

Ruj. Kami : BPA(S) PA. 87/452/4/1 (2)

Tarikh : 6 Jun 2001

Semua Ketua Setiausaha Kementerian
Semua Ketua Jabatan Persekutuan
Semua Ketua Pengurusan Badan Berkanun Persekutuan
Semua YB Setiausaha-setiausaha Kerajaan Negeri
Semua Ketua Pengurusan Pihak Berkuasa Kerajaan Tempatan

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

**Pengujudan Sistem Pengendalian Aduan Awam
Yang Berkesan Bagi Sektor Awam Berdasarkan
Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil.4/1992 Dan
Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 1/1994**

Dengan hormatnya saya merujuk kepada perkara tersebut di atas.

2. Berdasarkan kepada analisis yang dijalankan mengenai aduan terhadap perkhidmatan awam, didapati antara sebab utama berlakunya aduan yang berulang-ulang ialah Kementerian/Jabatan/Agensi telah tidak melaksanakan Sistem Pengendalian Aduan yang berkesan seperti mana yang dikehendaki oleh Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bilangan 4 Tahun 1992 dan Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (SPKPA) Bilangan 1 Tahun 1994.

3. Sebab-sebab lain pula ialah Ketua Jabatan tidak komited terhadap peranan untuk menangani segera aduan awam yang diterima walaupun mereka sedar bahawa perkara tersebut boleh menjejaskan reputasi diri dan organisasinya. Ketua Jabatan tidak melantik pegawai khas yang mengendalikan aduan atau tidak melaksanakan Sistem Pegawai bertugas secara bergilir-gilir, tidak memasukkan aduan awam sebagai agenda tetap di dalam mesyuarat pengurusan dan tidak menyediakan saluran komunikasi yang baik, samada antara pelanggan dengan Agensi dengan pihak pengurusan atasan atau Agensi dengan Biro Pengaduan Awam.

4. Oleh itu, bagi memastikan jentera perkhidmatan awam memberi perkhidmatan yang berkualiti dan berwibawa maka semua Kementerian/ Jabatan/Agensi dikehendaki mewujudkan sistem Pengendalian Aduan Awam yang berkesan serta sistem pemulihan perkhidmatan dengan melaksanakan perkara-perkara berikut:-

- Melaksanakan PKPA 4/1992 dan SPKPA 1/1994 mengenai tatacara pengendalian aduan awam dan sistem pemulihan perkhidmatan;
- Melaksanakan program 'Sehari Bersama Pelanggan' dimana pihak atasan bersedia meluangkan masa beramah mesra dengan pelanggan;
- Melaksanakan Sistem Pegawai Bertugas secara bergilir-gilir disamping menyediakan anggota barisan hadapan (front line staff) yang berpengetahuan, terlatih dan mempunyai perawakan yang sesuai;
- Menyediakan Piagam Pelanggan Individu atau Aku Janji Individu yang mengandungi perkara yang dianggap rutin berasaskan senarai tugas dan fail meja masing-masing. Contohnya, menjawab panggilan telefon dalam 3 deringan, menjawab surat dealam tempoh 3 hari bekerja, mengambil tindakan ke atas fail dalam tempoh 3 hari bekerja dan memastikan tempat kerja adalah sentiasa kemas dan bersih. Perkara-perkara ini adalah amalan-amalan positif yang dapat mencerminkan sikap dan komitmen seseorang anggota perkhidmatan awam disamping menyediakan persekitaran bekerja yang lebih selesa dan dapat membantu Kementerian/Jabatan/Agensi mencapai janji-janji Piagam Pelanggan masing-masing;
- Menghebahkan secara berkesan tentang perkhidmatan yang disediakan agar pelanggan lebih memahami peranan, fungsi, dan tanggungjawab Kementerian/Jabatan/Agensi disamping mengetahui haknya sebagai

- pelanggan;
- Memantau laporan aduan keatas Kementerian/Jabatan/Agensi masing-masing , bukan sahaja dengan tujuan menyelesaikan kes-kes aduan tetapi juga untuk mengambil langkah pemulihan perkhidmatan, pencegahan serta penambahbaikan kualiti perkhidmatan; dan
 - Merancang sumber kewangan dan tenaga manusia dengan berwibawa agar kemudahan prasarana atau perkhidmatan yang disediakan dapat memberikan faedah yang sepenuhnya kepada pelanggan.

5. Bagi tujuan memastikan Kementerian/jabatan/Agensi melaksanakan peranan dan tanggungjawab ini maka BPA dan MAMPU akan meningkatkan program nazir ke Kementerian/Jabatan/Agensi yang menerima banyak aduan bagi tujuan memantau pelaksanaan PKPA 4/1992 dan SPKPA 1/1994. Selain itu, Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam (JKTPA) akan mengadakan mesyuarat khas dengan Kementerian/Jabatan/ Agensi yang menerima aduan berulang-ulang yang banyak dengan tujuan mengurangkan aduan berkenaan.

6. Tindakan- tindakan yang digariskan di para 4 di atas diharap akan dapat mengurangkan aduan-aduan dari orang ramai khususnya aduan-aduan yang berulang-ulang. Bagaimanapun perlu diambil perhatian bahawa dalam suasana permintaan dan ekspektasi pelanggan dan orang ramai yang sentiasa meningkat, peningkatan kualiti perkhidmatan hendaklah menjadi usaha yang berterusan. Setiap Kementerian/Jabatan/Agensi hendaklah memberi perhatian yang serius terhadap aduan pelanggan dan menjadikannya sebagai budaya kerja. Tambahan pula, aduan merupakan input yang paling berharga dalam usaha menambahbaikan kualiti perkhidmatan awam.

Sekian.

" BERKHIDMAT UNTUK NEGARA "

Saya yang menurut perintah,

(TAN SRI SAMSUDIN BIN OSMAN)