

TEKS UCAPAN ALU-ALUAN

**Y.BHG. DATO' DR. TAM WENG WAH
KETUA PENGARAH
BIRO PENGADUAN AWAM**

**DI MAJLIS PERASMIAN PROGRAM MESRA RAKYAT
2010 DI TAIPING, PERAK**

PADA 20 JULAI 2010

Terima kasih Tuan Pengerusi Majlis

Y.B. Dato' Seri Dr. Abdul Rahman bin Hashim
Setiausaha Kerajaan Negeri Perak;

Y.Bhg. Dato' Mahmod bin Morshidi
Pegawai Daerah Dan Tanah Larut Matang Dan Selama;

Y.Berusaha

Encik Wan Zulkifli Wan Hassan

Pengarah Biro Pengaduan Awam Negeri Perak

Y.Berusaha
Ketua-ketua Jabatan Peringkat Persekutuan, Negeri dan Daerah;

Dif-dif Jemputan;

Pengerusi serta Ahli-ahli Jawatankuasa dan Keselamatan
Kampung (JKKK)

Pimpinan Masyarakat Setempat,

Ketua-ketua Pertubuhan dan Persatuan,

Tuan-tuan dan puan-puan yang saya muliakan.

Salam sejahtera, selamat pagi dan salam 1Malaysia

1. Terlebih dahulu saya merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih kepada Y.B. Dato' Seri Dr.

Abdul Rahman bin Hashim, Setiausaha Kerajaan Negeri Perak atas kesudian Dato' Seri Dr. untuk hadir merasmikan program kita pada hari ini.

2. Setinggi-tinggi penghargaan juga saya tujukan kepada Y.Bhg. Dato' Mahmod bin Morshidi, Pegawai Daerah dan Tanah Larut Matang dan Selama atas kesudian menerima pelawaan BPA selaku rakan strategik dalam menjayakan program MESRA pada hari ini.

3. Saya juga mengucapkan jutaan terima kasih kepada semua Ketua Jabatan yang hadir bagi bersama-sama menjayakan program hari ini. Kehadiran tuan-tuan dan puan-puan mencerminkan komitmen yang tinggi bagi meningkatkan tahap perkhidmatan sektor awam.
4. Tidak lupa juga kepada tuan-tuan dan puan-puan para hadirin sekalian yang sudi meluangkan sedikit masa untuk bersama-sama wakil-wakil Jabatan Kerajaan di negeri Perak ini bagi memberi maklum balas terhadap apa jua usaha Kerajaan yang dijalankan selama ini supaya ia dapat

ditambah baik dan akhirnya memberikan nilai terbaik kepada masyarakat seluruhnya dan juga negara.

Y.B. Dato', Tuan-tuan dan puan-puan sekalian,

PELAKSANAAN PROGRAM MESRA

5. Biro Pengaduan Awam ditubuhkan mulai 23 Julai 1971 oleh Y.A.B. Allahyarham Tun Haji Abdul Razak Bin Hussein, Perdana Menteri Malaysia ketika itu, dengan tujuan antara lain sebagai agensi Kerajaan yang menyumbang kepada pencapaian kecemerlangan perkhidmatan awam melalui penyelesaian aduan awam dengan cekap, adil dan berkesan.

6. Bermula dari detik itu, BPA terus menerus mengiatkan peranannya dalam memastikan maklum balas atau aduan dapat ditangani sebaik yang mungkin. Perlaksanaan program pro-aktif seperti pagi ini bertujuan antarlainnya untuk menyediakan platform tambahan kepada orang awam mengemukakan aduan. BPA melaksanakan 3 program pro-aktif iaitu Kaunter Aduan Bergerak (KAB), Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu (KABB) dan Program Mesra Rakyat seperti yang kita adakan pada hari ini.

7. BPA memperkenalkan Program Mesra Rakyat ini sejak tahun 2002, berorientasikan perbincangan antara orang awam dengan Ketua-ketua Jabatan di peringkat negeri dan daerah. BPA akan bertindak merekod semua perbincangan pada hari ini untuk tindakan penyelesaian bersama oleh Jabatan yang terlibat.
8. BPA begitu berharap agar pelaksanaan program MESRA ini akan dapat mencapai semua objektif yang telah ditetapkan berkonsepkan 2 dalam 1 iaitu benar-benar memberi manfaat kepada Jabatan Kerajaan dan juga orang ramai. Tiga objektif utama pelaksanaan program ini adalah : **Pertama**, untuk

membantu meningkatkan tempoh kadar penyelesaian aduan-aduan mudah dan sederhana yang diterima dalam tempoh 15 hari. **Kedua**, memberi peluang kepada semua Jabatan untuk memberikan penjelasan dan maklumat kepada setiap aduan yang diterima bagi membolehkan orang ramai mendapat gambaran yang jelas dan tepat terhadap isu yang dibangkitkan. **Ketiga**, memberi peluang kepada Jabatan untuk mengenalpasti corak dan isu aduan terhadap Jabatan masing-masing secara lebih dekat melalui maklum balas daripada orang ramai. Kesimpulannya, program ini menjadi penghubung antara jabatan dan orang ramai seperti **kata bidalan lama, kalau galah ia mencapai buah, kalau**

jambatan ia membawa ke seberang. Lebih-lebih lagi, pada hari ini, kita sewajarnya berasa amat bertuah kerana sesi perbincangan yang kita aturkan ini akan dipengerusikan sendiri oleh Y.B. SUK Perak selaku ketua perkhidmatan awam di negeri ini.

Para hadirin yang dihormati,

KERJASAMA DEMI PENGURUSAN ADUAN YANG EFEKTIF

9. Bagi tempoh 1 Januari 2010 hingga 30 Jun 2010, Biro Pengaduan Awam telah merekodkan sebanyak 6,753 aduan.

Angka tersebut adalah lebih tinggi berbanding 6,337 aduan yang diterima dalam tempoh yang sama bagi tahun 2009. Walaupun terdapat peningkatan angka penerimaan aduan, namun tempoh kadar penyelesaian yang diambil Jabatan Kerajaan juga terus meningkat. Setakat ini, sebanyak 49.2 peratus aduan telah berjaya diselesaikan dalam tempoh kurang daripada 15 hari bekerja dari tarikh aduan diterima. Pada tahun lalu, hanya sebanyak 30.1 peratus kes yang dapat diselesaikan bagi tempoh yang sama.

10. Pencapaian sedemikian tidak mudah dihasilkan tanpa ada keyakinan saling mempercayai antara pengadu dan Jabatan Kerajaan. Pengadu hendaklah mengemukakan aduan yang sahih dan tepat, bertanggungjawab dan sedia bekerjasama dalam membantu pihak Jabatan mengenalpasti asas aduan dan seterusnya membuat tindakan pembetulan dan pencegahan sewajarnya.
11. Di pihak Jabatan pula, kesediaan penjawat awam menerima aduan dengan sikap positif, terbuka, menjalankan siasatan dengan segera dan telus, sentiasa berkomunikasi dengan pelanggan akan mempercepatkan tindakan susulan. Dengan

penglibatan aktif semua pihak, sudah pasti segala masalah yang timbul akan dapat dileraikan.

12. Sesungguhnya, **rakyat dan jabatan kerajaan berpisah tiada**. Maklumbalas atau aduan adalah suara rakyat yang wajar diberi perhatian. Aduan, pandangan dan cadangan rakyat adalah bertujuan untuk memastikan sektor awam memberi perkhidmatan yang lebih baik secara berterusan.

Para hadirin yang dimuliakan,

13. Dalam hubungan ini, penjawat awam pula memiliki peranggu minda baru, iaitu cepat membuat keputusan dan cepat dalam

sebarang tindakan. Orang ramai sekadar menuntut penyampaian perkhidmatanyang sepatutnya mereka perolehi daripada penjawat awam. Dalam pada itu tanggungjawab penjawat awam adalah memberi perkhidmatan melangkaui kebiasaan dan jangkaan.

PENUTUP

14. Dalam hubungan ini, saya sekali lagi mengambil kesempatan di sini mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan kepada Y.B. Dato' Seri Dr.Abdul Rahman bin Hashim, SUK Negeri Perak dan Y.Bhg. Dato' Mahmud bin Morshidi, Pegawai

Daerah dan Tanah Larut Matang dan Selama, atas kesudian hadir menjayakan program ini.

15. Kepada semua Ketua-ketua Jabatan dan wakil, terima kasih daun keladi saya ucapkan atas komitmen Y.Bhg. Dato', tuan dan puan membantu BPA merealisasikan program ini. Semoga semua usaha ini akan dapat membantu ke arah penambahbaikan mutu penyampaian perkhidmatan di Negeri Perak ini.

16. Akhir kata, dengan segala hormatnya saya menjemput dan mempersilakan Y.B Dato' Setiausaha Kerajaan Negeri Perak untuk menyampaikan sepatah dua kata dan seterusnya merasmikan majlis Mesra Rakyat pagi ini.

Sekian, terima kasih.

**ATURCARA PENTADBIRAN KETUA PENGARAH BPA SEMPENA PROGRAM MESRA
RAKYAT DI DEWAN MAJLIS PERBANDARAN TAIPING, PERAK PADA 20 JULAI 2010
(SELASA)**

19 Julai 2009 (Isnin)

BIL.	MASA	AKTIVITI	CATATAN
1.	6.00 pm	Bertolak dari Putrajaya ke Hotel Flemington, Taiping, Perak	Kenderaan Ketua Pengarah

BIL.	MASA	AKTIVITI	CATATAN
2.	9.00 pm	Tiba di Hotel Flemington, Taiping Makan Malam	<i>Check In</i> di Hotel Flemington Peg. Pengiring: Pengarah Negeri Perak
3.	10.00 pm	Bebas/ Rehat	-

20 Julai 2010 (Selasa)

BIL.	MASA	AKTIVITI	CATATAN
1.	8.00 am	Sarapan Pagi	Hotel Flemington Menyediakan Sarapan Pagi untuk 2 orang
2.	8.20 am	Bertolak dari Hotel Flemington ke Dewan Majlis Perbandaran Taiping (MPT)	Kenderaan Ketua Pengarah

BIL.	MASA	AKTIVITI	CATATAN
3.	8.30 am	Tiba di Dewan MPT	Bilik Menunggu (<i>Holding Room</i>) dan Minuman Disediakan.
4.	8.55 am	Ke Pintu Utama Dewan MPT	Menunggu Ketibaan SUK Perak
5.	9.00 am	Ketibaan SUK Perak	Menyambut Ketibaan SUK Perak dan Mengiringi Beliau ke Bilik Menunggu (<i>Holding Room</i>)

BIL.	MASA	AKTIVITI	CATATAN
6.	9.20 am	Mengiringi SUK Perak ke dalam Dewan MPT Bagi Memulakan Program MESRA. Nyanyian lagu Negaraku Bacaan Doa	Ke dalam Dewan. Menuju ke Sofa diatas Pentas Dewan. <i>Tagging</i> Disediakan. (Diiringi Pengarah BPA Perak)
7.	9.30 am	Ucapan aluan Oleh Y. Berbahagia Dato' Dr. Tam Weng Wah	Ke Rostrum yang Disediakan.

BIL.	MASA	AKTIVITI	CATATAN
8.	9.35 am	Ucapan Perasmian Oleh Y.B. Dato' Seri Dr. Abdul Rahman Bin Hashim	Duduk di sofa yang disediakan.
9.	9.45 am	Sesi Dialog Dimulakan Dipengerusikan Oleh Y.B. Dato' Seri Dr. Abdul Rahman Bin Hashim	Ketempat yang disediakan mengikut tagging selepas pengumuman dari Pengacara Majlis.

BIL.	MASA	AKTIVITI	CATATAN
10.	12.00 pm	Majlis Penutup	Penyampaian Sijil dan Cenderahati
11.	12.20 pm	Lawatan Ke Tapak Pameran	Mengiringi SUK Perak bersama-sama Pengarah BPA Perak dan Pegawai Daerah Larut Matang dan Selama

BIL.	MASA	AKTIVITI	CATATAN
12.	12.35 pm	Sidang Media	Mengikut permintaan pihak media. Tempat disediakan.
13.	1.00 pm	Jamuan Tengahari	Mengiringi SUK Perak bersama-sama Pengarah BPA Perak dan Pegawai Daerah Larut Matang dan Selama
14.	1.30 pm	Bertolak ke Hotel Flemington	Urusan <i>Check Out</i>

BIL.	MASA	AKTIVITI	CATATAN
15.	2.30 pm	Urusan <i>Check-out</i> . Bertolak balik ke Putrajaya	Kenderaan Ketua Pengarah

Nota : Pakaian Semasa Program adalah Pakaian Rasmi Pejabat