

Penyampai : TAN SRI DATO SERI AHMAD SARJI BIN ABDUL HAMID
Tajuk : MAJLIS PELANCARAN LAPORAN TAHUNAN BPA TAHUN 1994
Lokasi : HOTEL LEGEND, KUALA LUMPUR
Tarikh : 09-06-1995

1. Saya bersyukur kehadiran Allah s.w.t. oleh kerana dengan limpah kurniaNya dapat kita berhimpun bersama-sama pagi ini di majlis Pelancaran Laporan Tahunan Biro Pengaduan Awam Tahun 1994 yang bertemakan "Aduan Membantu Meningkatkan Kualiti Perkhidmatan Awam", pelancaran 'Jingle BPA' serta Perasmian Seminar bertemakan "Maklumbalas Membantu Meningkatkan Kualiti Perkhidmatan Awam". Saya ingin merakamkan ucapan terima kasih kepada Encik Ng Kam Chiu, Ketua Pengarah BPA yang telah sudi menjemput saya untuk merasmikan upacara ini.

2. Sejak tahun 1990, Kerajaan telah bersetuju bahawa Laporan Tahunan BPA diedarkan kepada orang ramai dan ini adalah sejajar dengan konsep ketelusan dan akauntabiliti yang diamalkan oleh Kerajaan selama ini. Pengedaran Laporan ini kepada agensi- agensi Kerajaan dan orang ramai adalah bagi membolehkan orang ramai mengetahui apakah jenis salah tadbir yang dilakukan oleh kakitangan awam serta agensi-agensi Kerajaan semasa memberi perkhidmatan kepada pelanggan-pelanggan mereka.

3. Laporan ini juga menghuraikan beberapa tindakan rawatpulihan yang telah diambil oleh agensi Kerajaan terhadap salah tadbir hasil dari aduan yang dibuat oleh orang ramai. Di pihak agensi Kerajaan pula, laporan ini hendaklah diterima sebagai bahan yang bernilai untuk dijadikan panduan baik-pulihan kepada kumpulan-kumpulan kualiti atau pihak atasan untuk menyelesaikan masalah di agensi masing-masing. Kumpulan-kumpulan kualiti boleh menganalisa masalah yang dihuraikan dalam laporan ini dan mengeluarkan idea-idea untuk memperbaiki kelemahan-kelemahan dalam sistem dan proses kerja yang dapat dikesan bagi memastikan masalah tersebut tidak berulang.

Oleh itu saya berharap ketua-ketua agensi berusaha ke arah matlamat "zero complaint".

4. Sepanjang tahun 1994, sebanyak 4,902 aduan telah diterima oleh BPA. Daripada 2,688 aduan terhadap Perkhidmatan Awam yang diterima, sebanyak 1,868 aduan adalah terhadap perkhidmatan Persekutuan sementara 820 aduan adalah terhadap Pentadbiran Negeri. Sebanyak 2,136 aduan lain yang diterima ianya adalah dalam bentuk surat layang, surat tanpa alamat dan yang meminta nasihat serta aduan yang didapati tidak berasas. Sebanyak 78 aduan adalah terhadap pihak swasta.

5. Jabatan yang berurusan secara terus dengan orang ramai setiap hari seperti Jabatan Pendaftaran Negara, Jabatan Imigresen, Bahagian Trafik, Polis DiRaja Malaysia, Jabatan Pengangkutan Jalan, Kumpulan Wang Simpanan Pekerja, Jabatan Hasil Dalam Negeri dan Bahagian Pinjaman Perumahan banyak menerima aduan.

6. Di peringkat Pentadbiran Negeri pula, masalah- masalah yang banyak diadukan adalah meliputi isu seperti kegagalan menguatkuasakan peraturan dan undang-undang, isu kutipan sampah, kebersihan longkang, masalah penjaja dan sebagainya.

7. Mulai tahun ini BPA telah memulakan pengeluaran Laporan Suku Tahunannya yang mana laporan ini akan dihantar ke tiap-tiap Kementerian/Jabatan untuk mengingatkan Ketua-ketua agensi supaya menyemak, menyiasat serta mengesan kedudukan aduan yang diterima terhadap agensi masing-masing dengan seberapa segera.

8. Ketua-ketua agensi haruslah menggunakan Laporan Tahunan ini sebagai Cermin Diri bagi melihat apakah kelemahan-kelemahan yang terdapat di agensi masing- masing sebagaimana yang dilihat dari kacamata orang lain demi memperbaiki prestasi agensi masing-masing.

Janganlah menganggap tindakan yang diambil oleh BPA sebagai "menjaga tepi kain" agensi-agensi terlibat tetapi hendaklah menganggap BPA sebagai rakan untuk membantu memperbaiki apa jua kelemahan yang wujud.

9. Saya difahamkan bahawa Ketua-ketua agensi telah memberikan kerjasama yang baik kepada BPA dalam mengendalikan aduan awam. Saya berharap kerjasama ini akan berterusan demi memperbaiki prestasi perkhidmatan awam keseluruhannya.

10. Saya ingin mengucapkan tahniah kepada pihak penganjur Seminar pada pagi ini oleh kerana dapat mengadakan satu perjumpaan seperti ini di mana beberapa aspek berhubung dengan tindakan untuk memperbaiki lagi sistem pengendalian pengaduan awam bagi mengujudkan ketelusan dan akauntabiliti dalam perkhidmatan awam akan dibincangkan.

11. Pengaduan Awam adalah satu perkara yang tidak dapat dielakkan dalam konteks pentadbiran awam khususnya bagi agensi Kerajaan yang sentiasa berurusan dengan orang awam. Walau bagaimanapun kita boleh mengawal atau mengurangkan penerimaan jumlah bilangan aduan dengan mengadakan beberapa rancangan seperti memberi khidmat yang berkualiti, menjadikan agensi `customer-focussed`, mengadakan program pengeluaran tanpa cacat atau `zero defect` dan mengadakan sistem pengendalian pengaduan awam yang berkesan.

12. Tuan-tuan dan puan-puan yang hadir di Seminar ini adalah merupakan pegawai-pegawai yang dilantik sebagai Pegawai Perhubungan Pengaduan Awam di agensi masing-masing dan oleh itu secara langsung terlibat dengan pengendalian pengaduan awam di peringkat Kementerian, Jabatan serta agensi-agensinya masing-masing. Oleh itu peranan yang dimainkan oleh tuan-tuan/puan-puan sangatlah penting dalam usaha kita untuk menggunakan aduan awam sebagai `input` bagi memperbaiki prestasi agensi masing-masing. Tuan-tuan dan puan-puan hendaklah menerima pengaduan awam dengan minda yang positif. Aduan merupakan maklumbalas serta pengukuran kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh perkhidmatan awam. Dengan maklumbalas tersebut agensi bolehlah mengambil tindakan tertentu untuk memungkinkan perkara-perkara yang diadukan tidak berlaku. Ke arah pembentukan satu budaya "Civic consciousness" di kalangan rakyat, Jabatan Kerajaan hendaklah mengambil tindakan yang positif serta boleh dibuktikan tentang: (i) aduan-aduan dilayan dan diterima dengan hati terbuka; (ii) jabatan-jabatan tidak mengambil tindakan yang dianggap "victimisation" oleh pengadu; (iii) di mana perlu, Jabatan Kerajaan hendaklah merahsiakan identiti pengadu untuk menentukan tindakan yang tidak diinginkan diambil oleh pihak yang diadukan; (iv) surat akuan penerimaan dihantar kepada pengadu; (v) tindakan yang cepat diambil untuk menyelesaikan aduan; (vi) sekiranya aduan tidak dapat diselesaikan dalam sebulan pengadu diberitahu kedudukan aduannya; (vii) surat penghargaan atau pengiktirafan boleh diberi kepada aduan-aduan yang dapat membantu jabatan meningkatkan prestasinya.

13. Hanya dengan tindakan yang saya utarakan tadi, pelanggan akan lebih yakin untuk memberi maklumbalas kepada jabatan masing-masing. Saya berharap pegawai-pegawai Kerajaan hendaklah mengubah mindanya mengenai aduan iaitu aduan sebagai yang mengacau sahaja kepada yang menghargai serta dapat membantu dalam peningkatan kualiti perkhidmatan awam.

Pelanggan dijadikan satu `anggota rela` perkhidmatan awam, yang menjadi `telinga` dan `mata` perkhidmatan awam untuk menilai kualiti perkhidmatan awam.

14. Sistem pengendalian pengaduan awam dikendalikan secara berinstitusi iaitu Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam. Jawatankuasa ini dianggotai oleh ahli-ahli yang mempunyai kuasa untuk mengambil tindakan `follow-through` yang lebih berkesan.

Misalnya, Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam mempunyai kuasa untuk mengambil tindakan tatatertib bagi kes-kes pegawai yang melakukan salah tadbir; Ketua Pengarah Badan Pencegah Rasuah mempunyai kuasa untuk bertindak atas sebarang penyelewengan; manakala Ketua Pengarah MAMPU dapat mengkaji serta memperkenalkan pembaharuan untuk mengatasi kelemahan dalam sistem dan prosedur pentadbiran. BPA adalah sekretariat kepada JKTPA dan bertanggungjawab untuk menyiasat aduan yang diterima oleh Menteri-menteri dan ahli-ahli JKTPA dan orang awam. Semua penyiasatan adalah diuruskan dengan adil, jujur dan tanpa syak wasangka. Satu garis panduan mengenai sistem pengendalian pengaduan awam ini adalah dihuraikan di dalam Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 4 Tahun 1992.

15. Berhubung dengan konsep Piagam Pelanggan, saya mahu semua pihak menjamin bahawa setiap Piagam yang dicipta dapat ditunaikan. Setiap Piagam Pelanggan mesti dipamerkan sejelas-jelasnya di tempat awam supaya orang ramai mengetahui tentang ikrar dan janji yang dibuat oleh agensi berkenaan. Adalah lebih bermakna sekiranya orang ramai mengetahui tentang Piagam Pelanggan yang melibatkan hak mereka.

Dalam masa yang sama, setiap pelawat yang datang ke agensi mesti diberi layanan berdasarkan apa yang disenarai di Piagam Pelanggan. Sekiranya janji jabatan itu tidak dapat ditunaikan pelanggan berhak mendapat penjelasan daripada pihak atasan. Pihak atasan hendaklah mengambil tindakan yang segera sebagai khidmat pemulihan (service recovery) serta merawatpulihan perkhidmatan ke arah memenuhi janji jabatan. Untuk memperbaiki lagi kualiti perkhidmatan, agensi Kerajaan hendaklah mengadakan khidmat pemulihan supaya rakyat boleh menikmati pembelaan daripada kekurangan khidmat yang diberi oleh agensi berkenaan. Sekiranya sesuatu jabatan tidak ada kemudahan untuk membuat aduan atau tidak ada sistem khidmat pemulihan atau enggan merawatpulihan perkhidmatan, pelanggan boleh membuat aduan kepada Biro Pengaduan Awam yang akan menyasiat perkara ini dan melaporkan kepada JKTPA.

16. Saya telah memaklumkan bahawa naziran akan dijalankan untuk memastikan bahawa segala perjanjian yang telah dibuat melalui Piagam Pelanggan dapat dilaksanakan dan agensi-agensi Kerajaan juga dikehendaki menyediakan satu Laporan Tahunan Prestasi Mengenai Pelaksanaan Piagam Pelanggan masing-masing untuk bacaan umum.

17. Sejak kebelakangan ini, BPA telah menjalankan beberapa usaha untuk memberitahu orang awam tentang ujudnya khidmat yang diberikan serta peranannya bagi membantu pengadu menyelesaikan masalah mereka ketika berhadapan dengan pentadbiran awam. Di antara usaha- usaha ialah mengadakan pameran dan bengkel penerangan di tiap-tiap buah negeri, memberi ceramah kepada orang ramai di upacara-upacara tertentu, memberi penerangan melalui TV dan Radio serta melalui akhbar-akhbar.

18. Pada hari ini sukacita saya melancarkan satu lagi usaha yang dijalankan oleh BPA untuk memperingatkan orang ramai tentang ujudnya khidmat BPA ini. Usaha ini adalah dalam bentuk 'jingle'.

lanya akan ditayangkan di TV untuk tontonan orang ramai. Adalah diharapkan usaha ini akan mengingatkan orang ramai tentang kewujudan BPA serta peranan yang dapat dimainkan demi memperbaiki prestasi perkhidmatan awam.

19. Dengan ini sebagai penutup, saya dengan sukacitanya melancarkan Laporan Tahunan BPA tahun 1994, dan 'Jingle' BPA, serta merasmikan Seminar "Maklumbalas Meningkatkan Kualiti Perkhidmatan Awam".