



Artikel

Halatuju Baharu BPA Terhadap Pengurusan Aduan

PUTRAJAYA, 2 OKTOBER 2013 – Biro Pengaduan Awam (BPA) semasa pelancaran Seminar Pengurusan Aduan BPA Tahun 2013 oleh YB. Senator Datuk Paul Low, Menteri di Jabatan Perdana Menteri pada 24 September 2013 telah bertekad untuk memberikan nafas baru dalam peranan dan halatuju pengurusan aduan. Cadangan penambahbaikan ini bagi memperkasakan agensi dalam pengurusan aduan selaras dengan keputusan Kerajaan yang menyatakan bahawa BPA berperanan sebagai badan pemantau dan semua aduan hendaklah disalurkan terus kepada agensi sektor awam untuk diambil tindakan penyelesaian. Penambahbaikan ini bertujuan meningkatkan keupayaan, kecekapan dan keberkesanan pengurusan aduan agensi sektor awam supaya dapat menyelesaikan aduan dengan lebih efektif.

Bagi meningkatkan keberkesanan pemantauan oleh BPA, semua Ketua Setiausaha Kementerian serta Setiausaha Kerajaan Negeri akan ditetapkan **Petunjuk Prestasi Utama** atau **KPI** Pengurusan Aduan masing-masing dan akan dinilai dalam penarafan bintang (star rating). KPI ini diwujudkan sebagai bukti komitmen agensi sektor awam dalam memastikan aduan diuruskan dengan **cepat, tepat dan berintegriti**.

Pematuhan SOP, KPI & Piagam Pelanggan Pengurusan Aduan ini akan dipantau secara berkala oleh BPA melalui pelaksanaan **Audit Dalam Aduan (ADA)** bagi memastikan agensi sektor awam mencapai sasaran yang ditetapkan. Pekeliling baharu ini lebih **komprehensif**, disertakan dengan **garis panduan yang lengkap dengan carta aliran dan tempoh masa** pengendalian sesuatu kes aduan. Pelaksanaan pengurusan aduan oleh agensi sektor awam akan lebih **holistik dan bersistematik** selaras dengan prinsip **responsibiliti** dan **akauntabiliti** dalam pelaksanaan tugas.

Melalui halatuju dan pekeliling baharu ini juga, semua Ketua Jabatan perlu menubuhkan Unit Pengurusan Aduan khusus bagi mengenalpasti punca sesuatu aduan untuk diambil langkah pencegahan serta mengelak daripada aduan berulang. **BPA sebagai pemantau terhadap aduan di peringkat kedua** akan mula menggerakkan peranannya melalui aktiviti **naziran, auditan dan khidmat nasihat** termasuk **latihan pengurusan aduan** kepada agensi sektor awam. Peranan baharu pengurusan aduan ini juga akan melibatkan proses **peningkatan keupayaan infra ICT** melalui pengintegrasian sistem BPA dengan sistem di agensi bertujuan membolehkan pemantauan yang lebih rapi oleh BPA.

Komitmen padu dan anjakan paradigma minda penjawat awam adalah kritikal sebagai kunci utama kejayaan pelaksanaan halatuju baharu ini. BPA menyeru semua agensi sektor awam untuk berganding bahu menyahut cabaran dan berusaha gigih seiring dengan wawasan 2020 agar dapat menyangkal persepsi bahawa perkhidmatan awam tidak berupaya untuk melalui proses transformasi. Sungguhpun begitu, tidak dapat dinafikan, perkhidmatan awam kini juga telah jauh lebih baik berbanding 10 tahun dahulu dimana jumlah aduan telah berkurangan menandakan prestasi cemerlang yang dicapai. Ianya hanya perlu digilap dan dipelihara selaras dengan slogan, **“Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan.”**

Disediakan Oleh : Pegawai Perhubungan Awam
Unit Komunikasi Korporat
Biro Pengaduan Awam, PUTRAJAYA

Telefon : 03-8872 5640
Faks : 03-8888 3748
E-mel : unitpro@pcb.gov.my
Tarikh : 2 Oktober 2013