



KERAJAAN MALAYSIA

**PEKELILING KEMAJUAN PENTADBIRAN AWAM
BILANGAN 1 TAHUN 2009**

**PENAMBAHBAIKAN PROSES
PENGURUSAN ADUAN AWAM**

**JABATAN PERDANA MENTERI
MALAYSIA
24 FEBRUARI 2009**

Dikelilingkan kepada:

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



JABATAN PERDANA MENTERI MALAYSIA
KOMPLEKS JABATAN PERDANA MENTERI
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN
62502 PUTRAJAYA

Telefon : 603-8888 7777
Faks : 603-8888 3748

Ruj. Kami: BPA.PA.87/452/4 (4)
Tarikh: 24 Februari 2009

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

**PEKELILING KEMAJUAN PENTADBIRAN AWAM
BILANGAN 1 TAHUN 2009**

PENAMBAHBAIKAN PROSES PENGURUSAN ADUAN AWAM

TUJUAN

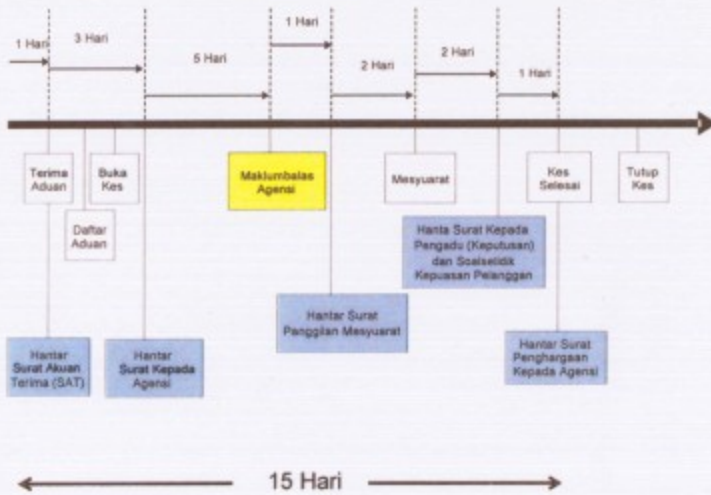
Pekeliling ini adalah bertujuan untuk memaklumkan jabatan/agensi Kerajaan mengenai penambahbaikan ke atas proses pengurusan aduan awam.

LATAR BELAKANG

Kerajaan sentiasa berusaha untuk meningkatkan kecekapan sistem penyampaian perkhidmatan agensi-agensi Kerajaan ke tahap yang terbaik. Antara usaha adalah dengan memendekkan tempoh pengurusan aduan awam dari 41 ke 15 hari bekerja. Langkah ini diambil kerana pelaksanaan sistem

LAMPIRAN A

CARTA ALIRAN TATACARA PENGURUSAN ADUAN



i-Aduan telah dapat mempercepatkan proses pengurusan aduan awam yang meliputi penerimaan, siasatan, pengumpulan maklumat dan penyelesaian aduan.

Bagi meningkatkan lagi keberkesanan pengurusan aduan awam, Ketua Setiausaha Perbendaharaan telah dilantik sebagai Ahli Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam. Di samping itu, Timbalan Ketua Setiausaha/Timbalan Ketua Pengarah/Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri diberi tanggungjawab untuk memantau pengurusan aduan di agensi masing-masing.

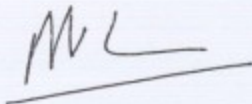
PELAKSANAAN

Pekeliling ini mengandungi maklumat proses pengurusan aduan awam yang baru menggantikan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 4 Tahun 1992 mengenai Pengendalian Pengaduan Awam. Walau bagaimanapun, Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2002 masih berkuat kuasa.

TARIKH KUAT KUASA DAN PEMBATALAN

Pekeliling ini berkuat kuasa mulai tarikh ianya dikeluarkan. Dengan ini, Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 4 Tahun 1992 adalah dibatalkan.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"



(TAN SRI MOHD SIDEK HASSAN)

Ketua Setiausaha Negara

Lampiran Pekeliling
Kemajuan Pentadbiran Awam
Bilangan 1 Tahun 2009

**PENAMBAHBAIKAN PROSES
PENGURUSAN ADUAN AWAM**

I. TAKRIF

1. "Pengaduan Awam" ialah pengaduan-pengaduan orang ramai mengenai ketidakpuasan mereka terhadap sebarang tindakan pentadbiran Kerajaan termasuk agensi-agensi yang diswastakan dan institusi-institusi yang berbentuk monopoli dan membekalkan keperluan-keperluan awam (public utilities) yang dirasakan tidak adil, tidak mematuhi undang-undang dan peraturan yang sedia ada, termasuk salah laku, penyelewengan, salah guna kuasa, salah tadbir dan seumpamanya.

2. Pengaduan-pengaduan awam meliputi semua aspek pentadbiran Kerajaan **kecuali** perkara-perkara yang berada di bawah bidang kuasa Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia, Biro Bantuan Guaman, Jawatankuasa Khas Kabinet Mengenai Pengurusan Kerajaan dan Jawatankuasa Kira-Kira Awam.

II. BIRO PENGADUAN AWAM

3. Biro Pengaduan Awam di Jabatan Perdana Menteri adalah bertanggungjawab bagi melaksanakan sistem pengurusan aduan awam dengan fungsi dan tanggungjawab seperti berikut:

- (a) Menerima aduan orang awam mengenai ketidakpuasan mereka terhadap sebarang tindakan pentadbiran Kerajaan yang dirasakan tidak adil, tidak mematuhi undang-undang dan peraturan yang sedia ada, termasuk salah laku, penyelewengan, salah guna kuasa, salah tadbir dan seumpamanya;
- (b) Menyiasat pengaduan awam yang dianggap mempunyai asas secara:

- (i) Meminta dan mendapatkan maklumat/maklum balas;
 - (ii) Menyemak fail, rekod dan dokumen-dokumen lain yang berkaitan; dan
 - (iii) Mendapat penjelasan daripada pegawai yang berkenaan.
- (c) Melapor dan memperakukan kes-kes tertentu pengaduan awam kepada Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam, pihak berkuasa tertentu dan jabatan/agensi Kerajaan;
- (d) Menyampaikan keputusan-keputusan Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam kepada jabatan/agensi Kerajaan yang berkenaan untuk tindakan pembedahan; dan
- (e) Mengesan dan mengawasi tentang tindakan pembedahan yang diambil oleh jabatan/agensi Kerajaan dan seterusnya memberi maklum balas kepada Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam.

III. JAWATANKUASA TETAP PENGADUAN AWAM

4. Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam adalah dianggotai oleh:
- (a) Ketua Setiausaha Negara (Pengerusi);
 - (b) Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam;
 - (c) Ketua Setiausaha Perbendaharaan;
 - (d) Ketua Pesuruhjaya, Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia;
 - (e) Timbalan Ketua Setiausaha Kanan, Jabatan Perdana Menteri; dan
 - (f) Ketua Pengarah, Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia;

dengan bidang kuasa seperti berikut:

- (a) Menentukan dasar-dasar mengenai sistem pengurusan pengaduan awam;
- (b) Menimbang dan membuat keputusan mengenai laporan/kes yang dikemukakan oleh Biro Pengaduan Awam mengenai pengaduan awam; dan
- (c) Mengarahkan jabatan/agensi Kerajaan yang berkenaan supaya mengambil tindakan pembetulan dalam menyelesaikan sesuatu aduan/kes yang dirujuk kepadanya.

IV. CARA UNTUK MENYALURKAN PENGADUAN

5. Orang awam boleh menyampaikan pengaduan mereka kepada Biro Pengaduan Awam dengan:

- (a) melayari Laman Web Biro Pengaduan Awam, www.bpa.ipm.my dan membuat aduan melalui sistem i-Aduan;
- (b) membuat panggilan telefon ke nombor 03-8888 7777 atau faks ke 03-8888 3748;
- (c) menghantar surat tanpa setem kepada:

Ketua Pengarah,
Biro Pengaduan Awam Malaysia,
Peti Surat 9000,
50505 KUALA LUMPUR.

(d) hadir sendiri ke pejabat Biro Pengaduan Awam termasuk Kaunter-Kaunter Aduan Bergerak Biro Pengaduan Awam mengikut jadual yang ditetapkan.

6. Bagi memudahkan orang awam, Biro Pengaduan Awam menjalankan program litaran di mana pegawai-pegawai BPA mengendalikan Kaunter-Kaunter Aduan Bergerak (KAB), Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu (KABB) dan Program Mesra Rakyat (MESRA) di daerah-daerah tertentu untuk menerima pengaduan awam.

V. CARA PENGENDALIAN PENGADUAN AWAM

7. Semua pengaduan awam yang diterima oleh Biro Pengaduan Awam dikendalikan secara berikut:

- (a) Keluarkan surat akuan terima dalam tempoh satu hari bekerja setelah menerima surat aduan;
- (b) Salinkan surat-menyurat, termasuk e-mel, mengenai pengaduan awam kepada jabatan/agensi Kerajaan berkenaan dan kepada pihak pengadu;
- (c) Adakan mesyuarat bersama jabatan/agensi Kerajaan dan pengadu jika difikirkan perlu;
- (d) Beri maklum balas yang diterima kepada pengadu dalam tempoh yang ditetapkan;
- (e) Bentang kes-kes tertentu untuk pertimbangan Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam;

(f) Pastikan jabatan/agensi Kerajaan berkenaan mengambil tindakan pembedulan; dan

(g) Simpan rekod mengenai semua aduan yang diterima, yang mengandungi maklumat asas seperti tarikh aduan diterima, tarikh surat akuan dikeluarkan, kedudukan terkini mengenai aduan, keputusan Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam dan tindakan susulan yang diperlukan.

8. Carta Aliran Tatacara Pengurusan Aduan dalam tempoh 15 hari bekerja adalah seperti di **Lampiran A**.

VI. PERANAN JABATAN/AGENSI KERAJAAN

9. Semua jabatan/agensi Kerajaan hendaklah memberi perhatian sewajarnya kepada aduan awam dan mengurusnya secara berikut:

(a) Keluarkan surat akuan terima dalam tempoh satu hari bekerja setelah menerima surat aduan daripada orang awam ataupun yang dirujuk oleh Biro Pengaduan Awam;

(b) Beri jawapan kepada pengadu dalam tempoh yang ditetapkan;

(c) Beri kerjasama kepada Biro Pengaduan Awam apabila siasatan terhadap aduan/kes dijalankan;

(d) Ambil tindakan pembedulan untuk menyelesaikan aduan seperti yang diputuskan oleh Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam;

(e) Kemukakan laporan kemajuan mengenai tindakan pembedulan yang diambil dari semasa ke semasa kepada Biro Pengaduan Awam; dan

- (f) Simpan rekod mengenai semua aduan yang dirujuk oleh Biro Pengaduan Awam dan aduan yang diterima secara terus dengan memasukkan maklumat asas seperti tarikh aduan diterima, tarikh surat akuan dikeluarkan, kedudukan terkini sesuatu aduan, keputusan Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam dan tindakan pembetulan yang telah atau sedang diambil.

10. Semua jabatan/agensi Kerajaan hendaklah memberi perhatian sewajarnya kepada setiap isu menyentuh pentadbirannya yang dilaporkan oleh akhbar dengan memberikan kerjasama untuk diselaraskan dan dipantau oleh Biro Pengaduan Awam.

11. **"Pengaduan Awam"** hendaklah dijadikan agenda tetap dalam mesyuarat pengurusan di setiap jabatan/agensi Kerajaan. Semua jabatan/agensi Kerajaan hendaklah memberikan keutamaan ke atas pengurusan aduan dengan melantik seorang pegawai pemantau bertaraf Timbalan Ketua Setiausaha/Timbalan Ketua Pengarah/Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri. Jabatan/agensi Kerajaan juga hendaklah melantik seorang pegawai untuk berurusan dengan Biro Pengaduan Awam. Pegawai ini hendaklah terdiri daripada Kumpulan Pengurusan dan Profesional yang mempunyai kemahiran dan pengalaman mencukupi mengenai tugas-tugas jabatannya. Nama, gelaran jawatan, nombor telefon dan alamat e-mel pegawai tersebut hendaklah dimaklumkan kepada Biro Pengaduan Awam. Sekiranya berlaku pertukaran pegawai tersebut, maklumat penggantinya hendaklah dimaklumkan kepada Biro Pengaduan Awam dengan serta merta.

VII. LAPORAN TAHUNAN

12. Biro Pengaduan Awam dikehendaki menyediakan Laporan Tahunan Pengurusan Pengaduan Awam untuk edaran.