

**TEKS UCAPAN
YANG BERUSAHA
DR. CHUA HONG TECK
KETUA PENGARAH
BIRO PENGADUAN AWAM
SEMPENA
PELANCARAN
LAMAMAN WEB BPA**

**PADA :
15 OGOS 2008**

**MASA :
9.45 PAGI**

**TEMPAT :
AUDIOTARIUM JPM**

Yang Berhormat Tan Sri Bernard Giluk Dompok,
Menteri di Jabatan Perdana Menteri;

Yang Berhormat Senator Tuan T. Murugiah,
Timbalan Menteri di Jabatan Perdana Menteri;

Yang Berusaha En. Zainol Bin Othman,
Timbalan Ketua Setiausaha Kanan,
Jabatan Perdana Menteri;

Yang Berusaha Puan Hajah Umi Kalthom binti Haji Mohd Din,
Timbalan Ketua Pengarah (Pengurusan),
Biro Pengaduan Awam,
Jabatan Perdana Menteri;

Pengarah-pengarah Kanan Biro Pengaduan Awam;

Pegawai-pegawai Perhubungan Awam Kementerian / Jabatan;

Wakil-wakil Media;

Para Jemputan;

Tuan-tuan dan Puan-puan yang dihormati sekalian;

Salam Sejahtera dan Selamat Pagi.

1. Terlebih dahulu saya ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada Y.B Tan Sri Bernard Giluk Dompok, Menteri Di Jabatan Perdana Menteri di atas kesudian untuk menyempurnakan majlis Pelancaran Laman Web Biro Pengaduan Awam pada pagi ini. Tidak ketinggalan juga ribuan terima kasih diucapkan kepada Y.B Senator T. Murugiah kerana hadir di majlis yang dianggap bersejarah di BPA.

2. Saya juga ingin merakamkan ribuan terima kasih kepada warga BPA kerana telah bertungkus lumus dalam menyiapkan laman web yang telah ditambah baik dari segi maklumat, interaktif dan mesra pelanggan.

3. Pada tahun 1999, BPA telah mula membangunkan laman web bagi meningkatkan pengurusan aduan yang lebih cekap, cepat dan telus. Pada tahun 2001, beberapa penambahbaikan telah dibuat untuk memudahkan pelanggan melayari dan mendapatkan maklumat berhubung BPA serta status aduan mereka. Penambahbaikan yang dilakukan ini telah mendapat kejayaan iaitu memenangi tempat ke-3 dalam Pertandingan Laman Web Terbaik Anugerah Kualiti Jabatan Perdana Menteri pada 2001 dan 2006.

4. Usaha BPA menaik taraf dan memberi nilai tambah kandungan laman web secara berterusan telah membuahkan hasil apabila BPA telah dipilih meraih gelaran johan keseluruhan di Pertandingan Laman Web Terbaik Anugerah Kualiti Jabatan Perdana Menteri pada 2007. Di samping itu laman web BPA telah berjaya mendapat ranking ke-21 dengan 3 star rating dalam kajian MDEC yang mengikut garis panduan dan piawaian Universiti Brown dan Universiti Waseda yang diadakan pada tahun 2006. BPA juga telah berjaya memperbaiki ranking laman web ke tempat yang ke-14 dan mendapat 4 star rating dalam tahun 2007.

Tuan-tuan dan Puan-puan Yang Dihormati Sekalian

5. Setiap penambah baikkan yang dilakukan oleh BPA bukanlah untuk mendapat anugerah dan kejayaan dalam memperbaiki ranking semata-mata. BPA amat

mementingkan kepada kepuasan dan penerimaan masyarakat untuk menjadikan laman web BPA sebagai wadah yang mudah untuk mendapatkan maklumat dan berkomunikasi dengan jabatan dan agensi kerajaan. Laman web membuka BPA ke dunia dan warga dunia boleh mengetahui BPA melalui laman web ini.

6. Perkembangan masa kini menunjukkan penggunaan laman web BPA untuk tujuan membuat aduan telah meningkat dari tahun ke tahun. Ini dapat dilihat dari statistik beberapa tahun yang lepas. Pada tahun 2005, hanya 24.4 % aduan diterima melalui saluran ini dan meningkat ke 27.3% dalam tahun 2006, 38.0 % dalam tahun 2007 dalam tahun ini sehingga akhir bulan Julai, 44.8 % aduan diterima melalui saluran ini. Ia telah menjadi saluran yang terpopuler sejak tahun lepas berbanding dengan saluran lain seperti surat, telefon dan juga program proaktif BPA.

7. Daripada statistik yang ditunjukkan, jelas menunjukkan bahawa orang ramai lebih suka membuat aduan "in the comfort of their homes" ini juga memberi petunjuk bahawa masyarakat sekarang memerlukan jawapan dan maklum balas yang cepat dan tepat. Justeru itu pihak BPA merasa bertanggungjawab dalam melangkah ke hadapan untuk memberi nilai tambah yang terbaik dari masa ke semasa bagi memastikan masyarakat dapat menggunakan laman web BPA dengan mudah, telus dan tepat.

Tuan-tuan dan Puan-puan sekalian

8. Laman Web BPA yang akan dilancarkan sebentar nanti telah memberi tumpuan kepada reka bentuk baru, berimej profesional dan korporat serta pengisian kandungan yang lebih mantap mesra pengguna termasuk orang kurang upaya. Di antara lima objektif utama laman web ini adalah:

- i. Memberikan penumpuan membantu orang awam untuk berhubung dengan BPA dan dalam masa yang sama memberi kemudahan kepada

orang ramai untuk memanfaatkan maklumat yang terkandung di dalamnya serta perkhidmatan yang ditawarkan melaluinya. Di samping itu memupuk sifat *civic conscious* kepada pengunjung-pengunjung laman web;

- ii. Memberikan fokus terhadap dasar, proses, prosedur dan polisi privasi laman web BPA dan pengukuran kepada tahap kepuasan pelanggan laman web sama ada dari dalaman atau luaran;
- iii. Memberikan kemudahan secara atas talian untuk memudahkan orang ramai berurusan dengan BPA;
- iv. Memberikan khidmat sokongan kepada orang awam dalam menavigasi laman web bagi memastikan komunikasi yang jelas kepada mereka; dan
- v. Menyenaraikan kriteria-kriteria yang perlu dipenuhi dan memastikan ianya perlu dipatuhi di dalam sesuatu laman web.

Hadirin Yang Dihormati Sekalian

9. Pembangunan laman web BPA juga mensasarkan beberapa faedah kepada pengunjung dalaman atau luaran antaranya termasuklah:-

- i. Orang awam diberikan kemudahan untuk mengemukakan aduan menerusi borang aduan atas talian. Aduan akan terus didaftarkan ke dalam sistem iAduan BPA untuk diambil tindakan. Semakan status tindakan juga boleh disemak dari masa ke semasa secara *real time*;
- ii. Terdapat beberapa maklumat yang boleh didapati dalam pelbagai bahasa iaitu seperti seksyen FAQ. Seksyen FAQ laman BPA boleh diakses dalam lima bahasa atau dialek utama di Malaysia iaitu Bahasa Malaysia, Bahasa Inggeris, Bahasa Mandarin, Bahasa Tamil, Bahasa Kadazan dan Bahasa Iban. Pengurusan laman web dalam usaha untuk menghiperrangkai kepada seksyen FAQ laman-laman web Kerajaan yang lain untuk memberikan kemudahan kepada pengunjung kepada proses dan prosedur agensi Kerajaan yang lain;

- iii. Terdapat maklumat berkenaan talian bantuan atau *helpline* yang memberikan kemudahan kepada pengunjung untuk menghubungi talian *hotline* agensi Kerajaan, agensi swasta dan organisasi bukan Kerajaan. Ini bertujuan memupuk semangat kesedaran sivik di kalangan pengunjung laman web BPA yang mana talian bantuan ini boleh digunakan dalam kecemasan atau ketika membantu sesama rakyat Malaysia;

10. Diharapkan dengan kewujudan laman web BPA yang baru ini dapat memenuhi keperluan orang awam dalam mendapatkan serta memanfaatkan maklumat dan perkhidmatan yang ditawarkan. BPA ikhlas untuk memberikan perkhidmatan yang terbaik melalui laman webnya dan akan memastikan kandungan maklumat web akan sentiasa dikemas kini. Selain itu, adalah menjadi harapan BPA pada tahun ini untuk terpilih sekali lagi sebagai salah satu laman web contoh dengan kualiti *ratings* yang cemerlang.

11. BPA berharap, dengan segala usaha dan komitmen untuk membangunkan laman web BPA yang baru ini dapat menepati objektif utama BPA iaitu menjadi gerbang maya utama kepada Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri. BPA juga berharap agar laman web ini dapat memberikan kemudahan kepada orang ramai untuk membuat aduan dan memberikan maklum balas terhadap sistem penyampaian perkhidmatan awam.

12. Akhir kata sebelum saya mengakhiri ucapan saya, saya sekali lagi mengucapkan ribuan terima kasih kepada Y.B Menteri Di Jabatan Perdana Menteri, Tan Sri Bernard Dompok serta Y.B Timbalan Menteri, Senator T. Murugiah di atas kesudian untuk memeriahkan lagi majlis pelancaran Laman Web pada pagi ini.

Tidak dilupakan rakaman ribuan terima kasih kepada para jemputan, wakil media, Pegawai Perhubungan Awam Kementerian / Jabatan dan semua warga BPA yang telah berjaya melaksanakan kejayaan pelancaran laman web pada hari ini.

Sekian Terima Kasih.