

# Aduan orang ramai bantu perbaiki kelemahan

B.H. M/21 18.6.07

**S**TATISTIK yang direkodkan Biro Pengaduan Awam (BPA) mengenai aduan yang diterima daripada orang ramai merujuk kepada keberkesanan sistem penyampaian agensi kerajaan menunjukkan ada penurunan dalam jumlah aduan sepanjang tempoh enam bulan pertama tahun ini berbanding tempoh sama tahun lalu.

Timbalan Ketua Pengarah (Bahagian Pengurusan Aduan Awam), Isbah Idrus, berkata penurunan jumlah aduan itu turut diperkuatkan lagi dengan kepantasan jabatan kerajaan menyelesaikan masalah pengadu dalam tempoh ditetapkan.

Beliau berkata, merujuk kepada statistik sehingga 14 Jun tahun ini, 427 kes aduan atau 72.5 peratus kes aduan berjaya diselesaikan dalam tempoh satu hingga dua bulan, bersesuaian dengan arahan dikeluarkan BPA kepada setiap agensi berkenaan.

“Pendekatan yang digunakan Ketua Setiausaha Negara (KSN) supaya semua proses penyelesaian kes aduan dipercepatkan membawa kepada perubahan positif dalam sistem perkhidmatan kerajaan. Kami sudah mengarahkan semua jabatan supaya memberi maklum balas terhadap semua aduan dalam tempoh 10 hari dan menyelesaikannya dalam tempoh dua bulan.

“Setakat ini, ia menunjukkan peningkatan memberangsangkan kerana didapati semua kes selesai dalam tempoh kurang lima bulan, malah 91 peratus daripadanya selesai dalam tempoh kurang tiga bulan. Ia berbeza dengan tahun lalu apabila kebanyakan kes mengambil masa hampir setahun untuk diselesaikan,” katanya.

Malah, katanya, BPA sedang dalam usaha

untuk meningkatkan keberkesanan dalam mengurangkan tempoh penyelesaian kes aduan dengan mengadakan siri pertemuan dengan ketua jabatan setiap agensi bagi menjalankan kerjasama erat.

Merujuk kepada aduan yang direkodkan oleh BPA, Isbah berkata, pihaknya mengkelaskan semua aduan yang diterima dalam 10 kategori iaitu pelbagai aduan, kualiti perkhidmatan yang tidak memuaskan termasuk kaunter dan telefon, kegagalan pe-

nguatkuasaan, kegagalan mengikut prosedur ditetapkan, salah laku anggota awam, salahguna kuasa atau penyelewengan, kepincangan pelaksanaan dasar dan kelemahan undang-undang, kekurangan kemudahan awam, tindakan tidak adil serta kelewatan atau tiada tindakan.

Daripada semua kategori itu, aduan membabitkan kelewatan atau tiada tindakan adalah paling tinggi iaitu sebanyak 641 aduan bermula Januari hingga 14 Jun lalu.

## FAKTA

### Statistik kes aduan pelanggan kepada Biro Pengaduan Awam dari Januari hingga 14 Jun 2007 membabitkan Jabatan Persekutuan dan Kerajaan Negeri

Kategori	Kes siasatan	Peratus
■ Kelewatan/tiada tindakan	641	43.2
■ Pelbagai aduan	171	11.5
■ Kualiti perkhidmatan tidak memuaskan termasuk kaunter dan telefon	168	11.3
■ Tindakan tidak adil	168	11.3
■ Kegagalan penguatkuasaan	130	8.8
■ Kekurangan kemudahan awam	86	5.8
■ Kegagalan mengikut prosedur	56	3.8
■ Salah laku anggota awam	27	1.8
■ Salahguna kuasa/penyelewengan	26	1.8
■ Kepincangan pelaksanaan dasar	11	0.8

Isbah berkata, secara umumnya pandangan dan persepsi terhadap mutu perkhidmatan awam masih pada tahap kurang memuaskan selain berpendapat kebanyakan aduan diterima adalah disebabkan rasa tidak puas hati pelanggan terutama membabitkan kualiti perkhidmatan awam serta tindakan tidak adil menunjukkan peningkatan ketara pada 2006 berbanding 2005.

Selain itu, katanya, Kementerian paling banyak menerima aduan adalah Kementerian yang banyak berurusan dengan orang ramai serta mempunyai kekerapan serta jumlah interaksi yang banyak dengan pelanggan.

“Namun, bukan semua aduan yang diterima itu berasas kerana pada tahun lalu saja didapati 37 peratus daripada 2,936 aduan yang diselesaikan adalah tidak berasas.

“Keadaan ini kebanyakannya disebabkan sesuatu kes yang diselesaikan itu tidak dimaklumkan kepada pelanggan dan aduan dibuat secara berulang kerana pengadu berasakan bahawa kes itu masih belum selesai,” katanya.

Beliau berkata, pelanggan yang tidak berpuas hati dengan sesuatu perkhidmatan kerajaan boleh membuat aduan melalui pelbagai saluran sama ada terus ke pegawai perkhidmatan pelanggan jabatan berkenaan atau terus ke BPA dengan merujuk saluran aduan di laman web BPA.

Setakat ini, kebanyakan aduan yang diterima BPA adalah melalui surat selain borang yang terdapat dalam laman web. Aduan juga banyak diterima menerusi kaunter aduan bergerak bersepadu yang dilancarkan ke seluruh negara secara berperingkat.