

**Rakyat Ada Pelbagai Cara Untuk Salurkan Aduan Kepada Kerajaan - BPA
Bernama
26 April , 2012**

KANGAR, 26 April (Bernama) -- Kerajaan menyediakan pelbagai kemudahan untuk orang ramai mengemukakan aduan dalam usaha mencari penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi mereka.

Timbalan Ketua Pengarah Biro Pengaduan Awam Azlan Man berkata orang ramai boleh mengemukakan masalah mereka melalui surat, faks, mengisi borang di kaunter aduan sesebuah jabatan, hadir sendiri membuat aduan di jabatan-jabatan tertentu, menelefon, menghantar Khidmat Pesanan Ringkas (SMS) dan pelbagai cara lain.

Katanya Biro Pengaduan Awam sendiri menerima 13,356 aduan sepanjang tahun lalu dengan 13,045 aduan atau 97.7 peratus, dapat diselesaikan.

"Sejak tahun 2002, kerajaan memperkenalkan Program Mesra Rakyat dengan mengumpulkan ketua-ketua jabatan di sesebuah negeri untuk mendengar segala bentuk aduan dan rungutan daripada orang ramai dan kemudian mencari jalan untuk diselesaikan," katanya.

Azlan berkata demikian kepada pemberita selepas majlis perasmian Program Mesra Rakyat 2012 peringkat negeri Perlis di Kompleks D' Mara Behor Lateh, Kayang dekat sini pada Khamis, yang disempurnakan oleh Exco kerajaan negeri Ahmad Bakri Ali.

Katanya Program Mesra Rakyat diadakan setahun sekali di setiap negeri dan setakat ini Perlis merupakan negeri kelima untuk mendengar pelbagai aduan serta rungutan daripada orang ramai supaya sama-sama dapat mencari jalan menyelesaikannya.

Beliau berkata setiap tahun lebih 10,000 aduan diterima daripada orang ramai dan jabatan-jabatan berkaitan diminta menyelesaikannya dalam tempoh 15 hari berbanding sebelum ini 41 hari kecuali bagi aduan yang melibatkan kos seperti pembinaan jalan yang memerlukan sedikit masa untuk membolehkan jabatan terbabit mendapat peruntukan.

Dalam tempoh menunggu peruntukan tersebut, katanya, pemantauan akan dilakukan sehingga enam bulan dan jika masih tidak dapat dilaksanakan hingga 15 bulan, jabatan berkenaan akan ditanya serta diminta penjelasan berhubung kelewatan itu.

Sementara itu, semasa berucap merasmikan program tersebut, Ahmad Bakri berkata beliau berpuas hati dengan keberkesanan program berkenaan di negeri ini apabila terbukti pada tahun lalu semua 24 aduan yang diterima, dapat diselesaikan.

Beliau berharap ketua-ketua jabatan akan terus peka dengan masalah yang dibangkitkan oleh orang ramai yang bukan bertujuan menyusahkan mereka tetapi membuka ruang bagi memperbaiki segala kelemahan yang dihadapi di samping memberi perkhidmatan yang boleh memuaskan semua pihak.

---BERNAMA

Hakcipta © 2012 BERNAMA

Source: <http://www.bernama.com/bernama/v6/bm/newsindex.php?id=662044>