

TEKS UCAPAN
KETUA PENGARAH
BIRO PENGADUAN AWAM
JABATAN PERDANA MENTERI

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

dan Salam Satu Malaysia.

Yang Berbahagia,

Datuk Hj. Salleh bin Yusup

Ketua Pengarah, Dewan Bandaraya Kuala Lumpur,

Yang Berusaha,

Encik Adnan bin Hj. Mohd. Nasir

Pengarah Biro Pengaduan Awam

Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur,

Yang dihormati,

Semua Ketua-ketua Jabatan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur,

Dif-dif jemputan,

Pengerusi Persatuan Kebajikan Penduduk PPR Pudu Ulu,

Tuan-tuan dan puan-puan yang dihormati sekalian.

1. Terlebih dahulu saya merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih kepada YBhg Datuk Haji Salleh bin Yusup, Ketua Pengarah, Dewan Bandaraya Kuala Lumpur diatas kesudian untuk hadir walaupun pada hari Sabtu untuk merasmikan Program MESRA Rakyat pada hari ini.
2. Ucapan terima kasih kepada semua Ketua-Ketua Jabatan atau wakil agensi yang hadir bersama dalam menjayakan program pada hari yang mana kehadiran tuan-tuan dan puan-puan telah mencerminkan komitmen yang tinggi untuk meningkatkan tahap perkhidmatan sektor awam.
3. Tidak ketinggalan kepada tuan-tuan, puan-puan dan para hadirin sekalian yang telah sudi untuk hadir bagi memberi maklum balas terhadap langkah-langkah dan usaha kerajaan yang dijalankan selama ini supaya dapat ditambahbaik untuk kesejahteraan masyarakat dan Negara.

Tuan-tuan dan Puan-puan

4. Izinkan saya menjelaskan secara ringkas berkaitan dengan pelaksanaan Program MESRA Rakyat ini. BPA menjalankan Program MESRA Rakyat adalah salah satu program turun padang atau *outreach* yang

membolehkan orang ramai berinteraksi secara langsung dan mengemukakan aduan, cadangan, teguran dan pertanyaan kepada agensi kerajaan serta memberi khidmat nasihat dan sekali gus menyelesaikan perkara yang dibangkitkan semasa program diadakan oleh agensi yang berkaitan.

5. BPA begitu berharap dimana pelaksanaan Program MESRA Rakyat ini akan dapat mencapai objektifnya dan benar-benar memberi manfaat kepada Jabatan Kerajaan dan juga masyarakat melalui objektif-objektif seperti berikut:

Pertama: Untuk membantu meningkatkan tempoh kadar penyelesaian aduan-aduan mudah dan sederhana dalam tempoh 15 hari.

Kedua: Memberi peluang kepada semua jabatan untuk memberikan penjelasan dan maklumat kepada setiap aduan yang diterima bagi membolehkan orang ramai mendapatkan gambaran jelas dan tepat terhadap isu-isu dibangkitkan.

Ketiga: Memberi peluang kepada jabatan untuk mengenalpasti corak dan isu aduan terhadap jabatan masing-masing secara lebih dekat melalui maklum balas orang ramai.

Hadirin yang saya muliakan,

6. Aduan bukanlah suatu yang mudah ditangani. Namun pengurusan aduan yang berkesan boleh menjadi salah satu faktor punca penyampaian perkhidmatan awam yang berkualiti. Keupayaan agensi menangani punca aduan, dijangka dapat mengurangkan aduan serta rasa tidak puas hati masyarakat berkaitan perkhidmatan yang disampaikan. Oleh itu, agensi patut memberi perhatian ke atas aduan-aduan daripada orang ramai sebagai peringatan dan petunjuk awal kepada agensi dalam usaha menambah baik perkhidmatan masing-masing demi kepentingan dan kesejahteraan anggota masyarakat tanpa mengira siapa mereka.
7. Pada kesempatan ini, sebagai penjawat awam, suka saya mengingatkan tuan-tuan, puan-puan dan diri saya sendiri, cuba mengasuh diri supaya sentiasa bersedia membuka jendela diri, meneraca diri dalam mencari kekuatan. Bersedia untuk berubah, berusaha untuk meningkatkan ilmu dan kemahiran. Mudah-mudahan, kehadiran kita dalam organisasi tidaklah seperti melukut di tepi gantang, ada tidak menambah dan tiadanya tidak pula merugikan, atau bagaikan kiambang di air, pohonnya

nampak tetapi akarnya tidak jejak. Di mana kita bertugas tidak penting, tetapi bagaimana kita menjalankan tugas wajar menjadi perhitungan.

8. Orang ramai pula hendaklah manfaatkan majlis ini dan bukan untuk mengadu semata-mata, tetapi mengambil peluang mengenali lebih dekat skop peranan dan tanggungjawab agensi-agensi kerajaan. Bagi golongan cerdik pandai pula wajar menjadikan diri mereka sebagai orang perantaraan dalam mendapat dan menghebahkan maklumat yang tepat dan betul berkaitan sesuatu agensi awam baik dari segi skop peranan dan tanggungjawab, tatacara dan peraturan kerja, perundangan dan juga kekangan-kekangan tertentu. Ia penting kerana saya berpendapat persepsi yang salah dan negatif tanpa asas terhadap agensi kerajaan perlu dielakkan.
9. Dalam hubungan ini, penjawat awam pula perlu memiliki perubahan minda baru, cepat membuat keputusan dan cepat dalam sebarang tindakan. Orang ramai sekadar menuntut penyampaian perkhidmatan yang sepatutnya mereka perolehi daripada penjawat awam. Dalam pada itu tanggungjawab penjawat awam adalah memberi perkhidmatan melangkaui kebiasaan dan jangkaan.

10. Untuk pengetahuan hadirin sekalian, BPA telah menyediakan pelbagai saluran untuk mengadu bagi memudahkan orang ramai mengemukakan aduan. Jika dilihat melalui **statistik** kegunaan masyarakat tentang saluran aduan yang disediakan oleh BPA iaitu dari 1 Januari – 30 November 2010 Jumlah aduan yang diterima keseluruhan adalah sebanyak 13,446. Mengikut statistik saluran aduan adalah seperti :-

- a) Elektronik (e-mail dan borang aduan di Laman Web) - 6,447 (47.9 %)
- b) Program Pro-Aktif (MESRA, KABB, KAB) – 2,079 (15.5%)
- c) Surat, Faks dan Borang Aduan Jabatan – 1,490 (11.1%)
- d) Hadir Sendiri – 1,091 (8.1%)
- e) MASJA – 1,021 (7.6%)
- f) Telefon – 920 (6.8%)
- g) Lain-lain – 378 (2.8)
- h) SMS 15888 – 20 (0.1)

11. Kemudahan saluran aduan seperti yang disebutkan tadi adalah untuk memantapkan pengurusan aduan agar ianya dapat diselesaikan secepat mungkin. Masyarakat sekarang lebih pantas dan cekap dalam meniti zaman teknologi yang begitu canggih. Setiap aduan perlukan jawapan

atau penyelesaian yang cepat dan berkesan. Justeru, penjawat awam juga perlu seiring dengan perubahan keadaan dunia. Walaubagaimanapun saya faham, jika aduan yang diterima agak rumit seperti membabitkan pelbagai agensi dan pelbagai pihak ketiga ianya akan mengambil masa yang agak panjang untuk diselesaikan. Tetapi yakin dan percaya setiap aduan tuan-tuan dan puan-puan akan dapat ditangani dengan sebaik mungkin.

12. Harapan saya agar tuan-tuan dan puan-puan menafaatkanlah program ini sebaik mungkin. Berdialoglah dengan rasional bukannya emosional kerana apabila perasaan tidak dapat dikawal, soalan yang dikemukakan juga tidak akan jelas. Gunakanlah adab dan sopan agar 'Apabila sudah ada persefahaman, urusan yang sukar menjadi senang, yang kusut mudah dirungkai, yang keruh dapat dijernihkan, yang genting tidak putus dan yang tiris tidak terus tumpah.

Penutup

Tuan-tuan Hadirin yang dihormati sekalian

Sebagai pengundur bicara saya sekali lagi mengambil kesempatan di sini mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan kepada YBhg Datuk Hj. Salleh bin Yusup, Ketua Pengarah, Dewan Bandaraya Kuala Lumpur di atas kesudian merasmikan program ini. Tidak dilupakan juga kepada tuan-tuan dan puan-puan yang telah bekerjasama dalam merealisasikan program MESRA Rakyat pada pagi ini. Semoga semua usaha ini akan dapat membantu ke arah penambahbaikan mutu penyampaian perkhidmatan di Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur.

Saya sudahi ucapan saya dengan Wabillah hi Taufik Wal Hidayah Wassalam Mualaikum Wrt. Wbt.

Sekian, terima kasih.