

Penyampai : TAN SRI DATO SERI AHMAD SARJI BIN ABDUL HAMID
Tajuk : MELANCARKAN LAPORAN TAHUNAN BPA 1995 DAN LAPORAN PIAGAM
PELANGGAN
Lokasi : IPOH, PERAK
Tarikh : 04-05-1996

1. Saya ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada pihak penganjur majlis ini yang memberi penghormatan kepada saya untuk memberi ucapan dan seterusnya mengumumkan dua laporan penting mengenai perkhidmatan awam pada pagi ini.

2. Di dalam usahanya yang berterusan untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan kepada masyarakat dan di masa yang sama ingin mengujudkan tahap ketelusan serta akauntabiliti yang tinggi, Kerajaan telah membuat beberapa perubahan yang penting.

Salah satu aspek perubahan yang ketara itu ialah rombakan yang dilakukan terhadap sistem pengendalian pengaduan awam pada tahun 1992. Setelah mengambil kira dan mengkaji dengan teliti beberapa sistem pengendalian aduan awam yang sedia ada di negara-negara lain termasuklah dalam bentuk Ombudsman, Parliamentary Commissioner on Public Complaints atau badan-badan lain seumpamanya, Kerajaan telah memutuskan untuk mengujudkan Biro Pengaduan Awamnya tersendiri dengan tugas-tugas seperti berikut:- (i) melindungi orang awam dari tindakan-tindakan oleh pegawai awam dalam bentuk penyalahgunaan kuasa, keputusan yang tidak adil, salah tafsiran undang-undang dan peraturan dan sebagainya.

(ii) menyiasat aduan-aduan orang awam dan mengemukakan hasil siasatan serta perakuan kepada Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam.

(iii) mengambil tindakan 'follow-up' dan 'follow-through' ke atas mana-mana kajian yang dijalankan atas arahan Jawatankuasa bagi maksud memperbaiki atau meneguhkan struktur dan kepincangan prosedur di agensi-agensi Kerajaan.

(iv) mengambil tindakan 'follow-up' dan 'follow-through' ke atas tindakan tatatertib ke atas pegawai-pegawai Kerajaan yang didapati bersalah seperti yang diputuskan oleh Jawatankuasa.

3. Bidang tugas, kuasa dan 'modus-operandi' Biro adalah dihuraikan dalam Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 4 Tahun 1992. Soalan yang selalu ditimbulkan ialah: "bolehkah Biro berperanan bebas dan berkecuali dalam menjalankan tugas-tugasnya dan juga adakah kuasa pentadbiran yang dimilikinya itu mencukupi untuk memenuhi kehendak-kehendak penyelesaian masalah yang diadukan secara adil dan berkesan?". Soalan tersebut membuat andaian bahawa hanya agensi bebas iaitu satu agensi yang diwujudkan di bawah Akta tertentu dan berasingan daripada perkhidmatan awam boleh berfungsi dengan bebas, berani dan berkecuali. Saya berpendapat, bentuk sistem pengendalian aduan awam adalah direka untuk memenuhi kehendak alam sekeliling dan kebudayaan negara tertentu. Satu bentuk sistem yang sesuai kepada negara lain tidak semestinya dapat diterima dan berfungsi dengan berkesan di negara kita. Apa yang penting untuk sistem pengaduan awam dan dijadikan ciri-ciri untuk mengukur prestasinya ialah semua aduan dapat diselesaikan dengan cepat, tepat, adil dan selamat. Orang awam pula boleh melihat serta merasai bahawa penyelesaian aduan mereka diuruskan dengan jujur dan cepat dan tindakan pemulihan adalah adil, objektif dan telus. Kejayaan demi kejayaan Biro Pengaduan Awam dalam penyelesaian aduan dengan objektif dan adil akan menjadikan ianya sebagai satu institusi yang dihargai oleh masyarakat.

4. Di bawah sistem yang wujud di negara kita, Biro Pengaduan Awam menyiasat aduan-aduan dan mengemukakan penemuan-penemuan siasatan serta perakuan-perakuannya kepada Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam. Pengerusi Jawatankuasa ialah Ketua Setiausaha Negara dan ahli-ahlinya terdiri daripada Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam, Ketua Pengarah MAMPU, Ketua Pengarah Badan Pencegah Rasuah dan Timbalan Ketua Setiausaha Kanan, Jabatan Perdana Menteri. Jawatankuasa ini akan membincang dan memutuskan kes-kes yang dikemukakan dengan secara objektif dan berkecuali. Semua keputusan jawatankuasa adalah dicatat dan tindakan 'follow-up' dan 'follow-through' diambil

sehingga segala keputusan yang dibuat itu diselesaikan. Dalam kes- kes tertentu, Ketua-ketua Jabatan/agensi adalah dikehendaki hadir di mesyuarat Jawatankuasa untuk memberi penjelasan lanjut terhadap kes-kes yang melibatkan jabatan masing-masing.

5. Penyertaan orang awam dalam memberi maklumbalas dan idea-idea untuk meningkatkan perestasi Jabatan adalah penting dan dihargai. Kerjasama dan penyertaan orang awam adalah sangat penting untuk meningkatkan lagi prestasi perkhidmatan awam. Orang awam yang menghadapi masalah ketidakadilan sesuatu tindakan pentadbiran, salahguna kuasa dan kelewatan yang tidak manasabah dan sebagainya hendaklah membuat aduan kepada BPA. Masyarakat yang menjalankan tanggungjawabnya untuk melaporkan sebarang penyelewengan kepada BPA saya yakin akan membantu Kerajaan dalam usaha mengadakan perkhidmatan awam yang berkualiti, bersih dan amanah. Aduan boleh dibuat kepada BPA secara bertulis atau berjumpa dengan pegawai BPA. Dalam surat kepada BPA, pengadu hendaklah memberi nama, nombor telefon, alamat, masalah yang dihadapi dan sekiranya boleh nama pegawai-pegawai terlibat.

Sekiranya didapati identiti pengadu patut dilindungi atau atas permintaan pengadu sendiri, nama pengadu akan dirahsiakan. Surat layang atau aduan yang tidak mempunyai nama, alamat dan sebagainya tidak akan diberi sebarang keutamaan dalam siasatan.

6. Sepanjang tahun 1995 Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam yang dipengerusikan oleh saya telah menimbangkan 30 Kertas Kerja hasil siasatan yang dijalankan oleh Biro Pengaduan Awam. Hasil dari perbincangan yang dijalankan oleh Jawatankuasa, seramai 8 orang pegawai yang terbukti bersalah semasa menjalankan tugas mereka telah diperakukan oleh Jawatankuasa supaya diambil tindakan tatatertib oleh Lembaga Tatatertib berkenaan. Empat kes yang melibatkan perbuatan salah di bawah Akta Pencegah Rasuah telah diserahkan kepada Badan Pencegah Rasuah untuk tindakan seterusnya. Di samping itu, MAMPU juga telah diminta mengambil tindakan memperbaiki kelemahan sistem dan tatacara bekerja di beberapa buah agensi Kerajaan. Saya berharap bahawa Ketua- Ketua Jabatan akan mengesan semua keputusan JKTPA untuk menentukan ianya dilaksanakan dengan cepat dan tepat. Penglibatan Ketua-ketua Jabatan adalah penting kerana keputusan JKTPA sentiasa melibatkan dua perkara iaitu merawatpulihan perkhidmatan dan kedua mengambil tindakan tatatertib terhadap pegawai yang dikenalpasti telah menyeleweng dalam menjalankan tugas.

7. Saya juga ingin mengambil kesempatan ini untuk mengumumkan Laporan Tahunan Piagam Pelanggan dalam Perkhidmatan Awam bagi Tahun 1995. Laporan ini telah dihasilkan berdasarkan kepada Laporan Tahunan Piagam Pelanggan yang telah disediakan oleh agensi- agensi Kerajaan di pelbagai peringkat. Laporan ini mendokumentasikan buat kali pertama tahap pencapaian standard-standard kualiti perkhidmatan seperti yang termaktub dalam Piagam Pelanggan agensi-agensi Kerajaan dan komitmen agensi-agensi tersebut untuk mencapai atau menambahbaikkan dan mempertingkatkan lagi standard-standard kualiti tersebut. Selain ini, ciri-ciri kecemerlangan beberapa contoh agensi Kerajaan yang telah memenangi Anugerah Piagam Pelanggan juga didokumentasikan dalam laporan ini untuk rujukan agensi-agensi Kerajaan lain.

8. Sejak Piagam Pelanggan dilaksanakan pada tahun 1993, sebanyak 390 agensi Kerajaan telah menggubal dan melaksanakan Piagam Pelanggan masing-masing.

Agensi-agensi Kerajaan ini telah mengambil beberapa usaha dalam memperkukuhkan lagi pelaksanaan Piagam Pelanggan di agensi masing-masing dan dengan itu meningkatkan kepuasan hati pelanggan. Usaha-usaha yang diambil oleh agensi-agensi ini yang berorientasikan pelanggan adalah seperti mengkaji semula proses dan sistem kerja, memberi latihan kepada anggota organisasi dan mengemaskinikan borang- borang permohonan serta menambah dan mempertingkatkan kaunter-kaunter perkhidmatan.

Selain ini, teknologi baru juga telah diperkenalkan dan risalah-risalah mengenai perkhidmatan yang disediakan dan cara mendapatkannya juga diterbit dan diedarkan kepada pelanggan agensi. Hasil ini ialah beberapa agensi Kerajaan telah dapat mencapai semua standard kualiti seperti yang dijamin dalam Piagam Pelanggan masing-masing. Malahan terdapat juga agensi-agensi Kerajaan yang telah berjaya

mengatasi standard-standard yang ditetapkan.

9. Saya merasa bangga kerana analisis Laporan ini menunjukkan bahawa sebanyak 151 agensi Kerajaan daripada 181 agensi yang telah mengemukakan Laporan Tahunan Piagam Pelanggan mereka telah mencapai pada puratanya 80% hingga 100% standard keluaran atau perkhidmatan yang terkandung dalam Piagam Pelanggan masing-masing. Selain ini, sebanyak 18 agensi Kerajaan telah mencapai semua standard perkhidmatan.

10. Saya ingin juga memaklumkan bahawa laporan ini antara lain menunjukkan bahawa pada keseluruhannya agensi-agensi Kerajaan telah menggubal standard- standard perkhidmatan berdasarkan kepada ciri-ciri kualiti yang dihargai oleh pelanggan mereka seperti ketepatan masa, masa menunggu untuk perkhidmatan dan masa memproses permohonan. Agensi-agensi Kerajaan juga telah menginstitusikan satu sistem maklumbalas, pengesanan dan penilaian untuk mengawasi pencapaian Piagam Pelanggan. Beberapa agensi Kerajaan juga telah mewujudkan sistem pemulihan perkhidmatan yang berkesan bagi memulihkan keputusan hati pelanggan yang terjejas akibat daripada kegagalan perkhidmatan yang dihasilkan. Ini adalah untuk mengekalkan kepuasan hati pelanggan mereka dan seterusnya mengekalkan keyakinan mereka terhadap perkhidmatan yang diberikan.

11. Saya yakin bahawa agensi-agensi Kerajaan akan terus melipatgandakan usaha-usaha mereka untuk mempertingkatkan dan memantapkan lagi pelaksanaan Piagam masing-masing. Ini adalah penting kerana orang ramai hanya akan menghargai kejayaan usaha- usaha kualiti yang kita memperkenalkan sekiranya mereka sebenar-benar memperolehi perkhidmatan yang diharapkan berdasarkan komitmen yang dipaparkan.

Saya juga berharap agensi-agensi Kerajaan akan membandingkan standard perkhidmatan mereka dengan standard perkhidmatan agensi-agensi yang memberi perkhidmatan yang sama dan cuba mengatasi standard- standard tersebut. Sekiranya semua agensi Kerajaan membuat sedemikian maka ternyata Perkhidmatan Awam akan mencapai kecemerlangan.

12. Dengan ini saya merasmikan Majlis Pelancaran Laporan Tahunan BPA 1995, Laporan Tahunan Piagam Pelanggan Dalam Perkhidmatan Awam 1995 serta Seminar BPA Pusat Pengendalian Pengaduan Awam.