan di Bahagian Pasport dan juga Visa, Pas dan Permit.

- iii. Menyediakan Borang Maklumbalas Kepada Pelanggan

JIM menyediakan Borang Maklumbalas di kaunter-kaunter yang berurusan dengan orang ramai di mana pelanggan boleh memberi maklumbalas/teguran terhadap perkhidmatan yang telah diberi. Maklumbalas tersebut akan digunakan oleh pihak pengurusan sebagai input untuk penambahbaikan mutu perkhidmatan.

- iv. Menyediakan Sistem *Auto-Gate* di Lapangan Terbang Antarabangsa Kuala Lumpur (KLIA).

Melalui sistem ini pemegang pasport Malaysia (yang mengandungi cip) yang balik dari luar negara tidak perlu melalui kaunter pemeriksaan pegawai imigresen sebaliknya pemegang pasport. Ini dengan sendirinya dapat mengurangkan kesesakan di kaunter-kaunter pemeriksaan imigresen di KLIA.

- v. Membenarkan Pelajar Warganegara Asing Bekerja

JIM telah memperkenalkan dasar baru dengan membenarkan pelajar asing bekerja secara sambilan di negara ini sebagai satu 'insentif' untuk menarik ramai pelajar asing ke negara ini sejajar dengan hasrat kerajaan untuk menjadikan Malaysia sebagai pusat kecemerlangan pendidikan di rantau ini.

- 2.2.3. Tindakan pembaharuan yang dilakukan oleh **Jabatan Pendaftaran Negara (JPN)** untuk meningkatkan mutu perkhidmatan kepada orang ramai

- i. Menyediakan Kaunter Khas Untuk Warga Emas/Ibu Mengandung/Orang Kurang Upaya di pejabat-pejabat JPN.
- ii. Menyediakan Borang Maklumbalas/Aduan kepada pelanggan. Maklumbalas/aduan akan digunakan untuk memperbaiki mutu perkhidmatan.
- iii. Memberi kemudahan kepada pelanggan untuk membuat temujanji dengan JPN bagi menyelesaikan masalah berhubung pindaan kepada maklumat dalam kad pengenalan seperti pindaan pada nama, keturunan dan lain-lain.
- iv. Mengadakan program khusus di kawasan pedalaman seperti di petempatan Orang Asli untuk memudahkan mereka menguruskan pengeluaran sijil lahir dan kad pengenalan.
- v. Menghantar pegawai/kakitangan ke rumah pelanggan yang tidak upaya hadir ke pejabat disebabkan menghadapi masalah kesihatan/uzur.
- vi. Menyediakan kemudahan bagi membolehkan orang ramai menyemak status permohonan Mykad melalui website JPN (www.jpn.gov.my).
- vii. Jabatan Pendaftaran Negara Negeri Sabah telah menetapkan untuk memproses 100 permohonan sehari bagi mengatasi kelewatan mendapatkan kad pengenalan.

2.2.4. **Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ)** telah mengambil beberapa langkah bagi menangani tempoh masa menunggu yang lama semasa berurusan di kaunter JPJ iaitu:-

- i. pembukaan pejabat-pejabat baru JPJ terutama di kawasan pedalaman, menambah aktiviti urus niaga di beberapa pejabat kecil dan stesen penguatkuasa yang dapat memudahkan orang awam mendapatkan perkhidmatan JPJ. JPJ juga bercadang membuka pejabat baru di Bangi, bagi memberi perkhidmatan kepada penduduk di Putrajaya, Bangi dan Serdang, dan ini dapat

mengurangkan kesesakan di JPJ Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur dan JPJ Selangor.

- ii. urusan pembaharuan lesen memandu dan Lesen Kereta Motor (LKM) telah dilaksanakan di 392 cawangan Pos Malaysia dan akan menambah dari semasa ke semasa.
- iii. Pengasingan Kaunter juga telah dilaksanakan untuk memberi perkhidmatan yang lebih '*personalised*' kepada pelanggan. JPJ telah menyediakan 3 jenis kaunter iaitu:
 - a. kaunter untuk agen (permohonan berkelompok);
 - b. kaunter untuk perseorangan (permohonan sendiri); dan
 - c. kaunter untuk warga emas dan untuk Orang Kurang Upaya.

2.2.5. Program JPJ Bersama Rakyat

Program ini telah diperkenalkan pada awal tahun 2002 sebagai tindakan proaktif Jabatan merealisasikan sikap Mesra Rakyat dan mendekatkan Jabatan kepada aktiviti dan perkhidmatan kepada rakyat. Dalam program ini, beberapa aktiviti utama Jabatan yang hanya terdapat di JPJ Negeri dipindahkan dan dibawa ke satu kawasan yang dipilih pada hari tertentu bagi kemudahan orang ramai berurusan. Di antara aktiviti yang dijalankan:

- i. ujian Khas (secara lisan- Bahagian 1) - untuk warga emas dan buta huruf.
- ii. pemeriksaan Khas bagi kenderaan - membolehkan pemilik kenderaan membaharui LKM kenderaan yang telah tamat tempoh melebihi dari setahun.
- iii. kaunter semakan senarai hitam dan penyelesaian saman PDRM dan JPJ.
- iv. pembayaran kompaun

- v. kaunter pembaharuan Lesen Memandu dan LKM
- vi. kaunter aduan dan khidmat nasihat
- vii. pameran JKJR dan kesalahan lazim.

2.2.6. Sesi Dialog JPJ Dengan Persatuan atau Pengusaha Pengangkutan

Sesi ini bertujuan meningkatkan kerjasama dengan pelanggan bagi menyampaikan maklumat jabatan kepada mereka yang terlibat secara langsung dengan industri pengangkutan darat. Sesi dialog ini juga merupakan satu platform untuk berkongsi pendapat, serta ruang untuk menyelesaikan masalah berkaitan sektor pengangkutan darat. Dialog ini diadakan dengan pihak PIAM, Persatuan Bengkel Kereta, Syarikat Insurans, Syarikat kewangan, Persatuan Bas, Lori, Teksi dan Institusi Memandu.

2.2.7. Langkah-langkah Untuk Membanteras Penyelewengan

- i. pelaksanaan 'Nombor Indentifikasi Kenderaan' (NIK) iaitu untuk kenderaan keluaran tempatan, di mana sistem nombor unik yang diperuntukkan oleh komputer JPJ kepada setiap kenderaan yang hendak didaftarkan. Nombor NIK dijana secara automatik oleh komputer melalui satu algoritma khas yang menggunakan nombor casis kenderaan, buatan dan tahun dikeluarkan sebagai input. Semua maklumat-maklumat untuk maksud penjaan NIK dimasukkan oleh pengeluar-pengeluar kenderaan berkaitan dikilang melalui komputer yang dihubung terus dengan komputer hos jabatan. Kenderaan yang mempunyai NIK sahaja yang akan diluluskan untuk pendaftaran oleh JPJ. Sehingga kini PERODUA, TOYOTA, MODENAS, PROTON dan INOKOM telah melaksanakan NIK dan usaha sedang dibuat bagi membolehkan semua pengeluar kenderaan tempatan menyertai sistem ini pada tahun 2005.
- ii. NIK kenderaan *import* bertujuan untuk mengawal kemasukan dan pendaftaran kenderaan-kenderaan yang diseludup dan diimport secara tidak sah juga akan dilaksanakan pada 2005.

- iii. pemeriksaan Khas oleh PUSPAKOM. JPJ menggalakkan syarikat kewangan supaya membuat 'Pemeriksaan Khas Kenderaan' di PUSPAKOM dengan tujuan untuk menghalang penjualan dan pindah milik kenderaan curi, seludup, kenderaan potong dan sambung.
- iv. JPJ telah mengesan banyak kes-kes ketidakseragaman data, pindah maklumat dan penipuan maklumat telah dilakukan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab, samada dalaman atau luaran jabatan. JPJ telah mengambil tindakan berikut:
 - a. membangunkan semula sistem ICT JPJ secara menyeluruh;
 - b. mengambil tindakan tegas kepada kakitangan yang terlibat dengan penyelewengan; dan
 - c. pelaksanaan Sistem Biometrik yang ini akan diintergrasikan dengan sistem komputer JPJ sedia ada. Ia bertujuan mengekang isu penyelewengan dan pemalsuan data serta maklumat komputer bagi membolehkan pelaku dikenakan tindakan mahkamah melalui bukti yang tidak boleh disangkal. Teknologi Biometrik ini memerlukan pelaksana urus niaga kritikal menggunakan imbasan cap jari, kata laluan dan MyKad sebelum urus niaga dapat dibenarkan.
- v. *Authentication* Secara Biometrik di bawah Projek e-Khidmat bertujuan untuk membuat verifikasi calon semasa menduduki ujian teori berkomputer Bahagian 1 dipusat e-Khidmat. Kaedah pengecaman calon menggunakan kaedah biometrik di mana setiap calon akan merakam cap ibu jari dan verifikasi dilakukan dengan membandingkan biometrik yang terdapat pada MyKad dan ia telah dilaksanakan di Lembah Klang pada Februari 2005.
- vi. Sistem Penyeliaan dan Pemantauan Pemeriksaan Kesihatan Bagi Lesen Kenderaan GDL/ PSV yang bertujuan menghalang penipuan laporan pemeriksaan kesihatan untuk lesen kenderaan perdagangan. Pemeriksaan kesihatan dijalankan diklinik dan

laporan pemeriksaan kesihatan disalur secara *on-line* kepada sistem komputer JPJ.

2.2.8. Lembaga Hasil Dalam Negeri (LHDN) telah mengambil beberapa langkah untuk mempercepatkan proses bayaran balik baki bagi kredit cukai pendapatan iaitu:

- i. vot bayaran balik Akaun Panjar Khas (*Impressed Account*) diwujudkan khusus untuk kes-kes pembayaran balik individu yang kurang daripada RM10,001.00. Mulai 21 Jun 2004, LHDN telah mengeluarkan cek dalaman;
- ii. menurunkan Kadar Potongan Cukai Berjadual (PCB);
- iii. melaksanakan *up-front validation*;
- iv. perlantikan Pegawai Perhubungan Awam Cawangan (PPAC) seramai 37 orang;
- v. penubuhan Unit-unit Pungutan di Cawangan;
- vi. memberi keutamaan kepada aduan; dan
- vii. meningkat prestasi dan proses kerja di mana suatu sistem komputer, *Integrated Tax Assessment and Collection System For Salaried Group* (INTACTSG) yang telah beroperasi pada 21 November 2002. Mengurangkan tempoh mengendalikan permohonan pembayaran balik cukai dapat diproses dengan lebih cepat secara atas talian (*on-line*) dan diuruskan oleh cawangan.

2.2.9. Kerajaan Negeri Pahang telah mengambil inisiatif untuk memantau aduan-aduan yang diterima oleh BPA dan telah melantik BPA sebagai Ahli Jawatankuasa Keutuhan Negeri. Mesyuarat ini diadakan 4 kali setahun dan aduan-aduan yang belum diselesaikan akan dibincangkan dalam mesyuarat ini. Di samping itu, Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Pahang telah melantik seorang Pegawai yang khusus untuk memantau aduan-aduan yang diterima dan meminta BPA menyalinkan surat-surat yang dihantar kepada agensi-agensi di bawah Pentadbiran Kerajaan Negeri untuk mengambil tindakan ke atas aduan yang diterima oleh

agensi berkenaan. Berdasarkan surat-surat ini pihak SUK akan menyusulnya dan meminta agensi-agensi berkenaan mengambil tindakan dengan kadar yang segera.

- 2.2.10. Mulai tahun 2004, Kerajaan Negeri Kelantan telah melantik BPA Cawangan Timur sebagai Ahli Jawatankuasa Keutuhan Negeri. Aduan-aduan yang diterima oleh BPA dan belum diselesaikan akan dibincangkan di Mesyuarat ini. Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri juga telah melantik Setiausaha kepada Jawatankuasa Keutuhan Negeri untuk memantau aduan-aduan yang diterima terhadap agensi Negeri. Di atas permintaan pihak SUK, BPA telah menyalinkan surat-surat yang dihantar kepada agensi-agensi Negeri untuk mengambil tindakan ke atas aduan yang diterima agar pemantauan dan tindakan diambil oleh pihaknya.
- 2.2.11. Kerajaan Negeri Johor telah melantik BPA Cawangan Selatan sebagai ahli tetap Mesyuarat Jawatankuasa Kecil kepada Jawatankuasa Keutuhan Negeri. Dalam Mesyuarat ini, Kerajaan Negeri Johor meminta BPA melaporkan status aduan yang diterima oleh BPA terhadap agensi-agensi Negeri untuk diambil tindakan segera.
- 2.2.12. Pihak Setiausaha Kerajaan Negeri Johor juga meminta BPA membuat salinan kepada Ketua Unit Audit Dalam (Bahagian Pentadbiran) bagi setiap surat yang dihantar kepada agensi-agensi Negeri yang menerima aduan bagi membolehkan pihaknya membuat pemantauan dan membantu mempercepatkan penyelesaian aduan berkenaan.
- 2.2.13. Pentadbiran Kerajaan Negeri Pulau Pinang telahpun mewujudkan Pelan Integriti Negeri Pulau Pinang sebelum Pelan Integriti Nasional diperkenalkan. Di bawah Pelan integriti Pulau Pinang, Sistem Jendela Pelanggan diwujudkan di mana 4 pendekatan digunakan untuk meningkatkan integriti Kerajaan Negeri Pulau Pinang iaitu pendidikan, pencegahan, pengukuhan dan punitif. BPA dilantik menjadi peneraju kepada kategori pencegahan.
- 2.2.14. Pihak Pentadbiran Negeri juga telah mewujudkan *Penang Information Complaining System* (PINTAS) di bawah Jendela Pelanggan. Ia adalah satu sistem

pemantauan aduan yang digunakan oleh semua jabatan negeri. Sebuah Laman Web diwujudkan dan aduan orang ramai boleh di salurkan melalui telefon, internet, surat dan datang sendiri. Aduan-aduan yang diterima akan diselesaikan dalam tempoh 7 hari waktu kerja oleh agensi-agensi berkenaan.

2.2.15. BPA juga menjadi Ahli Jawatankuasa Keutuhan Negeri Pulau Pinang dan Jawatankuasa Kerja Keutuhan. Semua aduan yang diterima oleh BPA akan dibentangkan dalam dua mesyuarat berkenaan. Kerajaan Negeri telah melantik Pegawai Perhubungan Awam di semua agensi-agensi Kerajaan Negeri.

2.2.16. Dalam usaha-usaha untuk memantapkan lagi pengurusan aduan awam, Pentadbiran Kerajaan Negeri Kedah telah mengambil langkah-langkah berikut iaitu:-

- i. telah melantik seorang pegawai kanan untuk mengawas aduan awam di semua jabatan Kerajaan Negeri dan Daerah;
- ii. melantik Pegawai Perhubungan Awam di setiap jabatan untuk mengendalikan aduan awam; dan
- iii. semua surat menyurat berkaitan aduan awam akan di salinkan kepada Yang Berhormat Setiausaha Kerajaan Negeri.

2.2.17. Pentadbiran Kerajaan Negeri Perak juga telah mengambil tindakan-tindakan berikut untuk memperkemaskan sistem pengendalian aduan awam iaitu:-

- i. melantik Pegawai Perhubungan Awam di setiap jabatan untuk mengendalikan aduan awam;
- ii. melantik seorang pegawai kanan Kerajaan Negeri untuk memantau aduan awam;
- iii. mengadakan mesyuarat berkala yang di pengerusikan oleh Y. B. Setiausaha Kerajaan Negeri bagi memantau aduan awam. BPA diminta membentangkan statistik dan aduan yang belum diselesaikan;

- iv. semua surat menyurat yang berkaitan dengan aduan perlu di salinkan kepada Y. B. Setiausaha Kerajaan Negeri; dan
- v. BPA telah di lantik sebagai ahli Jawatankuasa Keutuhan Negeri Perak mulai tahun 2005.

2.2.18. Pentadbiran Kerajaan Negeri Perlis telah melantik Pegawai Perhubungan Awam di setiap jabatan untuk mengendalikan aduan awam.

3. Kesimpulan

- 3.1. Hasil daripada tindakan dan usaha-usaha penambahbaikan yang telah dilaksanakan oleh agensi-agensi peringkat Persekutuan dan Pentadbiran Kerajaan Negeri, maka aduan-aduan yang diterima di sepanjang tahun 2004 telah menurun. Ekoran daripada usaha-usaha ini juga telah menyumbangkan kepada kecepatan penyelesaian sesuatu aduan oleh agensi Kerajaan.
- 3.2. BPA amat berpuashati dengan usaha-usaha penambahbaikan oleh Kementerian dan Kerajaan Negeri serta komitmen daripada semua Ketua Jabatan dalam usaha untuk memperbaiki dan mempertingkatkan Sistem Penyampaian Perkhidmatan kepada orang ramai.
- 3.3. Walaubagaimanapun, terdapat juga perancangan pelan pembangunan yang tidak disusun dengan teratur oleh Pihak Berkuasa Negeri (PKN) dan Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) menyebabkan timbul kacau ganggu yang sering dibangkitkan oleh orang ramai setiap tahun dalam aduan mereka seperti kawasan industri dibina berhampiran kawasan perumahan, taman perumahan berhampiran dengan ladang ternakan ayam, itik dan khinzir serta terdapat kes-kes di mana kerja-kerja memecah batu dan penempatan kilang-kilang merbahaya bersebelahan atau berhampiran kawasan kediaman. Sekiranya PKN dan PBT dapat memberi penekanan yang khusus semasa meluluskan pelan pembangunan, BPA yakin aduan mengenai perkara-perkara ini akan dapat dikurangkan di masa-masa akan datang.

BAB 5

PROGRAM-PROGRAM BPA

1. PROGRAM MESRA RAKYAT (MESRA)

- 1.1 Program MESRA adalah satu majlis dialog di antara orang awam dengan agensi Kerajaan samada di peringkat Negeri atau Daerah yang melibatkan Ketua-ketua Masyarakat, Persatuan-persatuan Penduduk, Nelayan, Pekebun Kecil, Penjaja serta Badan Sukarela dengan Ketua-ketua Jabatan. Tujuan program ini adalah untuk menyediakan saluran kepada orang awam mengemukakan kemusykilan yang dihadapi ketika berurusan dengan agensi-agensi Kerajaan. Pelaksanaan program ini adalah berdasarkan kepada Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (SPKPA) Bil. 1 Tahun 2002.
- 1.2 Pada tahun 2004, BPA telah berjaya melaksanakan sebanyak 7 Program MESRA. Jumlah pelanggan yang terlibat adalah seramai 2,432 orang dan jumlah aduan yang diterima adalah sebanyak 275. Tempat-tempat yang telah diadakan Program MESRA, jumlah isu yang berbangkit, yang diselesaikan, jumlah kehadiran orang ramai dan ketua jabatan semasa Program MESRA adalah seperti **Jadual VII**.

Jadual VII

Bil.	Tarikh	Tempat	Bil. Kehadiran		Bil. Isu Berbangkit	Bil. Isu Diselesaikan
			Orang Ramai	Ketua Jabatan		
1.	23.2.2004	Gerik, Perak	623	67	29	29
2.	23.5.2004	Kuala Lumpur	267	37	76	72

3.	22.7.2004	Melaka Tengah, Melaka	278	49	40	37
4.	21.8.2004	Tawau, Sabah	123	42	20	10
5.	24.8.2004	Mersing, Johor	231	43	26	25
6.	9.9.2004	Seberang Prai Selatan, Pulau Pinang	475	51	52	50
7.	7.10.2004	Kota Bahru, Kelantan	435	60	32	24
		Jumlah	2,432	349	275	247

- 1.3. 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 komputer BPA dan dibuat tindakan susulan sehingga selesai. Dari 275 aduan yang diterima, sebanyak 247 aduan telah dapat diselesaikan dalam tahun 2004.



Program MESRA di Pulau Pinang



Sesi dialog semasa Program MESRA Melaka

2. KAUNTER ADUAN BERGERAK (KAB)

- 2.1 Program KAB ialah satu program dimana BPA membuka kaunter harian untuk menerima aduan awam. Mula diperkenalkan pada tahun 1985 dengan istilah Litaran mengikut Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bil. 4 Tahun 1992. Program ini telah dilaksanakan di semua negeri termasuk Sabah dan Sarawak. Tumpuan utama program ini ialah di kawasan pendalaman.
- 2.2 Sepanjang tahun 2004, BPA telah melaksanakan sebanyak 72 KAB. Jumlah pelanggan yang datang semasa KAB adalah seramai 847 orang dan jumlah aduan yang diterima adalah sebanyak 690. Bilangan pengadu dan aduan yang diterima menerusi Program KAB bagi Ibu Pejabat dan Pejabat-pejabat Cawangan adalah seperti di **Jadual VII**.

Jadual VIII

Bil.	Cawangan/Negeri	Kekerapan	Bil. Pelanggan	Bil.Aduan
1.	Ibu Pejabat	10	377	390
2.	Utara	18	144	82
3.	Tengah	12	142	100
4.	Selatan	19	122	75
5.	Timur	13	62	43
	Jumlah	72	847	690

Program KAB di Sabah



- 2.3 Program ini didapati mendapat perhatian masyarakat berdasarkan kepada bilangan pelanggan yang berkunjung dan membuat aduan semakin meningkat. Kekerapan mengadakan program KAB dijangka banyak membantu orang ramai menangani masalah mereka.
- 2.4. 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 Negeri Sabah, Program KAB dijalankan dengan kerjasama Biro Pengaduan Awam Negeri Sabah manakala di Negeri Sarawak pula BPA telah mendapat kerjasama pejabat Ketua Menteri Sarawak. KAB yang diadakan di daerah-daerah di Negeri Sarawak juga mendapat kerjasama pejabat Residen di daerah berkenaan. Sehingga kini, sambutan yang diberikan amat menggalakkan.
- 2.5 BPA juga telah mengadakan program KAB bersepadu dimana Jabatan-jabatan Kerajaan di peringkat Daerah bersama Wakil Rakyat kawasan, berkumpul, menerima dan melayani semua pengadu. Tiga program KAB bersepadu telah dapat dilaksanakan di Ranau, Papar dan Keningau di Negeri Sabah pada tahun 2004. Program KAB bersepadu ini akan dilaksanakan di Semenanjung pada tahun 2005.

3. HARI BERTEMU PELANGGAN (HBP)

- 3.1. Panel Memajukan Pentadbiran Awam (PANEL) telah bersetuju supaya Program HBP yang dilaksanakan di beberapa agensi Persekutuan dan Pentadbiran Kerajaan Negeri diperluaskan sebagai saluran penyelesaian masalah pelanggan dan dengan harapan dapat meningkatkan kualiti perhubungan awam di jabatan dan agensi Kerajaan.
- 3.2. Keputusan ini telah disampaikan kepada semua Ketua Jabatan Persekutuan dan Pentadbiran Kerajaan Negeri melalui surat bil. UPTM 159/366/20 (41) bertarikh 8.10.2001. Disamping memaklumkan keputusan PANEL, surat tersebut juga menggariskan tanggungjawab BPA untuk memantau pelaksanaan Program HBP agensi di peringkat Persekutuan dan Pentadbiran Kerajaan Negeri.



HBP, Kementerian Penerangan

- 3.3 BPA telah menerima laporan bulanan daripada kebanyakan agensi yang melaksanakan HBP. Semua laporan yang diterima dikumpul dan dikemukakan pelaporan kepada Ketua Setiausaha Negara secara bulanan.
- 3.4. Sehingga 31.12.2004, sebanyak 383 agensi yang terdiri dari 190 agensi Persekutuan dan 193 agensi Pentadbiran Kerajaan Negeri telah melaksanakan HBP dengan jumlah pelanggan seramai 255,000 orang.
- 3.5. HBP, BPA telah diadakan pada Hari Sabtu minggu ke empat setiap bulan dan sekiranya pada hari tersebut adalah cuti umum, maka HBP pada hari/bulan tersebut tidak akan diadakan. Pada tahun 2004, BPA telah mengadakan sebanyak 8 kali HBP dan telah menerima seramai 10 orang pengadu.
- 3.6. Pada keseluruhannya, Program HBP telah berjaya mencapai hasrat menjadikan program sebagai satu saluran penyelesaian masalah yang berkesan kepada orang ramai. Perlaksanaan program ini secara meluas dapat membantu membudayakan amalan mesra pelanggan dan meningkatkan imej Perkhidmatan Awam.

4. PROGRAM PEMANTAUAN ADUAN YANG DITERIMA OLEH AGENSI KERAJAAN DAN PERLANTIKAN PEGAWAI PERHUBUNGAN PENGADUAN AWAM

4.1 Di bawah program ini, semua jabatan dikehendaki memaklumkan kepada BPA mengenai perkara berikut, iaitu:

- i. aduan yang diterima dan diuruskan oleh agensi masing-masing selaras dengan kehendak SPKPA Bil. 1 Tahun 2002; dan
- ii. perlantikan PPPA di mana semua jabatan dikehendaki mengemukakan nama-nama pegawai yang dilantik khusus untuk menguruskan aduan di agensi masing-masing selaras dengan kehendak PKPA Bil. 4 Tahun 1992.

4.2 Bagi tahun 2004, jumlah aduan yang diterima dan dilaporkan oleh Kementerian/Kerajaan Negeri kepada BPA adalah sebanyak 2,010 aduan meliputi 563 aduan daripada agensi Persekutuan dan 1,447 aduan daripada agensi Negeri. Bilangan ini didapati berkurangan berbanding dengan tahun 2003 yang mencatatkan sebanyak 12,359 aduan meliputi 1,532 agensi Persekutuan dan Negeri.

4.3 Mengenai pemantauan PPPA, didapati sebanyak 541 orang PPPA telah dilantik iaitu 365 di agensi Persekutuan dan 176 di agensi Negeri. Bilangan ini menunjukkan peningkatan kepada 79.6 % berbanding dengan hanya 46.9% dalam tahun 2003. Semua Kementerian dan Kerajaan Negeri telah melantik PPPA. Bagaimanapun, masih ada agensi yang belum memaklumkan mengenai perlantikan PPPA.

4.4 Kebanyakan agensi tidak mempunyai unit khusus untuk mengendalikan aduan. Aduan yang diterima diuruskan oleh Bahagian-bahagian secara berasingan. Pegawai Perhubungan Awam pula bertindak sebagai Pegawai Perhubungan Pengaduan Awam di samping menjalankan tugas-tugas lain. Justeru itu, mereka kurang memberi tumpuan kepada pemantauan aduan.

4.5 Bagi jabatan yang mempunyai sistem pengurusan aduan pula kurang memberi maklumbalas kepada BPA disebabkan mereka perlu mengkategorikan semula aduan tersebut kerana aduan yang diterima telah dikategorikan mengikut aktiviti jabatan masing-masing dan bukan mengikut kategori yang ditetapkan oleh BPA.

5. TAKLIMAT SISTEM JARINGAN ADUAN ELEKTRONIK (S-JADE)

- 5.1 Dari pengalaman BPA yang menghadapi masalah untuk memantau aduan yang diterima oleh agensi-agensi Persekutuan dan Negeri, pemantauan Hari Bertemu Pelanggan dan perlantikan PPPA maka BPA telah merangka dan membangunkan S-JADE pada pertengahan tahun 2004.
- 5.2 S-JADE adalah merupakan satu sistem pengurusan aduan berelektronik yang bertujuan untuk membantu agensi-agensi Persekutuan dan Negeri yang tidak mempunyai sistem pengurusan aduan yang sistematik dan berkesan. Sistem ini adalah mesra pelanggan, mudah dan tidak melibatkan perbelanjaan yang tinggi untuk digunakan.
- 5.3 Bagi memperkenalkan sistem ini kepada agensi Kerajaan Persekutuan dan Negeri, pada tahun 2004 BPA telah mengadakan dua taklimat kepada agensi-agensi di Zon Timur (Kelantan, Terengganu dan Pahang) dan di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Sembilan.
- 5.4 Taklimat S-JADE akan diteruskan kepada semua Kementerian dan agensi-agensi Kerajaan Negeri secara berjadual pada tahun 2005.

6. KEPENTINGAN PROGRAM-PROGRAM BPA

- 6.1 Berdasarkan pemerhatian BPA, program MESRA telah berjaya mencapai hasrat menjadikannya sebagai satu saluran aduan dan penyelesaian masalah yang berkesan kepada orang ramai. Banyak isu dan masalah orang ramai yang mudah dapat diselesaikan secara spontan, sementara isu yang agak rumit dapat ditengahkan untuk diambil tindakan sendiri oleh ketua jabatan.
- 6.2 Program KAB bersepadu pula didapati amat berfaedah kepada orang ramai terutama penduduk-penduduk di kawasan luar bandar yang kurang mendapat pendedahan tentang saluran aduan yang disediakan. Peluang bertemu dengan pegawai-pegawai Kerajaan dan Wakil Rakyat di tempat sendiri telah digunakan sepenuhnya oleh mereka untuk menyuarakan masalah dan pandangan.
- 6.3 Program HBP telah diterima sebagai satu usaha Kerajaan untuk mencapai kecemerlangan perkhidmatan pelanggan dalam Perkhidmatan Awam. Perlaksanaannya secara berterusan akan

memudahkan urusan antara jabatan dengan pelanggan masing-masing. Jabatan juga digalakkan mengadakan program HBP dalam pelbagai kaedah supaya matlamat HBP dapat dimanfaatkan sepenuhnya oleh pelanggan-pelanggan Jabatan berkenaan.

6.4 Program pemantauan aduan dan perlantikan Pegawai Perhubungan Pengaduan Awam pula adalah bertujuan untuk memastikan agensi kerajaan dapat menguruskan aduan dengan sikap yang positif dan menjadikannya sebagai kayu pengukur kepada prestasi organisasi.

6.5 Kesimpulannya, program yang dijalankan telah berjaya mencapai hasrat menjadikannya sebagai saluran penyelesaian masalah yang berkesan kepada orang ramai. Perlaksanaan program secara berterusan akan dapat membudayakan amalan mesra pelanggan dan secara langsung dapat meningkatkan imej Perkhidmatan Awam. BPA akan sentiasa membantu Jabatan dalam meningkatkan lagi kualiti perkhidmatan melalui aduan-aduan yang diterima.

7. PENGLIBATAN BIRO PENGADUAN AWAM DI PERINGKAT ANTARABANGSA

7.1 Di peringkat antarabangsa, BPA telah melibatkan diri dalam persidangan *Asian Ombudsman Association (AOA)* dan menghadiri seminar, kursus anjuran badan atau agensi antarabangsa mengenai pengurusan aduan awam atau *ombudsman*.

7.2 AOA telah ditubuhkan pada tahun 1996 yang dianggotai oleh 18 anggota Negara Asia termasuk Malaysia yang beribu pejabat di Islamabad, Pakistan. Dengan penglibatan secara aktif oleh Malaysia, maka pada tahun 2000 Malaysia telah diberi penghormatan dilantik untuk menduduki kerusi Lembaga Pengarah AOA, walaupun Malaysia tidak mengamalkan sistem *Ombudsman* sepenuhnya.

7.3 AOA aktif dalam mengadakan persidangan setiap dua tahun sekali di mana negara anggota secara bergilir-gilir menjadi penganjur. Semasa persidangan ke-8 di Seoul, Korea Selatan pada 26 hingga 29 April 2004, Hong Kong telah dipilih sebagai penganjur persidangan ke-9 yang akan diadakan pada tahun 2005. Setakat ini, Malaysia belum pernah menganjur persidangan tersebut, semenjak menyertai AOA pada tahun 1996.

7.5. Semasa persidangan AOA ke-8 di Seoul, Korea Selatan, Malaysia telah diwakili oleh Tuan Haji Khalid bin Haji Ibrahim, Ketua Pengarah, BPA dan Encik Md. Din bin Jusoh, Pengarah Cawangan

Timur. Di persidangan ini Malaysia telah membentangkan kertas kerja bertajuk “Sistem Pengurusan Aduan secara Berkesan”.



Ahli-ahli Lembaga Pengarah AOA

7.6 Di samping penglibatan aktif di peringkat antarabangsa, BPA juga menjadi *focal point* bagi lawatan-lawatan delegasi luar negara yang ingin melihat lebih dekat sistem pengurusan aduan awam di Malaysia. Sepanjang tahun 2004, BPA telah menerima kunjungan sebanyak 3 delegasi daripada luar negara iaitu:

- i. 29.3.2004 - Lawatan delegasi India;
- ii. 21.4.2004 - Lawatan delegasi Kazakasthan; dan
- iii. 23.12.2004 - Lawatan delegasi Vietnam

LAMPIRAN I

SENARAI PEGAWAI

BIRO PENGADUAN AWAM

Ketua Pengarah	:	Y. Bhg Datuk Haji Mahadi bin Haji Arshad (Sehingga 14.5.2004) Tuan Haji Khalid bin Haji Ibrahim (Mulai 15.5.2004)
Timbalan Ketua Pengarah I	:	Y. Bhg. Dato' Haji Mohd. Nahwari bin Haji Hashim (Mulai 15.5.2004)
Timbalan Ketua Pengarah II	:	Encik Sulaiman bin Harmain Shah (Mulai 1.6.2004)
Pengarah Pengurusan	:	Encik Jamalludin bin Kasbi (Mulai 16.6.2004)
Ketua Penolong Pengarah	:	Encik Md. Nasir bin Ecsoff (Mulai 16.6.2004)
	:	Encik Ab. Rahman bin Mahamud
	:	Cik Lim Ah Tin
	:	Encik Ibrahim bin Abdullah
	:	Puan Rokiah bt. A. Rahaman
	:	Encik Baharuddin bin Ahmad (Sehingga 30.10.2004)
	:	Encik Wan Zulkiffeli bin Wan Hassan
	:	Encik Nor Hisham bin Ibrahim
	:	Cik Zaiton binti Bachik (Mulai 1.9.2004)
Penasihat Undang-Undang	:	Puan Ruzaimah binti Mohd. Ridzuan (Mulai 1.12.2004)

Penolong Pengarah	:	Encik Muhammad Huzaifah bin Redzuan
	:	Encik Khasnol Atoiddin bin Sulimin (Sehingga 30.11.2004)
	:	Encik Abdul Rahman bin Saarani (Sehingga 30.11.2004)
	:	Puan Nor Azlina binti Yacob
Pegawai Penyelidik Sosial	:	Encik Shanmuganathan a/l Chelliah (Sehingga 1.6.2004 – bertukar ke Cawangan Tengah)
	:	Encik Ridzuan bin Kamis (Mulai 1.6.2004 sehingga 30.11.2004)
Pegawai Perhubungan Awam	:	Encik Bahaludin bin Amat
Pegawai Sistem Maklumat	:	Encik Noor Iskandar bin Zubir
Penolong Pegawai Sistem Maklumat	:	Cik Salbiah bt Baba
Penolong Pegawai Tadbir	:	Puan Che Norliza bt. Hj. Yahaya (Sehingga 17.10.2004)
Penolong Akauntan	:	Puan Rokiah binti Ahmad (Sehingga 31.1.2004)
	:	Puan Nor Fadillah binti Bakri (Mulai 16.3.2004)

PEJABAT-PEJABAT CAWANGAN BIRO PENGADUAN AWAM

1. CAWANGAN TENGAH

Pengarah Cawangan : Puan Rogayah bt. Kadari
(Sehingga 30.10.2004)

Encik Asmawar bin Samad
(Mulai 1.11.2004)

Penolong Pengarah : Encik Ridzuan bin Kamis
(Sehingga 1.6.2004)

: Encik Shanmuganathan a/l Chelliah
(Mulai 1.6.2004)

: Encik Ishak bin Mohd. Radzi

2. CAWANGAN TIMUR

Pengarah Cawangan : Encik Md Din bin Jusoh

Penolong Pengarah : Haji Najimudin bin Haji Esa
(Sehingga 1.6.2004 bertukar ke
Cawangan Utara)

Encik Khairil Zuhdi bin Khairuddin
(Mulai 17.5.2004)

: Encik Muhamad bin Che Awang

3. CAWANGAN UTARA

Pengarah Cawangan : Encik Aziz bin Ismail

Penolong Pengarah : Haji Najimudin bin Haji Esa
(Mulai 1.6.2004)

: Encik Hilmi bin Abdul Rahman

4. CAWANGAN SELATAN

Pengarah Cawangan	:	Encik Mohd. Jamalludin bin Kasbi (Sehingga 15.6.2004 – bertukar ke Ibu Pejabat)
	:	Encik Ghani bin Mat (Mulai 16.6.2004)
Penolong Pengarah	:	Cik Azmah bt Azman
	:	Puan Ibtihaj bin Saian (Mulai 17.5.2004 sehingga 31.12.2004)
	:	Cik Loh Lee Too

Aktiviti-aktiviti BPA Tahun 2004

JANUARI

AKTIVITI-AKTIVITI

15. 01. 2004 Mesyuarat Pegawai-pegawai Kanan Bil. 1/2004, di Bilik Mesyuarat, Ibu Pejabat BPA.

FEBRUARI

12.02.2004 Mesyuarat Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam Bil. 1/2004, di Bilik Mesyuarat Utama, Bahagian Kabinet Perlembagaan dan Perhubungan Antara Kerajaan, Jabatan Perdana Menteri.



Y. Bhg. Tan Sri KSN mempengerusikan Mesyuarat Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam Bil. 1/2004

19.2.2004 Mesyuarat Pegawai-pegawai Kanan Bil. 2/2004, di Hotel Golden Melaka. Taklimat oleh Ketua Pengarah Tanah dan Galian Negeri Melaka.



Y. Bhg. Datuk KP BPA sedang mempengerusikan Mesyuarat Pegawai-pegawai Kanan BPA Bil. 2/2004

MAC

26.3.2004

Mesyuarat Pegawai-pegawai Kanan Bil. 3/2004, di Hotel Sheraton, Labuan dan Taklimat Oleh Perbadanan Pembangunan Labuan, Sabah.



Y. Bhg. Datuk KP BPA sedang mempengerusikan Mesyuarat Pegawai-pegawai Kanan BPA Bil. 3/2004

29.3.2004

Lawatan Delegasi Dari India.

APRIL

6.4.2004

Taklimat oleh Pasukan Inspektorat Khas MAMPU di Bilik Mesyuarat BPA.

- 7.4.2004 Mesyuarat dengan Agensi-agensi yang terlibat bagi menyelesaikan masalah banjir lumpur di Kampung Kubu Gajah, Sungai Buluh bertempat di Pejabat Daerah dan Tanah, Petaling.
- 8.4.2004 Taklimat mengenai Pengurusan Aduan Awam oleh Ketua Pengarah, BPA kepada Pegawai-pegawai Perhubungan Awam di Aras 2, Blok B1, Parcel B, Putrajaya.
- 13.4.2004 Lawatan kerja oleh Y. B. Tan Sri Bernard Giluk Dompok, Menteri di Jabatan Perdana Menteri ke Pejabat BPA, Cawangan Tengah.



Y. Bhg. Datuk KP BPA memberi ucapan sempena lawatan kerja Y. B. Tan Sri Bernard Giluk Dompok

- 21.4.2004 Lawatan Delegasi Kazakasthan.



Wakil delegasi dari Kazakasthan menerima

26 – 29.4.2004

cenderahati daripada Y. Bhg. KP BPA
Timbalan Ketua Pengarah 1 dan Pengarah Cawangan Timur
BPA menghadiri Persidangan Ke 8, AOA di Seoul, Korea
Selatan.



Y. Bhg. Tuan KP BPA dan Pengarah Cawangan Timur
menghadiri Persidangan AOA ke 8, di Korea Selatan

9.4.2004

Lawatan kerja oleh Pegawai dan kakitangan Majlis
Perbandaran Selayang.



Rombongan Majlis Perbandaran Selayang diberi
taklimat oleh Pengarah Pengurusan BPA

MEI

- 20.5.2004 Mesyuarat Jawatankuasa Khas Kabinet Mengenai Keutuhan Pengurusan Kerajaan (JKKMCPK) di Parcel A, Jabatan Perdana Menteri.
- 20.5.2004 Lawatan kerja oleh Y. B. Tan Sri Bernard Giluk Dompok, Menteri di Jabatan Perdana Menteri ke Pejabat BPA, Cawangan Timur.
- 21 & 22.5.2004 Mesyuarat Pegawai-Pegawai Kanan Bil. 4/2004, di Bilik Mesyuarat, Ibu Pejabat BPA.
- 27& 28.5.2004 Lawatan kerja oleh Y. B. Tan Sri Bernard Giluk Dompok, Menteri di Jabatan Perdana Menteri ke Program Kaunter Aduan Bergerak (KAB) di Tawau, Sabah.



Y. B. Tan Sri Menteri dan Y. Bhg. Tuan KP BPA
di Kaunter Aduan Bergerak

JUN

- 17.6.2004 Mesyuarat Pegawai-pegawai Kanan Bil. 5/2004, di Bilik Mesyuarat, Lembaga Pembangunan Langkawi, Langkawi, Kedah.

Taklimat oleh Lembaga Pembangunan Langkawi



Y. Bhg. Tuan KP BPA sedang mempengerusikan Mesyuarat Pegawai-pegawai Kanan BPA Bil. 5/2004

JULAI

1.7.2004

Mesyuarat Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam Bil. 2/2004, di Bilik Mesyuarat Utama, Bahagian Kabinet, Perlembagaan dan perhubungan Antara Kerajaan, Jabatan Perdana Menteri.

10.7.2004

Lawatan Y.B. Tan Sri Bernard Giluk Dompok, Menteri di Jabatan Perdana Menteri di Program KAB BPA di Ranau, Sabah.



Y. Bhg. Tan Sri Menteri mengadakan lawatan ke kaunter-kaunter agensi yang mengambil bahagian

13.7.2004

Lawatan Kerja oleh Pegawai dan Kakitangan Dewan Bandaraya Kuching Utara.



Rombongan daripada Dewan Bandaraya Kuching Utara sedang diberi taklimat oleh Y. Bhg. Tuan KP BPA

17.7.2004

Wawancara Y. Bhg. Ketua Setiausaha Negara mengenai Hari Bertemu Pelanggan dalam Rancangan Selamat Pagi Malaysia.

20.7.2004

Wawancara Y. Bhg. Ketua Pengarah BPA dalam Rancangan Selamat Pagi Malaysia.

25 – 27.7.2004

Menyertai Pameran Hari Pengguna Malaysia 2004 di Pusat Konvensyen Putrajaya (PCC).



Kaunter BPA di Pusat Konvensyen Putrajaya (PCC)

OGOS

- 10.8.2004 Mesyuarat Jawatankuasa Khas Kabinet Mengenai Keutuhan Pengurusan Kerajaan (JKKMKPK) Bil.2/2004 di Parcel A, Jabatan Perdana Menteri.
- 13.8.2004 Taklimat S-JADE kepada Pegawai BPA.



Y. Bhg. Tuan KP BPA dan Pegawai-Pegawai Kanan BPA
tekun mendengar taklimat

SEPTEMBER

- 3-5.9.2004 Program Motivasi dan Hari Keluarga BPA di Tanjung Bidara, Melaka



Penceramah sedang memberi ceramah motivasi



Program sukaneka semasa Hari Keluarga BPA

13 & 14.9.2004 Mesyuarat Pegawai-pegawai Kanan Bil. 6/2004, di Bilik Mesyuarat, Ibu Pejabat BPA

15-16.9.2004 Penyediaan Dokumen-dokumen MS ISO 9001:2000 di Port Dickson

16.9.2004 Lawatan oleh Pegawai Pusat Perubatan Universiti Malaya.



Pegawai-pegawai Pusat Perubatan Universiti Malaya mendengar taklimat daripada Y. Bhg. Timbalan Ketua Pengarah II, BPA

- 21.9.2004 Taklimat S-JADE kepada Pegawai dan Kakitangan Agensi-agensi Zon Timur di INTAN, KEMAMAN.
- 24.9.2004 Mesyuarat dengan Jabatan Pendaftaran Negara Sabah, di Kota Kinabalu, Sabah.
- 26.9.2004 Lawatan Y.B. Tan Sri Bernard Giluk Dompok, Menteri di Jabatan Perdana Menteri ke Program KAB di Papar dan Keningau, Sabah.



Orang ramai mengambil peluang membuat pelbagai aduan

- 28 & 29.9.2004 Taklimat SBPA versi baru kepada Pegawai dan kakitangan BPA



Pegawai-pegawai Aduan BPA tekun mempelajari SBPA versi baru

30.9.2004

Lawatan oleh Pegawai dan Kakitangan Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia.



Sesi bertukar cenderamata di antara wakil Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia dengan BPA

OKTOBER

11.10.2004

Lawatan Kerja oleh Y.B. Tan Sri Bernard Giluk Dompok, Menteri di Jabatan Perdana Menteri ke Pejabat BPA Cawangan Utara

13 & 14.10.2004

Hari Kualiti Jabatan Perdana Menteri di Auditorium Blok B1, Parcel B, Putrajaya.



Kaunter BPA semasa Hari Kualiti Jabatan Perdana Menteri

NOVEMBER

DISEMBER

- | | |
|---------------|---|
| 1 – 3.12.2004 | Mesyuarat Pegawai-pegawai Kanan Bil.8/2004 dan Mesyuarat Perancangan Strategik BPA Tahun 2005 di Puteri Resort, Ayer Keroh, Melaka. |
| 16.12.2004 | Taklimat S-JADE di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Sembilan. |

Meor Mohamed Taha Bin Meor Lope,
No: 2 Jalan 15, Taman Ampang Pecah,
44000 Kuala Kubu Bharu,
Selangor Darul Ehsan.
Tel: 03-60641193

Tarikh: 28 hb, Mac. 2004

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

Tuan,

Per: PEMBAYARAN BALIK BAKI KREDIT OLEH LHDN

Rujuk

A BPA/10/2004.03/LHDN/17636 Bth 03hb, Mac. 2004.

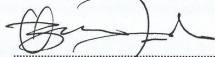
Saya seperti nama diatas, mengucapkan ribuan terima kasih, kerana diatas bantuan tuan, Baki Kredit dari LHDN telah dipulangkan balik kepada saya.

2. Segala usaha dari pihak tuan itu saya ucapkan ribuan terima kasih sekali lagi.

Sekian terima kasih.

Berkhidmatlah Kerana Allah

Saya yang benar,



(Meor Mohamed Taha Bin Meor Lope)
(SG 02139684-01) (i/c no: 551210-08-6019)

DITERIMA
4/5
PEJABAT TKP I
BIRO PENGADUAN AWAM



Mohd Yazed bin Saad
No. 7, Taman Melur,
Jalan Junjong,
09000 Kulim,
Kedah Darulaman.

Tel: 04-4908630

Tarikh : 3 Januari 2005

Ketua Pengarah
Biro Pengaduan Awam,
Jabatan Perdana Menteri,
Aras 6, Blok B1,
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan,
62501 PUTRAJAYA.

Tuan,

Ucapan Terima Kasih

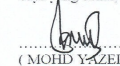
Kes : 18513 - Kelewatan Pengesahan Dalam Perkhidmatan.

Sukacita dimaklumkan saya seperti yang tersebut di atas ingin merakamkan ucapan terima kasih di atas keprihatinan pihak tuan dalam menangani masalah yang dihadapi.

2. Saya berharap agar kerjasama seperti ini akan diteruskan lagi pada masa-masa yang akan datang.

Sekian, terima kasih.

Saya yang benar,


(MOHD YAZED B. SAAD)

KPP3
DITERIMA
PEJABAT TKP I
BIRO PENGADUAN AWAM



2 Jalan Daisy
Taman Mudun
43200 Batu 9 Cheras
Selangor

December 17, 2004 (Superseded)

Director General
Public Complaint Bureau
Prime Minister's Department
Central Region
Tingkat 41 Lot 2 Menara TH Perdana
1001 Jalan Sultan Ismail
50250 Kuala Lumpur

U/P: En Asmawar bin Samat, AMS

Dear Sir

Per: **RE-ROUTING THE STREAM AND CONSTRUCT OF BOX CULVERT DRAIN ON
THE RESERVED ROAD IN FRONT OF HOUSES AT JALAN DAISY, TAMAN
MUDUN, BATU 9 CHERAS, 43200 SELANGOR**

My letters dated 25th November and 6th December 2004 on the above matter refers.

Since the matter has been resolved and I hereby withdraw my complaints and our appointment on Saturday, 18th December 2004 at 10 am is cancelled.

We have agreed to sell the property held under Lot HS(D) 5398 PT No 6947 (House No 2 Jalan Daisy, Taman Mudun, 43200 Batu 9 Cheras, Selangor Darul Ehsan) to Syarikat Shoib Properties Sdn Bhd on 13th December 2004.

I sincerely apologise for any inconvenience caused and thank you for your kind and immediate attention.

Regards

Mrs Tan (Florence)
(My Contact No 012-6881276 or office 03-21463019)

cc YB Cik Low Lee Leng, AMS
MCA Kajang

By fax only

Public Complaints Bureau
Aras 6 Blok B1
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62502 Putrajaya

By fax only

Attn: Tuan Hj Khalid bin Hj Ibrahim

Yang Di-Pertua
Majlis Perbandaran Kajang
Bahagian Perancangan
43000 Kajang, Selangor

Attn: Tuan Hj Muhammed Khusrin Munawi



By Fax/By Hand



2 Jalan Daisy
Taman Mudun
43200 Batu 9 Cheras
Selangor

December 17, 2004 (Superseded)

Director General
Public Complaint Bureau
Prime Minister's Department
Central Region
Tingkat 41 Lot 2 Menara TH Perdana
1001 Jalan Sultan Ismail
50250 Kuala Lumpur

U/P: En Asmawar bin Samat, AMS

Dear Sir

Per: **RE-ROUTING THE STREAM AND CONSTRUCT OF BOX CULVERT DRAIN ON
THE RESERVED ROAD IN FRONT OF HOUSES AT JALAN DAISY, TAMAN
MUDUN, BATU 9 CHERAS, 43200 SELANGOR**

My letters dated 25th November and 6th December 2004 on the above matter refers.

Since the matter has been resolved and I hereby withdraw my complaints and our appointment on Saturday, 18th December 2004 at 10 am is cancelled.

We have agreed to sell the property held under Lot HS(D) 5398 PT No 6947 (House No 2 Jalan Daisy, Taman Mudun, 43200 Batu 9 Cheras, Selangor Darul Ehsan) to Syarikat Shoib Properties Sdn Bhd on 13th December 2004.

I sincerely apologise for any inconvenience caused and thank you for your kind and immediate attention.

Regards

Mrs Tan (Florence)
(My Contact No 012-6881276 or office 03-21463019)

cc YB Cik Low Lee Leng, AMS
MCA Kajang

By fax only

Public Complaints Bureau
Aras 6 Blok B1
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62502 Putrajaya

By fax only

Attn: Tuan Hj Khalid bin Hj Ibrahim

Yang Di-Pertua
Majlis Perbandaran Kajang
Bahagian Perancangan
43000 Kajang, Selangor

Attn: Tuan Hj Muhammed Khusrin Munawi



By Fax/By Hand



PERTUBUHAN KEBANGSAAN MELAYU BERSATU (UMNO)
UMNO CAWANGAN MEDAN JAYA,
BAHAGIAN MARANG, TERENGGANU DARUL IMAN
 D/s: D1/351, Medan Jaya, Kuala Marang, Terengganu. Tel / Fax : 09-6181351

Bertarih : 25hb Januari 2004

Pengerah Cawangan (Wilayah Timur)
 Biro Penganduan Awam, Jabatan Perdana Menteri,
 Tingkat 1, Wisma Maja, Jalan Sultan Ismail,
 20200 Kuala Terengganu.

Tuan,

Ucapan Terima Kasih.

Dengan hormat dan sukacitanya memaklumkan kepada tuan, Penganduan Bayaran Pencen
 Kalkulation RISDA. Sebagaimana surat kami bertarikh 7hb Oktober 2003 telah selesai
 permasalahan penama berikut:

Nama pemohon: Tengku Fatimah bt Tengku Mamat KP : 520613-11-5206
 Alamat: D1-131, Taman Medan Jaya, 21000 Marang, Terengganu.
 No. Tel: 09-6184529

Dialas kerjasama yang bersejara dan pihak tuan, kami mengucapkan jutaan terima kasih.

Sekian,

Yang Menjalankan Tugas

(Tengku Sulaiman bin Tengku A' Halim.)
 Ketua,
 UMNO Cawangan Medan Jaya,
 Bahagian Marang, Terengganu.



PERTUBUHAN KEBANGSAAN MELAYU BERSATU (UMNO)
UMNO CAWANGAN MEDAN JAYA,
BAHAGIAN MARANG, TERENGGANU DARUL IMAN
 D/s: D1/351, Medan Jaya, Kuala Marang, Terengganu. Tel / Fax : 09-6181351

Bertarih : 25hb Januari 2004

Pengerah Cawangan (Wilayah Timur)
 Biro Penganduan Awam, Jabatan Perdana Menteri,
 Tingkat 1, Wisma Maja, Jalan Sultan Ismail,
 20200 Kuala Terengganu.

Tuan,

Ucapan Terima Kasih.

Dengan hormat dan sukacitanya memaklumkan kepada tuan, Penganduan Bayaran Pencen
 Kalkulation RISDA. Sebagaimana surat kami bertarikh 7hb Oktober 2003 telah selesai
 permasalahan penama berikut:

Nama pemohon: Tengku Fatimah bt Tengku Mamat KP : 520613-11-5206
 Alamat: D1-131, Taman Medan Jaya, 21000 Marang, Terengganu.
 No. Tel: 09-6184529

Dialas kerjasama yang bersejara dan pihak tuan, kami mengucapkan jutaan terima kasih.

Sekian,

Yang Menjalankan Tugas

(Tengku Sulaiman bin Tengku A' Halim.)
 Ketua,
 UMNO Cawangan Medan Jaya,
 Bahagian Marang, Terengganu.



PERTUBUHAN KEBANGSAAN MELAYU BERSATU (UMNO)
UMNO CAWANGAN MEDAN JAYA,
BAHAGIAN MARANG, TERENGGANU DARUL IMAN
 D/s : D1/331, Medan Jaya, Kuala, Marang, Terengganu. Tel / Fax : 09-6181331

Bertarih : 25hb Januari 2004

Pengarah Cawangan (Wilayah Timur)
 Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri,
 Tingkat 1, Wisma Maja, Jalan Sultan Ismail,
 20200 Kuala Terengganu.

Tuan,

Ucapan Terima Kasih.

Dengan hormat dan sukacitanya memaklumkan kepada tuan, Pengaduan Bayaran Pencen Kaki tangan RISDA. Sebagaimana surat kami bertarikh 7hb Oktober 2003 telah selesai permasalahan penama berikut:

Nama pemohon: Tengku Fatimah bt Tengku Mamat, KP - 520613-11-5206
 Alamat: D14-131, Taman Medan Jaya, 21000 Marang, Terengganu.
 No. Tel: 09-6184553

Diatas kerjasama yang bersegera dari pihak tuan, kami mengucapkan jutaan terima kasih.

Sekian,

Yang Menjalankan Tugas,

(Tengku Sulaiman bin Tengku A' Halim.)
 Ketua,
 UMNO Cawangan Medan Jaya,
 Bahagian Marang, Terengganu.



PERTUBUHAN KEBANGSAAN MELAYU BERSATU (UMNO)
UMNO CAWANGAN MEDAN JAYA,
BAHAGIAN MARANG, TERENGGANU DARUL IMAN
 D/s : D1/331, Medan Jaya, Kuala, Marang, Terengganu. Tel / Fax : 09-6181331

Bertarih : 25hb Januari 2004

Pengarah Cawangan (Wilayah Timur)
 Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri,
 Tingkat 1, Wisma Maja, Jalan Sultan Ismail,
 20200 Kuala Terengganu.

Tuan,

Ucapan Terima Kasih.

Dengan hormat dan sukacitanya memaklumkan kepada tuan, Pengaduan Bayaran Pencen Kaki tangan RISDA. Sebagaimana surat kami bertarikh 7hb Oktober 2003 telah selesai permasalahan penama berikut:

Nama pemohon: Tengku Fatimah bt Tengku Mamat, KP - 520613-11-5206
 Alamat: D14-131, Taman Medan Jaya, 21000 Marang, Terengganu.
 No. Tel: 09-6184553

Diatas kerjasama yang bersegera dari pihak tuan, kami mengucapkan jutaan terima kasih.

Sekian,

Yang Menjalankan Tugas,

(Tengku Sulaiman bin Tengku A' Halim.)
 Ketua,
 UMNO Cawangan Medan Jaya,
 Bahagian Marang, Terengganu.



26 Jan '04 15:54

TG SULAIMAN B TG HALIM

FAK 09-6181351

P. 1

12

PERTUBUHAN KEBANGSAAN MELAYU BERSATU (UMNO)
UMNO CAWANGAN MEDAN JAYA,
BAHAGIAN MARANG, TERENGGANU DARUL IMAN
D/s: D1/351, Medan Jaya, Kuala, Marang, Terengganu. Tel / Fax : 09-6181351

Bertarih : 25hb Januari 2004

Pengarah Cawangan (Wilayah Timur)
Biro Pengantuan Awam, Jabatan Perdana Menteri,
Tingkat 1, Wisma Maja, Jalan Sultan Ismail,
20200 Kuala Terengganu.

Tuan,

Ucapan Terima Kasih.

Dengan hormat dan sukacitanya memaklumkan kepada tuan, Pengantuan Bayaran Pencen
Kakitangan RISDA. Sebagaimana surat kami bertarikh 7hb Oktober 2003 telah selesai
pemasalahan penama berikut:

Nama pemohon: Tengku Fatimah bt Tengku Mamat, K/P : 520613-11-5206
Alamat: D1/131, Taman Medan Jaya, 21000 Marang, Terengganu.
No. Tel: 09-6184953

Dialas kerjasama yang bersegera dan pihak tuan, kami mengucapkan jutaan terima kasih.

Sekian,

Yang Menjalankan Tugas

(Tengku Sulaiman bin Tengku A' Halim.)
Ketua,
UMNO Cawangan Medan Jaya,
Bahagian Marang, Terengganu.



26 Jan '04 15:54

TG SULAIMAN B TG HALIM

FAK 09-6181351

P. 1

12

PERTUBUHAN KEBANGSAAN MELAYU BERSATU (UMNO)
UMNO CAWANGAN MEDAN JAYA,
BAHAGIAN MARANG, TERENGGANU DARUL IMAN
D/s: D1/351, Medan Jaya, Kuala, Marang, Terengganu. Tel / Fax : 09-6181351

Bertarih : 25hb Januari 2004

Pengarah Cawangan (Wilayah Timur)
Biro Pengantuan Awam, Jabatan Perdana Menteri,
Tingkat 1, Wisma Maja, Jalan Sultan Ismail,
20200 Kuala Terengganu.

Tuan,

Ucapan Terima Kasih.

Dengan hormat dan sukacitanya memaklumkan kepada tuan, Pengantuan Bayaran Pencen
Kakitangan RISDA. Sebagaimana surat kami bertarikh 7hb Oktober 2003 telah selesai
pemasalahan penama berikut:

Nama pemohon: Tengku Fatimah bt Tengku Mamat, K/P : 520613-11-5206
Alamat: D1/131, Taman Medan Jaya, 21000 Marang, Terengganu.
No. Tel: 09-6184953

Dialas kerjasama yang bersegera dan pihak tuan, kami mengucapkan jutaan terima kasih.

Sekian,

Yang Menjalankan Tugas

(Tengku Sulaiman bin Tengku A' Halim.)
Ketua,
UMNO Cawangan Medan Jaya,
Bahagian Marang, Terengganu.



**STATISTIK ADUAN MENGIKUT KATEGORI
BAGI KEMENTERIAN-KEMENTERIAN
UNTUK TEMPOH 1 JANUARI 2004 HINGGA 31 MAC 2004**

1. Kelewatan / Tiada Tindakan

BIL	KEMENTERIAN	JUMLAH DISIASAT	JUMLAH SELESAI	BERASAS	TIDAK BERASAS	PERATUS BERASAS
1	Dalam Negeri	57	56	29	27	51.79
2	Kewangan	49	49	40	9	81.63
3	Jabatan Perdana Menteri	42	40	22	18	55
4	Kesihatan	20	18	11	7	61.11
5	Sumber Manusia	17	13	4	9	30.77
6	Tenaga, Komunikasi dan Multimedia	16	16	12	4	75
7	Perumahan dan Kerajaan Tempatan	13	13	12	1	92.31
8	Pendidikan	10	9	5	4	55.56
9	Kerja Raya	7	7	5	2	71.43
10	Perpaduan Negara dan Pembangunan Masyarakat	5	5	1	4	20
11	Pertanian	5	4	2	2	50
12	Tanah dan Pembangunan Koperasi	5	5	2	3	40
13	Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna	4	3	1	2	33.33
14	Pembangunan Usahawan	3	3	2	1	66.67
15	Suruhanjaya-suruhanjaya	3	3	3	0	100
16	Pembangunan Luar Bandar	2	1	0	1	0
17	Pengangkutan	2	2	2	0	100
18	Kebudayaan, Kesenian dan Pelancongan	1	1	1	0	100
19	Pertahanan	1	1	1	0	100
	JUMLAH	262	249	155	94	62.25

2. Tindakan Tidak Adil

BIL	KEMENTERIAN	JUMLAH DISIASAT	JUMLAH SELESAI	BERASAS	TIDAK BERASAS	PERATUS BERASAS
1	Pendidikan	14	13	4	9	30.77
2	Kewangan	9	9	3	6	33.33
3	Jabatan Perdana Menteri	7	6	3	3	50
4	Sumber Manusia	6	6	0	6	0
5	Kesihatan	3	3	0	3	0
6	Pembangunan Luar Bandar	2	2	1	1	50
7	Pengangkutan	2	2	1	1	50
8	Perpaduan Negara dan Pembangunan Masyarakat	2	2	2	0	100
9	Sains, Teknologi dan Alam Sekitar	2	2	1	1	50
10	Tenaga, Komunikasi dan Multimedia	2	2	0	2	0
11	Dalam Negeri	2	2	0	2	0
12	Pembangunan Usahawan	1	1	1	0	100
13	Penerangan	1	1	0	1	0
14	Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna	1	1	0	1	0
15	Pertanian	1	1	1	0	100
16	Perusahaan Utama	1	1	0	1	0
	JUMLAH	56	54	17	37	31.48

3. Kekurangan Kemudahan Awam

BIL	KEMENTERIAN	JUMLAH DISIASAT	JUMLAH SELESAI	BERASAS	TIDAK BERASAS	PERATUS BERASAS
1	Tenaga, Komunikasi dan Multimedia	5	4	3	1	75
2	Kerja Raya	2	2	2	0	100
3	Pertanian	2	2	0	2	0
4	Jabatan Perdana Menteri	1	1	1	0	100
5	Dalam Negeri	1	1	1	0	100
6	Kewangan	1	1	1	0	100
7	Pengangkutan	1	1	0	1	0
	JUMLAH	13	12	8	4	66.67

4. Kepincangan Perlaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang-undang

BIL	KEMENTERIAN	JUMLAH DISIASAT	JUMLAH SELESAI	BERASAS	TIDAK BERASAS	PERATUS BERASAS
1	Dalam Negeri	1	1	0	1	0
2	Pendidikan	1	1	0	1	0
	JUMLAH	2	2	0	2	0

5. Salahguna Kuasa / Penyelewengan

BIL	KEMENTERIAN	JUMLAH DISIASAT	JUMLAH SELESAI	BERASAS	TIDAK BERASAS	PERATUS BERASAS
1	Dalam Negeri	5	5	2	3	40
2	Jabatan Perdana Menteri	3	2	1	1	50
3	Kesihatan	3	3	2	1	66.67
4	Pembangunan Luar Bandar	2	2	0	2	0
5	Pendidikan	2	2	1	1	50
6	Pengangkutan	2	2	0	2	0
7	Perumahan dan Kerajaan Tempatan	2	1	0	1	0
8	Tenaga, Komunikasi dan Multimedia	2	2	2	0	100
9	Belia dan Sukan	1	1	1	0	100
10	Kerja Raya	1	1	1	0	100
11	Pembangunan Usahawan	1	1	0	1	0
12	Kewangan	1	1	0	1	0
	JUMLAH	25	23	10	13	43.48

6. Salahlaku Anggota Awam

BIL	KEMENTERIAN	JUMLAH DISIASAT	JUMLAH SELESAI	BERASAS	TIDAK BERASAS	PERATUS BERASAS
1	Dalam Negeri	5	5	2	3	40
2	Kesihatan	3	3	0	3	0
3	Jabatan Perdana Menteri	2	1	0	1	0
4	Pendidikan	2	2	1	1	100
5	Kewangan	1	1	1	0	100
6	Pengangkutan	1	1	0	1	0
7	Perumahan dan Kerajaan Tempatan	1	1	1	0	100
8	Sumber Manusia	1	1	1	0	100
	JUMLAH	16	15	6	9	40

7. Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan

BIL	KEMENTERIAN	JUMLAH DISIASAT	JUMLAH SELESAI	BERASAS	TIDAK BERASAS	PERATUS BERASAS
1	Dalam Negeri	4	4	2	2	50
2	Kesihatan	4	2	0	2	0
3	Pendidikan	3	3	1	2	33.33
4	Penerangan	1	1	0	1	0
5	Pengangkutan	1	1	0	1	0
6	Tanah dan Pembangunan Koperasi	1	1	0	1	0
	JUMLAH	14	12	3	9	25

8. Kegagalan Penguatkuasaan

BIL	KEMENTERIAN	JUMLAH DISIASAT	JUMLAH SELESAI	BERASAS	TIDAK BERASAS	PERATUS BERASAS
1	Dalam Negeri	8	8	3	5	37.5
2	Jabatan Perdana Menteri	6	6	6	0	100
3	Sains, Teknologi dan Alam Sekitar	6	6	5	1	83.33
4	Pertanian	4	4	2	2	50
5	Sumber Manusia	3	2	1	1	50
6	Pengangkutan	3	3	2	1	66.67
7	Kewangan	2	2	1	1	50
8	Pendidikan	2	2	1	1	50
9	Kesihatan	1	1	1	0	100
10	Pembangunan Usahawan	1	1	0	1	0
11	Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna	1	1	1	0	100
12	Perpaduan Negara dan Pembangunan Masyarakat	1	1	0	1	0
13	Perumahan dan Kerajaan Tempatan	1	1	0	1	0
14	Perusahaan Utama	1	1	0	1	0
	JUMLAH	40	39	23	16	58.98

9. Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan

BIL	KEMENTERIAN	JUMLAH DISIASAT	JUMLAH SELESAI	BERASAS	TIDAK BERASAS	PERATUS BERASAS
1	Perumahan dan Kerajaan Tempatan	5	5	3	2	60
2	Jabatan Perdana Menteri	4	4	3	1	75
3	Tenaga, Komunikasi dan Multimedia	4	4	3	1	75
4	Pengangkutan	3	3	1	2	33.33
5	Kerja Raya	2	2	2	0	100
6	Kesihatan	2	2	0	2	0
7	Pertanian	2	2	1	1	50
8	Kewangan	2	2	0	2	0
9	Dalam Negeri	1	1	1	0	100
10	Pembangunan Usahawan	1	1	1	0	100
11	Pendidikan	1	1	0	1	0
12	Sumber Manusia	1	1	1	0	100
	JUMLAH	28	28	16	12	57.14

10. Pelbagai Aduan

BIL	KEMENTERIAN	JUMLAH DISIASAT	JUMLAH SELESAI	BERASAS	TIDAK BERASAS	PERATUS BERASAS
1	Tenaga, Komunikasi dan Multimedia	9	9	3	6	33.33
2	Perumahan dan Kerajaan Tempatan	6	6	2	4	33.33
3	Tanah dan Pembangunan Koperasi	6	6	4	2	66.67
4	Pendidikan	3	3	2	1	66.67
5	Jabatan Perdana Menteri	2	2	2	0	100
6	Dalam Negeri	2	2	0	2	0
7	Pengangkutan	2	2	2	0	100
8	Kesihatan	1	0	0	0	0
9	Kewangan	1	1	1	0	100
10	Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna	1	1	1	0	100
11	Pertanian	1	1	0	1	0
12	Sumber Manusia	1	1	0	1	0
	JUMLAH	35	34	17	17	50

**STATISTIK ADUAN MENGIKUT KATEGORI
BAGI KEMENTERIAN-KEMENTERIAN
UNTUK TEMPOH 1 APRIL 2004 HINGGA 31 DISEMBER 2004**

1. Kelewatan / Tiada Tindakan

BIL	KEMENTERIAN	JUMLAH DISIASAT	JUMLAH SELESAI	BERASAS	TIDAK BERASAS	PERATUS BERASAS
1	Keselamatan Dalam Negeri	118	92	33	59	35.87
2	Hal Ehwal Dalam Negeri	81	74	28	46	37.84
3	Kewangan	78	72	46	26	63.89
4	Jabatan Perdana Menteri	76	48	26	22	54.17
5	Tenaga, Air dan Komunikasi	38	33	29	4	87.88
6	Sumber Manusia	36	24	12	12	50
7	Pelajaran	31	23	8	15	34.79
8	Kesihatan	30	22	11	11	50
9	Sumber Asli dan Alam Sekitar	22	20	15	5	75
10	Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat	17	17	10	7	58.82
11	Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna	13	10	4	6	40
12	Wilayah Persekutuan	13	8	4	4	50
13	Kerja Raya	12	5	2	3	40
14	Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah	11	8	4	4	50
15	Perumahan dan Kerajaan Tempatan	11	9	6	3	66.67
16	Pembangunan Usahawan dan Koperasi	10	8	5	3	62.5
17	Pengajian Tinggi	8	3	0	3	0
18	Pengangkutan	6	6	1	5	16.67
19	Pertanian dan Industri Asas Tani	6	6	2	4	33.33
20	Pertahanan	5	4	3	1	75
21	Luar Negeri	3	2	0	2	0
22	Perusahaan Perladangan dan Komoditi	3	2	2	0	50
23	Belia dan Sukan	2	2	2	0	50
24	Penerangan	1	1	1	0	100

	JUMLAH	631	499	254	245	50.90
--	---------------	------------	------------	------------	------------	--------------

2. Tindakan Tidak Adil

BIL	KEMENTERIAN	JUMLAH DISIASAT	JUMLAH SELESAI	BERASAS	TIDAK BERASAS	PERATUS BERASAS
1	Keselamatan Dalam Negeri	16	10	0	10	0
2	Jabatan Perdana Menteri	15	8	1	7	12.5
3	Pelajaran	15	11	3	8	27.27
4	Kewangan	14	13	2	11	15.38
5	Tenaga, Air dan Komunikasi	13	13	6	7	46.15
6	Wilayah Persekutuan	13	10	5	5	50
7	Sumber Manusia	11	8	1	7	12.5
8	Pembangunan Usahawan dan Koperasi	10	7	2	5	28.57
9	Hal Ehwal Dalam Negeri	9	7	1	6	14.29
10	Pengangkutan	7	5	1	4	20
11	Kerja Raya	6	3	0	3	0
12	Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah	5	4	1	3	25
13	Pengajian Tinggi	4	3	0	3	0
14	Kesihatan	3	2	1	1	50
15	Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat	3	2	0	2	0
16	Pertanian dan Industri Asas Tani	3	1	0	1	0
17	Sumber Asli dan Alam Sekitar	3	3	1	2	33.33
18	Pertahanan	2	2	0	2	0
19	Perumahan dan Kerajaan Tempatan	2	1	1	0	50
20	Perusahaan Perladangan dan Komoditi	2	2	0	2	0
21	Kebudayaan, Kesenian dan Warisan	1	1	0	1	0
22	Penerangan	1	1	0	1	0
23	Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna	1	1	0	1	0
	JUMLAH	159	118	26	92	22.03

3. Kekurangan Kemudahan Awam

BIL	KEMENTERIAN	JUMLAH DISIASAT	JUMLAH SELESAI	BERASAS	TIDAK BERASAS	PERATUS BERASAS
1	Kerja Raya	28	21	16	5	76.19
2	Wilayah Persekutuan	20	17	12	5	70.59
3	Tenaga, Air dan Komunikasi	14	13	8	5	61.54
4	Kesihatan	5	3	1	2	33.33
5	Jabatan Perdana Menteri	4	0	0	0	0
6	Pembangunan Usahawan dan Koperasi	4	3	2	1	66.67
7	Hal Ehwal Dalam Negeri	3	1	0	1	0
8	Pelajaran	3	1	1	0	100
9	Sumber Asli dan Alam Sekitar	3	3	2	1	100
10	Pertanian dan Indusrti Asas Tani	2	2	1	1	50
11	Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah	2	1	0	1	0
12	Keselamatan Dalam Negeri	2	2	2	0	100
13	Pengangkutan	2	2	2	0	100
14	Kewangan	1	1	1	0	100
15	Pengajian Tinggi	1	1	0	1	0
16	Perumahan dan Kerajaan Tempatan	1	1	1	0	100
	JUMLAH	95	72	49	23	68.06

4. Kepincangan Perlaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang-undang

BIL	KEMENTERIAN	JUMLAH DISIASAT	JUMLAH SELESAI	BERASAS	TIDAK BERASAS	PERATUS BERASAS
1	Kesihatan	6	0	0	0	0
2	Pelajaran	5	1	0	1	0
3	Jabatan Perdana Menteri	2	2	2	0	100
4	Pengajian Tinggi	2	1	0	1	0
5	Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah	1	0	0	0	0
6	Kewangan	1	1	0	1	0
7	Pertanian dan Industri Asas Tani	1	0	0	0	0
8	Sumber Asli dan Alam Sekitar	1	1	0	1	0
9	Wilayah Persekutuan	1	1	0	1	0
	JUMLAH	20	7	2	5	28.57

5. Salahguna Kuasa / Penyelewengan

BIL	KEMENTERIAN	JUMLAH DISIASAT	JUMLAH SELESAI	BERASAS	TIDAK BERASAS	PERATUS BERASAS
1	Keselamatan Dalam Negeri	9	4	2	2	50
2	Pelajaran	8	5	0	5	0
3	Kesihatan	6	2	1	1	50
4	Sumber Asli dan Alam Sekitar	6	1	0	1	0
5	Hal Ehwal Dalam Negeri	5	3	0	3	0
6	Jabatan Perdana Menteri	4	4	2	2	50
7	Kewangan	3	3	0	3	0
8	Pembangunan Usahawan dan Koperasi	3	2	0	2	0
9	Pertanian dan Industri Asas Tani	3	3	0	3	0
10	Tenaga, Air dan Komunikasi	2	2	1	1	50
11	Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah	2	1	0	1	0
12	Pegangkutan	3	2	1	1	50
13	Pertahanan	2	1	0	1	0
14	Perumahan dan Kerajaan Tempatan	2	2	1	1	50
15	Wilayah Persekutuan	2	2	0	2	0
16	Kerja Raya	1	0	0	0	0
17	Luar Negeri	1	0	0	0	0
18	Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat	1	1	0	1	0
19	Pengajian Tinggi	1	0	0	0	0
	JUMLAH	64	38	8	30	21.05

6. Salahlaku Anggota Awam

BIL	KEMENTERIAN	JUMLAH DISIASAT	JUMLAH SELESAI	BERASAS	TIDAK BERASAS	PERATUS BERASAS
1	Pelajaran	18	12	3	9	25
2	Kesihatan	14	6	1	5	16.67
3	Keselamatan Dalam Negeri	10	6	1	5	16.67
4	Kewangan	4	4	3	1	75
5	Jabatan Perdana Menteri	3	2	1	1	50
6	Hal Ehwal Dalam Negeri	3	2	1	1	50
7	Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah	3	3	0	3	0
8	Pengangkutan	3	3	0	3	0
9	Sumber Asli dan Alam Sekitar	3	3	2	1	66.67
10	Sumber Manusia	2	0	0	0	0
11	Tenaga, Air dan Komunikasi	1	1	0	1	0
12	Kebudayaan, Kesenian dan Warisan	1	1	0	1	0
13	Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat	1	1	1	0	100
14	Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna	1	1	0	1	0
15	Pertahanan	1	1	0	1	0
	JUMLAH	68	46	13	33	28.26

7. Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan

BIL	KEMENTERIAN	JUMLAH DISIASAT	JUMLAH SELESAI	BERASAS	TIDAK BERASAS	PERATUS BERASAS
1	Kesihatan	11	6	2	4	33.33
2	Keselamatan Dalam Negeri	8	6	3	3	50
3	Hal Ehwal Dalam Negeri	7	4	1	3	25
4	Pelajaran	6	4	2	2	50
5	Pertanian dan Industri Asas Tani	4	4	2	2	50
6	Wilayah Persekutuan	3	3	1	2	33.33
7	Pengangkutan	3	2	0	2	0
8	Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah	2	1	0	1	0
9	Kerja Raya	2	2	1	1	50
10	Pembangunan Usahawan dan Koperasi	2	1	0	1	0
11	Sumber Asli dan Alam Sekitar	2	2	0	2	0
12	Kebudayaan, Kesenian dan Warisan	1	0	0	0	0
13	Kewangan	1	1	0	1	0
14	Penerangan	1	0	0	0	0
15	Pengajian Tinggi	1	1	0	1	0
16	Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna	1	1	0	1	0
17	Sumber Manusia	1	0	0	0	0
	JUMLAH	56	38	12	26	31.58

8. Kegagalan Penguatkuasaan

BIL	KEMENTERIAN	JUMLAH DISIASAT	JUMLAH SELESAI	BERASAS	TIDAK BERASAS	PERATUS BERASAS
1	Wilayah Persekutuan	39	34	29	5	85.29
2	Hal Ehwal Dalam Negeri	12	10	8	2	80
3	Keselamatan Dalam Negeri	12	12	6	6	50
4	Sumber asli dan Alam Sekitar	10	9	7	2	77.78
5	Pengangkutan	9	8	5	3	62.50
6	Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna	8	6	4	2	66.67
7	Pertanian dan Industri Asas Tani	5	4	3	1	75
8	Jabatan Perdana Menteri	4	3	3	0	100
9	Sumber Manusia	4	2	1	1	50
10	Tenaga, Air dan Komunikasi	2	1	1	0	100
11	Kesihatan	2	1	1	0	100
12	Kewangan	2	1	0	1	0
13	Perusahaan Perladangan dan Komoditi	2	2	1	1	50
14	Belia dan Sukan	1	0	0	0	0
15	Kerja Raya	1	1	1	0	100
16	Pembangunan Usahawan dan Koperasi	1	0	0	0	0
17	Pengajian Tinggi	1	1	0	1	0
18	Perumahan dan Kerajaan Tempatan	1	1	1	0	100
	JUMLAH	116	96	71	25	73.96

9. Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan

BIL	KEMENTERIAN	JUMLAH DISIASAT	JUMLAH SELESAI	BERASAS	TIDAK BERASAS	PERATUS BERASAS
1	Tenaga, Air dan Komunikasi	20	18	13	5	72.22
2	Kesihatan	15	4	2	2	50
3	Hal Ehwal Dalam Negeri	11	11	7	4	63.64
4	Kerja Raya	9	7	5	2	71.43
5	Jabatan Perdana Menteri	5	4	1	3	25
6	Kewangan	5	4	1	3	25
7	Sumber Asli dan Alam Sekitar	5	3	3	0	100
8	Pelajaran	4	3	2	1	66.67
9	Luar Negeri	3	2	0	2	0
10	Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat	3	3	2	1	66.67
11	Pengangkutan	3	3	2	1	66.67
12	Perumahan dan Kerajaan Tempatan	3	3	2	1	66.67
13	Wilayah Persekutuan	3	3	2	1	66.67
14	Belia dan Sukan	1	1	0	1	0
15	Keselamatan dalam Negeri	1	0	0	0	0
16	Pembangunan Usahawan dan Koperasi	1	1	1	0	100
17	Pengajian Tinggi	1	1	0	1	0
18	Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna	1	1	1	0	100
	JUMLAH	94	72	44	28	61.11

10. Pelbagai Aduan

BIL	KEMENTERIAN	JUMLAH DISIASAT	JUMLAH SELESAI	BERASAS	TIDAK BERASAS	PERATUS BERASAS
1	Keselamatan Dalam Negeri	9	4	3	1	75
2	Jabatan Perdana Menteri	8	6	2	4	33.33
3	Wilayah Persekutuan	8	8	3	5	37.5
4	Perumahan dan Kerajaan Tempatan	7	4	3	1	75
5	Hal Ehwal Dalam Negeri	6	6	3	3	50
6	Pembangunan Usahawan dan Koperasi	5	2	0	2	0
7	Pertanian dan Industri Asas Tani	5	5	4	1	80
8	Kesihatan	4	2	1	1	50
9	Tenaga, Air dan Komunikasi	3	2	0	2	0
10	Kewangan	2	2	2	0	100
11	Pelajaran	2	2	0	2	0
12	Pengajian Tinggi	2	1	0	1	0
13	Pengangkutan	2	2	0	2	0
14	Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat	1	1	0	1	0
	JUMLAH	64	47	21	26	44.68

**STATISTIK ADUAN MENGIKUT KATEGORI
BAGI NEGERI-NEGERI
UNTUK TEMPOH 1 JANUARI 2004 HINGGA 31 DISEMBER 2004**

1. KELEWATAN / TIADA TINDAKAN

BIL	NEGERI	JUMLAH DISIASAT	JUMLAH SELESAI	BERASAS	TIDAK BERASAS	PERATUS BERASAS
1	Selangor	101	66	44	22	66.67
2	Johor	77	60	42	18	70
3	Perak	50	46	34	12	72.91
4	Negeri Sembilan	37	33	24	9	72.73
5	Pulau Pinang	28	23	8	15	34.78
6	Pahang	21	19	11	8	57.89
7	Melaka	20	17	12	5	70.59
8	Kedah	15	14	9	5	100
9	Sabah	12	3	3	0	66.67
10	Kelantan	6	6	4	2	100
11	Terengganu	4	3	3	0	33.33
12	Perlis	4	3	1	2	64.29
13	Sarawak	3	3	3	0	100
	JUMLAH	378	296	198	98	66.67

2. TINDAKAN TIDAK ADIL

BIL	NEGERI	JUMLAH DISIASAT	JUMLAH SELESAI	BERASAS	TIDAK BERASAS	PERATUS BERASAS
1	Selangor	35	24	13	11	54.17
2	Perak	22	21	5	16	23.81
3	Johor	12	10	3	7	30
4	Pulau Pinang	9	7	3	4	42.86
5	Pahang	9	9	4	5	44.44
6	Terengganu	7	7	2	5	28.57
7	Melaka	7	7	3	4	42.86
8	Kedah	6	5	2	3	40
9	Perlis	5	4	1	3	25
10	Kelantan	4	4	2	2	50
11	Negeri Sembilan	3	1	1	0	100
12	Sabah	2	0	0	0	0
13	Sarawak	1	1	0	1	0
	JUMLAH	122	100	39	61	39

3. KEKURANGAN KEMUDAHAN AWAM

BIL	NEGERI	JUMLAH DISIASAT	JUMLAH SELESAI	BERASAS	TIDAK BERASAS	PERATUS BERASAS
1	Selangor	20	16	15	1	93.75
2	Pulau Pinang	12	12	8	4	66.67
3	Pahang	10	10	10	0	100
4	Melaka	9	9	3	6	33.33
5	Perak	8	7	3	4	42.66
6	Johor	6	6	2	4	33.33
7	Negeri Sembilan	6	4	2	2	50
8	Terengganu	3	2	2	0	100
9	Kedah	2	1	1	0	100
10	Kelantan	2	2	1	1	50
11	Sabah	2	2	2	0	100
	JUMLAH	80	71	49	22	69.01

4. KEPINCANGAN PERLAKSANAAN DASAR DAN KELEMAHAN UNDANG-UNDANG

Tidak ada aduan yang diterima.

5. SALAHGUNA KUASA / PENYELEWENGAN

BIL	NEGERI	JUMLAH DISIASAT	JUMLAH SELESAI	BERASAS	TIDAK BERASAS	PERATUS BERASAS
1	Selangor	14	5	3	2	60
2	Perak	7	6	4	2	66.67
3	Kedah	6	5	4	1	80
4	Johor	3	3	0	3	0
5	Negeri Sembilan	2	2	0	2	0
6	Terengganu	2	2	0	2	0
7	Pulau Pinang	5	2	0	2	0
8	Sarawak	2	1	0	1	0
9	Perlis	2	2	1	1	50
	JUMLAH	43	28	12	16	42.86

6. SALAHLAKU ANGGOTA AWAM

BIL	NEGERI	JUMLAH DISIASAT	JUMLAH SELESAI	BERASAS	TIDAK BERASAS	PERATUS BERASAS
1	Perak	6	6	2	4	33.33
2	Pulau Pinang	4	4	0	4	0
3	Terengganu	3	3	1	2	33.33
4	Selangor	3	2	0	2	0
5	Pahang	1	1	0	1	0
6	Perlis	1	1	0	1	0
7	Sarawak	1	0	0	0	0
	JUMLAH	19	17	3	14	17.65

7. KEGAGALAN MENGIKUT PROSEDUR YANG DITETAPKAN

BIL	NEGERI	JUMLAH DISIASAT	JUMLAH SELESAI	BERASAS	TIDAK BERASAS	PERATUS BERASAS
1	Pulau Pinang	10	10	5	5	50
2	Johor	7	4	2	2	50
3	Selangor	4	4	2	2	50
4	Melaka	3	3	3	0	100
5	Negeri Sembilan	3	3	2	1	66.67
6	Kedah	3	2	0	2	0
7	Perak	1	1	1	0	100
	JUMLAH	31	27	15	12	55.56

8. KEGAGALAN PENGUATKUASAAN

BIL	NEGERI	JUMLAH DISIASAT	JUMLAH SELESAI	BERASAS	TIDAK BERASAS	PERATUS BERASAS
1	Selangor	46	35	26	9	74.29
2	Pulau Pinang	43	38	25	13	65.79
3	Perak	28	27	21	6	77.79
4	Johor	13	9	7	2	77.79
5	Terengganu	10	6	5	1	83.33
6	Melaka	10	8	5	3	62.50
7	Pahang	8	8	6	2	75
8	Sabah	6	3	2	1	66.67
9	Kedah	6	6	3	3	50
10	Negeri Sembilan	6	5	5	0	100
11	Kelantan	1	0	0	0	0
12	Sarawak	1	0	0	0	0
	JUMLAH	178	145	105	40	72.41

9. KUALITI PERKHIDMATAN YANG TIDAK MEMUASKAN

BIL	NEGERI	JUMLAH DISIASAT	JUMLAH SELESAI	BERASAS	TIDAK BERASAS	PERATUS BERASAS
1	Johor	14	13	9	4	69.23
2	Selangor	13	12	11	1	91.67
3	Melaka	7	7	7	0	100
4	Pulau Pinang	5	4	2	2	50
5	Kelantan	3	2	1	1	50
6	Pahang	3	3	2	1	66.67
7	Kedah	2	1	0	1	0
8	Perak	1	1	0	1	0
9	Terengganu	1	1	1	0	100
10	Negeri Sembilan	1	1	0	1	0
	JUMLAH	50	45	33	12	73.33

10. PELBAGAI ADUAN

BIL	NEGERI	JUMLAH DISIASAT	JUMLAH SELESAI	BERASAS	TIDAK BERASAS	PERATUS BERASAS
1	Selangor	7	5	2	3	40
2	Pulau Pinang	5	5	4	1	80
3	Sabah	4	2	0	2	0
4	Pahang	3	2	1	1	50
5	Johor	2	2	1	1	50
6	Melaka	2	2	0	2	0
7	Perak	2	2	1	1	50
8	Sarawak	1	1	0	1	0
9	Kelantan	1	1	0	1	0
	JUMLAH	27	22	9	13	40.91