

## STATISTIK ADUAN TAHUN 2006

### **i. Jumlah Aduan Yang Diterima Dari Tahun 2004 Hingga 2006**

<b>Tahun</b>	<b>Persekutuan</b>	<b>Negeri</b>	<b>Jumlah Aduan</b>
2006	1,965	1,432	<b>3,397</b>
2005	1,578	1,129	<b>2,707</b>
2004	1,858	928	<b>2,786</b>

**ii. Perbandingan Sumber Penerimaan Aduan Di Antara Tahun 2005 Dengan Tahun 2006**

<b>Kaedah Pengaduan</b>	<b>Jumlah 2006</b>	<b>(%)</b>	<b>Jumlah 2005</b>	<b>(%)</b>
Hadir sendiri	339	10.0	291	10.8
Surat, Borang KAJ & Faks	965	28.4	1,073	39.6
E-mel & Borang Laman Web	597	17.6	423	15.6
Telefon	176	5.2	137	5.1
Program Pro-Aktif BPA	1,304	38.4	770	28.4
Lain-Lain	16	0.4	13	0.5
<b>JUMLAH</b>	<b>3,397</b>	<b>100</b>	<b>2,707</b>	<b>100</b>

### iii. Bilangan Aduan Yang Disiasat Terhadap Kementerian Pada Tahun 2006

Kementerian	Jumlah Disiasat	Jumlah Selesai	Berasas	Tidak Berasas	Kadar Penyelesaian (&)
Keselamatan Dalam Negeri	194	174	72	102	89.7
Tenaga, Air & Komunikasi	183	161	123	38	88.0
Pelajaran	164	146	82	64	89.0
Jabatan Perdana Menteri	163	139	59	80	85.3
Kerja Raya	159	137	100	37	86.2
Kewangan	136	129	88	41	94.9
Sumber Asli & Alam Sekitar	121	114	75	39	94.2
Kesihatan	110	94	57	37	85.5
Wilayah Persekutuan	108	77	52	25	71.3
Hal Ehwal Dalam Negeri	83	68	34	34	81.9
Pertanian & Industri Asas Tani	80	73	39	34	91.3
Pembangunan Wanita, Keluarga & Masyarakat	79	71	45	26	89.9
Sumber Manusia	63	52	18	34	82.5
Pengangkutan	58	50	27	23	86.2
Pembangunan Usahawan & Koperasi	57	51	32	19	89.5
Kemajuan Luar Bandar & Wilayah	55	53	24	29	96.4
Pengajian Tinggi	39	31	11	20	79.5
Perdagangan Dalam Negeri & Hal Ehwal Pengguna	35	32	24	8	91.4
Perumahan & Kerajaan Tempatan	27	20	15	5	74.1
Pertahanan	17	14	7	7	82.4
Luar Negeri	7	6	5	1	85.7
Belia & Sukan	6	5	4	1	83.3
Perusahaan Perladangan & Komoditi	6	6	1	5	100
Pelancongan	5	3	0	3	60
Penerangan	4	3	3	0	75
Perdagangan Antarabangsa & Industri	3	3	2	1	100
Kebudayaan, Kesenian & Warisan	2	0	0	0	0
Sains, Teknologi & Inovasi	1	1	1	0	100
<b>JUMLAH</b>	<b>1,965</b>	<b>1,713</b>	<b>1,000</b>	<b>713</b>	<b>87.2</b>

**iv. Bilangan Aduan Yang Disiasat Terhadap Pentadbiran Kerajaan Negeri Pada Tahun 2006**

<b>Negeri</b>	<b>Jumlah Disiasat</b>	<b>Jumlah Selesai</b>	<b>Berasas</b>	<b>Tidak Berasas</b>	<b>Kadar Penyelesaian (&amp;)</b>
Selangor	472	378	290	88	80.1
Johor	250	218	136	82	87.2
Perak	193	182	125	57	94.3
Kelantan	95	90	50	40	94.7
Terengganu	84	64	43	21	76.2
Pahang	77	67	47	20	87.0
Pulau Pinang	74	65	40	25	87.8
Kedah	68	64	44	20	94.1
Negeri Sembilan	40	35	24	11	87.5
Sabah	34	18	12	6	52.9
Perlis	23	23	17	6	100
Melaka	9	8	4	4	88.9
Labuan	8	8	7	1	100
Sarawak	5	3	1	2	60
<b>JUMLAH</b>	<b>1,432</b>	<b>1,223</b>	<b>840</b>	<b>383</b>	<b>85.4</b>

**v. Kategori Aduan Terhadap Perkhidmatan Awam Tahun 2006**

Kategori Aduan	Kementerian		Negeri	
	Jumlah Aduan	%	Jumlah Aduan	%
Kelewatan / Tiada Tindakan	731	37.2	565	39.4
Tindakan Tidak Adil	233	11.9	136	9.6
Kekurangan Kemudahan Awam	145	7.4	147	10.3
Kepincangan Pelaksanaan Dasar & Kelemahan Undang-Undang	23	1.1	10	0.6
Salah guna Kuasa / Penyelewengan	61	3.1	24	1.7
Salah Laku Anggota Awam	83	4.2	20	1.4
Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan	72	3.7	39	2.7
Kegagalan Penguatkuasaan	176	9.0	174	12.1
Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan	351	17.9	222	15.6
Pelbagai Aduan	90	4.5	95	6.7
<b>JUMLAH</b>	<b>1,965</b>	<b>100</b>	<b>1,432</b>	<b>100</b>