

TEKS UCAPAN

**YBHG. DATUK HARJEET SINGH
KETUA PENGARAH
BIRO PENGADUAN AWAM
JABATAN PERDANA MENTERI**

**SEMPENA
PROGRAM MESRA RAKYAT DAN KAUNTER ADUAN
BERGERAK BERSEPADU
PERINGKAT NEGERI JOHOR**

**PADA
10 APRIL 2016 (AHAD)**

**BERTEMPAT DI
RUANG LEGAR GF-ATRIUM 2,
GALLERIA @ KOTARAYA
JOHOR BAHRU, JOHOR**

Terima kasih,

Saudara Pengacara Majlis;

Yang Berusaha,

Tuan Haji Amran Bin A. Rahman

Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri Johor;

Yang Berusaha,

Tuan Haji Ab. Wahab bin Ridwan

Pegawai Daerah Johor Bahru;

Yang Dihormati,

Ketua-ketua Jabatan peringkat Persekutuan, Negeri dan Daerah;

Tuan-tuan dan puan-puan yang saya hormati sekalian

Selamat sejahtera dan salam 1Malaysia

1. Saya amat sukacita kita semua dapat berkumpul di dalam program MESRA Rakyat dan Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu (KABB) yang penuh bermakna pada pagi ini.

2. Saya bagi pihak Biro Pengaduan Awam (BPA) ingin merakamkan ucapan terima kasih serta mengalu-alukan kehadiran **Tuan Haji Amran Bin A. Rahman, Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri Johor** kerana dapat meluangkan masa merasmikan Program Mesra Rakyat dan Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu Peringkat Negeri Johor pada pagi ini. Semoga kehadiran beliau akan menambah seri program ini.

3. Tidak lupa juga kepada ketua-ketua jabatan, pegawai-pegawai kerajaan, pemimpin-pemimpin masyarakat dan semua agensi yang telah hadir mengambil bahagian dalam program hari ini.

4. Kehadiran tuan-tuan dan puan-puan mencerminkan kesungguhan dan komitmen yang padu, serta semangat berpasukan untuk sama-sama berganding bahu dengan BPA dalam merealisasikan transformasi positif dalam penyampaian perkhidmatan Kerajaan seiring dengan slogan **“Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan”**.

Hadirin yang saya hormati,

5. Selaras dengan Gagasan 1Malaysia, Rakyat Didahulukan Pencapaian Diutamakan dan Program Transformasi Kerajaan (GTP), pengurusan aduan wajar diberikan keutamaan dalam usaha menambah baik perkhidmatan awam dan sistem penyampaian secara keseluruhan. Mesyuarat Jemaah Menteri pada 19 Jun 2013 telah menetapkan bahawa BPA akan berperanan sebagai badan pemantau, manakala aduan yang diterima hendaklah

disalurkan terus kepada agensi yang berkenaan untuk tindakan penyelesaian.

Tuan-tuan dan Puan-puan yang dihormati sekalian,

6. Program Mesra Rakyat dan KABB ini merupakan program-program pendekatan secara proaktif BPA bersama masyarakat umum dengan kerjasama agensi sektor awam. Melalui program-program seumpama ini masyarakat berpeluang mengemukakan pertanyaan, cadangan serta aduan secara bersemuka dan mendapat maklum balas segera secara terus daripada agensi-agensi yang terlibat pada hari ini. Perkhidmatan yang dibawa pada hari ini diharap dapat memberitahu umum bahawa kerajaan dan jentera-jentera penggerakannya sentiasa cuba memberi perkhidmatan yang terbaik.
7. Program ini juga melambangkan sikap mesra dan prihatin Kerajaan kepada rakyat di samping peluang agensi

Kerajaan untuk memberikan penerangan dan perkhidmatan kepada rakyat di kaunter pameran yang disediakan. Program ini turut memberi peluang kepada agensi-agensi Kerajaan untuk membuat hebahan berkenaan produk dan perkhidmatan yang disediakan khususnya berkaitan inovasi yang telah diwujudkan.

8. Kepada agensi-agensi yang terlibat, tahniah saya ucapkan kerana ini merupakan peluang kepada anda mendekati orang ramai untuk mendapatkan cadangan penambahbaikan perkhidmatan disamping menyelesaikan masalah.

Hadirin yang dihormati,

9. Jika kita perhatikan, pelebaran aplikasi sektor ICT masa kini banyak mempengaruhi perubahan budaya kerja yang secara langsung telah mempengaruhi corak pemikiran masyarakat kita. Hari ini, mereka menginginkan

perkhidmatan sektor awam yang lebih interaktif. Dalam hal ini, BPA telah membangunkan Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA) pada tahun 2007 bagi memudahkan orang ramai memberikan maklum balas dan aduan serta cadangan kepada pihak Kerajaan.

10. Aduan tidak seharusnya dianggap sebagai sesuatu yang negatif tetapi sebagai sumber maklumat inovasi dalam menambah baik sistem penyampaian perkhidmatan awam secara berterusan. Penekanan kepada aspek kualiti dalam penyampaian perkhidmatan awam semakin meruncing sekiranya pengurusan aduan awam tidak diperkasa. Saya yakin dengan usaha-usaha yang dijalankan pada hari ini dapat memberi impak yang positif kepada masyarakat.

Tuan-tuan dan puan-puan yang dihormati sekalian,

11. Untuk makluman hadirin sekalian, BPA Negeri Johor telah menerima sejumlah **975 aduan bagi tahun 2013, 672**

aduan bagi tahun 2014 dan 793 aduan bagi tahun 2015.

Manakala, dari **1 Januari sehingga 31 Mac 2016**, BPA Negeri Johor telah menerima sejumlah **168 aduan** dengan **155 (92.26%)** daripadanya telah berjaya diselesaikan.

12. Daripada 168 aduan yang diterima hingga 31 Mac 2016, sebanyak **82 (48.8%)** aduan yang diterima adalah terhadap jabatan dan agensi di **bawah pentadbiran Kerajaan Negeri Johor**. Sebanyak **73 (89.02%)** daripada jumlah ini telah berjaya diselesaikan.

Hadirin yang dihormati sekalian,

13. Pada tahun 2016, BPA mengambil pendekatan baru dalam menguruskan aduan permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Dalam hal ini BPA sendiri akan turun padang bagi meneliti dan menganalisis isu-isu khusus yang dihadapi oleh masyarakat. Sebagai contoh, BPA pada masa ini telah mengambil inisiatif untuk meneliti isu lif di

kawasan Projek Perumahan Rakyat (PPR) yang sering kali dilaporkan rosak kerana vandalisme atau penyelenggaraan yang kurang berkesan.

14. Sehubungan itu, BPA telah mengadakan perbincangan dengan pihak-pihak berkepentingan khususnya pihak Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) serta kementerian berkaitan dalam merangka tindakan proaktif untuk menangani masalah kerosakan lif yang berpanjangan. Hasil penelitian ini akan diperakukan kepada Lembaga Penasihat BPA dan seterusnya kepada mesyuarat Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam (JKTPA) yang dipengerusikan oleh Ketua Setiausaha Negara. Saya yakin pendekatan baru ini mampu membantu pihak kerajaan membuat ketetapan dasar berhubung isu semasa masyarakat.

15. Seiring dengan perkembangan semasa BPA akan mengguna pakai teknologi terkini bagi membolehkan orang ramai menyalurkan aduan, pertanyaan dan cadangan

kepada agensi-agensi Kerajaan. Pada masa ini bilangan masyarakat yang menggunakan telefon pintar telah semakin meningkat. Selaras dengan perkembangan ini, BPA merancang untuk menghasilkan *apps* yang boleh dimuat turun daripada Google Play dan Apple Store. Adalah dijangkakan aplikasi ini dapat dihasilkan sebelum hujung tahun 2016.

16. Memandangkan hampir 60% daripada aduan yang diterima adalah berkaitan PBT, BPA juga akan menjalankan analisis dan *opinion poll* berhubung peranan dan keberkesanan Majlis Perwakilan Penduduk (MPP) atau jawatankuasa perwakilan penduduk yang wujud di bawah PBT.
17. Saya ingin mengambil kesempatan ini untuk bertanyakan kepada hadirin berapa orangkah yang tahu akan kewujudan MPP ini. Selain itu, tahukah anda siapa wakil MPP di kawasan perumahan anda serta lokasi pejabat pegawai MPP berkenaan. Bagaimana pula dengan nombor

telefon atau alamat emel MPP itu? Dari pengamatan awal, saya berpendapat ramai dalam kalangan kita tidak mempunyai maklumat berhubung soalan soalan yang saya tanya.

Hadirin yang saya muliakan,

18. Pada kesempatan ini saya menyeru kepada semua agensi yang hadir di majlis ini untuk saling bekerjasama dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan. Langkah ini supaya sebarang permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat dapat dijawab dengan sebaiknya hingga mencapai tahap penyelesaian seperti peribahasa ‘bulat air kerana pembentung, bulat manusia kerana muafakat’.

19. Maka sama-samalah kita menjayakan hasrat Y.A.B. Perdana Menteri dalam meningkatkan mutu perkhidmatan dan penyampaian Kerajaan kepada masyarakat.

20. Sebelum saya akhiri ucapan ini, sekali lagi saya mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang tidak terhingga kepada **Tuan Haji Amran Bin A. Rahman, Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri Johor** kerana sudi meluangkan masa merasmikan Program MESRA Rakyat dan Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu peringkat negeri Johor. Keeratan dan kesungguhan kerjasama yang diberikan kepada BPA amat tinggi nilainya.

21. BPA juga ingin mengambil kesempatan mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan atas sokongan, kerjasama dan komitmen penuh yang diberikan oleh Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Johor, khususnya kepada Pejabat Daerah Johor Bahru dan warga kerja BPA Negeri Johor yang telah bertungkus lumus dalam menjayakan program ini.

*Terima kasih BPA ucapkan,
Moga hubungan kekal abadi,
Program MESRA kita jayakan,
Khidmat berkualiti komitmen agensi.*

Sekian, terima kasih.