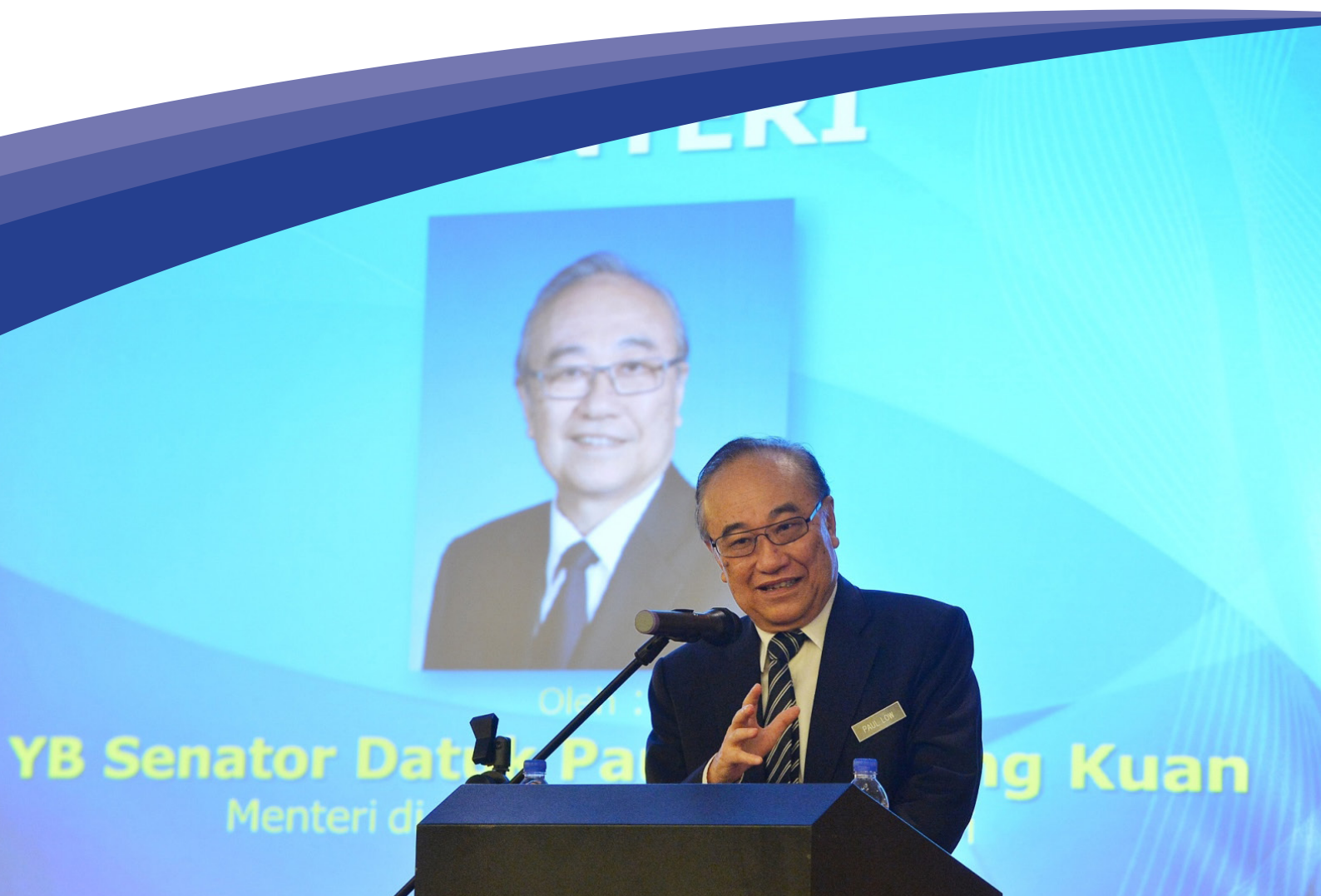




MENARIK DI DALAM

HIGHLIGHT

- 4 SEMINAR PENGURUSAN ADUAN 2015

EKSKLUSIF

- 7 MAJLIS PELANCARAN KIOSK BPA

LAWATAN

- 14 KUNJUNGAN HORMAT YBHG. DATO' KETUA PENGARAH BPA KE PEJABAT KETUA PENGARAH MAMPU

TURUN PADANG

- 15 PROGRAM MESRA RAKYAT DAN KAUNTER ADUAN BERGERAK BERSEPADU (KABB) BAHAGIAN LIMBANG, SARAWAK
- 16 PROGRAM MESRA RAKYAT DAN KABB DAERAH PETALING
- 18 PROGRAM KAUNTER ADUAN BERGERAK BERSEPADU SKSJ CHERANG RUKU PASIR PUTEH, KELANTAN

SANTAI

- 21 PROGRAM KEMBARA YADIM 360 AGENSI SEMPENA BULAN RAMADHAN 2015

INFO

- 22 SALURAN PENERIMAAN ADUAN BAGI TEMPOH 1 JANUARI – 31 OKTOBER 2015
- 29 SOALAN LAZIM

LAGU BPA

BERSAMA MEMBANTU

Biro Pengaduan Awam
Sentiasa Sedia Membantu
Segala Aduan Rakyat
Yang Di Dahulukan

BPA Menerima Aduan
BPA Menyelesaikan Aduan
Aduan Sumber Inovasi
Perkhidmatan Awam Negara...

(Chorus)
*BPA Saluran Aduan Anda
BPA Cekap Berpiagam
Tangan Di Hulur
Pasti Di Sambut
Bersama Membantu*

Setiap Aduan Di Pantau
Memastikan Ia Selesai
Selaras Dengan Matlamat
Perkhidmatan Cekap

BPA Sahut 1 Malaysia
Tidak Mengira Apa Bangsa
Demi Martabatkan
Perkhidmatan Awam Negara

(Chorus)
*BPA Saluran Aduan Anda
BPA Cekap Berpiagam
Tangan Di Hulur
Pasti Di Sambut..

BPA Saluran Aduan Anda
BPA Cekap Berpiagam
Tangan Di Hulur
Pasti Di Sambut
Bersama Membantu.. Oo..

BPA Membantu...Oo..
BPA Membantu...*

Ciptaan : Azriuddin Ab Karim

DI SINI LAHIRNYA SEBUAH CINTA

Cinta
Cinta kepada nusa
Kini dan selamanya
Tak berbelah bagi

Cinta bergema
Sejarah kebangkitan
Semangat bagai pahlawan
Alangkah oh bertuahnya

Kita
Punya rasa yang dalam
Pada pertiwi ini
Kita terus berganding ke
mercu

Chorus
Di sini lahirnya sebuah cinta
Cinta yang semarakkan
Penyatuan kita semua
Di sini lahirnya sebuah cinta
Curahkan sepenuhnya
Jasa dan budi kita

Segala cabaran
Kita terus tempuhi
Jangan ada yang leka
Tetap berjuang

Di sini lahirnya sebuah cinta
Cinta yang semarakkan
Penyatuan kita semua
Di sini lahirnya sebuah cinta
Curahkan sepenuhnya
Jasa dan budi kita

Ayuhlah berbakti
Hingga akhirnya

Ciptaan : Sharon Paul
Lirik : Ahmad Fedtri Yahya.

Penasihat

YBhg. Dato' Mahani Tan Abdullah

Ketua Editor

Ahmad Razaly Abdul Rahim

Ketua Pengarang

Sharudin Rosli

Pengarang

Khairul Nizawati Amat Mustajab
Normazliana Musin
Faridatul Citra Md Isa (KESUMBA)
Nora Hafshah Idris (PCK BPA)

Foto & Pengedaran

Unit Komunikasi Korporat

Konsep & Grafik

Unit Komunikasi Korporat

Kami mengalu-alukan sebarang cadangan atau komen bagi menambahbaik pengisian buletin. Cadangan atau komen anda boleh dihantar ke emel **unitpro@pcb.gov.my** atau ke alamat

Unit Komunikasi Korporat
Biro Pengaduan Awam
Jabatan Perdana Menteri
Aras 6, Blok B1, Kompleks JPM
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62502 PUTRAJAYA

SIDANG REDAKSI



Assalamualaikum dan salam sejahtera,

Syukur kita kepada Allah S.W.T di atas limpah kurnia dan kesihatan, dapat kita bertemu pada edisi kali ini. Saya merakamkan setinggi-tinggi terima kasih kepada sidang redaksi Buletin Biro Pengaduan Awam yang meneruskan penerbitan buletin bagi kali ke-2 untuk tahun ini dan segala usaha dan buah fikiran yang dicurahkan amatlah dihargai oleh pihak jabatan.

Saya mengambil kesempatan ini untuk mengalu-alukan kedatangan pegawai-pegawai dan staf sokongan BPA dengan harapan semoga mereka akan terus berbakti dengan penuh komitmen. Harapan saya juga agar semua kakitangan berganding bahu dalam menjalankan tugas masing-masing dengan penuh efisien dan dedikasi serta bekerja sebagai satu pasukan supaya jabatan kita lebih cemerlang serta menjadi jabatan contoh di Jabatan Perdana Menteri. Saya juga mengucapkan terima kasih atas sumbangan pegawai-pegawai dan staf sokongan yang bertukar keluar dari BPA pada tahun ini.

Pada bulan Mei 2105 BPA telah berjaya menganjurkan Seminar Pengurusan Aduan tahunan diadakan di Marina Putrajaya pada 12 Mei 2015. Pada seminar kali ini telah diadakan Forum Seminar Pengurusan Aduan 2015 yang terdiri daripada empat orang panelis jemputan. Alhamdulillah maklumbalas dari peserta amat positif dan memberangsangkan. Peserta merasakan format pelaksanaan Seminar tahun ini yang mengandungi sesi forum adalah lebih berkesan dan mempunyai pengisian yang berguna kepada peserta yang telah hadir. Tahniah diucapkan kepada jawatankuasa seminar dan semua warga BPA yang menjayakan seminar ini.

Selain itu, sebuah lagi Kios BPA telah dilancarkan di Majlis Perbandaran Seremban (MPS) pada bulan Januari yang lalu. Selain di MPS, BPA juga telah menempatkan dua kios di UTC Pahang dan di UTC Kedah. Diharapkan orang awam boleh menggunakan kios ini sebagai saluran aduan alternatif bagi menzahirkan rasa ketidakpuasan hati mereka.

Akhir kata selamat semoga BPA akan terus mencipta kejayaan pada tahun ini dan bersama kita terus menyokong gagasan 1Malaysia, "Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan".

Sekian, salam hormat.

Dato' Mahani Tan Abdullah

Ketua Pengarah BPA

Jabatan Perdana Menteri

SEMINAR PENGURUSAN ADUAN 2015

PUTRAJAYA, 12 MEI 2015 - Seminar Pengurusan Aduan 2015 telah diadakan di Dewan Banquet Armada, Marina Putrajaya pada 12 Mei 2015 bermula pada jam 9.00 pagi dan berakhir pada jam 5.00 petang oleh Biro Pengaduan Awam (BPA).

Seminar Pengurusan Aduan merupakan seminar tahunan yang dianjurkan oleh BPA. Seminar ini berfungsi sebagai platform untuk membincangkan isu berkaitan pengurusan aduan kementerian, jabatan dan agensi serta memperkukuh kompetensi dan memantapkan sistem pengurusan aduan sektor awam. Tema bagi Seminar Pengurusan Aduan 2015 adalah "Pemeriksaan Pengurusan Aduan, Rakyat Terbela".

Seminar ini juga diadakan bagi memaklumkan perkara-perkara baru yang dilakukan oleh BPA dalam menambahbaik pengurusan aduan sektor awam mengikut keperluan semasa. Peserta seminar yang hadir adalah seramai 201 orang yang terdiri daripada pegawai kanan kementerian, jabatan dan agensi, serta pegawai perhubungan awam.

Selain itu, penganjuran seminar ini juga adalah untuk memberi pengiktirafan berbentuk sijil kepada kementerian dan pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri yang mempamerkan pencapaian cemerlang dalam Pengurusan Aduan Awam Tahun 2014 bagi aduan yang diterima oleh BPA.

Seminar ini juga diadakan supaya ianya dapat mengukuhkan jalinan kerjasama antara BPA dengan kementerian, pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri, jabatan dan agensi di dalam mewujudkan sistem pengurusan aduan awam yang mampan serta mewujudkan jaringan komunikasi dan perkongsian pintar dalam aspek pengurusan aduan awam antara BPA dengan kementerian dan agensi.

Seminar kali ini diadakan dalam dua sesi. Sesi pagi telah diadakan penyampaian Sijil Anugerah Pengurusan Aduan Awam Cemerlang Tahun 2014 kepada kementerian/agensi

dan pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri. Pada sesi pagi juga, selepas majlis perasmian dan penyampaian sijil, telah diadakan Forum Seminar Pengurusan Aduan 2015 yang terdiri daripada empat (4) panelis iaitu:

- i. Yang Mulia Raja Tan Sri Dato' Seri Aman Raja Haji Ahmad Pengerusi Ahmad Zaki Resources (Wakil Pemudah)
- ii. Yang Berbahagia Profesor Dr. Abu Hassan Hasbullah Pensyarah Fakulti Teknologi Kreatif dan Warisan, Universiti Malaysia Kelantan
- iii. Yang Berbahagia Datuk Paul Selvaraj Setiausaha Agung, Gabungan Persatuan-Persatuan Pengguna (FOMCA)
- iv. Yang Berbahagia Dato' Mahani Tan Abdullah Ketua Pengarah Biro Pengaduan Awam; dan
- v. Encik Azmil Abrar selaku Moderator Forum Pengurus Pembangunan dan Kawalan Konten, TV Al-Hijrah

Satu sesi ceramah bertajuk "Ke Arah Pengurusan Pelanggan Berkesan: Mengurus Pengadu Tegar" telah diadakan pada sesi petang telah disampaikan oleh penceramah jemputan dari Bahagian Pengurusan Psikologi, Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) iaitu Puan Siti Mahani binti Muhazir.







MAJLIS PELANCARAN KIOS BPA



SEREMBAN, 28 Januari 2015 – Yang Berbahagia Dato' Johani bin Hassan, Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri Sembilan telah melancarkan Kios BPA di Majlis Perbandaran Seremban pada hari ini.

Penempatan kios ini adalah hasil kerjasama antara Biro Pengaduan Awam (BPA) dan Majlis Perbandaran Seremban serta Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Sembilan dan merupakan usaha Kerajaan untuk mendapatkan maklum balas dan aduan secara terus daripada orang ramai mengenai kualiti perkhidmatan di agensi Kerajaan.

"Penempatan kios ini akan dapat membuka ruang kepada masyarakat untuk melontarkan idea yang bernas dan membina di mana boleh diangkat sebagai cadangan penambahbaikan yang berterusan terhadap perkhidmatan agensi Kerajaan." Kata Dato' Johani Hassan semasa menyampaikan ucapan perasmianya sebentar tadi.

Beliau turut meminta semua Ketua Jabatan untuk memastikan sebarang kekurangan yang telah dikenalpasti dapat diperbetulkan serta mengubah cara kerja yang lama supaya lebih responsif, mematuhi peraturan dan berhemah dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab.

Dato' Johani turut menyeru orang awam untuk menggunakan pelbagai saluran aduan yang telah disediakan oleh Kerajaan bagi menzahirkan rasa ketidakpuasan hati mereka. Kerajaan sentiasa memandang serius setiap aduan yang diterima kerana ia akan menjadi indikator penting dalam pengukuran keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan Kerajaan kepada rakyat.

Dalam masa yang sama, Dato' Mahani Tan Abdullah, Ketua Pengarah Biro Pengaduan Awam turut melahirkan rasa syukur kerana projek usahasama ini dapat dilaksanakan dengan jayanya. Selain di Majlis Perbandaran Seremban, BPA juga telah menempatkan dua kios di dua lokasi berbeza iaitu satu di UTC Pahang dan satu lagi di UTC Kedah.



PERASMIAN UTC SARAWAK – PEJABAT BPA NEGERI SARAWAK KINI DI PUSAT TRANSFORMASI BANDAR (UTC) KUCHING

Kuching, 26 Februari 2015 - YAB Perdana Menteri telah merasmikan Pusat Transformasi Bandar (UTC) Sarawak yang terletak di tengah pusat bandar raya Kuching. Hadir sama, Ketua Menteri Datuk Patinggi Tan Sri Adenan Satem dan Timbalan Ketua Menteri Datuk Patinggi Tan Sri Alfred Jabu Numpang. UTC Sarawak menyediakan pelbagai perkhidmatan kaunter berlandaskan 10 kluster utama iaitu, Kebajikan dan Pembangunan Masyarakat, Pendidikan, Latihan dan Pekerjaan, Pembangunan Perniagaan dan Keusahawanan, Kesihatan, Kewangan, Kerajaan, Pembangunan Belia, Badan Bukan Kerajaan serta Utiliti dan Keselamatan. YBhg Dato' Mahani Tan Abdullah, Ketua Pengarah Biro Pengaduan Awam dan Encik Ibrahim bin Ismail, Timbalan Ketua Pengarah Aduan turut menghadiri program tersebut.

Penubuhan UTC merupakan usaha dan inisiatif Kerajaan bagi menyediakan pelbagai perkhidmatan utama dalam sektor Kerajaan dan swasta kepada komuniti bandar melalui sebuah pusat sehenti atau di dalam satu bangunan.

Selain daripada Pejabat BPA, agensi-agensi kerajaan yang menyediakan perkhidmatan kaunter di UTC ini ialah Jabatan Pendaftaran Negara (JPN), JPJ, Jabatan Imigresen, Klinik Kesihatan 1Malaysia (KK1M), Kementerian Belia dan Sukan, Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan, Perbadanan Usahawan Nasional Berhad (PUNB), Amanah Ikhtiar Malaysia (AIM), Pertubuhan Keselamatan Sosial (Perkeso), Polis Diraja Malaysia (PDRM), Majlis Amanah Rakyat (Mara), Pos Malaysia, Tekun Nasional (Tekun, Ar-Rahnu YaPeim, Telekom Malaysia, Lembaga Perlesenan Kenderaan Perdagangan (LPKP), Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat (SPAD), e-Perolehan, Tabung Haji, Perbadanan Tabung Pendidikan Tinggi Nasional (PTPTN), SME Bank, Jabatan Pembangunan Kemahiran (JPK), Jabatan Tenaga Kerja (JTK), Jabatan Tenaga Manusia (JTN), Perbadanan Tabung Pembangunan Kemahiran (PTPK), Pembangunan Sumber Manusia Berhad (PSMB) dan Jabatan Kebajikan Masyarakat Negeri (JKMN).



**CERAMAH SECURITY AWARENESS OLEH MAMPU
DEWAN DELIMA, ARAS 3, BLOK B, KOMPLEKS JPM
25 MEI 2015**



BENGKEL KUMPULAN INOVATIF & KREATIF (KIK)



Putrajaya, 13 April 2015 – BPA telah mengadakan Bengkel Kumpulan Inovatif & Kreatif (KIK) di Bilik Serbaguna 3, Aras 3, Blok B1, Kompleks Jabatan Perdana Menteri dari 13-15 April 2015 (Isnin-Rabu).

KIK merujuk kepada sekumpulan kecil pekerja daripada unit kerja yang sama atau melintasi jabatan, bermesyuarat secara tetap untuk mengenalpasti, memilih, menganalisis masalah yang berkaitan dengan kerja dan mengemukakan cadangan penyelesaian kepada pihak pengurusan untuk pertimbangan dan keputusan pihak pengurusan serta melaksanakan keputusan tersebut setelah dipersetujui.

Objektif KIK adalah untuk menambahbaik dan meningkatkan kualiti dan produktiviti kerja khususnya dalam sistem penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan.

KURSUS MS ISO 9001 : 2008 SIRIM

Kursus MS ISO 9001 : 2008 telah berlangsung di BPA Ibu Pejabat Putrajaya dari 9 hingga 10 Mac 2015. Penceramah jemputan ialah En. Mohd Bakri Jalil dan dibantu oleh En. Khalid Libar dari SIRIM Training Services. Peserta kursus terdiri daripada pegawai BPA ibu pejabat dan BPA negeri.



KURSUS PEMURNIAAN MPK DAN FAIL MEJA BPA 26 HINGGA 28 MAC 2015



EXIT CONFERENCE PENGAUDITAN PENGURUSAN KEWANGAN (INDEKS AKAUNTABILITI) TAHUN 2014, BPA PUTRAJAYA 24 MAC 2015



MAJLIS ANUGERAH PERKHIDMATAN CEMERLANG (APC) JABATAN PERDANA MENTERI 2014

Putrajaya, 23 April 2015 - Majlis Anugerah Perkhidmatan Cemerlang (APC) Jabatan Perdana Menteri 2014 telah diadakan di Dewan Perdana, Pusat Konvensyen Antarabangsa, Putrajaya (PICC). Majlis telah disempurnakan oleh, Ketua Setiausaha Negara, Tan Sri Dr. Ali Bin Hamsa.

Majlis ini merupakan majlis penghargaan dan juga pengiktirafan kepada warga JPM yang telah menunjukkan perkhidmatan cemerlang pada tahun 2014. Seramai 15 orang pegawai BPA telah terpilih untuk menerima APC kali ini. Tahniah diucapkan kepada mereka.



PERHIMPUNAN BULANAN BPA BIL. 1 2015 DEWAN SERBAGUNA, ARAS 3, BLOK B1, KOMPLEKS JPM, PUTRAJAYA 7 APRIL 2015



BPA SERTAI PROGRAM SUKARELAWAN JABATAN PERDANA MENTERI KE PANTAI TIMUR



KUNJUNGAN HORMAT YBHG. DATO' KETUA PENGARAH BPA KE PEJABAT KETUA PENGARAH MAMPU 27 MAC 2015



LAWATAN DELEGASI PARTI LIBERAL DEMOKRATIK SABAH (LDP)

Putrajaya, 22 Jun 2015 - Delegasi Parti Liberal Demokratik Sabah (LDP) telah melakukan lawatan kerja ke BPA Putrajaya. Lawatan parti LDP diketuai oleh Tuan Ir Chin Shu Yang bersama tujuh ahli bertujuan melihat sistem pengurusan aduan yang digunakan oleh BPA dan berkongsi maklumat berhubung pengurusan aduan di pejabat masing-masing.



PROGRAM MESRA RAKYAT DAN KAUNTER ADUAN BERGERAK BERSEPADU (KABB) BAHAGIAN LIMBANG, SARAWAK

Program MESRA Rakyat BPA merupakan satu sesi dialog di antara orang awam dengan Agensi Persekutuan dan Negeri manakala Program KABB adalah kaunter aduan/pertanyaan/perkhidmatan yang dibuka oleh agensi/jabatan yang dijemput. Semasa sesi ini agensi Persekutuan dan Negeri bersama-sama hadir untuk memberikan penjelasan terhadap aduan dan isu yang dibangkitkan oleh masyarakat. Program MESRA Rakyat di Bahagian Limbang merupakan program kali keenam di Sarawak bermula di Bandaraya Kuching Selatan pada tahun 2010, Bahagian Sibu pada tahun 2011, di Bahagian Bintulu pada tahun 2012, Bahagian Miri tahun 2013 dan Bahagian Mukah pada tahun 2014.

Di antara isu yang dibangkitkan semasa sesi dialog program MESRA ini adalah seperti isu peranan Pihak Berkuasa Tempatan, isu Jabatan Kerja Raya Sarawak, isu Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan, isu-isu Jabatan Kesihatan Negeri Sarawak (JKNS), isu-isu Jabatan Tanah Dan Survei Sarawak (JTS), isu-isu Jabatan Pendaftaran Negara Negeri Sarawak (JPN), isu-isu Jabatan Imigresen Sarawak (JIM), isu-isu Sarawak Energy Berhad (SESCO), isu Jabatan Kastam

Diraja Malaysia, isu Lembaga Hasil Dalam Negeri (LHDN), isu Jabatan Agama Islam Sarawak (JAIS) isu Lembaga Sungai-Sungai Sarawak (LSSS) dan isu-isu Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ).

Secara keseluruhannya, program MESRA dan KABB di Bahagian Limbang ini telah berjaya menyediakan ruang kepada orang awam memberikan maklum balas ke atas sistem penyampaian agensi Kerajaan, pelaksanaan dasar dan isu-isu komuniti. Kebanyakan isu/aduan yang dibangkitkan tertumpu pada isu di bawah Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) iaitu sebanyak 9 aduan yang diterima. Isu di bawah Jabatan Persekutuan yang tertinggi adalah di bawah Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan (KPDNKK) iaitu sebanyak 6 aduan. Kategori aduan yang paling tinggi merupakan kelewatan atau tiada tindakan. Berdasarkan kepada isu-isu aduan yang dibangkitkan, BPA mendapati kebanyakan menjurus kepada tanggungjawab pihak PBT yang perlu memainkan peranan yang penting dalam menangani isu penduduk tempatan.



PROGRAM MESRA RAKYAT DAN KABB DAERAH PETALING

PUCHONG, 7 Februari 2015 (Sabtu) - BPA Negeri Selangor dengan kerjasama Majlis Perbandaran Subang Jaya (MPSJ) telah mengadakan Program MESRA Rakyat dan Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu (KABB) Daerah Petaling di Dewan Serbaguna MPSJ, Taman Puchong Indah, Jalan Indah 2/5, Puchong, Selangor.

YBhg Dato' Mahani Tan Abdullah, Ketua Pengarah Biro Pengaduan Awam turut menghadiri Program tersebut yang dirasmikan oleh Tn. Hj. Abdullah Bin Marjunid, Timbalan Yang Dipertua merangkap Setiausaha Perbandaran. Selain pameran dan kaunter agensi-agensi kerajaan, satu sesi dialog bersama penduduk setempat juga diadakan di program tersebut.



PROGRAM KAUNTER ADUAN BERGERAK BERSEPADU BAGAN DATOH, PERAK



Program Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu (KABB) Pejabat Negeri Perak telah berjaya diadakan pada 13 Jun 2015 (Sabtu), bertempat di Dewan Pelancongan Bagan Datoh, Perak dari jam 8.00 pagi hingga 3.00 petang dirasmikan oleh YB Dato' Zainol Fadzi bin Paharuddin, ADUN Sg. Manik merangkap Pengerusi Jawatankuasa Kemudahan Awam, Infrastruktur, Tenaga dan Air Negeri Perak. Penganjuran Program KABB ini adalah dengan kerjasama Pejabat Daerah & Tanah serta semua jabatan/agensi di daerah program diadakan. BPA diwakili oleh YM Dato' Tengku Mohd Amin Tuan Sulaiman, Pengarah Aduan BPA.

Program KABB Daerah Hilir Perak telah disertai oleh 29 buah jabatan/agensi yang mengadakan aktiviti-aktiviti pameran, kaunter pertanyaan/khidmat nasihat/aduan. Antara Jabatan/ Di samping itu beberapa aktiviti sampingan telah dijalankan bagi menarik minat orang ramai untuk hadir ke program berkenaan. Antara aktiviti-aktiviti sampingan yang telah dijalankan adalah seperti berikut:

1. Taklimat GST oleh Jabatan Kastam Diraja Malaysia/ KPDNKK
2. Pertandingan mewarna untuk kanak-kanak
3. Pertandingan gubahan tuala untuk wanita

4. Kuiz Kemasyarakatan daerah Hilir Perak anjuran Pejabat Daerah dan Tanah Hilir Perak
5. Peraduan teka bilangan/berat
6. Hadiah cabutan bertuah

Seramai dua ratus lapan puluh empat (284) jemputan yang terdiri dari orang awam dari sekitar daerah Bagan Datoh dan ketua jabatan/wakil serta 160 orang petugas dari jabatan/ agensi telah memenuhi ruang di Kompleks Pelancongan Bagan Datoh bagi menyemarakkan program yang diadakan tersebut.

Sebanyak lima Isu/Aduan yang dikemukakan di kaunter-kaunter jabatan/Agensi yang terdiri daripada kategori kegagalan penguatkuasaan, kekurangan kemudahan awam dan satu pertanyaan direkodkan sepanjang program berlangsung.

PROGRAM KAUNTER ADUAN BERGERAK BERSEPADU SKSJ CHERANG RUKU PASIR PUTEH, KELANTAN

Pasir Puteh, 13 Jun 2013 - Program Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu (KABB) yang kedua bagi Pejabat Negeri Terengganu/Kelantan telah berjaya diadakan di Sekolah Kebangsaan Cherang Ruku, Pasir Puteh, Kelantan dari jam 8.00 pagi hingga 1.00 petang. Program ini dirasmikan oleh Timbalan Ketua Pengarah, Jabatan Pengangkutan Jalan.

Penganjuran Program KABB ini adalah dengan kerjasama Jabatan Pengangkutan Jalan yang menganjurkan program 'Satu Komuniti Satu JPJ'(SKSJ) dan Majlis Daerah Pasir Puteh. Program berlangsung meriah dengan hampir 500 penyertaan orang ramai. Program KABB ini juga turut melibatkan penyertaan 9 agensi kerajaan di Kelantan. Antara Jabatan/Agensi yang terlibat adalah:

1. Pejabat Kesihatan Daerah Pasir Puteh
2. Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia
3. Jabatan Pertahanan Awam Malaysia
4. Agensi Anti Dadah Kebangsaan
5. PUSPAKOM

6. Suruhanjaya Pengangkutan Awam (SPAD)
7. Rakan Cop, Polis Diraja Malaysia
8. Skuad Muda 1JPJ, Jabatan Pengangkutan Jalan
9. Agensi Penguatkuasaan Maritim Malaysia

Sebanyak 6 aduan telah diterima dan 15 Khidmat Nasihat telah diberikan kepada pengunjung akan disalurkan ke agensi/jabatan terlibat seperti Tenaga Nasional Berhad, Telekom Malaysia Berhad Air Kelantan Sdn Bhd, Jabatan Pembangunan Persekutuan Negeri dan Majlis Daerah Pasir Puteh. Program ini juga menarik hampir 500 orang pengunjung yang hadir memeriahkan program tersebut dan berpeluang mengenali agensi yang menyertai program terutamanya BPA sendiri dengan lebih dekat.

Selain perkhidmatan kaunter aduan, agensi-agensi juga telah menyediakan perkhidmatan seperti demonstrasi pemanduan, perkhidmatan memperbaharui lesen JPJ, pemeriksaan kenderaan, pemeriksaan kesihatan, khidmat nasihat serta pameran-pameran daripada agensi kerajaan terlibat.



PROGRAM KAUNTER ADUAN BERGERAK BERSEPADU SEBERANG TAKIR, TERENGGANU

Program Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu (KABB) yang pertama bagi Pejabat Negeri Terengganu/Kelantan telah berjaya diadakan pada 04 April 2015 (Sabtu), bertempat di Dataran Belia Permata, Seberang Takir, Daerah Kuala Nerus, Terengganu dari jam 8.30 pagi hingga 4.30 petang ini dirasmikan oleh Menteri Besar Terengganu, Yang Amat Berhormat Dato' Ahmad Razif Abd Rahman. Penganjuran Program KABB ini adalah anjuran Jabatan Pengangkutan Jalan yang menganjurkan program 'Satu Komuniti Satu JPJ' (SKSJ) dan Setiausaha Kerajaan Negeri Terengganu. Program berlangsung meriah dengan hampir 500 penyertaan orang ramai. Program KABB ini juga turut melibatkan penyertaan 16 agensi kerajaan di Terengganu. Antara Jabatan/Agensi yang terlibat adalah :

1. Jabatan Keselamatan Jalan Raya (JKJR)
2. Pejabat Kesihatan Daerah Kuala Terengganu
3. Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia
4. Jabatan Penjara Parol
5. Kementerian Perdagangan, Koperasi dan Kepenggunaan
6. Institut Latihan Perindustrian
7. Suruhanjaya Pengangkutan Awam (SPAD)
8. Bahagian Kawalan Penerbitan dan Teks Al-Quran, KDN, Kelantan

9. Skim Simpanan Pendidikan Nasional (SSPN)
10. POS Malaysia Berhad
11. PUSPAKOM
12. Lembaga Tabung Haji
13. FELDA
14. FAMA
15. Persatuan Ibu Tunggal
16. Skuad Muda 1JPJ

Sebanyak 3 aduan telah diterima dan 25 Khidmat Nasihat telah diberikan kepada pengunjung yang melibatkan beberapa agensi kerajaan antaranya Pejabat Tanah Setiu, Jabatan Imigresen Malaysia (Bahagian Penguatkuasaan), Majlis Perbandaran Kemaman. Program ini juga menarik hampir 500 orang pengunjung yang hadir memeriahkan program tersebut dan berpeluang mengenali agensi yang menyertai program terutamanya BPA sendiri dengan lebih dekat .

Selain perkhidmatan kaunter aduan, agensi-agensi juga telah menyediakan perkhidmatan seperti demonstrasi pemanduan, perkhidmatan memperbaharui lesen JPJ, pendaftaran akaun tabung haji, pendaftaran melanjutkan pengajian di ILP, permohonan bantuan daripada FAMA, khidmat nasihat serta pameran-pameran daripada agensi kerajaan terlibat .



PROGRAM KAUNTER ADUAN BERGERAK (KAB)

BPA Terengganu / Kelantan telah mengadakan Program Kaunter Aduan Bergerak (KAB) pada 06 April 2015 (Isnin) bertempat di Wisma Persekutuan, Negeri Terengganu dari pukul 8.30 pagi hingga 12 tengahari. Sebanyak 3 aduan telah diterima dan 30 Khidmat Nasihat telah diberikan kepada pengunjung. Aduan tersebut akan dipanjangkan kepada agensi yang berkenaan seperti

- i. Hospital Sultanah Nur Zahirah, Kuala Terengganu;
- ii. Pejabat Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan Negeri Terengganu; dan

- iii. Jabatan Perdana Menteri, Bahagian Pengurusan Hartanah

Seramai lebih kurang 90 orang pengunjung yang hadir memeriahkan Program Kaunter Aduan Bergerak (KAB) di Wisma Persekutuan tersebut bagi mengenali BPA dengan lebih dekat.





PROGRAM KEMBARA YADIM 360 AGENSI SEMPENA BULAN RAMADHAN 2015

Yayasan Dakwah Islamiah Malaysia (YADIM) bersama-sama Kelab Kebajikan dan Sukan Biro Pengaduan Awam (KESUMBA) telah menganjurkan Program Kembara YADIM 360 agensi yang berbentuk tazkirah pada 23 Jun jam 12.30 tengah hari bertempat di Bilik Mesyuarat Utama BPA Putrajaya.

Penceramah yang hadir pada hari ini adalah YBr. Ustaz Mohd Fadzil bin Abu Kassim dari Yayasan Dakwah Islamiah Malaysia (YADIM).

Program ini diadakan bertujuan untuk menyemarakkan majlis ilmu di bulan Ramadhan di samping mengajak Warga BPA menghayati makna Ramadhan untuk diaplikasikan dalam amalan seharian.



SALURAN PENERIMAAN ADUAN BAGI TEMPOH 1 JANUARI – 31 OKTOBER 2015

BIL.	SALURAN	JUMLAH ADUAN	%
1.	Elektronik (E-mel dan borang laman web)	3,331	61.86
2.	Hadir Sendiri	539	10.01
3.	Surat, Faks & Borang Kaunter Aduan Jabatan	517	9.60
4.	Program Proaktif	512	9.51
5.	Telefon	303	5.63
6.	Program Menangani Aduan Sebelum Menjadi Aduan (MASJA)	105	1.95
7.	SMS	46	0.85
8.	Laman Sosial (Facebook, Twitter, Blog)	18	0.33
9.	Pos Malaysia	12	0.22
10.	Surat Khabar	2	0.04
Jumlah		5,385	100

Sumber: Cetakan Sistem SISPAAP pada 2 November 2015

***Nota**

Program Proaktif:

Program MESRA, Kaunter Aduan Bergerak dan Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu

JUMLAH ADUAN YANG DITERIMA DAN DISELESAIKAN BAGI TEMPOH 1 JANUARI – 31 OKTOBER 2015

AGENSI	TERIMA	SELESAI (%)	DALAM TINDAKAN (%)
Kementerian	3,289	3,028(92.1%)	261(7.9%)
Negeri	2,096	1,911(91.2%)	185(8.8%)
Jumlah	5,385	4,939(91.7%)	446(8.3%)

Sumber: Cetakan Sistem SISPAAP pada 2 November 2015

KATEGORI PENYELESAIAN ADUAN BAGI TEMPOH 1 JANUARI – 31 OKTOBER 2015

BIL.	KATEGORI PENYELESAIAN	JUMLAH ADUAN					
		KEM	%	KN	%	JUM.	%
1.	Siasatan BPA mendapati agensi yang diadu telah menjalankan tugas dan tanggungjawab secara adil, teratur dan mengikut undang-undang atau peraturan semasa.	2,015	66.5	1,206	63.1	3,221	65.2
2.	Pengadu berpuas hati dengan penjelasan yang diberikan atau tindakan yang diambil oleh agensi yang diadu.	446	14.7	250	13.1	696	14.1
3.	Aduan diluar bidang kuasa BPA seperti perbicaraan mahkamah, kes SPRM, dibawah Jawatankuasa Kira-Kira Awam dan kes antara pihak swasta yang tiada kaitan dengan agensi kerajaan.	80	2.6	311	16.3	391	7.9
4.	Siasatan BPA mendapati aduan yang dikemukakan adalah tidak berasas seperti pengadu tidak memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan/ pengadu memberi maklumat palsu.	124	4.1	56	2.9	180	3.6
5.	Belum Ditakrif / Agensi Perintis	363	12.0	88	4.6	451	9.1
Jumlah		3,028	100	1,911	100	4,939	100

Sumber: Cetakan Sistem SISPAAP pada 2 November 2015

TAHAP KESUKARAN ADUAN BAGI TEMPOH 1 JANUARI – 31 OKTOBER 2015

BIL.	TAHAP KESUKARAN	JUMLAH ADUAN					
		KEM	%	KN	%	JUMLAH	%
1.	Sederhana	2,448	74.4	1,391	66.4	3,839	71.3
2.	Mudah	497	15.1	578	27.6	1,075	20.0
3.	Kompleks	344	10.5	127	6.1	471	8.7
Jumlah		3,289	100	2,096	100	5,385	100

Sumber: Cetakan Sistem SISPAAP pada 2 November 2015

**BILANGAN ADUAN YANG DISIASAT
TERHADAP KEMENTERIAN BAGI TEMPOH
1 JANUARI – 31 OKTOBER 2015**

BIL.	KEMENTERIAN	JUMLAH ADUAN			
		TERIMA	DALAM TINDAKAN (%)	SELESAI (%)	SELESAI DALAM TEMPOH 15 HARI (%)
1.	Dalam Negeri	590	48 (8.1%)	542 (91.9%)	410 (75.6%)
2.	Kesihatan	349	10 (2.9%)	339 (97.1%)	313 (92.3%)
3.	Jabatan Perdana Menteri	287	29 (10.1%)	258 (89.9%)	203 (78.7%)
4.	Kerja Raya	272	21 (7.7%)	251 (92.3%)	173 (68.9%)
5.	Kewangan	270	14 (5.2%)	256 (94.8%)	151 (59.0%)
6.	Pendidikan	243	27 (11.1%)	216 (88.9%)	124 (57.4%)
7.	Tenaga, Teknologi Hijau dan Air	166	10 (6.0%)	156 (94.0%)	106 (67.9%)
8.	Komunikasi dan Multimedia	134	15 (11.2%)	119 (88.8%)	97 (81.5%)
9.	Kesejahteraan Bandar, Perumahan dan Kerajaan Tempatan	129	27 (20.9%)	102 (79.1%)	64 (62.7%)
10.	Wilayah Persekutuan	120	3 (2.5%)	117 (97.5%)	87 (74.4%)
11.	Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan	115	9 (7.8%)	106 (92.2%)	80 (75.5%)
12.	Sumber Asli dan Alam Sekitar	114	13 (11.4%)	101 (88.6%)	70 (69.3%)
13.	Sumber Manusia	108	7 (6.5%)	101 (93.5%)	73 (72.3%)
14.	Pengangkutan	89	7 (7.9%)	82 (92.1%)	62 (75.6%)
15.	Pendidikan Tinggi	89	5 (5.6%)	84 (94.4%)	60 (71.4%)
16.	Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat	58	5 (8.6%)	53 (91.4%)	37 (69.8%)
17.	Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah	49	3 (6.1%)	46 (93.9%)	29 (63.0%)
18.	Pertanian dan Industri Asas Tani	41	3 (7.3%)	38 (92.7%)	35 (92.1%)
19.	Pelancongan dan Kebudayaan	18	3 (16.7%)	15 (83.3%)	14 (93.3%)
20.	Pertahanan	14	1 (7.1%)	13 (92.9%)	7 (53.8%)
21.	Belia dan Sukan	10	1 (10.0%)	9 (90.0%)	8 (88.9%)
22.	Luar Negeri	9	0	9 (100%)	5 (55.6%)
23.	Perusahaan Perladangan dan Komoditi	8	0	8 (100%)	6 (75.0%)
24.	Sains, Teknologi dan Inovasi	7	0	7 (100%)	2 (28.6%)
25.	Perdagangan Antarabangsa dan Industri	0	0	0	0
Jumlah		3,289	261(7.9%)	3,028 (92.1%)	2,216(73.2%)

Sumber: Cetakan Sistem SISPAAP pada 2 November 2015

JUMLAH ADUAN MENGIKUT KATEGORI BAGI TEMPOH 1 JANUARI – 31 OKTOBER 2015

BIL.	KATEGORI	JUMLAH*					
		KEM.	%	NEG.	%	JUMLAH	%
1.	Kelewatan atau Tiada Tindakan	1,191	36.0	935	44.4	2,126	39.3
2.	Kegagalan Penguatkuasaan	436	13.2	392	18.6	828	15.3
3.	Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan	467	14.1	230	10.9	697	12.9
4.	Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter dan Telefon	408	12.3	118	5.6	526	9.7
5.	Kekurangan Kemudahan Awam	195	5.9	212	10.1	407	7.5
6.	Tindakan Tidak Adil	285	8.6	86	4.1	371	6.9
7.	Salah laku Anggota Awam	119	3.6	29	1.4	148	2.7
8.	Salah Guna Kuasa / Penyelewengan	87	2.6	39	1.9	126	2.3
9.	Kepincangan Pelaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang-Undang	68	2.1	39	1.9	107	2.0
10.	Pelbagai Aduan	52	1.6	24	1.1	76	1.4
Jumlah		3,308	100	2,104	100	5,412	100

Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 2 November 2015

***Nota: Jumlah ini turut melibatkan aduan yang dikategori lebih daripada satu (Multiple Category) oleh pegawai penyiasat BPA.**

**10 AGENSI KERAJAAN PERSEKUTUAN
TERMASUK GLC YANG MENERIMA
ADUAN TERTINGGI BAGI TEMPOR
1 JANUARI – 31 OKTOBER 2015**

A. Agensi Kerajaan Persekutuan

BIL.	AGENSI	JUMLAH ADUAN DITERIMA		
		TERIMA	DALAM TINDAKAN (%)	SELESAI (%)
1.	Polis Diraja Malaysia	288	24 (8.3%)	264 (91.7%)
2.	Jabatan Kerja Raya Malaysia	232	13 (5.6%)	219 (94.4%)
3.	Jabatan Kesihatan Negeri	228	7 (3.1%)	221 (96.9%)
4.	Jabatan Pelajaran Negeri	187	20 (10.7%)	167 (89.3%)
5.	Jabatan Imigresen Malaysia	166	12 (7.2%)	154 (92.8%)
6.	Dewan Bandaraya Kuala Lumpur	94	0	94 (100%)
7.	Jabatan Pengangkutan Jalan	70	2 (2.9%)	68 (97.1%)
8.	Jabatan Kebajikan Masyarakat Malaysia	56	5 (8.9%)	51 (91.1%)

Sumber: Cetakan Sistem SISPAA pada 2 November 2015

B. Syarikat Milik Kerajaan (GLC)

BIL.	AGENSI	JUMLAH ADUAN DITERIMA		
		TERIMA	DALAM TINDAKAN (%)	SELESAI (%)
1.	Tenaga Nasional Berhad	90	4 (4.4%)	86 (95.6%)
2.	Telekom Malaysia Berhad	72	7 (9.7%)	65 (90.3%)

Sumber: Cetakan Sistem SISPAA pada 2 November 2015

BILANGAN PROGRAM PROAKTIF (TURUN PADANG) BAGI TEMPOH 1 JANUARI – 31 OKTOBER 2015

PROGRAM	BIL. PROGRAM DIJALANKAN	BIL. PENGUNJUNG	BIL. KHIDMAT NASIHAT	BIL. ADUAN
KAB	55	5,895	2,271	166
KABB	13	6,366	1,535	244
MESRA	6			102
Jumlah	74	12,261	3,806	512

LOKASI PROGRAM (NEGERI)	BILANGAN PROGRAM PROAKTIF YANG DIADAKAN			
	KAB	KABB	MESRA	JUMLAH
Pahang	11	1	1	13
Selangor	8	1	1	10
Sabah	7	1	1	9
Melaka	7	-	-	7
Kedah	4	1	-	5
Perlis	3	2	-	5
Sarawak	3	1	1	5
Johor	3	1	1	5
Negeri Sembilan	2	1	1	4
Perak	2	1	-	3
Pulau Pinang	3	-	-	3
Kelantan	1	2	-	3
Terengganu	1	1	-	2
Jumlah	55	13	6	74

Sumber: Cetakan Sistem SISPAAP pada 2 November 2015

**BILANGAN ADUAN YANG DISIASAT
MENGIKUT KERAJAAN NEGERI BAGI
TEMPOH 1 JANUARI – 31 OKTOBER 2015**

BIL.	KERAJAAN NEGERI	JUMLAH ADUAN			
		TERIMA	DALAM TINDAKAN (%)	SELESAI (%)	SELESAI DALAM TEMPOH 15 HARI (%)
1.	Selangor	311	49 (15.8%)	262 (84.2%)	93 (35.5%)
2.	Johor	276	32 (11.6%)	244 (88.4%)	142 (58.2%)
3.	Pahang	264	28 (10.6%)	236 (89.4%)	155 (65.7%)
4.	Sabah	229	0	229 (100%)	228 (99.6%)
5.	Melaka	202	7 (3.5%)	195 (96.5%)	149 (76.4%)
6.	Negeri Sembilan	183	10 (5.5%)	173 (94.5%)	117 (67.6%)
7.	Perak	181	19 (10.5%)	162 (89.5%)	78 (48.1%)
8.	Sarawak	104	0	104 (100%)	104 (100%)
9.	Terengganu	92	5 (5.4%)	87 (94.6%)	71 (81.6%)
10.	Kedah	82	14 (17.1%)	68 (82.9%)	25 (36.8%)
11.	Pulau Pinang	77	21 (27.3%)	56 (72.7%)	23 (41.1%)
12.	Kelantan	63	0	63 (100%)	40 (63.5%)
13.	Perlis	32	0	32 (100%)	16 (50.0%)
Jumlah		2,096	185 (8.8%)	1,911 (91.2%)	1,241 (64.9%)

Sumber: Cetakan Sistem SISPAAs pada 2 November 2015

SOALAN LAZIM

1. Apa yang boleh saya adu kepada BPA?

Semua aduan yang berkaitan dengan tindakan dan keputusan Agensi Kerajaan yang dirasakan tidak adil dan tidak mengikut lunas undang-undang yang ditetapkan.

2. Adakah sebarang bayaran dikenakan untuk membuat aduan?

Tiada. Setiap aduan yang dibuat adalah percuma.

3. Bolehkah saya membuat aduan bagi pihak orang lain?

Boleh, dengan izin pengadu.

4. Bolehkah saya mengemukakan aduan tanpa memberitahu maklumat peribadi?

Boleh, sekiranya aduan telah melibatkan kepentingan awam dan maklumat yang mencukupi diterima untuk membolehkan siasatan dilakukan.

5. Apakah jenis aduan yang boleh diterima oleh BPA?

- » Kelewatan / tiada tindakan;
- » Tindakan tidak adil;
- » Kekurangan kemudahan awam;
- » Kepincangan perlaksanaan dasar dan kelemahan undang-undang;
- » Salah guna kuasa / penyelewengan yang bukan bertujuan mendatangkan keuntungan;
- » Salah laku anggota awam;
- » Kegagalan mengikut prosedur yang ditetapkan;
- » Kegagalan penguatkuasaan; dan
- » Kualiti perkhidmatan yang tidak memuaskan.

6. Adakah pelbagai aduan boleh dirujuk kepada BPA?

Ya, KECUALI aduan terhadap:

- » dasar-dasar kerajaan
- » perkara-perkara yang di bawah bidang kuasa:
 - » Jawatankuasa Khas Kabinet Mengenai Keutuhan Pengurusan Kerajaan
 - » Jawatankuasa Kira-kira Awam (PAC)
 - » Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (SPRM)
 - » Suruhanjaya Integriti Agensi Penguatkuasaan (EAIC)
 - » Jabatan Bantuan Guaman
 - » Mahkamah

SENARAI PEGAWAI BERTUKAR MASUK KE BPA TAHUN 2015

Bil.	NAMA	JAWATAN/ GRED	TARIKH MASUK	PENEMPATAN DI BPA
1.	Puan Salina binti Paiman	Pembantu Tadbir Kewangan W22(Memangku)	11.01.2015	BPA Putrajaya
2.	Puan Asliza binti Mustaffa	Penolong Pegawai Tadbir N32	11.01.2015	BPA Terengganu
3.	Puan Nor Saporah binti Mahamad	Pembantu Tadbir (P/O) N17	18.01.2015	BPA Putrajaya
4.	Puan Siti Noor binti Ahmad	Penolong Akauntan Gred W27	23.02.2015	BPA Putrajaya
5.	Puan Pramila a/p Jeyaramachandram	Pegawai Tadbir dan Diplomatik Gred M52 (Memangku)	15.03.2015	BPA Johor
6.	Encik Muhammad Amirul bin Abdullah	Pegawai Tadbir dan Diplomatik Gred M52	21.03.2015	BPA Putrajaya
7.	Puan Thelagavathy Naidu a/p Ramasamy	Pegawai Tadbir dan Diplomatik Gred M52	27.04.2014	BPA Putrajaya
8.	Encik Roslan bin S.Ismail	Penolong Pegawai Tadbir Gred N36	11.05.2015	BPA Putrajaya
9.	Encik Mohd Shukri bin Ariffin	Penolong Pegawai Tadbir Gred N27	11.05.2015	BPA Putrajaya
10.	Puan Affidah binti Sulaiman	Pembantu Tadbir (P/O) N17	05.05.2015	BPA Putrajaya
11.	Puan Nurulhuda binti Harun	Pegawai Tadbir dan Diplomatik Gred M41	01.06.2015	BPA Johor
12.	Puan Norkhairunnisa binti Mohd Nor	Setiausaha Pejabat Gred N27	03.06.2015	BPA Putrajaya
13.	Encik Afiq Izwan b Zakaria	Pembantu Operasi Gred N11	15.06.2015	BPA Putrajaya

SENARAI PEGAWAI BERTUKAR KELUAR DARI BPA TAHUN 2015

Bil.	NAMA	JAWATAN/ GRED	TARIKH KELUAR	BERTUKAR KE
1.	Puan Siti Rohayu Saw binti Abdullah	Pembantu Tadbir (P/O) N17	18.01.2015	Jabatan Perpaduan Negara dan Integrasi Nasional Negeri Kelantan
2.	Puan Farisah Azurie binti Haji Mohd Ariffin	Penolong Pegawai Tadbir N32	11.02.2015	Jabatan Pengangkutan Jalan Negeri Kelantan
3.	Puan Zini binti Othman	Pembantu Tadbir Kewangan W22	11.02.2015	Jabatan Wakaf, Zakat dan Haji
4.	Puan Siti Zainab binti Ablun	Penolong Akauntan Gred W27	23.02.2015	Kementerian Sumber Manusia
5.	En. Marshall Theagarajah	Pegawai Tadbir dan Diplomatik Gred M52 (Memangku)	15.03.2015	Bersara
6.	En. Nazri bin Ismail	Pegawai Tadbir dan Diplomatik Gred M52	01.04.2015	Suruhanjaya Pilihan Raya
7.	Puan Nor Halizawati binti Abu Hassan	Pembantu Tadbir (P/O) N17	23.03.2015	MAMPU
8.	Puan Rosni binti Yaakob	Penolong Pegawai Tadbir Gred N36	11.05.2015	Pejabat Ketua Pendaftar Mahkamah
9.	Puan Nur Fairuz binti Zamri	Penolong Pegawai Tadbir Gred N27	11.05.2015	JPA
10.	Cik Nor Azlina binti Menoh	Pembantu Tadbir (P/O) N17	05.05.2015	BPH
11.	Puan Hezrina binti Rusli	Setiausaha Pejabat Gred N27	03.06.2015	JKM
12.	Musa bin Ranli	Pegawai Tadbir dan Diplomatik Gred M52	03.08.2015	SUK Selangor
13.	Puan Nik Shahrolniza binti Ahmad Shahimi	Penolong Pegawai Tadbir Gred N32	01.09.2015	Jab.Perangkaan
14.	Encik Ahmad Khairul Nazli bin Abu Ishak	Pegawai Tadbir dan Diplomatik Gred M48	25.08.2015	CBBP

1 BPA Sedia Membantu!

Buletin

Malaysia

ISU 1/2015

BIRO PENGADUAN AWAM



Tel : 03-8000 8000 (1MOCC)

Faks : 03-8888 7778 , 03-8888 3748

www.pcb.gov.my

Emel : unitpro@pcb.gov.my

Biro Pengaduan Awam Putrajaya
Jabatan Perdana Menteri
Aras 6, Blok B1, Kompleks JPM,
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62502, Putrajaya
Tel: 03-8000 8000 (1MOCC)
Faks : 03-8888 7778/8888 3748

Biro Pengaduan Awam Negeri Selangor
Jabatan Perdana Menteri
Tingkat 10, Menara PPNS,
Pusat Dagangan UMNO Shah Alam,
Lot 8, Persiaran Damai, Seksyen 11
40000 Shah Alam, Selangor
Tel : 03-5513 3777
Faks : 03-5510 6358

Biro Pengaduan Awam Negeri Perak
Jabatan Perdana Menteri
Tingkat 2,
Bangunan MAYBANK TRUST,
No. 28, Jalan Sambanthan
30000 Ipoh, Perak
Tel : 05-255 8500
Faks : 05-255 8501

Biro Pengaduan Awam
Negeri Pulau Pinang/Kedah/Perlis
Jabatan Perdana Menteri
Paras 44, Menara KOMTAR,
Jalan Pinang, 10000 Pulau Pinang
Tel : 04-263 6893
Faks : 04-263 6894

Biro Pengaduan Awam
Negeri Melaka/Negeri Sembilan
Jabatan Perdana Menteri
Aras 2, Wisma Persekutuan,
Jalan MITC, Hang Tuah Jaya
75450 Ayer Keroh Melaka
Tel : 06-234 5890
Faks : 06-234 5891

Biro Pengaduan Awam Negeri Pahang
Jabatan Perdana Menteri
Tingkat 2,
Pusat Transformasi Bandar (UTC Pahang)
Jalan Stadium
25200 Kuantan Pahang
Tel: 09-5124129
Faks: 09-5124128

Biro Pengaduan Awam
Negeri Terengganu/Kelantan
Jabatan Perdana Menteri
Tingkat 2, Wisma MAIDAM,
Jalan Banggol,
20100 Kuala Terengganu
Terengganu
Tel : 09-623 8135
Faks : 09-623 8134

Biro Pengaduan Awam Negeri Johor
Jabatan Perdana Menteri
Lot 13.02, 13th Floor,
Public Bank Tower,
No. 199, Jalan Wong Ah Fook
80000 Johor Bahru, Johor
Tel : 07-223 0900
Faks : 07-224 3557

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

Biro Pengaduan Awam Negeri Sabah
Jabatan Perdana Menteri
Tingkat 5, Menara UTC
Jalan Belia, Off Jalan Tengku Abdul Rahman
88100 Kota Kinabalu, Sabah
No. Tel : 088 – 280 300
No. Faks: 088 – 280 301

CARA UNTUK MENGHUBUNGI BPA

TEL:
603 -8000 8000
(1 MOCC)

FAKS:
603-8888 7778
603-8888 3748

PENGHANTARAN
SURAT / BORANG
TANPA STEM



www.pcb.gov.my



Biro Pengaduan Awam
@BPAPCB
Public Complaints Bureau



Menghantar Sistem
Pesanan Ringkas
(SMS)
Aduan hantar ke
15888



Program Proaktif
Kaunter Aduan
Bergerak (KAB),
Kaunter Aduan
Bergerak Bersepadu
(KABB),
Program MESRA
Rakyat



Hadir Sendiri
ke Pejabat
BPA
Behampiran