



BIRO PENGADUAN AWAM

JABATAN PERDANA MENTERI

► **PENGENALAN**

Penubuhan Biro Pengaduan Awam (BPA) telah diumumkan oleh YAB Allahyarham Tun Haji Abdul Razak bin Hussein bekas Perdana Menteri Malaysia Ke-2 pada 23 Julai 1971 dan diletakkan di bawah Bahagian Penyelidikan Sosio Ekonomi dan Perancangan Am. BPA mula beroperasi pada 2 Ogos 1971. Antara tujuan penubuhannya adalah menjadi badan pengawas bagi menjamin pentadbiran yang cekap dan adil. Selain itu, BPA juga berperanan untuk merapatkan hubungan antara Kerajaan dengan orang ramai serta mewujudkan satu saluran untuk membolehkan orang ramai mengemukakan masalah semasa berurusan dengan agensi Kerajaan.

► **JENIS-JENIS ADUAN YANG DITERIMA BPA :**

- i. Kelewatan / tiada tindakan
- ii. Tindakan tidak adil
- iii. Kekurangan kemudahan awam
- iv. Kepincangan perlaksanaan dasar dan kelemahan undang-undang
- v. Salah guna kuasa / penyelewengan yang bukan bertujuan mendatangkan keuntungan
- vi. Salah laku anggota awam
- vii. Kegagalan mengikut prosedur yang ditetapkan
- viii. Kegagalan penguatkuasaan
- ix. Kualiti perkhidmatan yang tidak memuaskan

► **ADUAN YANG TIDAK BOLEH DISALURKAN KE BPA:**

- i. Aduan terhadap dasar-dasar kerajaan
- ii. Perkara-perkara yang dibawah bidang kuasa;
 - Jawatankuasa Khas Kabinet Mengenai Keutuhan Pengurusan Kerajaan
 - Jawatankuasa Kira-Kira Awam (PAC)
 - Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (SPRM)
 - Suruhanjaya Integriti Agensi Penguatkuasaan (SIAP)
 - Jabatan Bantuan Guaman
 - Mahkamah

▶ MAKLUMAT YANG PERLU DIMASUKKAN

- i) Nama pengadu
- ii) Nombor Kad Pengenalan
- iii) Alamat
- iv) Nombor telefon
- v) Pekerjaan
- vi) Butiran Aduan

▶ SALURAN ADUAN

Portal : www.pcb.gov.my
Telefon : 03-8000 8000 (1MOCC)
Faks : 03-8888 7778 / 03-88883748
SMS : BPA ADUAN <aduan anda> ke 15888
E-mel : aduan@pcb.gov.my
Surat : Biro Pengaduan Awam,
Peti Surat 9000,
Kuala Lumpur

Hadir sendiri ke Pejabat BPA Negeri

Media Sosial :



Biro Pengaduan Awam
Public Complaints Bureau



@BPAPCB



Public Complaints Bureau