

**TEKS UCAPAN  
YANG BERHORMAT  
TAN SRI BERNARD GILUK DOMPOK  
MENTERI DI JABATAN PERDANA MENTERI MALAYSIA  
SEMPENA  
PELANCARAN  
TINJAUAN MAKLUM BALAS AWAM  
(PUBLIC OPINION POLL)  
BIRO PENGADUAN AWAM**

**PADA :  
10 MAC 2006**

**MASA :  
3.45 PETANG**

**TEMPAT :  
PUSAT PERSIDANGAN ANTARABANGSA PUTRAJAYA  
(PICC)**

Yang Amat Berhormat Dato' Seri Abdullah bin Haji Ahmad Badawi  
Perdana Menteri Malaysia,

Yang Amat Berhormat Menteri-menteri Besar dan Ketua-ketua Menteri

Yang Berhormat Menteri-menteri Kabinet dan Timbalan-timbalan Menteri

Yang Berbahagia Tan Sri Samsudin Osman  
Ketua Setiausaha Negara

Yang Berbahagia Dato' Haji Khalid bin Haji Ibrahim  
Ketua Pengarah Biro Pengaduan Awam

Ketua-ketua Jabatan Persekutuan dan Negeri

Yang Berbahagia Tan Sri-Tan Sri, Dato'-Seri-Dato' Seri, Datuk- Datuk, Datin-  
Datin dan seterusnya saudara saudari para hadirin yang saya hormati sekalian

Salam Sejahtera dan Selamat Petang

1. Pertama sekali saya ingin mengalu-alukan kehadiran serta merakamkan penghargaan saya khusus kepada YAB Dato' Seri Abdullah bin Haji Ahmad Badawi, Perdana Menteri Malaysia yang sudi hadir dan seterusnya akan menyempurnakan Majlis Pelancaran Tinjauan Maklum Balas Awam (*Public Opinion Poll*) sebentar nanti. Saya juga ingin merakamkan ucapan terima kasih saya kepada Menteri-menteri Besar dan Ketua-ketua Menteri , Menteri-menteri Kabinet, Timbalan-timbalan Menteri, Ahli-ahli Parlimen, Ketua-ketua Setiausaha Kementerian dan Ketua-ketua Jabatan yang sudi hadir di majlis ini.

2. Hasrat untuk mengadakan program Tinjauan Maklum Balas Awam ini adalah merupakan ilham YAB Perdana Menteri sendiri yang diumumkan oleh beliau semasa mengadakan lawatan kerja ke Ibu Pejabat Biro Pengaduan Awam (BPA) pada 17 Oktober 2005 lalu. Sesungguhnya kehadiran YAB Perdana Menteri pada petang ini untuk melancarkan Tinjauan Maklum Balas Awam ini memperlihatkan komitmen dan keazaman beliau yang begitu tinggi untuk mewujudkan sebuah kerajaan yang lebih terbuka (*open government*) serta melahirkan sebuah kerajaan yang lebih telus (*transparent*), berintegriti, akauntabiliti dan mesra rakyat.

3. Program Tinjauan Maklum Balas Awam yang diilhamkan oleh YAB Perdana Menteri ini juga merupakan hasrat kepimpinan beliau yang ingin menerapkan konsep **Membangun Negara Bersama Rakyat**. Penglibatan rakyat dalam pembangunan negara merupakan satu asas penting dalam menentukan kejayaan wawasan negara untuk menjadi sebuah negara maju pada tahun 2020. Melalui program Tinjauan Maklum Balas Awam yang akan dilaksanakan oleh Biro Pengaduan Awam ini akan memberi peluang yang lebih luas kepada orang ramai untuk memberi pandangan dan maklum balas terhadap dasar-dasar, program-program dan projek-projek yang akan dilaksanakan oleh agensi-agensi awam. Disamping itu, orang ramai juga berpeluang untuk memberi maklum balas dan pandangan mereka mengenai tahap prestasi sesebuah agensi awam.

Hadirin yang dihormati sekalian

4. Semasa pelaksanaan Program Tinjauan Maklum Balas Awam ini nanti, semua rakyat akan diberi peluang yang sama untuk mengambil bahagian dalam memberi maklum balas masing-masing. Tinjauan Maklum Balas awam ini akan dilaksanakan sama ada mencakupi keseluruhan negara (*nation wide polling*) atau pun terhad kepada sesuatu kawasan setempat sahaja (*localized poll*) iaitu melibatkan orang ramai yang tinggal di kawasan berkenaan sahaja. Kaedah pelaksanaan Tinjauan Maklum Balas Awam ini akan bergantung sama ada

perkara yang akan ditinjau itu melibatkan isu nasional atau isu setempat. Sekiranya ia melibatkan isu setempat, responden yang dipilih akan hanya melibatkan penduduk tempatan atau berhampiran sahaja. Sehubungan itu, Biro Pengaduan Awam, sebagai agensi pelaksana akan bertanggungjawab untuk menentukan supaya hasil Tinjauan Maklum Balas Awam ini merupakan sesuatu yang *reliable* dan *valid* yang melambangkan maklum balas dan pandangan sebenar majoriti rakyat.

5. Orang ramai dijangka akan dapat mengambil bahagian di dalam program Tinjauan Maklum Balas Awam ini melalui Sistem Pesanan Ringkas (SMS) / telefon bimbit, talian tetap, laman web khas Biro Pengaduan Awam dan kertas soalan selidik (questionnaire) yang akan diedarkan oleh Jabatan Kemajuan Masyarakat (KEMAS), dan Jabatan Penerangan kepada orang ramai. Maklum balas akan dimaklumkan kepada orang ramai melalui RTM dan akhbar-akhbar tempatan kelak, supaya orang ramai dapat mengambil bahagian di dalam Tinjauan Maklum Balas Awam ini.

6. Pandangan yang diterima dari setiap Tinjauan Maklum Balas Awam ini akan dianalisis oleh BPA dan seterusnya disampaikan kepada kerajaan untuk digunakan sebagai panduan dalam pelaksanaan sesuatu dasar, program atau projek pembangunan kerajaan supaya ianya benar-benar berkesan dan dapat faedah yang maksima kepada rakyat. Pendekatan begini diharapkan boleh mengurangkan kesan-kesan negatif yang mungkin timbul akibat pelaksanaan sesuatudasar, program atau projek kerajaan. Justeru ianya dapat menghindarkan rasa tidak puas hati rakyat terhadap kerajaan.

7. Adalah diharapkan juga bahawa maklum balas awam yang diterima nanti akan menjadi asas kepada BPA untuk membuat siasatan atau tinjauan lanjut. Misalnya hasil maklum balas tersebut boleh dibincangkan secara bersemuka dengan orang ramai seperti melalui program Mesra Rakyat, iaitu satu program

dimana BPA bersama-sama ketua-ketua jabatan / agensi awam berdialog dengan penduduk bagi mendengar dan mengatasi masalah yang dibangkitkan. Dengan cara ini masalah-masalah yang dihadapi oleh orang ramai dapat diatasi. Jesteru, BPA boleh memainkan peranannya dengan lebih berkesan untuk meningkatkan kecekapan sistem penyampaian perkhidmatan bagi agensi-agensi terlibat.

8. Saya yakin bahawa hasrat YAB Perdana Menteri untuk mewujudkan program Tinjauan Maklum Balas awam ini adalah sebagai satu lagi langkah yang beliau ambil selepas pelancaran Pelan Integriti Nasional (PIN) dalam usaha beliau untuk menanamkan untus-unsur tadbir urus yang baik, berintegriti, bertanggungjawab, ikhlas, jujur dan berhemah kepada semua anggota kepimpinan dan pentadbiran awam serta mewujudkan sebuah kerajaan yang lebih telus dan terbuka.

9. Usaha murni ini hendaklah disokong sepenuhnya oleh kita semua sama ada pemimpin politik, pegawai dan kakitangan awam, pertubuhan-pertubuhan bukan kerajaan (NGO), sektor swasta dan semua rakyat jelata supaya pada suatu masa nanti kita akan berjaya melahirkan sebuah negara maju dan dihormati.

Hadirin yang saya hormati sekalian

10. Semasa lawatan kerja YAB Perdana Menteri ke Biro Pengaduan Awam (BPA) pada 17 Oktober 2005, beliau mengarahkan supaya BPA diperkukuhkan dari segi organisasi supaya dapat memainkan peranan yang lebih proaktif dan berkesan dalam membantu orang ramai mengatasi masalah semasa berurusan dengan agensi-agensi awam. BPA perlu meninjau pandangan-pandangan orang ramai berkaitan dengan perkhidmatan agensi-agensi awam dan meningkatkan kekerapan membuat lawatan ke tapak (*site visit*) untuk melihat sendiri masalah-masalah yang dihadapi oleh orang ramai ketika berurusan dengan agensi-agensi awam. Beliau juga mengharapkan Biro Pengaduan Awam dapat menyiasat dan

membuat pemantauan secara berkesan terhadap agensi-agensi awam terutama yang kerap menerima aduan daripada orang ramai.

11. Sebagai menteri yang bertanggung jawab keatas BPA, saya sungguh memahami bahawa pada masa ini BPA sendiri mempunyai beberapa kekangan (constrain) untuk melaksanakan hasrat YAB Perdana Menteri itu secara berkesan. Sehubungan itu, Biro Pengaduan Awam pada masa ini sedang mengambil tindakan untuk meyusun semula organisasi BPA untuk meningkatkan keupayaan BPA bagi melaksanakan peranannya seperti yang diminta oleh YAB Perdana Menteri itu.

12. Cadangan penyusunan semula struktur BPA ini antara lain akan melibatkan penubuhan lima buah pejabat baru cawangan BPA dan beberapa unit baru di Ibu Pejabat BPA di Putrajaya. Kertas cadangan penyusunan semula struktur organisasi BPA telah pun dihantar untuk pertimbangan Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) selepas dimaklumkan kepada kabinet. Adalah diharapkan agar cadangan penyusunan semula BPA akan dapat dilaksanakan dalam tahun ini juga bagi membolehkan BPA memainkan peranan yang lebih berkesan.

13. Saya juga ingin mengambil peluang untuk memaklumkan disini bahawa pada masa ini BPA juga sedang membuat kajian semula tahap keupayaan dalam melaksanakan penyiasatan dan pengurusan aduan supaya semua kes-kes aduan yang diterima dapat disiasat dengan lebih berkesan dengan ketua-ketua jabatan dan agensi terlibat tanpa menghadapi banyak masalah. Pengalaman dari negara-negara maju dalam pengurusan aduan awam akan diambil kira dalam kajian penyusunan semula BPA supaya BPA bukan sahaja menjadi sebuah organisasi berkesan tetapi juga mendapat kepercayaan dari orang ramai dan merupakan agensi yang berperanan penting dalam usaha kerajaan mempertingkatkan sistem penyampaian perkhidmatan disektor awam negara ini.

14. Sebelum saya akhiri ucapan saya ini, saya sekali lagi ingin mengucapkan setinggi-tinggi terima kasih dan merakamkan penghargaan yang tidak terhingga kepada YAB Dato' Seri Perdana Menteri, kerana sudi melapangkan masanya hadir bagi menyempurnakan Majlis Pelancaran ini. Saya juga mengambil kesempatan ini mengucapkan terima kasih kepada YAB Menteri-menteri Besar dan Ketua-ketua Menteri, YB Menteri-menteri Kabinet dan timbalan-timbalan menteri serta Ahli-ahli Yang Berhormat dan semua hadirin yang telah meluangkan masa untuk menghadiri majlis ini. Tidak dilupa saya mengucapkan syabas kepada Biro Pengaduan Awam yang telah berjaya mengambil inisiatif untuk melaksanakan program ini. Tidak ketinggalan juga ucapan terima kasih saya kepada Jabatan Kemajuan Masyarakat (KEMAS), Kementerian Penerangan, Jabatan Penyiaran, Jabatan Penerangan, Radio dan Televisyen Malaysai (RTM) dan semua pihak yang bertungkus-lumus untuk menjayakan majlis ini.

Sekian terima kasih.