

TEKS UCAPAN ALUAN

**YBRS. EN. MD. ZIN BIN MUSA
TIMBALAN KETUA PENGARAH (ADUAN)
BIRO PENGADUAN AWAM
JABATAN PERDANA MENTERI**

**DI PROGRAM MESRA RAKYAT
DAERAH KLUANG, JOHOR**

**PADA:
8 OKTOBER 2010 (JUMAAT)**

**MASA:
JAM 8.00 PAGI**

**TEMPAT:
DEWAN TUNKU IBRAHIM ISMAIL
KLUANG, JOHOR**

Selamat Pagi dan Salam Sejahtera

Saudara Pengacara Majlis,

- 1. Yang Berhormat
Dato' Hj Abdul Latiff bin Yusof
Setiausaha Kerajaan Johor**

- 2. Yang Berbahagia
Tuan Hj Abdul Karim bin Abu Bakar
Pegawai Daerah Kluang**

- 3. Yang Berusaha
Pengarah Biro Pengaduan Awam Negeri Johor
En. Marshall Theagarajah a/l Rajaiah**

- 4. Yang Berusaha
Ketua – ketua Jabatan**

- 5. Pemimpin – Pemimpin Masyarakat**

- 6. Pemimpin-pemimpin NGO**

- 7. Tuan – Tuan dan Puan – Puan yang di hormati sekalian,**

Sebelum saya memulakan ucapan saya pada pagi ini, saya ingin mengalu-alukan kehadiran Yang Berbahagia Dato' Hj Abdul Latiff bin Yusof, Setiausaha Kerajaan Johor yang telah sudi hadir bersama-sama kita dan seterusnya merasmikan Program Mesra Rakyat BPA pada pagi ini.

Tuan-Tuan Dan Puan-Puan Sekelian,

Program Mesra Rakyat adalah merupakan satu majlis dialog yang dianjurkan oleh BPA dengan kerjasama pihak Pejabat Daerah Kluang di mana ia bertujuan untuk memberi peluang dan ruang kepada orang awam dan masyarakat untuk menyampaikan secara terus apa jua permasalahan dan juga aduan yang dihadapi semasa berurusan dengan jabatan/agensi Kerajaan. Majlis dialog ini juga disertai oleh sebilangan Ketua-ketua Jabatan/Agensi tertentu yang telah dipilih sebagai Ahli Panel bagi membantu menjawab / menyelesaikan permasalahan yang dikemukakan. Selain itu, tidak semestinya masalah / aduan yang dibangkitkan adalah tertumpu kepada jabatan/agensi yang dipilih sebagai Ahli Panel, malah kerjasama Ketua-ketua Jabatan yang turut hadir pada pagi ini juga adalah dialu-alukan untuk membantu menjawab permasalahan yang dibangkitkan. Semua aduan yang dikemukakan pada majlis ini akan direkodkan oleh BPA untuk tindakan penyelesaian bersama jabatan/agensi Kerajaan yang terbabit.

Program MESRA Rakyat ini juga merupakan salah satu program proaktif BPA di dalam usaha mendekati pelanggan serta memberikan kemudahan untuk menyalurkan aduan tanpa pelanggan hadir ke pejabat BPA. Selain program MESRA, BPA juga turut mengadakan program Kaunter Aduan Bergerak (KAB) dan juga Program Kaunter Aduan Bergerak (KABB) yang juga bersifat 'turun padang' atau 'outreach' yang membolehkan orang awam / pelanggan berinteraksi secara langsung serta mengemukakan aduan, pertanyaan, cadangan dan khidmat nasihat kepada jabatan/agensi Kerajaan. Program-program ini juga digunakan untuk memberikan pendedahan kepada masyarakat tentang peranan BPA di dalam membantu mereka.

Tuan-tuan dan Puan-puan,

Sebagai penjawat awam, kita hendaklah menerima setiap aduan pelanggan secara positif dan menganggap aduan tersebut sebagai input yang boleh dijadikan asas untuk menilai dan meningkatkan lagi tahap perkhidmatan yang diberikan kepada mereka. Justeru itu, peluang ini perlu dipergunakan sebaik mungkin untuk menghasilkan perkhidmatan yang cemerlang dan mengembalikan semula kepercayaan para pelanggan kepada perkhidmatan yang disediakan.

Masyarakat pada hari ini lebih maju dan berpengetahuan luas, Oleh itu, mereka masih menganggap tahap sistem penyampaian agensi awam ketika ini belum sampai ke tahap yang mereka harapkan. Sehubungan itu, menangani ketidakpuasan hati pelanggan perlu dijadikan agenda utama perkhidmatan dan aduan juga bolehlah

diibaratkan sebagai amaran awal kepada perkhidmatan awam agar lebih memberi perhatian kepada kehendak rakyat.

Untuk makluman tuan-tuan dan puan-puan yang dihormati sekalian, sehingga September 2010, aduan yang diterima oleh BPA secara keseluruhannya adalah sebanyak **10,354 aduan** yang mana bagi Negeri Johor sahaja adalah sebanyak **938 aduan**. Jika dikategorikan mengikut jenis aduan bagi Negeri Johor, Kelewatan atau Tiada Tindakan merupakan yang tertinggi iaitu sebanyak 61.09%, diikuti dengan Kegagalan Penguatkuasaan sebanyak 11.73%, Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter dan Telefon sebanyak 8.85%, Tindakan Tidak Adil sebanyak 6.50% dan Kekurangan Kemudahan Awam sebanyak 5.44%.

Jika dilihat kepada statistik yang diberikan kategori Kelewatan atau Tiada Tindakan adalah tinggi dan ini boleh dikurangkan jika semua penjawat awam perihatin dan tahu menjalankan tanggungjawab untuk memberi khidmat kepada masyarakat.

Oleh yang demikian, saya menyeru kepada semua yang hadir di program ini terutama penjawat awam agar bersama-sama mengembalikan kepercayaan masyarakat di dalam membantu mereka menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Melalui pemupukan semangat berpasukan, tidak kira sama ada dalam agensi itu sendiri atau antara agensi, sesuatu tugas itu dapat diselesaikan dengan lebih berkesan, cepat mencapai keputusan yang tepat dan sekaligus melahirkan keyakinan padu untuk meningkatkan kualiti

penyelesaian sesuatu isu atau masalah yang ditangani secara bersama.

Bagi orang ramai yang tidak berkesempatan untuk membuat aduan, BPA juga turut menyediakan khidmat Kaunter Aduan di dalam Dewan ini untuk tuan/puan menyalurkan aduan. Insya'allah, jika ianya berupa cadangan, kita akan ketengahkan. Jika pertanyaan, kita cuba menjawabnya. Dan jika aduan, akan kita selesaikan mengikut ketetapan masa dan kemampuan yang ada semestinya dengan kerjasama agensi/jabatan Kerajaan yang terlibat.

Untuk pengetahuan tuan-tuan dan puan-puan, Program Mesra Rakyat ini adalah yang ulung kali diadakan bagi tahun ini untuk Negeri Johor dan Daerah Kluang telah dipilih sebagai lokasi program.

Sebelum saya mengakhiri ucapan ini saya sekali lagi mengucapkan kepada YB Dato' Hj Abdul Latiff bin Yusof, ahli-ahli panel, Ketua-ketua Jabatan serta tuan/puan hadirin sekalian kerana dapat meluangkan masa bersama-sama menjayakan Program Mesra Rakyat yang dijalankan pada hari ini.

Sekian Terima Kasih.