



KENYATAAN MEDIA

SEMINAR PENGURUSAN ADUAN BIRO PENGADUAN AWAM TAHUN 2014

PUTRAJAYA, 9 Oktober 2014 – YB Senator Datuk Paul Low Seng Kuan, Menteri di Jabatan Perdana Menteri telah melancarkan sistem pengurusan aduan baharu yang dikenali sebagai **Sistem Pengurusan Aduan Awam (SiSPAA)** di Pusat Konvensyen Antarabangsa Putrajaya (PICC) semasa merasmikan Seminar Pengurusan Aduan Awam 2014 anjuran Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri.

Seminar Pengurusan Aduan ini merupakan acara tahunan yang dianjurkan oleh Biro Pengaduan Awam (BPA) dengan tujuan untuk menilai pencapaian pengurusan aduan agensi awam di samping memberikan penghargaan kepada agensi awam yang berjaya mencapai Petunjuk Prestasi (KPI) pengurusan aduan awam yang disasarkan.

Lanjutan daripada Hala Tuju Baharu BPA yang telah dilancarkan oleh YB Menteri dalam Seminar Pengurusan Aduan 2013, BPA telah menerima arahan Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam (JKTPA) yang dipengerusikan oleh YBhg. Tan Sri Ketua Setiausaha Negara untuk menjalankan satu projek rintis di lima (5) buah agensi awam dari Januari hingga Jun 2014. Agensi yang terlibat adalah **Kementerian Kesihatan, Jabatan Pengangkutan Jalan, Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat, Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Melaka dan Majlis Bandaraya Melaka Bersejarah**. Hasil kajian rintis melibatkan 5 agensi ini akan menjadi asas untuk memperluaskan pemakaian Pekeliling Baharu Pengurusan Aduan Awam kepada semua agensi awam mulai tahun 2015.

“Selepas perluasan garis panduan ini, peranan Biro Pengaduan Awam (BPA) akan berubah daripada agensi mengurus aduan kepada badan pemantau yang akan memastikan setiap agensi awam mempunyai sistem pengurusan aduan awam yang

sistematik. BPA akan lebih fokus dalam inspektorat, auditan dan melaksanakan aktiviti *mystery shopping* di setiap agensi awam.”

“BPA juga akan mengadakan lebih banyak strategic inisiatif seperti menyediakan lebih ramai pakar dalam pengurusan aduan, *policy studies on best practices* dan juga akan mencadangkan penambahbaikan bagi meningkatkan mutu penyampaian perkhidmatan Kerajaan.”

“Justeru itu, bagi merealisasikan peranan baharu ini, BPA telah bekerjasama dengan Kementerian Kewangan dan Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU) untuk membangunkan sistem pengurusan aduan yang komprehensif sejajar dengan peranan baharu ini.” kata YB Senator Datuk Paul Low semasa merasmikan Seminar Pengurusan Aduan Biro Pengaduan Awam Tahun 2014 hari ini.

Bagi melaksanakan pengurusan dan pemantauan aduan yang lebih mantap BPA telah membangunkan sistem pengurusan aduan baharu yang lebih komprehensif dan mesra pengguna yang dinamakan **Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA)**. Sistem ini akan membantu pengurusan aduan yang lebih efisien kerana pemantauan boleh dibuat secara *real time* dan pengadu boleh mengetahui status tindakan yang diambil ke atas aduan yang dibuat.

Sistem ini dibangunkan untuk mewujudkan satu Sistem Pengurusan Aduan yang berintegrasi dan mampan serta menjadi satu pangkalan data yang mempunyai maklumat aduan yang lengkap, tepat, selamat, berintegriti dan mudah dicapai. Selain itu, sistem ini juga menggunakan pendekatan “*No Wrong Door Policy*” dan akan memudahkan BPA melaksanakan pemantauan pengurusan aduan terhadap Kementerian dan agensi.

Melalui sistem pengurusan aduan yang baharu ini juga, pemantauan aduan boleh dibuat secara menyeluruh dan ia boleh dikonfigurasi mengikut kehendak Kementerian/Agensi masing-masing. Selain itu, pewujudan sistem baharu ini juga

akan menjimatkan perbelanjaan Negara di mana penyelenggaraan dan penambahbaikan akan dilaksanakan secara berpusat.

“Selaras dengan keputusan Kerajaan pada 19 Jun 2013, peranan BPA akan mengalami perubahan yang signifikan. Daripada sebuah agensi yang menguruskan aduan awam, BPA akan berganjak untuk berfungsi sebagai sebuah agensi pusat yang memantau pengurusan aduan awam oleh agensi awam yang lain. Pendekatan ini bertujuan untuk mengurangkan birokrasi dalam perkhidmatan awam menerusi langkah menurunkan tanggungjawab mengurus aduan awam kepada agensi. “

“Aduan-aduan tahap kedua (*second tier*) serta aduan-aduan yang melibatkan pelbagai agensi (*cross-agency*) akan tetap dikendalikan oleh BPA melalui kajian dan pembentangan cadangan-cadangan yang berkaitan kepada JKTPA untuk mendapatkan keputusan di peringkat tertinggi perkhidmatan awam. Peranan BPA diperluaskan untuk bertindak sebagai *check and balance/cross checking* terhadap fakta-fakta dan kebenaran sesuatu isu yang dikemukakan.” Kata YBhg. Dato Mahani Tan, Ketua Pengarah Biro Pengaduan Awam.

Sebagai menghargai peranan dan usaha kementerian, jabatan dan Kerajaan Negeri dalam menyelesaikan aduan, BPA telah memberikan sijil penghargaan atas usaha mereka ini semasa seminar ini berlangsung. Kriteria yang digunapakai untuk penilaian ini adalah **mencapai atau melebihi KPI 80% bagi penyelesaian aduan; dan mencapai atau melebihi KPI 60% bagi penyelesaian aduan dalam masa 15 hari bekerja.**

Senarai penerima sijil Anugerah Pengurusan Aduan Cemerlang Tahun 2013 dan adalah:

1. Kementerian Kewangan
2. Kementerian Perdagangan Antarabangsa dan Industri
3. Kementerian Perusahaan, Perladangan dan Komoditi
4. Kementerian Dalam Negeri
5. Kementerian Komunikasi dan Multimedia
6. Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani

7. Kementerian Luar Negeri
8. Kementerian Belia dan Sukan
9. Kementerian Kesejahteraan Bandar, Perumahan dan Kerajaan Tempatan
10. Kementerian Sains, Teknologi dan Inovasi
11. Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Sarawak
12. Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Sabah
13. Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Pulau Pinang

Disediakan Oleh : **Unit Komunikasi Korporat
Biro Pengaduan Awam
Jabatan Perdana Menteri
Aras 6, Blok B1,
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62502 Putrajaya**

Telefon : **03-8872 5640/5688/5642**
Faks : **03-88883748**
E-mel : **unitpro@pcb.gov.my**