



Siaran Media

Mobile Apps “Rakyat Responz”

Putrajaya, 17 Mei 2016 – Biro Pengaduan Awam (BPA) telah memperkenalkan aplikasi mobil (*mobile apps*) untuk menerima aduan daripada orang ramai. Aplikasi mobil ini yang dikenali sebagai ‘Rakyat Responz’ telah dilancarkan oleh YB Senator Datuk Paul Low Seng Kuan, Menteri di Jabatan Perdana Menteri sewaktu Seminar Pengurusan Aduan 2016 di Pusat Konvensyen Antarabangsa Putrajaya hari ini.

Aplikasi mobil ‘Rakyat Responz’ merupakan platform terbaharu yang diperkenalkan oleh pihak kerajaan bagi membolehkan orang ramai menyalurkan aduan mereka selaras dengan perkembangan terkini dalam bidang teknologi maklumat dan komunikasi (ICT). Selain **aduan**, orang ramai dapat juga mengemukakan **pertanyaan**, **cadangan** dan **penghargaan** melalui aplikasi mobil ‘Rakyat Responz’.

Dengan memuat turun aplikasi mobil ‘Rakyat Responz’, orang ramai dapat menggunakan ‘Rakyat Responz’ sebagai saluran tunggal yang komprehensif untuk menyalurkan aduan mereka kepada agensi kerajaan. Ini adalah kerana jaringan dan liputan ‘Rakyat Responz’ merangkumi semua kementerian, jabatan Kerajaan Persekutuan, Kerajaan Negeri dan juga Pihak Berkuasa Tempatan.

Sebagai permulaan, orang ramai boleh memuat turun aplikasi mobil 'Rakyat Responz' daripada [http://www.pcb.gov.my/Mobile Apps/rakyatresponz.apk](http://www.pcb.gov.my/MobileApps/rakyatresponz.apk) sebelum diperluaskan ke *App Store*, *Google Play* dan GAMMA (Galeri Aplikasi Mudah Alih Kerajaan Malaysia).

YB Senator Datuk Paul Low Seng Kuan menyarankan agar orang ramai mengambil peluang untuk memuat turun aplikasi mobil yang sungguh berguna kepada mereka yang hendak menyalurkan aduan, pertanyaan, cadangan atau penghargaan kepada pihak kerajaan. Tambahan pula penggunaan 'Rakyat Responz' dengan menggunakan telefon pintar adalah amat mudah dan pantas.

Turut hadir sewaktu pelancaran aplikasi mobil 'Rakyat Responz' ialah YBhg. Datuk Seri Othman Mahmood, Timbalan Ketua Setiausaha Kanan Jabatan Perdana Menteri dan YBhg. Datuk Harjeet Singh, Ketua Pengarah Biro Pengaduan Awam.

Hampir 200 orang peserta telah menghadiri Seminar Pengurusan Aduan 2016 dengan tema "Aduan Menjana Inovasi, Rakyat Sejahtera". Mereka terdiri daripada Ketua Setiausaha Kementerian, Setiausaha Kerajaan Negeri dan Pegawai Perhubungan Awam serta Pegawai Aduan dari pelbagai kementerian, jabatan, agensi dan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri.

Disediakan Oleh : Unit Komunikasi Korporat
Biro Pengaduan Awam
Jabatan Perdana Menteri

Telefon : 03-88725640/5688
Faks : 03-88883748
E-mel : unitpro@pcb.gov.my

MAKLUMAT TAMBAHAN

Statistik Pengurusan Aduan Bagi Tahun 2012 hingga 2015

Bil.	Tahun	Aduan Diterima	Aduan Diselesaikan	Aduan Diselesaikan dalam tempoh 15 hari
1.	2015	6,388	99.0% (6,323)	66.5%
2.	2014	7,199	99.1% (7,137)	62.3%
3.	2013	9,879	96.7% (9,550)	53.1%
4.	2012	12,546	95.6% (11,994)	55.1%

Jumlah Aduan Yang Diterima Dan Diselesaikan Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2015

Agensi	Terima	Selesai (%)	Dalam Tindakan (%)
Kementerian	3,892	3,859 (99.2%)	33 (0.8%)
Negeri	2,496	2,464 (98.7%)	32 (1.3%)
Jumlah	6,388	6,323 (99.0%)	65 (1.0%)

KPI PENGURUSAN ADUAN

Petunjuk Prestasi Utama	Sasaran Tahun 2015	Sasaran Tahun 2016
Kadar Penyelesaian Aduan	85%	92%
Kadar Penyelesaian Aduan Dalam Tempoh 15 hari bekerja	60%	85%
Indeks Kepuasan Pelanggan Luaran (Cemerlang dan Baik)	85%	88%