

UCAPAN PERDANA MENTERI KETIKA MENGUMUMKAN PENUBUHAN BIRO PENGA- DUAN AWAM DI BILIK GERAKAN NEGARA, KUALA LUMPUR PADA 23HB JULAI, 1971

Sebagaimana tuan-tuan semua ingat Kerajaan baru-baru ini telah mengumumkan niatnya hendak menubuhkan suatu Pejabat yang akan menerima dan mengambil tindakan atas aduan-aduan dari orang ramai.

Saya sukacita mengumumkan bahawa sebuah Pejabat yang akan dikenal sebagai Biro Pengaduan Awam—telahpun ditubuhkan di Bahagian Perancang Am, Jabatan Perdana Menteri. Biro Pengaduan Awam ini akan mulai bertugas pada hari Isnin, 2hb Ogos, 1971, di bawah jagaan Tan Sri Ghazali Shafie, dalam tugasnya sebagai Menteri dengan Tugas-tugas Khas.

Tujuan saya mengadakan Biro ini ialah supaya orang ramai dapat membuat pengaduan mengenai kesulitan mereka dan mendapatkan bantuan di mana perlu. Ini memenuhi keperluan yang sudah lama dirasakan bagi menjalin perhubungan yang erat di antara Kerajaan dengan orang ramai.

Sejak bulan September tahun lalu, Kerajaan telahpun mendirikan jentera ad hoc di Jabatan Perancangan Am untuk menguruskan pengaduan-pengaduan dari orang ramai dan hingga ini sebanyak 300 pengaduan telahpun diuruskan. Dengan adanya Biro ini, Kerajaan mempunyai jentera yang teratur dan sempurna.

Sejak kita merdeka, jentera pentadbiran ini telah mengalami banyak perubahan iaitu dari bentuk pengkalan pentadbiran kepada bentuk pentadbiran pembangunan. Serentak dengan itu juga, terdapat satu konsep perhubungan baru antara Kerajaan dengan rakyat, di mana terdapat penyertaan yang lebih besar dari orang ramai dalam bidang-bidang kerja Kerajaan yang semakin luas pula.

Perubahan dalam peranan dan tanggungjawab pentadbiran Kerajaan melihat peluasan kegiatan-kegiatannya yang menyentuh kehidupan kita. Adalah dasar Kerajaan memberikan perkhidmatan yang cekap, tetapi dengan bertambah luasnya bidang-bidang kegiatan Kerajaan, kadang kala tidaklah dapat dielakkan kejadian

di mana orang ramai merasakan sesuatu tindakan yang tidak adil ke atas diri mereka. Biro Pengaduan Awam ini merupakan saluran kepada mereka yang berkenaan supaya menyampaikan pengaduan-pengaduan itu untuk perhatian Kerajaan. Dengan lain-lain kata, Biro ini adalah badan pengawas atau watch dog bagi menjamin pentadbiran yang cekap dan adil.

Sebagaimana tuan-tuan sedia maklum, Kerajaan telah melaksanakan berbagai rancangan untuk memperbaiki perkhidmatan pentadbiran supaya lebih berkesan lagi. Seminar-seminar dan perbincangan-perbincangan diadakan untuk mencari jalan bagi memperbaiki lagi perkhidmatan Kerajaan. Penubuhan Bilik Gerakan Negara adalah bermaksud untuk mengesan nadi kegiatan-kegiatan Jabatan Kerajaan yang melaksanakan rancangan-rancangan pembangunan. Pusat-pusat Penerangan telah ditubuhkan baru-baru ini dengan tujuan menyampaikan maklumat mengenai perkhidmatan Kerajaan kepada orang ramai. Penubuhan Biro ini ialah suatu langkah baharu untuk mengadakan perkhidmatan yang khusus kepada orang ramai. Di samping itu, ianya akan mengingatkan Jabatan-jabatan Kerajaan bahawa orang ramai sekarang ini mempunyai saluran untuk membuat pengaduan-pengaduan. Dengan demikian, Kerajaan akan berbuat segala upaya bagi menjamin mutu pentadbiran yang tinggi, yang cekap dan adil.

Dari kerja-kerja yang dijalankannya itu, Biro Pengaduan Awam ini adalah berguna sebagai feed back atau saluran balik maklumat kepada Kerajaan. Sekiranya didapati banyak pengaduan yang serupa terhadap sesuatu tindakan pentadbiran disebabkan oleh kelemahan ataupun kepincangan sesuatu peraturan, Biro ini boleh mengesyurkan supaya peraturan yang tersebut dikaji semula. Begitu pula, dengan adanya Biro ini sebagai penyimpan pengaduan, Kerajaan akan sentiasa tahu tentang kecekapan sesebuah Kementerian, Jabatan dan badan-badan di bawahnya ataupun sebaliknya.

Sebagaimana dimaklum, Biro Pengaduan Awam akan menerima, menimbang dan mengambil tindakan atas aduan-aduan orang ramai yang berkaitan dengan perkhidmatan-perkhidmatan Jabatan-jabatan Persekutuan. Walaupun sebenarnya Biro ini ialah suatu cabang pentadbiran Kerajaan Persekutuan, adalah difikirkan bahawa aduan-aduan mengenai perkara-perkara pentadbiran yang terletak di bawah kuasa Kerajaan-kerajaan Negeri akan juga dikemukakan kepada Biro ini. Dalam hubungan ini, Kerajaan-kerajaan Negeri telah memberi jaminan untuk membantu dan

bekerjasama mengambil tindakan atas aduan-aduan yang berkaitan dengan perkara-perkara pentadbiran di bawah kuasa Kerajaan-kerajaan Negeri.

Dalam melaksanakan tugas-tugasnya, Biro ini akan menerima pengaduan-pengaduan dari orang ramai dan menyampaikannya kepada Kementerian atau Jabatan-jabatan yang berkenaan. Tidaklah bermakna Biro ini hanya sebagai post office tetapi adalah kewajibannya mengesan pengaduan-pengaduan ini dan menjamin supaya tindakan-tindakan diambil dengan serta-merta dan dengan memuaskan. Pengaduan-pengaduan ini adalah yang berkaitan dengan pentadbiran Kerajaan dan perkhidmatan kepada orang ramai. Pendek kata, orang ramai boleh mengemukakan pandangan mereka kepada Biro ini sekiranya sesuatu Jabatan Kerajaan ataupun seorang pegawai didapati lembab dan tidak cekap, bersikap kasar dan tidak bekerjasama, ataupun jika sesuatu keputusan atau tindakan Kerajaan tidak adil terhadap mereka. Tetapi tanggungjawab Biro ini tidaklah terbatas kepada itu saja. Orang ramai boleh mengemukakan hal-hal lain seperti perlakuan rasuah ataupun memohon nasihat dan bantuan undang-undang ataupun sebarang maklumat berkaitan dengan Kerajaan. Biro ini seterusnya menyalurkan pengaduan atau permintaan ini kepada Badan Pencegah Rasuah, Biro Bantuan Guaman ataupun Pusat-pusat Penerangan untuk tindakan selanjutnya.

Saya suka juga menyebut sedikit tentang sistem Ombudsman. Tuan-tuan masih ingat tidak lama dulu seorang Ombudsman dari New Zealand, Sir Guy Powles, telah diundang oleh Kerajaan untuk mengkaji kehendak-kehendak dan kemungkinan mengadakan sistem Ombudsman di sini. Beliau telahpun membuat syor-syor mengenai ini yang mana telahpun dikaji dengan teliti mengikut keadaan dan keperluan-keperluan di negara kita. Mengikut pertimbangan saya dan rakan-rakan saya, syor-syor itu adalah berguna dari segi melindungi orang ramai dari tindakan-tindakan yang tidak adil serta menjamin kecekapan pentadbiran.

Sistem yang kita jalankan ini adalah berbeza sedikit dari sistem Ombudsman yang kita dapati tidak sesuai dengan keadaan negara ini. Salah satu sebabnya ialah dari segi undang-undang. Sistem Ombudsman ini hanya akan benar-benar berkesan dalam negara kesatuan atau unitary—type state di mana kuasa penuh dipegang oleh Kerajaan Pusat. Begitu pula sistem ini didapati benar-benar

berkesan di negara-negara yang lama mempunyai tradisi berparlimen. Di samping ini, terdapat pula masalah kakitangan. Dan perhitungan yang lebih penting ialah dalam masyarakat kita yang berbilang bangsa ini, ada kemungkinannya kegiatan-kegiatan Ombudsman tadi disalahgunakan untuk maksud-maksud politik dan perkauman. Dalam keadaan ini, adalah lebih sesuai untuk maksud kita dengan mengadakan Biro Pengaduan Awam yang ditambah dengan perkhidmatan-perkhidmatan lain seperti Bantuan Guaman, Pusat-pusat Penerangan dan lain-lain.

Mengenai pelaksanaan tugas-tugas Biro ini, Kerajaan sedar bahawa sebahagian dari rakyat kita tidak boleh menulis dan membaca, dan ada golongan-golongan rakyat yang diam terpencil di pedalaman. Oleh itu, bagi menjamin supaya perkhidmatan Biro ini dapat berjalan seluas-luasnya, Biro ini menantik beberapa orang sebagai wakilnya di seluruh pelusuk negara. Orang-orang yang ingin membuat pengaduan, tetapi tidak tahu menulis, bolehlah mendapatkan wakil-wakil ini yang akan menerima pengaduan mereka dan menyampaikannya kepada Biro ini untuk tindakan selanjutnya.

Wakil-wakil yang telah dilantik ialah sebagai berikut:

- (1) Pegawai Daerah.
- (2) Pegawai Penjaga Daerah Polis.
- (3) Pegawai Penerangan.
- (4) Guru-guru Besar.
- (5) Penghulu-penghulu.
- (6) Ahli-ahli Parlimen.
- (7) Ahli-ahli Dewan Undangan Negeri.
- (8) Pemerintah-pemerintah Garison.

Pemerintah-pemerintah Garison akan amat berfaedah di kawasan-kawasan terpencil di mana lain-lain wakil tidak didapati dan di mana suatu Garison ada ditempatkan. Tiap-tiap wakil dibekalkan dengan borang-borang bagi mencatat aduan-aduan dan borang-borang yang sudah diisi akan dihantarkan dengan percuma ke Biro ini.

Orang ramai bolehlah menyampaikan surat-surat aduan mereka, dengan percuma, terus ke Biro ini di alamat yang berikut:

Biro Pengaduan Awam,
Peti surat 9000,
Jabatan Perdana Menteri,
Kuala Lumpur.

Adalah ditegaskan bahawa tiap-tiap aduan yang diterima oleh Biro ini akan diberi pertimbangan dengan teliti. Sudah tentulah Biro ini hanya akan mengambil tindakan atas aduan-aduan yang tulin. Pegawai-pegawai Biro ini akan memeriksa tiap-tiap aduan itu dengan teliti sebelum mengambil keputusan samada sesuatu aduan itu berkehendakkan tindakan, untuk mengasingkan aduan-aduan yang bersungguh-sungguh daripada aduan-aduan yang main-main.

Orang ramai dipersilakan menggunakan kemudahan-kemudahan Biro ini dengan sepenuhnya.