

BPA.PA.87/333/14 (23)

06 Februari 2002

Semua Ketua Setiausaha Kementerian,
Semua Y.B. Setiausaha Kerajaan Negeri

Y.Bhg Tan Sri/Datuk/Dato'/Datin/Tuan/Puan,

Per: Laporan Bulanan Program Hari Bertemu Pelanggan

Dengan segala hormatnya saya menarik perhatian Y. Bhg. Tan Sri/Datuk/Dato'/ Tuan/Puan kepada Surat Pekeliling Ketua Setiausaha Negara dalam UPTM 159/366/20 (41) bertarikh 8 Oktober 2001 mengenai perkara di atas.

2. Berdasarkan surat pekeling tersebut, setiap Agensi di bawah Pentadbiran Persekutuan dan Negeri dikehendaki melaksanakan Program Hari Bertemu Pelanggan di Agensi masing-masing. Tujuan diadakan program tersebut ialah untuk memberi peluang kepada Ketua-ketua Jabatan mendapat maklumat secara terus mengenai masalah yang dihadapi oleh pelanggan masing-masing, di samping meningkatkan kualiti perhubungan awam di Jabatan dan Agensi Kerajaan.

3. Bagi tujuan pemantauan, semua Kementerian/Pejabat-Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri dikehendaki mengemukakan Laporan Bulanan mengenai program yang diadakan di Kementerian/Jabatan masing-masing serta Agensi-agensi di bawahnya kepada BPA. Perkara ini jelas dinyatakan dalam Perenggan 4 (d) kepada Surat Pekeliling Ketua Setiausaha Negara tersebut seperti berikut:-

"Maklumat penting seperti bilangan pelanggan yang datang, jenis isu, masalah atau cadangan yang dikemukakan, jumlah yang dapat diselesaikan pada hari berkenaan dan sebagainya perlulah dikumpulkan dan dianalisis untuk tujuan pemantauan, penilaian dan penambahbaikan. Maklumat ini hendaklah dikemukakan kepada Biro Pengaduan Awam (BPA) untuk digunakan sebagai input kepada sistem maklumat dan juga sebagai bahan kepada laporan tahunan BPA."

4. Bersama-sama ini disertakan format Laporan Bulanan Program Hari Bertemu Pelanggan di Lampiran 'A' untuk dipenuhi oleh pihak Y.Bhg Tan Sri/ Datuk/Dato'/Tuan/Puan. Laporan hendaklah dibuat secara bulanan dan dikemukakan kepada BPA pada minggu pertama bulan berikutnya. Sukacita juga saya menarik perhatian Y.Bhg Tan Sri/Dato'/Datuk/Tuan/Puan bahawa laporan ini adalah berbeza daripada laporan yang dimaksudkan oleh Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bil. 1 Tahun 2002 kerana LAPORAN INI ADALAH KHUSUS UNTUK PEMANTAUAN HARI BERTEMU PELANGGAN SAHAJA.

5. Kerjasama Y.Bhg Tan Sri/Dato'/Datuk/Tuan/Puan amatlah dihargai dan didahului dengan ucapan ribuan terima kasih.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

Sekian.

Saya yang menurut perintah,

(DATO' WAN ABDUL WAHAB BIN ABDULLAH)
Ketua Pengarah,
Biro Pengaduan Awam,
Jabatan Perdana Menteri.

PROGRAM HARI BERTEMU PELANGGAN
LAPORAN BAGI BULAN.....TAHUN.....

Nama Kementerian :
Nama Jabatan :
Tarikh Program :
Pegawai Dihubungi :
E-Mail :
No. Telefon / No. Fax :

| Bil | Jenis Isu/Aduan (Sila lihat panduan jenis isu / aduan yang disertakan) | Jumlah Pelanggan | Jumlah Aduan Diterima | Aduan Diselesaikan Serta-Merta | Aduan Dalam Siasatan | Aduan Tertunggak (Baki Belum Selesai Daripada Program Sebelum Ini) |
|-----|---|------------------|-----------------------|--------------------------------|----------------------|--|
| 1. | Kelewatan/Tiada Tindakan | | | | | |
| 2. | Tindakan Tidak Adil | | | | | |
| 3. | Kekurangan Kemudahan Awam | | | | | |
| 4. | Kepincangan Dasar dan Kelemahan Undang-Undang | | | | | |
| 5. | Salah guna Kuasa/Penyelewengan | | | | | |
| 6. | Salah laku Anggota Awam | | | | | |
| 7. | Kegagalan Mengikut Prosedur | | | | | |
| 8. | Khidmat Nasihat | | | | | |
| 9. | Kegagalan Penguatkuasaan | | | | | |
| 10. | Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan (Termasuk Kaunter/ Telefon) | | | | | |
| | JUMLAH | | | | | |

MAKLUMAT TAMBAHAN:

a. Masalah/Cadangan Yang Dikemukakan Oleh Pelanggan Mengenai Program Ini (jika ada) :

b. Langkah Penambahbaikan/Inovasi Yang Telah Dibuat (jika ada) :
..... (Sila Buat Lampiran jika perlu)

PANDUAN DEFINISI JENIS ISU / ADUAN

1. Kelewatan/Tiada Tindakan

- Tidak memenuhi janji Piagam Pelanggan
- Tidak menjawab permohonan, pertanyaan atau aduan daripada pengadu

2. Tindakan Tidak Adil

- Double standard
- Keputusan yang tidak konsisten dengan amalan biasa
- Persepsi pengadu

3. Kekurangan Kemudahan Awam

- Kemudahan asas yang diperlukan orang awam seperti
 - Balai polis, balai bomba, sekolah, tempat ibadat, pasar;
 - Bekalan air, tong sampah, telefon, elektrik, lampu jalan, bonggol, longkang dll.
 - (Lebih merupakan projek-projek pembangunan)

4. Kepincangan Dasar dan Kelemahan Undang-Undang

- Dasar/Undang-undang yang ketinggalan zaman;
- Undang-undang/Peraturan yang tidak lengkap dan sempurna, misalnya tiada peruntukan penguatkuasaan

5. Salah guna Kuasa/Penyelewengan

- Melibatkan Ketua Jabatan atau pegawai yang diberi kuasa Contoh: urusan tender, permohonan tanah, kelulusan permit, lesen, penguat kuasa undang-undang secara pilih kasih atau favouritism.
- Persepsi pengadu

6. Salah laku Anggota Awam

- Melibatkan individu
- Tatatertib/disiplin
- Kecuaian

7. Kegagalan mengikut Prosedur Yang Ditetapkan

- Tidak mengikut 'MOP'(MPK)/proses serta aliran kerja yang ditetapkan/manual kualiti MS ISO 9000 yang telah ditetapkan

8. Khidmat Nasihat

- Memohon maklumat/penjelasan/bantuan
- Aduan yang tidak melibatkan agensi Kerajaan
- Kes aduan yang tidak termasuk kategori lain

9. Kegagalan Penguatkuasaan

- Melibatkan Jabatan/Agensi yang menguatkuasakan undang-undang dan mempunyai pegawai penguat kuasa
Contoh: Pihak Berkuasa Tempatan, KWSP dan Polis Di Raja Malaysia

10. Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan

- Perkhidmatan Kaunter dan Telefon
- Penyelenggaraan yang tidak dibuat
- Tidak sopan melayan pelanggan
- Kualiti perkhidmatan/penyelenggaraan yang rendah atau tidak mengikut piawaian serta jadual yang telah ditetapkan
- Pengangkutan awam yang tidak memuaskan
- Tanda arah yang tidak jelas