

Penyampai : TAN SRI DATO SERI AHMAD SARJI BIN ABDUL HAMID  
Tajuk : MAJLIS PELANCARAN LAPORAN TAHUNAN BIRO PENGADUAN AWAM TAHUN 1992 DAN MANUAL KERJA PEGAWAI PERHUBUNGAN PENGADUAN AWAM  
Lokasi : BILIK PERSIDANGAN, JABATAN PERDANA MENTERI  
Tarikh : 15-07-1993

Pada petang ini, saya dengan sukacitanya mengedarkan Laporan Tahunan Biro Pengaduan Awam (BPA) 1992, untuk bacaan umum, dan juga melancarkan Manual Kerja Pegawai Perhubungan Pengaduan Awam bagi kegunaan agensi-agensi Kerajaan dalam menangani pengaduan awam di agensi masing-masing.

Bagi tahun 1992 ini, laporan tahunan BPA disediakan dalam Bahasa Malaysia dan Bahasa Inggeris. Tujuan laporan ini dicetak bagi kali pertamanya dalam Bahasa Inggeris, ialah supaya orang awam, termasuklah mereka di luar negeri, mengetahui kaedah Kerajaan bagi menyelesaikan aduan-aduan awam hasil daripada perbuatan-perbuatan yang tidak jujur, tidak mengikut peraturan dan penyalahgunaan kuasa serta maladministration. Bagi agensi-agensi Kerajaan pula, Laporan ini hendaklah diterima sebagai satu punca untuk memperbaiki kelemahan, dan juga meneliti semula sistem serta amalan-amalan pentadbiran di Jabatan masing-masing.

Sepanjang tahun 1992, Biro Pengaduan Awam telah menerima sejumlah 3,120 aduan daripada orang ramai, iaitu 1,240 aduan terhadap Jabatan-jabatan Persekutuan, 331 aduan terhadap Pentadbiran Negeri, 77 aduan terhadap swasta dan 1,472 merupakan pelbagai jenis aduan seperti surat layang dan surat-surat salinan pengadu kepada agensi-agensi Kerajaan.

Sebanyak 1,477 kes telah dapat diselesaikan oleh Biro sepanjang 1992. Bakinya adalah masih dalam tindakan Biro dengan agensi-agensi yang terlibat, termasuk kes-kes yang tertunggak pada tahun-tahun sebelumnya.

Dari jumlah yang diselesaikan adalah didapati sebanyak 317 aduan merupakan aduan yang tidak berasas. Terdapat sebanyak 1,472 aduan yang diterima yang merupakan surat layang dan juga salinan-salinan surat yang dikemukakan oleh orang ramai kepada agensi-agensi Kerajaan. Jumlah aduan yang besar ini menunjukkan masih ramai lagi orang awam yang masih kurang faham dengan tugas dan tanggungjawab Biro Pengaduan Awam. Untuk meningkatkan lagi fahaman orang awam tentang bidang tugas Biro dan juga mengingatkan tentang wujudnya Biro sebagai satu kemudahan bagi orang ramai menyampaikan aduan mereka, klinik-klinik penerangan dan Program Litaran telah, sedang dan akan dijalankan oleh Biro ke seluruh negara. Usaha ini dijalankan dengan cara memberi penerangan menerusi radio, ceramah di seminar-seminar dan juga dengan mengadakan pameran-pameran.

Dari segi jenis aduan yang diterima pula, kelewatan agensi-agensi Kerajaan menjalankan urusan rasmi masih lagi menjadi masalah pokok yang diadukan oleh orang ramai.

Masalah kedua yang banyak diadukan ialah mengenai ketidakcekapan pegawai-pegawai menjalankan tugas.

Di sini sukalah saya menyeru kepada orang ramai agar terus menggunakan khidmat yang diberi oleh Kerajaan melalui Biro Pengaduan awam dengan mengemukakan aduan-aduan yang berasas terhadap ketidakpuashatian mereka mengenai prestasi pegawai-pegawai awam yang dianggapkan tidak adil, menyalahgunakan kuasa, maladministration dan sebagainya.

Aduan yang berasas yang dikemukakan kepada Biro yang tidak dapat diselesaikan di peringkat Jabatan tertentu, akan disiasat dan dilaporkan kepada Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam. Jawatankuasa ini telah dapat memutuskan beberapa kes seumpama ini yang antaranya, membolehkan kajian ke atas prosidur dan sistem yang diamalkan di agensi-agensi kerajaan. Selain dari itu, Jawatankuasa juga telah memutuskan agar tindakan tatatertib diambil oleh Lembaga-lembaga Tatatertib Berkenaan ke atas beberapa orang pegawai yang didapati bertindak bertentangan dengan peraturan-peraturan yang ada. Bagi tahun 1992 pegawai-pegawai yang didapati menjalankan tugas dengan tidak mengikut peraturan

telah disyorkan oleh JKTPA supaya mengambil tindakan tatatertib ke atas seorang pegawai di sebuah Pejabat Tanah/Daerah yang telah melakukan kesilapan dalam mencatatkan pecahan pembahagian tanah yang menimbulkan pertikaian keluarga; dan juga supaya 10 orang pegawai di sebuah Jabatan membuat pengisytiharan harta mereka untuk menentukan sama ada mereka menyenggara taraf hidup melebihi dari emolumen rasmi dan pendapatan persendirian yang sah; dan tindakan telah diambil terhadap seorang pegawai yang telah mengeluarkan sijil lulus memandu kepada calon yang tidak menghadiri ujian memandu.

Sebagaimana yang ditetapkan di dalam Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 4 Tahun 1992, agensi Kerajaan hendaklah melantik seorang Pegawai Perhubungan Pengaduan Awam di agensi masing-masing. Setakat ini seramai 570 orang telah dilantik sebagai Pegawai Perhubungan Pengaduan Awam yang bertanggungjawab menyelaraskan segala aduan awam yang diterima di agensinya. Sebagai usaha membantu agensi-agensi Kerajaan mengendalikan pengaduan awam yang diterima di agensi masing-masing, Manual Kerja Pegawai Perhubungan Awam telah disediakan seperti yang diedarkan pada petang ini. Manual ini akan digunakan oleh pegawai-pegawai perhubungan awam yang telah dilantik di setiap agensi kerajaan tatkala menangani pengaduan awam. Di samping itu kursus-kursus khas juga akan dijalankan kepada semua pegawai-pegawai perhubungan pengaduan awam ini.

Objektif kursus itu ialah untuk: Memberi kefahaman mengenai peranan dan tanggungjawab Pegawai Perhubungan Pengaduan Awam; memberi kemahiran asas dalam pengendalian awam berasaskan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 4 Tahun 1992; dan memberi kesedaran di kalangan Pegawai Perhubungan Pengaduan Awam mengenai pentingnya aduan awam sebagai alat bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan agensi masing-masing.

Saya yakin dengan adanya Manual Kerja ini dan juga latihan khas yang diberikan, pegawai-pegawai Perhubungan Pengaduan Awam di agensi-agensi kerajaan akan dapat menjalankan fungsinya menyelesaikan aduan-aduan awam dengan lebih cekap dan berkesan lagi di masa-masa akan datang.