



KOD ETIKA

BIRO PENGADUAN AWAM

Nilai-nilai Teras

- Amanah
- Benar
- Bijaksana
- Adil
- Telus
- Bersyukur

Nilai-nilai Kembangan

- Berdedikasi
- Adil & Saksama
- Profesional

A. BUDAYA WARGA BPA

Berdasarkan nilai-nilai teras dan kembangan Kod Etika ini, warga BPA hendaklah mengamalkan budaya berikut:

- Menghayati integriti diri dengan memaparkan akhlak yang mulia, terpuji dan boleh diteladani.
- Berusaha memastikan perkhidmatan yang terbaik kepada pelanggan dari segi kecekapan masa, tahap layanan dan kualiti produk perkhidmatan seperti yang digariskan dalam Sasaran Kerja Tahunan BPA.
- Menghindar diri dari kegiatan rasuah, salah guna kuasa dan penyelewengan atau keadaan-keadaan yang boleh meletakkan diri sebagai penjawat awam dalam keadaan serba-salah.
- Berusaha mengutamakan kepentingan negara dan orang awam serta mengatasi kepentingan sendiri.
- Menerima, memahami dan melaksanakan semua arahan pihak penyelia dan pengurusan atasan.
- vi. Menghormati kepercayaan agama, budaya dan tatasusila semua kaum.

B. KEWAJIPAN TERHADAP ORGANISASI

Warga BPA hendaklah memahami dengan jelas dan mematuhi sepenuhnya Hala Tuju Biro dan Peraturan-Peraturan Pejabat seperti berikut:

i. Hala Tuju BPA

Visi

Menjadi sebuah organisasi pengurusan aduan awam yang terunggul serta menyumbang ke arah mewujudkan Perkhidmatan Awam yang cekap dan cemerlang.

Misi

Berkhidmat kepada masyarakat dalam menyelesaikan aduan mengenai ketidakcekapan dan penyelewengan dalam Perkhidmatan Awam secara adil dan berkesan serta menyumbang ke arah mempertingkatkan kualiti Perkhidmatan Awam.

Objektif

- Untuk menyelesaikan aduan dengan cekap, adil dan berkesan berdasarkan Piagam Pelanggan BPA.
- Untuk meningkatkan kadar penyelesaian aduan yang diterima daripada orang awam.
- Untuk menyediakan dan meningkatkan kemudahan membuat aduan kepada orang awam.
- Untuk mengurangkan aduan yang berulang-ulang terhadap Perkhidmatan Awam.
- Untuk memperkenalkan penambahbaikan dan pembaharuan (inovasi) berasaskan aduan awam.
- Untuk memberi khidmat nasihat kepada agensi bagi meningkatkan sistem pengendalian aduan awam yang berkesan.

Perkhidmatan Teras

Mengurus aduan mengenai Perkhidmatan Awam Malaysia.

Slogan

“ Sedia Membantu”

Dasar Kualiti

BPA adalah komited kepada perkhidmatan dan layanan yang berkualiti dan berdedikasi dalam penyelesaian kes-kes aduan yang membawa hasil yang adil dan saksama.

ii. Penghayatan Disiplin

Mengawasi waktu, kehadiran bekerja dan pelaksanaan tugas dengan:

- a. Mengimbas sendiri kad perakam waktu kehadiran bekerja.
- b. Mematuhi prosedur yang ditetapkan bagi penggunaan kad perakam waktu termasuk mengimbas kad bagi setiap pergerakan ke luar bagi menjalankan tugas-tugas rasmi atau atas urusan peribadi.
- c. Mencatat pergerakan keluar dalam sistem i-Aduan.
- d. Mengganti semula waktu bekerja yang telah digunakan untuk urusan peribadi.
- e. Tidak melampaui had masa rehat rasmi yang diperuntukkan.
- f. Memaklumkan kepada pegawai yang menyelia mengenai alamat dan nombor telefon untuk dihubungi pada bila-bila masa semasa tiada di pejabat.

- g. Menghadiri perhimpunan bulanan Jabatan Perdana Menteri bagi 'Program ke Arah Perkhidmatan Cemerlang dan Cintailah Negara Kita'.
- h. Menghadiri perhimpunan bulanan BPA mengikut jadual yang ditetapkan.
- i. Menepati masa ketika menghadiri mesyuarat, acara, majlis dan tugas rasmi.
- j. Memastikan pendapatan bawa pulang (take home pay) bulanan tidak kurang daripada 40% daripada emolumen yang diterima pada setiap bulan seperti yang ditetapkan dalam Surat Keliling Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam bertarikh 28 Disember 2006). Dengan ini semua warga tidak mengalami masalah keterhutangan yang serius.
- k. Meminta kebenaran daripada Ketua Pengarah BPA sebelum terlibat secara aktif dalam mana-mana parti politik.
- l. Meminta kebenaran daripada penyelia sebelum terlibat dengan mana-mana kerja sampingan di luar bidang tugas BPA.

iii . Pengawasan Harta Awam

Mematuhi setiap peraturan yang berkaitan dengan pengurusan harta dan aset pejabat dengan:

- Mengambil tanggungjawab, melindungi aset dan harta pejabat daripada hilang, rosak, dicuri, disalahgunakan atau digunakan bertentangan dengan undang-undang.
- Menggunakan hanya untuk urusan rasmi setiap aset dan harta pejabat seperti kenderaan, peralatan komputer, alat tulis dan alat telekomunikasi, termasuk telefon, Internet dan faks.
- Menyelenggarakan dengan baik dan menyimpan kenderaan jabatan di tempat yang ditetapkan, tidak memandu pulang kecuali dengan kebenaran ketua jabatan, dan tidak mengangkut penumpang selain yang dibenarkan dan dilindungi secara rasmi.

- Melaporkan segera kepada pihak pengurusan sebarang kerosakan atau kehilangan harta iaitu dalam tempoh satu jam bagi kerosakan dan dalam tempoh 24 jam bagi kehilangan, termasuk mengemukakan sesalinan laporan polis yang berkenaan, jika berkaitan.
- Menghindari daripada mengakses, menyampai, menyalin atau menyebarkan sebarang bentuk bahan bercetak, media elektronik atau Internet yang ditegah sama ada yang menyentuh sensitiviti agama, fahaman politik, kaum, jantina atau peribadi.
- Peka kepada prinsip penggunaan bersama, iaitu bertanggungjawab ke atas penggunaan peralatan atau kemudahan yang dikongsi dengan warga lain, termasuk tanggungjawab memastikan tindakan selepas menggunakan kemudahan di bilik air dan tanggungjawab memaklumkan serta-merta tentang kerosakan sistem/alat atau serangan virus ke atas perisian komputer, sebelum menyerahkannya kepada pengguna berikutnya.
- Membayar sendiri bil panggilan-panggilan telefon yang bersifat peribadi yang dibuat menggunakan telefon pejabat.

iv. Keselamatan Perlindungan

Memahami dan mematuhi sepenuhnya peraturan-peraturan yang berkaitan dengan keselamatan perlindungan, termasuk kawalan dokumen, keselamatan fizikal pejabat, kesihatan pekerja dan pelanggan jabatan mengikut Panduan Arahan Keselamatan, Akta Rahsia Rasmi 1972, dan lain-lain.

v. Pematuhan Keselamatan Perlindungan ICT

Mematuhi semua peraturan yang terkandung dalam Dasar Keselamatan ICT Perkhidmatan Awam serta Manual Kerja dan Garis Panduan ICT BPA terutama yang berkaitan dengan penggunaan semua sistem dan aplikasi IT yang dibangunkan dan diguna pakai di BPA, e-mel rasmi, muat turun kandungan daripada laman-laman web dan penghantaran maklumat terperingkat.

vi. Pengisytiharan Harta

- a. Bertanggungjawab untuk mengisytiharkan harta mengikut jadual yang ditetapkan, termasuk membuat pengisytiharan terhadap sebarang perubahan ke atas pemilikan harta atau pelupusan harta atau setiap kali pegawai menyandang jawatan lebih tinggi tanpa menunggu diberi peringatan.
- b. Bertanggungjawab untuk melaporkan pengesahan dalam borang yang disediakan sekiranya tiada perubahan harta setiap lima tahun.

i. Pematuhan Muafakat

- a. Memanfaatkan dengan positif, saluran komunikasi yang disediakan di dalam organisasi untuk menyampaikan pandangan, cadangan, maklum balas dan kritikan dengan penuh berhemah dan bijaksana.
- b. Menghormati sebarang pandangan alternatif dan mematuhi sebarang pendirian atau keputusan bersama meskipun pendirian atau keputusan tersebut bertentangan atau tidak selari dengan pendirian atau pandangan persendirian.
- c. Mengiktiraf, menerima secara muktamad dan tidak mempertikaikan sebarang pandangan atau keputusan yang dibuat oleh pengurusan atasan organisasi atau oleh Ketua Pengarah sebagai ketua organisasi.

- d. Mengambil tahu dan mengikuti projek/program/aktiviti yang dijalankan oleh dua Program utama BPA iaitu Program Aduan Awam dan Program Pengurusan walaupun tidak berkenaan dengan tugas yang dijalankan untuk memudahkan warga memahami dan mengetahui hala tuju dan tugas BPA secara keseluruhan.

- e. Mengambil bahagian dalam aktiviti-aktiviti yang dijalankan oleh Kelab Sukan dan Kebajikan BPA dan PUSPANITA Cawangan Kecil BPA sebagai tanda sokongan kepada jabatan.

viii. Pematuhan Peraturan Bercuti

- a. Setiap warga yang telah memohon untuk bercuti rehat hendaklah bertanggungjawab memastikan dahulu status permohonan cuti masing-masing sebelum bercuti.
- b. Setiap warga yang memohon untuk bercuti rehat mesti memahami prinsip 'cuti sebagai suatu keistimewaan, bukan sebagai hak' bagi memastikan warga sentiasa mendahulukan urusan rasmi dan kepentingan jabatan.
- c. Setiap warga yang bercuti boleh diminta oleh penyeliannya untuk mengemukakan alasan untuk bercuti (jika perlu), butir-butir cadangan pergerakan warga semasa bercuti melebihi tiga hari, dan maklumat berkaitan alamat dan nombor untuk mudah dihubungi, jika keadaan memerlukan.

- d. Setiap warga yang bercuti mengejut atau bercuti sakit, berkewajipan memastikan keadaan percutiannya dimaklumkan segera kepada pegawai yang meluluskan cuti atau penyelia untuk memastikan tugas yang diamanahkan kepada warga berkenaan tidak menggendalakan organisasi.
- e. Setiap warga dikehendaki mengisi maklumat cuti dalam sistem i-Aduan dengan tepat dan jujur.

ix. Pematuhan Peraturan Berpakaian

- a. Semua warga dikehendaki berpakaian kemas, sesuai dan sopan dengan mematuhi peraturan-peraturan berpakaian yang telah ditetapkan.
- b. Semua warga dikehendaki memakai tanda nama mengikut format yang ditetapkan sepanjang masa bekerja di pejabat dan semasa melaksanakan tugas-tugas rasmi di dalam negara.
- c. Semua warga yang terlibat dalam kerja lapangan hendaklah memakai atau menggunakan kad pengenalan diri yang disediakan oleh BPA sebagai akuan diri kepada pihak yang berkenaan.
- d. Semua warga hendaklah memakai pakaian yang ditetapkan, ketika menghadiri mesyuarat atau majlis yang dianjurkan oleh BPA atau lain-lain pihak penganjur.
- e. Semua warga hendaklah memakai pakaian batik pada setiap hari Khamis seperti yang ditetapkan dalam Surat Pekeliling Perkhidmatan Bil. 1 Tahun 2008 bertarikh 15 Januari 2008.

x. Pematuhan Peraturan Umum

- a. Semua warga perlu prihatin kepada setiap panggilan luar menerusi telefon dan memastikan berusaha menjawab segera setiap panggilan dengan tidak membiarkan mana-mana panggilan telefon berdering lebih daripada tiga kali.
- b. Mana-mana pegawai yang menghadiri sebarang mesyuarat atau majlis sebagai mewakili BPA hendaklah melaporkan inti pati mesyuarat/majlis kepada Ketua/Penyelia yang berkenaan, pada keesokan harinya.
- c. Setiap warga harus mengamalkan sikap berpegang kepada maklumat yang benar dan tepat yang berasaskan sumber rasmi dan berwibawa.
- d. Semua warga harus menghindari diri dari kecenderungan untuk mewujudkan, mencari dan menyebarkan maklumat berkenaan orang lain yang bukan dalam bidang kuasa atau urusan tanggungjawabnya.

- e. Setiap warga yang menerima pelawaan rasmi untuk menghadiri mesyuarat atau majlis berkaitan urusan BPA perlu mengemukakan pengesahan segera dan lebih awal daripada tarikh mesyuarat/majlis tentang kehadiran diri atau wakilnya tanpa menunggu surat atau panggilan susulan oleh pihak penganjur yang berkenaan.

- f. Setiap warga yang diberikan tugas dengan sasaran tempoh masa yang ditetapkan hendaklah menyempurnakan tugas tersebut mengikut jadual yang ditetapkan. Sekiranya tugas berkenaan tidak dapat diselesaikan mengikut sasaran masa yang ditetapkan, warga hendaklah merujuk semula kepada punca asal penugasan dan mendapatkan kelulusan/ persetujuan untuk masa sasaran baru.

- g. Setiap pegawai hendaklah berusaha memastikan kualiti output tugas dengan membudayakan pendekatan saling semak-menyemak dan teliti-meneliti antara pegawai sebelum output dikemukakan kepada penyelia atau Pengarah Bahagian untuk pengesahan dan kelulusan.
- h. Semua Ketua Penolong Pengarah atau Pengarah Cawangan perlu memastikan pengemaskinian maklumat aduan atau maklumat korporat BPA dengan menyemak, mengemas kini dan mengemukakan maklumat mutakhir kepada Ketua Pengarah, Timbalan Ketua Pengarah atau Ketua Bahagian atau Unit yang berkenaan.
- i. Telefon mudah alih hendaklah dimatikan atau dalam 'silent mode' semasa mesyuarat dan acara rasmi. Bagi pegawai BPA yang dibekalkan telefon pejabat hendaklah sentiasa bersedia untuk menjawab panggilan pejabat tanpa mengira waktu dan lokasi.

