

Penyampai : TAN SRI DATO SERI AHMAD SARJI BIN ABDUL HAMID  
Tajuk : LAPORAN TAHUNAN BPA 1993  
Lokasi : JABATAN PERDANA MENTERI  
Tarikh : 07-05-1994

Sekali lagi saya adalah amat sukacita mengedarkan Laporan Tahunan Biro Pengaduan Awam 1993 untuk tatapan umum. Biro Pengaduan Awam (BPA) adalah merupakan pusat tumpuan utama dalam sistem pengendalian pengaduan awam di negara ini.

Peranan dan tugas BPA kini bukan sahaja merawatpulihan ketidakpuasan hati orang awam bahkan juga membantu Agensi-agensi Kerajaan mengenalpasti kelemahan dalam sistem pentadbiran mereka supaya tindakan pengubahsuaian boleh diambil. Aktiviti-aktiviti BPA ini bertujuan memantapkan lagi akauntabiliti perkhidmatan awam khususnya ke arah pencapaian satu jentera perkhidmatan awam yang berkualiti dan berprestasi tinggi.

2. Pada tahun 1993, BPA telah melaksanakan tiga strategi untuk mencapai objektifnya seperti berikut:

i) meningkatkan aktiviti-aktiviti Seranta menerusi Klinik Penerangan dan Pameran BPA yang telahpun dipanjangkan ke negeri-negeri Sabah dan Sarawak, menambahkan program litaran atau pembukaan pejabat hariannya kepada 84 stesen berbanding dengan 47 pada tahun 1992, mengadakan program penerangan melalui radio serta taklimat dan ceramah kepada institusi-institusi Kerajaan dengan orang awam, menerbitkan satu video mengenai peranan dan fungsinya dan mengadakan Hari Terbuka untuk mengeratkan perhubungan dengan orang ramai.

ii) meningkatkan usaha-usaha untuk menyelesaikan aduan-aduan seperti menyemak secara dekat masalah-masalah yang dibangkitkan di Jabatan berkenaan, mengadakan Mesyuarat Bertindak dengan Agensi-agensi Kerajaan untuk membincangkan kes-kes aduan yang rumit dan kompleks yang telah berlarutan supaya dapat mempercepatkan penyelesaian kes-kes tersebut, menjalankan kajian khas terhadap beberapa kes tertentu dan mengadakan perhubungan lebih rapat dengan Pegawai Perhubungan Pengaduan Awam di semua peringkat Agensi Kerajaan menerusi latihan dan seminar yang diadakan; dan iii) meningkatkan tindakan-tindakan 'follow up' melalui Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam yang dipengerusikan oleh saya sendiri; dan dianggotai oleh Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam, Ketua Pengarah Badan Pencegah Rasuah, Timbalan Ketua Setiausaha Kanan di Jabatan Perdana Menteri dan Ketua Pengarah MAMPU. Jawatankuasa ini telah bermesyuarat lebih kerap lagi pada tahun 1993 untuk membincangkan kes-kes aduan yang serius.

Sebanyak 33 kertaskerja telah dibentang dan dibincangkan berbanding dengan 18 kertaskerja dalam tahun 1992 mengenai kelemahan jentera perkhidmatan awam serta juga penyalahgunaan kuasa oleh penjawat-penjawat awam. Tindakan tatatertib telah diambil terhadap 14 orang pegawai awam berasaskan aduan daripada orang ramai.

3. Pada tahun 1993 BPA telah menerima sebanyak 4,090 aduan berbanding dengan 3,120 pada tahun 1992. Daripada 4,090 kes yang diterima itu sebanyak 2,323 kes adalah merupakan kes-kes yang boleh dan telah dijalankan siasatan lanjut. Dalam tahun yang sama BPA telah menyelesaikan 2,102 aduan berbanding dengan 1,400 aduan pada tahun 1992.

4. Pada keseluruhannya, dari penjenisan aduan yang diterima oleh BPA, adalah didapati bahawa ianya tidaklah melibatkan masalah yang serius terhadap sesuatu Jabatan Kerajaan. Kebanyakan aduan yang diterima masih lagi melibatkan masalah kelewatan Jabatan Kerajaan menjalankan urusan resmi yang merupakan sebanyak 66% daripada aduan-aduan yang diterima jika dibandingkan dengan aduan-aduan lain seperti tindakan atau keputusan yang tidak adil, tatakelakuan kakitangan awam dan kekurangan kecekapan kakitangan awam. Ini menunjukkan khidmat yang diberi oleh Agensi Kerajaan pada keseluruhannya adalah memuaskan tetapi masih boleh diperbaiki lagi. Walau bagaimanapun, penyelesaian terhadap kelewatan yang keterlaluan di beberapa Jabatan yang berurusan dengan orang ramai seharusnya diberi tumpuan oleh Agensi yang berkenaan kerana ia akan menjejaskan imej serta usaha Kerajaan untuk memberi perkhidmatan yang berkualiti.

5. Saya mendapati masih ada segelintir Agensi Kerajaan yang mengambil sikap cuba melindungi masalah yang dibangkitkan apabila menerima aduan terhadapnya. Misalnya, saya telah menerima laporan bahawa sebuah Jabatan telah membatalkan lesen perniagaan seorang peniaga kerana beliau telah membuat aduan kepada BPA. Terdapat juga Ketua-ketua Jabatan yang menulis kepada BPA menegur mengapa BPA menerima dan melayan aduan remeh-temeh terhadap Jabatannya.

Pendirian ini tidak selaras dengan budaya transparensi dan akauntabiliti pada masa ini. Jabatan-jabatan seharusnya memandangkan sesuatu aduan, tidak kira besar atau kecil, senang atau rumit, secara positif dan menerimanya sebagai ukuran prestasi dan produktiviti serta menggunakannya sebagai input untuk memperbaiki perkhidmatan kepada pelanggan.

6. Suka saya menyeru orang awam agar mereka terus menyalurkan perasaan ketidakpuasan hati mereka terhadap tindakan mana-mana Agensi Kerajaan kepada BPA demi meningkatkan lagi kualiti perkhidmatan Kerajaan kepada rakyat.