

**MAKLUMAT KORPORAT  
BIRO PENGADUAN AWAM  
JABATAN PERDANA MENTERI**

**SOALAN-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)**
  - **Biro Bantuan Guaman**
  - **Mahkamah**

### 7. Bagaimana cara saya membuat aduan?

- Laman web - **www.pcb.gov.my**
- Telefon - **03-8872 5777**
- Faks - **03-8888 7778**
- Menulis surat - **Biro Pengaduan Awam,  
Peti Surat 9000, Kuala Lumpur**
- Program Proaktif BPA
  - **Kaunter Aduan Bergerak (KAB)**
  - **Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu (KABB)**
  - **Mesra Rakyat**
- Hadir sendiri ke Pejabat-pejabat BPA
- Klinik Aduan BPA - **Program Penyelesaian Aduan Segera  
Dengan Kementerian/Jabatan/Agensi  
Kerajaan  
Bilik VIP, Pusat Komuniti Sentul Perdana,  
Jalan 2/48A, Sentul Perdana  
Bandar Baru Sentul,  
51000 KUALA LUMPUR**

- SMS - Menghantar Sistem Pesanan Ringkas (SMS) ke 15888  
Contoh SMS : BPA ADUAN (aduan anda) hantar ke 15888

## 8. Apa yang perlu saya masukkan dalam aduan kepada BPA?

- Maklumat yang perlu diisi:
  - Nama
  - No. Kad Pengenalan
  - Jantina
  - Alamat
  - Negara/Negeri/Daerah
  - Telefon/E-mel
  - Pekerjaan
  - Jenis Pengadu
  - Tajuk Aduan
  - Butiran Aduan
  - Aduan Terhadap Agensi
  - Tindakan yang telah diambil pengadu
  - Tindakan yang dikehendaki dari BPA
- Maklumat tambahan (Berdasarkan keperluan pengadu):
  - Kata laluan
  - Lampiran
  - Warganegara
  - Kerahsiaan maklumat peribadi
  - No. Faks
  - No. Pasport / lain
  - Syarikat / Persatuan

## 9. Apa berlaku kepada aduan saya?

- BPA mengeluarkan no. kes setelah didaftar dalam sistem.
- BPA menghantar Surat Aduan Terima (SAT) kepada pengadu.
- Siasatan dijalankan.
- Semua urusan surat menyurat berhubung dengan tindakan siasatan disalinkan kepada pengadu sebagai makluman.
- Aduan yang melibatkan kepentingan awam dibawa ke Mesyuarat Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam (JKTPA) dan Jemaah Menteri.
- BPA maklumkan keputusan penyelesaian kes kepada pengadu.
- BPA menyerahkan borang CSI untuk penilaian pengadu terhadap perkhidmatan pengurusan aduan yang diberikan.

### **10. Berapa lama BPA membuat siasatan?**

- *Standard Operating Procedures* (SOP) BPA, menetapkan bahawa setiap aduan yang dikemukakan mesti diselesaikan dalam tempoh 15 hari.
- Tempoh masa penyelesaian kes tertakluk kepada kategori aduan sama ada kes mudah, sederhana dan rumit. Kes mudah boleh diselesaikan serta merta atau 3 hari. Kes sederhana boleh diselesaikan dalam tempoh 5 hingga 15 hari.

### **CARA-CARA MEMBUAT ADUAN**

Orang ramai boleh membuat aduan melalui saluran-saluran berikut:-

- Menerusi Laman Web di [www.pcb.gov.my](http://www.pcb.gov.my)
- Telefon : **03-8872 5777**
- Faks : **03-8888 7778 / 3748**
- Menghantar surat tanpa setem ke alamat:  
**Biro Pengaduan Awam,  
Peti Surat 9000  
KUALA LUMPUR**  
atau Pejabat-pejabat BPA Negeri;
- Hadir ke kaunter-kaunter perkhidmatan semasa Program Proaktif BPA; Kaunter Aduan Bergerak (KAB), Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu (KABB) dan Mesra Rakyat (MESRA);
- Hadir sendiri ke Ibu Pejabat Biro Pengaduan Awam atau Pejabat-pejabat BPA Negeri; dan
- Menghantar Sistem Pesanan Ringkas (SMS) ke 15888
  - **Contoh: BPA ADUAN (aduan anda) hantar ke 15888**

**DOKUMEN-DOKUMEN YANG PERLU DIKEMUKAKAN**

- Lazimnya, sesuatu aduan itu tidak memerlukan dokumen sokongan.
- Walau bagaimanapun bagi menyokong sesuatu aduan, pengadu boleh menyertakan dokumen-dokumen berikut:
  - **Salinan surat aduan/permohonan kepada agensi berkenaan;**
  - **Salinan alamat penerimaan surat/permohonan daripada agensi berkenaan atau No. rujukan;**
  - **Salinan sijil, pelan, resit dan sebagainya; dan**
  - **Gambar-gambar (jika berkenaan).**

**ALAMAT PEJABAT-PEJABAT  
BIRO PENGADUAN AWAM, JABATAN PERDANA MENTERI**

Ketua Pengarah  
Ibu Pejabat  
Biro Pengaduan Awam  
Jabatan Perdana Menteri  
Aras 6, Blok B1  
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan  
62502 Putrajaya  
Tel : 03-8872 5777  
Faks : 03-8888 7778, 03-8888 3748

Pengarah  
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

Pengarah  
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

Pengarah  
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

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

Pengarah  
Biro Pengaduan Awam  
Negeri Sabah  
Jabatan Perdana Menteri  
Suite 6-15, Tingkat 6, Menara MAA  
No. 6, Lorong Api-Api 1  
88800 Kota Kinabalu, Sabah  
Tel : 088-280 300  
Faks : 088-280 301

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

Pengarah  
Biro Pengaduan Awam  
Negeri Johor  
Jabatan Perdana Menteri  
Tingkat 21, Bangunan KOMTAR  
Jalan Wong Ah Fook  
80505 Johor Bahru  
Tel : 07-223 0900  
Faks : 07-224 3557

Pengarah  
Biro Pengaduan Awam  
Negeri Pahang  
Jabatan Perdana Menteri  
Tingkat 17, Kompleks Teruntum  
Jalan Mahkota  
25000 Kuantan, Pahang  
Tel : 09-514 4455  
Faks : 09-514 4477

Pengarah  
Biro Pengaduan Awam  
Negeri Selangor  
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  
Talian Tambahan: 03-5510 5841  
03-5510 6520

Pengarah  
Biro Pengaduan Awam  
Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur  
Jabatan Perdana Menteri  
Tingkat 41, Lot 2 Menara TH Perdana  
1001, Jalan Sultan Ismail  
50250 Kuala Lumpur  
Tel : 03-2691 1346  
Faks : 03-2692 9107

### INFO MENGENAI BPA

#### INFO 1

#### **SEJARAH PENUBUHAN BPA DAN FUNGSINYA**

1. BPA ditubuhkan pada 23 Julai 1971, melalui keputusan Kabinet.
2. Penubuhan BPA, merupakan satu daripada tanggungjawab kerajaan kepada rakyat bagi memastikan orang ramai mempunyai saluran untuk membuat aduan tentang kepincangan Jabatan atau Agensi Kerajaan.
3. Dalam hal ini BPA berfungsi sebagai penghubung di antara Kerajaan dengan rakyat dalam mengendalikan aduan untuk melancarkan lagi sistem penyampaian Perkhidmatan Awam di negara ini.
4. Setiap aduan daripada orang ramai dianggap sebagai input yang berharga yang boleh membantu agensi kerajaan dalam memperbaiki dan meningkatkan lagi kualiti perkhidmatannya sejajar dengan gagasan “1Malaysia, Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan” seperti yang diperkenalkan oleh Y.A.B. Perdana Menteri.
5. Bagi menjayakan matlamat tersebut, BPA memerlukan kerjasama dari semua pihak khususnya Jabatan dan Agensi Kerajaan di dalam meningkatkan lagi mutu perkhidmatan mereka kepada orang ramai.

#### INFO 2

#### **KEBERKESANAN BPA DI DALAM MEMBERI PERKHIDMATAN KEPADA ORANG RAMAI**

1. Secara amnya, BPA telah memainkan peranan yang berkesan dalam melaksanakan tanggungjawab yang diamanahkan oleh kerajaan.

- Keberkesanan BPA kepada orang ramai dapat dibuktikan melalui peningkatan peratusan penyelesaian aduan yang diterima oleh BPA terhadap Kementerian dan Kerajaan Negeri sejak tahun 2005 hingga 2010 seperti jadual berikut:

**BILANGAN ADUAN YANG TELAH DITERIMA TERHADAP KEMENTERIAN DAN KERAJAAN NEGERI  
DAN BERJAYA DISELESAIKAN OLEH BPA**

<b>BIL</b>	<b>TAHUN</b>	<b>JUMLAH ADUAN</b>	<b>JUMLAH SELESAI</b>	<b>PERATUS SELESAI</b>
<b>1</b>	<b>2005</b>	<b>2,707</b>	<b>2,247</b>	<b>83.0</b>
<b>2</b>	<b>2006</b>	<b>4,640</b>	<b>3,294</b>	<b>71.0</b>
<b>3</b>	<b>2007</b>	<b>5,347</b>	<b>4,762</b>	<b>89.1</b>
<b>4</b>	<b>2008</b>	<b>8,066</b>	<b>7,308</b>	<b>90.6</b>
<b>5</b>	<b>2009</b>	<b>12,683</b>	<b>12,376</b>	<b>97.6</b>
<b>6.</b>	<b>2010</b>	<b>14,700</b>	<b>14,502</b>	<b>98.7</b>

- BPA turut melaksanakan beberapa program proaktif seperti Kaunter Aduan Bergerak (KAB), Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu (KABB), Program Mesra Rakyat, taklimat dan pemantauan aduan. Menerusi program-program ini, BPA tidak menghadkan peranannya kepada hanya menerima aduan tetapi turut menyelesaikan aduan dengan kadar yang segera.
- BPA juga menyediakan Laporan Bulanan Pengurusan Aduan untuk Mesyuarat Jemaah Menteri dan Mesyuarat Ketua Setiausaha Kementerian dan Ketua Perkhidmatan.

### **INFO 3**

#### **BAGAIMANA BPA MENYELESAIKAN ADUAN-ADUAN YANG SUKAR**

- BPA menangani aduan-aduan yang sukar diselesaikan menggunakan dua pendekatan seperti berikut:
  - Mengadakan perbincangan / rundingan secara berkumpulan bersama dengan agensi-agensi kerajaan, pihak NGO dan pengadu sendiri.

- 1.2 Menyediakan kertas cadangan penambahbaikan berdasarkan analisis terhadap aduan-aduan orang ramai dan seterusnya dibawa ke mesyuarat Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam (JKTPA) yang **dipengerusikan oleh Y.Bhg. Tan Sri Ketua Setiausaha Negara. Ahli-ahlinya terdiri daripada Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam, Ketua Setiausaha Perbendaharaan, Ketua Pengarah Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU), Ketua Pesuruhjaya Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (SPRM) dan Timbalan Ketua Setiausaha Kanan, Jabatan Perdana Menteri. Biro Pengaduan Awam, berperanan selaku sekretariat bagi mesyuarat tersebut. Semua keputusan mesyuarat ini perlu dipatuhi oleh semua agensi yang terlibat.**
  
2. Contoh-contoh kes yang telah dibawa ke Mesyuarat JKTPA adalah seperti:
  - 2.1 **Menangani Masalah Penternakan Burung Walit;**
  - 2.2 **Cadangan Langkah-Langkah Pembasmian Dan Penguatkuasaan Larangan Iklan Tanpa Permit Di Tempat/Kemudahan Awam Oleh Syarikat/Individu;**
  - 2.3 **Penyelesaian Pembinaan Utiliti: *Mini Feeder Pillar* Tenaga Nasional Berhad Dan Tangki Septik Indah Water Konsortium Di Kawasan Taman Perumahan Dan Kedai;**
  - 2.4 **Penambahbaikan Urusan Penangguhan Individu Ke Luar Negara Atas Sebab Keberhutangan dan Keselamatan; dan**
  - 2.5 **Penambahbaikan Urusan Pembayaran Balik Pinjaman Perbadanan Tabung Pendidikan Tinggi Nasional.**
  
3. Umumnya, BPA dengan kerjasama Jabatan/Agensi yang berkenaan akan mengambil tindakan susulan hasil daripada keputusan Mesyuarat JKTPA.

**INFO 4**

**SIAPA YANG DIKATEGORIKAN SEBAGAI PENGADU**

1. Semua orang awam (warganegara & bukan warganegara), boleh membuat aduan kepada BPA tentang kepincangan dan kelemahan perkhidmatan awam.
2. Dalam menyelesaikan aduan, tumpuan BPA terarah kepada isu-isu yang dibangkitkan dalam aduan tanpa mengambil kira faktor nama, jantina, kaum, umur dan sebagainya.

**INFO 5**

**ISU ADUAN YANG SERING DIBANGKITKAN OLEH PENGADU**

1. Berdasarkan kepada analisis yang dilakukan terhadap aduan yang diterima BPA bagi tahun 2010, adalah didapati bahawa aduan mengenai “Kelewatan/Tiada Tindakan” mencatatkan jumlah peratusan yang tertinggi iaitu 43.9% diikuti dengan “Kualiti Perkhidmatan Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter dan Telefon” iaitu 17%. Analisis aduan mengikut kategori bagi Kementerian dan Negeri untuk tahun 2010 adalah seperti berikut:

**ANALISIS BILANGAN ADUAN BERDASARKAN KATEGORI BAGI TAHUN 2010**

BIL	KATEGORI	KEMENTERIAN	NEGERI	JUMLAH
1	Kelewatan/Tiada Tindakan	3817	2635	6452 (43.9%)
2	Kualiti Perkhidmatan Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter dan Telefon	1819	674	2493 (17%)
3	Tindakan Tidak Adil	1609	465	2074 (14.1%)
4	Kegagalan Penguatkuasaan	852	608	1460 (9.9%)
5	Pelbagai Aduan	403	545	948 (6.4%)
6	Kekurangan Kemudahan Awam	355	106	461 (3.1%)
7	Salahlaku Anggota Awam	202	66	268 (1.8%)
8	Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan	334	31	255 (1.7%)
9	Salahguna Kuasa dan Penyelewengan	173	43	216 (1.5%)
10	Kepincangan Dasar dan Kelemahan Undang-undang	469	24	73 (0.5%)
<b>JUMLAH</b>		<b>9503</b>	<b>5197</b>	<b>14,700 (100%)</b>

**INFO 6**

**BAGAIMANAKAH BPA MENGURUSKAN SESUATU ADUAN**

1 Proses pengurusan aduan dapat dilihat melalui jadual di bawah:

**PROSES PENGURUSAN ADUAN**



2 Proses di atas menerangkan bahawa:

2.1 Sebaik aduan diterima, BPA akan mengeluarkan Surat Akuan Terima (SAT) kepada pengadu. Seterusnya, Surat Kepada Agensi (SKA) akan dikemukakan kepada agensi atau agensi-agensi yang berkaitan dengan sesuatu aduan tersebut. Sekiranya perkara ini tidak diselesaikan dalam jangka masa yang ditetapkan dalam SOP, BPA akan memanggil Agensi / Jabatan dan juga pihak pengadu untuk bermesyuarat tentang permasalahan yang dihadapi agar masalah ini dapat diselesaikan dengan kadar segera dengan kehadiran kedua-dua pihak (Agensi/ Jabatan dan Pengadu);

- 2.2 Mesyuarat yang dianjurkan oleh BPA adalah untuk mempertemukan agensi / Jabatan dan pengadu bagi membincangkan perkara yang diadukan agar jalan penyelesaian dapat diwujudkan; dan
- 2.3 BPA juga akan memantau penyelesaian aduan oleh agensi bagi memastikan isu atau aduan diselesaikan dengan sempurna.
- 3 Bagi aduan-aduan berulang atau aduan yang memberi impak kepada orang ramai, BPA akan mengangkat isu tersebut berserta cadangan penyelesaiannya untuk dibincangkan oleh Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam (JKTPA).

### **INFO 7**

#### **APAKAH PERBEZAAN ANTARA BPA DENGAN PERTUBUHAN-PERTUBUHAN DAN BADAN BUKAN KERAJAAN (NGO) YANG JUGA MENAWARKAN KHIDMAT MENERIMA DAN MENYELESAIKAN ADUAN ORANG RAMAI?**

- 1 BPA adalah agensi kerajaan yang menjalankan tanggungjawab yang diamanahkan bagi menguruskan aduan tanpa ada sebarang aspek keuntungan atau agenda. Ini bermakna BPA adalah neutral dalam mengendalikan aduan awam.

### **INFO 8**

#### **HEBAHAN MENGENAI PERANAN DAN FUNGSI BPA**

- 1 Dalam menghebahkan peranan dan fungsinya kepada orang ramai, BPA telah ke udara melalui beberapa rangkaian tv dan radio seperti rancangan Selamat Pagi Malaysia (RTM 1), *Hello On Two* (RTM 2), Radio Kelantan FM, Kuching FM dan Radio 24 BERNAMA.
- 2 BPA juga menggunakan saluran akhbar bagi menyampaikan fungsi dan tanggungjawab BPA. Pada tahun ini beberapa perancangan telah diatur untuk

memperhebatkan hebahan terutama di TV dan Radio terutama melalui wawancara dan soal jawab bersama media.

- 3 Dalam pada itu, BPA juga menggunakan medium akhbar untuk menerangkan peranan BPA kepada umum sekiranya terdapat pengadu yang mengadu di akhbar yang menyentuh kepada peranan BPA. Kesempatan menjawab isu-isu pengadu ini diselitkan beberapa peranan BPA kepada umum.
- 4 Di samping itu, BPA juga menggunakan aktiviti pro-aktif seperti Kaunter Aduan Bergerak (KAB), Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu (KABB), dan MESRA Rakyat bagi menghebahkan peranan dan tanggungjawab BPA. Risalah dan maklumat BPA akan diedarkan kepada pengunjung bagi mempromosikan BPA kepada masyarakat.

### **INFO 9**

#### **ADAKAH SEMUA KEMENTERIAN DAN JABATAN KERAJAAN AKAN MENGGUNAKAN SISTEM iSPAAA (INTEGRATED PUBLIC AGENCIES COMPLAINTS MONITORING SYSTEM)?**

- 1 Sistem iSPAAA adalah merupakan suatu sistem bersepadu pemantauan aduan agensi awam yang direka khusus untuk pengurusan aduan oleh agensi-agensi Kerajaan. Ia menyediakan platform yang terbaik untuk semua pihak sama ada pihak Kerajaan dan orang ramai yang mengadu kerana ianya dapat memendekkan masa dan pengadu dapat menyalurkan aduan mereka ke saluran yang betul.
- 2 Aduan yang didaftarkan akan dipantau setiap masa kerana sistem ini dibangunkan dengan fungsi amaran dan makluman mengikut *Standard Operating Procedure* (SOP) dan *Service Level Agreement* (SLA) pengurusan aduan awam. Melalui sistem yang digunakan ini, ia akan dapat meningkatkan lagi keberkesanan sistem penyampaian Kerajaan.

### 3 Status Pelaksanaan iSPAAA di Kementerian/Agensi adalah seperti berikut:

#### 3.1 Kementerian/Agensi yang telah menggunakan iSPAA

- i. Kementerian Kerja Raya;**
- ii. Kementerian Wilayah Persekutuan dan Kesejahteraan Bandar;**
- iii. Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat;**
- iv. Kementerian Pertahanan;**
- v. Kementerian Pelancongan;**
- vi. Kementerian Dalam Negeri;**
- vii. Pentadbiran Am, Jabatan Perdana Menteri;**
- viii. Kementerian Kewangan;**
- ix. Jabatan Pendaftaran Negara (JPN);**
- x. Bahagian Hal Ehwal Undang-Undang (BHEUU);**
- xi. Jabatan Wakaf, Zakat dan Haji (JAWHAR);**
- xii. PEMUDAH;**
- xiii. Dewan Bandar raya Kuala Lumpur (DBKL);**
- xiv. PERKESO;**
- xv. Jabatan Latihan Khidmat Negara (JLKN); dan**
- xvi. MAMPU.**

#### 3.2 Kementerian/Agensi yang masih di peringkat konfigurasi:

- i. Kementerian Sumber Manusia;**
- ii. Kementerian Perdagangan Antarabangsa dan Industri;**
- iii. Kementerian Pengangkutan;**
- iv. Kementerian Sumber Asli dan Alam Sekitar;**
- v. Kementerian Kesihatan;**
- vi. Kementerian Sains, Teknologi dan Inovasi;**
- vii. Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani;**
- viii. Jabatan Kerja Raya (JKR);**
- ix. Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM);**
- x. Polis Diraja Malaysia (PDRM);**
- xi. Lembaga Lebuh raya Malaysia (LLM);**
- xii. Pejabat Perdana Menteri; dan**
- xiii. Pejabat Pengarah Tanah dan Galian WP (PPTGWP).**

**INFO 10****AKTIVITI / PROGRAM LAIN YANG DILAKSANAKAN OLEH BPA BAGI MEMBANTU MEMPERLUASKAN LAGI SKOP DAN PERANAN BPA**

Pada tahun 2010, BPA telah memperkenalkan beberapa aktiviti lain sebagai penambahbaikan dalam meningkatkan lagi mutu penyampaian perkhidmatan Jabatan. Di antaranya ialah:

**1. Pemantauan Akhbar dan Media Secara Proaktif**

BPA mengambil pendekatan dengan mengumpulkan keratan-keratan akhbar secara harian terhadap isu-isu atau aduan berkenaan penyampaian perkhidmatan khususnya bagi agensi awam. Setiap keratan akhbar yang telah dipilih akan didaftarkan dalam sistem i-Aduan di bawah UPA dan dipanjangkan kepada Kementerian/Jabatan/Agensi/PBT yang berkenaan untuk mendapatkan maklum balas bagi isu-isu berkaitan. Setiap aduan yang telah diambil tindakan dan telah ada penyelesaian hendaklah dimaklumkan kepada BPA selaku agensi pemantau. Pelaksanaan tugas ini dikendalikan oleh Unit Komunikasi Korporat dengan kerjasama Bahagian Pengurusan Aduan sebagai salah satu langkah pemantauan dalaman BPA.

Ke arah merealisasikan keberkesanan pemantauan ini, BPA juga turut bekerjasama dengan pihak media cetak dan elektronik bagi sebahagian isu-isu yang diketengahkan oleh pihak media. Aduan, cadangan dan penambahbaikan yang diterima bukan sahaja melalui saluran aduan dalaman BPA sahaja, tetapi BPA juga memberi keprihatinan terhadap isu-isu yang disalurkan oleh pihak media dengan membuat pemantauan susulan dari semasa ke semasa bersama Kementerian / Agensi terbabit.

**2. Program MASJA BPA:**

Program Menangani Aduan Sebelum Jadi Aduan (MASJA) adalah satu langkah proaktif BPA di mana seluruh warga BPA disarankan untuk mencari dan

membuat aduan, dan didaftarkan dalam laman web BPA. Ini merupakan salah satu inisiatif BPA di mana seluruh warganya mesti memainkan peranan sebagai pengadu selain dari menguruskan aduan semata-mata. Warga BPA juga dikehendaki menjadi mata dan telinga dalam memantau permasalahan yang berlaku sebelum ia diadu oleh pihak luar dan dikategorikan sebagai aduan. Hasil pemantauan melalui program MASJA ini akan dibentangkan dalam Mesyuarat Pengurusan Bulanan BPA.

### 3. **Penyelesaian Aduan Secara Holistik (*Holistic Approach*)**

BPA telah menggunakan pelbagai kaedah dalam menyelesaikan aduan. Salah satu daripadanya ialah penyelesaian aduan yang dibuat dengan pendekatan secara holistik. Pendekatan ini digunakan untuk menyelesaikan aduan yang berulang, dan semua agensi yang terlibat perlu bekerjasama menangani aduan yang berulang dengan mencari punca sebenar sesuatu isu itu supaya ia tidak menjejaskan imej agensi awam.

**Contoh aduan yang diselesaikan secara holistik ini adalah seperti:**

- i. **Kes Penyelesaian Pembinaan Utiliti: Mini *Feeder Pillar* Tenaga Nasional Berhad dan Tangki Septik Indah Water Konsortium di Kawasan Perumahan dan Kedai.** BPA telah mengesan sebanyak 21 aduan berhubung dengan isu ini.
- ii. **Langkah-Langkah Pembasmian Dan Penguatkuasaan Larangan Iklan Tanpa Permit Di Tempat/Kemudahan Awam Oleh Syarikat/Individu.**

### 4. **Penguatkuasaan Pemantauan**

BPA bertanggungjawab sebagai agensi pemantau yang berteraskan kepada konsep 3M iaitu menerima, mengurus dan memantau. BPA menyediakan medium dan sistem yang bersesuaian untuk digunakan bagi menguruskan aduan. Walau bagaimanapun, pengurusan aduan yang dikendalikan oleh pelbagai jabatan/agensi adalah berbeza mengikut kesesuaian sesebuah jabatan/agensi masing-masing. Namun begitu, jabatan dan agensi hendaklah sentiasa membuat penambahbaikan terhadap cara penyelesaian aduan bagi mencapai matlamat dan penyelesaian. Setiap jabatan dan agensi perlu

menyelesaikan aduan mengikut pemantauan kepada 10 kategori aduan seperti yang dinyatakan sebelum ini. (**Rujuk Soalan No. 5**).

5. **Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 1 Tahun 2009 (PKPA Bil. 1/2009) - Penambahbaikan Proses Pengurusan Aduan Awam**

Pekeliling ini dikeluarkan pada 24 Februari 2009 yang bertujuan untuk memaklumkan jabatan/agensi Kerajaan mengenai penambahbaikan ke atas proses pengurusan aduan awam. PKPA Bil. 1/2009 ini mengandungi maklumat proses pengurusan aduan awam yang baru menggantikan PKPA Bil. 4/1992.

Bagi menyahut hasrat kerajaan untuk mempertingkatkan kecekapan sistem penyampaian perkhidmatan kerajaan ke tahap yang lebih baik, BPA telah memendekkan tempoh pengurusan aduan awam dari **41 hari ke 15 hari** bekerja. Langkah ini diambil kerana Sistem i-Aduan telah dapat mempercepatkan proses pengurusan aduan awam yang meliputi penerimaan, siasatan, pengumpulan maklumat dan penyelesaian aduan.

Dalam pekeling tersebut ada dinyatakan senarai Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam, cara untuk menyalurkan pengaduan dan pengendalian aduan awam yang dikendalikan oleh BPA. Peranan jabatan/agensi juga amat penting untuk memberi perhatian sewajarnya terhadap pengurusan aduan awam bagi jabatan/agensi masing-masing.

6. **Program Penyelesaian Aduan Segera Kementerian/Jabatan/Agensi Kerajaan**

Satu program yang dinamakan sebagai Program Penyelesaian Aduan Segera Bersama Kementerian/Jabatan/Agensi Kerajaan telah diasaskan oleh Y.B. Senator Dato' T. Murugiah, mantan Timbalan Menteri di Jabatan Perdana Menteri selaku Timbalan Menteri yang memantau BPA. Bagi tujuan itu, Biro Pengaduan Awam (BPA), Jabatan Perdana Menteri telah ditugaskan menyelaras

program tersebut yang diadakan pada setiap hari Selasa mulai dari 21 April 2009.

Program tersebut melibatkan wakil-wakil daripada semua Kementerian dan beberapa Jabatan dan agensi di bawahnya untuk bersama-sama hadir pada setiap program yang dilaksanakan. Wakil-wakil tersebut hendaklah terdiri daripada pegawai kanan selaku wakil Kementerian supaya Program Penyelesaian Aduan Segera dapat berjalan lancar dan memenuhi matlamat ia diadakan.

**7. Pertukaran Nama Laman Web Rasmi Biro Pengaduan Awam**

Laman web rasmi Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri telah ditukar dari [www.bpa.jpm.my](http://www.bpa.jpm.my) kepada [www.pcb.gov.my](http://www.pcb.gov.my) mulai dari **4 Mei 2009**. Nama domain BPA juga telah ditukar kepada [@pcb.gov.my](http://@pcb.gov.my). Perubahan itu adalah selaras dengan arahan yang dikeluarkan oleh pihak MAMPU mengenai pengurusan laman web / portal sektor awam.

**8. Projek Sistem Pemantauan Aduan Agensi Awam Bersepadu dalam meningkatkan keberkesanan pengurusan aduan awam**

Pada masa sekarang, BPA dalam proses melaksanakan Projek Sistem Pemantauan Aduan Agensi Awam Bersepadu atau dikenali sebagai iSPAAA. Sistem pengurusan aduan awam ini dapat membantu agensi-agensi Kerajaan untuk mengendalikan pengurusan aduan awam dengan lebih cepat, bersepadu, seragam dan berkesan. Projek ini adalah di bawah inisiatif Projek Pembangunan Rancangan Malaysia ke-9. Pembangunan sistem tersebut telah bermula pada suku terakhir tahun 2007 dan telah pun selesai pada suku terakhir tahun 2008.

Apabila projek ini telah selesai, orang ramai terutama pengadu dapat menyalurkan aduan mereka terus kepada kementerian atau agensi yang hendak diadu tanpa melalui proses menyemak dan menunggu lama mendapatkan jawapan atau keputusan. Ini bermakna sistem yang baru ini akan lebih cepat dan

dapat menyimpan data yang mana mengurangkan aduan-aduan bertindih dan lebih bersistematik.

Faedah dari projek ini adalah, setiap aduan awam akan dapat di analisa bagi mengkaji punca aduan tersebut wujud supaya langkah-langkah penambahbaikan terhadap dasar / peraturan / proses dan prosedur kerja dapat dilakukan sekiranya perlu dan ini juga dapat meningkatkan kualiti dan produktiviti sistem penyampaian perkhidmatan sektor awam. Sehubungan dengan itu aktiviti-aktiviti pengurusan aduan akan menjadi lebih mudah dengan wujudnya kemudahan maklumat secara *online* dan masa nyata (*real time*) serta pangkalan maklumat yang bersepadu membolehkan perkongsian maklumat dengan agensi lain yang terlibat dalam aduan. Selain itu, agensi-agensi Kerajaan boleh memantau dan seterusnya menyalurkan laporan-laporan aduan mengikut bidang-bidang analisa yang dipilih.

## 9. Tindakan Pembedulan dan Pencegahan

Biro Pengaduan Awam sentiasa memastikan setiap permasalahan dapat ditangani dengan segera. Bagi mencapai hasrat tersebut, BPA mengamalkan tindakan pembedulan dan pencegahan. Tindakan pembedulan adalah fokus kepada perkara atau isu tertentu untuk ditangani dengan segera. Manakala tindakan pencegahan pula adalah fokus terhadap satu kaedah penyelesaian bagi masalah-masalah yang sentiasa berulang.

Sebagai contoh, aduan tentang perkhidmatan kaunter. Untuk memastikan aduan-aduan yang sama tidak berulang, semua Pegawai Khidmat Pelanggan adalah diwajibkan menghadiri kursus-kursus perkhidmatan barisan hadapan bagi memastikan mereka mendapat pendedahan dan latihan yang mencukupi untuk diaplikasikan. Melalui kursus-kursus tersebut, setiap petugas kaunter akan sentiasa memperkemaskan diri dengan maklumat dan kemahiran terutama sekiranya ia melibatkan prosedur-prosedur baru

yang harus dipatuhi. Ini merupakan langkah proaktif yang BPA cuba ketengahkan dan sentiasa diperkemas dari semasa ke semasa.

#### 10. **Polisi “No Wrong Door”**

Bagi memastikan setiap aduan dan permasalahan orang awam dapat diatasi dan diselesaikan dengan segera, BPA telah mengamalkan polisi “**No Wrong Door**”. Secara kebiasaannya pengadu adalah digalakkan untuk berhubung dan berurusan terus dengan mana-mana agensi kerajaan bagi sesuatu aduan yang berkaitan dengan agensi tersebut. Tetapi, sekiranya pihak pengadu kurang atau tidak berpuas hati terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh agensi berkenaan, BPA akan bersedia membantu untuk mengambil tindakan selanjutnya. Ini bermakna BPA tidak menolak sekiranya menerima aduan yang berkaitan dengan mana-mana agensi kerajaan sekiranya perkhidmatan diperlukan, dan akan cuba membantu mengatasi permasalahan tersebut dengan pelbagai kaedah penyelesaian yang berbeza-beza berdasarkan prosedur-prosedur yang perlu dipatuhi. Pelaksanaan polisi yang diamalkan ini adalah selaras dengan Gagasan “1 Malaysia, Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan”.

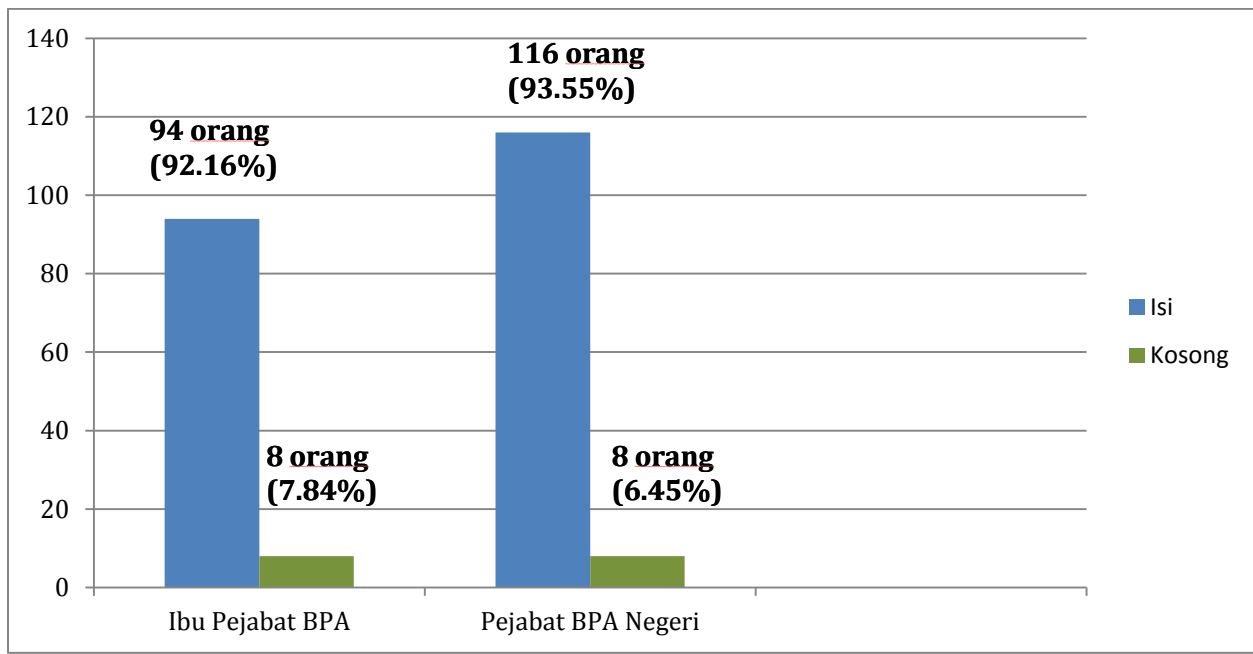
#### 11. **Modul Latihan Pengurusan Aduan (MOLPA)**

BPA sedang merancang untuk melebarkan peranannya dengan mewujudkan satu program latihan yang dikenali sebagai Modul Latihan Pengurusan Aduan (MOLPA). Modul latihan ini bertujuan untuk memberikan pendedahan dan kefahaman kepada kakitangan kerajaan secara lebih meluas lagi, di mana ia boleh dibekalkan dan disalurkan dengan kerjasama agensi-agensi awam yang banyak mengendalikan program latihan seperti PDRM, INTAN, ILKAP, INSTUN, JPJ dan Jabatan Kastam.

BPA selaku agensi perunding (*consultant*) akan menyediakan khidmat nasihat kepada agensi awam berkenaan tatacara pengendalian aduan. Salah satu

modul yang akan digunakan adalah Modul Latihan Sistem Pemantauan Aduan Agensi Awam Bersepadu (iSPAAA). Program latihan seumpama ini juga boleh dimuatkan dalam kursus-kursus yang dikendalikan oleh kerajaan dan menjadi salah satu modul dalam Kursus Induksi Umum dan Khusus bagi kakitangan awam. Tempoh pelaksanaan kursus jangka pendek mungkin boleh dibuat dalam masa dua hingga lima hari, manakala kursus bagi tempoh yang panjang boleh dilaksanakan sehingga seminggu.

**CARTA PERJAWATAN BIRO PENGADUAN AWAM  
SEHINGGA 30 SEPTEMBER 2011**



*Disediakan oleh:  
Unit Komunikasi Korporat  
Biro Pengaduan Awam  
Jabatan Perdana Menteri*

**(Kemaskini Sehingga : 30 September 2011)**