



**KERAJAAN MALAYSIA**

**SURAT PEKELILING KEMAJUAN PENTADBIRAN AWAM BIL. 1 TAHUN 2002**

**MENINGKATKAN KEBERKESANAN PENGURUSAN PENGADUAN AWAM**

JABATAN PERDANA MENTERI MALAYSIA  
12 Januari 2002

Dikelilingkan kepada:

Semua Ketua Setiausaha Kementerian  
Semua Ketua Jabatan Persekutuan  
Semua Ketua Pengurusan Badan Berkanun Persekutuan  
Semua Y.B. Setiausaha Kerajaan Negeri  
Semua Ketua Pengurusan Pihak Berkuasa Tempatan



JABATAN PERDANA MENTERI MALAYSIA  
KOMPLEKS JABATAN PERDANA MENTERI  
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN  
62505 PUTRAJAYA

Telefon : 603-8888 1957

Fax : 603-8888 3721

Ruj.Kami: BPA.(S)PA.87/452/4/1(12)

Tarikh : 12 Januari 2002

Semua Ketua Setiausaha Kementerian  
Semua Ketua Jabatan Persekutuan  
Semua Ketua Pengurusan Badan Berkanun  
Semua Y.B. Setiausaha Kerajaan Negeri  
Semua Ketua Pengurusan Pihak Berkuasa Tempatan

## **SURAT PEKELILING KEMAJUAN PENTADBIRAN AWAM BIL. 1 TAHUN 2002**

### **MENINGKATKAN KEBERKESANAN PENGURUSAN PENGADUAN AWAM**

#### **TUJUAN**

1. Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam ini bertujuan untuk menjelaskan mengenai langkah-langkah untuk meningkatkan peranan Biro Pengaduan Awam (BPA) sebagai sebuah agensi yang bertanggungjawab mengendalikan pengaduan awam sejajar dengan hasrat Kerajaan untuk meningkatkan tahap kualiti perkhidmatan oleh agensi-agensi awam kepada orang ramai.

#### **LATAR BELAKANG**

2. Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bilangan 4 Tahun 1992 telah digunakan oleh agensi-agensi awam sebagai garis panduan dalam mengendalikan urusan pengaduan awam mulai tarikh ianya dikuatkuasakan iaitu pada 30 Julai 1992. Pekeliling ini hanya memberi tanggungjawab kepada BPA untuk menerima aduan-aduan dari orang ramai, memproses dan membuat siasatan serta membantu mengatasi masalah-masalah yang dibangkitkan di dalam aduan berkenaan, dan jika perlu BPA dikehendaki untuk mencadangkan sistem rawatpulihan kepada pengurusan organisasi berkenaan dan agensi-agensi terlibat. Mengikut tanggungjawab yang diberikan di bawah pekeling ini,

BPA tidak diberi tugas untuk memantau dan menganalisis serta melaporkan jumlah kes aduan yang diterima sendiri oleh agensi-agensi awam secara terus dari orang ramai.

3. Sejak pekeliling ini dilaksanakan idapati jumlah aduan yang diterima oleh BPA dari orang ramai adalah agak kecil berbanding dengan jumlah keseluruhan aduan yang diterima sendiri oleh agensi-agensi awam yang lain. Justeru itu, ianya tidak memberikan gambaran sebenar mengenai kedudukan bilangan aduan terhadap perkhidmatan awam. Oleh yang demikian, jumlah keseluruhan aduan yang direkodkan oleh BPA tidak mencerminkan petunjuk sebenar mengenai tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh agensi-agensi awam secara keseluruhan.

4. Untuk membolehkan BPA memainkan peranan yang lebih berkesan di dalam pengurusan pengaduan awam dan menentukan supaya pengurusan pengaduan awam yang diterima oleh agensi-agensi awam yang lain dapat dipantau dan dilaporkan kepada Kerajaan maka peranan BPA sebagai agensi yang bertanggungjawab terhadap pengurusan pengaduan awam perlulah dipertingkatkan dan diperkukuhkan lagi.

### **PEMANTAPAN PERANAN BIRO PENGADUAN AWAM**

5. Untuk memantapkan lagi kedudukan BPA sebagai sebuah agensi yang bertanggungjawab mengendalikan pengurusan pengaduan awam, BPA perlulah melaksanakan pendekatan baru yang bukan sahaja terhad kepada menerima dan menganalisis serta menyelesaikan aduan-aduan yang diterima secara terus oleh BPA sepertimana bidang tugasnya sekarang, tetapi BPA juga perlulah mengambil dan melaksanakan pendekatan baru secara menyeluruh dan pro-aktif melalui program-program pencegahan dan pemantauan terhadap keberkesanan agensi-agensi awam dalam menguruskan aduan-aduan orang ramai yang diterima oleh agensi-agensi berkenaan. Di samping itu BPA juga dipertanggungjawabkan untuk melaksanakan program-program untuk menyediakan kemudahan dan saluran kepada orang awam mengemukakan pengaduan mengenai perkhidmatan-perkhidmatan yang diberikan oleh agensi-agensi awam kepada mereka tanpa menimbulkan sebarang masalah.

6. Berdasarkan kepada pendekatan baru yang dinyatakan di atas, maka mulai dari sekarang BPA diberi tanggungjawab untuk melaksanakan peranan tambahan yang baru, di samping terus melaksanakan tanggungjawab yang telah sedia ada mengikut Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bil. 4 Tahun 1992. Tanggungjawab-tanggungjawab baru yang berkenaan ialah:

- membuat pemantauan dan menganalisis aduan-aduan yang diterima oleh agensi-agensi Kerajaan serta membuat laporan kepada Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam (JKTPA) dan Jawatankuasa Kabinet Mengenai Keutuhan Pengurusan Kerajaan (JKMKPK) mengikut tempoh yang sesuai;
- melaksanakan tindakan pro-aktif dengan membuat laporan awalan secara terus kepada agensi-agensi Kerajaan mengenai kes-kes kecuaiian, tidak menjalankan tugas, ketidakcekapan, penguatkuasaan undang-undang yang melibatkan kepentingan awam supaya tindakan awalan dapat diambil oleh agensi-agensi berkenaan. Kaedah ini adalah merupakan kaedah pencegahan yang bukan

sahaja akan mengurangkan aduan awam tetapi juga merupakan sistem amaran awal yang boleh mengelakkan daripada pendedahan isu-isu berkenaan di media massa yang boleh menjejaskan imej perkhidmatan awam;

- melaksanakan program-program bersama orang ramai di peringkat negeri dan daerah iaitu dengan mengadakan perjumpaan dengan Ketua-Ketua Masyarakat, Persatuan-Persatuan Penduduk, Persatuan-Persatuan Nelayan, Pekebun kecil, Persatuan Penjaja serta badan-badan sukarela seumpamanya untuk membuat tinjauan terhadap masalah yang mereka hadapi. Perkara ini merupakan amalan yang mencerminkan sikap mesra rakyat dan komitmen Kerajaan untuk memberikan peluang secara dekat kepada orang awam untuk membuat laporan secara terus tentang masalah yang mereka hadapi di samping membantu BPA memberi maklum balas kepada agensi-agensi Kerajaan terhadap tahap kualiti perkhidmatan mereka kepada orang ramai. Pemilihan daerah-daerah untuk pelaksanaan program ini adalah berdasarkan kepada jumlah bilangan aduan yang diterima oleh BPA terhadap sesuatu daerah berkenaan. Program ini akan turut dihadiri bersama oleh ketua-ketua jabatan peringkat daerah dan kaunter-kaunter penerangan dan aduan akan dibuka oleh BPA untuk kemudahan orang ramai membuat aduan.

7. Untuk memastikan peranan dan tanggungjawab ini dapat dilaksanakan dengan berkesan oleh BPA maka semua agensi Kerajaan hendaklah memberi kerjasama kepada BPA berkaitan dengan aduan yang diterima oleh agensi masing-masing. Untuk tujuan berkenaan agensi-agensi dikehendaki memantapkan lagi sistem pengurusan aduan masing-masing supaya BPA dapat menjalankan tanggungjawab pemantauan dengan lebih mudah dan berkesan.

8. Adalah diharapkan peranan dan tanggungjawab tambahan BPA yang digariskan di para 6 di atas akan dapat mengurangkan jumlah aduan awam terutama aduan yang berulang-ulang di samping ianya berupaya memberikan maklumat yang lebih tepat kepada Kerajaan mengenai tahap kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh agensi-agensi awam. Adalah diharapkan juga melalui Pekeliling ini bahawa aktiviti peningkatan kualiti perkhidmatan hendaklah merupakan satu agenda yang berterusan oleh agensi-agensi kerajaan dan menjadikan pengaduan awam sebagai petunjuk terbaik mengukur tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan awam.

#### **TARIKH KUATKUASA**

9. Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam ini berkuatkuasa mulai tarikh ia dikeluarkan.

#### **PEMAKAIAN**

10. Tertakluk kepada penerimaannya oleh pihak berkuasa masing-masing, peruntukan Surat Pekeliling ini dipanjangkan kepada semua Perkhidmatan Negeri dan Pihak Berkuasa Tempatan.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Tan Sri Samsudin Bin Osman', written in a cursive style.

**TAN SRI SAMSUDIN BIN OSMAN**  
Ketua Setiausaha Negara