

TEKS UCAPAN

**YBRS. PUAN ANIS RIZANA BT MOHD ZAINUDIN @ MOHD
ZAINUDDIN**

**TIMBALAN KETUA PENGARAH (ADUAN)
BIRO PENGADUAN AWAM
JABATAN PERDANA MENTERI**

**PROGRAM MESRA RAKYAT (MESRA)
DAERAH KENINGAU**

**5 SEPTEMBER 2013 (KHAMIS)
8.00 pagi – 12.00 tengah hari
DEWAN MASYARAKAT KENINGAU
SABAH**

Terima kasih / **kotoluadan** (Bahasa Dusun),
Saudara Pengacara Majlis;

Yang Berhormat
Tan Sri Datuk Seri Panglima Sukarti Wakiman
Setiausaha Kerajaan Negeri Sabah;

Yang Berbahagia
Dato' Abu Bakar bin Hassan
Setiausaha Persekutuan Sabah;

Yang Berusaha
Encik Amat Mohd Yusof
Pegawai Daerah Keningau;

Yang Berusaha
Encik Georgie Abas
Pengarah Biro Pengaduan Awam Negeri Sabah
Jabatan Perdana Menteri;

Yang Dihormati
Ketua-ketua Jabatan peringkat Persekutuan, Negeri dan Daerah;
Dif-dif jemputan;

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

Pemimpin-pemimpin Masyarakat, Ketua-ketua Pertubuhan Bukan Kerajaan yang saya hormati sekalian.

*Tinggi bukit gilang-gemilang,
Air laut tenang-tenangan,
Terima kasih kerana datang,
Budi tuan jadi kenangan.*

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh
Selamat pagi, kopisanangan dan salam 1Malaysia.

Syukur saya kepada Allah kerana dengan izin-Nya, dapat kita berkumpul pada pagi ini di dalam program MESRA Rakyat yang penuh bermakna ini.

1. Terlebih dahulu saya bagi pihak BPA, JPM ingin merakamkan ucapan terima kasih serta mengalu-alukan kehadiran **Yang Berhormat Tan Sri Datuk Seri Panglima Sukarti Wakiman, Setiausaha Kerajaan Negeri Sabah** kerana dapat meluangkan masa bersama-sama kita bagi merasmi dan mempengerusikan sesi dialog sempena Program Mesra Rakyat Daerah Keningau pada pagi ini. Semoga kehadiran YB Tan Sri akan menambahserikan lagi program ini.

2. Tidak lupa juga kepada ketua-ketua jabatan, pegawai-pegawai kerajaan, pemimpin-pemimpin masyarakat dan semua agensi serta orang ramai yang mengambil bahagian dalam program MESRA Rakyat ini.
3. Kehadiran tuan-tuan dan puan-puan pada hari ini, mencerminkan kesungguhan dan komitmen yang padu, serta semangat berpasukan untuk sama-sama berganding bahu dengan Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri dalam merealisasikan transformasi positif dalam penyampaian perkhidmatan Kerajaan seiring dengan slogan **“Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan”**.

Hadirin yang saya hormati,

4. Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri adalah sebuah agensi pusat yang berperanan menyelaras aduan awam, tanpa jemu mengorak langkah dengan pelbagai penambahbaikan dari segi pendekatan dan saluran penerimaan aduan.

5. Program MESRA Rakyat ini merupakan salah satu dari pendekatan proaktif Biro Pengaduan Awam dengan kerjasama agensi-agensi awam. Program ini memberi ruang dan peluang kepada masyarakat setempat membuat pertanyaan, mendapatkan maklumat, menyalurkan aduan dan mendekati agensi Kerajaan dengan lebih mudah.

Tuan-tuan dan Puan-puan yang dihormati sekalian,

6. Program MESRA pada hari ini memberi ruang dan peluang kepada orang ramai untuk mendapatkan **maklum balas segera secara terbuka** daripada barisan ahli panel dan pegawai-pegawai dari pelbagai jabatan yang turut serta dalam program ini. Justeru, adalah diharapkan supaya program ini dapat memberi **manfaat semaksimum** mungkin kepada masyarakat di daerah Keningau ini.
7. Bagi agensi pula, inilah peluang yang terbaik untuk mendekati orang ramai dan cuba memahami masalah yang mereka hadapi secara lebih dekat bak kata pepatah *“kalau tidak dipecahkan ruyung, manakan dapat sagunya”*
“Kalau tak kenal maka tak cinta”.

Tuan-tuan dan Puan-puan yang dihormati sekalian,

8. Jika kita perhatikan perubahan yang berlaku terhadap persekitaran dan peningkatan sektor ICT, ianya secara langsung telah mempengaruhi corak pemikiran masyarakat kita. Hari ini, mereka **menginginkan perkhidmatan sektor awam yang lebih responsif, mesra pelanggan, melayani pelanggan secara sama rata, menepati piagam pelanggan dan juga telus.**
9. Selaku penjawat awam, kita tidak ada banyak pilihan, melainkan mempersiapkan diri dengan pelbagai kemahiran dan mempelajari ilmu baru, mengubah cara bekerja serta mempelbagaikan penambahbaikan. Semoga usaha yang dijalankan pada hari ini dapat memberi impak yang positif kepada semua masyarakat.

Tuan-tuan dan puan-puan yang dihormati,

10. Dalam konteks pengurusan aduan, kita tidak harus menganggap aduan itu sebagai “berita buruk” tetapi lihatlah dari sudut pandang yang positif yang mana akan dapat membantu meningkatkan mutu perkhidmatan seterusnya dapat membantu menaikkan lagi nama agensi/jabatan. Justeru, usaha-usaha **‘merakyatkan masyarakat’** sebagai gagasan utama perlu diperhalusi demi meningkatkan imej perkhidmatan awam keseluruhannya.

11. Untuk makluman hadirin sekalian, daripada **1 Januari sehingga 15 Ogos 2013**, BPA telah menerima sejumlah **6,601 aduan** dan **5,699 (86.3%)** daripadanya telah berjaya diselesaikan. Daripada jumlah tersebut, sebanyak **368 aduan** telah diterima oleh Pejabat BPA Negeri Sabah dan sebanyak **346 aduan** iaitu **94%** daripada jumlah ini telah berjaya diselesaikan. Syabas saya ucapkan di atas pencapaian ini.

Tuan-tuan dan Puan-puan yang dihormati sekalian,

12. Semua aduan yang diterima dikategorikan kepada **10 jenis aduan** seperti berikut:

Bil.	Kategori	Jumlah Aduan					
		Kem.	%	Neg.	%	Jumlah	%
1.	Kelewatan atau Tiada Tindakan	1,633	39.6	1,293	52.3	2,926	44.3
2.	Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter dan Telefon	867	21.0	328	13.3	1,195	18.1
3.	Tindakan Tidak Adil	580	14.1	168	6.8	748	11.3
4.	Kegagalan Penguatkuasaan	315	7.6	215	8.7	530	8.0
5.	Pelbagai Aduan	219	5.3	192	7.8	411	6.2
6.	Kekurangan Kemudahan Awam	152	3.7	196	7.9	348	5.3
7.	Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan	147	3.6	36	1.5	183	2.8
8.	Salah laku Anggota Awam	115	2.8	18	0.7	133	2.0

9.	Salah Guna Kuasa/ Penyelewengan	83	2.0	18	0.7	101	1.5
10.	Kepincangan Pelaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang-Undang	17	0.4	9	0.4	26	0.4
Jumlah		4,128	100	2,473	100	6,601	100

*Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 20 Ogos 2013

Tuan-tuan dan Puan-puan sekalian,

13. Jika dilihat kepada statistik aduan yang diterima oleh BPA sehingga

31 Julai 2013, berdasarkan 10 kategori aduan BPA, **kategori kelewatan atau tiada tindakan** merupakan peratus tertinggi iaitu **44%**, diikuti **kualiti perkhidmatan yang tidak memuaskan termasuk kaunter dan telefon (18%)**, dan **tindakan tidak adil (11%)**.

14. Kategori **Kelewatan** atau **Tiada Tindakan** yang tertinggi sekali **(44%)** ini, boleh dikurangkan jika semua penjawat awam **lebih proaktif, efisien dan sentiasa bersedia** dalam memberi khidmat kepada masyarakat seiring dengan matlamat **Bidang Keberhasilan Utama Negara (NKRA)** dan **Petunjuk Prestasi Utama (KPI)** bagi mewujudkan elemen kebertanggungjawaban yang serius di kalangan penjawat awam khususnya.

Hadirin yang saya muliakan,

15. Saya menyeru kepada semua agensi yang hadir di majlis ini untuk saling bekerjasama dan berganding bahu dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan supaya sebarang permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat dapat dijawab dengan sebaiknya hingga mencapai tahap penyelesaian seperti mana dalam peribahasa *'bulat air kerana pembentung, bulat manusia kerana muafakat'*.
16. Sebelum saya mengakhiri ucapan, sekali lagi saya mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang tidak terhingga kepada **YB Tan Sri** kerana sudi meluangkan masa merasmikan Program MESRA Rakyat Keningau dan kerjasama sepenuhnya yang diberikan kepada BPA Sabah, JPM dalam menjayakan program ini. Ribuan terima kasih juga kepada YBhg. Dato' Setiausaha Persekutuan Sabah kerana turut hadir bersama kita pada pagi ini.
17. Sebagai akhir kalam, sekali lagi saya mengucapkan jutaan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat secara langsung ataupun tidak langsung dalam menjayakan program ini. Bagi pihak Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri saya amat menghargai setiap sokongan dan kerjasama yang diberikan oleh

pihak Pejabat Setiausaha Kerajaan Sabah, khususnya kepada Pejabat Daerah Keningau serta agensi-agensi yang telah turut serta dan memberikan kerjasama yang sangat baik dalam memastikan kelancaran perjalanan program ini.

18. Saya dengan takzimnya menjemput dan mempersilakan **YB Tan Sri Datuk Seri Panglima Sukarti Wakiman, Setiausaha Kerajaan Negeri Sabah** untuk menyampaikan ucapan beliau seterusnya **merasmikan** Program MESRA Rakyat Keningau 2013.

Sekian, terima kasih.