



LAPORAN TAHUNAN ANNUAL REPORT 2009



BIRO PENGADUAN AWAM
PUBLIC COMPLAINTS BUREAU

Sedia Membantu - Ready to Serve





Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan
People First, Performance Now



“Kuasa merupakan satu kaedah untuk mencapai matlamat akhir, bagi saya, matlamat akhir adalah berkhidmat kepada rakyat dan negara”

YAB Dato’ Sri Mohd Najib bin Tun Abdul Razak
(New Straits Times, 21 Mei 2009)

“Power is only a means to an end but to me the end is about serving the people and the nation”

*YAB Dato’ Sri Mohd Najib bin Tun Abdul Razak
(New Straits Times, 21 May 2009)*



KANDUNGAN CONTENTS

Perutusan *Foreword*

Menteri di Jabatan Perdana Menteri <i>Minister in the Prime Minister's Department</i>	4 - 5
Ketua Setiausaha Negara <i>Chief Secretary to the Government of Malaysia</i>	8 - 9
Ketua Pengarah Biro Pengaduan Awam <i>Director-General of Public Complaints Bureau</i>	12 - 13
Lembaga Penasihat Biro Pengaduan Awam <i>Public Complaints Bureau Advisory Board</i>	15 - 17
Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam <i>Permanent Committee on Public Complaints</i>	18 - 21



Maklumat Korporat *Corporate Information*

Pengurusan Tertinggi <i>Top Management</i>	25 - 27
Pengarah Negeri <i>State Directors</i>	28 - 29
BPA Selayang Pandang <i>PCB at a Glance</i>	30 - 32
Dasar Kualiti, Visi dan Misi <i>Quality Policy, Vision and Mission</i>	33
Objektif <i>Objectives</i>	34
Piagam Pelanggan <i>Clients' Charter</i>	35
Kod Etika <i>Code of Ethics</i>	36
Carta Organisasi <i>Organisational Chart</i>	37

KANDUNGAN CONTENTS

Ikhtisar Prestasi

Summary of Achievements

Program Aduan Awam <i>Public Complaints Programme</i>	40
Program Pengurusan <i>Management Programme</i>	41

Pengurusan Aduan

Complaints Management

Pengurusan Aduan Awam <i>Public Complaints Management</i>	44 - 45
Pelaporan dan Analisis Aduan <i>Complaints Report and Analysis</i>	46 - 59
Penyelesaian Aduan <i>Complaints Resolution</i>	60 - 64
Saluran Aduan <i>Complaints Channel</i>	65 - 67
Program Proaktif <i>Proactive Programme</i>	68 - 76
Kategori Aduan <i>Complaints Category</i>	77 - 87
Sektor Aduan <i>Complaints Sector</i>	88 - 89
Profil Pengadu <i>Complainants' Profile</i>	90 - 91
Contoh Kes <i>Example of Cases</i>	92 - 96
Maklum Balas Pelanggan <i>Customers' Feedback</i>	97 - 98
Surat Penghargaan <i>Letters of Appreciation</i>	100 - 103
Seminar Pengurusan Aduan Awam <i>Public Complaints Management Seminar</i>	104
Kajian Semula Pengurusan <i>Management Retreat</i>	105
Pemantauan Media <i>Media Monitoring</i>	106
Pemantauan Aduan Yang Kementerian Terima <i>Monitoring of Complaints Received by Ministries</i>	107





KANDUNGAN CONTENTS

Rangkaian Kerjasama Strategik <i>Strategic Networking</i>	108 - 110
--	-----------

Lawatan dari Agensi Luar Negara <i>Visits from Foreign Agencies</i>	111
--	-----

Maklumat Pengurusan *Management Information*

Bahagian Khidmat Pengurusan *Management Services Division*

Prestasi Kewangan <i>Financial Performance</i>	114
---	-----

Pengurusan dan Pembangunan Modal Insan <i>Human Capital Management and Development</i>	115
---	-----

Majlis Bersama Jabatan <i>Department Joint Council</i>	116
---	-----

Pembangunan Modal Insan <i>Human Capital Development</i>	117
---	-----

Dasar Latihan <i>Training Policy</i>	118
---	-----

Senarai Kursus <i>List of Courses</i>	119 - 122
--	-----------

Inovasi Teknologi Maklumat <i>Information Technology Innovation</i>	123 - 124
--	-----------

BPA Bersama Media <i>PCB with the Media</i>	125
--	-----

BPA dari Jendela Akhbar <i>PCB in the News</i>	128
---	-----

Imbasan *Retrospective*

Perhimpunan Bulanan <i>Monthly Assembly</i>	130
--	-----

Lawatan <i>Visits</i>	131
--------------------------	-----

Peristiwa Penting <i>Key Events</i>	132 - 136
--	-----------

PUSPANITA Cawangan Kecil BPA <i>PUSPANITA PCB Sub-Branch</i>	137 - 139
---	-----------

Kelab Sukan dan Kebajikan BPA <i>PCB Sports and Welfare Club</i>	140 - 141
---	-----------

Statistik <i>Statistics</i>	142 - 170
--------------------------------	-----------

Maklumat Pejabat BPA <i>Information on PCB Offices</i>	171
---	-----

Semasa Pelancaran Penubuhan BPA Pada 23 Julai 1971
During the Launching of the Establishment of PCB on 23 July 1971



Adalah ditegaskan bahawa tiap-tiap aduan yang diterima oleh Biro ini akan diberi pertimbangan dengan teliti. Sudah tentulah Biro ini hanya akan mengambil tindakan atas aduan-aduan yang tulen. Pegawai-pegawai Biro ini akan memeriksa tiap-tiap aduan itu dengan teliti sebelum mengambil keputusan sama ada sesuatu aduan itu berkehendakkan tindakan untuk mengasingkan aduan-aduan yang bersungguh-sungguh daripada aduan-aduan yang main-main.

Orang ramai dipersilakan menggunakan kemudahan-kemudahan Biro ini dengan sepenuhnya.

It is emphasised that every complaint received by the Bureau will be given due consideration. Certainly, the Bureau will take action on genuine complaints. Bureau officers will examine carefully every complaint before deciding whether a complaint needed action and to sort out genuine complaints from non-genuine complaints.

Members of the public are invited to fully utilise the facilities of the Bureau.

Tun Haji Abdul Razak bin Dato' Hussein
Perdana Menteri Malaysia/*Prime Minister of Malaysia*
(1971-1976)



“Aduan-aduan hendaklah dianggap sebagai satu nikmat oleh para penjawat awam oleh kerana ianya memberi peluang untuk agensi yang berkenaan untuk mendapat maklum balas daripada para pelanggan kita, iaitu rakyat Malaysia, dan menilai keberkesanan penyampaian perkhidmatan kita”

Complaints should be seen as blessings by civil servants because they provide the opportunity for the agency concerned to get feedback from our clients, the Malaysian people, and to assess the effectiveness of our service delivery”

Tan Sri Dr. Koh Tsu Koon

Menteri di Jabatan Perdana Menteri/Minister in the Prime Minister's Department



TAN SRI DR. KOH TSU KOON

Menteri di Jabatan Perdana Menteri
Perpaduan Nasional dan Pengurusan Prestasi

*Minister in the Prime Minister's Department
National Unity and Performance Management*

PERUTUSAN MENTERI DI JABATAN PERDANA MENTERI

Salam Sejahtera dan Salam 1Malaysia.

Terlebih dahulu, saya mengucapkan terima kasih dan tahniah kepada Biro Pengaduan Awam (BPA) kerana berjaya menerbitkan Laporan Tahunan 2009. Tahun 2009 adalah istimewa kerana ianya merupakan tahun di mana kerajaan meningkatkan lagi usaha untuk mendorong penyampaian perkhidmatan mengikut komitmen, “Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan,” di bawah Gagasan 1Malaysia yang diilhamkan oleh YAB Dato’ Sri Najib Tun Razak sebaik sahaja beliau mengambil alih tugas sebagai Perdana Menteri pada bulan April 2009. Laporan Tahunan BPA ini merumuskan usaha yang dibuat oleh BPA dan agensi-agensi lain untuk meningkatkan lagi mutu penyampaian perkhidmatan awam.

Dipandu oleh prinsip, “Rakyat Didahulukan,” kerajaan sememangnya adalah komited sepenuhnya dan amat serius terhadap usaha kita bersama untuk menjanakan pertumbuhan ekonomi, serta mempertingkatkan kualiti hidup dan kesejahteraan rakyat. Tahun 2009 menampilkan penglibatan secara lebih gigih dan intensif oleh para pegawai utama dari pelbagai kementerian dalam mengenal pasti dan menggubal rancangan penyampaian (delivery plans) untuk enam (6) Bidang Keberhasilan Utama Nasional atau “National Key Results Areas” (NKRAs) dan Bidang Keberhasilan Utama Kementerian atau “Ministerial Key Results Areas” (MKRAs) melalui penggunaan kaedah pengurusan pencapaian yang baru dan berkesan dalam bentuk makmal dan Petunjuk Prestasi Utama atau “Key Performance Indicators” (KPIs). Kesemua NKRA dan MKRA telah dikumpulkan menjadi Program Transformasi Kerajaan (PTK) yang disasarkan untuk dilancarkan pada bulan Januari 2010. Agensi-agensi kerajaan dijangka akan mengalih arus secara rapat dengan inisiatif-inisiatif baru ini dengan menukar cara memikir dan cara bekerja. Ketua-ketua agensi juga disarankan agar menanam minda baru di kalangan anggota-anggota agensi masing-masing untuk menghasilkan satu anjakan paradigma baru dalam perkhidmatan awam pada keseluruhannya.

Dalam konteks ini, pengurusan pengaduan awam sememangnya telah menjadi lebih relevan dan mencabar lagi. Aduan-aduan hendaklah dianggap sebagai satu nikmat oleh para penjawat awam oleh kerana ianya memberi peluang untuk agensi yang berkenaan untuk mendapat maklum balas daripada para pelanggan kita, iaitu rakyat Malaysia, dan menilai keberkesanan penyampaian perkhidmatan kita. Melalui pengurusan aduan secara efektif dan mesra, agensi-agensi kerajaan akan dapat menambah baik penyampaian perkhidmatan dan dengan demikian meningkatkan pencapaian KPI untuk setiap KRA. Ianya juga akan meningkatkan lagi imej perkhidmatan awam dalam persepsi rakyat yang menjadi sekian kritikal dan tegas oleh kerana mereka mahukan yang terbaik.

Oleh itu, peranan dan tanggungjawab BPA telah menjadi semakin penting semasa tahun 2009 dan akan menjadi lebih penting lagi pada tahun-tahun yang akan datang. BPA telah dan sedang beralih menjangkau menerima dan menyelesaikan aduan-aduan ke tahap analisa masalah-masalah pengurusan secara kritikal untuk mendapat input yang berkenaan bagi tujuan mengkaji semula dasar, prosedur dan amalan, selaras dengan komitmen “Pencapaian Diutamakan” untuk “Rakyat Didahulukan.”

Untuk menjadi lebih bersedia untuk cabaran yang lebih besar ini, BPA dalam tahun 2009 telah mengadakan beberapa seminar dan bengkel untuk memperkasakan lagi perspektif dan kemampuan kakitangan kami, manakala Program Menyelesaikan Aduan Segera Bersama Timbalan Menteri telah dilancarkan sebagai satu pendekatan mesra rakyat di akar umbi untuk mendapat maklum balas secara bersemuka. BPA adalah komited sepenuhnya untuk memainkan peranan yang positif bagi menjamin kejayaan PTK dan Gagasan 1Malaysia.



TAN SRI DR. KOH TSU KOON

Menteri di Jabatan Perdana Menteri

Perpaduan Nasional dan Pengurusan Prestasi



MESSAGE FROM MINISTER IN THE PRIME MINISTER'S DEPARTMENT

Warmest Greetings and Salam 1 Malaysia.

First of all, I would like to thank and congratulate the Public Complaints Bureau (PCB) for successfully publishing its 2009 Annual Report. 2009 was special because it was the year the government further stepped up efforts to drive the delivery of services in accordance with our commitment, "People First, Performance Now," under the 1Malaysia Spirit inspired by YAB Dato' Sri Najib Tun Razak after he assumed office as the Prime Minister in April 2009. This report summarises the efforts made by the PCB and the various agencies in 2009 to improve the quality of public service delivery.

Guided by the principle of "People First," the government is indeed totally committed and very serious about our concerted efforts to generate economic growth, to improve the quality of life and well being of the people. 2009 saw the intense and intensive involvement of key officers from various ministries in identifying and formulating delivery plans for six (6) National Key Results Areas (NKRAs) and Ministerial Key Results Areas (MKRAs), by using the new and effective performance management methodology of "Labs" and Key Performance Indicators (KPIs).

By the end of 2009, these NKRAs and MKRAs were then compiled into the Government Transformation Plan (GTP) which was targeted for launching in January 2010. Government agencies are expected to align themselves closely with these new initiatives by changing the way of thinking as well as the way of working. Heads of Agencies are expected to inculcate a "new mindset" among members of their respective services to bring about a new paradigm shift in the entire public service.

In this context, the management of public complaints has become even more relevant and challenging. Complaints should be seen as blessings by civil servants because they provide the opportunity for the agency concerned to get feedback from our clients, the Malaysian people, and to assess the effectiveness of our service delivery. Through effective and courteous management of complaints, government agencies can improve on their service delivery and hence the achievement of KPIs for each KRA. It will also enhance the image of the public service among the people who have now become more critical and assertive, and expect the best.

Therefore, the role and responsibility of the PCB have become increasingly more significant during 2009 and will be even more so in the coming years. The PCB has moved beyond receiving and resolving complaints to the critical analysis of management problems to provide useful inputs for review of policies, procedures and practices, in line with the commitment to "Performance Now" for "People First."

To be better prepared for this greater challenge, the PCB has, in 2009, carried out a number of seminars and workshops to further enhance our staff's perspective and capability, while the Instant Problem Solving Programme (IPSP) with the Deputy Minister was launched as a people-friendly approach on the ground to get direct face-to-face feedback. The PCB is fully committed to play its positive role in ensuring the success of the GTP and the 1Malaysia Concept.



TAN SRI DR. KOH TSU KOON

Minister in the Prime Minister's Department

National Unity and Performance Management



“Rakyat merupakan pelanggan utama dalam perkhidmatan awam. Justeru, semua agensi kerajaan perlu berusaha untuk memastikan para pelanggan berpuas hati dan gembira dengan perkhidmatan yang ditawarkan”

“In the civil service, the citizens are our main customers. Therefore, all government agencies should strive to ensure each and every customer is satisfied and delighted with the services provided”

Tan Sri Mohd Sidek bin Hassan

Ketua Setiausaha Negara/*Chief Secretary to the Government of Malaysia*



TAN SRI MOHD SIDEK BIN HASSAN

Ketua Setiausaha Negara

Chief Secretary to the Government of Malaysia

KATA-KATA ALUAN KETUA SETIAUSAHA NEGARA

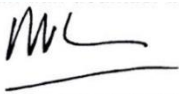
Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh dan Salam 1 Malaysia.

Rakyat merupakan pelanggan utama dalam perkhidmatan awam. Justeru, semua agensi kerajaan perlu berusaha untuk memastikan para pelanggan berpuas hati dan gembira dengan perkhidmatan yang ditawarkan. Ia bukan tugas yang mudah serta memerlukan kreativiti dan inovasi yang berterusan untuk membolehkan penyampaian perkhidmatan dilaksanakan dengan pantas, tepat, mesra dan ditambah baik secara berterusan.

Demi memastikan kejayaan gagasan “1Malaysia, Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan”, semua penjawat awam perlu mengambil langkah proaktif dan membudayakan amalan kerja cemerlang. Sikap pasif dan reaktif tidak menghasilkan kecemerlangan dan tidak memungkinkan perkhidmatan awam terus relevan pada pandangan rakyat. Sebaliknya, budaya kerja cemerlang serta keazaman yang kuat boleh menjadi pemangkin kepada usaha transformasi berterusan perkhidmatan awam.

Budaya kerja yang cemerlang hendaklah juga dizahirkan dalam keupayaan kita menyelesaikan permasalahan atau aduan yang dikemukakan oleh pelanggan secara berkesan. Walaupun sering kali persepsi terhadap aduan adalah negatif, namun ia merupakan semacam hadiah dan wahana terbaik dalam mengukur keberkesanan penyampaian perkhidmatan. Agensi yang kerap berurusan dengan pelanggan semestinya mempunyai potensi untuk menerima aduan, tetapi apa yang lebih penting ialah tindakan pembetulan dan pencegahan yang diambil dalam memastikan aduan yang sama tidak berulang. Budaya ketepatan perlu diterapkan dalam pengurusan aduan agar ekspektasi pelanggan dapat dipenuhi melalui penyelesaian aduan yang berkualiti.

Marilah bersama-sama kita membuka lembaran baru dalam melaksanakan amanah yang telah diberikan oleh Kerajaan dengan penuh tekun dan dedikasi demi kepentingan rakyat dan negara.



TAN SRI MOHD SIDEK BIN HASSAN



FOREWORD BY THE CHIEF SECRETARY TO THE GOVERNMENT OF MALAYSIA

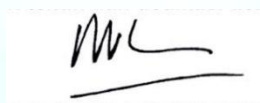
Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh and Salam 1 Malaysia.

In the civil service, the citizens are our main customers. Therefore, all government agencies should strive to ensure each and every customer is satisfied and delighted with the services provided. This is not easy and it requires continuous creativity and innovation to achieve prompt, accurate, courteous and continuously improving service delivery.

For the successful implementation of the “1Malaysia, People First, Performance Now” concept, all civil servants must adopt a proactive approach to inculcate excellent work culture amongst ourselves. Passive and reactive attitudes will not bring about excellence or relevance from the citizens’ perspective. Instead, a strong commitment to excellence will certainly serve as a catalyst in our continuous effort to transform the civil service.

Similarly, excellent work culture should also be reflected in our ability to resolve public complaints or problems effectively. Although the general perception towards complaints is usually negative, nevertheless it is a gift and serves as a good measure of service delivery effectiveness. Agencies which have frequent interactions with the public have a high potential of receiving complaints. However, what matters most are the corrective and preventive actions taken to avoid recurrence of the complaints. Precision culture should also be adopted in the management of complaints to enable us to meet the people’s expectation regarding quality complaints resolution.

Let's embark on a new chapter together with total dedication and diligence in carrying out the responsibilities entrusted upon us by the Government for the interest of the people and the nation.



TAN SRI MOHD SIDEK BIN HASSAN



“Ekspektasi rakyat adalah sangat tinggi terhadap BPA dan sentiasa mengharapkan penyelesaian yang terbaik terhadap aduan mereka. Untuk merealisasikan hasrat tersebut, tanggungjawab agensi mencerminkan sikap keterbukaan setiap agensi kerajaan dalam menerima maklum balas dari orang awam”

“The people have a very high expectation of PCB and they always expect to receive the best resolution arising from their complaints. To realise these aspirations, it is the responsibility of each agency to demonstrate an open attitude in receiving feedback from the public”

Dato' Dr. Tam Weng Wah

Ketua Pengarah Biro Pengaduan Awam/*Director-General of Public Complaints Bureau*



DATO' DR. TAM WENG WAH
Ketua Pengarah Biro Pengaduan Awam
Director-General of Public Complaints Bureau

KATA-KATA ALUAN KETUA PENGARAH

Salam Sejahtera dan Salam 1 Malaysia,

Saya mengucapkan terima kasih kepada semua penjawat awam kerana berjaya menunjukkan komitmen yang tinggi dalam pengurusan aduan awam terhadap agensi masing-masing. Usaha ini merupakan satu petanda baik dalam menyahut aspirasi Kerajaan ke arah merealisasikan Gagasan 1Malaysia, Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan.

Peningkatan penerimaan aduan terhadap Perkhidmatan Awam sewajarnya dilihat sebagai sesuatu yang positif. Ekspektasi rakyat adalah sangat tinggi terhadap BPA dan sentiasa mengharapkan penyelesaian yang terbaik terhadap aduan mereka. Untuk merealisasikan hasrat tersebut, tanggungjawab agensi mencerminkan sikap keterbukaan setiap agensi kerajaan dalam menerima maklum balas dari orang awam. Pada masa yang sama, setiap respons atau maklum balas tersebut boleh dijadikan kayu ukuran dalam memperkemas dan memperbaiki lagi kualiti penyampaian perkhidmatan awam.

Secara keseluruhannya, jumlah penerimaan aduan bagi tahun 2009 adalah sebanyak 12,683 aduan. Ini telah menunjukkan peningkatan sebanyak 57.2% aduan berbanding dengan jumlah penerimaan aduan bagi tahun 2008. Dari jumlah tersebut, BPA telah menyelesaikan sebanyak 12,376 (97.6%) aduan dengan kerjasama agensi-agensi kerajaan berbanding 7,308 aduan pada tahun 2008.

Perkara penting yang perlu diambil perhatian adalah inisiatif-inisiatif yang dilaksanakan oleh agensi-agensi kerajaan dalam menyelesaikan setiap aduan yang diterima. Perkhidmatan mereka semua adalah wajar dipuji kerana mengambil pendekatan yang positif dalam menyelesaikan kebanyakan aduan dalam jangka masa yang munasabah.

Tahun 2009 merupakan tahun yang cemerlang kepada BPA kerana telah diberikan pelbagai amanah dalam usaha memperbaiki kualiti pengurusan aduan awam. Di antaranya ialah, memperkasakan pengurusan aduan awam di kalangan Pihak Berkuasa Tempatan (PBT). Sebagai contoh, BPA telah menjalankan kerjasama strategik dengan pihak akhbar *The Sun* dan Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN) dalam usaha untuk membantu Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL) dalam meningkatkan sistem pengurusan aduan awamnya. Kemuncak kepada kerjasama ini adalah penubuhan Pusat Panggilan Setempat DBKL yang dilancarkan oleh Ketua Setiausaha Negara pada 4 Januari 2010. Penubuhannya merupakan satu lagi bukti dan komitmen bahawa Kerajaan semakin serius dalam usaha untuk mempertingkatkan kualiti sistem penyampaian perkhidmatan awam.

Akhir kata, saya mengucapkan terima kasih kepada Pengerusi dan Ahli-Ahli Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam (JKTPA), Lembaga Penasihat BPA, semua Ketua Setiausaha Kementerian serta Ketua-ketua Jabatan dan Agensi di peringkat Persekutuan dan Negeri di atas jalinan kerjasama yang baik serta sokongan dan semangat yang diberikan kepada BPA dalam mengurus dan menyelesaikan aduan awam dengan lebih sempurna dan berkesan.



DATO' DR. TAM WENG WAH



FOREWORD BY THE DIRECTOR-GENERAL OF PUBLIC COMPLAINTS BUREAU

Warm Greetings and Salam 1 Malaysia,

I would like to express my sincere thanks and appreciation to all civil servants for the high level of commitment shown in the management of public complaints within their respective agencies. This effort certainly reflects favourably of our response towards achieving the Government's aspiration of "1Malaysia, People First, Performance Now".

The increase in the number of complaints received against the civil service should be viewed positively. The people have a very high expectation of PCB and they always expect to receive the best resolution arising from their complaints. To realise these aspirations, it is the responsibility of each agency to demonstrate an open attitude in receiving feedback from the public. At the same time, each response or feedback can serve as the yard stick for streamlining and improving the quality of public service delivery.

In 2009, the total number of complaints received was 12,683. There was an increase of 57.2% as compared to the number of complaints received in the 2008. Of that total, with the excellent cooperation from the government agencies involved, PCB managed to resolve 12,376 or 97.6% of the complaints as compared to only 7,308 complaints in 2008.

An important aspect that needs to be highlighted is the initiatives undertaken by government agencies to resolve each of the complaints received. All agencies should be highly commended for the positive approach taken in resolving majority of the complaints within a reasonable time frame.

The year 2009 was a year of excellence for PCB as it was entrusted with the responsibility of improving the quality of public complaints management. Among these was the initiative undertaken to strengthen the management of public complaints in the local authorities. For example, a strategic partnership was formed between PCB, the Sun and the National Institute of Public Administration (INTAN) in an effort to enhance the complaints management system in the Kuala Lumpur City Hall (DBKL). The highlight of this strategic collaboration was the establishment of the DBKL One Stop Call Centre which was officially launched by the Chief Secretary to the Government on 4 January 2010. The establishment of this call centre is a reflection of the increasing seriousness and commitment given by the Government in its effort to enhance the quality of public service delivery.

Finally, I would like to express my deepest gratitude and sincere appreciation to the Chairman and Members of the Permanent Committee on Public Complaints (PCPC), the PCB Advisory Board, all Secretaries General of the Ministries as well as Heads of Departments and Agencies at Federal and State levels for the excellent cooperation and support given to PCB in its effort to manage and resolve public complaints in a more comprehensive and effective manner.



DATO' DR. TAM WENG WAH



“BPA hendaklah lebih responsif dan berinovatif dalam memberikan perkhidmatan kepada rakyat dalam konteks menguruskan aduan”

“PCB needs to be more responsive and innovative in delivering service to the people, particularly in managing complaints”

Tan Sri Abdul Halim Ali

Pengerusi Lembaga Penasihat BPA/*Chairman of PCB Advisory Board*

LEMBAGA PENASIHAT BPA **PCB ADVISORY BOARD**

Lembaga Penasihat BPA adalah badan penasihat yang ditubuhkan bertujuan untuk mempertingkatkan keberkesanan BPA dalam menjalankan tanggungjawabnya. Lembaga Penasihat ini diketuai oleh seorang pengerusi dengan ahli-ahlinya terdiri daripada individu yang mewakili agensi kerajaan, sektor swasta, media dan Badan Bukan Kerajaan (NGO). Bagi tahun 2009, Lembaga Penasihat telah bermesyuarat sebanyak dua kali, iaitu pada 14 April dan 13 Oktober.



TAN SRI ABDUL HALIM ALI

Pengerusi Lembaga Penasihat BPA
Chairman of PCB Advisory Board

PCB Advisory Board is an advisory body established to enhance the effectiveness of PCB in exercising its responsibilities. The Advisory Board is headed by a chairman with members consisting of individuals representing government agencies, private sector, media and Non-Governmental Organisations (NGOs). In 2009, the Advisory Board had met twice, i.e. on 14 April and 13 October.

AHLI LEMBAGA PENASIHAT
MEMBERS OF THE ADVISORY BOARD



Dari kiri/*From Left*

Dato' Seri Mohd Annuar Zaini

Pengerusi, Pertubuhan Berita Nasional Malaysia (BERNAMA)

Chairman, Malaysian National News Agency

Dato' Syed Amin Aljeffri

Presiden, Dewan Perniagaan Melayu Malaysia Kuala Lumpur (DPMM)

President, Kuala Lumpur Malay Chamber of Commerce

Dato' Alwi bin Hj. Ibrahim

Ketua Pengarah, Jabatan Pendaftaran Negara (JPN)

Director-General, National Registration Department

Datuk Dr. Mohd Tap Salleh

Presiden, Institut Integriti Malaysia (IIM)

President, Malaysia Institute of Integrity

Datuk Haji Zaini Mohd Nor

Ketua Pegawai Eksekutif, Perbadanan Pengurusan Sisa Pepejal Negara (PPSPN)

Chief Executive Officer, National Solid Waste Management Corporation

AHLI LEMBAGA PENASIHAT
MEMBERS OF THE ADVISORY BOARD



Dari kiri/From Left

Datuk Marimuthu Nadason

Presiden, Gabungan Persatuan Pengguna Malaysia (FOMCA)
President, Federation of Malaysian Consumers Associations

Prof. Madya Dr. Madeline Berma

Professor Madya, Universiti Kebangsaan Malaysia
Associate Professor, Universiti Kebangsaan Malaysia

Datuk Patrick Sindu

Presiden, Persatuan Pengguna Sabah dan Wilayah Persekutuan Labuan
President, Consumers' Association of Sabah and Federal Territory of Labuan

Dato' Dr. Nellie S.L. Tan-Wong

Timbalan Pengerusi/Ketua Pegawai Eksekutif Women's Institute of Management (WIM)
Deputy Chairman/Chief Executive Officer, Women's Institute of Management

Datuk Dr. Clarence Bongkos Malakun

Presiden, Persatuan Jaksa-Jaksa Pendamai Sabah
President, Sabah Justice of Peace Council

JAWATANKUASA TETAP PENGADUAN AWAM PERMANENT COMMITTEE ON PUBLIC COMPLAINTS

Bidang kuasa Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam (JKTPA) adalah seperti berikut:

- Menentukan dasar-dasar mengenai sistem pengendalian pengaduan awam;
- Menimbang dan membuat keputusan mengenai laporan/kes yang dikemukakan oleh BPA mengenai pengaduan awam; dan
- Mengarahkan jabatan/agensi yang berkenaan supaya mengambil tindakan pembetulan dalam menyelesaikan sesuatu aduan/kes yang dirujuk kepadanya.

Keahlian JKTPA adalah seperti berikut:

- Ketua Setiausaha Negara (Pengerusi);
- Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam;
- Ketua Setiausaha Perbendaharaan;
- Ketua Pesuruhjaya, Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia;
- Ketua Pengarah, Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan; dan
- Timbalan Ketua Setiausaha Kanan, Jabatan Perdana Menteri.



Ketua Setiausaha Negara

Chief Secretary to the Government of Malaysia

Sepanjang tahun 2009, JKTPA telah mengadakan mesyuaratnya sebanyak lima kali, iaitu pada 23 Februari, 7 Mei, 7 Julai, 17 September dan 24 November. Mesyuarat telah membincang dan menimbang 17 kertas kerja yang menyentuh pelbagai isu aduan. Sejak sidang pertama pada 6 Oktober 1984 sehingga 31 Disember 2009, JKTPA telah mengadakan mesyuarat sebanyak 84 kali dan membincangkan 396 kertas kerja.

The Permanent Committee on Public Complaints (PCPC) terms of reference are as follows:

- *To determine policies regarding public complaints management system;*
- *To consider and decide on reports/cases submitted by PCB on public complaints; and*
- *To direct relevant departments/agencies to take remedial action to resolve cases/complaints referred to it.*

The committee members are:

- *Chief Secretary to the Government of Malaysia (Chairman);*
- *Director-General of Public Service Malaysia;*
- *Secretary-General, Ministry of Finance;*
- *Chief Commissioner, Malaysian Anti-Corruption Commission;*
- *Director-General, Malaysian Administration Modernisation and Management Planning Unit; and*
- *Senior Deputy Secretary-General, Prime Minister's Department.*

Throughout 2009, PCPC met five times, on 23 February, 7 May, 7 July, 17 September and 24 November. The Committee discussed and considered 17 working papers. Since its first meeting on 6 October 1984 until 31 December 2009, PCPC met a total of 84 times and discussed 396 papers.

AHLI JAWATANKUASA TETAP PENGADUAN AWAM

MEMBERS OF PERMANENT COMMITTEE ON PUBLIC COMPLAINTS



Tan Sri Ismail Adam
Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam
*Director-General of Public Service
Malaysia*

Tan Sri Dr. Wan Abdul Aziz bin Wan Abdullah
Ketua Setiausaha Perbendaharaan
Secretary-General, Ministry of Finance

Dato' Sri Haji Ahmad Said Hamdan
Ketua Pesuruhjaya Suruhanjaya
Pencegahan Rasuah Malaysia
*Chief Commissioner,
Malaysian Anti-Corruption Commission*

Datuk Normah Md Yusof
Ketua Pengarah
Unit Pemodenan Tadbiran dan
Perancangan Pengurusan
*Director-General,
Malaysian Administration Modernisation
and Management Planning Unit*

Dato' Zainol Othman
Timbalan Ketua Setiausaha Kanan
Jabatan Perdana Menteri
*Senior Deputy Secretary-General,
Prime Minister's Department*

JAWATANKUASA TETAP PENGADUAN AWAM PERMANENT COMMITTEE ON PUBLIC COMPLAINTS

Senarai Kertas Kerja Yang Telah Dibentangkan Dalam Mesyuarat Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam (JKTPA) Sepanjang Tahun 2009

1. Cadangan Penyelesaian Pembinaan Utiliti: *Mini Feeder Pillar* Tenaga Nasional Berhad dan Tangki Septik Indah Water Konsortium di Kawasan Taman Perumahan dan Kedai;
2. Cadangan Menambahbaik Urusan Pindahmilik Tanah Berasaskan Borang 14A, Kanun Tanah Negara 1965;
3. Inisiatif Mempertingkatkan Sistem Pengurusan Pengaduan Awam;
4. Cadangan Penutupan Jalan Sungai Besi Indah 1/19D, Taman Sungai Besi Indah, Seri Kembangan, Selangor Darul Ehsan;
5. Penambahbaikan Tatacara Pengurusan Izinlalu Untuk Talian Penghantaran dan Kabel Voltan Tinggi, Tenaga Nasional Berhad;
6. Cadangan Langkah-Langkah Pembasmian dan Penguatkuasaan Larangan Iklan Tanpa Permit di Tempat/Kemudahan Awam oleh Syarikat/Individu;
7. Cadangan Menangani Masalah Penternakan Burung Walit;
8. Cadangan Penambahbaikan Urusan Pendaftaran Lewat Kelahiran di Jabatan Pendaftaran Negara Malaysia;

List of Papers Presented at the Permanent Committee on Public Complaints (PCPC) Meetings in 2009

1. *Proposal on Resolution of Utilities Construction: Tenaga Nasional Berhad Mini Feeder Pillars and Indah Water Konsortium Septic Tanks in Residential Areas and Shop Lots;*
2. *Proposal on Improving Land Transfer Based on Form 14A, the National Land Code 1965;*
3. *Initiative on Improving Public Complaints Management System;*
4. *Proposal on the Closure of Jalan Sungai Besi Indah 1/19D, Taman Sungai Besi Indah, Seri Kembangan, Selangor Darul Ehsan;*
5. *Improvement on Tenaga Nasional Berhad Easement/Wayleave Management Procedures for Transmission Lines and High Voltage Cables;*
6. *Proposal on Eradicating and Enforcing Measures Prohibiting Advertising Without Permit in Public Places and Utilities by Companies/Individuals;*
7. *Proposal on Addressing Problems in Swiftlet Farming;*
8. *Proposal on Improving Late Registration of Births at National Registration Department;*

JAWATANKUASA TETAP PENGADUAN AWAM PERMANENT COMMITTEE ON PUBLIC COMPLAINTS

21

Senarai Kertas Kerja Yang Telah Dibentangkan Dalam Mesyuarat Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam (JKTPA) Sepanjang Tahun 2009

9. Tuntutan Untuk Mendapatkan Kembali Wang Cagaran Bekalan Utiliti;
10. Cadangan Penyelesaian Masalah Penduduk dan Pengurusan di Kediaman Bertingkat;
11. Cadangan Penambahbaikan Dalam Urusan Pelantikan Pegawai Perubatan;
12. Cadangan Pelaksanaan Garis Panduan Konsep Skim Komuniti Berpagar (Gated & Guarded Community) Bukan di Bawah Akta 318;
13. Masalah Elaun Wilayah Tidak Diambil Kira Dalam Caruman Kumpulan Wang Simpanan Pekerja;
14. Cadangan Pembiayaan Ubat Kepada Pesara;
15. Cadangan Penambahbaikan Dalam Pertimbangan Kelulusan Pembinaan Struktur Sistem Pemancar Telekomunikasi;
16. Cadangan Perlindungan Insuran Kepada Semua Kenderaan Jabatan Milik Kerajaan Malaysia; dan
17. Cadangan Penambahbaikan Terhadap Prosedur Kewangan.

List of Papers Presented at the Permanent Committee on Public Complaints (PCPC) Meetings in 2009

9. Claims on Refund of Security Deposit for the Provision of Utilities;
10. Proposal on Resolving Residents' Problems and Management of Multi-Storey Residential Premises;
11. Proposal on Improving the Appointment of Medical Officers;
12. Proposal on Implementing Guidelines for Gated and Guarded Community Not Covered Under Act 318;
13. Problem of Regional Allowances Not Accounted for in the Employees Provident Fund Contributions;
14. Proposal on Medical Payments to Pensioners;
15. Proposal on Improving the Approval Process for Construction of Telecommunication Transmission Structures;
16. Proposal on Insurance Coverage for Vehicles Owned by Government Departments; and
17. Proposal on Improving the Financial Procedures.



“Zaman bagi penjawat awam yang sekadar bertindak menguruskan fail dan borang telah lama berlalu kerana ekspektasi rakyat semakin meningkat”

“The days of civil servants just pushing files and processing forms are long gone as the people are demanding more”

Tan Sri Ismail Adam

Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam/*Director-General of Public Service Malaysia*

Maklumat Korporat

Corporate Information

Pengurusan Tertinggi

Top Management

BPA Selayang Pandang

PCB at a Glance

Dasar Kualiti

Quality Policy

Carta Organisasi

Organisational Chart





“Orang yang berjaya hari ini adalah lebih baik dari semalam dan esok lebih baik daripada hari ini. Jika sama sahaja hari ini, semalam dan kelmarin, maka dia dianggap gagal”

“Successful people are better today than yesterday, and much better tomorrow than today. If they are the same today, yesterday and the day before, then they are considered as failures”

Imam Al-Ghazali

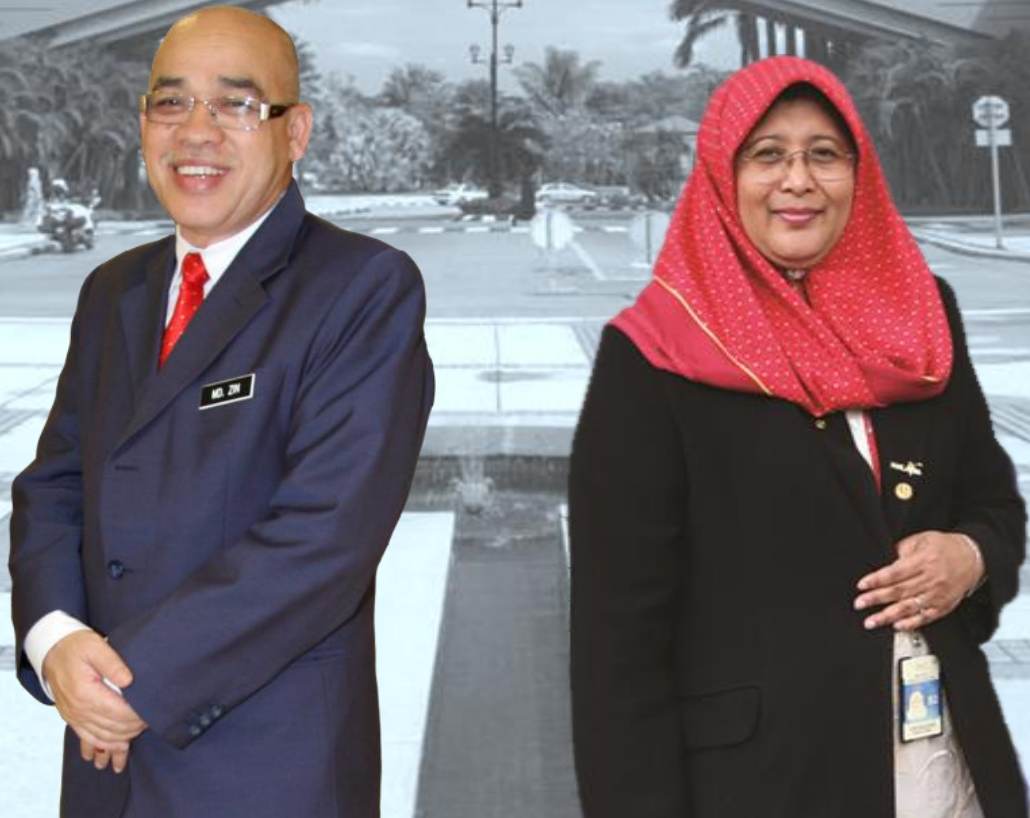


DATO' DR. TAM WENG WAH

Ketua Pengarah Biro Pengaduan Awam

Director-General of Public Complaints Bureau

TIMBALAN KETUA PENGARAH
DEPUTY DIRECTORS-GENERAL



Dari kiri/From Left

Md Zin bin Musa

Timbalan Ketua Pengarah (Aduan)
Deputy Director-General (Complaints)

Hajah Umi Kalthom binti Mohamad Din

Timbalan Ketua Pengarah (Pengurusan)
Deputy Director-General (Management)

PENGARAH BAHAGIAN ***DIVISION DIRECTORS***



Dari kiri/*From Left*

Asmawar bin Samat (Sehingga 18 Oktober 2009/*Until 18 October 2009)*

Pengarah Bahagian Perancangan, Peyelidikan dan Penyelarasan
Director of Planning, Research and Co-ordination Division

Zamila binti Hashim

Pengarah Bahagian Khidmat Pengurusan
Director of Management Services Division

Lim Peng Joo (Mulai 19 Oktober 2009/*Effective 19 October 2009)*

Pengarah Bahagian Perancangan, Peyelidikan dan Penyelarasan
Director of Planning, Research and Co-ordination Division

Aziz bin Ismail

Pengarah Bahagian Aduan
Director of Complaints Division

PENGARAH NEGERI STATE DIRECTORS



Dari kiri/*From Left*

Ahmad Samuri bin Hj. Mohd. Dahlan
Pengarah BPA Selangor
Director of PCB Selangor

Azlan Shah bin Abdul Latif
Pengarah BPA Pahang
Director of PCB Pahang

Adnan bin Hj Mohd Nasir
Pengarah BPA WP Kuala Lumpur
Director of PCB Kuala Lumpur FT

Marshall Theagarajah a/I SJ Rajaiah
Pengarah BPA Johor
Director of PCB Johor

Mahpof bin Mahmood
Pengarah BPA Melaka/Negeri Sembilan
Director of PCB Melaka/Negeri Sembilan

PENGARAH NEGERI STATE DIRECTORS



Dari kiri/*From Left*

Md Din bin Jusoh

Pengarah BPA Pulau Pinang/Kedah/Perlis

Director of PCB Penang/Kedah/Perlis

Wan Zulkiffeli bin Wan Hassan

Pengarah BPA Perak

Director of PCB Perak

Wee Lip Ping

Pengarah BPA Terengganu/Kelantan

Director of PCB Terengganu/Kelantan

Phillip Stephen Shim

Pengarah BPA Sarawak

Director of PCB Sarawak

Georgie Abas

Pengarah BPA Sabah

Director of PCB Sabah

30 | BPA SELAYANG PANDANG PCB AT A GLANCE

BPA SELAYANG PANDANG

Matlamat penubuhan sesuatu agensi awam adalah bertujuan melaksanakan dasar-dasar yang Kerajaan telah tetapkan. Demikian jugalah penubuhan Biro Pengaduan Awam (BPA) pada 23 Julai 1971, menjadikan ia sebagai badan pengawas aduan bagi menjamin pentadbiran yang cekap dan adil, dengan memberi maklum balas kepada Kerajaan dengan peranan yang berbentuk:

- Menjadi penghubung antara Kerajaan dengan rakyat; dan
- Bertindak sebagai saluran yang membolehkan orang ramai mengemukakan kesulitan mereka semasa berurusan untuk mendapatkan perkhidmatan dari agensi kerajaan atau pengaduan terhadap sesuatu tindakan pentadbiran kerajaan yang dirasakan tidak adil.

Bermula dari itu, Kerajaan secara berterusan berusaha memantapkan peranan dan tanggungjawab BPA serta agensi-agensi awam sejajar dengan peredaran masa. Kerajaan telah mengambil beberapa pendekatan, termasuk mengeluarkan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bilangan 1 Tahun 2009: Penambahbaikan Proses Pengurusan Aduan Awam bagi menggantikan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 4 Tahun 1992.

PCB AT A GLANCE

The purpose of establishing any public agency is to implement policies stipulated by the Government. Similarly, the Public Complaints Bureau (PCB) was established on 23 July 1971 as a monitoring body to ensure an efficient and just administration, by providing feedback to the Government in its role as:

- *A liaison between the Government and the public; and*
- *A channel for the public to forward their grievances regarding the services rendered by government agencies or to complain about unfair administrative actions.*

Since then, the Government continuously consolidated the roles and responsibilities of PCB and public agencies in line with changing demands. In this regard, the Government had adopted several measures, including the introduction of the Development Administration Circular (DAC) No. 1 of 2009: Improvement of Public Complaints Management Process to replace the Development Administration Circular No. 4 of 1992.



BPA SELAYANG PANDANG PCB AT A GLANCE

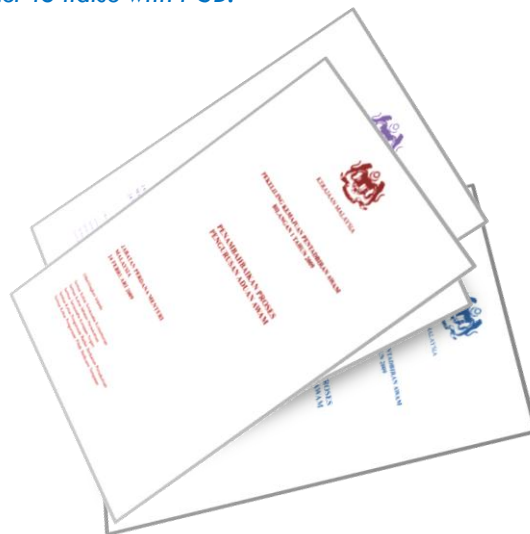
31

Dengan berkuat kuasanya pekeliling ini, tempoh penyelesaian aduan telah dikurangkan daripada 41 hari kepada 15 hari dan semua jabatan/agensi hendaklah:

- Memberi perhatian sewajarnya kepada aduan awam dan mengurusnya seperti yang telah digariskan dalam PKPA Bil. 1/2009;
- Memberi perhatian sewajarnya kepada setiap isu menyentuh pentadbirannya yang dilaporkan oleh akhbar dengan memberi kerjasama untuk diselaraskan dan dipantau oleh BPA;
- Memastikan “Pengaduan Awam” dijadikan agenda tetap dalam mesyuarat pengurusan disetiap jabatan/agensi kerajaan;
- Melantik seorang pegawai kanan bertaraf Timbalan Ketua Setiausaha/Timbalan Ketua Pengarah/Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri untuk memantau aduan; dan
- Melantik seorang pegawai untuk berurusan dengan BPA.

Through the enforcement of this circular, the resolution time for complaints was reduced from 41 days to 15 days and all agencies/departments were required to:

- *Give due attention to public complaints and manage the complaints accordingly as provided under the DAC No. 1/2009;*
- *Give due attention to issues raised in the media regarding their respective agencies and assist in the monitoring and coordination by PCB;*
- *Ensure that “Public Complaints” is a permanent agenda in the management meeting of every government agency;*
- *Appoint a senior officer with the rank of Deputy-Secretary General/Deputy Director-General/Deputy State Secretary to monitor complaints; and*
- *Appoint an officer to liaise with PCB.*



32 | BPA SELAYANG PANDANG *PCB AT A GLANCE*

Pada awal penubuhannya, BPA menyediakan Peti Surat 9000 sebagai saluran aduan. Bagaimanapun, kini BPA menyediakan pelbagai saluran aduan termasuk mengemblengkan kemudahan ICT. Antara saluran utama aduan ialah melalui:

Laman Web BPA	www.pcb.gov.my
Telefon	03-8872 5777
Faks	03-8888 7778/03-8888 3748
SMS (Mulai 10 November 2009)	15888
Alamat Surat – Menyurat	Peti Surat 9000, 50590 Kuala Lumpur
Hadir Sendiri	Ibu Pejabat BPA dan Pejabat BPA Negeri
Program Proaktif	Kaunter Aduan Bergerak (KAB) Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu (KABB) Program Mesra Rakyat (MESRA) Program Penyelesaian Aduan Segera

During the early years of its establishment, PCB utilised PO Box 9000 as the channel for complaints. However, currently PCB provides several channels including those utilising ICT-based infrastructure. Among the main channels for complaints are:

<i>PCB Website</i>	www.pcb.gov.my
<i>Telephone</i>	03-8872 5777
<i>Facsimile</i>	03-8888 7778/03-8888 3748
<i>SMS (Effective from 10 November 2009)</i>	15888
<i>Mailing Address</i>	PO Box 9000, 50590 Kuala Lumpur
<i>Walk-in</i>	PCB Headquarters and State Offices
<i>Proactive Programmes</i>	Mobile Complaints Counter (MCC) Integrated Mobile Complaints Counter (IMCC) Mesra Rakyat Programme (MESRA) Instant Problem Solving Programme (IPSP)

DASAR KUALITI, VISI DAN MISI **QUALITY POLICY, VISION AND MISSION**

DASAR KUALITI

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 utama yang menyumbang kepada pencapaian kecemerlangan perkhidmatan awam melalui penyelesaian aduan awam.

MISI

Menyelesaikan aduan awam dengan cepat, adil dan mesra serta menerima maklum balas awam mengenai dasar dan program kerajaan untuk meningkatkan kualiti hidup rakyat Malaysia.

QUALITY POLICY

We are committed to delivering quality services and are dedicated to resolving complaints to fulfill clients' needs in accordance with the Quality Management System.

We are also committed to continuously improving the Quality Management System and reviewing the set quality objectives to ensure they are relevant to the needs of the clients.

VISION

To be a key organisation which contributes towards achieving public service excellence through resolving public complaints.

MISSION

To resolve complaints in a prompt, fair and courteous manner as well as to obtain public feedback on government policies and programmes towards enhancing the quality of life of all Malaysians.

34 | OBJEKTIF OBJECTIVES



Objektif

- Untuk menyelesaikan aduan dengan cepat, adil dan berkesan berdasarkan Piagam Pelanggan BPA;
- Untuk meningkatkan kadar penyelesaian aduan yang diterima daripada orang awam;
- Untuk menyediakan 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;
- Untuk memberi khidmat nasihat kepada agensi bagi meningkatkan sistem pengendalian aduan awam yang berkesan;
- Untuk mengesan isu-isu yang boleh menjadi punca aduan orang awam; dan
- Untuk mendapatkan maklum balas orang ramai bagi menjayakan program pembangunan kerajaan.

Objectives

- To resolve complaints efficiently, fairly and effectively as stipulated in the PCB Clients' Charter;
- To improve the resolution rate for complaints received from the public;
- To provide and improve the facilities for the public to lodge complaints;
- To reduce repetitive complaints received against the public service;
- To introduce transformation and innovation based on public complaints;
- To provide advisory services to any agency in order to enhance the effectiveness of the public complaints management system;
- To identify issues that can be the source of public complaints; and
- To obtain public feedback to ensure the success of the government development programmes.



Piagam Pelanggan

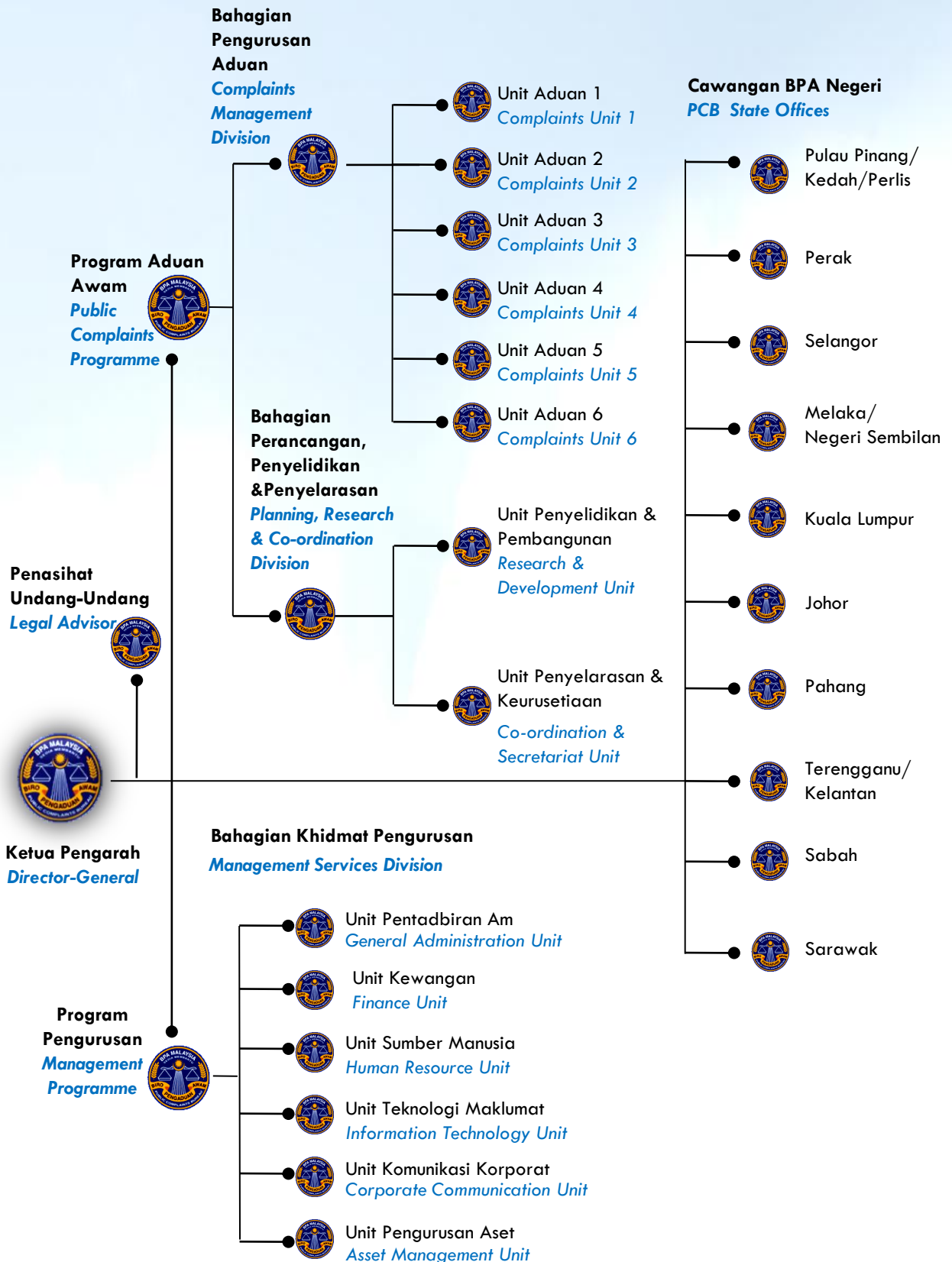
Mengurus dan menyelesaikan aduan orang ramai terhadap agensi-agensi awam dalam tempoh 15 hari bekerja.

Clients' Charter

To manage and resolve public complaints against government agencies within 15 working days.

NILAI-NILAI KOD ETIKA BPA	
Amanah	Setiap tugas hendaklah disempurnakan dengan penuh tanggungjawab dan ikhlas.
Benar	Setiap amalan, tindakan dan perilaku hendaklah berasaskan kebenaran berdasarkan undang-undang dan peraturan.
Bijaksana	Setiap tugas dan tanggungjawab perlu dilaksanakan secara bijaksana berpandukan ilmu, kemahiran dan tahap profesionalisme yang tinggi.
Adil dan Saksama	Membuat pertimbangan yang saksama dan sama rata dalam setiap tindakan dan keputusan berasaskan undang-undang, peraturan, kutamaan dan fakta yang lengkap and tepat.
Tulus	Setiap tindakan dan keputusan hendaklah dibuat melalui proses yang telus dan maklumatnya perlu dihebahkan kepada pihak yang berhak selagi ia tidak bercanggah dengan undang-undang dan peraturan.
Bersyukur	Menunjukkan sikap berterima kasih dan menghargai kejayaan, pencapaian dan anugerah yang diperoleh serta kepuasan terhadap nikmat yang diterima.
Berdedikasi	Bersungguh dalam melaksanakan tugas dengan sempurna.
Profesional	Komited dan kompeten dalam menjalankan tugas.
VALUES OF PCB CODE OF ETHICS	
Trustworthy	<i>Every task must be completed with utmost responsibility and sincerity.</i>
Truthful	<i>Every deed, action and behaviour must be based on truthfulness premised upon laws and regulations.</i>
Wisdom	<i>Every task and responsibility must be implemented with wisdom based on knowledge, skills and a high level of professionalism.</i>
Fair And Just	<i>Just and fair consideration is given to every decision and action based on laws, regulations, priorities as well as complete and accurate facts.</i>
Transparent	<i>Every action and decision is made through a transparent process and the information must be made known to the rightful parties in accordance with he laws and regulations.</i>
Grateful	<i>Being thankful and appreciative of the successes, achievements as well as honours attained and showing contentment with the benevolence received.</i>
Dedicated	<i>Highly dedicated to carrying out duties fully.</i>
Professional	<i>Committed and competent in carrying out duties.</i>

CARTA ORGANISASI ORGANISATIONAL CHART





“Organisasi yang benar-benar mengalu, menghargai serta mengguna aduan sebagai pendorong dan panduan penambahbaikan, akan menyampaikan perkhidmatan yang lebih baik berbanding organisasi yang tidak berbuat demikian”

“An organisation that truly welcomes, values and uses complaints to inspire and guide improvement will deliver better public services than one that does not”

Professor Alice Brown

Ikhtisar Prestasi

*Summary of
Achievements*

Program Aduan Awam

Public Complaints Programme

Program Pengurusan

Management Programme



40 | IKHTISAR PRESTASI SUMMARY OF ACHIEVEMENTS

Program Aduan Awam

Jumlah aduan yang diterima tidak penting, yang lebih diutamakan ialah berapa banyak aduan-aduan ini dapat diselesaikan serta menjangkaui ekspektasi orang ramai. Sepanjang tahun 2009, BPA menerima 12,683 aduan dengan prestasi penyelesaiannya sebanyak 97.6%. BPA juga dipertanggungjawabkan menguruskan Warkah Untuk Perdana Menteri (WUPM) sehingga 23 Mac 2009 sahaja yang berjumlah 385 aduan dan semua telah diselesaikan. Walau pun pelbagai saluran aduan telah disediakan, namun orang ramai lebih selesa menggunakan laman web (41.9%) berbanding program proaktif (20.4%), surat menyurat (12.1%), bersemuka (11.8%), Program Menangani Aduan Sebelum Jadi Aduan atau MASJA (6.3%) dan telefon (5.7%).

Lokasi dan sub-budaya masyarakat secara tidak langsungnya mempengaruhi bilangan dan isu aduan yang diterima. Catatan bilangan aduan ke atas kementerian-kementerian lebih besar jumlahnya, iaitu 8,694 (68.5%) berbanding agensi-agensi negeri, hanya 3,989 (31.5%). Bagaimanapun, prestasi penyelesaiannya, agensi negeri mengatasi kementerian dengan mencapai 98.1% berbanding 97.4%.

Sungguhpun pelbagai isu yang diketengahkan orang ramai, perkara-perkara yang mendapat perhatian mereka adalah berkaitan kelewatan (33.7%), kualiti perkhidmatan (17.9%) dan tindakan tidak adil (16.5%), kegagalan penguatkuasaan (10.5%) dan yang lain-lain (10.0%). Kayu ukur dan matlamat akhir penyampaian perkhidmatan awam cemerlang ialah kepuasan rakyat. Dalam hubungan ini, Indeks Kepuasan Pelanggan ke atas pengurusan aduan yang dikendalikan BPA ialah 88.5%, iaitu gabungan kategori cemerlang (46.5%) dan baik (42.0%).



Public Complaints Programme

The number of complaints received was not the main concern as the priority was on the number of complaints resolved beyond public expectations. Throughout 2009, PCB received 12,683 complaints with 97.6% resolution. It was also responsible for handling the Letters to the Prime Minister (WUPM) until 23 March 2009, totalling 385 complaints. All of which have been resolved. Despite the various channels for complaints made available, the public were more at ease using the website (41.9%) as compared to proactive programmes (20.4%), letters (12.1%), walk-in (11.8%), MASJA (6.3%) and telephone (5.7%).

Location of communities and their sub-cultures indirectly influenced the number and nature of complaints received. The number of complaints against ministries was 8,694 (68.5%) as compared to 3,989 (31.5%) for state agencies. However, the resolution rate achieved at the state level was slightly higher (98.1%) than the ministries (97.4%).

Although numerous issues were raised by the public, matters that concerned them most were related to delays (33.7%), service quality (17.9%), unfair action (16.5%), failure of enforcement (10.5%) and others (10.0%). The ultimate goal and measure of excellent public service delivery is the satisfaction of the people. In this regard, the Customer Satisfaction Index on complaints handled by PCB was 88.5%, which was the combination of "excellent" (46.5%) and "good" (42.0%) categories.

Program Pengurusan

Program ini memberi fokus terhadap pengurusan modal insan dan sumber-sumber utama lain dalam organisasi. Pada tahun 2009, pencapaian prestasi perbelanjaan adalah sebanyak 98.4%. Di bawah program modal insan, beberapa siri latihan dalaman telah dikendalikan.

BPA turut membangunkan Sistem Pemantauan Aduan Agensi Awam Bersepadu (i-SPAAA) untuk digunapakai agensi-agensi dalam pengurusan aduan. BPA telah memilih tujuh agensi perintis dalam usaha untuk merealisasikan pelaksanaan i-SPAAA ke seluruh agensi awam. Pembangunan i-SPAAA adalah sebahagian dari inovasi yang dilaksanakan oleh Unit Teknologi Maklumat.

Dalam usaha meningkat citra BPA, jalinan kerjasama antara kementerian, agensi awam dan media diwujudkan dengan mengadakan perjumpaan berkala dan menyertai sesi wawancara menerusi saluran media massa perdana.

Management Programme

This programme focuses on the management of human capital and other major resources of the organisation. In 2009, the expenditure achieved was 98.4%. Under the human capital programme, a series of in-house trainings were conducted.

PCB also developed the Integrated Public Agency Complaints Monitoring System (i-SPAAA) to be used by agencies to manage complaints. PCB selected seven pilot agencies to initiate the implementation of i-SPAAA in all public agencies. The development of i-SPAAA is part of the innovation implemented by the Information Technology Unit.

To further enhance the image of PCB, collaborative networking with ministries, public agencies and the media were established through scheduled meetings and interview sessions with mainstream mass media.





“Kepuasan pelanggan bukan satu perkara yang mutlak, tetapi bergantung kepada interaksi, maklum balas, penghargaan dan aduan. Aduan perlu dilihat dari perspektif yang membina, positif dan profesional”

“Customer satisfaction is not an absolute scenario, but very much depends on interactions, feedback, praise and complaints. Complaints have to be looked at in a constructive, positive and professional perspective”

Arash Shihan

Pengurusan Aduan *Complaints Management*

Pengurusan Aduan Awam
Public Complaints Management

**Perancangan, Penyelidikan
dan Penyelarasan**
*Planning, Research and
Co-ordination*



Pengurusan Aduan Awam

Aduan awam adalah suara rakyat yang menyentuh sesuatu peristiwa yang mereka lihat atau mereka alami tatkala berurusan dengan agensi awam. Sejar dengan gagasan “1Malaysia, Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan”, tepat pada masanya bagi perkhidmatan awam anjukkan penyampaian perkhidmatannya dari yang berteraskan proses (*process-oriented*) kepada berorientasikan rakyat (*people-oriented*). Dalam hubungan ini, aduan menjadi input yang penting, dalam usaha meningkatkan penyampaian perkhidmatan.

Oleh yang demikian, aduan awam sewajarnya diberi perhatian oleh setiap agensi awam. Pengurusan aduan yang berkesan dapat memberi impak kepada rakyat dan Kerajaan secara lebih menyeluruh. Keupayaan agensi dalam menangani aduan-aduan secara cekap dan sistematik akan menjamin tahap kualiti dan penambahbaikan perkhidmatan yang disampaikan.

Jumlah aduan awam ke atas sesebuah agensi tidak begitu penting, apa yang patut dititikberatkan ialah keupayaan dan usaha agensi menyelesaikan aduan serta keberhasilannya demi kebaikan rakyat dan juga agensi berkenaan.

Pada keseluruhannya, BPA mendapati mana-mana agensi pelaksana dan yang berurusan dengan orang ramai berpotensi lebih banyak mendapat aduan berbanding dengan agensi-agensi lain, khususnya yang berperanan sebagai penggubal dasar sahaja dan kurang berurusan dengan orang ramai.

Public Complaints Management

Public complaints are voices of the people regarding their experiences in dealing with public agencies. It is timely for the civil service to shift from process-oriented to people-oriented service delivery, in line with the concept “1Malaysia, People First, Performance Now”. In this regard, complaints are important inputs in our effort to improve service delivery.

Therefore, all public agencies should address complaints accordingly. Effective complaints management have a more comprehensive impact on the people and the Government. The ability of agencies to deal with complaints systematically and effectively will ensure quality and improvement in service delivery.

The number of public complaints received by an agency is not as important; the emphasise should be on the ability and actions taken by the agency to resolve the complaints as well as the outcomes which benefit the people and the respective agencies.

Generally, it was found that implementing agencies and those dealing with the public have a higher tendency to receive complaints as compared to other agencies, particularly those that act as policy formulators and interact less with the public.



Lazimnya, orang ramai mengemukakan aduan kepada BPA adalah tentang perkara-perkara yang berkaitan dengan ketidakpuasan mereka terhadap sebarang tindakan pentadbiran kerajaan (termasuk agensi yang diswastakan dan institusi yang berbentuk monopoli yang membekalkan keperluan awam) yang dirasai tidak adil, tidak mematuhi undang-undang dan peraturan yang sedia ada termasuk salah laku, penyelewengan, salah guna kuasa, salah tadbir dan seumpamanya.

Bagaimanapun, perkara-perkara yang terletak di bawah bidang kuasa Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia, Jabatan Bantuan Guaman, keputusan mahkamah, dasar-dasar kerajaan dan Jawatankuasa Kira-kira Awam adalah terkecuali daripada skop peranan BPA.

Normally, complaints submitted to PCB are about the people's dissatisfaction with government administrative actions (including privatised agencies and monopolistic institutions providing public utilities) that are deemed unjust, not in accordance with existing laws and regulations, including misdemeanour, misappropriation, abuse of power and mismanagement.

However, matters under the jurisdiction of the Malaysian Anti-Corruption Commission, Legal Aid Department, decisions of the courts, government policies and Public Accounts Committee are beyond PCB's scope of responsibilities.

46 PELAPORAN DAN ANALISIS ADUAN COMPLAINTS REPORT AND ANALYSIS

Pelaporan dan Analisis Aduan

Pada tahun 2009, BPA telah menguruskan sejumlah 12,683 aduan terhadap agensi persekutuan dan negeri. Sebanyak 12,376 (97.6%) aduan telah berjaya diselesaikan dan 307 (2.4%) aduan masih dalam tindakan agensi.

Di samping itu, BPA juga menguruskan sebanyak 1,982 aduan, yang tertunggak dari tahun-tahun sebelumnya yang dibawa ke tahun 2009. Sebanyak 1,948 (98.3%) aduan tersebut telah berjaya diselesaikan dan yang selebihnya masih memerlukan siasatan lanjut agensi.

Complaints Report and Analysis

In 2009, PCB received and investigated 12,683 complaints against federal and state agencies. A total of 12,376 (97.6%) cases were resolved while the remaining 307 (2.4%) cases are still under investigation.

In addition, PCB also handled 1,982 complaints which were backlog cases from the previous years. A total of 1,948 (98.3%) of these cases were resolved, while the remaining are still under investigation by the agencies.



PELAPORAN DAN ANALISIS ADUAN COMPLAINTS REPORT AND ANALYSIS

47

BPA mengklasifikasikan aduan yang telah selesai kepada dua kategori, iaitu aduan berasas atau tidak berasas yang ditentukan berdasarkan hasil siasatan dan maklum balas agensi kerajaan yang berkenaan. Aduan berasas bermaksud aduan pengadu adalah sahih. Aduan tidak berasas pula bermaksud tindakan agensi adalah wajar atau mengikut ketetapan peranan dan peraturan yang berkuatkuasa atau lebih merupakan persepsi peribadi pengadu semata-mata. Sepanjang tahun 2009, jumlah aduan yang telah selesai dan didapati berasas adalah sebanyak 7,473 (60.4%), manakala jumlah aduan selesai tetapi tidak berasas adalah sebanyak 4,903 (39.6%).

PCB classifies resolved complaints into two categories, i.e. valid or not valid complaints, based on the findings and feedback from the relevant government agencies. Valid complaints are complaints that are genuine. Not valid complaints means that actions taken by the public agencies are justified or in accordance with existing rules and regulations or due to personal perception. In 2009, the number of resolved complaints that were valid was 7,473 (60.4%) while the number of resolved complaints that were not valid was 4,903 (39.6%).

Jumlah Aduan Yang Diterima dan Diselesaikan Pada Tahun 2009 *Total Number of Complaints Received and Resolved in 2009*

Agensi Agency	Jumlah Aduan Total Complaints			
	Terima Received	Dalam Tindakan Under Investigation	Selesai Resolved	Selesai dan Berasas Valid and Resolved
Kementerian <i>Ministry</i>	8,694	230 (2.6%)	8,464 (97.4%)	4,573 (54.0%)
Negeri <i>State</i>	3,989	77 (1.9%)	3,912 (98.1%)	2,900 (74.1%)
Jumlah <i>Total</i>	12,683	307 (2.4%)	12,376 (97.6%)	7,473 (60.4%)

48 PELAPORAN DAN ANALISIS ADUAN COMPLAINTS REPORT AND ANALYSIS

Sebanyak 8,694 (68.5%) daripada 12,683 aduan yang BPA terima adalah berkaitan dengan kementerian, jabatan dan agensi persekutuan manakala selebihnya sebanyak 3,989 (31.5%) aduan adalah terhadap agensi negeri. Pada tahun 2009 ini, bilangan aduan yang BPA terima bagi agensi persekutuan dan agensi negeri masing-masing menunjukkan peningkatan sebanyak 3,085 (55.0%) dan 1,532 (62.4%) berbanding dengan tahun sebelumnya. Sungguhpun begitu, peratusan penyelesaian aduan juga turut meningkat sebanyak 7.0%. Secara keseluruhannya, sebanyak 97.6% aduan telah berjaya diselesaikan. Perbandingan jumlah aduan yang diterima dan diselesaikan bagi tahun 2008 dan 2009 ditunjukkan di bawah.

A total of 8,694 (68.5%) complaints out of 12,683 complaints received by PCB were complaints against the ministries, departments and federal agencies, while the remaining 3,989 (31.5%) were complaints against state agencies. The total number of complaints against ministries increased by 3,085 (55.0%) compared to the year 2008. The number of complaints against the state government increased by 1,532 (62.4%). Although the statistics showed an increase in the number of complaints in 2009 compared to 2008, however, the percentage of complaints resolved increased by 7.0%. In total, 97.6% of all complaints were successfully resolved. The number of complaints received and resolved for the 2008 and 2009 are shown below.

Perbandingan Jumlah Penerimaan dan Penyelesaian Aduan bagi Tahun 2008 dan 2009 Comparison of Complaints Received and Resolved in 2008 and 2009

Tahun Year	Jumlah Aduan Diterima Total Complaints Received	Perubahan Changes	Jumlah Aduan Selesai Total Complaints Resolved	Perubahan Changes
2008	8,066		90.6%	
2009	12,683	4,617 (57.2%)	97.6%	7.0%

Agensi Agency	2008			2009		
	Terima Received	Dalam Tindakan Under Investigation (%)	Selesai Resolved (%)	Terima Received	Dalam Tindakan Under Investigation (%)	Selesai Resolved (%)
Kementerian Ministry	5,609	625 (11.1%)	4,984 (88.9%)	8,694	230 (2.6%)	8,464 (97.4%)
Negeri State	2,457	133 (5.4%)	2,324 (94.6%)	3,989	77 (1.9%)	3,912 (98.1%)
Jumlah Total	8,066	758 (9.4%)	7,308 (90.6%)	12,683	307 (2.4%)	12,376 (97.6%)

PELAPORAN DAN ANALISIS ADUAN COMPLAINTS REPORT AND ANALYSIS

49

Agensi Persekutuan

Dalam tahun 2009, kementerian yang mendapat aduan tertinggi ialah Kementerian Dalam Negeri (KDN) dengan jumlah 1,496 aduan dan diikuti oleh Kementerian Kewangan (794 aduan) dan Jabatan Perdana Menteri (709 aduan).

Namun begitu, kesungguhan dan kesediaan kementerian-kementerian menyelesaikan aduan terserlah memandangkan semua kementerian telah mencapai peratus penyelesaian aduan antara 92.0% hingga 100%. Disamping itu, perlu diberi perhatian bahawasanya pelanggan KDN adalah besar jumlahnya. Bagi Kementerian Kewangan pula, sebahagian besar aduan adalah terhadap syarikat-syarikat sektor swasta di bawah kawalseliannya, seperti institusi kewangan dan insurans.

BPA dengan kerjasama agensi-agensi telah berjaya menyelesaikan sebanyak 8,464 (97.4%) aduan terhadap kementerian. Bagaimanapun, didapati hanya 4,573 (54.0%) sahaja aduan yang selesai adalah berasas.

Federal Agencies

In 2009, the Ministry of Home Affairs received the highest number of complaints, i.e. 1,496 complaints, followed by the Ministry of Finance (794 complaints) and the Prime Minister's Department (709 complaints).

Nevertheless, the readiness and determination of the ministries to resolve the complaints was apparent as they were able to resolve between 92.0% to 100% of the complaints. It should also be noted that the number of customers dealing with the Ministry of Home Affairs were high. As for the Ministry of Finance, most of the complaints were against private sector companies under its purview, such as financial and insurance institutions.

With close collaboration from the agencies, PCB was able to resolved 8,464 (97.4%) complaints against the ministries. However, only 4,573 (54.0%) of the resolved complaints were valid.



50 PELAPORAN DAN ANALISIS ADUAN COMPLAINTS REPORT AND ANALYSIS

Bilangan Aduan Mengikut Kementerian Dalam Tahun 2009 Number of Complaints by Ministries in 2009

Bil. No.	Kementerian Ministry	Jumlah Aduan Total Complaints		
		Terima Received	Dalam Tindakan Under Investigation (%)	Selesai Resolved (%)
1.	Dalam Negeri <i>Home Affairs</i>	1,496	19 (1.3%)	1,477 (98.7%)
2.	Kewangan <i>Finance</i>	794	22 (2.8%)	772 (97.2%)
3.	Jabatan Perdana Menteri <i>Prime Minister's Department</i>	709	5 (0.7%)	704 (99.3%)
4.	Kesihatan <i>Health</i>	654	42 (6.4%)	612 (93.6%)
5.	Kerja Raya <i>Works</i>	572	20 (3.5%)	552 (96.5%)
6.	Pelajaran <i>Education</i>	556	29 (5.2%)	527 (94.8%)
7.	Wilayah Persekutuan Dan Kesejahteraan Bandar <i>Federal Territories and Urban Wellbeing</i>	553	15 (2.7%)	538 (97.3%)
8.	Penerangan, Komunikasi dan Kebudayaan <i>Information, Communication and Culture</i>	480	1 (0.2%)	479 (99.8%)
9.	Pengangkutan <i>Transport</i>	359	22 (6.1%)	337 (93.9%)
10.	Sumber Manusia <i>Human Resources</i>	356	1 (0.3%)	355 (99.7%)
11.	Tenaga, Teknologi Hijau dan Air <i>Energy, Green Technology and Water</i>	345	7 (2.0%)	338 (98.0%)
12.	Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan <i>Domestic Trade, Cooperative and Consumerism</i>	312	13 (4.2%)	299 (95.8%)
13.	Sumber Asli dan Alam Sekitar <i>Natural Resources and Environment</i>	272	3 (1.1%)	269 (98.9%)
14.	Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat <i>Women, Family and Community Development</i>	271	4 (1.5%)	267 (98.5%)
15.	Pengajian Tinggi <i>Higher Education</i>	247	19 (7.7%)	228 (92.3%)

PELAPORAN DAN ANALISIS ADUAN COMPLAINTS REPORT AND ANALYSIS

51

Bilangan Aduan Mengikut Kementerian Dalam Tahun 2009 Number of Complaints by Ministries in 2009

Bil. No.	Kementerian Ministry	Jumlah Aduan Total Complaints		
		Terima Received	Dalam Tindakan Under Investigation (%)	Selesai Resolved (%)
16.	Pertanian dan Industri Asas Tani <i>Agriculture and Agro-Based Industry</i>	212	0 (0.0%)	212 (100%)
17.	Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah <i>Rural and Regional Development</i>	175	2 (1.1%)	173 (98.9%)
18.	Perumahan dan Kerajaan Tempatan <i>Housing and Local Government</i>	137	3 (2.2%)	134 (97.8%)
19.	Pertahanan <i>Defence</i>	79	0 (0.0%)	79 (100%)
20.	Belia dan Sukan <i>Youth and Sports</i>	34	2 (5.9%)	32 (94.1%)
21.	Perdagangan Antarabangsa dan Industri <i>International Trade and Industry</i>	24	0 (0.0%)	24 (100%)
22.	Pelancongan <i>Tourism</i>	22	0 (0.0%)	22 (100%)
23.	Luar Negeri <i>Foreign Affairs</i>	21	1 (4.8%)	20 (95.2%)
24.	Perusahaan Perladangan dan Komoditi <i>Plantation Industries and Commodities</i>	10	0 (0.0%)	10 (100%)
25.	Sains, Teknologi dan Inovasi <i>Science, Technology and Innovation</i>	4	0 (0.0%)	4 (100%)
Jumlah <i>Total</i>		8,694	230 (2.6%)	8,464 (97.4%)

52 PELAPORAN DAN ANALISIS ADUAN COMPLAINTS REPORT AND ANALYSIS

Analisis mendapati agensi yang banyak berinteraksi dengan orang awam mencatatkan bilangan aduan yang lebih. Jadual di bawah menunjukkan sepuluh agensi yang menerima aduan tertinggi dalam tahun 2009.

The analysis shows that public agencies which have more interactions with the public received more complaints. The ten agencies with the highest number of complaints in 2009 are shown in the table below.

Sepuluh Agensi Yang Menerima Aduan Tertinggi Dalam Tahun 2009
Top Ten Agencies with the Highest Number of Complaints in 2009

Bil. No.	Agensi Agency	Jumlah Aduan Total Complaints		
		Terima Received	Selesai Resolved (%)	Selesai dan Berasas Resolved and Valid (%)
1.	Polis Diraja Malaysia <i>Royal Malaysian Police</i>	785	771 (98.2%)	389 (50.5%)
2.	Jabatan Kerja Raya <i>Public Works Department</i>	497	482 (97.0%)	430 (89.2%)
3.	Dewan Bandaraya Kuala Lumpur <i>Kuala Lumpur City Hall</i>	438	428 (97.7%)	333 (77.8%)
4.	Bank Negara Malaysia <i>Central Bank of Malaysia</i>	380	365 (96.1%)	166 (45.5%)
5	Jabatan Pelajaran Negeri <i>State Education Department</i>	311	290 (93.2%)	132 (45.5%)
6	Jabatan Pendaftaran Negara <i>National Registration Department</i>	310	310 (100%)	113 (36.5%)
7	Jabatan Imigresen <i>Immigration Department</i>	274	270 (98.5%)	126 (46.7%)
8.	Hospital	270	254 (94.1%)	118 (46.5%)
9.	Jabatan Kebajikan Masyarakat <i>Social Welfare Department</i>	269	265 (98.5%)	160 (60.4%)
10.	Tenaga Nasional Berhad	219	217 (99.1%)	166 (76.5%)

PELAPORAN DAN ANALISIS ADUAN COMPLAINTS REPORT AND ANALYSIS

53

Mengenai isu-isu utama yang dibangkitkan, analisis mendapati bagi sepuluh jabatan persekutuan yang menerima aduan tertinggi dalam tahun 2009 adalah seperti berikut:

Polis Diraja Malaysia (PDRM) menerima sebanyak 785 aduan. Isu utama aduan berkisar tentang kelewatan PDRM memberi maklum balas ke atas laporan polis; sikap kurang mesra pelanggan; permohonan supaya pihak PDRM meningkatkan aktiviti seperti pemantauan, penguatkuasaan dan rondaan; salah laku anggota PDRM; kawalan trafik; kelewatan membekalkan dokumen berkaitan kemalangan jalan raya dan isu saman.

Sebanyak 497 aduan diterima terhadap Jabatan Kerja Raya (JKR). Kebanyakan aduan adalah berkaitan dengan infrastruktur seperti permohonan membina, membaiki dan menaik taraf jalan; pengadu tidak berpuas hati dengan kualiti jalan sempit dan berlubang; tidak mempunyai garisan pembahagi dan sebagainya. Selain itu, JKR juga menerima aduan mengenai kemudahan asas seperti jejantas, jambatan, lampu jalan, lampu isyarat, penghadang jalan, benteng dan longkang.

Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL) pula menerima sebanyak 438 aduan. Kebanyakan aduan adalah berkaitan dengan isu penguatkuasaan seperti aktiviti pengemis, pelacuran, kutipan bayaran tempat letak kereta secara haram, gerai tanpa lesen, gangguan lalu lintas akibat kenderaan yang diletakkan di tempat yang tidak sepatutnya. Selain itu, BPA juga menerima aduan berkaitan masalah mendapat rumah sewa DBKL; kawasan kediaman dijadikan kilang, tempat perniagaan dan pusat tuisyen; masalah kutipan sampah serta tidak berpuashati dengan badan pengurusan bersama bangunan.

Based on the major issues raised, the analysis shows that the top ten federal agencies that received the most number of complaints in 2009 are as follows:

The Royal Malaysian Police (RMP) received a total of 785 complaints. The main complaints were delay in providing feedback on police reports; unfriendly attitude; requests for increase in policing activities such as patrol, monitoring and enforcement; misconduct of RMP personnel; traffic control; delay in providing documents relating to road accidents and issues on summons.

A total of 497 complaints received were for the Public Works Department (PWD). Most complaints were related to infrastructure such as applications for building, repairing and upgrading of roads; unsatisfactory quality of narrow roads and unrepaired potholes; no divider lines and others. In addition, PWD also received complaints about basic facilities such as flyovers, bridges, street lights, traffic lights, road barriers, embankments and drains.

Kuala Lumpur City Hall (KLCH) received a total of 438 complaints. Most complaints were related to enforcement issues such as activities of beggars, prostitutions, illegal parking fees collections, unlicensed outlets, traffic obstructions as a result of illegally parked vehicles. In addition, PCB also received complaints involving problems related to application to rent KLCH houses; conversion of residential areas into factories, business and tuition centres, problems of garbage collection and dissatisfaction with joint building management bodies.

54 PELAPORAN DAN ANALISIS ADUAN COMPLAINTS REPORT AND ANALYSIS

BPA menerima sebanyak 380 aduan terhadap Bank Negara Malaysia (BNM). Aduan-aduan kebanyakannya adalah berkaitan kes-kes yang melibatkan institusi kewangan dan syarikat insurans swasta di bawah kawal selia BNM. Antara contoh-contohnya adalah transaksi pengeluaran wang dalam akaun bank mahupun akaun kad kredit tanpa pengetahuan pemilik, layanan pegawai bank yang tidak memuaskan, caj yang dikenakan oleh pihak bank seperti kadar faedah dan caj lewat pembayaran kad kredit yang tinggi, isu penjamin apabila peminjam gagal membuat pembayaran balik, individu yang dijadikan penjamin oleh pihak bank tanpa persetujuan, kos yang tinggi untuk memperbaharui insurans pihak ketiga bagi motosikal serta syarikat insurans enggan menjual polisi untuk kereta yang dipasang sebelum tahun 1987.

Jabatan Pelajaran Negeri, Kementerian Pelajaran Malaysia menerima sebanyak 311 aduan. Aduan utama yang dikemukakan adalah berkenaan hal-hal perkhidmatan; salahlaku pengetua, guru besar, guru serta kakitangan sekolah; permohonan bantuan pelajaran; murid diberhentikan sekolah kerana bukan warga negara atau tidak mempunyai sijil lahir dan yuran sekolah yang berbeza-beza.

Jabatan Pendaftaran Negara, Kementerian Dalam Negeri menerima sebanyak 310 aduan. Kebanyakan aduan berkaitan dengan kelewatan memberi maklum balas atau memproses permohonan MyKad, sijil kelahiran, daftar lewat kelahiran, cabutan sijil perkahwinan, mengganti kad pengenalan, pembetulan maklumat pada kad pengenalan dan kewarganegaraan. Selain itu, terdapat juga aduan berkaitan kualiti perkhidmatan pelanggan, kualiti MyKad dan denda atau kompaun atas kehilangan MyKad.

PCB received 380 complaints against the Central Bank of Malaysia (BNM). Most of the complaints were mainly related to cases involving private financial institutions and insurance companies which were regulated by BNM. Examples of complaints include withdrawal of money from the bank or credit card accounts without the knowledge of account holders, unsatisfactory service level of bank officers, high charges imposed by the bank such as interest rates and late payment charges levied on credit card holders, guarantor issues when borrowers failed to make the repayment, individuals appointed as guarantors without their consent, the high cost of renewing a third party insurance for motorcyclists, and reluctance of insurance companies to sell policies for cars manufactured before 1987.

The State Education Department, Ministry of Education received a total of 311 complaints. Majority of the complaints submitted were on service matters; complaints related to misconduct of principals, headmasters, teachers and school staff; application of educational assistance; students not allowed schooling because they are non-citizens or they do not have birth certificates; and differences in school fees.

The National Registration Department, Ministry of Homes Affairs received a total of 310 complaints. Most of the complaints were related to delays in responding to queries or processing MyKad applications, birth certificates, late registration of birth, extraction of marriage certificates, replacement of identification cards, correction of information on identity and citizenship cards. In addition, there were also complaints related to quality of customer service, quality of MyKad and compounds for loss of MyKad.

PELAPORAN DAN ANALISIS ADUAN COMPLAINTS REPORT AND ANALYSIS

55

Sebanyak 274 aduan telah diterima terhadap Jabatan Imigresen, Kementerian Dalam Negeri. Aduan-aduan yang lazim diterima adalah lebih menjurus kepada perkara-perkara yang berkaitan dengan kelewatan memproses dan memberikan maklum balas terhadap permohonan permit masuk dan taraf pemastautin tetap, kebanjiran pendatang asing tanpa izin yang didakwa mengganggu ketenteraman penduduk sekitar, bekerja tanpa permit atau menyalahguna permit, menjalankan perniagaan secara haram serta aduan berkaitan kualiti perkhidmatan pelanggan.

BPA menerima sebanyak 270 aduan terhadap hospital kerajaan di seluruh Malaysia. Kebanyakan aduan adalah berkaitan dengan kualiti perkhidmatan yang kurang memuaskan seperti sikap petugas hospital atau layanan kakitangan hospital, kecuai dan ambulans lewat sampai. Selain itu, ialah aduan berkaitan kelewatan mengeluarkan laporan perubatan dan tempoh menunggu yang lama untuk mendapatkan rawatan.

Sebanyak 269 aduan diterima terhadap Jabatan Kebajikan Masyarakat, Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat. Kebanyakan aduan adalah berkaitan dengan bantuan kewangan seperti kelewatan menerima bayaran, tempoh menunggu permohonan bantuan kewangan diluluskan serta penerima bantuan tidak berpuas hati dengan jumlah bantuan atau pemberhentian bantuan.

Aduan terhadap Tenaga Nasional Berhad (TNB) adalah sebanyak 219 kes. Kebanyakan aduan berkisar pada isu lampu jalan rosak, tiada lampu jalan, gangguan bekalan elektrik dan kelewatan atau tiada tindakan pihak TNB terhadap aduan.

A total of 274 complaints were received against the Immigration Department. Common complaints were related to delays in processing and providing feedback on applications for entry permits and permanent resident status, influx of illegal immigrants disrupting the peace of local residents, working without permit or misuse of permit, conducting illegal businesses and the quality of customer service.

PCB received 270 complaints against government hospitals in Malaysia. Most complaints were related to poor service quality such as attitude of hospital staff, negligence and late arrival of ambulance. In addition, there were also complaints on delays in issuing medical reports and the long waiting time for treatment.

A total of 269 complaints received were against the Social Welfare Department. Most complaints were related to financial assistance such as delays in receiving payment, processing time for financial assistance and aid applications. Furthermore, recipients of financial assistance were not satisfied with the amount of aid received or discontinuation of aid.

Complaints received against Tenaga Nasional Berhad (TNB) were 219 cases. Most complaints focused on the issue of faulty street lights, absence of street lightings, power failures and delayed or no action taken on complaints made against TNB.

56 PELAPORAN DAN ANALISIS ADUAN COMPLAINTS REPORT AND ANALYSIS

Agensi Negeri

Pada tahun 2009, BPA telah menyiasat sebanyak 3,989 aduan terhadap agensi negeri. Kerajaan Negeri Selangor menerima aduan yang terbanyak, iaitu 655 (16.4%), diikuti Kerajaan Negeri Johor (490 atau 12.3%) dan Pahang (469 atau 11.8%). Bagaimanapun, dari sudut penyelesaian aduan, ketiga-tiga negeri tersebut menunjukkan prestasi yang memberangsangkan. Negeri Selangor berjaya menyelesaikan aduan pada tahap 95.3%, Johor 99.6% dan Pahang 100%. Perbezaan peratusan penyelesaian juga memperlihatkan tahap kompleksiti aduan yang berbeza-beza antara negeri-negeri. Manakala negeri-negeri lain juga menerima aduan tetapi jumlahnya sekitar 300 atau kurang. BPA telah berjaya menyelesaikan sebanyak 3,912 (98.1%) aduan yang diterima terhadap agensi-agensi negeri. Daripada jumlah ini, didapati hanya 2,900 (74.1%) aduan sahaja didapati berasas.

State Agencies

In 2009, PCB investigated 3,989 complaints against state agencies. The Selangor State Government received the most complaints, i.e. 655 or 16.4%, followed by Johor (490 or 12.3%) and Pahang (469 or 11.8%). Other states received around 300 or fewer complaints. Nevertheless, in terms of complaints resolution, all the three states performed commendably. The State of Selangor, Johor and Pahang were able to resolve 95.3%, 99.6% and 100% of complaints received respectively. The differences in complaints resolution rates were due to the differences in complexity of complaints received in each state. PCB was able to resolve 3,912 (98.1%) of the complaints received against state governments. Of this total, only 2,900 (74.1%) were found to be valid complaints.



PELAPORAN DAN ANALISIS ADUAN
COMPLAINTS REPORT AND ANALYSIS

Bilangan Aduan Mengikut Kerajaan Negeri Dalam Tahun 2009
Number of Complaints by State Governments in 2009

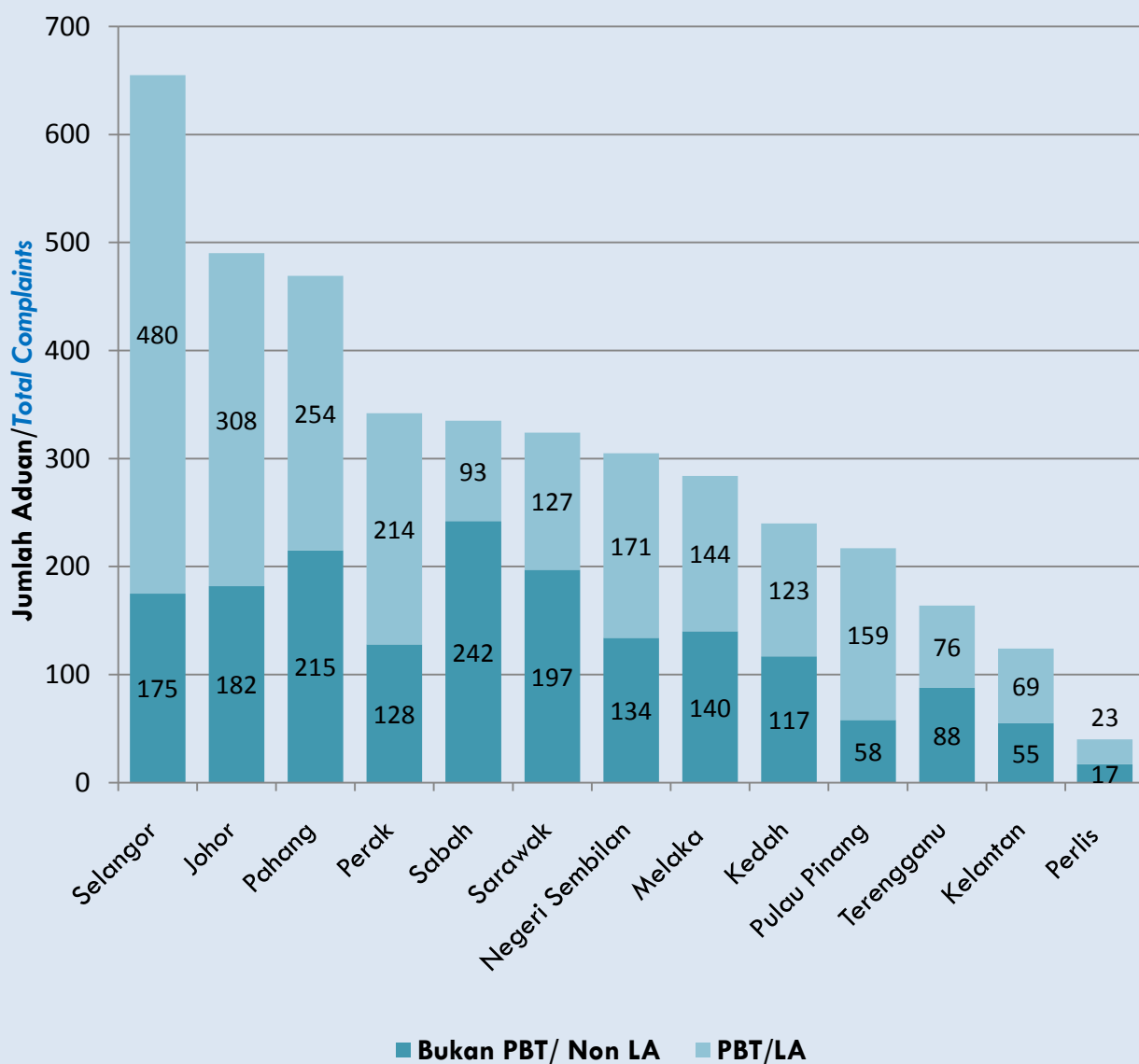
Bil. No.	Negeri State	Jumlah Aduan Total Complaints		
		Terima Received	Dalam Tindakan Under Investigation (%)	Selesai Resolved (%)
1.	Selangor	655	31 (4.7%)	624 (95.3%)
2.	Johor	490	2 (0.4%)	488 (99.6%)
3.	Pahang	469	0 (0.0%)	469 (100%)
4.	Perak	342	2 (0.6%)	340 (99.4%)
5.	Sabah	335	30 (9.0%)	305 (91.0%)
6.	Sarawak	324	0 (0.0%)	324 (100%)
7.	Negeri Sembilan	305	0 (0.0%)	305 (100%)
8.	Melaka	284	1 (0.4%)	283 (99.6%)
9.	Kedah	240	6 (2.5%)	234 (97.5%)
10.	Pulau Pinang	217	3 (1.4%)	214 (98.6%)
11.	Terengganu	164	0 (0.0%)	164 (100%)
12.	Kelantan	124	0 (0.0%)	124 (100%)
13.	Perlis	40	2 (5.0%)	38 (95.0%)
Jumlah Total		3,989	77 (1.9%)	3,912 (98.1%)

58 PELAPORAN DAN ANALISIS ADUAN COMPLAINTS REPORT AND ANALYSIS

Sepanjang tahun 2009, BPA telah menerima sebanyak 2,241 aduan terhadap 127 pihak berkuasa tempatan (PBT). Daripada jumlah tersebut, sebanyak 2,200 (98.2%) telah berjaya diselesaikan.

In 2009, PCB received 2,241 complaints against 127 local authorities. Of this total, 2,200 (98.2%) of the complaints were successfully resolved.

Aduan Terhadap PBT dan Bukan PBT di Setiap Negeri
*Complaints Against Local Authorities and
Non-Local Authorities by State*



PBT – Pihak Berkuasa Tempatan

LA – Local Authorities

PELAPORAN DAN ANALISIS ADUAN COMPLAINTS REPORT AND ANALYSIS

59

Pihak Berkuasa Tempatan Yang Menerima Aduan Tertinggi Bagi Setiap Negeri Bagi Tahun 2009 *Local Authorities Receiving the Highest Number of Complaints for Each State in 2009*

Bil. No.	Negeri State	Pihak Berkuasa Tempatan Local Authority	Jumlah Aduan Total Complaints		
			Terima Received	Dalam Tindakan Under Investigation	Selesai Resolved
1.	Perak	Majlis Bandaraya Ipoh <i>Ipoh City Council</i>	120	2 (1.7%)	118 (98.3%)
2.	Melaka	Majlis Melaka Bandaraya Bersejarah <i>Melaka Historic City Council</i>	100	1 (1.0%)	99 (99.0%)
3.	Pulau Pinang	Majlis Perbandaran Pulau Pinang <i>Penang Municipal Council</i>	93	1 (1.1%)	92 (98.9%)
4.	Johor	Majlis Bandaraya Johor Bahru <i>Johor Bahru City Council</i>	90	0 (0.0%)	90 (100%)
5.	Pahang	Majlis Daerah Cameron Highlands <i>Cameron Highlands District Council</i>	77	0 (0.0%)	77 (100%)
6.	Selangor	Majlis Perbandaran Selayang <i>Selayang Municipal Council</i>	74	3 (4.1%)	71 (95.9%)
7.	Negeri Sembilan	Majlis Daerah Rembau <i>Rembau District Council</i>	50	0 (0.0%)	50 (100%)
8.	Terengganu	Majlis Bandaraya Kuala Terengganu <i>Kuala Terengganu City Council</i>	46	0 (0.0%)	46 (100%)
9.	Kedah	Majlis Perbandaran Sungai Petani <i>Sungai Petani Municipal Council</i>	34	0 (0.0%)	34 (100%)
10.	Sarawak	Dewan Bandaraya Kuching Utara <i>Kuching North City Hall</i>	30	0 (0.0%)	30 (100%)
11.	Sabah	Dewan Bandaraya Kota Kinabalu <i>Kota Kinabalu City Hall</i>	28	0 (0.0%)	28 (100%)
12.	Perlis	Majlis Perbandaran Kangar <i>Kangar Municipal Council</i>	23	0 (0.0%)	23 (100%)
13.	Kelantan	Majlis Daerah Tanah Merah <i>Tanah Merah District Council</i>	19	0 (0.0%)	19 (100%)

60 | PENYELESAIAN ADUAN COMPLAINTS RESOLUTION

Penyelesaian Aduan

Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2009: Penambahbaikan Proses Pengurusan Aduan Awam telah menggariskan tempoh pengurusan penyelesaian aduan dipendekkan dari 41 hari ke 15 hari bekerja.

Daripada jumlah 12,376 aduan yang selesai dalam tahun 2009, 3,382 (27.3%) aduan telah diselesaikan dalam tempoh 15 hari bekerja. Manakala 8,994 (72.7%) lagi telah diselesaikan dalam tempoh melebihi 15 hari bekerja.

Complaints Resolution

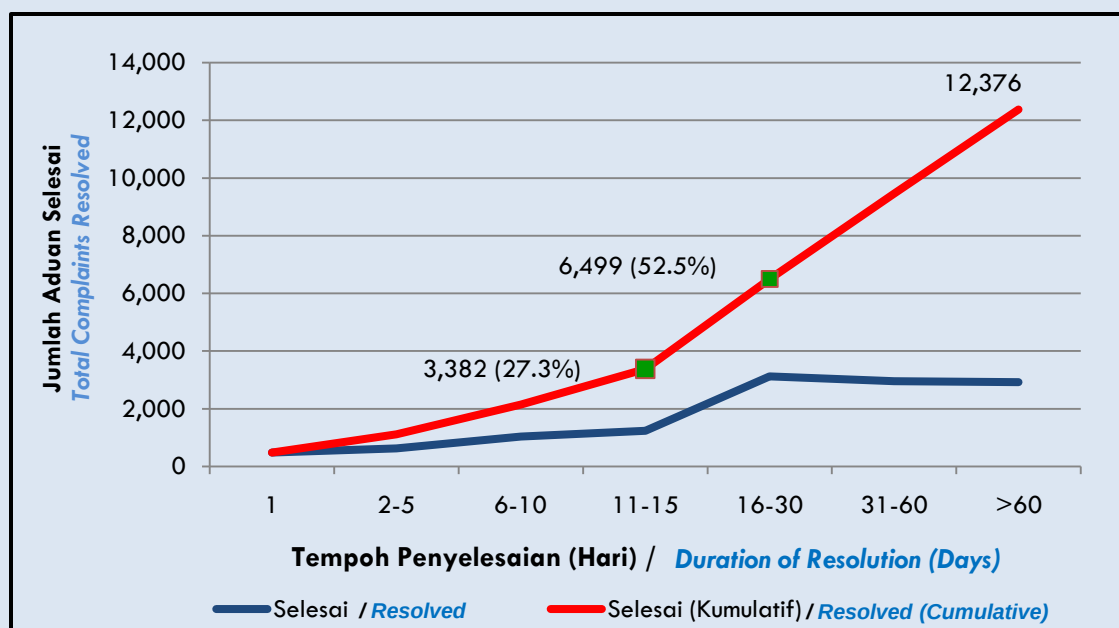
The Development Administration Circular No. 1 of 2009: Improvement on Public Complaints Management Process has reduced the complaints resolution period from 41 days to 15 working days.

Of the 12,376 complaints resolved in 2009, 3,382 (27.3%) were resolved within 15 working days. The remaining 8,994 (72.7%) were resolved within a period exceeding 15 days.

Tempoh Penyelesaian Aduan Bagi Tahun 2009 Duration of Complaints Resolution in 2009

Tempoh Penyelesaian (Hari) Duration of Resolution (Day)	Jumlah Total		Jumlah Kumulatif Cumulative Total	
	Selesai Resolved	%	Selesai Resolved	%
1	485	3.9	485	3.9
2-5	627	5.1	1,112	9.0
6-10	1,033	8.3	2,145	17.3
11-15	1,237	10.0	3,382	27.3
16-30	3,117	25.2	6,499	52.5
31-60	2,959	23.9	9,458	76.4
>60	2,918	23.6	12,376	100
Jumlah Total	12,376	100	-	-

Tempoh Penyelesaian Aduan Bagi Tahun 2009 Duration of Complaints Resolution in 2009



PENYELESAIAN ADUAN COMPLAINTS RESOLUTION

61

Penyelesaian Aduan

Perbandingan prestasi penyelesaian aduan bagi tahun 2008 dengan 2009 menunjukkan terdapat peningkatan dari segi peratus penyelesaian dalam tempoh 15 hari bekerja atau kurang, iaitu sebanyak 6.6%.

Complaints Resolution

A comparison on the duration of complaints resolution between 2008 and 2009 shows that there is an increase of 6.6% in the percentage of complaints resolved within 15 days or less.

Perbandingan Tempoh dan Penyelesaian Aduan Kumulatif Bagi Tahun 2008 dan 2009
Comparison on Duration and Cumulative Resolution of Complaints for 2008 and 2009

Tempoh Penyelesaian (Hari) Duration of Complaints Resolution (Days)	2008		2009	
	Jumlah Penyelesaian Kumulatif Cumulative Complaints Resolved	%	Jumlah Penyelesaian Kumulatif Cumulative Complaints Resolved	%
1	301	4.1	485	3.9
2 - 5	534	7.3	1,112	9.0
6 -10	891	12.2	2,145	17.3
11 -15	1,515	20.7	3,382	27.3
16 - 30	3,243	44.4	6,499	52.5
31 - 60	5,197	71.1	9,458	76.4
>60	7,308	100	12,376	100

62 | PENYELESAIAN ADUAN COMPLAINTS RESOLUTION

Kategori Penyelesaian Aduan

BPA membahagikan kategori penyelesaian kepada empat, iaitu secara ringkasnya ialah, agensi didapati menjalankan tugas mengikut peraturan yang ditetapkan, pengadu berpuas hati dengan penjelasan, aduan yang tidak berasas dan aduan di luar bidang kuasa BPA. Analisis BPA mendapati kategori pertama (agensi didapati menjalankan tugas mengikut peraturan yang ditetapkan) adalah yang tertinggi, iaitu 57.8%. Manakala kategori kedua (pengadu berpuas hati dengan penjelasan) adalah 25.1%, kategori ketiga (aduan yang tidak berasas) ialah sebanyak 13.3% dan kategori keempat (aduan di luar bidang kuasa BPA) adalah 3.7%.

Category of Resolution

PCB categorises its complaints resolution into four categories, i.e. agencies carried out their responsibilities according to existing regulations, complainants were satisfied with the explanation given, complaints which were not valid and complaints that were beyond the jurisdiction of PCB. The analysis by PCB found that the first category (agencies carried out their responsibilities according to existing regulations) has the highest percentage, i.e. 57.8%. Whereas the second category (complainants were satisfied with the explanation given) was 25.1%, the third category (complaints which were not valid) was 13.3% and the fourth category (complaints that were beyond the jurisdiction of PCB) was 3.7%.

Kategori Penyelesaian Aduan Bagi Tahun 2009 Category of Complaints Resolution in Year 2009

Bil. No.	Kategori Penyelesaian Category of Resolution	Jumlah Aduan Total Complaints		
		Kementeria n Ministry	Negeri State	Jumlah Total
1.	Siasatan BPA mendapati agensi yang diadu telah menjalankan tugas dan tanggungjawab secara adil, teratur dan mengikut undang-undang atau peraturan semasa. <i>PCB found that the agency carried out its roles and responsibilities in a fair and orderly manner and in accordance with existing laws and regulations.</i>	4,892 (57.8%)	2,261 (57.8%)	7,153 (57.8%)
2.	Pengadu berpuas hati dengan penjelasan yang diberikan atau tindakan yang diambil oleh agensi yang diadu. <i>The complainant is satisfied with the explanation given or the actions taken by the agency concerned.</i>	2,105 (24.9%)	1,005 (25.7%)	3,110 (25.1%)
3.	Siasatan BPA mendapati aduan yang dikemukakan adalah tidak berasas seperti pengadu tidak memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan atau pengadu memberi maklumat palsu. <i>PCB found that the complaint is baseless, such as the complainant did not meet the stipulated conditions or the complainant provided false information.</i>	1,177 (13.9%)	473 (12.1%)	1,650 (13.3%)
4.	Aduan di luar bidang kuasa BPA seperti perbicaraan mahkamah, kes SPRM atau di bawah Jawatankuasa Kira-Kira Awam dan kes antara pihak swasta yang tiada kaitan dengan agensi kerajaan. <i>The complaint is beyond the jurisdiction of PCB such as matters before the court of law, cases under jurisdiction of the MACC or the Public Accounts Committee and matters between private entities which are not related to any government agencies.</i>	290 (3.4%)	173 (4.4%)	463 (3.7%)
Jumlah Total		8,464	3,912	12,376

PENYELESAIAN ADUAN COMPLAINTS RESOLUTION

63

Hasil Penyelesaian Aduan

Analisis BPA mendapati terdapat lapan hasil penyelesaian yang telah agensi ketengahkan kepada para pengadu. Bagaimanapun, peratusan tertinggi adalah ulasan agensi yang berpatutan (64.2%), diikuti oleh "Aduan Diselesaikan Segera" (30.6%), "Agensi Memohon Maaf" (1.5%), "Kesilapan Diakui" (1.1%), "Perubahan Norma/Prosedur" (0.9%), "Pengadu Mendapat Pampasan" (0.8%), "Mengubah Keputusan" (0.5%) dan "Pindaan Undang-Undang atau Dasar" (0.4%).

Outcome of Complaints Resolution

The analysis by PCB shows that currently there are 8 types of outcomes provided by agencies in terms of complaints resolutions. The highest outcome is "Reasonable Explanation Provided" (64.2%), followed by "Promptly Resolved" (30.6%), "Apologies Offered" (1.5%), "Errors Admitted" (1.1%), "Changes in Norms/Procedures" (0.9%), "Compensation/Monetary Remedies Provided" (0.8%), "Changes in Decision" (0.5%) and "Amendment of Law/Policy" (0.4%).

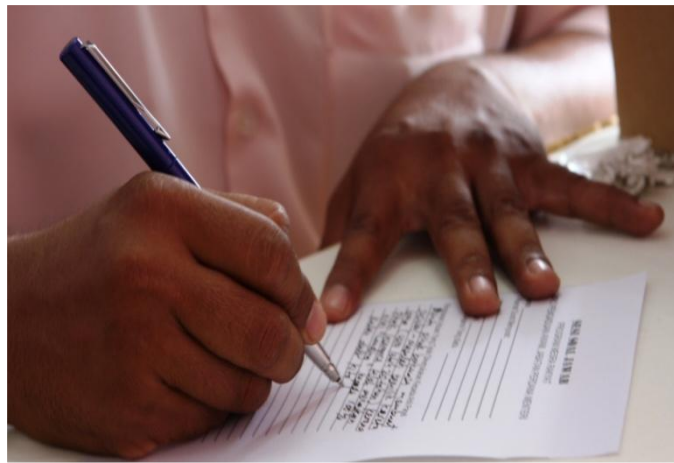
Hasil Penyelesaian Aduan Bagi Tahun 2009 Outcome of Complaints Resolution in 2009

Bil. No.	Hasil Penyelesaian Outcome of Complaints Resolution	Jumlah Aduan Total Complaints		
		Kementerian Ministry	Negeri State	Jumlah Total
1.	Ulasan Diberikan Berpatutan <i>Reasonable Explanation Provided</i>	5,628 (66.5%)	2,321 (59.3%)	7,949 (64.2%)
2.	Diselesaikan Dengan Segera <i>Promptly Resolved</i>	2,342 (27.7%)	1,447 (37.0%)	3,789 (30.6%)
3.	Permohonan Maaf Diberikan <i>Apologies Offered</i>	124 (1.5%)	66 (1.7%)	190 (1.5%)
4.	Kesilapan Diakui <i>Errors Admitted</i>	109 (1.3%)	22 (0.6%)	131 (1.1%)
5.	Perubahan Norma/Prosedur <i>Changes in Norms/Procedures</i>	86 (1.1%)	20 (0.5%)	106 (0.9%)
6.	Remedi Secara Kewangan/Pampasan <i>Compensation/Monetary Remedies Provided</i>	83 (1.0%)	17 (0.4%)	100 (0.8%)
7.	Perubahan Keputusan <i>Changes in Decision</i>	49 (0.6%)	11 (0.3%)	60 (0.5%)
8.	Perubahan Undang-Undang/Dasar <i>Amendment of Law/Policy</i>	43 (0.5%)	8 (0.2%)	51 (0.4%)
Jumlah Total		8,464	3,912	12,376

64 | PENYELESAIAN ADUAN COMPLAINTS RESOLUTION

Aduan Berasas dan Tidak Berasas

- | | |
|---------------------|--|
| Aduan Berasas | <ul style="list-style-type: none">• Hasil siasatan mengesahkan kesahihan dakwaan pengadu;• Diakui oleh agensi yang diadu; dan• Maklumat daripada agensi lain terhadap agensi yang diadu. |
| Aduan Tidak Berasas | <ul style="list-style-type: none">• Hasil siasatan berbeza dengan aduan yang diadu;• Penjelasan serta bukti oleh agensi yang diadu boleh diterima oleh BPA;• Jabatan telah mengikut prosedur yang betul; dan• Keputusan yang dibuat berlandaskan dasar-dasar semasa negara. |



Valid and Not Valid Complaints

- | | |
|----------------------|--|
| Valid Complaints | <ul style="list-style-type: none">• <i>Investigation shows authenticity of the complaint;</i>• <i>Admission of wrongdoing by the related agency; and</i>• <i>Information from other agencies regarding the agency concerned.</i> |
| Not Valid Complaints | <ul style="list-style-type: none">• <i>Results of investigations differ from the complaint;</i>• <i>Clarification and evidence provided by the agency acceptable to PCB;</i>• <i>The department followed the correct procedures; and</i>• <i>Decision made was based on existing national policies.</i> |

Saluran Aduan

BPA menyediakan beberapa saluran bagi memudahkan orang ramai membuat aduan termasuk program proaktif. Secara keseluruhannya, saluran elektronik (e-mel dan laman web) menjadi pilihan utama orang ramai dan mengumpul sebanyak 5,318 (41.9%) aduan, manakala program proaktif adalah kedua tertinggi dengan jumlah aduan sebanyak 2,591 (20.4%). Pola saluran aduan ini tidak banyak berubah jika dibandingkan dengan tahun 2008.

Selain dari itu, mulai 10 Disember 2008, BPA juga melaksanakan program “BPA Sebagai Pengadu Proaktif” yang dipanggil “Menangani Aduan Sebelum Jadi Aduan” (MASJA). Program ini merupakan pendekatan berkonsepkan tindakan proaktif. Warga BPA bukan hanya menghadkan peranannya sebagai agensi yang menerima dan menyelesaikan aduan pelanggan semata-mata. Mereka juga memainkan peranan membangkitkan isu kepada agensi kerajaan sebelum ia menjadi aduan orang ramai. Sepanjang tahun 2009, sebanyak 804 (6.3%) aduan telah dikemukakan oleh warga BPA melalui kaedah ini. Kaedah ini dijangka dapat membantu semua pihak dalam menjaga imej perkhidmatan awam pada mata umum.



Complaints Channel

PCB provides a number of channels for the public to forward their complaints which included the proactive programmes. Generally, the electronic channel (e-mail and website), which received a total of 5,318 (41.9%) complaints, is the preferred complaints channel used by the public, while the proactive programmes is the second highest with 2,591 (20.4%) complaints. This trend for complaints channel did not differ much as compared to 2008.

Furthermore, on 10 December 2008, PCB started the “PCB as a Proactive Complainant” programme which is known as “Menangani Aduan Sebelum Jadi Aduan” (MASJA). This programme is a proactive approach whereby the staff of PCB do not only receive and resolve public complaints but they also play a role in highlighting and resolving issues before they become complaints from the public. In 2009, a total of 804 (6.3%) complaints were submitted by PCB personnel via this approach. This programme is expected to help enhance the image of the civil service amongst the public.

66 | SALURAN ADUAN COMPLAINTS CHANNEL

Kerajaan telah memperkenalkan satu nombor SMS, iaitu 15888 untuk orang ramai mendapatkan perkhidmatan SMS yang disediakan oleh agensi-agensi kerajaan. Sebelum ini agensi-agensi kerajaan menyediakan perkhidmatan SMS melalui pelbagai nombor yang berbeza. Langkah ini akan memudahkan orang ramai mengingat nombor dan dapat mengelakkan kekeliruan. Sejar dengan ini, mulai 10 November 2009 pengadu boleh mengemukakan aduan melalui SMS kepada BPA. Walau bagaimanapun, setakat 31 Disember 2009, BPA masih belum menerima sebarang aduan melalui sumber ini.

The Government has introduced a single SMS number 15888 for the public to send their complaints via SMS. Prior to this, the public agencies used different SMS numbers. This initiative makes it easier for people to remember the number and avoid confusion. In line with this initiative, beginning 10 November 2009, complainants are able to lodge a complaint with PCB via SMS. However, as of 31 December 2009, PCB did not received any complaints through this channel.



Format Penghantaran SMS SMS Sending Format

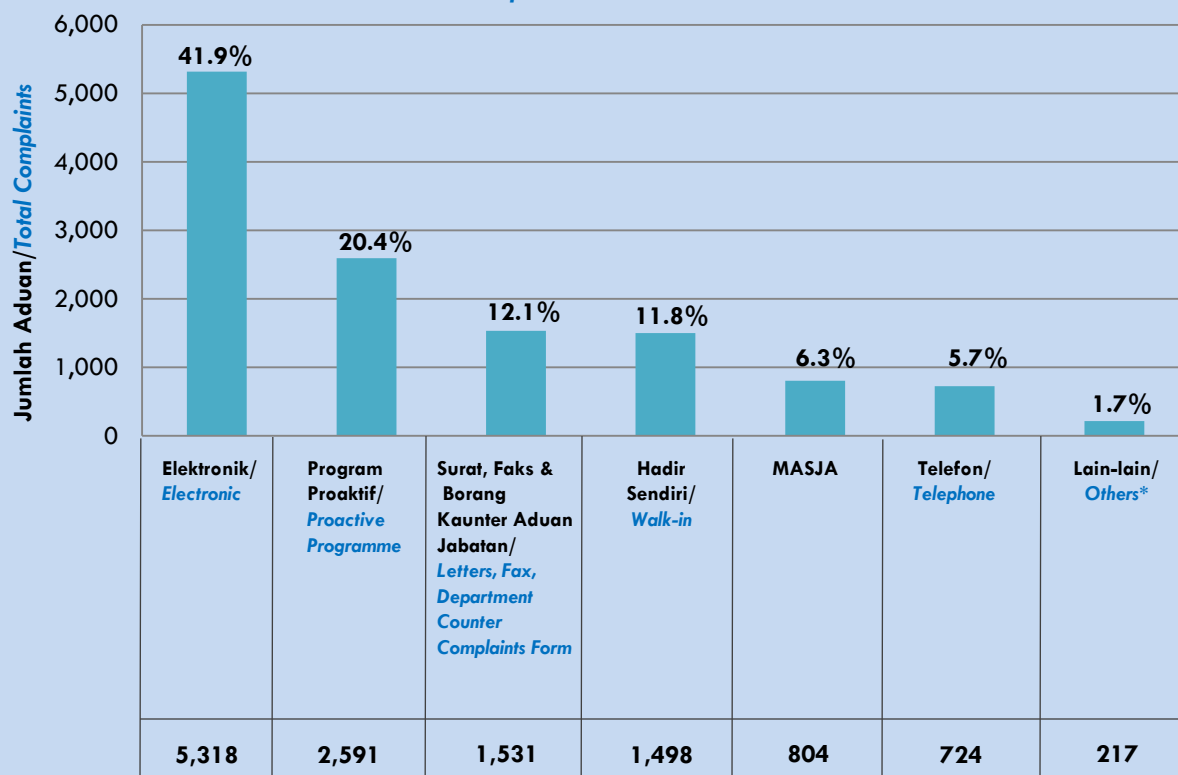
Perkhidmatan Services	Format Penghantaran Sending Format
Senarai Perkhidmatan BPA Melalui SMS <i>List of PCB Services Via SMS</i>	BPA MENU
Alamat dan Maklumat Perhubungan BPA <i>PCB Address and Contact Information</i>	BPA ALAMAT
Aduan <i>Complaints</i>	BPA ADUAN [aduan anda] <i>BPA ADUAN [your complaints]</i>
Semakan Status Aduan <i>To Check Complaints Status</i>	BPA STATUS [no. rujukan] <i>BPA STATUS [reference no.]</i>

SALURAN ADUAN COMPLAINTS CHANNEL

67

Saluran Penerimaan Aduan Pada Tahun 2009

Complaints Channels in 2009



*Nota: Menteri, Timbalan Menteri, PEMUDAH dan Surat Khabar

*Note: Minister, Deputy Minister, PEMUDAH and Newspapers

Perbandingan Saluran Penerimaan Aduan Bagi Tahun 2008 dan 2009

Comparison of Complaints Channels in 2008 and 2009

Saluran Channel	2008		2009	
	Jumlah Total	%	Jumlah Total	%
Elektronik <i>Electronic</i>	3,709	46.0	5,318	41.9
Program Proaktif <i>Proactive Programme</i>	1,935	24.0	2,591	20.4
Surat, Faks dan Borang Kaunter Aduan Jabatan <i>Letters, Fax, and Department Counter Complaints Form</i>	1,151	14.3	1,531	12.1
Hadir Sendiri <i>Walk-in</i>	809	10.0	1,498	11.8
Menangani Aduan Sebelum Jadi Aduan (MASJA) <i>PCB as a Proactive Complainant</i>	0	0.0	804	6.3
Telefon <i>Telephone</i>	435	5.4	724	5.7
Lain-Lain <i>Others</i>	27	0.3	217	1.7
Jumlah Total	8,066	100	12,683	100

68 | PROGRAM PROAKTIF *PROACTIVE PROGRAMME*

Program Proaktif

BPA telah melaksanakan program proaktif seperti Kaunter Aduan Bergerak (KAB), Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu (KABB) dan Program Mesra Rakyat (MESRA). Program-program ini adalah aktiviti turun padang atau *outreach*, yang membolehkan orang ramai berinteraksi secara langsung dan mengemukakan aduan, pertanyaan dan cadangan kepada agensi kerajaan serta menerima khidmat nasihat. Sekali gus, menyelesaikan perkara-perkara yang dibangkitkan semasa program-program diadakan oleh agensi-agensi yang berkaitan. Sepanjang tahun 2009, BPA telah mengadakan sebanyak 130 program proaktif. Jumlah ini telah meningkat sebanyak 60.0% berbanding hanya 81 program proaktif yang dijalankan dalam tahun 2008.

Proactive Programme

PCB also conducted proactive programmes such as Mobile Complaints Counter (MCC), Integrated Mobile Complaints Counter (IMCC) and Mesra Rakyat Programme (MESRA). These are outreach activities which enable the public to interact directly with and put forth their complaints, enquiries and suggestions to government agencies as well as to receive advisory services. Matters raised during these programmes are addressed immediately by the respective agencies. In 2009, a total of 130 proactive programmes were conducted which was an increase of 60.0% as compared to 81 programmes in 2008.



PROGRAM PROAKTIF *PROACTIVE PROGRAMME*

69

Perbandingan Program Proaktif Yang Dijalankan Dalam Tahun 2008 dan 2009 *Comparison of Proactive Programmes Conducted in 2008 and 2009*

Program Programme	Bil. Program Dijalankan No. of Programmes Conducted		Bil. Pengunjung No. of Attendees		Bil. Aduan No. of Complaints	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009
KAB MCC	55	99	1,075	2,271	480	903
KABB IMCC	19	24	1,836	5,330	870	1,425
MESRA	7	7	2,838	2,333	291	263
Jumlah Total	81	130	5,749	9,934	1,641	2,591

Bilangan Program Proaktif Yang Dijalankan Dalam Tahun 2009 *Number of Proactive Programmes Conducted in 2009*

Bil. No.	Lokasi Location	Bilangan Program Number of Programmes			
		KAB MCC	KABB IMCC	MESRA	Jumlah Total
1.	Johor	13	3	2	18
2.	Sabah	13	2	1	16
3.	Perak	12	1	1	14
4.	Sarawak	11	2	0	13
5.	Pahang	8	3	1	12
6.	Wilayah Persekutuan	7	3	0	10
7.	Negeri Sembilan	6	2	0	8
8.	Kelantan	5	2	0	7
9.	Kedah	5	2	0	7
10.	Melaka	5	2	1	8
11.	Terengganu	5	0	1	6
12.	Pulau Pinang	2	1	0	3
13.	Perlis	2	1	0	3
14.	Selangor	5	0	0	5
Jumlah Total		99	24	7	130

70 PROGRAM PROAKTIF PROACTIVE PROGRAMMES

Kaunter Aduan Bergerak

BPA mengendalikan Program Kaunter Aduan Bergerak (KAB) dengan membuka kaunter di peringkat mukim di negeri-negeri untuk menerima aduan secara bersemuka. Program ini berlangsung sejak tahun 1989 dengan istilah "Litaran". Sepanjang tahun 2009, BPA telah melaksanakan sebanyak 99 Program KAB yang melibatkan seramai 2,271 pengunjung dan jumlah aduan sebanyak 903.

Mobile Complaints Counter

PCB organises the Mobile Complaints Counter (MCC) programme by opening counters at the sub-district level in the states to receive complaints directly from the people. This programme has been on-going since 1989 which was then known as "Circuit". In 2009, PCB conducted 99 MCC programmes which attracted 2,271 attendees and received 903 complaints.

Program KAB Yang Dilaksanakan DalamTahun 2009 MCC Programmes Conducted in 2009

Bil. No.	Lokasi Location	Bil. KAB No. of MCC	Bil. Pengunjung No. of Attendees	Bil. Khidmat Nasihat No. of Advices	Bil. Aduan No. of Complaints
1.	Johor	13	78	85	72
2.	Sabah	13	343	246	86
3.	Perak	12	164	82	83
4.	Sarawak	11	53	247	42
5.	Pahang	8	159	26	111
6.	Wilayah Persekutuan	7	220	121	12
7.	Negeri Sembilan	6	467	198	108
8.	Kelantan	5	117	88	54
9.	Kedah	5	203	37	182
10.	Terengganu	5	42	32	20
11.	Selangor	5	111	44	42
12.	Melaka	5	238	363	41
13.	Pulau Pinang	2	30	6	25
14.	Perlis	2	46	19	25
Jumlah Total		99	2,271	1,594	903

PROGRAM PROAKTIF **PROACTIVE PROGRAMME** | 71

Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu

Pelaksanaan Program Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu (KABB) adalah hasil penambahbaikan Program KAB dengan matlamat memperkemaskan pelaksanaannya dengan melibatkan agensi-agensi di peringkat daerah atau negeri. Program KABB yang pertama diadakan pada tahun 2005 di Taiping, Perak.

Pada tahun 2009, sebanyak 24 Program KABB telah dijalankan oleh Cawangan BPA Negeri-negeri yang telah berjaya menarik seramai 5,330 pengunjung. Sebanyak 1,425 aduan telah dikemukakan sepanjang program diadakan. Selain mengadu, para pengunjung juga berpeluang mendapat khidmat nasihat daripada BPA dan agensi-agensi kerajaan yang membuka kaunter masing-masing. Sebanyak 1,665 khidmat nasihat telah diberikan semasa program tersebut.



Integrated Mobile Complaints Counter

The Integrated Mobile Complaints Counter (IMCC) programme was a result of the improvement made to MCC programme with the aim of integrating district and state agencies into the programme. The first IMCC programme was held in Taiping, Perak in 2005.

In 2009, a total of 24 IMCC Programmes were conducted by PCB State Offices which attracted 5,330 attendees. A total of 1,425 complaints were received during the programme. Besides complaints, the participants were also able to seek advice from the participating agencies. A total of 1,665 advisory services were provided during this programme.

PROGRAM PROAKTIF *PROACTIVE PROGRAMME*

Program KABB Yang Dilaksanakan Dalam Tahun 2009 *IMCC Programmes Conducted in 2009*

Bil. No.	Tarikh Date	Lokasi Location	Bil. Pelanggan No. of Attendees	Bil. Khidmat Nasihat No. of Advices	Bil. Aduan No. of Complaints
1.	27 Februari <i>27 February</i>	Johor Bahru, Johor	156	30	41
2.	14 Mac <i>14 March</i>	Wilayah Persekutuan Labuan	242	183	59
3.	19 Mac <i>19 March</i>	Jeli, Kelantan	121	95	26
4.	26 Mac <i>26 March</i>	Rembau, Negeri Sembilan	240	129	129
5.	29 April <i>29 April</i>	Temerloh, Pahang	300	20	101
6.	9 Mei <i>9 May</i>	Batu Pahat, Johor	181	25	44
7.	23 Mei <i>23 May</i>	Sibu, Sarawak	71	15	47
8.	2 Julai <i>2 July</i>	Cameron Highlands, Pahang	300	35	148
9.	7 Julai <i>7 July</i>	Kangar, Perlis	400	23	56
10.	16 Julai <i>16 July</i>	Jitra, Kedah	600	13	80
11.	18 Julai <i>18 July</i>	Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur	190	110	43
12.	19 Julai <i>19 July</i>	Kota Belud, Sabah	209	128	65
13.	20 Julai <i>20 July</i>	Seberang Jaya, Pulau Pinang	100	7	27
14.	26 Julai <i>26 July</i>	Wangsa Maju, Kuala Lumpur	110	75	47
15.	8 Ogos <i>8 August</i>	Jempol, Negeri Sembilan	225	136	75
16.	11 Ogos <i>11 August</i>	Bagan Serai, Perak	400	10	13
17.	24 Oktober <i>24 October</i>	Miri, Sarawak	30	0	29
18.	25 Oktober <i>25 October</i>	Tenom, Sabah	251	108	100
19.	29 Oktober <i>29 October</i>	Bentong, Pahang	250	40	55
20.	7 November <i>7 November</i>	Jasin, Melaka	175	87	73
21.	9 November <i>9 November</i>	Tanah Merah, Kelantan	75	20	52
22.	22 November <i>22 November</i>	Pasir Gudang, Johor	256	234	24
23.	23 November <i>23 November</i>	Kulim, Kedah	260	35	40
24.	9 Disember <i>9 December</i>	Ayer Keroh, Melaka	188	107	51
Jumlah <i>Total</i>			5,330	1,665	1,425



Penglibatan pelbagai Agensi Kerajaan dalam Program MESRA Rakyat anjuran BPA

Program Mesra Rakyat

Program Mesra Rakyat (MESRA) dimulakan sejak tahun 2003, berdasarkan Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (SPKPA) Bil. 1 Tahun 2002. Program MESRA merupakan majlis dialog antara orang awam dan juga ketua-ketua masyarakat, persatuan-persatuan penduduk, nelayan, pekebun kecil, penaja serta badan sukarela dengan ketua-ketua jabatan peringkat daerah ataupun negeri. Matlamat program ini adalah sama seperti KAB dan KABB, iaitu menyediakan saluran kepada orang awam mengemukakan kemusykilan yang mereka hadapi ketika berurusan dengan agensi-agensi kerajaan.

Pada tahun 2009, sebanyak 7 Program MESRA telah diadakan dan mendapat sambutan daripada masyarakat setempat dengan 2,333 peserta dan 263 kes telah diutarakan. BPA sentiasa memantau perkembangan aduan yang berbangkit semasa program dijalankan bagi memastikan penyelesaian dibuat sewajarnya. Semua aduan yang dibangkitkan semasa Program KAB, KABB dan MESRA telah dimasukkan dalam sistem aduan berkomputer BPA dan dibuat tindakan susulan sehingga selesai.

Mesra Rakyat Programme

The MESRA programme which commenced in 2003 based on the Administration Development Circular Letter No. 1 of 2002. The MESRA programme is a dialogue session between heads of departments and the public as well as leaders of communities, residents associations, fishermen, smallholders, farmers, hawkers and voluntary bodies at the district or state levels. Its purpose is similar to MCC and IMCC which is to provide an avenue for the public to express their dissatisfactions in their dealings with government agencies.

In 2009, 7 MESRA programmes were conducted with 2,333 attendees and 263 cases were highlighted. PCB continuously monitors the complaints raised during these programmes to ensure that appropriate actions are taken to resolve them. All complaints raised during the MCC, IMCC and MESRA programmes are keyed into the PCB computerised complaints system with follow up actions taken until completely resolved.

74 PROGRAM PROAKTIF PROACTIVE PROGRAMME

Program MESRA Dalam Tahun 2009
MESRA Programmes Conducted in 2009

Bil. No.	Tarikh Dates	Tempat Location	Bil. Kehadiran No. of Attendees	Bil. Ahli Panel No. of Panel	Bil. Aduan No. of Complaints
1.	16 Mac 16 March	Alor Gajah, Melaka	250	11	76
2.	27 Mac 27 March	Ledang, Johor	300	12	51
3.	2 Jun 2 June	Teluk Intan, Perak	404	15	11
4.	5 Julai 5 July	Kuala Terengganu, Terengganu	400	12	39
5.	9 Oktober 9 October	Kulai Jaya, Johor	281	18	30
6.	5 Disember 5 December	Ranau, Sabah	448	17	15
7.	10 Disember 10 December	Pekan, Pahang	250	25	41
Jumlah Total			2,333	110	263



Program Penyelesaian Aduan Segera Bersama Timbalan Menteri (IPSP)

Program IPSP ini adalah cetusan idea YB Senator Dato' T. Murugiah, Timbalan Menteri Di Jabatan Perdana Menteri. Ia mula diadakan pada 21 April 2009 secara mingguan, iaitu setiap hari Selasa bertempat di Pusat Kegiatan Masyarakat Kampung Sri Batu, Kuala Lumpur. Program ini membolehkan YB Timbalan Menteri bersemuka dengan para pengadu untuk bertanyakan masalah yang dihadapi dan mencari kaedah penyelesaian segera. Di samping itu, bagi memastikan program ini berjalan lancar, beberapa agensi utama turut dijemput membuka kaunter perkhidmatan masing-masing seperti Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL), Jabatan Kebajikan Masyarakat, Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan, Kementerian Sumber Manusia, PERKESO dan lain-lain. Sejak dilaksanakan, sejumlah 1,034 pengadu telah mendapat manfaat melalui program ini.



Instant Problem Solving Programme with the Deputy Minister (IPSP)

This IPSP was the brainchild of the Honourable Senator Dato' T. Murugiah, Deputy Minister in the Prime Minister's Department which was held weekly on Tuesdays at the Kampung Sri Batu Community Activity Centre, Kuala Lumpur. The first programme was held on 21 April 2009 and it provided the opportunity for the Honourable Deputy Minister to meet directly with the complainants for immediate complaints resolution. To ensure the programme is implemented accordingly, several key agencies were also invited to setup their respective service counters, which included Kuala Lumpur City Hall (DBKL), Social Welfare Department, Ministry of Housing and Local Government, Ministry of Human Resources, SOCSO and others. A total of 1,034 complainants have since benefitted this programme.

PROGRAM PROAKTIF *PROACTIVE PROGRAMME*



KATEGORI ADUAN COMPLAINTS CATEGORY

77

BPA membahagikan aduan kepada sepuluh kategori seperti berikut :

1. Kelewatan/Tiada Tindakan • Tidak memenuhi janji Piagam Pelanggan; dan
• Tidak menjawab permohonan, pertanyaan/aduan daripada pengadu.
2. Tindakan Tidak Adil • Keputusan yang tidak konsisten dengan amalan biasa.
3. Kekurangan Kemudahan Awam • Kemudahan asas yang diperlukan oleh orang awam seperti:
• balai polis, balai bomba, sekolah, tempat ibadat, pasar dan lain-lain; dan
• Bekalan air dan elektrik, tong sampah, telefon, lampu jalan, bonggol jalan, longkang dan lain-lain.
4. Kepincangan Perlaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang-undang • Dasar/Undang-undang yang tidak lagi sesuai dengan keadaan semasa; dan
• Undang-undang/peraturan yang tidak lengkap dan sempurna seperti tiada peruntukan penguatkuasaan.



PCB categorises complaints received into the following ten categories:

1. Delay/No action • Failure to meet targets set in the Clients' Charter; and
• Failure to reply to applications, enquiries/complaints from the complainants.
2. Unfair Action • Decisions that are not consistent with prevailing practices.
3. Lack of Public Amenities • Basic amenities required by the public, such as:
• police stations, fire stations, schools, places of worship, markets and etc; and
• Water and electricity supply, rubbish bins, public telephones, street lights, speed humps, drains and etc.
4. Inadequacies of Policy Implementation and Law • Policies/laws no longer suitable for present situation; and
• Laws/regulations that are inadequate and incomplete, such as lacking provision for enforcement.

78 KATEGORI ADUAN COMPLAINTS CATEGORY

- | | | |
|----|---|--|
| 5. | Salah Guna Kuasa/Penyelewengan | • Melibatkan Ketua Jabatan atau pegawai yang diberi kuasa untuk menguruskan tender, permohonan tanah, kelulusan permit, lesen dan penguatkuasaan undang-undang secara pilih kasih. |
| 6. | Salah Laku Anggota Awam | • Tidak beretika;
• Melanggar tatatertib/disiplin; dan
• Cuai. |
| 7. | Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan | • Tidak mengikut manual prosedur kerja/proses serta aliran kerja atau manual kualiti MS ISO 9000 yang ditetapkan. |
| 8. | Kegagalan Penguatkuasaan | • Melibatkan jabatan/agensi kerajaan yang bertanggungjawab dalam penguatkuasaan undang-undang seperti Pihak Berkuasa Tempatan dan Polis Diraja Malaysia. |
-
- | | | |
|----|--|---|
| 5. | <i>Abuse of Power/Misappropriation</i> | • <i>Involving Heads of Departments or officers responsible for tenders, approval of land applications, approval of permits, licences and biased law enforcement.</i> |
| 6. | <i>Misconduct of Civil Servants</i> | • <i>Unethical behaviour;</i>
• <i>Breach of discipline; and</i>
• <i>Negligent.</i> |
| 7. | <i>Failure to Adhere to Set Procedures</i> | • <i>Failure to follow work procedure manual/process and work flow as stipulated or the MS ISO 9000 quality manual.</i> |
| 8. | <i>Failure of Enforcement</i> | • <i>Involving government departments/agencies responsible for enforcement of laws such as Local Authorities and the Royal Malaysian Police.</i> |



KATEGORI ADUAN COMPLAINTS CATEGORY

79

9. Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan

- Perkhidmatan kaunter dan telefon;
- Mengabaikan kerja-kerja penyelenggaraan;
- Tidak sopan melayan pelanggan;
- Kualiti perkhidmatan/penyelenggaraan yang rendah atau tidak mengikut piawaian atau jadual yang telah ditetapkan; dan
- Pengangkutan awam yang tidak memuaskan dari segi kebersihan dan ketepatan waktu.

10. Pelbagai Aduan

- Aduan yang tidak melibatkan sembilan kategori lain di atas.

9. *Unsatisfactory Service Quality*

- *Counter and telephone service;*
- *Negligence in maintenance work;*
- *Discourteous to customers;*
- *Low quality of service/maintenance or failure to adhere to specified standards or schedules; and*
- *Unsatisfactory public transport in terms of cleanliness and punctuality.*

10. *Miscellaneous Complaints*

- *Complaints which do not fall into any of the above nine categories.*



80 KATEGORI ADUAN COMPLAINTS CATEGORY

Analisis Kategori Aduan

BPA menganalisis aduan mengikut sepuluh kategori yang ditetapkan. Jadual di bawah menunjukkan jumlah aduan mengikut sepuluh kategori secara lengkap.

Analysis of Complaints Categories

PCB analysed the complaints based on the ten categories as specified. The table below shows the number of complaints received for each of the ten categories.

Jumlah Aduan Mengikut Kategori Aduan Bagi Kementerian dan Kerajaan Negeri Dalam Tahun 2009 Number of Complaints According to Complaints Category for Ministry and State Government in 2009

Bil. No.	Kategori Category	Jumlah Aduan Total Complaints		Jumlah Total	
		Kementerian Ministry	Negeri State	Terima Received	%
1.	Kelewatan/Tiada Tindakan <i>Delay/No Action</i>	2,762	1,513	4,275	33.7
2.	Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter dan Telefon <i>Unsatisfactory Service Quality Including Counter and Telephone</i>	1,606	669	2,275	17.9
3.	Tindakan Tidak Adil <i>Unfair Action</i>	1,739	356	2,095	16.5
4.	Kegagalan Penguatkuasaan <i>Failure of Enforcement</i>	745	585	1,330	10.5
5.	Kekurangan Kemudahan Awam <i>Lack of Public Amenities</i>	458	466	924	7.3
6.	Pelbagai Aduan <i>Miscellaneous Complaints</i>	544	196	740	5.8
7.	Salah Laku Anggota Awam <i>Misconduct of Civil Servants</i>	299	42	341	2.7
8.	Kegagalan Mengikut Prosedur Yang ditetapkan <i>Failure to Adhere to Set Procedures</i>	220	86	306	2.4
9.	Salah Guna Kuasa/Penyelewengan <i>Abuse of Power/Misappropriation</i>	198	48	246	1.9
10.	Kepincangan Pelaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang- Undang <i>Inadequacies of Policy Implementation and Law</i>	123	28	151	1.2
Jumlah Total		8,694	3,989	12,683	100

Agensi Persekutuan

Kelewatan atau Tiada Tindakan

Di peringkat kementerian, kategori “Kelewatan atau Tiada Tindakan” merupakan kategori aduan yang tertinggi, iaitu sebanyak 4,275 atau 33.7% daripada keseluruhan aduan yang diuruskan BPA dalam tahun 2009. Pemerhatian BPA mendapati kementerian yang menerima aduan tertinggi dalam kategori ini ialah Kementerian Dalam Negeri, sebanyak 629 atau 22.8% daripada jumlah aduan berkaitan kelewatan atau tiada tindakan. Ini disusuli oleh Kementerian Wilayah Persekutuan dan Kesejahteraan Bandar (226 aduan) dan Kementerian Kewangan (220 aduan).

Antara perkara yang diadukan dalam kategori ini adalah seperti berikut:

- i. Kelewatan pihak PDRM dalam memberikan maklum balas ke atas laporan polis;
- ii. Kelewatan atau tiada tindakan pihak DBKL dalam menjalankan kerja-kerja penyelenggaraan terhadap aduan berkaitan sampah, rumput dan longkang;
- iii. Kelewatan atau tiada tindakan pihak JKR terhadap aduan kerosakan jalan, lampu jalan, lampu isyarat dan papan isyarat;
- iv. Kelewatan atau tiada tindakan pihak JPN, KPM dalam urusan pentadbiran seperti pembayaran gaji, elaun, pengesahan jawatan serta pertukaran guru;
- v. Kelewatan pihak JPN, KDN dalam memproses permohonan kad pengenalan, daftar lewat kelahiran dan permit masuk; dan
- vi. Tempoh menunggu untuk mendapat laporan perubatan.

Federal Agencies

Delay or No Action

At the ministry level, the highest number of complaints received by PCB in 2009 was in the “Delay or No Action” category, which accounted for 4,275 or 33.7% of the total complaints received. The Ministry of Home Affairs ranked the highest under this category with a total of 629 complaints (22.8%). This was followed by the Ministry of Federal Territories and Urban Wellbeing (226 complaints) and the Ministry of Finance (220 complaints).

Among the complaints received in this category were:

- i. *Delay by RMP in providing feedback on police reports;*
- ii. *Delay or no action by DBKL on maintenance work related to garbage collection, grass cutting and drainage;*
- iii. *Delay or no action by PWD on complaints regarding damaged roads, street lights, traffic lights and signage;*
- iv. *Delay or no action by State Education Department (SED), Ministry of Education on administrative matters such as payment of salaries, allowances, job certification and transfer of teachers;*
- v. *Delay by National Registration Department (NRD), Ministry of Home Affairs in processing applications for identity cards, late registration of birth and entry permits; and*
- vi. *Long waiting period in obtaining medical reports.*

82 | KATEGORI ADUAN COMPLAINTS CATEGORY

Tindakan Tidak Adil

Kategori “Tindakan Tidak Adil” merupakan kategori aduan yang kedua tertinggi terhadap kementerian, iaitu sebanyak 1,739 (20.0%) aduan. Tiga kementerian yang menerima aduan tertinggi dalam kategori ini ialah Kementerian Kewangan (365 aduan), Jabatan Perdana Menteri (182 aduan) dan Kementerian Dalam Negeri (172 aduan).

Isu aduan yang dikemukakan dalam kategori tindakan tidak adil adalah seperti berikut:

- i. Aduan tindakan tidak adil terhadap Kementerian Dalam Negeri ialah apabila pengadu berasa tidak puas hati kerana dikenakan saman ke atas kesalahan trafik yang tidak dilakukan dan mengakibatkan kesulitan kepadanya seperti kesukaran memperbaharui cukai jalan;
- ii. Kesilapan pihak Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ) mengeluarkan lesen memandu kelas B2 kepada orang kurang upaya (OKU) sehingga menyebabkannya gagal mendapatkan bantuan yang diperlukan; dan
- iii. Aduan terhadap majikan (swasta) yang gagal membayar gaji, memberhentikan pekerja tanpa sebab, tidak mencarum KWSP dan PERKESO.

Unfair Action

“Unfair Action” was the second highest category with 1,739 (20.0%) complaints. Three ministries that received the most complaints in this category were the Ministry of Finance (365 complaints), Prime Minister’s Department (182 complaints) and the Ministry of Home Affairs (172 complaints).

The issues raised in this category were:

- i. *Complaints of unfair action by the Ministry of Home Affairs were about fines imposed on traffic offences that were not committed by complainants but resulted in their inability to renew road tax;*
- ii. *Mistakes by the Road Transport Department (RTD) in issuing B2 driving licenses to Persons with Disabilities (OKU) resulted in them being deprived of the needed assistance; and*
- iii. *Complaints against private sector employers who failed to pay salaries, unfair dismissals, failure to contribute to EPF and SOCSO.*

KATEGORI ADUAN COMPLAINTS CATEGORY

83

Kebanyakan daripada 794 aduan dalam kategori “Tindakan Tidak Adil” yang diadu terhadap Kementerian Kewangan adalah berkaitan institusi kewangan dan syarikat insurans swasta. Transaksi yang menonjolkan persepsi tidak adil kepada pengadu adalah seperti berikut:

- i. Pengeluaran wang daripada akaun bank atau kad kredit tanpa pengetahuan dan izin pemilik;
- ii. Kehilangan wang akibat transaksi di mesin ATM yang tidak berjaya;
- iii. Kesulitan yang dihadapi oleh penjamin apabila peminjam gagal membuat pembayaran balik pinjaman; dan
- iv. Caj yang dikenakan oleh pihak bank seperti caj lewat pembayaran kad kredit yang membebankan pengadu.

Most of the 794 complaints in the “Unfair Action” category that were lodged against the Ministry of Finance were concerning private financial institutions and insurance companies. Transactions that were perceived as unfair to the complainants were:

- i. Withdrawal of money from banking or credit card accounts without the knowledge and consent of the owner;*
- ii. Loss of money due to unsuccessful withdrawals at ATM machine;*
- iii. Difficulties faced by the guarantors when borrowers failed to repay the loans; and*
- iv. Charges imposed by the banks such as late credit card payments that burden the complainants.*



84 | KATEGORI ADUAN COMPLAINTS CATEGORY

Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter dan Telefon

Kategori “Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter Dan Telefon” merupakan kategori aduan yang ketiga tertinggi terhadap kementerian, iaitu berjumlah 1,606 (18.5%) aduan kesemuanya. Tiga kementerian yang menerima aduan tertinggi dalam kategori ini ialah Kementerian Kesihatan (217 aduan), Kementerian Dalam Negeri (184 aduan) dan Kementerian Penerangan, Komunikasi dan Kebudayaan (183 aduan).

Antara isu aduan yang dikemukakan dalam kategori ini adalah seperti berikut:

- i. Kualiti layanan kepada pelanggan yang datang berurusan di kaunter yang kurang memuaskan seperti kasar, pengadu gagal untuk mendapatkan maklumat yang dikehendaki, tidak cukup petugas dan lambat mendapat layanan;
- ii. Layanan telefonis yang kurang memuaskan;
- iii. Kecuaian semasa merawat pesakit;
- iv. Kecuaian semasa memberikan ubat kepada pesakit;
- v. Tempoh masa menunggu untuk rawatan;
- vi. Perkhidmatan internet yang tidak stabil; dan
- vii. Gangguan bekalan elektrik yang kerap berlaku.

Unsatisfactory Service Quality Including Counter and Telephone

The “Unsatisfactory Service Quality Including Counter and Telephone” was the third highest category of complaints against ministries with 1,606 (18.5%) complaints. The three ministries which received the highest complaints in this category were Ministry of Health (217 complaints), Ministry of Home Affairs (184 complaints) and Ministry of Information, Communication and Culture (183 complaints).

Among the issues raised in this category were:

- i. Unsatisfactory quality of service provided at the counters, such as rudeness, complainants were not given the necessary information, lack of staff and slow service delivery;*
- ii. Unsatisfactory service quality of telephonists;*
- iii. Negligence in treating patients;*
- iv. Negligence in dispensing medications to patients;*
- v. Waiting period for treatment;*
- vi. Unstable internet services; and*
- vii. Frequent electricity supply disruptions.*

Agensi Negeri

Kelewatan atau Tiada Tindakan

Kategori “Kelewatan atau Tiada Tindakan” merupakan kategori aduan yang tertinggi terhadap kerajaan negeri dengan sebanyak 1,513 (35.4%) aduan. Tiga kerajaan negeri yang menerima aduan tertinggi dalam kategori ini ialah Kerajaan Negeri Johor (251 aduan), Kerajaan Negeri Pahang (185 aduan) dan Kerajaan Negeri Selangor (163 aduan).

Antara isu aduan yang dikemukakan dalam kategori ini adalah seperti berikut:

- i. Kelewatan pejabat daerah dan tanah memproses permohonan dan pertukaran hak milik tanah;
- ii. Kelewatan PBT mengambil tindakan ke atas masalah pungutan sampah, penyelenggaraan ke atas jalan raya, kemudahan awam, longkang tersumbat dan rumput, masalah pencemaran bau dan bunyi daripada aktiviti kilang dan penternakan burung walit serta masalah anjing liar; dan
- iii. Tiada tindakan oleh PBT ke atas aktiviti menyalahgunakan premis kediaman untuk menjalankan aktiviti perniagaan seperti bengkel kenderaan dan pusat tuisyen.

State Agencies

Delay or No Action

At the state level, the highest number of complaints received was in the “Delay or No Action” category with 1,513 (35.4%) complaints. The top three state governments that received complaints in this category were Johor (251 complaints), Pahang (185 complaints) and Selangor (163 complaints).

Among the complaints received in this category were:

- i. Delay by the district and land office in processing application and transfer of land;*
- ii. Delay by local authority in taking action on complaints such as problems of garbage collection, maintenance of roads, utilities, blocked drains, grass cutting, air and noise pollution from factories, swiftlet farming and problems of stray dogs; and*
- iii. No action by local authorities on the misuse of residential premises for business activities such as vehicle workshops and tuition centres.*

86 | KATEGORI ADUAN COMPLAINTS CATEGORY

Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter dan Telefon

Kategori “Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter dan Telefon” merupakan kategori aduan yang kedua tertinggi terhadap kerajaan negeri dengan sebanyak 669 (16.8%) aduan. Tiga kerajaan negeri yang menerima aduan tertinggi dalam kategori ini ialah Kerajaan Negeri Pahang (117 aduan), Kerajaan Negeri Selangor (98 aduan) dan Kerajaan Negeri Sarawak (78 aduan).

Antara isu aduan yang dikemukakan dalam kategori ini adalah seperti berikut:

- i. Kualiti bekalan air yang tidak memuaskan seperti tekanan rendah, bekalan sering terputus, paip kerap pecah;
- ii. Kualiti kerja-kerja penyelenggaraan oleh pihak kontraktor yang dilantik PBT tidak memuaskan seperti sampah tidak dikutip mengikut jadual, longkang tidak diselenggarakan dan rumput yang tidak dipotong;
- iii. Kualiti perkhidmatan kaunter yang tidak memuaskan seperti layanan kasar serta beroperasi tidak mengikut waktu yang ditetapkan; dan
- iv. Panggilan telefon tidak berjawab.

Unsatisfactory Service Quality Including Counter and Telephone

The “Unsatisfactory Service Quality Including Counter and Telephone” is the second highest category with 669 (16.8%) complaints. Three state governments that received the highest number of complaints in this category were Pahang (117 complaints), Selangor (98 complaints) and Sarawak (78 complaints).

Among the issues raised in this category were:

- i. Unsatisfactory quality of water supply such as low pressure, frequent disruptions and leakages;*
- ii. Unsatisfactory maintenance work by contractors appointed by local authorities such as uncollected garbage, unmaintained drains and uncut grass;*
- iii. Unsatisfactory quality of counter service such as rudeness and failure to adhere to specified operating hours; and*
- iv. Unanswered telephone calls.*

Kegagalan Penguatkuasaan

Kategori “Kegagalan Penguatkuasaan” merupakan kategori aduan yang ketiga tertinggi terhadap kerajaan negeri dengan sebanyak 585 (14.7%) aduan. Empat kerajaan negeri yang menerima aduan tertinggi dalam kategori ini adalah Kerajaan Negeri Selangor (220 aduan) atau 37.6% daripada keseluruhan aduan yang diterima, Kerajaan Negeri Perak (57 aduan) serta Kerajaan Negeri Johor dan Kerajaan Negeri Pahang masing-masing sebanyak 51 aduan.

Antara isu aduan mendapati kebanyakan isu yang dikemukakan dalam kategori ini adalah berkaitan kegagalan penguatkuasaan oleh PBT terhadap perkara berikut:

- i. Pusat hiburan yang beroperasi melebihi tempoh masa yang ditetapkan;
- ii. Kediaman yang dijadikan tempat menjalankan perniagaan;
- iii. Aktiviti penternakan burung walit yang mengganggu ketenteraman penduduk sekitar;
- iv. Operasi kilang yang menyebabkan pencemaran alam sekitar;
- v. Gerai yang beroperasi tanpa lesen; dan
- vi. Kenderaan yang diletakkan di tempat salah sehingga mengganggu lalu lintas.



Failure of Enforcement

“Failure of Enforcement” was the third highest category of complaints received against the state governments with a total of 585 (14.7%) complaints. The four states that received most complaints in this category were Selangor with 220 complaints (37.6%), followed by Perak (57 complaints), Johor (51 complaints) and Pahang (51 complaints).

Among the issues raised in this category were:

- i. *Operating of entertainment centres beyond the authorised hours;*
- ii. *Residential areas that serve as business premises;*
- iii. *Swiftlet farming which disrupted the peace of local residents;*
- iv. *Factory operations which caused environmental pollution;*
- v. *Operating stalls without license; and*
- vi. *Illegally parked vehicles that hindered traffic flow.*

88 | SEKTOR ADUAN COMPLAINTS SECTOR

Sektor Aduan

BPA mendapati aduan daripada orang ramai terhadap kementerian lebih tertumpu kepada isu-isu berkaitan sektor perkhidmatan, iaitu sebanyak 2,101 (24.2%), disusuli dengan sektor kewangan 1,269 (14.6%) aduan dan kemudahan awam sebanyak 1,163 (13.4%) aduan.

Di peringkat negeri pula, sektor PBT, iaitu berkaitan kemudahan asas di bandar-bandar merupakan sektor aduan yang tertinggi, iaitu sebanyak 1,371 (34.4%), disusuli dengan sektor kemudahan awam 958 (24.0%) aduan dan sektor tanah sebanyak 424 (10.6%) aduan.

Dalam erti kata lain, tumpuan penyampaian perkhidmatan perlu menitikberatkan hal ehwal berkaitan sektor perkhidmatan dan kemudahan awam serta PBT. Ringkasnya, fokus utama pengaduan awam adalah menyentuh isu-isu yang ada kaitannya dengan kehidupan seharian orang ramai.



Complaints Sector

PCB found that complaints from the public against ministries mainly focused on issues relating to the service sector with 2,101 (24.2%) complaints, followed by the financial sector with 1,269 (14.6%) complaints and the utilities sector with 1,163 (13.4%) complaints.

At the state level, complaints against the local authorities regarding basic amenities in urban areas, received the highest number of complaints totaling 1,371 (34.4%) complaints, followed by public utilities sector with 958 (24.0%) complaints and the land sector with 424 (10.6%) complaints.

This means that the focus of service delivery should be on matters relating to the service and public utilities sectors as well as local authorities. The main focus of public complaints was directed at issues associated with day-to-day life of the people.

SEKTOR ADUAN COMPLAINTS SECTOR

89

Jumlah Aduan Mengikut Sektor Bagi Tahun 2009 Number of Complaints by Sector in 2009

Bil. No.	Sektor Sector	Jumlah Aduan Number of Complaints				Jumlah Aduan Total Complaints (%)
		Kementerian Ministry	(%)	Negeri State	(%)	
1.	Perkhidmatan Services	2,101	24.2	404	10.1	2,505 (19.8%)
2	Kemudahan Awam Public Amenities	1,163	13.4	958	24.0	2,121 (16.7%)
3.	Pihak Berkuasa Tempatan Local Authority	461	5.3	1,371	34.4	1,832 (14.4%)
4	Kewangan Finance	1,269	14.6	87	2.2	1,356 (10.7%)
5	Keselamatan Security	690	7.9	117	2.9	807 (6.4%)
6.	Kebajikan Welfare	606	7.0	124	3.1	730 (5.8%)
7.	Pendidikan Education	691	7.9	17	0.4	708 (5.6%)
8.	Kesihatan Health	500	5.8	35	0.9	535 (4.2%)
9.	Tanah Land	73	0.8	424	10.6	497 (3.9%)
10.	Kerakyatan Citizenship	341	3.9	43	1.1	384 (3.0%)
11.	Lain-Lain Others	204	2.3	66	1.7	270 (2.1%)
12.	Alam Sekitar Environment	192	2.2	180	4.5	372 (2.9%)
13.	Perumahan Housing	147	1.7	93	2.3	240 (1.9%)
14.	Perundangan Law	143	1.6	50	1.3	193 (1.5%)
15.	Pertanian Agriculture	96	1.1	20	0.5	116 (0.9%)
16.	Luar Negara Foreign Affairs	17	0.2	0	0.0	17 (0.1%)
Jumlah Total		8,694	100	3,989	100	12,683 (100%)

90 | **PROFIL PENGADU** *COMPLAINANTS' PROFILE*

Profil Pengadu Mengikut Bangsa

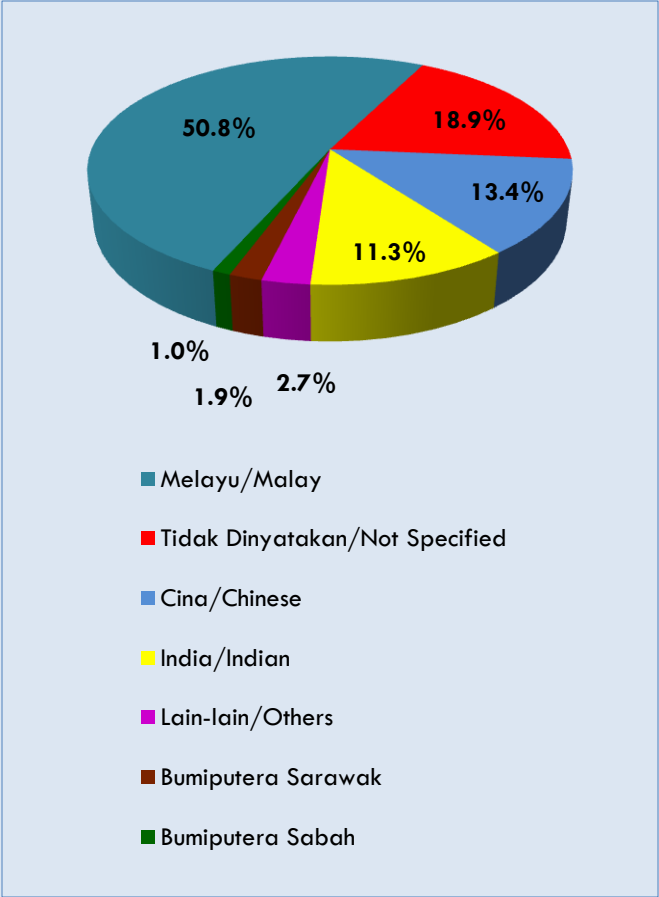
Berdasarkan analisis ke atas para pengadu, BPA mendapati pengadu berbangsa Melayu yang paling ramai mengadu, iaitu sebanyak 6,447 (50.8%) berbanding dengan bangsa-bangsa atau etnik lain. Ia adalah munasabah menggambarkan pola penduduk di negara ini. Maklumat lengkap pengadu BPA mengikut bangsa adalah seperti di bawah.

Profile of Complainants by Race

Based on the analysis of the complainants, PCB found that the highest number of complaints received were from the Malay ethnic group, with 6,447 (50.8%) complaints as compared with other ethnic groups. This is reasonable as it reflects the population distribution of this country. Detailed information on the distribution of complainants by race is shown below.

Profil Pengadu Mengikut Bangsa Bagi Tahun 2009
Profile of Complainants by Race in 2009

Bil. No.	Bangsa Race	Jumlah Aduan Total Complaints (%)
1.	Melayu <i>Malay</i>	6,447 (50.8%)
2.	Tidak Dinyatakan <i>Not Specified</i>	2,392 (18.9%)
3.	Cina <i>Chinese</i>	1,696 (13.4%)
4.	India <i>Indian</i>	1,438 (11.3%)
5.	Lain-lain <i>Others</i>	344 (2.7%)
6.	Bumiputera Sarawak	235 (1.9%)
7.	Bumiputera Sabah	131 (1.0%)
Jumlah Total		12,683



PROFIL PENGADU COMPLAINANTS' PROFILE

91

Profil Pengadu Mengikut Pekerjaan

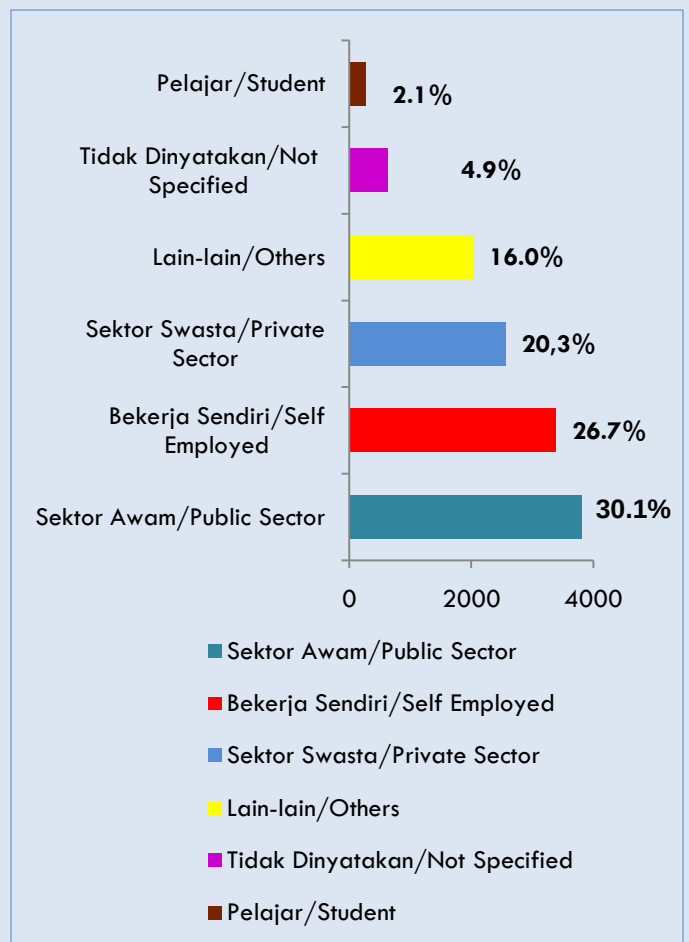
Analisis mengikut pekerjaan pula, individu yang berkhidmat di sektor awam merupakan pengadu yang terbanyak, iaitu 30.1% berbanding mereka yang bekerja sendiri sebanyak 26.7%. Maklumat lengkap pengadu mengikut pekerjaan adalah seperti di bawah.

Profile of Complainants by Profession

Analysis by occupation shows that individuals from the public sector formed the largest number of complainants, i.e. 30.1% as compared to those who were self-employed (26.7%). Detailed information on the number of complainants based on occupation is shown below.

Profil Pengadu Mengikut Pekerjaan Bagi Tahun 2009
Profile of Complainants by Profession in 2009

Bil. No.	Pekerjaan Profession	Jumlah Aduan Total Complaints %
1.	Sektor Awam Public Sector	3,814 (30.1%)
2.	Bekerja Sendiri Self Employed	3,389 (26.7%)
3.	Sektor Swasta Private Sector	2,558 (20.2%)
4.	Lain-lain Others	2,033 (16.0%)
5.	Tidak Dinyatakan Not Specified	623 (4.9%)
6.	Pelajar Student	266 (2.1%)
Jumlah Total		12,683



CONTOH KES 1
CASE EXAMPLE 1

Kecewa Pejabat Tanah Cawangan Ditutup

Pengadu mendakwa sebuah Pejabat Tanah Cawangan Kecil di sebuah negeri telah ditutup pada Januari tahun 2009. Penutupan pejabat ini telah menyebabkan pelbagai kesulitan kepada masyarakat setempat. Penduduk telah memohon agar pejabat ini dibuka semula tetapi permohonan mereka tidak dilayan.

Semakan BPA mendapati aduan pengadu adalah berasas kerana penutupan pejabat tersebut sememangnya menyukarkan penduduk setempat. Lagipun, kutipan hasil tahunan pejabat tersebut didapati melebihi RM100,000. Justeru, BPA telah berbincang dengan kerajaan negeri dan menjelaskan secara terperinci keperluan untuk membuka semula pejabat tersebut. Hasilnya, kerajaan negeri telah mengambil keputusan untuk membuka semula pejabat cawangan berkenaan mulai 18 Februari 2009.

Dissatisfied with the Closure of Land Office

The complainant claimed that a branch of the land office in a state was closed in January of 2009. The closure of this office caused inconvenience to the local community. Residents requested this office to be reopened but their requests were not considered.

Investigation by PCB found that the complaint was valid because the closure caused inconvenience to the local residents. Moreover, the annual revenue collected by the land office amounted to more than RM100,000. Thus, PCB discussed with the state government and explained the need to reopen the office. As a result, the state government decided to reopen the branch office effective from 18 February 2009.

CONTOH KES 2
CASE EXAMPLE 2

Tekanan Air Yang Rendah

Pengadu telah menghubungi BPA pada 7 Mei 2009 mengenai tekanan air yang rendah di Pekan Pahang. Sejak tahun 2008, tekanan air di kawasan Jalan Mahkota, Pekan, Pahang dilaporkan oleh sesetengah penduduk sebagai amat rendah. Penghuni-penghuni di penempatan tinggi mengalami masalah tekanan air yang serius. Malahan penghuni rumah satu tingkat juga mengalami masalah tekanan air. Kebanyakan penghuni memasang pam pada sistem paip untuk mendapatkan tekanan air yang lebih kuat. Beberapa aduan telah dibuat kepada pihak berwajib tetapi masalah tersebut terus berlarutan.

BPA telah mengadakan perbincangan dengan pihak JBA Daerah Pekan bagi menyelesaikan permasalahan tersebut. Pada 14 Mei 2009 pihak JBA Pekan telah membuat pemeriksaan ke atas kawasan yang telah mengalami tekanan air rendah tersebut. Berikutan itu, tindakan telah diambil dengan menggantikan beberapa paip lama. Pengadu telah menghantar e-mel bertarikh 22 Mei 2009 kepada BPA Pahang menyatakan rasa puas hatinya setelah mendapati masalah tekanan air di rumah beliau dapat diselesaikan.

Low Water Pressure

The complainant lodged a complaint with PCB on 7 May 2009 regarding the issue of low water pressure faced by residents around Pekan, Pahang. Since 2008, some of the residents reportedly complained of extremely low water pressure in their homes. The problem was not confined to those residing on higher grounds as it also affected occupants of single storey houses. Most of the residents resorted to installing booster pumps in the water supply system to increase water pressure. Numerous complaints were lodged with the relevant authorities but the problem persisted.

PCB held a discussion with the Pekan District Water Works Department regarding the problem. On 14 May 2009, the Pekan District Water Works Department inspected the affected areas and decided to replace the water pipes. The complainant sent an e-mail dated 22 May 2009 to PCB to convey his satisfaction and gratitude as the issue was resolved.

CONTOH KES EXAMPLE OF CASES

93

CONTOH KES 3 CASE EXAMPLE 3

Kacau Ganggu Daripada Rumah Kebajikan Orang Tua Swasta Di Kulai, Johor Darul Takzim

Pengadu mendakwa sebuah rumah kebajikan orang tua swasta berkeadaan kotor dan sesak. Masalah utama di rumah kebajikan ini ialah ketiadaan penjaga yang bertanggungjawab yang menyebabkan aspek kebersihan adalah berada pada tahap yang terlalu rendah. Rumah kebajikan tersebut kini berada di bawah jagaan penjaga yang rata-ratanya belasan tahun. Penjaga-penjaga ini kemudiannya menggunakan tempat ini sebagai tempat pertemuan samseng di kawasan tersebut. Kesannya kerap berlaku pergaduhan dan kecurian di kawasan perumahan tersebut.

Semakan pengadu mendapati aduan pengadu adalah berasas. Berikutan itu, BPA telah mengadakan perbincangan dengan pihak Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) negeri dan mengambil keputusan menutup Rumah Kebajikan Orang Tua tersebut. Semua penghuni telah dipindahkan ke Rumah Seri Kenangan yang merupakan salah satu institusi di bawah kendalian JKM itu sendiri demi kesejahteraan dan masa depan mereka.

Disturbance from Operation of a Private Old Folks Home in Kulai, Johor Darul Takzim

The claimant alleged that a private old folks home was dirty and was operating in a crowded environment. The home was under the care of guardians who were teenagers. This home was being used as a meeting place for gangsters in the area and this resulted in fights and thefts in the neighbourhood.

The complaint was found to be genuine and PCB discussed this matter with the Social Welfare Department (JKM) and the state decided to close the Old Folks Home. All the residents were moved into the Rumah Seri Kenangan, which is an institution operating under JKM itself.

CONTOH KES 4 CASE EXAMPLE 4

Tidak Didakwa Walaupun Mengaku Pecah Rumah

Pengadu mendakwa rumah beliau telah dipecah masuk pada 17 Ogos 2008. Aduan telah dipanjangkan kepada pihak Polis DiRaja Malaysia (PDRM) dan pada 30 Oktober 2008, pihak PDRM telah memaklumkan bahawa pihak Timbalan Pendakwa Raya mengarahkan kes ini di NFA (No Further Action). Barang-barang kes telah dikembalikan kepada pengadu dan pengadu kurang berpuas hati dengan proses pendakwaan yang tidak diteruskan walaupun terdapat bahan bukti dan pengakuan oleh suspek.

BPA telah mendapatkan pandangan Jabatan Peguam Negara mengenai perkara ini. BPA berpandangan bahawa aduan pengadu ada asasnya dan meminta Jabatan Peguam Negara untuk membuka semula siasatan tersebut. Setelah kertas siasatan diteliti dan dikaji, maka pada 15 April 2009, Jabatan Peguam Negara telah mengarahkan agar Orang Kena Tuduh (OKT) Pertama dituduh di bawah Seksyen 457 Kanun Keseksan (Pecah rumah).

Not Charged Even Though the Accused Admitted Committing the Break-in

The complainant claimed that his house was broken into on August 17, 2008. A report was made to the Royal Malaysian Police (PDRM) and on 30 October 2008, the Police informed the complainant that the Deputy Public Prosecutor ordered the case to be classified as NFA (No Further Action). In this case, the goods were returned to the complainant. However the complainant was not satisfied with the prosecution which did not proceed to charge the accused despite evidence and confessions by the suspect.

PCB obtained the opinion of the Attorney General on this matter and requested the Attorney General's Chambers to reopen the investigation. After the investigation papers were reviewed and examined, on 15 April 2009, the Attorney General's Chambers directed that the accused be charged under Section 457 of the Penal Code (House break-in).

94 | CONTOH KES *EXAMPLE OF CASES*

CONTOH KES 5 CASE EXAMPLE 5

Permohonan Untuk Memasang Tembok Penahan Bunyi Di Lebuhraya Damansara-Puchong

Pengadu menyatakan bahawa Lebuhraya Damansara-Puchong (LDP) merupakan salah satu lebuhraya yang mempunyai bilangan penggunaan kenderaan yang tinggi. Keadaan ini secara langsung telah menyebabkan berlaku pencemaran bunyi terutamanya di kawasan perumahan USJ17 yang terletak 100m dari lebuhraya tersebut. Kesannya, penduduk tidak dapat membuka pintu rumah mereka disebabkan bunyi bising yang sangat kuat.

BPA telah mengadakan perbincangan mengenai perkara ini dengan beberapa agensi lain, iaitu Jabatan Alam Sekitar (JAS) Selangor, Majlis Perbandaran Subang Jaya (MPSJ) dan Lembaga Lebuhraya Malaysia (LLM). Beberapa siri ujian teknikal telah diadakan oleh pihak LITRAK di bawah pengawasan LLM dan mendapati tahap kebisingan adalah masih terkawal. Walau bagaimanapun, syarikat tersebut telah menanam pokok-pokok seperti *Baphia Nithida* di had sempadan lebuhraya antara rumah-rumah yang berkenaan untuk mengurangkan masalah kebisingan.

Application to Install Sound Proof Wall in Damansara-Puchong Highway

The complainant claimed that the Damansara-Puchong Highway (LDP) is a highway with a high number of vehicles using it. This situation has directly led to noise pollution, especially in the residential area of USJ17 located 100m from the highway. Due to this, the residents could not open the doors of their houses because the area was too noisy.

PCB discussed this problem with several other agencies such as the Selangor Department of Environment (JAS), Subang Jaya Municipal Council (MPSJ) and the Malaysia Highway Authority (LLM). A series of technical tests were conducted by LITRAK under the supervision of LLM and it was found that the noise levels were still under control. However, the company planted trees such as *Baphia Nithida* at the boundary limits of the highway between the houses to help reduce the noise levels.

CONTOH KES 6 CASE EXAMPLE 6

Ketidakadilan Dalam Pemberian Sewa Gerai Kompleks Pentadbiran Jabatan Pembangunan Negeri

Pengadu mendakwa Jabatan Pembangunan Negeri bertindak secara tidak adil semasa proses menawarkan gerai di Kompleks Pentadbiran Jabatan Pembangunan Negeri. Pada masa yang sama, agensi berkenaan didakwa tidak mengambil sebarang tindakan ke atas pemilik gerai yang gagal menjalankan perniagaan, mengubahsuai gerai tanpa kebenaran, tidak mematuhi syarat perniagaan dan menyerahkan gerai kepada pihak lain.

BPA telah menjalankan siasatan dan juga mengadakan mesyuarat dengan agensi yang terlibat. Satu pasukan siasatan telah diwujudkan untuk membuat siasatan tersebut. Hasilnya, Jabatan Pembangunan Negeri telah mengambil tindakan pemutihan di mana tindakan telah diambil ke atas pemilik gerai yang tidak berniaga, bermasalah serta gagal mematuhi peraturan-peraturan yang ditetapkan. Susulan dari aduan pengadu juga, Jabatan Pembangunan Negeri telah membina 2 unit tambahan gerai di atas tapak perniagaan.

Unfairness in Allocation of Stall at State Development Department Administrative Complex

The complainant claimed that the State Development Office acted unfairly while in the process of offering stalls in the State Development Department Administrative Complex. At the same time, the agency allegedly did not take any action against owners who failed to carry on the business, renovated the stalls without permission, did not comply with rules and regulations and those who rented out the stalls to third parties.

PCB carried out investigations and met with the agencies involved. An investigation team was established to investigate the matter. As a result, the State Development Office took action against the stall owners who did not operate their businesses and failed to comply with the rules and regulations. Furthermore, the State Development Office also built two additional stalls at the business site.

CONTOH KES 7
CASE EXAMPLE 7

Pencen Tanggungan Di Lulus Selepas 33 Tahun Gemulah Meninggal Dunia

Suami pengadu telah meninggal dunia dalam perkhidmatan pada 15 November 1976 atas sebab sakit dada dan sukar bernafas (*acute myocardial infarction*). Berikutan dengan itu, Kerajaan telah membayar kepada beliau Ganjaran Terbitan berjumlah RM2,402.50, Pencen Terbitan sebanyak RM62.00 sebulan dan Elaun Bantuan Hidup sebanyak RM30.00 sebulan, berasaskan kepada "kematian dalam perkhidmatan tetapi di luar tugas rasmi." Beliau juga dibayar pampasan di bawah Skim Keselamatan Sosial sebanyak RM7.1334 sehari. Namun, sebagai balu gemulah, beliau yakin layak untuk mendapat Pencen Tanggungan kerana arwah suaminya meninggal semasa bertugas dan akibat daripada tekanan kerja, berasaskan kepada pengesahan oleh tiga (3) orang doktor, iaitu seorang doktor klinik swasta pada 20 November 1976, seorang doktor klinik kerajaan pada 20 Februari 1978 dan seorang doktor hospital kerajaan pada 20 November 1976 serta surat pemberitahuan mengenai insurans oleh Pertubuhan Keselamatan Sosial bertarikh 13 Mac 1978.

Berdasarkan kepada kronologi kes, maka BPA telah memohon kerjasama Bahagian Pasca Perkhidmatan, Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) untuk meneliti semula perkara tersebut. Pada 4 Mei 2009, melalui mesyuarat bersama antara YB Timbalan Menteri, JPA, pengadu dan BPA di bawah program *Instant Problem Solving Programme (IPSP)*, telah memutuskan bahawa pengadu layak mendapat Pencen Tanggungan berpandukan kepada penemuan baru mengikut Akta Pencen Pihak-Pihak Berkuasa Badan Berkanun Dan Tempatan, 1980 (Akta 239) di bawah Seksyen 20 yang dibaca bersekali dengan Seksyen 19 kerana suaminya meninggal akibat "bencana" atau "penyakit", ertinya bencana atau penyakit yang bukan disebabkan oleh, atau yang tidak menjadi semakin teruk oleh kerana atau yang tidak berpunca dari, kecuai atau salahlakunya.

Approval of Derivative Pension After 33 Years

The complainant's husband died on 15 November 1976 due to chest pain and difficulty in breathing (acute myocardial infarction) while still in service. Subsequently, the government paid out Derivative Gratuity of RM2,402.50, Derivative Pension of RM62.00 per month and Subsistence Allowance of RM30.00 per month, based on "death while in service but not on official duty." Compensation under the Social Security Scheme of RM7.1334 per day was also paid out. However, his widow claimed that she was eligible for Derivative Pension because her late husband died while on duty and as a result of work pressure, based on confirmation by 3 doctors; a private clinic doctor on 20 November 1976, a government medical clinic doctor on 20 February 1978 and a government hospital doctor on 20 November 1976 as well as the notice of insurance by the Social Security Organisation dated 13 March 1978.

According to the chronology of the case, PCB requested the Post Service Division, Public Service Department (PSD) to review the case. On 4 May 2009, a meeting was held under the Instant Problem Solving Programme with the Honorable Deputy Minister, PSD, the complainant and the PCB. It was decided that the complainant was eligible for Derivative Pension according to the provisions of the Statutory and Local Authorities Pension Act 1980 (Act 239) by virtue of Section 20 read together with Section 19, because her husband died as a result of "injury" or "disease" which is not due to, or aggravated or contributed by, his own negligence or misconduct.

96 | CONTOH KES *EXAMPLE OF CASES*

CONTOH KES 8 CASE EXAMPLE 8

Masalah Kuari Di Kota Malim Prima, Perak Darul Ridzuan

Pengadu tidak berpuas hati dengan operasi kuari yang dikendalikan oleh sebuah syarikat swasta. Lanya terletak hanya 30 meter dari kawasan perumahan. Lokasi kuari yang terlalu hampir dengan kawasan perumahan menyebabkan pelbagai masalah kepada masyarakat sekitarnya seperti pencemaran udara, bunyi bising dan keretakan rumah yang teruk. Operasi kuari juga didakwa berlanjutan sehingga waktu malam yang menjejaskan kehidupan harian masyarakat sekitarnya.

BPA mendapati aduan pengadu adalah berasas. BPA seterusnya telah melakukan beberapa siri perbincangan dengan pihak-pihak yang berkenaan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Hasilnya, syarikat kuari tersebut telah diminta untuk memberhentikan aktiviti operasi peletupan dan pemecahan batu dengan serta merta. Syarikat tersebut hanya dibenarkan untuk melakukan aktiviti pemindahan baki batuan (stockpile) dengan kebenaran dan kawalan Pihak Berkuasa Negeri untuk tempoh 2 bulan sahaja. Syarikat kuari bersetuju untuk memindahkan operasi ke Ulu Behrang, Perak dalam tempoh 6 bulan. Selain itu, jalan raya yang rosak telah dibaiki semula oleh Majlis Daerah Tanjung Malim.

Quarry Problem at Kota Malim Prima, Perak Darul Ridzuan

The complainant was dissatisfied with a quarry operated by a private company. The quarry was located only 30 metres from the residential area and its close proximity caused numerous problems such as air pollution, noise and severe cracks in the houses within the vicinity. It was also alleged that the operations of the quarry were conducted until late night and this affected the daily life of the local community.

PCB found the complaint was genuine and conducted a series of discussions with the parties concerned to resolve the problem. As a result, the company was asked to cease its operation on rock blasting immediately. The company was only allowed to transfer the remaining rocks (stockpile) with the consent and control of the State Authority for a period of two months. The company also agreed to move its operation to Ulu Behrang, Perak within six months. In addition, the damaged roads were repaired by the Tanjung Malim Municipal Council.



Maklum Balas Pelanggan

BPA telah mengedarkan sebanyak 12,376 Borang Maklum Balas Pelanggan kepada pengadu yang aduan mereka telah berjaya diselesaikan. Bagaimanapun, sebanyak 870 (7.0%) borang maklum balas sahaja yang telah dikembalikan. Secara keseluruhannya Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) terhadap perkhidmatan BPA adalah Cemerlang (46.5%), Baik (42.0%), Sederhana (7.9%) dan Lemah (3.6%).

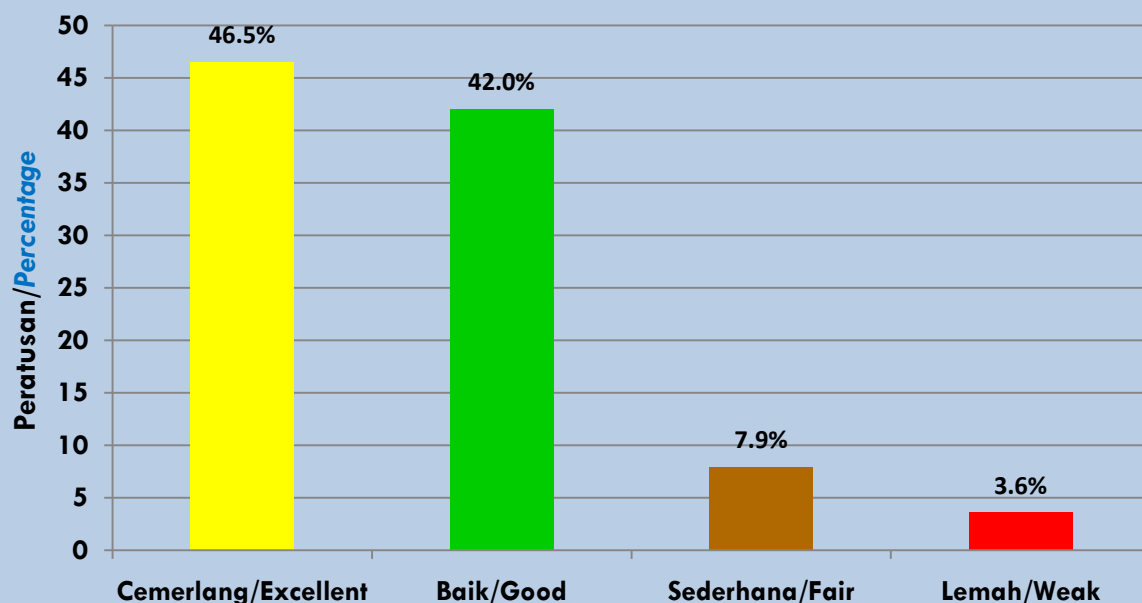
Untuk mendapatkan gambaran secara terperinci mengenai IKP, BPA telah menyediakan sepuluh angkubah yang meliputi aspek seperti ketepatan waktu, kualiti layanan dan kualiti pegawai. Maklumat lengkap adalah seperti di bawah.

Customers' Feedback

PCB distributed a total of 12,376 Customer Feedback Forms to the complainants whose complaints were successfully resolved. However, only a total of 870 (7.0%) feedback forms were returned. The overall Customer Satisfaction Index (CSI) for the services provided by PCB is: Excellent (46.5%), Good (42.0%), Fair (7.9%) and Weak (3.6%).

To obtain a detailed perspective of the CSI, PCB has provided ten variables covering the aspects of timeliness, quality of service and quality of the officers. The complete analysis is as follows:

Tahap Kepuasan Pelanggan Terhadap Perkhidmatan BPA
Level of Customer Satisfaction with PCB Services



Tahap Kepuasan Pelanggan BPA Bagi Tahun 2009
PCB Customer Satisfaction Index in 2009

Soalan Question	Tahap Kepuasan Satisfaction Level (%)			
	Cemerlang Excellent	Baik Good	Sederhana Fair	Lemah Weak
Ketepatan masa dilayani <i>Attended to promptly</i>	42.3	50.3	6.0	1.4
Kesopanan <i>Politeness</i>	49.9	45.0	4.2	0.9
Kesediaan membantu serta memberi perhatian penuh <i>Willingness to assist and give full attention</i>	53.6	37.7	6.7	2.0
Ketepatan masa menghantar surat akuan terima <i>Promptness in sending acknowledgement letter</i>	46.2	43.8	7.9	2.0
Pemberitahuan kemajuan siasatan kes dari semasa ke semasa <i>Periodic notification regarding progress of investigation</i>	46.3	40.1	9.9	3.7
Pemberitahuan tentang hasil siasatan kes aduan <i>Notification on the outcome of the investigation</i>	47.9	39.4	7.0	5.7
Keberkesanan berurusan melalui telefon <i>Effectiveness in dealing over the telephone</i>	39.5	43.8	10.2	6.5
Cara jawapan melalui telefon <i>Way of responding through telephone</i>	38.9	45.9	10.1	5.1
Kepercayaan kepada BPA dalam menyelesaikan masalah <i>Confidence in PCB's ability to resolve the problem</i>	49.8	35.2	9.5	5.5
Kualiti perkhidmatan keseluruhan <i>Overall service quality</i>	47.4	41.9	7.5	3.2
Jumlah (%) <i>Total</i>	46.5	42.0	7.9	3.6

A photograph of a row of white classical columns, likely part of a government or institutional building. The columns are fluted and have decorative capitals. In the background, a multi-story building with many windows is visible. The overall image has a light, slightly desaturated blue tint.

Surat Penghargaan *Letters of Appreciation*

Ruj Kami: SALES/LMOH/T/12/2009
Tarikh: 10hb Julai 2009

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

Tuan,

KONTRAK NO: KKM-113/2008 (185/2008) ICT, KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA

Kami ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan mengucapkan berbilang-banyak terima kasih kepada Biro Pengaduan Awam diatas bantuan yang diberikan untuk menyelesaikan isu kelewatan pembayaran RM2,828,805.00 kepada syarikat kami, D.G.Kom. Sendiran Berhad berhubung dengan pelaksanaan kontrak yang tersebut di atas. Kami telah pun menerima keseluruhan bayarannya pada 23hb Jun 2009.

Y.M Tengku Adnin dan Puan Nuraida Manan telah banyak menyumbang kepada penyelesaian ini manakala Puan Zawiyah telah memainkan peranan di peringkat awal. Sesungguhnya kewujudan dan peranan Biro Pengaduan Awam amat relevan dalam usaha-usaha untuk mengatasi isu-isu tertentu yang dihadapi oleh rakyat, yang merasa hak-hak mereka tidak ditangani dengan adil oleh pihak kerajaan.

Kami akan menyediakan satu laporan berhubung dengan isu yang berbangkit ini bagi pihak berkuasa yang berkenaan mempertimbang dan seterusnya mengambil tindakan sewajarnya. Adalah harapan kami pengalaman pahit yang kami alami ini tidak akan berulang lagi di masa hadapan sesuai dengan konsep 1 Malaysia - Rakyat Didahulukan - Pencapaian Diutamakan - dan juga sebagai kedudukan petunjuk Prestasi Utama (KPI - Key Performance Indicators) dan Bidang Hasil Utama (KRA - Key Result Areas) yang di laung-laungkan pengudanya di semua kementerian dan agensi-agensi kerajaan (termasuk setiap urusan kerajaan yang dilakukan) akan dapat dipertahankan.

Adalah diharapkan pihak tuan tidak keberatan menghubungi kami jika ada perkara-perkara tambahan yang perlu di perelaskan.

Terima kasih.

Handwritten: kpp (A) 4, 17/2

Stamp: 17 JUL 2009, PUTRAJAYA, BIRO PENGADUAN AWAM, DI TERIMA

Rujukan Saya: BA/2FA/2/2009(1)

Pengarah,
Biro Pengaduan Awam Negeri Sabah,
Jabatan Perdana Menteri,
Suite 6-15, Tingkat 6, Menara MAJ,
No.6, Lorong Api-api 1,
85800 Kota Kinabalu, Sabah.

Tuan,

COMPLETION OF RECTIFICATION WORKS TO 4 MOTHERS OF VILLAGE ROAD LAMPS AT KAMPUNG BAMBANGAN BAKU, N.11, TRINAM, KOTA KINABALU, SARAWAK, MALAYSIA.

I humbly refer to abovesaid subject matter and to our complaint reference BA/2FA/2/2009 dated 09.02.2009.

2. We are very pleased to inform PCB that, the abovesaid 4 lamps has been rectified and has been replaced with damaged parts on 14.2.2009 by the contractor under the supervision of the undersigned person.

3. The four years wait by the village road users has been implemented within 5 days under the recommendation of PCB Kota Kinabalu.

4. The village road users thank PCB for the immediate actions.

Thank you PCB.

20th March, 2009

Encik Georgie Abas
Pengarah
Biro Pengaduan Awam Negeri Sabah
KOTA KINABALU

Tuan,

KES 43866

I am pleased to inform you that the above-mentioned case has now been fully resolved.

A cheque (CIMB Bank, No.669786) for the full amount of RM12,095 (Malaysian Ringgit Twelve Thousand and Ninety Five Only) was issued by [REDACTED] on 13th March, 2009. The cheque was deposited into the Outward Bound Trust of Sabah account on 13th March, 2009 and has now been cleared.

On behalf of the Outward Bound Trust of Sabah, I would like to thank you personally and your Department for settling this long outstanding case so expeditiously and in such an efficient and professional manner.

We are particularly impressed with the swift action taken by you to resolve the matter. We also appreciate the fact that you constantly kept us informed of the progress of the case.

It is most comforting to know that there is after all a Government agency that takes its role and responsibility seriously.

I am sure under your able and proactive leadership the BPA will be able to restore the public's faith in the Civil Service.

Thank you and warmest regards.

Stamp: 31 MAR 2009, BIRO PENGADUAN AWAM, DI TERIMA, JABATAN PERDANA MENTERI

24.06.2009

Pengarah,
Biro Pengaduan Awam,
Pejabat Melaka Negeri Sembilan,
Tkt 3, Bangunan Bank Rakyat,
Jalan Hang Tuah, 75300 Melaka.

Tuan,

Kes 47130 : Permohonan Bantuan Kebajikan [REDACTED]

Terlebih dahulu saya memohon maaf kerana kelewatan membalas surat tuan bertarikh 01.06.2009.

2. Di sini saya ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada BPA, khususnya BPA negeri Melaka kerana telah dapat menyelesaikan kes yang saya kemukakan. Hasil campur tangan BPA, permohonan bantuan kebajikan sejak 2.2.09 telahpun dapat diluluskan. Cuma agak terkilan kelulusan hanya berkuatkuasa mulai 15.07.09 iaitu setelah 5½ bulan permohonan dibuat. Bagaimanapun saya tidak mahu tergulung dikalangan mereka yang tidak tahu bersyukur, seperti kata Y.B Ar Ismail Othman ADUN Kuala Linggi, dalam Melaka Hari Ini 17.06.09(rabu) muka 19 bahawa beliau rasa kecewa akan segelintir individu yang tidak tahu bersyukur dengan apa yang diperolehi.

3. Sehubungan dengan kelulusan ini, saya ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada pegawai-pegawai tuan iaitu Encik Mohd Saharil b. Hj Md Noh dan Cik Crispina bti Peter atas perkhidmatan yang diberikan.

CONTOH SURAT PENGHARGAAN *SAMPLE LETTERS OF APPRECIATION*

101

Sent: Wednesday, 5 August, 2009 3:35 PM

To: Saari bin Omar

Subject: RE: 02 - SURAT KEPADA AGENSI (BANTUAN PENJAGA OKU TERLANTAR TIDAK MENERIMA BANTUAN)

Assalamualaikum,

Dengan hormatnya perkara diatas adalah dirujuk.

Pihak kami merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan terima kasih di atas kerjasama yang telah diberikan oleh Jabatan Kebajikan Masyarakat, Wilayah Persekutuan kerana aduan kami telah di ambil tindakan yang sewajarnya. Pihak kami telah menerima bantuan kewangan kelewatan daripada bulan Januari 2009 sehingga Julai 2009 dan hari ini (05 Ogos 2009) kami menerima bantuan kewangan bagi bulan Ogos 2009 didalam Akaun buku Bank Simpanan Nasional.

Selain daripada itu pihak kami ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan terima kasih yang tidak terhingga dari BPA, jika tidak masalah ini tidak akan dapat diselesaikan tanpa kerjasama dari berbagai pihak termasuk pihak Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri kepada En Saari Bin Osman.

Sekian, terima kasih.

Sent: Wednesday, March 04, 2009 4:27 PM

To: Saari bin Omar

Cc: Md. Nasir bin Ecsoff

Subject: Kes A48956 Aduan Berkenaan Tiada Pendakwaan Terhadap Kes Pecah Rumah

Assalamualaikum Encik Saari,

Terima kasih diatas respon yang telah pihak tuan berikan kepada aduan yang telah pihak saya kemukakan. Sekalung penghargaan kepada pihak tuan kerana telah melaksanakan tugas dengan baik dan mengikut saluran-saluran yang telah ditetapkan.

Walaupun bagaimanapun, saya sedikit kecewa kerana tiada maklumbalas dari pihak AG kepada surat yang dimajukan oleh pihak tuan. Saya faham bahawa ianya merupakan sesuatu yang diluar kawalan dan keupayaan pihak tuan. Namun saya akan terus berusaha untuk mendapatkan penjelasan dari pihak AG tentang kes ini melalui saluran-saluran alternatif tanpa menjejaskan kredibiliti mana-mana pihak perkhidmatan awam.

Di kesempatan ini juga, saya ingin mengucapkan jutaan terima kasih kepada En Saari khasnya dan pihak BPA-JPM amnya kerana telah melaksanakan tugas yang cemerlang didalam usaha untuk menangani salah laku jabatan-jabatan perkhidmatan awam. Saya harap agar usaha murni akan diteruskan sampai bila-bila.

Sent: Thu 1/7/2010 4:09 PM

To: Asrul Nizwan Mohamad

Subject: Re: 07 - SURAT KPD PENGADU (KEPUTUSAN)

Encik Asrul,

Saya mengucapkan ribuan terima kasih ke atas bantuan yang telah diberi oleh Biro Peraduan Awam, Jabatan Perdana Menteri. Bantuan tersebut telah berjaya mengerakkan pihak yang terbabit untuk menghubungi saya secara terus dan cuba berkomunikasi dengan saya untuk tujuan menyelesaikan aduan yang telah dibuat oleh saya selama ini.

Bagaimanakah cara yang paling mudah untuk mengisi Borang maklum balas kepada BPA kerana borang tersebut dalam bentuk PDF? Saya ingin tanya sama ada pihak pihak tuan menyediakan borang maklum balas secara online yang mudah untuk saya memberi maklum balas.

Sekian, terima kasih.

Sent: Wednesday, November 26, 2008 6:49 PM
To: Yahaya bin Mad Marjuki
Subject: Re: 07 - SURAT KPD PENGADU (KEPUTUSAN)

Terimakasih dan syabas semoga BPA mendapat mandat yang lebih besar daripada kerajaan dan rakyat. Harapan saya agar BPA menjadi jambatan kepada orang awam seperti saya untuk mengadu nasib apabila berhadapan dengan pegawai kerajaan yang bersikap sambil lewa. **TAHNIAH DAN SYABAS>**

Sent: Wednesday, 7 January, 2009 11:10 AM
To: Azlan Shah bin Abdul Latif
Subject: Kes - 41785 PENAHANAN KENDERAAN DI BAWAH AKTA PENGUBAHAN WANG HARAM 2001 (AMLA)

Encik Azlan Shah,

Kami amat berterima kasih atas usaha tuan dalam menyelesaikan perkara ini. Untuk makluman pihak tuan anak guam kami juga amat berpuas hati dengan perkhidmatan yang telah diberikan oleh pihak tuan.

Bersama dengan ini kami lampirkan salinan scan Borang Maklumbalas kami untuk perhatian pihak tuan.

Sekian terima kasih.

Ketua Pengarah,
Biro Pengaduan Awam,
Aras 6, Blok B1, Komplek JPM,
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan,
62502 Putrajaya.

(U.P.: Yang Mulia Tengku Adnin bin Tengku Adnan)

Yang Mulia,

KES 41390

Adalah saya dengan segala hormatnya merujuk kepada surat tuan Bil. BPA/020/2008. 12/DCA/41390 bertarikh 10hb. Februari, 2009 mengenai perkara tersebut di atas.

2. Saya ingin merakamkan ucapan ribuan terima kasih di atas usaha dan tindakan pihak tuan menyelesaikan kes saya yang telah lama tertunggak itu. Saya juga ingin mencadangkan supaya pihak tuan diberi peranan yang lebih inovatif dan kuasa yang lebih authoritative di dalam menyiasat dan menyelesaikan secara menyeluruh kes-kes yang dilaporkan disamping membetulkan salah tadbir atau salah laku oleh mana-mana pihak yang diadukan.

Sekian, terima kasih.

CONTOH SURAT PENGHARGAAN SAMPLE LETTERS OF APPRECIATION

103

From: [REDACTED]

Sent: Thu 9/17/2009 11:47 AM

To: Nuraida Manap

Subject: Re: 08 - SURAT PENGHARGAAN

Salam Cik Nuraida,

Kecekapan dan kerjasama dari pihak cik sungguh baik dan segera.

Syabas saya ucapkan. Saya telah terima semua emel dan 'attachment'.

Saya akan buat susulan atau pertanyaan dgn pihak berkenaan selanjutnya.

Terima kasih, Selamat Hari Raya.

Assalamu alaikum Cik Qistina.

Terima kasih banyak atas bantuan dan sokongan berterusan yang Puan berikan sehingga Keputusan penutupan kuari dibuat seperti dalam surat Puan. Alhamdulillah syukur keada Allah. Walau bagaimanapun isu tuntutan gantirugi akan kami panjangkan lagi dengan salinan akan dihantar kepada Puan. Sesungguhnya kerja cemerlang Puan kami amat hargai dan didoakan keada Allah agar diberi ganjaran yang setimpal. Saya telah hantar borang maklum balas dengan rumusan cemerlang kepada Ibu Pejabat BPA.

Mengenai pembangunan jalan dan sebagainya pihak MDTM memaklumkan akan membuat lawatan turun padang ke Kota Malim Prima pada 6 Ogos 2009 (Esok). Ada pelbagai Agensi Kerajaan Negeri yang akan terlibat. Ini pun kami yakin atas tindakan BPA. Tetapi dalam senarai jemputan yang diedarkan oleh MDTM tidak termasuk BPA, Walau bagaimanapun sekiranya pihak Puan sudi hadir, kami silakan. Butir-butir Perjumpaan adalah seperti berikut. Maaf lewat maklum kerana petang semalam baru confirm. Saya hubungi Puan melalui handphone semalam tetapi tidak berjaya.

From: [REDACTED]

Sent: Tuesday, 3 March, 2009 9:28 PM

To: Saravanan a/l Gogarajah

Subject: Re: 04 - SURAT KPD PENGADU (SIASATAN)

Hello,

Terima kasih kerana memberi perhatian terhadap aduan saya. Saya benar-benar bangga dengan pihak tuan kerana menunjukkan sikap yang begitu bertanggungjawab dan ikhlas dalam perkerjaan.masalah pencurian pasir di Taman Sri Haneco telah selesai, dan tempat nya pun telah ditutup. segala ancama kesan daripada kejadian tersebut telah selesai.

Selagi lagi syabas kepada anda kerana saya tidak sangka BPA adalah badan yang proaktif, dinamik dan berwibawa.

Tahniah. Saya akan sentiasa berkerjasama dengan pihak BPA demi generasi Malaysia akan datang yang cemerlang.

Sekian, terima kasih

Yang Ikhlas,

SEMINAR PENGURUSAN ADUAN AWAM **PUBLIC COMPLAINTS MANAGEMENT SEMINAR**



Seminar Pengurusan Aduan Awam

BPA menganjurkan Seminar Pengurusan Aduan Awam pada 5 dan 6 Oktober 2009, di Pusat Konvensyen Antarabangsa Putrajaya. Tema seminar ialah “Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan: Pengurusan Aduan Awam Ke Arah Kecemerlangan Perkhidmatan Awam”. Antara objektifnya ialah untuk memantapkan kemahiran dan pengetahuan, mengenal pasti teknik dan kaedah, berkongsi pengalaman, membangkitkan kesedaran dan menjalinkan kerjasama dalam pengurusan aduan berkualiti. Seminar ini telah berjaya menghimpunkan seramai 427 peserta dari 233 agensi awam, swasta dan badan-badan bukan kerajaan (NGO). Sebanyak 21 kertas kerja telah dibentangkan oleh mereka yang pakar dalam bidang masing-masing di sektor swasta, syarikat berkaitan kerajaan (GLC) dan juga agensi awam.

Public Complaints Management Seminar

PCB organised the Seminar on Public Complaints Management on 5 and 6 October 2009 at the Putrajaya International Convention Centre (PICC). The theme of the seminar was “People First, Performance Now: Public Complaints Management towards Public Service Excellence”. Among its objectives were to strengthen the skills and knowledge, identify techniques and methods, share experiences, raise awareness and enhance cooperation in the quality complaints management. This seminar was attended by 427 participants from 233 public agencies, private and non-governmental organisations (NGOs). A total of 21 working papers were presented by experts in their respective fields from the private sector, government linked companies (GLCs) as well as government agencies.

Retreat Pengurusan BPA

Satu *Retreat* Pengurusan BPA telah diadakan pada 13 hingga 15 November 2009 di Hotel Emperor Melaka. Objektifnya ialah untuk merangka hala tuju dan pendekatan baru Biro Pengaduan Awam berdasarkan perubahan persekitaran, cabaran dan harapan serta ekspektasi *stakeholders* dan pelanggan. *Retreat* ini telah disertai oleh seramai 31 orang pegawai daripada Gred 41 hingga 54 bersama-sama Ketua Pengarah dan Timbalan Ketua Pengarah (Aduan). Perbincangan telah dirangkumkan di bawah topik-topik "*Environmental Changes & Challenges*", "*Expectations of Customers and Stakeholders*" dan "*Reflections and the Way Forward*". Hasil daripada *Retreat* ini diterjemahkan dalam Pelan Strategik BPA yang akan menggariskan pendekatan dan hala tuju BPA pada masa akan datang.



PCB Management Retreat

The PCB Management Retreat was held from 13 to 15 November 2009 at the Emperor Hotel Melaka. The objective of this retreat was to formulate a new direction and approach for the Public Complaints Bureau based on environmental changes, challenges as well as the hope and expectations of stakeholders and customers. The Retreat was attended by 31 officers from grades 41 to 54 together with the Director-General and Deputy Director-General (Complaints). Discussions included the topics of "Environmental Changes and Challenges", "Expectations of Customers and Stakeholders" and "Reflections and the Way Forward". The result of this retreat was incorporated in the PCB Strategic Plan as outline for its future approach and direction.



Pemantauan Media

Pemantauan ini dilakukan terhadap semua berita dan aduan yang disiarkan melalui media cetak atau online di Malaysia. Pemantauan ditumpukan kepada maklum balas agensi kerajaan terhadap isu yang berbangkit dalam tempoh 24 jam selaras dengan saranan Ketua Setiausaha Negara.

Secara keseluruhannya, bilangan berita dan Surat Kepada Pengarang (SKP) sepanjang tahun 2009 yang telah dipantau adalah berjumlah 28,475. Secara terperinci, bilangan berita adalah sebanyak 26,314 dan SKP sebanyak 2,161.

Media Monitoring

This monitoring is carried out on all news and complaints published in the print and online media in Malaysia. The focus of this monitoring is on the feedback provided by government agencies regarding issues raised within 24 hours as directed by the Chief Secretary to the Government of Malaysia.

Overall, the number of news and Letters to Editor (LTE) monitored in 2009 was 28,475 which consists of 26,314 news and 2,161 LTE.

PEMANTAUAN ADUAN YANG KEMENTERIAN TERIMA MONITORING OF COMPLAINTS RECEIVED BY MINISTRIES

107

Pemantauan Aduan Yang Kementerian Terima

Mesyuarat Panel Pemantauan Penyampaian Perkhidmatan (Panel 3P) pada 5 Mei 2009 bersetuju supaya semua kementerian dan agensi kerajaan memperkasakan pengurusan aduan pelanggan. Sehubungan dengan itu, pelaporan bulanan mengenainya hendaklah disalurkan kepada Biro Pengaduan Awam mulai Mei 2009 dan disediakan laporannya untuk Mesyuarat Panel 3P.

Sepanjang tahun 2009, sebanyak 94,127 aduan telah kementerian terima dan 81,683 (86.8%) telah diselesaikan. Kementerian yang menerima aduan tertinggi adalah Kementerian Wilayah Persekutuan dan Kesejahteraan Bandar dengan sebanyak 27,622 aduan di mana 20,467 (74.1%) telah diselesaikan. Ia diikuti oleh Kementerian Dalam Negeri dengan sebanyak 17,896 aduan dan prestasi penyelesaiannya ialah 17,636 (98.6%). Berpandukan peratus penyelesaian, sebanyak 64.0% kementerian yang mencapai penyelesaian aduan melebihi 90.0% menunjukkan komitmen yang tinggi oleh agensi terhadap aduan yang diterima.

Monitoring of Complaints Received by Ministries

The Service Delivery Monitoring Panel (Panel 3P) meeting on 5 May 2009 agreed that all ministries and government agencies should strengthen the management of customer complaints. As a result of the decision, ministries were required to send monthly reports on complaints received to the Public Complaints Bureau beginning May 2009 to be reported in the 3P Panel Meeting.

In 2009, a total of 94,127 complaints were received by the ministries and 81,683 (86.8%) of these complaints were resolved. The ministry that received the most number of complaints was the Ministry of Federal Territories and Urban Wellbeing with a total of 27,622 complaints, of which 20,467 (74.1%) were resolved. This was followed by the Ministry of Home Affairs which received 17,896 complaints, of which 17,636 (98.6%) were resolved. With 64.0% of the ministries achieving complaints resolution rate of more than 90.0%, this shows that there is a high level of commitment by the agencies to resolved the complaints received.



Rangkaian Kerjasama Strategik Bersama DBKL

Cetusan idea Ketua Setiausaha Negara telah menghasilkan kerjasama strategik BPA dengan Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL) dalam aspek pengurusan aduan. Ia berikutan peningkatan bilangan aduan yang diterima oleh agensi awam, khususnya PBT. Langkah ini merupakan satu pendekatan baru yang melibatkan kerjasama pelbagai pihak, iaitu akhbar *The Sun*, Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN) dan DBKL sebagai PBT terpilih dan agensi perintis di bawah program ini. Antara objektif program ini bertujuan memperkasakan sistem pengurusan aduan agensi agar kualiti penyampaian perkhidmatan dapat dipertingkatkan. Selain dari itu, program ini juga untuk memenuhi kehendak dan ekspektasi pelanggan, iaitu rakyat sebagai pembayar cukai, mendapatkan perkhidmatan yang lebih baik secara berterusan selari dengan tuntutan perubahan semasa. Kerjasama ini yang telah dimulakan pada bulan Julai 2009. Beberapa siri perbincangan dan latihan telah diadakan, termasuk penyediaan prasarana bagi mengguna pakai sistem i-SPAAA di DBKL. Kemuncak pelaksanaan program ini adalah penubuhan Pusat Panggilan Setempat DBKL (Call Centre) menggunakan Talian Bebas Tol 1-800-88-3255 dan dilancar secara rasminya pada 4 Januari 2010 oleh YBhg. Tan Sri Mohd Sidek Hassan, Ketua Setiausaha Negara.

Strategic Networking with Kuala Lumpur City Hall

The strategic collaboration with Kuala Lumpur City Hall (DBKL) in terms of complaints management was the brain child of the Chief Secretary to the Government of Malaysia. This idea was mooted as the result of increasing complaints received by public agencies, particularly at the local authorities. This new approach involves the cooperation of several parties including the media, namely The Sun Daily, the National Institute of Public Administration (INTAN) and the Kuala Lumpur City Hall as the pilot agency. The objective of this programme was to strengthen the complaints management system of agencies so that the quality of service delivery can be further enhanced. In addition, this programme was designed to meet the needs and expectations of the customers, i.e. citizens and taxpayers, so that the services offered are improved continuously in line with current changes. This collaboration was initiated in July 2009 involving a series of discussions and training sessions on the implementation of i-SPAAA at the City Hall. The highlight of this initiative was the establishment of the DBKL Call Centre using a Toll Free Number 1-800-88-3255. This Call Centre was officially launched on 4 January 2010 by Tan Sri Mohd Sidek Hassan, Chief Secretary to the Government of Malaysia.



Rangkaian Kerjasama Strategik Bersama Agensi

Pengurusan aduan yang BPA kendalikan tidak mudah dilaksanakan tanpa kerjasama dan sokongan agensi-agensi awam. Oleh itu, BPA mengaturkan perjumpaan dan sesi dialog secara berkala dengan Ketua Komunikasi Korporat dan Pegawai Perhubungan Awam (PPA) kementerian, jabatan, agensi dan kerajaan negeri. Pada tahun 2009, BPA telah mengadakan sebanyak empat kali sesi dialog, iaitu pada 19 Januari, 9 Jun, 8 September dan 15 Disember. Sebelum ini perjumpaan hanya diadakan sebanyak dua kali setahun sahaja. Kekerapan perjumpaan telah ditingkatkan supaya:

- (i) memberi peluang untuk perbincangan secara terbuka terhadap permasalahan yang dihadapi oleh pegawai yang menguruskan aduan di peringkat agensi mahupun BPA; dan
- (ii) dapat berkongsi maklumat dan pengalaman untuk penambahbaikan pengurusan aduan.

Collaborative Networking with Agencies

The management of complaints by PCB cannot be easily achieved without the support and cooperation of public agencies. Therefore, PCB conducts regular meetings and dialogue sessions with Heads of Corporate Communication and Public Relations Officers from the various ministries, departments and state governments. In 2009, PCB held four dialogue sessions, i.e. 19 January, 9 June, 8 September and 15 December. Previously, only two dialogue sessions were conducted yearly. The frequency of the meetings were increased to:

- (i) provide opportunities for open discussions on problems faced by officers handling complaints in agencies or PCB; and*
- (ii) share information and experiences on improving complaints management.*

Dalam konteks pelaksanaan, BPA sebagai *lead agency* adalah bertanggungjawab mengkaji proses dan prosedur gerak kerja pengurusan aduan di agensi serta mengemukakan syor-syor penambahbaikan yang wajar. BPA telah menyediakan Sistem Pemantauan Aduan Agensi Awam Bersepadu atau i-SPAAA untuk diguna pakai oleh agensi-agensi bagi meningkatkan tahap keberkesanan pengurusan aduan, terutamanya dalam berteraskan aspek 3R, iaitu pengesanan dan tindak balas (*responding*), rekod (*recording*) dan pelaporan (*reporting*). Selain itu, dalam aspek pembangunan modal insan, pihak INTAN pula dipertanggungjawabkan untuk merangka dan melaksanakan program latihan dan kursus kepada anggota yang terlibat bersesuaian dengan fungsi dan budaya kerja agensi berkenaan.

In terms of implementation, PCB as a lead agency, is responsible for reviewing the processes and procedures within the framework of the agency which received complaints and make recommendations for improvements. PCB has developed an Integrated Public Agency Complaints Management System or i-SPAAA which is to be adopted by the selected agencies to improve the effectiveness of complaints management, especially in terms of 3R, i.e. the detection and response, recording and reporting. In addition, in terms of human resource development, INTAN is responsible for developing and implementing training programmes and courses for the staff involved in accordance with the functions and culture of each agency.



LAWATAN DARI AGENSI LUAR NEGARA VISITS FROM FOREIGN AGENCIES

111

i. Bahagian Kabinet, Kerajaan Republik Rakyat Bangladesh

Seramai enam orang pegawai kanan dari Bahagian Kabinet, Kerajaan Republik Rakyat Bangladesh yang diketuai Setiausaha Kabinetnya, telah mengadakan lawatan rasmi ke BPA pada 21 April 2009. Hasil lawatan tersebut membolehkan kedua-dua pihak berbincang dan bertukar pandangan mengenai sistem pengurusan aduan masing-masing.

ii. Asian Ombudsman Association

BPA adalah anggota Asian Ombudsman Association (AOA), sebuah badan bebas bukan kerajaan dan forum profesional untuk Ombudsman yang ditubuhkan di negara-negara Asia. Lawatan sambil belajar di kalangan ahli-ahli AOA kali ini merupakan salah satu program di bawah projek *Asian Development Bank Regional Technical Assistance (RETA) - Strengthening the Asian Ombudsman Association* yang dilaksanakan oleh AOA. Pihak BPA dipilih sebagai tuan rumah untuk lawatan tersebut pada 6 hingga 12 Disember 2009. Seramai empat orang Ombudsman dari Pakistan dan Sri Lanka telah memfokuskan perbincangan kepada aspek penandaarasan, inovasi dalam pengurusan aduan dan pelaksanaan program-program proaktif.



i. Cabinet Division, Republic of Bangladesh

A total of six senior officials from the Cabinet Division, Government of the People's Republic of Bangladesh led by its Cabinet Secretary made an official visit to PCB on 21 April 2009. The visit enabled both parties to have a two way discussion and exchange of views regarding the complaints management systems in their respective countries.

ii. Asian Ombudsman Association

PCB is a member of the Asian Ombudsman Association (AOA), an independent non-governmental and professional forum for the Ombudsmen in Asian countries. Study visits among members of the AOA is one of the programmes under the Asian Development Bank Regional Technical Assistance (RETA) - Strengthening the Asian Ombudsman Association Project implemented by the AOA. PCB was chosen as the host for a study visit on 6 to 12 December 2009. The discussion of the four Ombudsmen from Pakistan and Sri Lanka focused on the aspects of benchmarking, innovation in complaints management and the implementation of proactive programmes.



“Aduan pelanggan merupakan buku sekolah yang kita pelajari”

"Customer complaints are the school books from which we learn"

Anonymous

Maklumat Pengurusan *Management Information*

**Bahagian Khidmat
Pengurusan**
Management Service Division

Inovasi Teknologi Maklumat
*Information Technology
Innovation*

BPA Bersama Media
PCB with the Media



BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN
MANAGEMENT SERVICES DIVISION

Prestasi Kewangan

BPA telah mendapat peruntukan kewangan belanja mengurus bagi tahun 2009 sebanyak RM19,318,600.00. Sepanjang tahun 2009, BPA telah membelanjakan sebanyak RM14,311,656.92 (98.4%), iaitu bertambah sebanyak RM761,907 (5.5%) berbanding tahun 2008.

Financial Performance

In 2009, PCB was allocated an operating expenditure of RM19,318,600.00. Of this amount, PCB was able to spend RM14,311,656.92 (98.4%) in 2009, which was an increase of RM761,907 (5.5%) compared to 2008.

Prestasi Perbelanjaan Peruntukan Belanja Mengurus Tahun 2009
Performance of Operating Expenditure in 2009



Pengurusan dan Pembangunan Modal Insan

Aset yang paling berharga bagi sesebuah organisasi adalah warganya. Tenaga kerja yang produktif, berpengetahuan, berkebolehan dan lebih berdaya saing diperlukan bagi memastikan BPA terus kekal relevan dalam memberikan perkhidmatan yang boleh dipercayai, menepati masa dan profesional. Dengan itu, BPA sentiasa berusaha membangunkan modal insan yang berilmu, berkeyakinan, berwibawa, berintegriti, berdisiplin, dinamik, inovatif, kreatif dan cekal. Bersesuaian dengan cabaran semasa, pihak pengurusan jabatan yakin bahawa perancangan dan pembangunan modal insan yang sistematik dan teratur akan memantapkan guna tenaga yang terlatih ke arah menentukan hala tuju jabatan pada masa hadapan. Oleh yang demikian pihak pengurusan sentiasa mengambil berat mengenai perancangan, pengurusan dan pembangunan sumber manusia di BPA.

Perjawatan

Perjawatan di BPA pada tahun 2009 adalah berjumlah 249 perjawatan berdasarkan Waran Perjawatan Bilangan A 23 bertarikh 16 Mac 2008. Perjawatan ini adalah meliputi perjawatan di Ibu Pejabat dan sepuluh pejabat negeri, iaitu di Pulau Pinang/Kedah/Perlis, Perak, Selangor, Kuala Lumpur, Melaka/Negeri Sembilan, Johor, Pahang, Terengganu/Kelantan, Sarawak dan Sabah.

Human Capital Management and Development

The most valuable asset of an organisation is its people. A productive, knowledgeable, capable and competitive work force is needed to ensure that PCB continues to remain relevant in providing reliable, timely and professional services. Therefore, PCB continuously strives to develop its human capital that is knowledgeable, confident, competent, high integrity, disciplined, dynamic, innovative, creative and determined. In accordance with current challenges, the management of PCB is confident that the planning and development of human capital will create a systematic and well-trained labour force which will determine its future direction. Thus, the management always give great emphasis in planning, developing and managing the human capital in PCB.

Establishment

Based on the Establishment Warrant No. A 23 dated March 16, 2008, PCB has a total of 249 posts. This includes staffing at the Headquarters and ten state offices in Penang/Kedah/Perlis, Perak, Selangor, Kuala Lumpur, Melaka/Negeri Sembilan, Johor, Pahang, Terengganu/Kelantan, Sarawak and Sabah.

116 | KHIDMAT PENGURUSAN MANAGEMENT SERVICES

Majlis Bersama Jabatan

BPA telah menubuhkan Majlis Bersama Jabatan (MBJ) mengikut Pekeliling Perkhidmatan Bil. 2 Tahun 1992, Surat Pekeliling Perkhidmatan Bil. 3 Tahun 2002 dan Arahan Pentadbiran Pejabat Ketua Pengarah BPA Bil. 3 Tahun 2008. Sepanjang tahun 2009, BPA telah mengadakan 4 kali mesyuarat MBJ yang dipengerusikan oleh Ketua Pengarah BPA, iaitu pada 2 Mac, 25 Jun, 9 September dan 9 Disember 2009, untuk membincang dan menyelesaikan bersama pelbagai isu yang ada hubung kait dengan perjalanan organisasi.



Department Joint Council

PCB has established a Department Joint Council (MBJ) based on Service Circular No. 2 of 1992, Service Circular Letter No. 3 of 2002 and Administrative Instruction from the Office of the Director-General of PCB No. 3 of 2008. In 2009, PCB conducted four meetings which were chaired by the Director-General of the PCB, i.e. on 2 March, 25 June, 9 September and 9 December 2009, to discuss and resolve issues pertaining to the administration of the organisation.





Pembangunan Modal Insan

Falsafah “*Pembelajaran Sepanjang Hayat*” menjadi inspirasi kepada BPA dalam merencanakan pelan pembangunan latihan kepada warganya. Pembelajaran mempunyai kaitan dengan pencarian dan penggunaan ilmu pengetahuan bagi menjayakan segala usaha dalam kehidupan termasuklah menempa kejayaan bagi sesebuah organisasi. Tuntutan mencari ilmu dan usaha pembelajaran secara istiqamah, konsisten dan tekun sememangnya dituntut oleh segenap lapisan masyarakat sama ada dari aspek budaya mahupun ajaran agama.

Bagi memastikan BPA kekal relevan, mampu menghasilkan nilai tambah dan sentiasa memberikan kelainan, maka penguasaan ilmu adalah jaminan yang paling diperlukan. Melalui penguasaan ilmu dalam bidang-bidang yang berkaitan dengan teras utama, BPA akan sentiasa bersedia dan mampu untuk menangani cabaran dan harapan yang disandarkan oleh pelanggan dan stakeholders.

Human Capital Development

The philosophy of “Lifelong Learning” inspired PCB to formulate a training development plan for its staff. Learning is associated with seeking and applying knowledge to achieve success in life and organisational success. The need to learn and seek knowledge persistently, consistently and diligently is considered important for all people whether from the cultural or religious viewpoints.

To ensure that PCB remains relevant, value-add and makes a difference, attaining a mastery of knowledge is crucial. Through the acquisition of knowledge related to its core business, PCB is ready to face the challenges and expectations of its customers and stakeholders.

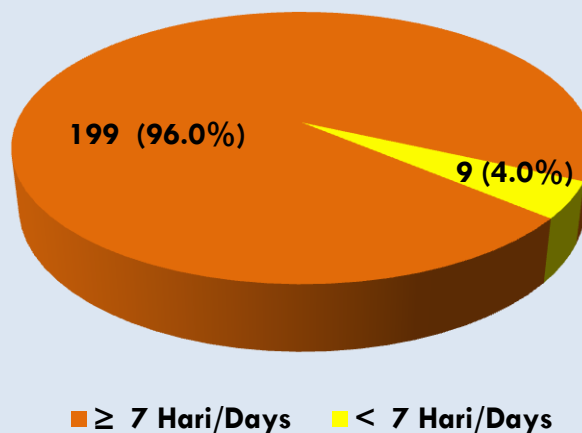
Dasar Latihan

Pekeliling Perkhidmatan Bil. 6 Tahun 2005 telah menetapkan di mana setiap anggota perkhidmatan awam perlu melengkapkan diri dengan pengetahuan, kemahiran dan sikap yang bersesuaian melalui program pembangunan sumber manusia yang terancang berteraskan pembelajaran berterusan dan pembangunan kompetensi organisasi di semua peringkat. Oleh itu, semua anggota perkhidmatan awam adalah dikehendaki mengikuti kursus sekurang-kurangnya tujuh hari setahun. Pada tahun 2009, seramai 199 (96.0%) warga BPA telah mencapai kehadiran kursus tujuh hari atau lebih.

Training Policy

The Service Circular No. 6 of 2005 stipulated that each civil servant must equip themselves with the appropriate knowledge, skills and attitude through planned human resource development programmes based on organisational competency development and continuous learning at all levels. Therefore, all civil servants are required to attend at least seven days of training a year. In 2009, a total of 199 (96.0%) PCB personnel attended training of seven days or more.

Pencapaian Kehadiran Kursus Warga BPA Bagi Tahun 2009
Achievement in Attendance of Training for PCB Personnel in Year 2009



Kursus-kursus Yang Dihadiri Warga BPA Dalam Tahun 2009

Courses Attended by PCB Personnel in 2009

Kursus Pemupukan
Budaya Kerja
Cemerlang

Penganjuran kursus ini adalah memfokuskan kepada warga kerja di peringkat Kumpulan Sokongan II, iaitu di kalangan Pembantu Am Pejabat, Jurutaip dan Pemandu Kenderaan. Kursus ini telah diadakan di Hotel Empress, Sepang dengan penglibatan seramai 27 orang warga kerja dari seluruh pejabat negeri dan Ibu Pejabat BPA. Melalui kursus ini, peserta didedahkan dengan perkara-perkara berikut:

- Memahami prinsip dan asas kepada kecemerlangan diri dalam kehidupan dan pekerjaan;
- Mengamalkan sikap dan cara kerja positif;
- Mempunyai semangat bekerja secara berpasukan;
- Menambah baik keberkesanan organisasi dalam proses pelaksanaan ke arah kecemerlangan; dan
- Menyedari kepentingan perkhidmatan dan kerja yang lebih cemerlang demi kejayaan individu dan organisasi.

*Nurturing Excellent
Working Culture Course*

The focus of the course was employees at the Support Group II, namely the General Office Assistant, Typists and Drivers. The course was held at the Empress Hotel, Sepang with the participation of 27 staff from all state offices and PCB Headquarters. Through this course, participants were exposed to the following matters:

- *Understanding the principles and foundation of excellence in life and work;*
- *Adopting a positive attitude and way of working;*
- *Possessing team spirit;*
- *Improving organisational effectiveness in the implementation process to achieve excellence; and*
- *Recognising the importance of service and work excellence for individual and organisational success.*





Kursus-kursus Yang Dihadiri Warga BPA Dalam Tahun 2009

Courses Attended by PCB Personnel in 2009

Kursus Pengurusan Stress dan Penyelesaian Konflik

Kursus ini telah dijalankan di Bilik Serbaguna 2, Blok B1, Kompleks JPM pada 11 hingga 12 Mei 2009. Tenaga penceramah bagi kursus ini terdiri daripada syarikat HPI Consultants Sdn. Bhd. yang berpengalaman dalam memberi khidmat perundingan kepada jabatan kerajaan. Seramai 35 orang pelbagai peringkat warga kerja BPA telah menghadiri kursus ini. Tumpuan utama kursus tersebut adalah menambahkan pengetahuan peserta untuk mengurus tekanan (stress) dengan berkesan melalui pemantapan nilai-nilai kepimpinan diri; meningkatkan kemahiran peserta untuk mengesan, mengawal dan mengatasi tekanan serta meningkatkan motivasi kerja; mewujudkan persekitaran yang lebih positif di tempat kerja dan mengatasi tekanan dalam perhubungan dengan rakan sekerja melalui kemahiran komunikasi yang tinggi dan memantapkan kualiti kepimpinan diri serta kemahiran memimpin pasukan.

Stress Management and Conflict Resolution Course

This course was held in the Multipurpose Room 2, Block B1, PMD Complex from 11 to 12 May 2009. Speakers for this course were from HPI Consultants Sdn. Bhd., a company experienced in providing consultancy services to government departments. A total of 35 participants consisting of staff at all levels of PCB, including state officers participated in this course. The main focus of the course was on enhancing participants' knowledge in managing stress more effectively by strengthening personal leadership values; enhancing participants' skills in detecting, controlling and overcoming internal pressure and increasing the motivation of work; creating a positive work environment and overcoming stress of relationships with colleagues through good communication skills and enhancing personal leadership qualities as well as team leadership skills.

Kursus-kursus Yang Dihadiri Warga BPA Dalam Tahun 2009

Courses Attended by PCB Personnel in 2009

Bengkel Pengurusan
Aduan Melibatkan
Pihak Berkuasa
Tempatan

Bengkel ini telah diadakan pada 3 hingga 5 Mei 2009 di Hotel Empress, Sepang. Penganjuran bengkel ini telah mendapat kerjasama daripada Institut Latihan Pihak Berkuasa Tempatan (ILPBT) Negeri Selangor, Majlis Perbandaran Kajang dan Majlis Perbandaran Subang Jaya. Seramai 31 orang peserta daripada seluruh pejabat negeri BPA termasuk Ibu Pejabat telah mengikuti bengkel ini. Antara objektif utama bengkel ini adalah untuk memberi pemahaman sepenuhnya kepada peserta mengenai fungsi Pihak Berkuasa Tempatan (PBT); penambahbaikan dalam menyelesaikan pengurusan aduan yang melibatkan PBT serta mewujudkan resolusi dan cadangan penambahbaikan sistem atau tatacara pengurusan aduan melibatkan PBT.

*Complaints Management
Workshop Involving
Local Authorities*

The workshop was held on 3 to 5 May 2009 at Hotel Empress, Sepang. The workshop was organised in collaboration with the Selangor State Local Authority Training Institute (ILPBT), Kajang Municipal Council and Subang Jaya Municipal Council. A total of 31 participants from all PCB state offices and the Headquarters attended the workshop. Among the main objectives of the workshop were to provide the participants a complete understanding regarding the functions of Local Authorities; to improve complaints resolution involving Local Authorities as well as to propose resolutions and suggestions for improving complaints management systems or procedures involving Local Authorities.

Kursus-kursus Yang Dihadiri Warga BPA Dalam Tahun 2009

Courses Attended by PCB Personnel in 2009

Kursus Pemandu
Cemerlang

Kursus ini diadakan bersempena dengan *Management Retreat* BPA yang telah diadakan di Hotel Emperor, Melaka pada 13 hingga 15 November 2009. Seramai 12 orang pemandu dari semua pejabat negeri termasuk pemandu dari Ibu Pejabat telah mengikuti kursus ini. Kursus ini turut mendapat kerjasama daripada Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ) Negeri Melaka dan Jabatan Keselamatan Jalan Raya (JKJR) Negeri Melaka yang telah menyediakan tenaga penceramah selain membuat sesi amali untuk meningkatkan pengetahuan dan kemahiran memandu peserta.

Excellent Driver Course

This course was held in conjunction with PCB Management Retreat at the Emperor Hotel, Melaka from 13 to 15 November 2009. A total of 12 drivers from all state offices and the Headquarters attended the course. This course was organised with the cooperation of the Melaka State Road Transport Department and the Department of Road Safety (JKJR) Melaka which provided the resource persons and conducted practical sessions to enhance the driving skills and knowledge of the participants.

Kursus-kursus Yang Dihadiri Warga BPA Dalam Tahun 2009
Courses Attended by PCB Personnel in 2009

**Kursus Akauntabiliti
Pengurusan Kewangan**

Kursus ini telah diadakan pada 6 hingga 8 Ogos 2009 di Everly Resort Hotel, Tanjung Kling, Melaka. Penyertaan bagi kursus ini adalah pada peringkat Pengurusan dan Profesional, khususnya yang menjalankan kerja-kerja pengurusan kewangan di pejabat. Kursus yang dihadiri oleh 24 orang pegawai BPA, termasuk sepuluh orang Pengarah Negeri, telah dikendalikan oleh tenaga pengajar daripada Jabatan Akauntan Negeri, Cawangan Negeri Melaka dan Institut Perakaunan Negara (IPN). Objektif kepada kursus ini adalah:

- Memahami dengan jelas tentang konsep akauntabiliti dan legaliti dalam pengurusan kewangan;
- Mendapat pendedahan dan pandangan secara jelas tentang tatacara dan amalan terbaik pengurusan kewangan di dalam sesebuah organisasi; dan
- Memahami dan cuba mengatasi isu dan masalah pengurusan kewangan semasa.

*Finance Management
Accountability Course*

The course was held from 6 to 8 August 2009 at Everly Resort Hotel, Tanjung Kling, Melaka. Participants of this course were officers from the Management and Professional group, particularly those who were directly involved in financial management of the office. The course was attended by 24 officers, including ten State Directors. The course was conducted by resource persons from the Accountant General's Office, Melaka State Branch and the National Accounting Institute (IPN). The objectives of this course were:

- *Understanding the concepts of accountability and legality in financial management;*
- *Gaining wider exposure on procedures and best practices in organisational financial management; and*
- *Understanding and overcoming current issues and problems in financial management.*



Inovasi Teknologi Maklumat

Kepesatan pembangunan teknologi maklumat telah turut menyumbang kepada peningkatan keberkesanan pengurusan aduan awam amnya dan BPA khususnya. Atas kesedaran itu, BPA telah membangunkan Sistem Pemantauan Aduan Agensi Awam Bersepadu (i-SPAAA). Matlamat utamanya ialah untuk membantu agensi-agensi awam yang belum memiliki sistem pengurusan aduan secara *online*.

Selaras dengan itu, BPA telah mengadakan program latihan kepada wakil-wakil kementerian dan agensi-agensi serta Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kedah dan Kerajaan Negeri Perak dalam memberi kefahaman dan penggunaan i-SPAAA secara holistik. Dalam tahun 2009, sebanyak 18 taklimat dan 16 latihan yang membabitkan seramai 733 penjawat awam daripada pelbagai peringkat. Di samping itu, BPA juga mengadakan latihan khusus untuk para anggota yang baru. Sebanyak tujuh latihan diadakan yang disertai 56 anggota.



Information Technology Innovation

Rapid advancements in the innovation of information technology also contributed towards enhancing the effectiveness in the management of public complaints in general and PCB in particular. Recognising this development, PCB developed the Integrated Public Agency Complaints Monitoring System (i-SPAAA). The main purpose is to assist those public agencies which do not have their own online complaints management system.

In this regard, PCB conducted training programmes for representatives of ministries and their agencies as well as the Office of the Kedah State Secretary and the Office of the Perak State Secretary which focused on the holistic understanding and utilisation of i-SPAAA. In 2009, a total of 18 briefing sessions and 16 training programmes were conducted, involving a total of 733 civil servants from the various levels. In addition, PCB also conducted training programmes for new officers and staff. A total of seven training sessions were conducted involving 56 personnel.

124 | KHIDMAT PENGURUSAN MANAGEMENT SERVICES

Penambahbaikan Laman Web

Dalam pengurusan aduan awam secara berkesan, aspek komunikasi dengan pelanggan juga merupakan perkara penting yang perlu diberi perhatian yang sewajarnya. Dalam konteks ini, untuk mempertingkatkan dan memperluaskan penyampaian maklumat kepada rakyat, ruangan-ruangan baru seperti “Maklum Balas Media”, “Penyampaian Perkhidmatan Awam” dan “Kejayaan Penyelesaian Kes” telah diwujudkan dalam laman web BPA. Ruangan “Maklum Balas Media” adalah untuk muat naik jawapan daripada agensi-agensi kerajaan terhadap aduan atau isu yang dibangkitkan dalam media. Ruangan “Penyampaian Perkhidmatan Awam” adalah untuk artikel khas oleh Ketua Jabatan yang diterbitkan dalam media mengenai penyampaian perkhidmatan awam. Manakala ruangan “Kejayaan Penyelesaian Kes” mengetengahkan kejayaan dan penyelesaian kes-kes aduan yang dikendalikan oleh BPA untuk tatapan umum dan dikongsi dengan pelbagai pihak, termasuk rakyat jelata.



Improvement of Website

To manage public complaints effectively, communication is an important aspect that must be given due attention. In this context, to expand and enhance the dissemination of information to the public, BPA has included several new features in its website, namely “Feedback to Media”, “Public Service Delivery” and “Success Story”. To ensure wider coverage, all responses by government agencies on complaints and issues raised in the media are uploaded in the “Feedback to Media” section. Special articles written by Heads of Departments published in the media are uploaded in the section on “Public Service Delivery”. Meanwhile the “Success Story” section highlights numerous examples of complaints that were successfully resolved by PCB to be shared with the various parties and the public.



BPA Bersama Media

Sepanjang tahun 2009, BPA telah menjalankan pelbagai aktiviti promosi yang bertujuan untuk menghebahkan peranannya kepada orang ramai. Ketua Pengarah BPA telah bersiaran sebanyak dua kali dalam media elektronik, iaitu dalam rancangan “Selamat Pagi Malaysia” di siaran RTM1 dan wawancara bersama Radio 24 BERNAMA.

BPA juga menggunakan media cetak untuk tujuan promosi. Dalam hal ini artikel berkaitan BPA telah disiarkan sebanyak dua kali, masing-masing di akhbar Utusan Malaysia dan *The Star*.

PCB with the Media

During the year 2009, PCB undertook several promotional activities to publicise its role to the public. The Director-General of PCB went on air twice in the electronic media through the “Selamat Pagi Malaysia” programme on RTM1 and the interview session with Radio 24 BERNAMA.

PCB also made use of the printed media for promotional purposes. In this regard, PCB has published two articles in Utusan Malaysia and The Star newspaper respectively.



“Kemajuan tidak dapat dicapai tanpa perubahan. Maka, mereka yang tidak dapat mengubah minda sendiri tidak akan dapat membuat apa-apa perubahan”

“Progress is impossible without change. Therefore those who cannot change their minds cannot change anything”

George Bernard Shaw

A photograph of a row of white classical columns, likely part of a government or institutional building. The columns are in the foreground, and a multi-story building with windows is visible in the background. The image has a light blue tint.

BPA dari Jendela Akhbar ***PCB in the News***

Imbasan *Retrospective*

Perhimpunan Bulanan
Monthly Assembly

Lawatan
Visits

Peristiwa Penting
Key Events

PUSPANITA Cawangan Kecil BPA
PUSPANITA PCB Sub-Branch

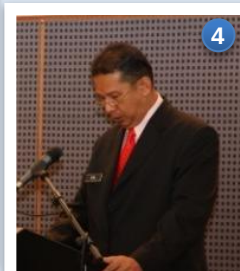
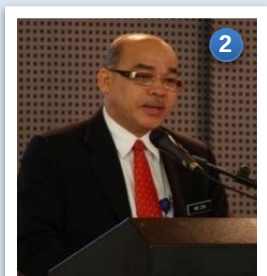
Kelab Sukan dan Kebajikan BPA
PCB Sports and Welfare Club

Statistik
Statistics

Maklumat Pejabat BPA
Information on PCB Offices



“Amanat Tahun Baru dan Penjenamaan Semula BPA” (14 Januari dan 3 Februari)
“New Year’s Message and Rebranding of PCB” (14 January and 3 February)



2 “Modal Insan Kunci Kecemerlangan Organisasi” (3 Mac)
“Human Capital is the Key to Organisational Success” (3 March)

3 “Pencarian Tanda Aras Kepimpinan” (1 April)
“Seeking the Leadership Benchmark” (1 April)

4 “Perkhidmatan Melangkaui Kebiasaan” (5 Mei)
“Service Beyond the Ordinary” (5 May)

5 “Paradigma Reformasi Sektor Awam” (2 Jun)
“The Paradigms of Public Sector Reform” (2 June)

6 “Muhasabah Diri Anggota Perkhidmatan Awam” (1 Julai)
“Self-Reflection of Civil Servant” (1 July)

7 “Balada Seorang Pesara” (5 Ogos)
“Ballad of a Pensioner” (5 August)

8 “Islam dan Perubahan Sikap” (2 September)
“Islam and Behavioural Change” (2 September)

9 “1Malaysia: Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan - Perspektif
BPA Johor” (10 Oktober)
“1 Malaysia: People First, Performance Now - PCB Johor’s Perspective”
(10 October)

10 “Tempat Kerja Bebas Dadah” (4 November)
“Drug-Free Workplace” (4 November)

11 “Program Bicara 45: Pelanggan Yang Agresif? Layani Mereka Secara
Efisien” (2 Disember)
“Discussion 45 Programme: Aggressive Customers? Handle Them
Efficiently” (2 December)



LAWATAN DELEGASI ANTARABANGSA/TEMPATAN
VISITS FROM INTERNATIONAL/LOCAL DELEGATIONS

1. 20 April - Lawatan dari Delegasi Bangladesh
20 April - Visit from Bangladesh Delegation
2. 26 April - Lawatan Kerja Tan Sri Dr. Koh Tsu Koon dan Dato' T. Murugiah Ke BPA
26 April - Tan Sri Dr. Koh Tsu Koon's Working Visit to PCB
3. 5 Mei - Lawatan dari SYABAS
5 May - Visit from SYABAS
4. 26 Mei - Lawatan dari PTPTN
26 May - Visit from PTPTN
5. 15 Oktober - Lawatan dari Bank Negara Malaysia
15 October - Visit from Bank Negara Malaysia
6. 7 Disember - Lawatan dari Asian Ombudsman Association
7 December - Visit from Asian Ombudsman Association



132 PERISTIWA PENTING KEY EVENTS

BERSAMA MEDIA WITH MEDIA



1. 24 April - Ketua Pengarah BPA bersama wartawan dari Utusan Malaysia
24 April – Director-General of PCB with reporter from Utusan Malaysia
2. 22 Mei - Temuramah bersama RTM Negeri Sarawak sempena Program KABB di Sibul, Sarawak
22 May - Interview with RTM Sarawak in conjunction with IMCC Programme in Sibul, Sarawak
3. 17 Jun - Rakaman NTV7 di Melaka diwakili oleh Pengarah BPA Melaka
17 June – Director of PCB Melaka recording an interview with NTV7 in Melaka
4. 19 Jun - Wawancara di RTM, rancangan Selamat Pagi Malaysia
19 June - Interview with RTM's Selamat Pagi Malaysia programme
5. 25 Jun - Wawancara secara langsung bersama Radio BERNAMA
25 June – Live Interview with BERNAMA radio station
6. 6 Ogos - Temuramah bersama Akhbar The Star
6 August - Interview with The Star Newspaper

PROGRAM & KURSUS
PROGRAMMES & COURSES

1. 11-12 Mei - Kursus Pengurusan Stres dan Penyelesaian Konflik
11-12 May - Stress Management and Conflict Solution Course
2. 15 Julai - Taklimat "One Number Call Centre" oleh Telekom Malaysia™
15 July - Briefing on "One Number Call Centre" by Telekom Malaysia™
3. 8 Oktober - Seminar Kewangan
8 October - Financial Seminar
4. 11 Oktober - Taklimat i-SPAAA Kepada Pegawai Perhubungan Awam Kementerian /Jabatan
11 October - i-SPAAA Briefing to Public Relations Officers of Ministries and Agencies
5. 13-15 November - Kajian Semula Pengurusan di Melaka
13-15 November - Management Retreat in Melaka
6. 13-15 November - Kursus Pemandu Cemerlang
13-15 November - Excellent Driver Course
7. 17-18 Disember - Program Transformasi Kerajaan di Sunway Convention Centre
17-18 December - Government Transformation Programme at Sunway Convention Centre



134 | PERISTIWA PENTING KEY EVENTS

SEMINAR PENGURUSAN ADUAN AWAM PUBLIC COMPLAINTS MANAGEMENT SEMINAR



5 dan 6 Oktober - Seminar Pengurusan Aduan Awam di PICC
5 and 6 October - Public Complaints Management Seminar at PICC

PELANCARAN KE ARAH PENSIJILAN ISO
LAUNCHING OF TOWARD MS ISO CERTIFICATION



7 Oktober - Pelancaran Kempen Ke Arah Pensijilan MS ISO 9001:2008
7 October - Launching of Campaign on Towards MS ISO 9001:2008 Certification

136 | PERISTIWA PENTING KEY EVENTS

AKTIVITI ACTIVITIES



Sambutan Hari Wilayah



1. 1 Februari - Sambutan Hari Wilayah
1 February - Federal Territory Day Celebration
2. 27 Mac - Gotong-royong di Taman Tangkak Jaya, Johor
27 March - Community Service at Taman Tangkak Jaya, Johor
3. 2 Mei - Perhimpunan Hari Pekerja Kebangsaan
2 May - National Labour Day Assembly
4. 26-27 Mei - Konvensyen Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja
26-27 May - Quality Control Circle Convention
5. 8 September - Majlis Perjumpaan Ketua Pengarah BPA Bersama Ketua Komunikasi Korporat dan Pegawai Perhubungan Awam, Kementerian dan Jabatan
8 September - Director-General of PCB Meeting with Heads of Corporate Communication and Public Relations Officers of Ministries and Departments

PUSPANITA CAWANGAN KECIL BPA *PUSPANITA PCB SUB-BRANCH*

137



Tarikh Date	Aktiviti Activity
23 Februari 23 February	Menghantar tiga orang peserta ke Program “Early Detection Means Life-A Breast Cancer Awareness” anjuran Hei Tech Padu Berhad. <i>Sent 3 participants to the “Early Detection Means Life – A Breast Cancer Awareness” Programme organised by Hei Tech Padu Berhad.</i>
17-19 Mac 17- 9 March	Menghantar 5 orang peserta ke Kursus Bina Taqwa anjuran JAKIM dan PUSPANITA Kebangsaan. <i>Sent 5 participants to the “Bina Taqwa” Course organised by Islamic Development Department and National PUSPANITA.</i>
26 Mac 26 March	Jualan makanan beku dan buah-buahan semasa Mesyuarat Agung Tahunan PUSPANITA Cawangan Jabatan Perdana Menteri. <i>Fruits and frozen food sale during the Prime Minister’s Department PUSPANITA Annual General Assembly.</i>
Mac-April March-April	Mengendalikan kelas membetulkan bacaan al-Quran/tajwid. <i>Conducted classes on improving the reading of Quran/tajwid.</i>
23-24 April 23-24 April	Hari Jualan Kantin. <i>Canteen Day Sales.</i>
17 April 17 April	Mengambil bahagian dalam Pertandingan Boling antara Cawangan-cawangan Kecil PUSPANITA JPM. <i>Participated in the Prime Minister’s Department PUSPANITA Inter-Branch Bowling Competition.</i>
15 dan 29 Mei 15 and 29 May	Mengendalikan kelas masakan. <i>Conducted cooking class.</i>

Tarikh Date	Aktiviti Activity
25 Jun 25 June	Menghantar 6 orang peserta ke ceramah “Penampilan Imej dan Pembentukan Personaliti” anjuran PUSPANITA Cawangan Kecil Jabatan Perkhidmatan Awam. <i>Sent 6 participants to the talk on “Enhancing Image and Personality Development” organised by PUSPANITA Public Service Department Sub-Branch.</i>
26 Jun 26 June	Lawatan ke kilang membuat kerepek. <i>Visit to a snack manufacturing factory.</i>
Jun/Julai Jun/July	Kutipan derma dari semua ahli PCK BPA untuk disumbangkan kepada Rumah Titian Kasih, Kuala Lumpur yang diselaraskan oleh Unit Kawal Selia FELDA. <i>Collected donation from members of PUSPANITA PCB Sub-Branch for Rumah Titian Kasih, Kuala Lumpur coordinated by Unit Kawal Selia FELDA.</i>
31 Julai 31 July	Menghantar 6 orang peserta ke Ceramah “Agama, Integriti dan Modal Insan” anjuran PUSPANITA Cawangan Kecil Unit Penyelarasan Pelaksanaan. <i>Sent 6 participants to talk on “Religion, Integrity and Human Capital” organised by PUSPANITA Implementation and Coordination Units Sub-Branch.</i>
1 Ogos 1 August	Menganjurkan pertandingan mewarna untuk kanak-kanak dan pertandingan mendandan isteri sempena Hari Keluarga BPA. <i>Organised the Children Colouring Contest and Wife Grooming Contest during PCB Family Day.</i>
18 Ogos 18 August	Menghantar seorang wakil ke “The Women’s Summit 2009”. <i>Sent a participant to The Women’s Summit 2009.</i>
September	Jualan Hari Kantin Hari Raya Aidilfitri <i>Hari Raya Aidilfitri Canteen Day Sales.</i>
Oktober October	Sumbangan cenderahati dan kuih raya kepada semua ahli sempena Hari Raya Aidilfitri <i>Distribution of souvenirs and cookies to members in conjunction with Hari Raya Aidilfitri.</i>
Oktober October	Sumbangan kuih raya untuk jamuan Hari Raya BPA. <i>Contributed cookies for PCB Hari Raya Aidilfitri Celebration.</i>
15 Oktober 15 October	Menghantar 4 orang peserta ke kursus latihan “Ketahanan Diri ke Atas Ancaman di Jalan Raya” anjuran PUSPANITA Cawangan Kecil Jabatan Perkhidmatan Awam. <i>Sent 4 participants to the training course on “Self Defence Against Road Dangers” organised by PUSPANITA Public Service Department Sub-Branch.</i>
12 November 12 November	Menghantar 3 orang peserta ke “Seminar Penglibatan Wanita Dalam Pengimarahen Masjid” anjuran Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (JAKIM). <i>Sent 3 participants to the “Seminar on Women’s Involvement in Enlivening the Mosque” organised by Islamic Development Department.</i>

PUSPANITA CAWANGAN KECIL BPA PUSPANITA PCB SUB-BRANCH

139

Tarikh Date	Aktiviti Activity
13 November 13 November	Menghantar 3 orang wakil ke Taklimat “Penulisan, Penyimpanan dan Pelaksanaan Wasiat” anjuran PUSPANITA MAMPU. <i>Sent 3 participants to the briefing on “Will Writing, Filing and Implementing” organised by PUSPANITA Malaysian Administrative Modernisation and Management Planning Unit (MAMPU) Sub-Branch</i>
17 November 17 November	Menghantar 3 orang wakil ke Majlis Hi-Tea Perpisahan Pengerusi-Pengerusi Cawangan PUSPANITA JPM. <i>Sent 3 representatives to the Farewell High-Tea Ceremony for Chairmen of the Prime Minister’s Department PUSPANITA Sub-Branches.</i>
19 November 19 November	Menghantar 2 orang wakil ke Kursus Gubahan Bunga anjuran Biro Keusahawanan PUSPANITA JPM dengan kerjasama PUSPANITA Cawangan Kecil Jabatan Perangkaan <i>Sent 2 participants to the Flower Arrangement Course organised by the Entrepreneurship Bureau of the PUSPANITA Prime Minister’ Department in collaboration with PUSPANITA Department of Statistics Sub-Branch.</i>
16 Disember 16 December	Majlis Keraian PUSPANITA Cawangan Kecil BPA. <i>PUSPANITA PCB Sub-Branch Celebration.</i>





Pertandingan Futsal Anjuran Jabatan Perdana Menteri
Futsal Competition Organised by Prime Minister's Department



Hari Keluarga BPA di Desa Waterpark
PCB Family Day at Desa Waterpark

KELAB SUKAN DAN KEBAJIKAN BPA
PCB SPORTS AND WELFARE CLUB

141



Lawatan ke Rumah Anak-anak Yatim
Visit to Orphanage



Sambutan Hari Raya Aidil Fitri
Hari Raya Aidilfitri Celebration

Penyelesaian Aduan Dalam Tempoh 15 Hari Mengikut Kementerian Dalam Tahun 2009
Complaints Resolved Within 15 Days by Ministries in 2009

Bil. No.	Kementerian Ministry	Terima Received	Selesai Resolved (%)	Selesai Dalam Tempoh 15 Hari Resolved Within 15 Days (%)
1.	Perdagangan Antarabangsa dan Industri <i>International Trade and Industry</i>	24	24 (100%)	13 (54.2%)
2.	Kewangan <i>Finance</i>	794	772 (97.2%)	299 (38.7%)
3.	Pertanian dan Industri Asas Tani <i>Agriculture and Agro-Based Industry</i>	212	212 (100%)	77 (36.3%)
4.	Pengangkutan <i>Transport</i>	359	337 (93.9%)	120 (35.6%)
5.	Pertahanan <i>Defence</i>	79	79 (100%)	28 (35.4%)
6.	Luar Negeri <i>Foreign Affairs</i>	21	20 (95.2%)	7 (35.0%)
7.	Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat <i>Women, Family and Community Development</i>	271	267 (98.5%)	87 (32.6%)
8.	Penerangan, Komunikasi dan Kebudayaan <i>Information, Communication and Culture</i>	480	479 (99.8%)	156 (32.6%)
9.	Belia dan Sukan <i>Youth and Sports</i>	34	32 (94.1%)	10 (31.3%)
10.	Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan <i>Domestic Trade, Cooperative and Consumerism</i>	312	299 (95.8%)	93 (31.1%)
11.	Dalam Negeri <i>Home Affairs</i>	1,496	1,477 (98.7%)	451 (30.5%)
12.	Sumber Manusia <i>Human Resources</i>	356	355 (99.7%)	105 (29.6%)
13.	Kerja Raya <i>Works</i>	572	552 (96.5%)	157 (28.4%)

Penyelesaian Aduan Dalam Tempoh 15 Hari Mengikut Kementerian Dalam Tahun 2009
Complaints Resolved Within 15 Days by Ministries in 2009

Bil. No.	Kementerian Ministry	Terima Received	Selesai Resolved (%)	Selesai Dalam Tempoh 15 Hari Resolved Within 15 Days (%)
14.	Sumber Asli dan Alam Sekitar <i>Natural Resources and Environment</i>	272	269 (98.9%)	75 (27.9%)
15.	Tenaga, Teknologi Hijau dan Air <i>Energy, Green Technology and Water</i>	345	338 (98.0%)	94 (27.8%)
16.	Jabatan Perdana Menteri <i>Prime Minister's Department</i>	709	704 (99.3%)	189 (26.8%)
17.	Pelajaran <i>Education</i>	556	527 (94.8%)	135 (25.6%)
18.	Kesihatan <i>Health</i>	654	612 (93.6%)	145 (23.7%)
19.	Pengajian Tinggi <i>Higher Education</i>	247	228 (92.3%)	53 (23.2%)
20.	Pelancongan <i>Tourism</i>	22	22 (100%)	5 (22.7%)
21.	Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah <i>Rural and Regional Development</i>	175	173 (98.9%)	32 (18.5%)
22.	Wilayah Persekutuan dan Kesejahteraan Bandar <i>Federal Territories and Urban Wellbeing</i>	553	538 (97.3%)	87 (16.2%)
23.	Perumahan dan Kerajaan Tempatan <i>Housing and Local Government</i>	137	134 (97.8%)	18 (13.4%)
24.	Perusahaan Perladangan dan Komoditi <i>Plantation Industries and Commodities</i>	10	10 (100%)	1 (10.0%)
25.	Sains, Teknologi dan Inovasi <i>Science, Technology and Innovation</i>	4	4 (100%)	0 (0.0%)
Jumlah <i>Total</i>		8,694	8,464 (97.4%)	2,437 (28.8%)

1. Kelewatan atau Tiada Tindakan
Delay or No Action

Bil. No.	Kementerian Ministry	Jumlah Aduan Total Complaints	
		Diterima Received	Kelewatan atau Tiada Tindakan Delay or No Action (%)
1.	Dalam Negeri <i>Home Affairs</i>	1,496	629 (42.0%)
2.	Wilayah Persekutuan dan Kesejahteraan Bandar <i>Federal Territories and Urban Wellbeing</i>	553	226 (40.9%)
3.	Kewangan <i>Finance</i>	794	220 (27.7%)
4.	Kerja Raya <i>Works</i>	572	202 (35.3%)
5.	Jabatan Perdana Menteri <i>Prime Minister's Department</i>	709	192 (27.1%)
6.	Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat <i>Women, Family and Community Development</i>	271	156 (57.6%)
7.	Tenaga, Teknologi Hijau dan Air <i>Energy, Green Technology and Water</i>	345	148 (42.9%)
8.	Pelajaran <i>Education</i>	556	133 (23.9%)
9.	Kesihatan <i>Health</i>	654	128 (19.6%)
10.	Sumber Manusia <i>Human Resources</i>	356	111 (31.2%)
11.	Sumber Asli dan Alam Sekitar <i>Natural Resources and Environment</i>	272	108 (39.7%)
12.	Penerangan, Komunikasi dan Kebudayaan <i>Information, Communication and Culture</i>	480	92 (19.2%)
13.	Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan <i>Domestic Trade, Cooperative and Consumerism</i>	312	86 (27.6%)
14.	Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah <i>Rural and Regional Development</i>	175	64 (36.6%)

1. Kelewatan atau Tiada Tindakan
Delay or No Action

Bil. No.	Kementerian Ministry	Jumlah Aduan Total Complaints	
		Diteima Received	Kelewatan atau Tiada Tindakan Delay or No Action (%)
15.	Pertanian dan Industri Asas Tani <i>Agriculture and Agro-Based Industry</i>	212	60 (28.3%)
16.	Perumahan dan Kerajaan Tempatan <i>Housing and Local Government</i>	137	59 (43.1%)
17.	Pengangkutan <i>Transport</i>	359	50 (13.9%)
18.	Pengajian Tinggi <i>Higher Education</i>	247	42 (17.0%)
19.	Pertahanan <i>Defence</i>	79	19 (24.1%)
20.	Belia dan Sukan <i>Youth and Sports</i>	34	15 (44.1%)
21.	Perdagangan Antarabangsa dan Industri <i>International Trade and Industry</i>	24	10 (41.7%)
22.	Luar Negeri <i>Foreign Affairs</i>	21	8 (38.1%)
23.	Pelancongan <i>Tourism</i>	22	2 (9.1%)
24.	Sains, Teknologi dan Inovasi <i>Science, Technology and Innovation</i>	4	1 (25.0%)
25.	Perusahaan Perladangan dan Komoditi <i>Plantation Industries and Commodities</i>	10	1 (10.0%)
Jumlah Total		8,694	2,762 (31.8%)

2. Tindakan Tidak Adil *Unfair Action*

Bil. No.	Kementerian Ministry	Jumlah Aduan Total Complaints	
		Diterima Received	Tindakan Tidak Adil Unfair Action (%)
1.	Kewangan <i>Finance</i>	794	365 (46.0%)
2.	Jabatan Perdana Menteri <i>Prime Minister's Department</i>	709	182 (25.7%)
3.	Dalam Negeri <i>Home Affairs</i>	1,496	172 (11.5%)
4.	Sumber Manusia <i>Human Resources</i>	356	139 (39.0%)
5.	Pelajaran <i>Education</i>	556	126 (22.7%)
6.	Penerangan, Komunikasi dan Kebudayaan <i>Information, Communication and Culture</i>	480	118 (24.6%)
7.	Pengangkutan <i>Transport</i>	359	111 (30.9%)
8.	Kesihatan <i>Health</i>	654	104 (15.9%)
9.	Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan <i>Domestic Trade, Cooperative and Consumerism</i>	312	71 (22.8%)
10.	Pengajian Tinggi <i>Higher Education</i>	247	49 (19.8%)
11.	Tenaga, Teknologi Hijau dan Air <i>Energy, Green Technology and Water</i>	345	40 (11.6%)
12.	Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah <i>Rural and Regional Development</i>	175	39 (22.3%)
13.	Pertanian dan Industri Asas Tani <i>Agriculture and Agro-Based Industry</i>	212	36 (17.0%)
14.	Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat <i>Women, Family and Community Development</i>	271	35 (12.9%)

2. Tindakan Tidak Adil
Unfair Action

Bil. No.	Kementerian Ministry	Jumlah Aduan Total Complaints	
		Diterima Received	Tindakan Tidak Adil Unfair Action (%)
15.	Pertahanan Defence	79	29 (36.7%)
16.	Perumahan dan Kerajaan Tempatan Housing and Local Government	137	28 (20.4%)
17.	Wilayah Persekutuan dan Kesejahteraan Bandar Federal Territories and Urban Wellbeing	553	27 (4.9%)
18.	Kerja Raya Works	572	27 (4.7%)
19.	Sumber Asli dan Alam Sekitar Natural Resources and Environment	272	14 (5.1%)
20.	Luar Negeri Foreign Affairs	21	7 (33.3%)
21.	Belia dan Sukan Youth and Sports	34	7 (20.6%)
22.	Perusahaan Perladangan dan Komoditi Plantation Industries and Commodities	10	4 (40.0%)
23.	Pelancongan Tourism	22	4 (18.2%)
24.	Perdagangan Antarabangsa dan Industri International Trade and Industry	24	3 (12.5%)
25.	Sains, Teknologi dan Inovasi Science, Technology and Innovation	4	2 (50.0%)
Jumlah Total		8,694	1,739 (20.0%)

3. Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter dan Telefon
Unsatisfactory Service Quality Including Counter and Telephone

Bil. No.	Kementerian Ministry	Jumlah Aduan Total Complaints	
		Diterima Received	Kualiti Perkhidmatan Kurang Memuaskan Unsatisfactory Service Quality (%)
1.	Kesihatan <i>Health</i>	654	217 (33.2%)
2.	Dalam Negeri <i>Home Affairs</i>	1,496	184 (12.3%)
3.	Penerangan, Komunikasi dan Kebudayaan <i>Information, Communication and Culture</i>	480	183 (38.1%)
4.	Jabatan Perdana Menteri <i>Prime Minister's Department</i>	709	153 (21.6%)
5.	Pelajaran <i>Education</i>	556	129 (23.2%)
6.	Kerja Raya <i>Works</i>	572	109 (19.1%)
7.	Pengajian Tinggi <i>Higher Education</i>	247	102 (41.3%)
8.	Kewangan <i>Finance</i>	794	78 (9.8%)
9.	Wilayah Persekutuan dan Kesejahteraan Bandar <i>Federal Territories and Urban Wellbeing</i>	553	76 (13.7%)
10.	Tenaga, Teknologi Hijau dan Air <i>Energy, Water and Communication</i>	345	74 (21.4%)
11.	Pengangkutan <i>Transport</i>	359	69 (19.2%)
12.	Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan <i>Domestic Trade, Cooperative and Consumerism</i>	312	43 (13.8%)
13.	Pertanian dan Industri Asas Tani <i>Agriculture and Agro-Based Industry</i>	212	38 (17.9%)
14.	Sumber Asli dan Alam Sekitar <i>Natural Resources and Environment</i>	272	35 (12.9%)

3. Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter dan Telefon
Unsatisfactory Service Quality Including Counter and Telephone

Bil. No.	Kementerian Ministry	Jumlah Aduan Total Complaints	
		Diterima Received	Kualiti Perkhidmatan Kurang Memuaskan Unsatisfactory Service Quality (%)
15.	Sumber Manusia Human Resources	356	31 (8.7%)
16.	Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat Women, Family and Community Development	271	23 (8.5%)
17.	Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah Rural and Regional Development	175	19 (10.9%)
18.	Perumahan dan Kerajaan Tempatan Housing and Local Government	137	14 (10.2%)
19.	Pelancongan Tourism	22	8 (36.4%)
20.	Perdagangan Antarabangsa dan Industri International Trade and Industries	24	6 (25.0%)
21.	Pertahanan Defence	79	5 (6.3%)
22.	Perusahaan Perladangan dan Komoditi Plantation Industries and Commodities	10	4 (40.0%)
23.	Belia dan Sukan Youth and Sports	34	3 (8.8%)
24.	Luar Negeri Foreign Affairs	21	2 (9.5%)
25.	Sains, Teknologi dan Inovasi Science, Technology and Innovation	4	1 (25.0%)
Jumlah Total		8,694	1,606 (18.5%)

150 | STATISTIK *STATISTICS*

4. Kegagalan Penguatkuasaan *Failure of Enforcement*

Bil. No.	Kementerian <i>Ministry</i>	Jumlah Aduan <i>Total Complaints</i>	
		Diterima <i>Received</i>	Kegagalan Penguatkuasaan <i>Failure of Enforcement</i> (%)
1.	Dalam Negeri <i>Home Affairs</i>	1,496	233 (15.6%)
2.	Wilayah Persekutuan dan Kesejahteraan Bandar <i>Federal Territories and Urban Wellbeing</i>	553	109 (19.7%)
3.	Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan <i>Domestic Trade, Cooperative and Consumerism</i>	312	70 (22.4%)
4.	Pengangkutan <i>Transport</i>	359	62 (17.3%)
5.	Sumber Asli dan Alam Sekitar <i>Natural Resources and Environment</i>	272	47 (17.3%)
6.	Jabatan Perdana Menteri <i>Prime Minister's Department</i>	709	32 (4.5%)
7.	Kerja Raya <i>Works</i>	572	30 (5.2%)
8.	Kewangan <i>Finance</i>	794	27 (3.4%)
9.	Kesihatan <i>Health</i>	654	26 (4.0%)
10.	Pertanian dan Industri Asas Tani <i>Agriculture and Agro-Based Industry</i>	212	22 (10.4%)
11.	Penerangan, Komunikasi dan Kebudayaan <i>Information, Communication and Culture</i>	480	21 (4.4%)
12.	Sumber Manusia <i>Human Resources</i>	356	16 (4.5%)
13.	Perumahan dan Kerajaan Tempatan <i>Housing and Local Government</i>	137	16 (11.7%)
14.	Tenaga, Teknologi Hijau dan Air <i>Energy, Green Technology and Water</i>	345	9 (2.6%)

4. Kegagalan Penguatkuasaan
Failure of Enforcement

Bil. No.	Kementerian <i>Ministry</i>	Jumlah Aduan <i>Total Complaints</i>	
		Diterima <i>Received</i>	Kegagalan Penguatkuasaan <i>Failure of Enforcement</i> (%)
15.	Pelajaran <i>Education</i>	556	9 (1.6%)
16.	Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat <i>Women, Family and Community Development</i>	271	6 (2.2%)
17.	Pelancongan <i>Tourism</i>	22	4 (18.2%)
18.	Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah <i>Rural and Regional Development</i>	175	2 (1.1%)
19.	Perusahaan Perladangan dan Komoditi <i>Plantation Industries and Commodities</i>	10	1 (10.0%)
20.	Belia dan Sukan <i>Youth and Sports</i>	34	1 (2.9%)
21.	Pertahanan <i>Defence</i>	79	1 (1.3%)
22.	Pengajian Tinggi <i>Higher Education</i>	247	1 (0.4%)
23.	Perdagangan Antarabangsa dan Industri <i>International Trade and Industries</i>	24	0 (0.0%)
24.	Luar Negeri <i>Foreign Affairs</i>	21	0 (0.0%)
25.	Sains, Teknologi dan Inovasi <i>Science, Technology and Innovation</i>	4	0 (0.0%)
Jumlah <i>Total</i>		8,694	745 (8.6%)

152 | STATISTIK STATISTICS

5. Pelbagai Aduan Miscellaneous Complaints

Bil. No.	Kementerian Ministry	Jumlah Aduan Total Complaints	
		Diterima Received	Pelbagai Aduan Miscellaneous Complaints (%)
1.	Dalam Negeri <i>Home Affairs</i>	1,496	73 (4.9%)
2.	Wilayah Persekutuan dan Kesejahteraan Bandar <i>Federal Territories and Urban Wellbeing</i>	553	68 (12.3%)
3.	Jabatan Perdana Menteri <i>Prime Minister's Department</i>	709	47 (6.6%)
4.	Kerja Raya <i>Works</i>	572	36 (6.3%)
5.	Sumber Manusia <i>Human Resources</i>	356	36 (10.1%)
6.	Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat <i>Women, Family and Community Development</i>	271	36 (13.3%)
7.	Kewangan <i>Finance</i>	794	34 (4.3%)
8.	Sumber Asli dan Alam Sekitar <i>Natural Resources and Environment</i>	272	34 (12.5%)
9.	Pertanian dan Industri Asas Tani <i>Agriculture and Agro-Based Industry</i>	212	25 (11.8%)
10.	Pelajaran <i>Education</i>	556	23 (4.1%)
11.	Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan <i>Domestic Trade, Cooperative and Consumerism</i>	312	22 (7.1%)
12.	Penerangan, Komunikasi dan Kebudayaan <i>Information, Communication and Culture</i>	480	19 (4.0%)
13.	Kesihatan <i>Health</i>	654	16 (2.4%)
14.	Pengangkutan <i>Transport</i>	359	16 (4.5%)

5. Pelbagai Aduan
Miscellaneous Complaints

Bil. No.	Kementerian Ministry	Jumlah Aduan Total Complaints	
		Diterima Received	Pelbagai Aduan Miscellaneous Complaints (%)
15.	Tenaga, Teknologi Hijau dan Air <i>Energy, Water and Communication</i>	345	16 (4.6%)
16.	Pengajian Tinggi <i>Higher Education</i>	247	13 (5.3%)
17.	Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah <i>Rural and Regional Development</i>	175	11 (3.3%)
18.	Perumahan dan Kerajaan Tempatan <i>Housing and Local Government</i>	137	8 (5.8%)
19.	Pertahanan <i>Defence</i>	79	6 (7.6%)
20.	Luar Negeri <i>Foreign Affairs</i>	21	2 (9.5%)
21.	Belia dan Sukan <i>Youth and Sports</i>	34	1 (2.9%)
22.	Perdagangan Antarabangsa dan Industri <i>International Trade and Industries</i>	24	1 (4.2%)
23.	Pelancongan <i>Tourism</i>	22	1 (4.5%)
24.	Perusahaan Perladangan dan Komoditi <i>Plantation Industries and Commodities</i>	10	0 (0.0%)
25.	Sains, Teknologi dan Inovasi <i>Science, Technology and Innovation</i>	4	0 (0.0%)
Jumlah Total		8,694	544 (6.3%)

6. Kekurangan Kemudahan Awam
Lack of Public Amenities

Bil. No.	Kementerian Ministry	Jumlah Aduan Total Complaints	
		Diterima Received	Kekurangan Kemudahan Awam Lack of Public Amenities (%)
1.	Kerja Raya <i>Works</i>	572	157 (27.4%)
2.	Jabatan Perdana Menteri <i>Prime Minister's Department</i>	709	47 (6.6%)
3.	Tenaga, Teknologi Hijau dan Air <i>Energy, Water and Communication</i>	345	45 (13.0%)
4.	Wilayah Persekutuan dan Kesejahteraan Bandar <i>Federal Territories and Urban Wellbeing</i>	553	35 (6.3%)
5.	Kesihatan <i>Health</i>	654	34 (5.2%)
6.	Penerangan, Komunikasi dan Kebudayaan <i>Information, Communication and Culture</i>	480	24 (5.0%)
7.	Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah <i>Rural and Regional Development</i>	175	21 (12.0%)
8.	Sumber Asli dan Alam Sekitar <i>Natural Resources and Environment</i>	272	20 (7.4%)
9.	Pelajaran <i>Education</i>	556	14 (2.5%)
10.	Pengangkutan <i>Transport</i>	359	14 (3.9%)
11.	Dalam Negeri <i>Home Affairs</i>	1,496	13 (0.9%)
12.	Pertanian dan Industri Asas Tani <i>Agriculture and Agro-Based Industry</i>	212	10 (4.7%)
13.	Kewangan <i>Finance</i>	794	6 (0.8%)
14.	Belia dan Sukan <i>Youth and Sports</i>	34	5 (14.7%)

6. Kekurangan Kemudahan Awam
Lack of Public Amenities

Bil. No.	Kementerian Ministry	Jumlah Aduan Total Complaints	
		Diterima Received	Kekurangan Kemudahan Awam Lack of Public Amenities (%)
15.	Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat <i>Women, Family and Community Development</i>	271	4 (1.5%)
16.	Pengajian Tinggi <i>Higher Education</i>	247	4 (1.6%)
17.	Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan <i>Domestic Trade, Cooperative and Consumerism</i>	312	3 (1.0%)
18.	Perumahan dan Kerajaan Tempatan <i>Housing and Local Government</i>	137	1 (0.7%)
19.	Pelancongan <i>Tourism</i>	22	1 (4.5%)
20.	Sumber Manusia <i>Human Resources</i>	356	0 (0.0%)
21.	Pertahanan <i>Defence</i>	79	0 (0.0%)
22.	Perdagangan Antarabangsa dan Industri <i>International Trade and Industries</i>	24	0 (0.0%)
23.	Luar Negeri <i>Foreign Affairs</i>	21	0 (0.0%)
24.	Perusahaan Perladangan dan Komoditi <i>Plantation Industries and Commodities</i>	10	0 (0.0%)
25.	Sains, Teknologi dan Inovasi <i>Science, Technology and Innovation</i>	4	0 (0.0%)
Jumlah <i>Total</i>		8,694	458 (5.3%)

7. Salah Laku Anggota Awam
Misconduct of Civil Servants

Bil. No.	Kementerian <i>Ministry</i>	Jumlah Aduan <i>Total Complaints</i>	
		Diterima <i>Received</i>	Salah Laku Anggota Awam <i>Misconduct of Civil Servants</i> (%)
1.	Kesihatan <i>Health</i>	654	87 (13.3%)
2.	Dalam Negeri <i>Home Affairs</i>	1,496	51 (3.4%)
3.	Pelajaran <i>Education</i>	556	48 (8.6%)
4.	Jabatan Perdana Menteri <i>Prime Minister's Department</i>	709	21 (3.0%)
5.	Pengangkutan <i>Transport</i>	359	19 (5.3%)
6.	Kewangan <i>Finance</i>	794	12 (1.5%)
7.	Pertahanan <i>Defence</i>	79	9 (11.4%)
8.	Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah <i>Rural and Regional Development</i>	175	7 (4.0%)
9.	Pertanian dan Industri Asas Tani <i>Agriculture and Agro-Based Industry</i>	212	6 (2.8%)
10.	Penerangan, Komunikasi dan Kebudayaan <i>Information, Communication and Culture</i>	480	6 (1.3%)
11.	Sumber Manusia <i>Human Resources</i>	356	6 (1.7%)
12.	Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat <i>Women, Family and Community Development</i>	271	5 (1.8%)
13.	Wilayah Persekutuan dan Kesejahteraan Bandar <i>Federal Territories and Urban Wellbeing</i>	553	4 (0.7%)
14.	Sumber Asli dan Alam Sekitar <i>Natural Resources and Environment</i>	272	4 (1.5%)

7. Salah Laku Anggota Awam
Misconduct of Civil Servants

Bil. No.	Kementerian Ministry	Jumlah Aduan Total Complaints	
		Diterima Received	Salah Laku Anggota Awam Misconduct of Civil Servants (%)
15.	Pengajian Tinggi <i>Higher Education</i>	247	3 (1.2%)
16.	Kerja Raya <i>Works</i>	572	2 (0.3%)
17.	Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan <i>Domestic Trade, Cooperative and Consumerism</i>	312	2 (0.6%)
18.	Perumahan dan Kerajaan Tempatan <i>Housing and Local Government</i>	137	2 (1.5%)
19.	Luar Negeri <i>Foreign Affairs</i>	21	2 (9.5%)
20.	Tenaga, Teknologi Hijau dan Air <i>Energy, Water and Communication</i>	345	1 (0.3%)
21.	Belia dan Sukan <i>Youth and Sports</i>	34	1 (2.9%)
22.	Pelancongan <i>Tourism</i>	22	1 (4.5%)
23.	Perdagangan Antarabangsa dan Industri <i>International Trade and Industries</i>	24	0 (0.0%)
24.	Perusahaan Perlindungan dan Komoditi <i>Plantation Industries and Commodities</i>	10	0 (0.0%)
25.	Sains, Teknologi dan Inovasi <i>Science, Technology and Innovation</i>	4	0 (0.0%)
Jumlah <i>Total</i>		8,694	299 (3.4%)

8. Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan
Failure to Adhere to Set Procedures

Bil. No.	Kementerian Ministry	Jumlah Aduan Total Complaints	
		Diterima Received	Kegagalan Mengikut Prosedur Failure to Adhere to Set Procedures (%)
1.	Dalam Negeri <i>Home Affairs</i>	1,496	40 (2.7%)
2.	Kesihatan <i>Health</i>	654	32 (4.9%)
3.	Pelajaran <i>Education</i>	556	24 (4.3%)
4.	Kewangan <i>Finance</i>	794	21 (2.6%)
5.	Jabatan Perdana Menteri <i>Prime Minister's Department</i>	709	17 (2.4%)
6.	Pengajian Tinggi <i>Higher Education</i>	247	10 (4.0%)
7.	Sumber Manusia <i>Human Resources</i>	356	8 (2.2%)
8.	Sumber Asli dan Alam Sekitar <i>Natural Resources and Environment</i>	272	8 (2.9%)
9.	Perumahan dan Kerajaan Tempatan <i>Housing and Local Government</i>	137	8 (5.8%)
10.	Kerja Raya <i>Works</i>	572	7 (1.2%)
11.	Pengangkutan <i>Transport</i>	359	7 (1.9%)
12.	Tenaga, Teknologi Hijau dan Air <i>Energy, Water and Communication</i>	345	7 (2.0%)
13.	Pertanian dan Industri Asas Tani <i>Agriculture and Agro-Based Industry</i>	212	7 (3.3%)
14.	Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan <i>Domestic Trade, Cooperative and Consumerism</i>	312	6 (1.9%)

8. Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan
Failure to Adhere to Set Procedures

Bil. No.	Kementerian Ministry	Jumlah Aduan Total Complaints	
		Diterima Received	Kegagalan Mengikut Prosedur Failure to Adhere to Set Procedures (%)
15.	Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah <i>Rural and Regional Development</i>	175	5 (2.9%)
16.	Penerangan, Komunikasi dan Kebudayaan <i>Information, Communication and Culture</i>	480	4 (0.8%)
17.	Wilayah Persekutuan dan Kesejahteraan Bandar <i>Federal Territories and Urban Wellbeing</i>	553	4 (0.7%)
18.	Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat <i>Women, Family and Community Development</i>	271	3 (1.1%)
19.	Pertahanan <i>Defence</i>	79	1 (1.3%)
20.	Perdagangan Antarabangsa dan Industri <i>International Trade and Industries</i>	24	1 (4.2%)
21.	Belia dan Sukan <i>Youth and Sports</i>	34	0 (0.0%)
22.	Pelancongan <i>Tourism</i>	22	0 (0.0%)
23.	Luar Negeri <i>Foreign Affairs</i>	21	0 (0.0%)
24.	Perusahaan Perladangan dan Komoditi <i>Plantation Industries and Commodities</i>	10	0 (0.0%)
25.	Sains, Teknologi dan Inovasi <i>Science, Technology and Innovation</i>	4	0 (0.0%)
Jumlah <i>Total</i>		8,694	220 (2.5%)

9. Salah Guna Kuasa/Penyelewengan
Abuse of Power/Misappropriation

Bil. No.	Kementerian <i>Ministry</i>	Jumlah Aduan <i>Total Complaints</i>	
		Diterima <i>Received</i>	Salahguna Kuasa/Penyelewengan <i>Abuse of Power/Misappropriation</i> (%)
1.	Dalam Negeri <i>Home Affairs</i>	1,496	66 (4.4%)
2.	Pelajaran <i>Education</i>	556	31 (5.6%)
3.	Kewangan <i>Finance</i>	794	26 (3.3%)
4.	Pengajian Tinggi <i>Higher Education</i>	247	16 (6.5%)
5.	Penerangan, Komunikasi dan Kebudayaan <i>Information, Communication and Culture</i>	480	9 (1.9%)
6.	Pengangkutan <i>Transport</i>	359	7 (1.9%)
7.	Kesihatan <i>Health</i>	654	6 (0.9%)
8.	Sumber Manusia <i>Human Resources</i>	356	5 (1.4%)
9.	Pertanian dan Industri Asas Tani <i>Agriculture and Agro-Based Industry</i>	212	5 (2.4%)
10.	Wilayah Persekutuan dan Kesejahteraan Bandar <i>Federal Territories and Urban Wellbeing</i>	553	4 (0.7%)
11.	Jabatan Perdana Menteri <i>Prime Minister's Department</i>	709	4 (0.6%)
12.	Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah <i>Rural and Regional Development</i>	175	4 (2.3%)
13.	Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan <i>Domestic Trade, Cooperative and Consumerism</i>	312	3 (1.0%)
14.	Pertahanan <i>Defence</i>	79	3 (3.8%)

9. Salah Guna Kuasa/Penyelewengan
Abuse of Power/Misappropriation

Bil. No.	Kementerian Ministry	Jumlah Aduan Total Complaints	
		Diterima Received	Salahguna Kuasa/Penyelewengan Abuse of Power/Misappropriation (%)
15.	Tenaga, Teknologi Hijau dan Air <i>Energy, Water and Communication</i>	345	2 (0.6%)
16.	Kerja Raya <i>Works</i>	572	2 (0.3%)
17.	Sumber Asli dan Alam Sekitar <i>Natural Resources and Environment</i>	272	2 (0.7%)
18.	Perdagangan Antarabangsa dan Industri <i>International Trade and Industries</i>	24	1 (4.2%)
19.	Perumahan dan Kerajaan Tempatan <i>Housing and Local Government</i>	137	1 (0.7%)
20.	Pelancongan <i>Tourism</i>	22	1 (4.5%)
21.	Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat <i>Women, Family and Community Development</i>	271	0 (0.0%)
22.	Belia dan Sukan <i>Youth and Sports</i>	34	0 (0.0%)
23.	Luar Negeri <i>Foreign Affairs</i>	21	0 (0.0%)
24.	Perusahaan Perladangan dan Komoditi <i>Plantation Industries and Commodities</i>	10	0 (0.0%)
25.	Sains, Teknologi dan Inovasi <i>Science, Technology and Innovation</i>	4	0 (0.0%)
Jumlah <i>Total</i>		8,694	198 (2.3%)

10. Kepincangan Pelaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang-Undang
Inadequacies of Policy Implementation and Law

Bil. No.	Kementerian Ministry	Jumlah Aduan Total Complaints	
		Diterima Received	Kepincangan Pelaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang-Undang <i>Inadequacies of Policy Implementation and Law (%)</i>
1.	Dalam Negeri <i>Home Affairs</i>	1,496	35 (2.3%)
2.	Pelajaran <i>Education</i>	556	19 (3.4%)
3.	Jabatan Perdana Menteri <i>Prime Minister's Department</i>	709	14 (2.0%)
4.	Pengajian Tinggi <i>Higher Education</i>	247	7 (2.8%)
5.	Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan <i>Domestic Trade, Cooperative and Consumerism</i>	312	6 (1.9%)
6.	Pertahanan <i>Defence</i>	79	6 (7.6%)
7.	Kewangan <i>Finance</i>	794	5 (0.6%)
8.	Kesihatan <i>Health</i>	654	4 (0.6%)
9.	Penerangan, Komunikasi dan Kebudayaan <i>Information, Communication and Culture</i>	480	4 (0.8%)
10.	Pengangkutan <i>Transport</i>	359	4 (1.1%)
11.	Sumber Manusia <i>Human Resources</i>	356	4 (1.1%)
12.	Tenaga, Teknologi Hijau dan Air <i>Energy, Water and Communication</i>	345	3 (0.9%)
13.	Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat <i>Women, Family and Community Development</i>	271	3 (1.1%)
14.	Pertanian dan Industri Asas Tani <i>Agriculture and Agro-Based Industry</i>	212	3 (1.4%)

10. Kepincangan Pelaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang-Undang
Inadequacies of Policy Implementation and Law

Bil. No.	Kementerian Ministry	Jumlah Aduan Total Complaints	
		Diterima Received	Kepincangan Pelaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang-Undang <i>Inadequacies of Policy Implementation and Law (%)</i>
15.	Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah <i>Rural and Regional Development</i>	175	3 (1.7%)
16.	Perdagangan Antarabangsa dan Industri <i>International Trade and Industries</i>	24	2 (8.3%)
17.	Belia dan Sukan <i>Youth and Sports</i>	34	1 (2.9%)
18.	Kerja Raya <i>Works</i>	572	0 (0.0%)
19.	Wilayah Persekutuan dan Kesejahteraan Bandar <i>Federal Territories and Urban Wellbeing</i>	553	0 (0.0%)
20.	Sumber Asli dan Alam Sekitar <i>Natural Resources and Environment</i>	272	0 (0.0%)
21.	Perumahan dan Kerajaan Tempatan <i>Housing and Local Government</i>	137	0 (0.0%)
22.	Pelancongan <i>Tourism</i>	22	0 (0.0%)
23.	Luar Negeri <i>Foreign Affairs</i>	21	0 (0.0%)
24.	Perusahaan Perladangan dan Komoditi <i>Plantation Industries and Commodities</i>	10	0 (0.0%)
25.	Sains, Teknologi dan Inovasi <i>Science, Technology and Innovation</i>	4	0 (0.0%)
Jumlah Total		8,694	123 (1.4%)

Aduan Terhadap Pihak Berkuasa Tempatan Bagi Tahun 2009
Complaints Against Local Authorities in 2009

Bil. No.	Pihak Berkuasa Tempatan <i>Local Authority</i>	Jumlah Aduan <i>Total Complaints</i>			
		Terima <i>Received</i>	Dalam Tindakan <i>Under Investigation</i>	Selesai <i>Resolved</i>	Selesai <i>Resolved (%)</i>
1	Majlis Bandaraya Johor Bahru <i>City Council of Johor Bahru</i>	90	0	90	100
2	Majlis Perbandaran Johor Bahru Tengah <i>Johor Bahru Tengah Municipal Council</i>	82	0	82	100
3	Majlis Perbandaran Batu Pahat <i>Batu Pahat Municipal Council</i>	33	0	33	100
4	Majlis Perbandaran Kulai <i>Kulai Municipal Council</i>	18	1	17	94.4
5	Majlis Daerah Tangkak <i>Tangkak District Council</i>	14	0	14	100
6	Majlis Perbandaran Muar <i>Muar Municipal Council</i>	14	1	13	92.9
7	Pihak Berkuasa Tempatan Pasir Gudang <i>Pasir Gudang Local Authority</i>	12	0	12	100
8	Majlis Daerah Pontian <i>Pontian District Council</i>	9	0	9	100
9	Majlis Perbandaran Kluang <i>Kluang Municipal Council</i>	8	0	8	100
10	Majlis Daerah Kota Tinggi <i>Kota Tinggi District Council</i>	7	0	7	100
11	Majlis Daerah Segamat <i>Segamat District Council</i>	7	0	7	100
12	Majlis Daerah Yong Peng <i>Yong Peng District Council</i>	7	0	7	100
13	Majlis Daerah Labis <i>Labis District Council</i>	2	0	2	100
14	Majlis Daerah Simpang Renggam <i>Simpang Renggam District Council</i>	2	0	2	100
15	Majlis Daerah Kulai <i>Kulai District Council</i>	1	0	1	100
16	Majlis Daerah Mersing <i>Mersing District Council</i>	1	0	1	100
17	Majlis Daerah Ledang <i>Ledang District Council</i>	1	0	1	100
Jumlah Aduan Terhadap PBT Johor <i>Total Complaints Against Johor LA</i>		308	2	306	99.4

Aduan Terhadap Pihak Berkuasa Tempatan Bagi Tahun 2009
Complaints Against Local Authorities in 2009

Bil. No.	Pihak Berkuasa Tempatan <i>Local Authority</i>	Jumlah Aduan <i>Total Complaints</i>			
		Terima <i>Received</i>	Dalam Tindakan <i>Under Investigation</i>	Selesai <i>Resolved</i>	Selesai Resolved (%)
18	Majlis Perbandaran Sungai Petani <i>Sungai Petani Municipal Council</i>	34	0	34	100
19	Majlis Perbandaran Kulim <i>Kulim Municipal Council</i>	26	2	24	92.3
20	Majlis Bandaraya Alor setar <i>Alor Star City Council</i>	26	3	23	88.5
21	Majlis Daerah Kubang Pasu <i>Kubang Pasu District Council</i>	19	0	19	100
22	Majlis Daerah Bandar Baharu <i>Bandar Baharu District Council</i>	9	0	9	100
23	Majlis Daerah Sik <i>Sik District Council</i>	3	0	3	100
24	Majlis Daerah Baling <i>Baling District Council</i>	2	0	2	100
25	Majlis Perbandaran Langkawi Bandaraya Pelancongan <i>Langkawi Tourism City Council</i>	2	0	2	100
26	Majlis Daerah Langkawi <i>Langkawi District Council</i>	1	0	1	100
27	Majlis Daerah Pendang <i>Pendang's District Council</i>	1	0	1	100
Jumlah Aduan Terhadap PBT Kedah <i>Total Complaints Against Kedah LA</i>		123	5	118	95.9
28	Majlis Daerah Tanah Merah <i>Tanah Merah District Council</i>	19	0	19	100
29	Majlis Daerah Gua Musang <i>Gua Musang District Council</i>	12	0	12	100
30	Majlis Perbandaran Kota Bharu <i>Kota Bharu Municipal Council</i>	9	0	9	100
31	Majlis Daerah Kuala Krai Utara <i>Kuala Krai (North) District Council</i>	7	0	7	100
32	Majlis Daerah Jeli <i>Jeli District Council</i>	6	0	6	100
33	Majlis Daerah Ketereh <i>Ketereh District Council</i>	6	0	6	100
34	Majlis Daerah Tumpat <i>Tumpat District Council</i>	3	0	3	100
35	Majlis Daerah Machang <i>Machang District Council</i>	2	0	2	100
36	Majlis Daerah Pasir Mas <i>Pasir Mas District Council</i>	2	0	2	100
37	Majlis Daerah Bachok <i>Bachok District Council</i>	1	0	1	100
38	Majlis Daerah Kuala Krai Selatan <i>Kuala Krai District Council</i>	1	0	1	100
39	Majlis Daerah Dabong <i>Dabong District Council</i>	1	0	1	100
Jumlah Aduan Terhadap PBT Kelantan <i>Total Complaints Against Kelantan LA</i>		69	0	69	100

Aduan Terhadap Pihak Berkuasa Tempatan Bagi Tahun 2009
Complaints Against Local Authorities in 2009

Bil. No.	Pihak Berkuasa Tempatan <i>Local Authority</i>	Jumlah Aduan <i>Total Complaints</i>			
		Terima <i>Received</i>	Dalam Tindakan <i>Under Investigation</i>	Selesai <i>Resolved</i>	Selesai <i>Resolved (%)</i>
40	Majlis Melaka Bandaraya Bersejarah <i>Melaka Historic City Council</i>	100	1	99	99.0
41	Majlis Perbandaran Alor Gajah <i>Alor Gajah Municipal Council</i>	27	0	27	100
42	Majlis Daerah Jasin <i>Jasin District Council</i>	12	0	12	100
43	Majlis Daerah Alor Gajah <i>Alor Gajah District Council</i>	5	0	5	100
Jumlah Aduan Terhadap PBT Melaka <i>Total Complaints Against Melaka LA</i>		144	1	143	99.3
44	Majlis Daerah Rembau <i>Rembau District Council</i>	50	0	50	100
45	Majlis Perbandaran Seremban <i>Seremban Municipal Council</i>	40	0	40	100
46	Majlis Daerah Jempol <i>Jempol District Council</i>	32	0	32	100
47	Majlis Perbandaran Nilai <i>Nilai Municipal Council</i>	20	0	20	100
48	Majlis Perbandaran Port Dickson <i>Port Dickson Municipal Council</i>	18	0	18	100
49	Majlis Daerah Jelebu <i>Jelebu District Council</i>	5	0	5	100
50	Majlis Daerah Tampin <i>Tampin District Council</i>	5	0	5	100
51	Majlis Daerah Kuala Pilah <i>Kuala Pilah District Council</i>	1	0	1	100
Jumlah Aduan Terhadap PBT Negeri Sembilan <i>Total Complaints Against Negeri Sembilan LA</i>		171	0	171	100
52	Majlis Daerah Cameron Highland <i>Cameron Highlands District Council</i>	77	0	77	100
53	Majlis Perbandaran Kuantan <i>Kuantan Municipal Council</i>	69	0	69	100
54	Majlis Perbandaran Bentong <i>Bentong Municipal Council</i>	40	0	40	100
55	Majlis Perbandaran Temerloh <i>Temerloh Municipal Council</i>	24	0	24	100
56	Majlis Daerah Pekan <i>Pekan District Council</i>	12	0	12	100

Aduan Terhadap Pihak Berkuasa Tempatan Bagi Tahun 2009
Complaints Against Local Authorities in 2009

Bil. No.	Pihak Berkuasa Tempatan Local Authority	Jumlah Aduan Total Complaints			
		Terima Received	Dalam Tindakan Under Investigation	Selesai Resolved	Selesai Resolved (%)
57	Majlis Daerah Bera <i>Bera District Council</i>	11	0	11	100
58	Majlis Daerah Maran <i>Maran District Council</i>	7	0	7	100
59	Majlis Daerah Rompin <i>Rompin District Council</i>	6	0	6	100
60	Majlis Daerah Lipis <i>Lipis District Council</i>	5	0	5	100
61	Majlis Daerah Raub <i>Raub District Council</i>	2	0	2	100
62	Majlis Daerah Jerantut <i>Jerantut District Council</i>	1	0	1	100
Jumlah Aduan Terhadap PBT Pahang <i>Total Complaints Against Pahang LA</i>		254	0	254	100
63	Majlis Bandaraya Ipoh <i>Ipoh City Council</i>	120	2	118	98.3
64	Majlis Perbandaran Taiping <i>Taiping Municipal Council</i>	26	0	26	100
65	Majlis Perbandaran Teluk Intan <i>Teluk Intan Municipal Council</i>	17	0	17	100
66	Majlis Daerah Tanjung Malim <i>Tanjung Malim Municipal Council</i>	8	0	8	100
67	Majlis Daerah Kinta Selatan <i>South Kinta District Council</i>	7	0	7	100
68	Majlis Daerah Kinta Barat <i>West Kinta District Council</i>	6	0	6	100
69	Majlis Daerah Lenggong <i>Lenggong District Council</i>	6	0	6	100
70	Majlis Perbandaran Kuala Kangsar <i>Kuala Kangsar Municipal Council</i>	6	0	6	100
71	Majlis Daerah Kampar <i>Kampar District Council</i>	5	0	5	100
72	Majlis Perbandaran Manjung <i>Manjung Municipal Council</i>	5	0	5	100
73	Majlis Daerah Kerian <i>Kerian District Council</i>	3	0	3	100
74	Majlis Daerah Perak Tengah <i>Perak Tengah District Council</i>	2	0	2	100
75	Majlis Daerah Gerik <i>Gerik District Council</i>	1	0	1	100
76	Majlis Daerah Tapah <i>Tapah District Council</i>	1	0	1	100
77	Majlis Perbandaran Pengkalan Hulu <i>Pengkalan Hulu Municipal Council</i>	1	0	1	100
Jumlah Aduan Terhadap PBT Perak <i>Total Complaints Against Perak LA</i>		214	2	212	99.1

Aduan Terhadap Pihak Berkuasa Tempatan Bagi Tahun 2009
Complaints Against Local Authorities in 2009

Bil. No.	Pihak Berkuasa Tempatan Local Authority	Jumlah Aduan Total Complaints			
		Terima Received	Dalam Tindakan Under Investigation	Selesai Resolved	Selesai Resolved (%)
78	Majlis Perbandaran Kangar <i>Kangar Municipal Council</i>	23	0	23	100
79	Majlis Perbandaran Pulau Pinang <i>Pulau Pinang Municipal Council</i>	93	1	92	98.9
80	Majlis Perbandaran Seberang Perai <i>Seberang Perai Municipal Council</i>	66	1	65	98.5
Jumlah Aduan Terhadap PBT Pulau Pinang <i>Total Complaints Against Pulau Pinang LA</i>		159	2	157	98.7
81	Dewan Bandaraya Kota Kinabalu <i>Kota Kinabalu City Council</i>	28	0	28	100
82	Majlis Daerah Penampang <i>Penampang District Council</i>	18	5	13	72.2
83	Majlis Daerah Tenom <i>Tenom District Council</i>	14	0	14	100
84	Majlis Daerah Papar <i>Papar District Council</i>	12	2	10	83.3
85	Majlis Perbandaran Tawau <i>Tawau Municipal Council</i>	4	0	4	100
86	Majlis Daerah Kota Belud <i>Kota Belud District Council</i>	4	0	4	100
87	Majlis Daerah Kota Marudu <i>Kota Marudu District Council</i>	3	1	2	66.7
88	Majlis Daerah Keningau <i>Keningau District Council</i>	2	0	2	100
89	Majlis Daerah Beaufort <i>Beaufort District Council</i>	2	0	2	100
90	Majlis Perbandaran Sandakan <i>Sandakan Municipal Council</i>	2	0	2	100
91	Majlis Daerah Lahad Datu <i>Lahad Datu District Council</i>	2	1	1	50.0
92	Majlis Daerah Semporna <i>Semporna District Council</i>	1	0	1	100
93	Majlis Daerah Kuala Penyu <i>Kuala Penyu District Council</i>	1	0	1	100
Jumlah Aduan Terhadap PBT Sabah <i>Total Complaints Against Sabah LA</i>		93	9	84	90.3

Aduan Terhadap Pihak Berkuasa Tempatan Bagi Tahun 2009
Complaints Against Local Authorities in 2009

Bil. No.	Pihak Berkuasa Tempatan <i>Local Authority</i>	Jumlah Aduan <i>Total Complaints</i>			
		Terima <i>Received</i>	Dalam Tindakan <i>Under Investigation</i>	Selesai <i>Resolved</i>	Selesai Resolved (%)
94	Dewan Bandaraya Kuching Utara <i>Kuching North City Council</i>	30	0	30	100
95	Majlis Perbandaran Sibul <i>Sibu Municipal Council</i>	19	0	19	100
96	Dewan Bandaraya Kuching Selatan <i>Kuching South Municipal Council</i>	19	0	19	100
97	Majlis Perbandaran Padawan <i>Padawan Municipal Council</i>	18	0	18	100
98	Majlis Daerah Bau <i>Bau District Council</i>	8	0	8	100
99	Majlis Daerah Samarahan <i>Samarahan District Council</i>	7	0	7	100
100	Majlis Daerah Simunjan <i>Simunjan District Council</i>	7	0	7	100
101	Majlis Bandaraya Miri <i>Miri Municipal Council</i>	4	0	4	100
102	Majlis Daerah Kapit <i>Kapit District Council</i>	3	0	3	100
103	Majlis Daerah Sibul <i>Sibu District Council</i>	3	0	3	100
104	Majlis Daerah Sri Aman <i>Sri Aman District Council</i>	3	0	3	100
105	Majlis Daerah Betong <i>Betong District Council</i>	2	0	2	100
106	Majlis Daerah Lubok Antu <i>Lubok Antu District Council</i>	2	0	2	100
107	Majlis Daerah Maradong & Julau <i>Maradong & Julau District Council</i>	1	0	1	100
108	Majlis Daerah Saratok <i>Saratok District Council</i>	1	0	1	100
Jumlah Aduan Terhadap PBT Sarawak <i>Total Complaints Against Sarawak LA</i>		127	0	127	100

Aduan Terhadap Pihak Berkuasa Tempatan Bagi Tahun 2009
Complaints Against Local Authorities in 2009

Bil. No.	Pihak Berkuasa Tempatan Local Authority	Jumlah Aduan Total Complaints			
		Terima Received	Dalam Tindakan Under Investigation	Selesai Resolved	Selesai Resolved (%)
109	Majlis Perbandaran Selayang <i>Selayang Municipal Council</i>	74	3	71	95.9
110	Majlis Perbandaran Kajang <i>Kajang Municipal Council</i>	71	4	67	94.4
111	Majlis Perbandaran Subang Jaya <i>Subang Jaya Municipal Council</i>	59	1	58	98.3
112	Majlis Bandaraya Petaling Jaya <i>Petaling Jaya City Council</i>	57	1	56	98.2
113	Majlis Perbandaran Klang <i>Klang Municipal Council</i>	54	6	48	88.9
114	Majlis Perbandaran Ampang Jaya <i>Ampang Jaya Municipal Council</i>	46	1	45	97.8
115	Majlis Bandaraya Shah Alam <i>Shah Alam Municipal Council</i>	41	0	41	100
116	Majlis Perbandaran Sepang <i>Sepang Municipal Council</i>	39	2	37	94.9
117	Majlis Daerah Hulu Selangor <i>Hulu Selangor District Council</i>	20	0	20	100
118	Majlis Daerah Kuala Langat <i>Kuala Langat District Council</i>	11	2	9	81.8
119	Majlis Daerah Kuala Selangor <i>Kuala Selangor District Council</i>	4	0	4	100
120	Majlis Daerah Sabak Bernam <i>Sabak Bernam District Council</i>	3	0	3	100
121	Majlis Daerah Hulu Langat <i>Hulu Langat District Council</i>	1	0	1	100
Jumlah Aduan Terhadap PBT Selangor <i>Total Complaints Against Selangor LA</i>		480	20	460	95.8
122	Majlis Bandaraya Kuala Terengganu <i>Kuala Terengganu Municipal Council</i>	46	0	46	100
123	Majlis Daerah Dungun <i>Dungun District Council</i>	11	0	11	100
124	Majlis Daerah Besut <i>Besut District Council</i>	6	0	6	100
125	Majlis Daerah Marang <i>Marang District Council</i>	5	0	5	100
126	Majlis Daerah Setiu <i>Setiu District Council</i>	5	0	5	100
127	Majlis Perbandaran Kemaman <i>Kemaman Municipal Council</i>	3	0	3	100
Jumlah Aduan Terhadap PBT Terengganu <i>Total Complaints Against Terengganu LA</i>		76	0	76	100
Jumlah Aduan Terhadap PBT <i>Total Complaints Against LA</i>		2,241	41	2,200	98.2

MAKLUMAT PEJABAT BPA
INFORMATION ON PCB OFFICES

IBU PEJABAT/ HEADQUARTERS

Biro Pengaduan Awam
Jabatan Perdana Menteri
Aras 6, Blok B1, Kompleks JPM,
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan,
62502 Putrajaya.
Tel : 03-8872 5777
Fax : 03-8888 7778 / 03-8888 3748

BPA SELANGOR

Biro Pengaduan Awam
Jabatan Perdana Menteri
Tingkat 10, Menara PPNS
Pusat Dagangan UMNO Shah Alam,
Lot 8, Persiaran Damai, Seksyen 11,
40000 Shah Alam, Selangor .
Tel : 03-55133777
Fax : 03-55106358

BPA KUALA LUMPUR

Biro Pengaduan Awam
Jabatan Perdana Menteri
Tingkat 41, Lot 2
Menara TH Perdana,
Jalan Sultan Ismail,
50250 Kuala Lumpur.
Tel : 03-2691 1346
Fax : 03-2692 9107

BPA PULAU PINANG/KEDAH/PERLIS

Biro Pengaduan Awam
Jabatan Perdana Menteri
Paras 44,
Bangunan KOMTAR,
Jalan Pinang,
10000 Pulau Pinang.
Tel : 04-263 689
Fax : 04-263 6894

BPA PAHANG

Biro Pengaduan Awam
Jabatan Perdana Menteri
Tingkat 17,
Kompleks Teruntum,
Jalan Mahkota,
25000 Kuantan, Pahang.
Tel : 09-514 4455
Fax : 09-514 4477

BPA PERAK

Pengaduan Awam
Jabatan Perdana Menteri
Tingkat 2,
Bangunan MAYBAN TRUST,
No. 28 Jalan Tun Sambanthan,
30000 Ipoh,
Perak.
Tel : 05-255 8500
Fax : 05-255 8501

BPA MELAKA/NEGERI SEMBILAN

Biro Pengaduan Awam
Jabatan Perdana Menteri
Tingkat 3, Bangunan Bank Rakyat,
Jalan Hang Tuah,
75300 Melaka.
Tel : 06-288 1900
Fax : 06-288 1901

BPA TERENGGANU/KELANTAN

Biro Pengaduan Awam
Jabatan Perdana Menteri
Tingkat 2, Wisma MAIDAM,
Jalan Banggol,
20100 Kuala Terengganu,
Terengganu.
Tel : 09-623 8135
Fax : 09-623 8134

BPA JOHOR

Biro Pengaduan Awam
Jabatan Perdana Menteri
Tingkat 21,
Bangunan KOMTAR,
Jalan Wong Ah Fook,
80505 Johor Bahru.
Tel : 07-223 0900
Fax : 07-223 0900

BPA SABAH

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

BPA SARAWAK

Biro Pengaduan Awam
Jabatan Perdana Menteri
Tingkat 5,
Bangunan Bank Negara Malaysia Sarawak,
Jalan Satok, 93400 Kuching,
Sarawak.
Tel : 082-415 004
Fax : 082-415 005

Kami merakamkan setinggi-tinggi penghargaan kepada semua pihak yang terlibat sama ada secara langsung atau tidak langsung dalam menjayakan penyediaan Laporan Tahunan BPA 2009

We wish to express our deepest appreciation to all those who have contributed directly or indirectly to the successful publication of the PCB Annual Report 2009



www.pcb.gov.my