

Utamakan pengaduan rakyat jelata kita

Bahan asal dari Arkib Negara Malaysia

KUALA LUMPUR, Jumaat — Timbalan Perdana Menteri, Datuk Musa Hitam, hari ini mengarahkan Biro Pengaduan Awam (BPA) mengenal-rasa tidak puas hati terhadap pemerintah, tapi tidak mengadukannya kepada Kerajaan, akibat kurang berpelajaran.

Datuk Musa berpendapat, usaha tersebut penting kerana ketika ini, hampir sebilangan besar aduan rakyat yang disampaikan menerusi Peti Surat 9,000 Kuala Lumpur, kepada BPA, adalah dari golongan rakyat yang terpelajar sahaja.

Aduan-aduan yang diterima sekarang - 2,597 pada tahun 1978 dan 2,431 tahun 1980, menurut Timbalan Perdana Menteri, tidak memberi gambaran sebenar mengenai pendapat serta pandangan rakyat jelata

terhadap Kerajaan.

"Perkara ini seolah-olah menggambarkan bahawa rakyat jelata semua peringkat tidak mempunyai sebarang aduan atau puas hati terhadap Kerajaan sekarang," katanya.

Sasaran

Datuk Musa menegaskan demikian sesudah menghadiri taklimat dari pegawai-pegawai tertinggi BPA di Kementerian Hal Ehwal

Dalam Negeri, di sini hari ini.

Katanya, beliau mahukan "golongan sasaran" berkenaan di kenal-pasti dan dikesan kerana beliau yakin ramai rakyat jelata yang tidak tahu menggunakan BPA untuk mengemukakan aduan atau rasa tidak puas hati mereka akibat kurang berpelajaran.

Sebaliknya, Kerajaan sentiasa memandag berat aduan rakyat dan "benar-benar ingin mengetahui hasrat rakyat" sebagai asas kepada pembentukan strategi dan pembangunan negara.

Oleh itu, kata Datuk Musa, rakyat perlu menyedari hakikat ini kerana BPA sungguh berperanan penting dalam sistem pentadbiran negara.

Akhbar

Beliau kesal kerana kebelakangan ini, rakyat lebih cenderung melahirkan aduan dan rasa tidak puas hati mereka menerusi akhbar "yang semakin lama semakin rancak."

"Saya lebih suka melihat aduan rakyat menerusi BPA bertambah dan rasa tidak puas hati mereka menerusi akhbar berkurangan di masa hadapan.

"Bila keadaan ini wujud, barulah BPA benar-benar berguna dan memainkan peranannya menyalurkan aduan rakyat kepada pihak berkenaan. Ini juga bermakna rakyat lebih menaruh kepercayaan lebih kepada BPA," katanya.

Untuk mendapatkan keyakinan rakyat yang meningkat terhadap BPA, Datuk Musa mengarahkan beberapa langkah dilaksanakan.

Pertama: BPA diarahkan mempamerkan poster di setiap jabatan dan agensi Kerajaan yang berurusan secara terus menerus dengan rakyat jelata setiap hari, mengenai kewujudan BPA dan cara menghubunginya, sekiranya terdapat aduan.

Jabatan atau agensi berkenaan termasuklah Pejabat Pos, Pejabat Tanah, kaunter bayaran LLN, Pejabat membayar cukai jalan JPJ dan sebagainya.

3 langkah

Menurut Datuk Musa, pameran poster sedemikian dapat membantu rakyat yang tidak puas hati dengan perkhidmatan Kerajaan untuk menyampaikan aduan menerusi Peti Surat 9,000 kepada BPA.

Kedua: Pejabat BPA di sini dijangka dipindahkan dari kawasan Jabatan Perdana Menteri yang berpagar ke satu kawasan yang lebih mudah dikunjungi rakyat jelata.

Bagaimanapun, katanya, pemindahan yang dicadangkan tidak bermakna BPA memberi khidmat kaunter untuk menyelesaikan masalah dan aduan. BPA sekarang menyalurkan aduan kepada Kementerian atau Jabatan berkenaan.

Ketiga: Seramai 166 pegawai khas mengendalikan aduan yang diterima dan disalurkan oleh BPA walaupun dilantik oleh kerajaan di setiap Jabatan Kerajaan dan 23 lagi di peringkat Kementerian.