



DR. MAHATHIR MOHAMAD dan Dr. Wan Azizah Wan Ismail melihat replika paparan aplikasi Respons Rakyat 2.0 dalam majlis pelancaran di Putrajaya semalam. - UTUSAN/RASHID MAHFOF

RR 2.0 permudah buat aduan

PUTRAJAYA 18 Julai - Perdana Menteri Tun Dr. Mahathir Mohamad hari ini melancarkan aplikasi telefon pintar generasi kedua Respons Rakyat (RR 2.0) bagi memudahkan orang awam membuat aduan dan memberi maklum balas berhubung sistem penyampaian perkhidmatan awam.

Menerusi RR 2.0 orang awam dapat mengemukakan aduan dan maklum balas kepada 460 agensi kerajaan terdiri daripada 25 kementerian, 257 agensi Kerajaan Persekutuan, 13 pejabat setiausaha kerajaan negeri, 149 pihak berkuasa tempatan dan 16 syarikat utiliti.

Menurut kenyataan Biro Pengaduan Awam Pusat Governans, Integriti dan Antira-

suah Nasional (GIACC), aplikasi RR 2.0 menggantikan Rakyat Respons (RR 1.0) yang telah dibangunkan pada Mei 2016.

Jelasnya, antara kelebihan RR 2.0 berbanding RR 1.0 ialah keupayaan pengguna memuat naik video dan audio, sistem pesanan RR Messenger sebagai pemakluman atau notifikasi mesej baharu yang diterima.

Kelebihan lain ialah pengadu boleh mengikuti perkembangan kes dalam siasatan melalui telefon pintar dan kajian kepuasan pelanggan dapat dijalankan menerusi telefon pintar.

“Berdasarkan statistik Biro Pengaduan Awam (BPA), sebanyak 2,089 aduan telah diterima melalui saluran aplikasi telefon

pintar RR 1.0 bagi tempoh Mei 2016 hingga 31 Disember 2018.

“Daripada itu, 48.6 peratus atau 1,016 adalah ke atas pihak berkuasa tempatan, diikuti oleh kementerian dan agensi Kerajaan Persekutuan (26.6 peratus atau 555 aduan), agensi kerajaan negeri (16.9 peratus atau 354 aduan) dan aduan ke atas syarikat swasta, utiliti dan syarikat milik kerajaan (GLC) iaitu 7.9 peratus atau 164 aduan,” jelasnya dalam kenyataan di sini hari ini.

Menurut BPA, pihaknya yakin RR 2.0 akan mendapat sambutan menggalakkan daripada orang awam yang ingin membuat aduan berhubung sistem penyampaian perkhidmatan awam.