



TEKS UCAPAN

**DATUK SERI MOHD SALLEHUDDIN BIN HASSAN
KETUA PENGARAH GIACC**

SEMPENA

MAJLIS APRESIASI PENGURUSAN ADUAN AWAM

30 MAC 2022 (RABU)

11.00 PAGI – 2.00 PETANG

**DEWAN DAMAR SARI 3, BLOK F8
KOMPLEKS F, PUTRAJAYA**

Bismillahir rahmanir rahim

*Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh dan
Salam Keluarga Malaysia,*

Terima kasih Saudara/i Pengacara Majlis,

Yang Berbahagia Datuk Kamis Bin Samin,
Ketua Pengarah Biro Pengaduan Awam (BPA),

Wakil-wakil daripada Kementerian,

Wakil-wakil daripada Setiausaha Kerajaan Negeri,

Pengarah-pengarah Bahagian

Seterusnya, Tuan/ Puan yang saya hormati sekalian.

PENDAHULUAN

1. Terlebih dahulu, marilah kita merafakkan setinggi-tinggi kesyukuran ke hadrat Allah Subhanahu Wata'ala kerana dengan limpah izin dan inayahNya, dapat kita sama-sama berkumpul dalam Majlis Apresiasi Pengurusan Aduan Awam pada hari ini.
2. Terlebih dahulu, saya dimaklumkan bahawa pihak urus setia juga telah menganjurkan Seminar Pengurusan Aduan Awam pada pagi ini. Pada kesempatan ini, saya ingin merakamkan ucapan syabas dan terima kasih kepada pihak urus setia atas penganjuran majlis hari ini.

TUJUAN PENGANJURAN MAJLIS

Hadirin Sekalian,

3. Menyorot kembali sejarah Penubuhan BPA, ia adalah susulan keputusan Jemaah Menteri pada 2 Mac 1971 melalui cetusan idea YAB Tun Abdul Razak bin Hussein supaya sebuah institusi yang mempunyai ciri-ciri *Ombudsman* diwujudkan.

4. Tanggal 23 Julai 1971, BPA dengan rasminya telah ditubuhkan. Fungsinya adalah sebagai sebuah institusi menguruskan aduan awam dengan meletakkan pengurusan aduan awam kepada penanda aras yang lebih tinggi. Ianya bukan hanya sekadar menerima dan menyelesaikan aduan, namun ke tahap menganalisis aduan bagi menambah baik dasar, prosedur dan amalan kerja sedia ada ke arah tadbir urus yang lebih baik.

5. Sepanjang 50 tahun sejak penubuhannya, BPA komited dalam membantu menyelesaikan aduan orang awam. Ia melibatkan sebarang tindakan pentadbiran Kerajaan yang dirasai tidak mematuhi undang-undang, peraturan dan prosedur operasi standard.

6. Namun begitu, usaha ini tidak akan berjaya dilaksanakan tanpa kerjasama yang erat antara pihak BPA, Kementerian serta Kerajaan Negeri. Maka, majlis apresiasi ini adalah bertujuan sebagai pemangkin juga pengiktirafan kepada pengurusan aduan di peringkat Kementerian serta Kerajaan Negeri yang telah berusaha dengan gigih bagi memastikan setiap aduan diselesaikan dengan cepat, tepat serta berkesan.

Hadirin Sekalian,

PERKEMBANGAN TEKNOLOGI DAN SISPAA

7. Perkembangan teknologi disusuli dengan Pandemi Covid-19 jelas telah mengubah cara kehidupan dan landskap pengoperasian sistem penyampaian perkhidmatan kerajaan kepada normal baharu. Walau bagaimanapun, BPA telah melangkah ke hadapan sebelum keadaan ini berlaku dengan mendigitalkan sistem pengurusan aduan awam yang dikenali sebagai SISPAA.

8. Sebagai makluman semua, Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam (JKTPA) Bilangan 1 Tahun 2017 telah menetapkan supaya SISPAA menjadi sistem pengurusan aduan awam yang utama di agensi kerajaan. Penggunaan SISPAA sebagai *platform* pengurusan aduan awam membolehkan agensi kerajaan mengurus aduan dengan lebih berkesan bertujuan menambahbaik sistem penyampaian kerajaan. Dalam konteks yang lebih luas, laporan dan analisis data daripada SISPAA sepatutnya boleh digunakan untuk merangka perancangan strategik agensi kerajaan merujuk kepada keperluan yang lebih spesifik di sesuatu kawasan.

9. Menyedari hal ini, kerajaan telah bersetuju supaya pembangunan SISPAA 2.0 dilaksanakan dalam Rancangan Malaysia Kedua Belas. Sistem pengurusan aduan awam akan dipertingkatkan dengan memperkenalkan sistem menyeluruh dan berpusat yang dilengkapi dengan aplikasi *chatbot* dan *smart mobile* serta pengkomputeran awan. Ini membolehkan interaksi di antara pihak agensi dengan orang awam dapat dilakukan dengan lebih berkesan. Setakat ini saya difahamkan sebanyak 660 agensi telah menggunakan SISPAA sama ada secara langsung atau tidak langsung.

Hadirin Sekalian,

HARAPAN KEPADA PENGURUS ADUAN

10. Sebagai penjawat awam sama ada di Kementerian mahupun Negeri, kita boleh menerapkan kata-kata kata-kata peransang dan semangat agar dapat menguruskan aduan dengan lebih cekap dan berkesan. Saya percaya dengan saranan YBhg. Tan Sri KSN agar kita penjawat awam menerapkan amalan mengikut akronim S.W.I.F.T, merujuk kepada *speed* (pantas), *world class knowledge* (pengetahuan bertaraf dunia), *inspirational* (memberi inspirasi), *flexible* (fleksibel) dan *technology-based* (berasaskan teknologi).

11. Apabila suatu aduan itu dikemukakan sama ada melalui BPA atau secara terus kepada agensi, agensi hendaklah bertindak pantas, agensi perlulah memastikan pengurus aduan di agensi dilengkapi dengan pengetahuan yang mencukupi melalui amalan pembacaan selain melihat contoh-contoh amalan terbaik pengurusan aduan sama ada di dalam atau luar negara. Amalan baik ini boleh diadaptasi mengikut persekitaran di negara ini. Pengurus aduan juga perlu menerapkan elemen lebih fleksibel dalam mencari jalan penyelesaian. Pendekatan mesra pengadu boleh mengurangkan tekanan, tidak rigid dan perlu pelbagai arah, memandangkan sebahagian penyelesaian juga memerlukan input dari pelbagai agensi. Mengambil contoh lebuhraya di Jepun yang rosak teruk akibat gempa bumi dapat dibaiki kurang daripada 16 jam!

12. Amalan pengurusan aduan awam yang baik juga dapat menjamin kesejahteraan rakyat dan menambahbaik mutu perkhidmatan Kerajaan melalui inovasi terkini dalam meningkatkan penyampaian perkhidmatan Kerajaan. Dengan erti kata lain, aduan yang diterima hendaklah dilihat

secara yang positif dari aspek yang berbeza. Dalam hal ini, pengurusan aduan awam hendaklah diberikan perhatian sewajarnya.

13. Hadis Riwayat at-Thabrani, sabda Rasulullah saw yang bermaksud "Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi orang lain." Berdasarkan hadis tersebut, jelas dilihat tuntutan kepada usaha dalam memberikan manfaat kepada orang lain amatlah diberikan perhatian dalam Islam. Saya percaya perkara ini turut dituntut dalam agama dan kepercayaan yang lain. Oleh yang demikian, pengurusan aduan hendaklah diberikan perhatian kerana pengurusan aduan yang baik dapat memberikan manfaat dan menjamin kesejahteraan bersama.

14. Berlandaskan konsep Keluarga Malaysia, agensi kerajaan dan orang awam saling memerlukan dan menyokong antara satu dengan yang lain. Demi meningkatkan mutu penyampaian perkhidmatan kerajaan dan memastikan kesejahteraan rakyat terbela, seharusnya pengurusan aduan awam terus diperkasakan dan diberikan perhatian oleh semua agensi kerajaan.

15. Kata orang, harimau mati tinggalkan belang, manusia mati tinggalkan nama. Maka biarlah kita menggalas amanah yang diberikan dalam melaksanakan tugas dengan cekap dan sempurna agar memberikan manfaat kepada semua.

16. Di kesempatan ini juga, saya ingin mengambil peluang mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada YBhg. Datuk Kamis bin Samin, Ketua Pengarah BPA yang akan bersara pada 4 April 2022 atas jasa bakti yang telah diberikan sepanjang perkhidmatan beliau dalam Perkhidmatan Awam demi memartabatkan pengurusan aduan awam pada kelasnya. Syabas diucapkan.

PENUTUP

17. Akhir kata, saya mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat bagi menjayakan majlis kali ini. Semoga majlis apresiasi ini akan memberikan suntikan semangat dan motivasi yang tinggi kepada tuan/puan untuk mengekalkan prestasi yang baik di masa akan datang.

18. Sekian, Wabillahi Taufik wal Hidayah Wassalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.