



**BIRO PENGADUAN AWAM
PUSAT GOVERNANS, INTEGRITI DAN ANTI-RASUAH
NASIONAL (GIACC)
JABATAN PERDANA MENTERI**



Khidmat Nasihat



Libat Urus



Aplikasi Telefon Pintar



Sistem Pengurusan
Aduan Awam



Program Proaktif

**LAPORAN TAHUNAN
2018**



**BIRO PENGADUAN AWAM
PUSAT GOVERNANS, INTEGRITI DAN ANTI-RASUAH
NASIONAL (GIACC)
JABATAN PERDANA MENTERI**



Khidmat Nasihat



Libat Urus



Aplikasi Telefon Pintar



Sistem Pengurusan
Aduan Awam



Program Proaktif

**LAPORAN TAHUNAN
2018**

ISI KANDUNGAN

PERUTUSAN KETUA PENGARAH	4
CARTA JAWATANKUASA PENGURUSAN ADUAN BPA	7
CARTA ORGANISASI BPA	8
VISI, MISI DAN OBJEKTIF BPA	9
JAWATANKUASA TETAP PENGADUAN AWAM	10
LEMBAGA PENASIHAT BPA	13
IBU PEJABAT DAN PEJABAT BPA NEGERI	16
PENGURUSAN TERTINGGI BPA	17
PENGARAH PEJABAT BPA NEGERI	18
MESYUARAT JAWATANKUASA TETAP PENGADUAN AWAM	19
MESYUARAT LEMBAGA PENASIHAT BPA	22
LAPORAN PENGURUSAN ADUAN	25
PENCAPAIAN BPA	48
LAWATAN DELEGASI LUAR NEGARA	60
PROGRAM BPA NEGERI BERSAMA RAKYAT	64
ANUGERAH PERKHIDMATAN CEMERLANG	74

SIDANG REDAKSI

“

PENAUNG	: YBhg. Datuk Harjeet Singh
PENASIHAT (I)	: YM Dato' Tengku Mohd Amin bin Tuan Sulaiman
PENASIHAT (II)	: Encik M. Kogilavasan a/l Madavan
KETUA EDITOR	: Puan Ropidah binti Mohamad
EDITOR	: Puan Mariani binti Abdul Razak
PEMBANTU PENERBITAN	: Puan Siti Suliani binti Roseli
PEREKA	: Puan Herdayu binti Hamid
JURUFOTO	: Puan Siti Noraisah binti Wahab

”



PERUTUSAN KETUA PENGARAH

Pembaharuan dalam pengurusan aduan awam adalah penting ke arah sistem penyampaian perkhidmatan awam yang lebih cekap dan efektif serta kerajaan yang lebih responsif dan adil terhadap rakyat. Dalam hal ini, Biro Pengaduan Awam telah melaksanakan beberapa inisiatif pada tahun 2018 bagi memudahkan orang ramai membuat aduan serta meningkatkan keberkesanan sistem pengurusan aduan awam.

Selaras dengan perkembangan Revolusi Perindustrian 4.0, Biro Pengaduan Awam telah menerbitkan panduan pengguna Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA) dalam bentuk video tutorial. Video tutorial ini merangkumi 43 modul dan boleh diakses menerusi saluran *YouTube* semenjak 1 Ogos 2018. Daripada 43 modul tersebut, sebanyak 9 modul adalah untuk kegunaan orang awam, manakala baki 34 modul adalah khusus untuk rujukan pegawai penyiasat serta penyelia aduan SISPAA.

Inisiatif terbaru Biro Pengaduan Awam ini membolehkan para pengguna SISPAA menjalani pembelajaran SISPAA secara dalam talian (*online*) pada bila-bila masa

dan di mana sahaja, asalkan mempunyai sambungan kepada internet. Para pengguna turut disarankan untuk melanggan secara percuma (*subscribe*) saluran Biro Pengaduan Awam di *YouTube*.

Selain itu, SISPAA telah diperluaskan penggunaannya dalam kalangan jabatan-jabatan kerajaan pada tahun 2018. Perkembangan ini sejajar dengan keputusan Jawatankuasa Tetap Pengurusan Aduan Bilangan 1 Tahun 2017 yang menetapkan supaya SISPAA menjadi sistem pengurusan aduan awam yang utama pada penghujung tahun 2020. Sukacita dimaklumkan bahawa sebanyak 20 kementerian, 284 jabatan/agensi kerajaan persekutuan, 6 pejabat setiausaha kerajaan negeri dan 302 agensi kerajaan negeri telah menggunakan SISPAA pada 31 Disember 2018. Berdasarkan perkembangan positif ini, sasaran yang dipersetujui oleh Jawatankuasa Tetap Pengurusan Aduan Bilangan 1 Tahun 2017 diyakini dapat dicapai pada penghujung tahun 2020.

Kepada sidang redaksi, saya mengambil kesempatan ini untuk merakamkan ucapan tahniah kerana berjaya menerbitkan

“ Selaras dengan perkembangan Revolusi Perindustrian 4.0, Biro Pengaduan Awam telah menerbitkan panduan pengguna Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA) dalam bentuk video tutorial. ”

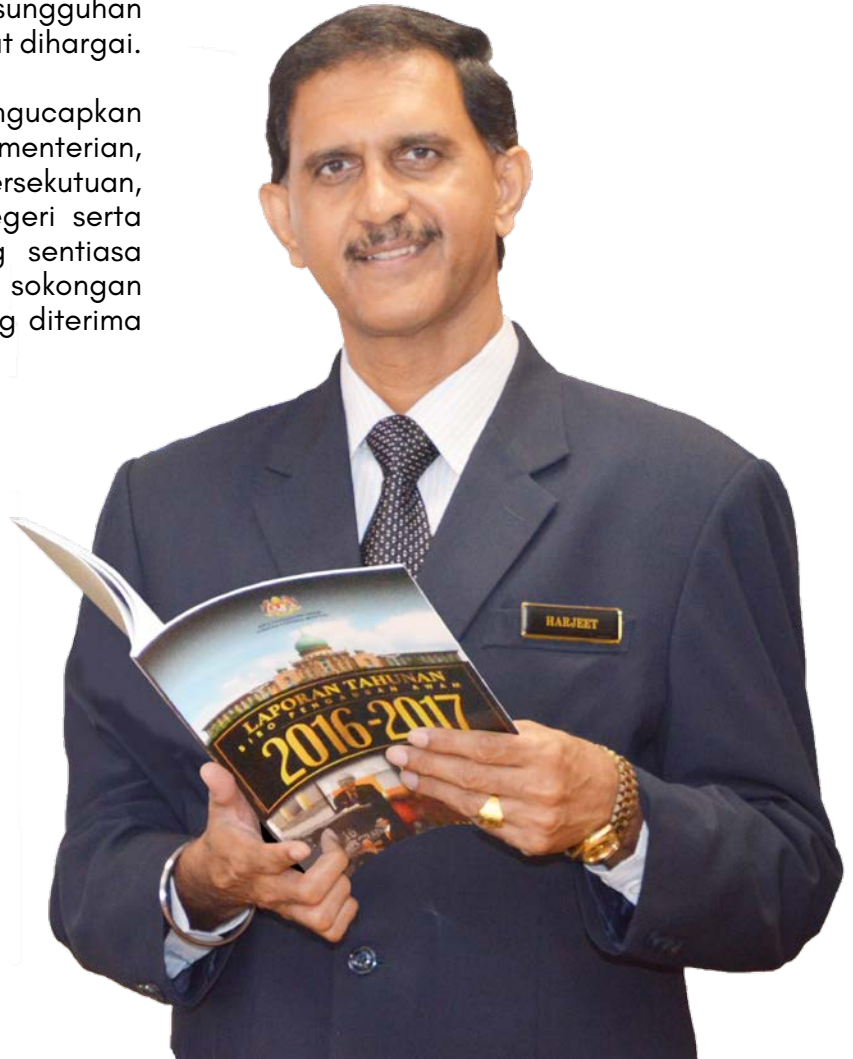
Laporan Tahunan BPA 2018. Kesungguhan dan komitmen yang diberikan amat dihargai.

Akhir kata, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada semua kementerian, jabatan dan agensi kerajaan persekutuan, pejabat setiausaha kerajaan negeri serta pihak berkuasa tempatan yang sentiasa memberikan kerjasama padu dan sokongan dalam menyelesaikan aduan yang diterima oleh Biro Pengaduan Awam.

Sekian, terima kasih.

DATUK HARJEET SINGH
Ketua Pengarah

Biro Pengaduan Awam
Pusat Governans, Integriti dan
Anti-Rasuah Nasional (GIACC)
Jabatan Perdana Menteri



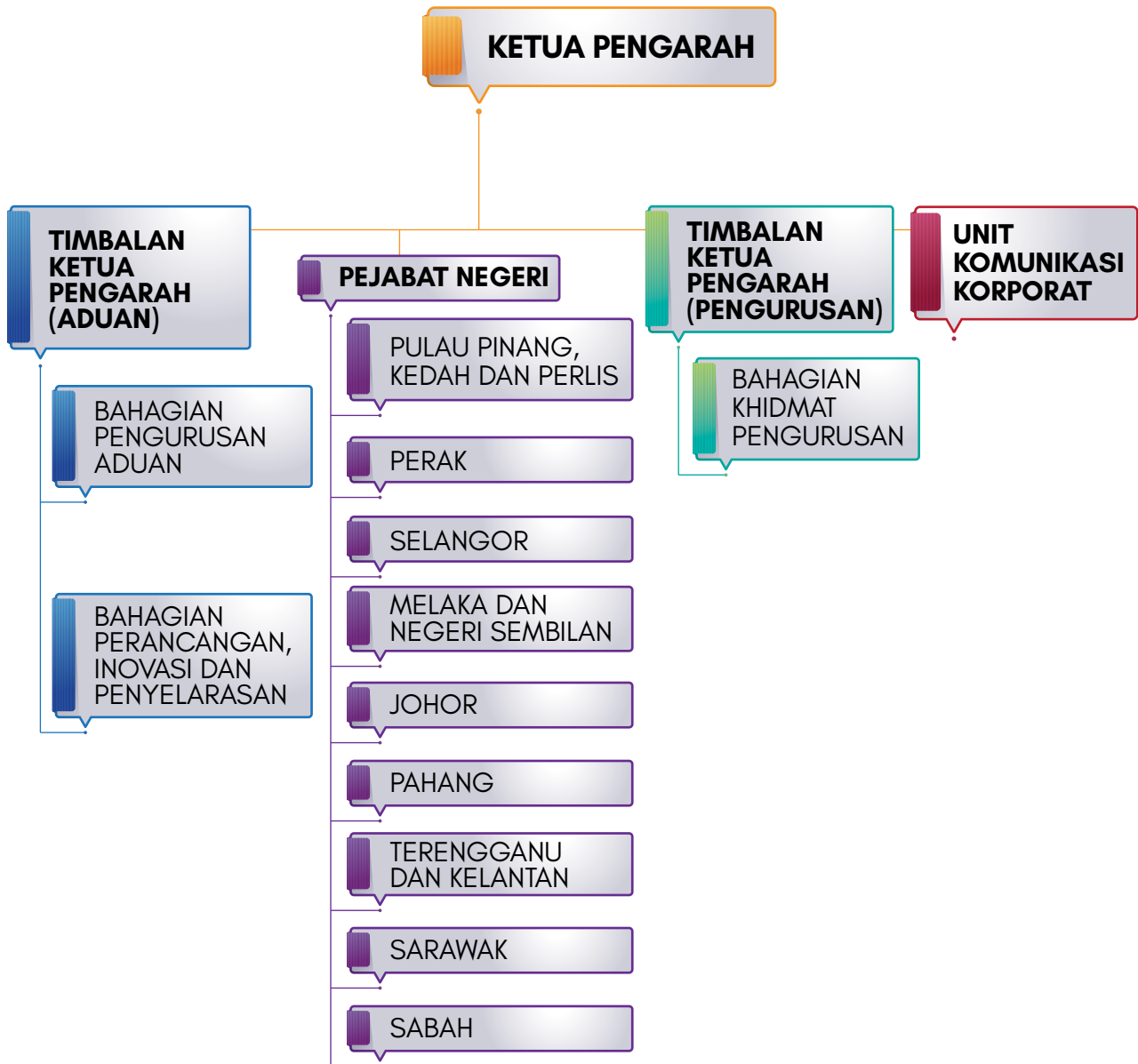
A decorative graphic consisting of several overlapping circular patterns and lines in shades of blue, orange, and white, centered horizontally across the page. The patterns include concentric circles, radial lines, and some text-like elements, creating a complex, technical appearance.

MAKLUMAT KORPORAT

CARTA JAWATANKUASA PENGURUSAN BIRO PENGADUAN AWAM



CARTA ORGANISASI BIRO PENGADUAN AWAM



VISI, MISI DAN OBJEKTIF BIRO PENGADUAN AWAM

VISI

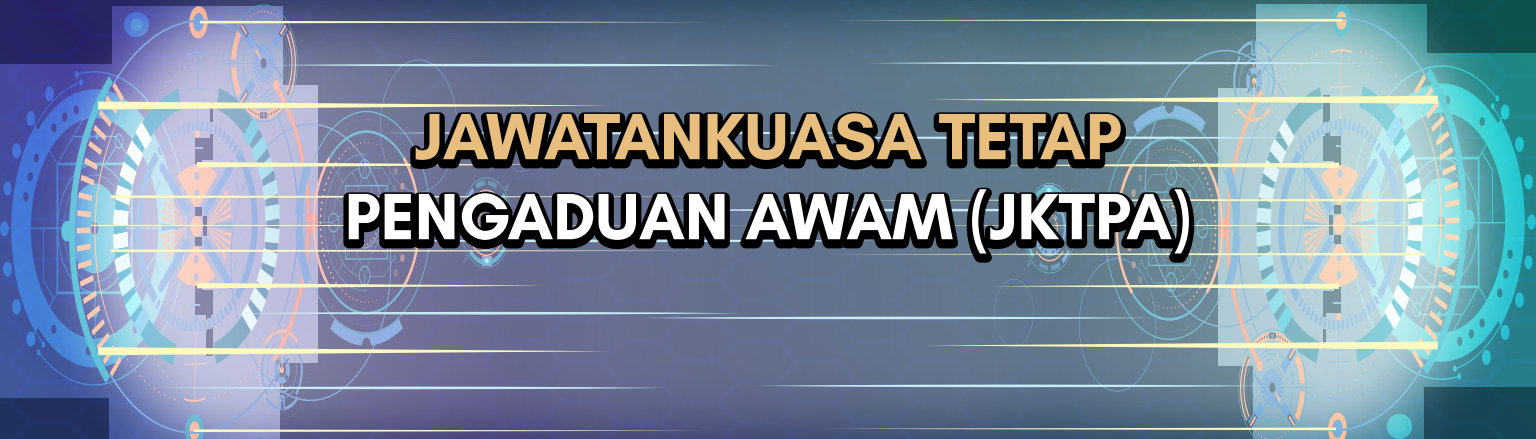
Menjadi peneraju kecemerlangan penyampaian perkhidmatan awam melalui pengurusan aduan yang inovatif

MISI

Memperkasakan pengurusan aduan agensi awam ke arah meningkatkan daya saing negara dan kesejahteraan rakyat

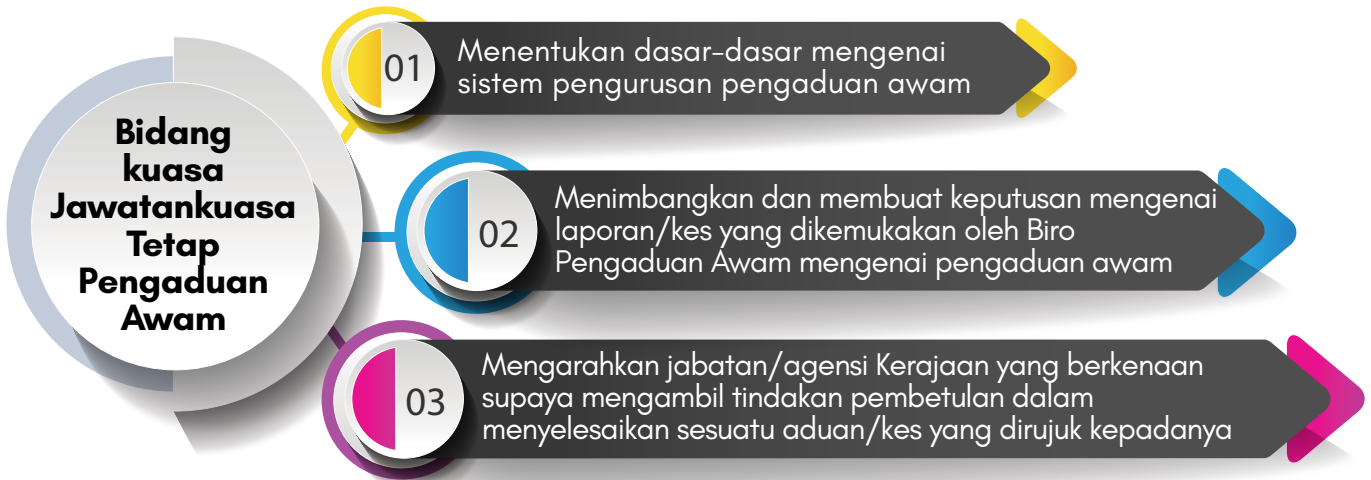
OBJEKTIF

- 01 Menyelesaikan aduan dengan cekap, adil dan berkesan
- 02 Meningkatkan kadar penyelesaian aduan yang diterima daripada orang awam
- 03 Menyedia dan meningkatkan kemudahan membuat aduan kepada orang awam
- 04 Memperkenalkan pembaharuan dan inovasi berasaskan aduan awam
- 05 Memberi khidmat nasihat kepada agensi bagi meningkatkan sistem pengendalian aduan awam yang berkesan
- 06 Mengesan isu-isu yang boleh menjadi punca aduan orang awam
- 07 Mendapatkan maklum balas orang ramai bagi meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan awam

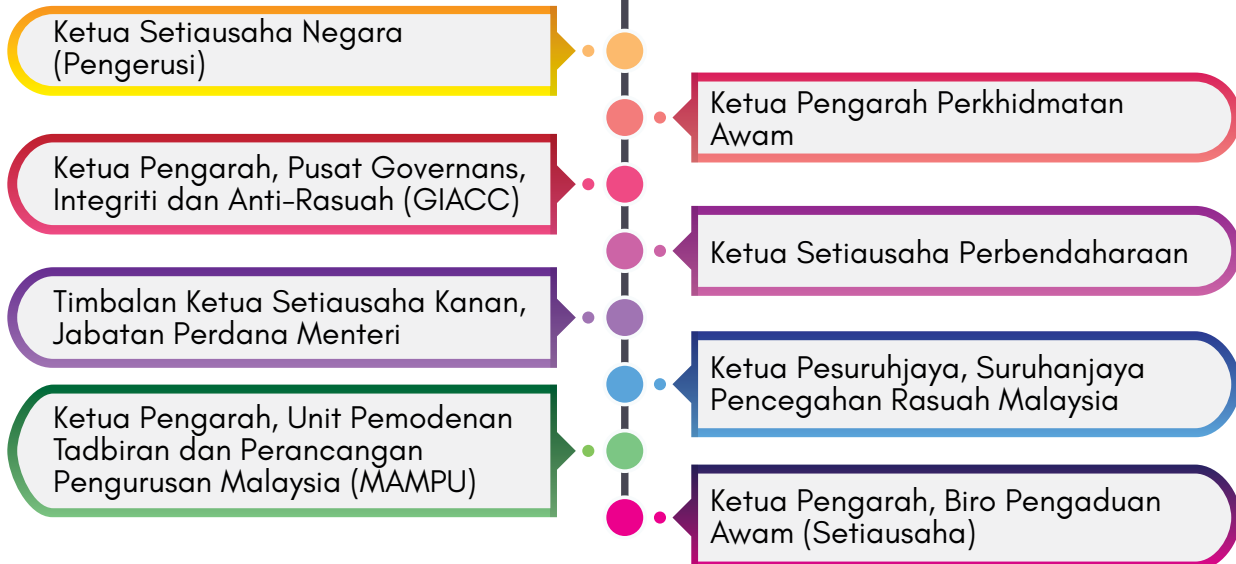
A decorative graphic consisting of several overlapping circular patterns and lines in shades of blue, orange, and white, centered horizontally across the page.

**JAWATANKUASA TETAP
PENGADUAN AWAM (JKTPA)**

JAWATANKUASA TETAP PENGADUAN AWAM (JKTPA)



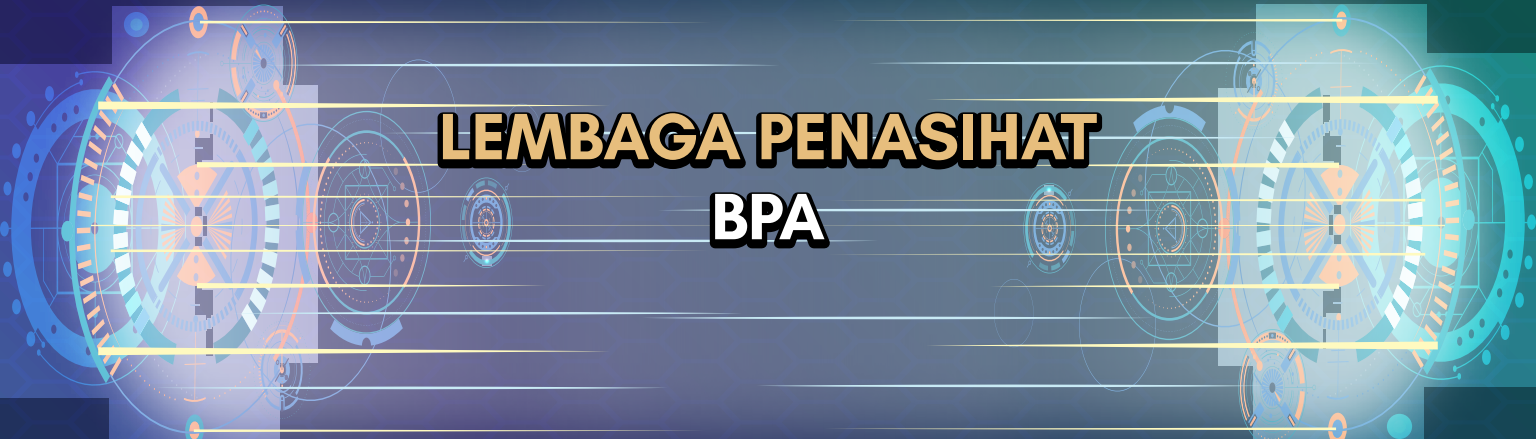
Ahli Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam (JKTPA)



AHLI JAWATANKUASA TETAP PENGADUAN AWAM 2018



Dari kiri: YBhg. Datuk Harjeet Singh, YBhg. Datuk Seri Mohd Zuki bin Ali, YBhg. Datuk Seri Borhan bin Dolah, YBhg. Datuk Seri Dr. Ismail bin Hj. Bakar (Pengerusi), YBhg. Tan Sri Abu Kassim bin Mohamed, YBhg. Dato Othman bin Semail (wakil Ketua Setiausaha Perbendaharaan), YBhg. Dato' Dr. Mazlan Yusoff dan YBhg. Dato Jaafar bin Mahad (wakil Ketua Pesuruhjaya SPRM).

A decorative graphic consisting of several overlapping circular patterns and lines in shades of blue, orange, and white, centered horizontally across the page. The patterns include concentric circles, radial lines, and some circular motifs that resemble institutional seals or logos.

LEMBAGA PENASIHAT BPA

LEMBAGA PENASIHAT BIRO PENGADUAN AWAM 2018



YBhg. Tan Sri Ahmad Fuad Ismail
(Pengerusi)

YBhg. Datuk Zulkefli Salleh



YBhg. Datuk Halimi Abd. Manaf

YBhg. Datuk Dr. Marimuthu Nadason



YBhg. Prof. Madya Dr. Madeleine Berma

YBhg. Datin Nor Hanizar Shafie



Encik Ashran Dato' Ghazi

Encik Azlan Rudy Malik



YBhg. Dato' Sri Ismail Ahmad

Encik Eugene Teh



Puan Nirmala Thurai

PERANAN LEMBAGA PENASIHAT BPA

Menasihati BPA dalam meningkatkan lagi keupayaan sebagai sebuah agensi pengurusan, penyelarasan dan pemantauan aduan awam yang berkesan

Menasihati BPA mengenai perancangan dan pelaksanaan program-program BPA

Membuat penilaian terhadap pencapaian dan keberkesanan program yang dilaksanakan oleh BPA

Menasihati BPA dalam usaha meningkatkan kerjasama dan penyelarasan antara BPA dengan agensi-agensi awam dalam hal ehwal pengaduan awam

IBU PEJABAT DAN PEJABAT BPA NEGERI



PENGURUSAN TERTINGGI BPA



Dari kiri gambar:

Puan Mariamah binti Ismail, Pengarah (Perancangan, Inovasi dan Penyelarasan)
Encik Omran bin Omar, Pengarah (Aduan)
YM Dato' Tengku Mohd Amin bin Tuan Sulaiman, Timbalan Ketua Pengarah (Aduan)
YBhg. Datuk Harjeet Singh, Ketua Pengarah BPA
Encik M. Kogilavasan a/l Madavan, Timbalan Ketua Pengarah (Pengurusan)
Puan Nor Khuzaimah binti Supar, Pengarah (Pengurusan)

PENGARAH PEJABAT BPA NEGERI



Berdiri dari kiri:

Encik Stevincent Freddy Baru (BPA Sarawak)
Encik Khairil Zuhdi bin Khairuddin (BPA Terengganu/Kelantan)
Puan Azniza binti Azmi (BPA Pahang)
Puan Noraini binti Misran (BPA Perak)
Encik Mohd Shahril bin Harun (BPA Melaka/N. Sembilan)
Encik Clarence Runggi (BPA Sabah)

Duduk dari kiri:

Puan Wahidawatie binti Misdi (BPA Selangor)
Encik Nazmi bin Abd Shukor (BPA Pulau Pinang/Kedah/Perlis)
Puan Pramila a/p Jeyaramachandram (BPA Johor)



**MESYUARAT JAWATANKUASA
TETAP PENGADUAN AWAM (JKTPA)
TAHUN 2018**

MESYUARAT JAWATANKUASA TETAP PENGADUAN AWAM (JKTPA) TAHUN 2018

Mesyuarat JKTPA yang dipengerusikan oleh Ketua Setiausaha Negara telah diadakan pada 8 November 2018. Sebanyak 6 kertas pertimbangan telah dibentangkan seperti berikut:

- (i) Penyeragaman Lokasi dan Reka Bentuk Pautan Borang “Aduan dan Maklum Balas” dalam Laman Web Agensi Kerajaan;
- (ii) Meringkaskan Borang Aduan dan Maklum Balas dalam Laman Web Agensi Kerajaan;
- (iii) Analisis Kes Aduan sebagai Teras Pengurusan Aduan Awam;
- (iv) Memperkasa Pegawai Penyelaras Aduan di Kementerian dan Agensi Kerajaan;
- (v) Hala Tuju Baharu Latihan Pengguna Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA); dan
- (vi) Aplikasi Mobil Rakyat Responz untuk Program Menangani Isu Sebelum Jadi Aduan (MISJA).



Mesyuarat Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam

Kandungan kertas-kertas pertimbangan tersebut adalah ke arah tindakan menambah baik proses dan prosedur pengurusan aduan awam dalaman agensi supaya lebih mesra rakyat dan setaraf dengan pendekatan dan *standard* di peringkat antarabangsa.

Ketua Setiausaha Negara dalam perutusan beliau juga menyarankan supaya jumlah aduan yang diterima oleh agensi dijadikan sebagai satu elemen pengukuran prestasi kementerian dan kerajaan. Oleh yang demikian, Biro Pengaduan Awam (BPA) seharusnya berfungsi sebagai sebuah jabatan yang *vibrant* dan sentiasa aktif melaksanakan fungsi serta mempunyai proses tadbir urus tersendiri bagi pengurusan aduan awam yang adil, cekap dan berkesan.

Satu perkara penting yang turut dibangkitkan semasa mesyuarat adalah mengenai inisiatif ke arah penubuhan Ombudsman Malaysia yang akan berfungsi sebagai satu platform di peringkat yang lebih tinggi untuk orang awam menyalurkan aduan terhadap sistem penyampaian perkhidmatan awam. Institusi tersebut akan bersifat 'bebas dan *impartial*' dalam menyelesaikan kes aduan terhadap agensi kerajaan.



Mesyuarat Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam



**MESYUARAT LEMBAGA PENASIHAT
BPA TAHUN 2018**

MESYUARAT LEMBAGA PENASIHAT BPA TAHUN 2018



Mesyuarat Lembaga Penasihat kali ini telah diadakan pada 7 Mei 2018. Mesyuarat dipengerusikan oleh YBhg. Tan Sri Ahmad Fuad Ismail.

Pengerusi dalam ucapannya telah menyarankan agar BPA bekerjasama dengan Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU), Jabatan Perdana Menteri dalam meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan awam ke arah dimensi baharu dan pendekatan pengurusan aduan yang lebih bersepadu. Selain itu, BPA harus melihat indikator berkaitan “ease of doing business” bagi memahami kesan aduan awam kepada sektor ekonomi dan perkhidmatan awam.



Sebanyak 10 kertas transformasi pengurusan aduan awam telah dibentangkan dalam Mesyuarat Lembaga Penasihat BPA seperti berikut:

- (i) Penyeragaman Terma “Maklum Balas” dalam Pengurusan Aduan Awam;
- (ii) Penyeragaman Lokasi dan Reka Bentuk Pautan “Maklum Balas” dalam Laman Web Agensi Kerajaan;
- (iii) Meringkaskan Borang Maklum Balas dalam Laman Web Agensi Kerajaan;
- (iv) Analisis Kes Aduan sebagai Teras Pengurusan Aduan Awam;
- (v) Memperkasa Fungsi Pegawai Penyelaras Aduan di Kementerian dan Agensi Kerajaan;
- (vi) Pelaporan Data Aduan Secara Infografik;
- (vii) Hala Tuju Baharu Latihan Pengguna Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA);
- (viii) Aplikasi Mobil Rakyat Responz untuk “MISJA”;
- (ix) Pembangunan Aplikasi Mobil Rakyat Responz 2.0; dan
- (x) Inisiatif Hijau Pengurusan Aduan Awam.



Mesyuarat Lembaga Penasihat Biro Pengaduan Awam

The background features a dark blue-to-teal gradient. A central graphic consists of several overlapping circular and rectangular elements in shades of blue, orange, and white, resembling technical or data-related icons. Horizontal white lines with a slight glow pass through the graphic.

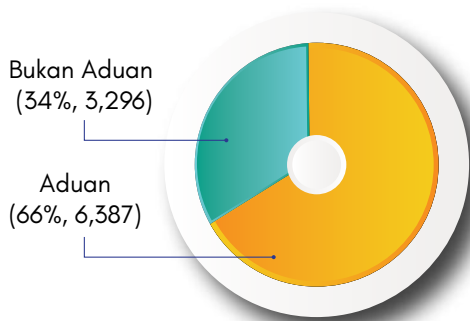
LAPORAN **PENGURUSAN ADUAN TAHUN 2018**

LAPORAN PENGURUSAN ADUAN BAGI TAHUN 2018

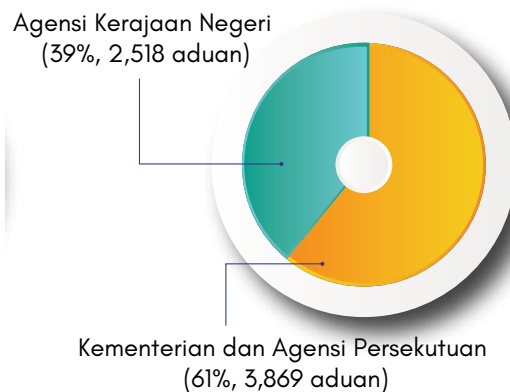
MAKLUM BALAS DARIPADA ORANG AWAM

Biro Pengaduan Awam (BPA), Pusat Governans, Integriti dan Anti-Rasuah Nasional (GIACC), Jabatan Perdana Menteri telah menerima sebanyak 9,683 maklum balas daripada orang awam pada tahun 2018 seperti di Rajah 1 (a). Daripada jumlah ini, sebanyak 66% atau 6,387 maklum balas merupakan aduan manakala 34% atau 3,296 maklum balas adalah bukan aduan. Daripada 6,387 aduan yang diterima, sebanyak 61% atau 3,869 aduan adalah terhadap kementerian dan agensi persekutuan. Manakala 39% atau 2,518 aduan adalah terhadap agensi kerajaan negeri.

Rajah 1 (a):
Pengelasan Maklum Balas



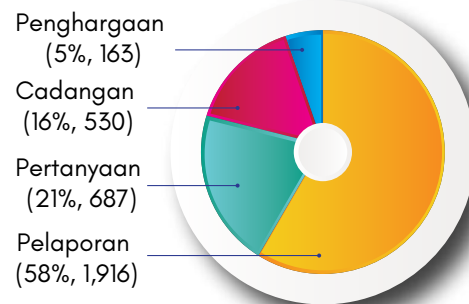
Rajah 1 (b):
Pengelasan Aduan



Pengelasan bukan aduan yang diterima bagi tahun 2018 adalah seperti berikut:

- (i) 1,916 pelaporan (58%);
- (ii) 687 pertanyaan (21%);
- (iii) 530 cadangan (16%); dan
- (iv) 163 penghargaan (5%).

Rajah 1 (c):
Pengelasan Bukan Aduan



SALURAN PENERIMAAN MAKLUM BALAS

Pada tahun 2018, sebanyak 13 saluran disediakan untuk orang ramai mengemukakan maklum balas (aduan dan bukan aduan) kepada BPA. Saluran borang laman sesawang Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA) menjadi saluran utama bagi orang ramai mengemukakan maklum balas iaitu sebanyak 57.8% atau 5,602 daripada jumlah keseluruhan maklum balas. Seterusnya diikuti oleh saluran melalui aplikasi telefon pintar Rakyat Responz (17.4% atau 1,681), e-mel (9.8% atau 947) dan hadir sendiri ke pejabat BPA (4.9% atau 472) serta surat dan faks (4.0% atau 390). **Kesemua 5 saluran ini menerima sebanyak 93.9% atau 9,092 maklum balas daripada jumlah keseluruhan maklum balas bagi tahun 2018.** Maklumat terperinci penerimaan maklum balas mengikut jenis saluran bagi tahun 2018 adalah seperti di **Rajah 2**.

Rajah 2: Maklum Balas Yang Diterima Oleh BPA Mengikut Saluran













PENERIMAAN MAKLUM BALAS MENGIKUT IBU PEJABAT DAN CAWANGAN BPA NEGERI

Ibu pejabat BPA di Putrajaya menerima sebanyak 2,958 maklum balas pada tahun 2018 yang terdiri daripada 1,361 aduan dan 1,597 bukan aduan. Pejabat BPA negeri yang paling banyak menerima maklum balas ialah BPA Negeri Selangor iaitu 1,359 maklum balas (794 aduan dan 565 bukan aduan). Seterusnya diikuti oleh Pejabat BPA Negeri

Johor dengan 1,041 maklum balas (822 aduan dan 219 bukan aduan) dan Pejabat BPA Negeri Pulau Pinang/Kedah/Perlis dengan 831 maklum balas (668 aduan dan 163 bukan aduan). Butiran terperinci penerimaan maklum balas mengikut pejabat BPA negeri ditunjukkan di **Rajah 3**.

Rajah 3: Maklum Balas Yang Diterima Mengikut Ibu Pejabat Dan Cawangan BPA Negeri

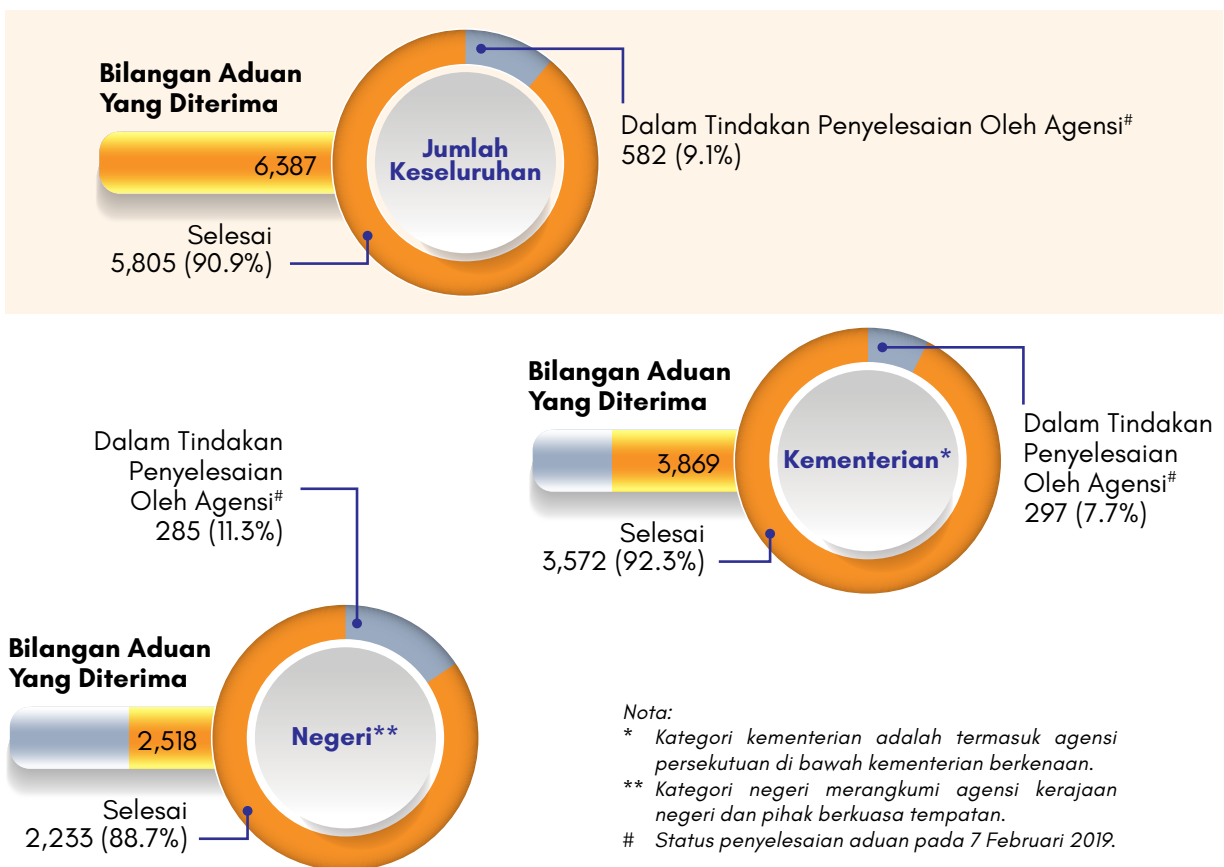
 <p>Ibu Pejabat BPA Putrajaya (2,958 maklum balas) Aduan: 1,361 Bukan Aduan: 1,597</p>	 <p>BPA Perak (679 maklum balas) Aduan: 523 Bukan Aduan: 156</p>
 <p>BPA Selangor (1,359 maklum balas) Aduan: 794 Bukan Aduan: 565</p>	 <p>BPA Kelantan/Terengganu (598 maklum balas) Aduan: 471 Bukan Aduan: 127</p>
 <p>BPA Johor (1,041 maklum balas) Aduan: 822 Bukan Aduan: 219</p>	 <p>BPA Sabah (585 maklum balas) Aduan: 489 Bukan Aduan: 96</p>
 <p>BPA Kedah/P. Pinang/Perlis (831 maklum balas) Aduan: 668 Bukan Aduan: 163</p>	 <p>BPA Pahang (522 maklum balas) Aduan: 400 Bukan Aduan: 122</p>
 <p>BPA Melaka/Negeri Sembilan (715 maklum balas) Aduan: 548 Bukan Aduan: 167</p>	 <p>BPA Sarawak (395 maklum balas) Aduan: 311 Bukan Aduan: 84</p>

JENIS MAKLUM BALAS	BILANGAN
Aduan	6,387
Bukan Aduan	3,296
Jumlah	9,683

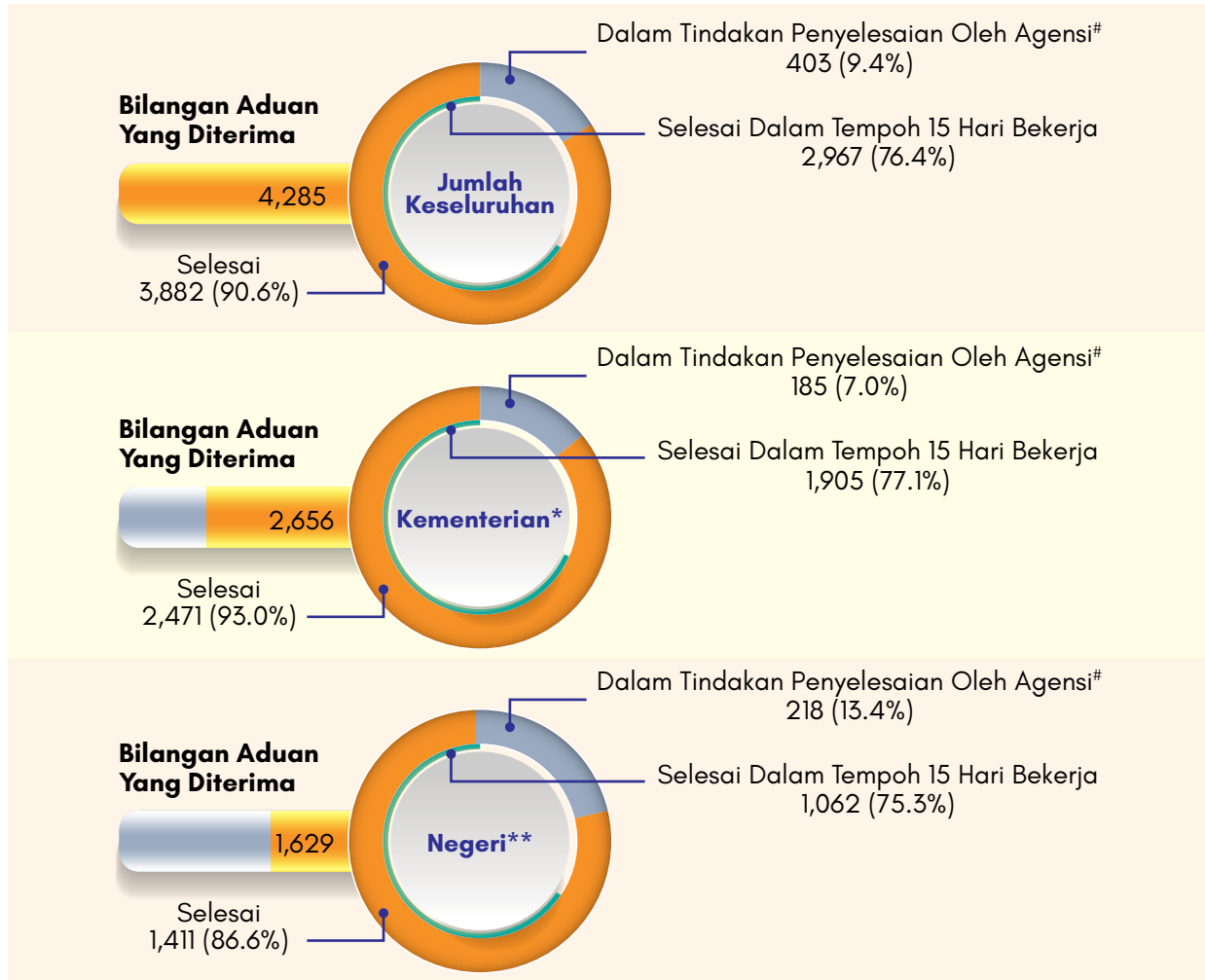
LAPORAN PENGURUSAN ADUAN TERHADAP PERKHIDMATAN AWAM

Daripada 6,387 aduan yang diterima pada tahun 2018, **sebanyak 90.9% atau 5,805 aduan telah diselesaikan manakala baki 582 aduan atau 9.1% masih dalam tindakan penyelesaian oleh agensi kerajaan.** Daripada jumlah keseluruhan aduan yang telah selesai, sebanyak 76.4% atau 2,967 aduan merupakan aduan bagi kategori mudah dan sederhana yang telah diselesaikan dalam tempoh masa 15 hari bekerja. Di peringkat kementerian sebanyak 1,905 aduan atau 77.1% diselesaikan dalam tempoh 15 hari bekerja. Manakala di peringkat kerajaan negeri pula adalah sebanyak 1,062 aduan atau 75.3% diselesaikan dalam tempoh 15 hari bekerja. Butiran terperinci status penyelesaian aduan bagi tahun 2018 adalah seperti di **Rajah 4**. Manakala status penyelesaian aduan dalam tempoh 15 hari bekerja bagi aduan kategori mudah dan sederhana ditunjukkan di **Rajah 5**.

Rajah 4: Status Penyelesaian Aduan Bagi Tahun 2018



Rajah 5: Status Penyelesaian Aduan Dalam Tempoh 15 Hari Bekerja Bagi Aduan Kategori Mudah Dan Sederhana Bagi Tahun 2018



Nota:

* Kategori kementerian adalah termasuk agensi persekutuan di bawah kementerian berkenaan.

** Kategori negeri merangkumi agensi kerajaan negeri dan pihak berkuasa tempatan.

Status penyelesaian aduan pada 7 Februari 2019.

LAPORAN PENGURUSAN ADUAN DI PERINGKAT KEMENTERIAN

Kementerian Dalam Negeri merupakan kementerian yang paling banyak menerima aduan, iaitu sebanyak 676 aduan atau 17.5% daripada keseluruhan aduan di peringkat kementerian. Seterusnya diikuti oleh Kementerian Kesihatan (453 aduan atau 11.7%), Kementerian Pendidikan (383 aduan atau 9.9%), Kementerian Kewangan (289 aduan atau 7.5%) dan Jabatan Perdana Menteri (284 aduan atau 7.3%). **Jumlah aduan yang diterima oleh 5 kementerian ini adalah sebanyak 2,085 aduan atau 53.9% daripada keseluruhan jumlah aduan yang diterima di peringkat kementerian.**

Jadual 1: Status Penyelesaian Aduan Untuk Kementerian Bagi Tahun 2018

Bil.	Kementerian	Status Penyelesaian Aduan		
		Terima	Dalam Tindakan	Selesai
1.	Dalam Negeri	676	8 (1.2%)	668 (98.8%)
2.	Kesihatan	453	15 (3.3%)	438 (96.7%)
3.	Pendidikan	383	33 (8.6%)	350 (91.4%)
4.	Kewangan	289	93 (32.2%)	196 (67.8%)
5.	Jabatan Perdana Menteri	284	20 (7.0%)	264 (93.0%)
6.	Kerja Raya	277	17 (6.1%)	260 (93.9%)
7.	Pengangkutan	196	31 (15.8%)	165 (84.2%)
8.	Komunikasi dan Multimedia	179	3 (1.7%)	176 (98.3%)

Bil.	Kementerian	Status Penyelesaian Aduan		
		Terima	Dalam Tindakan	Selesai
9.	Wilayah	138	1 (0.7%)	137 (99.3%)
10	Sumber Manusia	127	3 (2.4%)	124 (97.6 %)
11.	Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna	125	4 (3.2%)	121 (96.8%)
12.	Air, Tanah dan Sumber Asli	123	24 (19.5%)	99 (80.5%)
13.	Tenaga, Teknologi Hijau dan Air	113	9 (8.0%)	104 (92.0%)
14.	Perumahan dan Kerajaan Tempatan	98	3 (3.1%)	95 (96.9%)
15.	Pendidikan Tinggi	94	7 (7.4%)	87 (92.6%)
16.	Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat	78	14 (17.9%)	64 (82.1%)
17.	Pembangunan Luar Bandar	55	1 (1.8%)	54 (98.2%)
18.	Pertanian dan Industri Asas Tani	53	1 (1.9%)	52 (98.1%)
19.	Pertahanan	25	0 (0.0%)	25 (100.0%)
20.	Hal Ehwal Ekonomi	25	1 (4.0%)	24 (96.0%)

Bil.	Kementerian	Status Penyelesaian Aduan		
		Terima	Dalam Tindakan	Selesai
21.	Belia dan Sukan	22	1 (4.5%)	21 (95.5%)
22.	Tenaga, Sains, Teknologi, Alam Sekitar dan Perubahan Iklim	15	3 (20.0%)	12 (80.0%)
23.	Pelancongan, Seni dan Budaya	12	0 (0.0%)	12 (100.0%)
24.	Industri Utama	11	0 (0.0%)	11 (100.0%)
25.	Luar Negeri	9	0 (0.0%)	9 (100.0%)
26.	Pembangunan Usahawan	4	3 (75.0%)	1 (25.0%)
27.	Perdagangan Antarabangsa dan Industri	3	0 (0.0%)	3 (100.0%)
28.	Sains, Teknologi dan Inovasi	2	0 (0.0%)	2 (100.0%)
	Jumlah	3,869	295 (7.6%)	3,574 (92.4%)

Sumber: Sistem SISPAА pada 7 Februari 2019.

Status penyelesaian aduan dalam tempoh 15 hari bekerja bagi aduan kategori mudah dan sederhana di peringkat kementerian ditunjukkan di **Jadual 2**.

Jadual 2: Status Penyelesaian Aduan Kategori Mudah Dan Sederhana Untuk Kementerian Bagi Tahun 2018

Bil.	Kementerian	Status Penyelesaian Aduan Kategori Mudah & Sederhana			
		Bilangan Aduan Diterima	Dalam Tindakan	Bilangan Aduan Diselesaikan	Bilangan Aduan Yang Diselesaikan Dalam Tempoh 15 Hari Bekerja
		(a)	(b)	(c)	(d)
1.	Dalam Negeri	458	4 (0.9%)	454 (99.1%)	363 (80.0%)
2.	Kesihatan	317	10 (3.1%)	307 (96.8%)	222 (72.3%)
3.	Pendidikan	210	18 (8.6%)	192 (91.4%)	111 (57.8%)
4.	Kerja Raya	198	10 (5.1%)	188 (94.9%)	164 (87.2%)
5.	Kewangan	194	49 (25.3%)	145 (74.7%)	92 (63.5%)
6.	Jabatan Perdana Menteri	175	13 (7.4%)	162 (92.6%)	119 (73.5%)
7.	Pengangkutan	147	28 (19.1%)	119 (81.0%)	94 (79.0%)
8.	Komunikasi dan Multimedia	142	3 (2.1%)	139 (97.9%)	124 (89.2%)
9.	Wilayah	117	1 (0.9%)	116 (99.1%)	106 (91.4%)

Bil.	Kementerian	Status Penyelesaian Aduan Kategori Mudah & Sederhana			
		Bilangan Aduan Diterima (a)	Dalam Tindakan (b)	Bilangan Aduan Diselesaikan (c)	Bilangan Aduan Yang Diselesaikan Dalam Tempoh 15 Hari Bekerja (d)
10.	Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna	94	3 (3.2%)	91 (96.8%)	83 (91.2%)
11.	Tenaga, Teknologi Hijau dan Air	88	7 (7.9%)	81 (92.1%)	62 (76.5%)
12.	Sumber Manusia	87	2 (2.3%)	85 (97.7%)	75 (88.2%)
13.	Air, Tanah dan Sumber Asli	85	13 (15.3%)	72 (84.7%)	59 (81.9%)
14.	Perumahan dan Kerajaan Tempatan	61	0 (0.0%)	61 (100.0%)	42 (68.9%)
15.	Pendidikan Tinggi	59	6 (10.2%)	53 (89.8%)	26 (49.1%)
16.	Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat	57	11 (19.3%)	46 (80.7%)	32 (69.6%)
17.	Pembangunan Luar Bandar	44	0 (0.0%)	44 (100.0%)	37 (84.1%)
18.	Pertanian dan Industri Asas Tani	34	1 (2.9%)	33 (97.1%)	25 (75.8%)
19.	Hal Ehwal Ekonomi	17	1 (5.9%)	16 (94.1%)	13 (81.3%)
20.	Belia dan Sukan	16	0 (0.0%)	16 (100.0%)	12 (75.0%)

Bil.	Kementerian	Status Penyelesaian Aduan Kategori Mudah & Sederhana			
		Bilangan Aduan Diterima (a)	Dalam Tindakan (b)	Bilangan Aduan Diselesaikan (c)	Bilangan Aduan Yang Diselesaikan Dalam Tempoh 15 Hari Bekerja (d)
21.	Pertahanan	14	0 (0.0%)	14 (100.0%)	11 (78.6%)
22.	Tenaga, Sains, Teknologi, Alam Sekitar dan Perubahan Iklim	13	3 (23.1%)	10 (76.9%)	8 (80.0%)
23.	Industri Utama	9	0 (0.0%)	9 (100.0%)	9 (100.0%)
24.	Luar Negeri	7	0 (0.0%)	7 (100.0%)	6 (85.7%)
25.	Pelancongan, Seni dan Budaya	6	0 (0.0%)	6 (100.0%)	6 (100.0%)
26.	Pembangunan Usahawan	2	2 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
27.	Perdagangan Antarabangsa dan Industri	3	0 (0.0%)	3 (100.0%)	2 (66.7%)
28.	Sains, Teknologi dan Inovasi	2	0 (0.0%)	2 (100.0%)	2 (100.0%)
	Jumlah	2,656	185 (7.0%)	2,471 (93.0%)	1,905 (77.1%)

Nota:

1. Pengiraan peratusan (d) = [(d)/(c)] x 100%

LAPORAN PENGURUSAN ADUAN DI PERINGKAT KERAJAAN NEGERI

Negeri Selangor menerima aduan tertinggi iaitu sebanyak 492 aduan atau 19.5% daripada jumlah keseluruhan aduan yang diterima di peringkat kerajaan negeri (merangkumi agensi kerajaan negeri dan pihak berkuasa tempatan). Seterusnya diikuti oleh Johor (395 aduan atau 15.7%), Perak (311 aduan atau 12.4%), Sabah (223 aduan atau 8.9%) dan Pahang (201 aduan atau 8.0%). **Jumlah aduan yang diterima oleh 5 negeri ini adalah sebanyak 1,622 aduan atau 64.4% daripada keseluruhan jumlah aduan yang diterima di peringkat kerajaan negeri.** Status penyelesaian aduan di peringkat kerajaan negeri adalah seperti di **Jadual 3**.

Jadual 3: Status Penyelesaian Aduan Untuk Kerajaan Negeri Bagi Tahun 2018

Bil.	Negeri	Status Penyelesaian Aduan		
		Terima	Dalam Tindakan	Selesai
1.	Selangor	492	235 (47.8%)	257 (52.2%)
2.	Johor	395	10 (2.5%)	385 (97.5%)
3.	Perak	311	2 (0.6%)	309 (99.4%)
4.	Sabah	223	1 (0.4%)	222 (99.6%)
5.	Pahang	201	4 (2.0%)	197 (98.0%)
6.	Negeri Sembilan	173	3 (1.7%)	170 (98.3%)
7.	Terengganu	144	1 (0.7%)	143 (99.3%)
8.	Sarawak	134	5 (3.7%)	129 (96.3%)
9.	Pulau Pinang	123	1 (0.8%)	122 (99.2%)

Bil.	Negeri	Status Penyelesaian Aduan		
		Terima	Dalam Tindakan	Selesai
10.	Kedah	119	21 (17.7%)	98 (82.3%)
11.	Melaka	111	1 (0.9%)	110 (99.1%)
12.	Kelantan	74	1 (1.4%)	73 (98.6%)
13.	Perlis	18	0 (0.0%)	18 (100.0%)
	Jumlah	2,518	285 (11.3%)	2,233 (88.7%)

Sumber: Sistem SISPAА pada 7 Februari 2019.

Status penyelesaian aduan dalam tempoh 15 hari bekerja bagi aduan kategori mudah dan sederhana di peringkat kerajaan negeri ditunjukkan di **Jadual 4**.

Jadual 4: Status Penyelesaian Aduan Kategori Mudah Dan Sederhana Untuk Kerajaan Negeri Bagi Tahun 2018

Bil.	Kerajaan Negeri	Status Penyelesaian Aduan Kategori Mudah & Sederhana			
		Bilangan Aduan Diterima	Dalam Tindakan	Bilangan Aduan Diselesaikan	Bilangan Aduan Yang Diselesaikan Dalam Tempoh 15 Hari Bekerja
		(a)	(b)	(c)	(d)
1.	Selangor	396	192 (48.5%)	204 (51.5%)	93 (45.6%)
2.	Perak	190	1 (0.5%)	189 (99.5%)	123 (65.1%)

Bil.	Kerajaan Negeri	Status Penyelesaian Aduan Kategori Mudah & Sederhana			
		Bilangan Aduan Diterima (a)	Dalam Tindakan (b)	Bilangan Aduan Diselesaikan (c)	Bilangan Aduan Yang Diselesaikan Dalam Tempoh 15 Hari Bekerja (d)
3.	Johor	181	8 (4.4%)	173 (95.6%)	150 (86.7%)
4.	Sabah	155	1 (0.6%)	154 (99.4%)	149 (96.8%)
5.	Pahang	143	0 (0.0%)	143 (100.0%)	142 (99.3%)
6.	Terengganu	110	1 (0.9%)	109 (99.1%)	84 (77.1%)
7.	Sarawak	96	3 (3.1%)	93 (96.9%)	64 (68.8%)
8.	Negeri Sembilan	81	3 (3.7%)	78 (96.3%)	54 (69.2%)
9.	Pulau Pinang	79	1 (1.3%)	78 (98.7%)	59 (75.6%)
10.	Melaka	75	1 (1.3%)	74 (98.7%)	63 (85.1%)
11.	Kedah	58	7 (12.1%)	51 (87.9%)	28 (54.9%)
12.	Kelantan	53	0 (0.0%)	53 (100.0%)	44 (83.0%)
13.	Perlis	12	0 (0.0%)	12 (100.0%)	9 (75.0%)
	Jumlah	1,629	218 (13.4%)	1,411 (86.6%)	1,062 (75.3%)

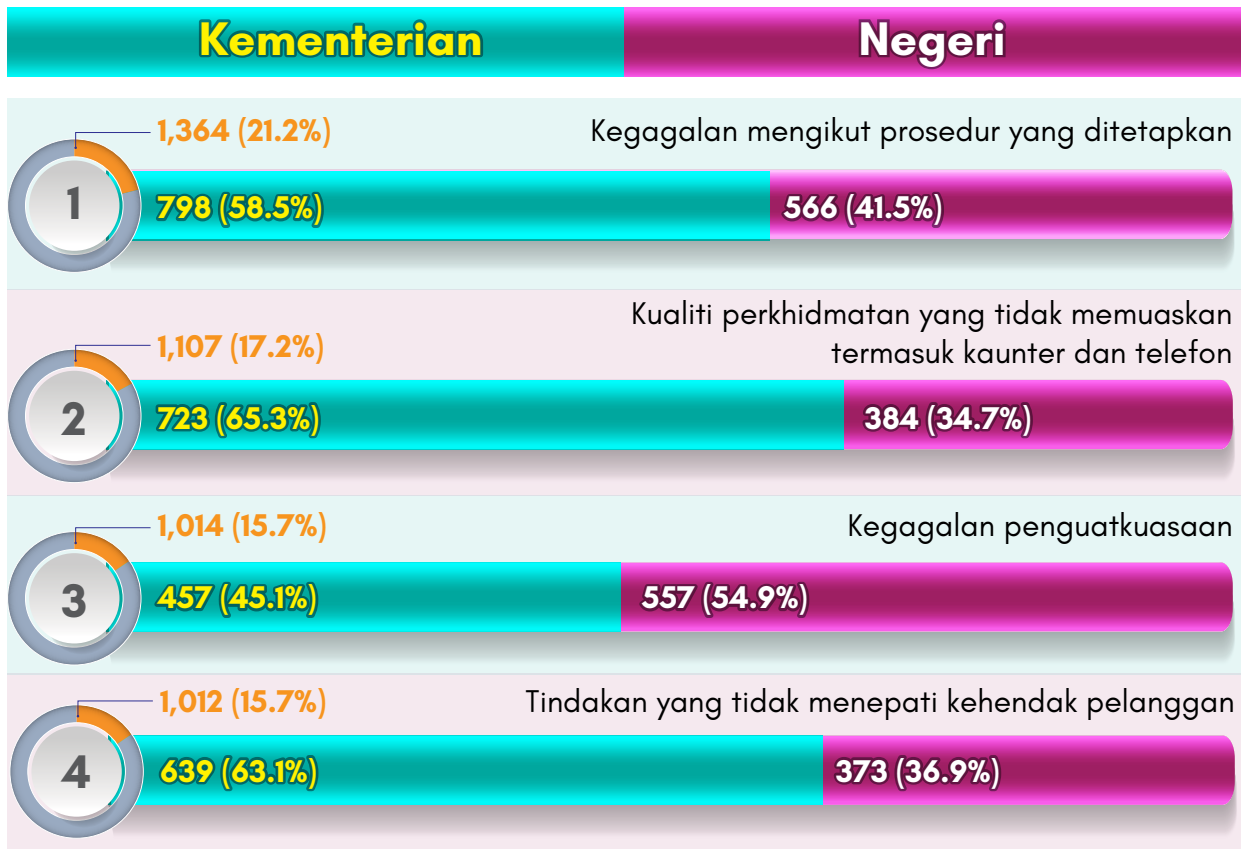
Nota:

1. Pengiraan peratusan (d) = [(d)/(c)] x 100%

KATEGORI ADUAN

Terdapat 10 kategori aduan yang ditetapkan oleh BPA seperti di **Rajah 6**. Bagi tahun 2018, kategori Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan merekodkan penerimaan aduan tertinggi iaitu sebanyak 1,364 aduan atau 21.2%. Kategori aduan yang kedua tertinggi ialah Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter dan Telefon iaitu 1,107 aduan atau 17.2%. Kategori Kegagalan Penguatkuasaan pula merupakan kategori ketiga tertinggi bilangan aduan yang diterima iaitu sebanyak 1,014 aduan atau 15.7%. **Jumlah aduan untuk 3 kategori tertinggi ini adalah sebanyak 3,485 aduan atau 54.2% daripada keseluruhan kategori aduan.** Butiran terperinci kategori aduan bagi tahun 2018 di peringkat kementerian dan kerajaan negeri adalah seperti di **Rajah 6**.

Rajah 6: Kategori Aduan Bagi Tahun 2018





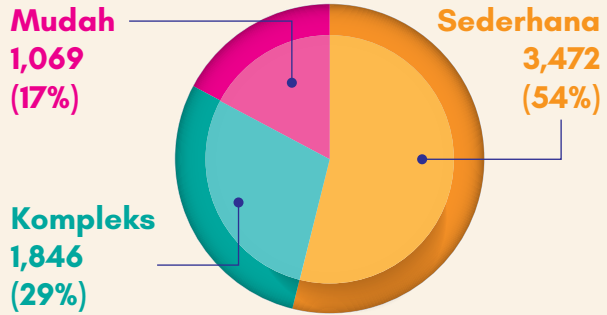
Nota:

Bilangan aduan ialah 6,430 kerana terdapat aduan yang dikategorikan melebihi 1 kategori aduan (*multiple category*).

TAHAP KESUKARAN ADUAN

Secara amnya, aduan terbahagi kepada 3 tahap kesukaran iaitu mudah, sederhana dan kompleks. Daripada 6,387 aduan yang diterima pada tahun 2018, kategori aduan sederhana adalah yang tertinggi iaitu 54% atau 3,472 aduan. Kategori kedua tertinggi ialah kategori aduan kompleks iaitu 29% atau 1,846 dan yang terakhir kategori aduan mudah iaitu 17% atau 1,069 aduan. Perincian tahap kesukaran aduan bagi tahun 2018 adalah seperti di **Rajah 7**.

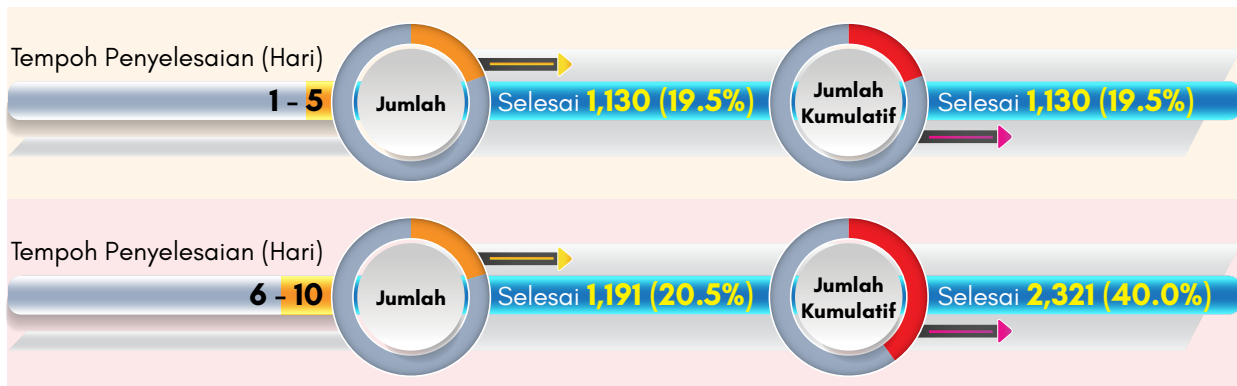
Rajah 7: Tahap Kesukaran Aduan Bagi Tahun 2018



TEMPOH PENYELESAIAN ADUAN

Sebanyak 5,805 aduan (tahap kesukaran mudah, sederhana dan kompleks) yang diterima pada tahun 2018 telah diselesaikan. Daripada jumlah ini, BPA dengan kerjasama agensi kerajaan telah berjaya menyelesaikan sebanyak 3,392 aduan atau 58.5% dalam tempoh 15 hari bekerja. Manakala sebanyak 2,410 aduan atau 41.5% diselesaikan melebihi tempoh 15 hari bekerja. Butiran terperinci penyelesaian aduan mengikut tempoh masa bagi tahun 2018 adalah seperti di **Rajah 8** dan **Rajah 9**.

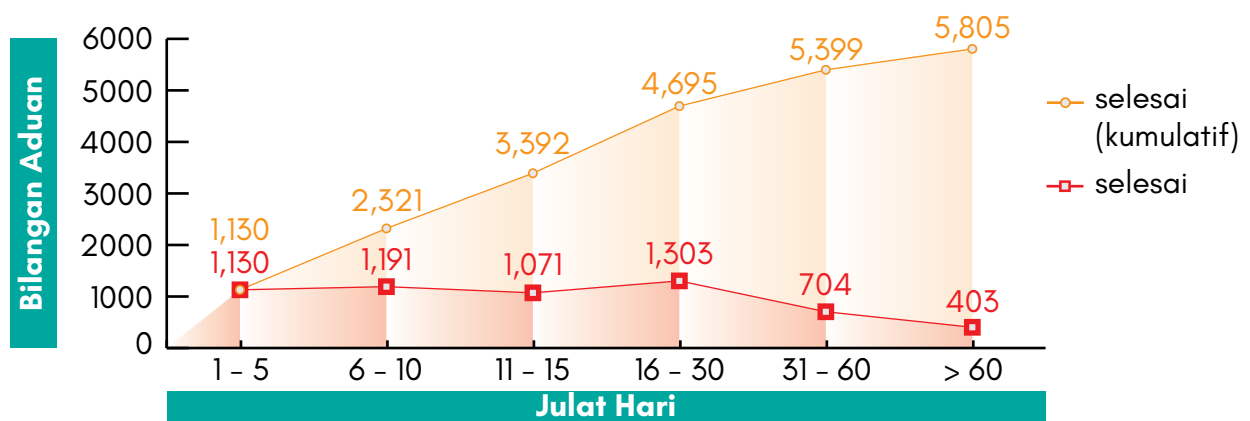
Rajah 8: Tempoh Penyelesaian Aduan Bagi Tahun 2018





Nota:
Bilangan aduan yang diselesaikan hingga 7 Februari 2019

Rajah 9: Tempoh Penyelesaian Aduan Bagi Tahun 2018



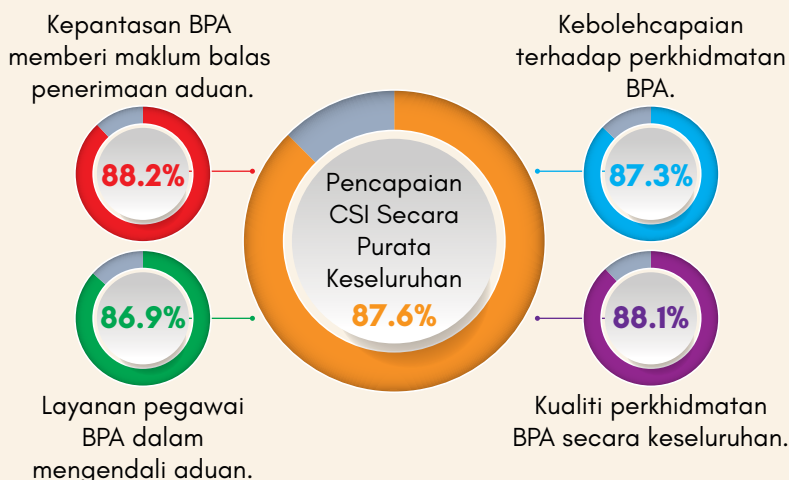
MAKLUM BALAS KEPUASAN PELANGGAN LUARAN (CSI)

BPA menggunakan maklum balas kepuasan pelanggan luaran bagi menambah baik prestasi perkhidmatan kepada orang ramai. Bagi tahun 2018, sebanyak 1,110 responden telah memberikan maklum balas dan pencapaian CSI BPA ialah 87.6% (bagi maklum balas yang memberikan gred cemerlang dan baik). Pencapaian bagi 4 kriteria CSI yang dinilai ditunjukkan di **Rajah 10**.

*Nota:

1. Sebanyak 1,110 borang maklum balas CSI telah diterima bagi tahun 2018.
2. Pecahan jenis borang maklum balas yang diterima:
 - i. Borang hardcopy: 52.3% (581); dan
 - ii. Borang online: 47.7% (529).

Rajah 10: Indeks Kepuasan Pelanggan Luar Bagi Tahun 2018



PETUNJUK PRESTASI UTAMA (KPI)

Rajah 11: Pencapaian KPI BPA Bagi Tahun 2018

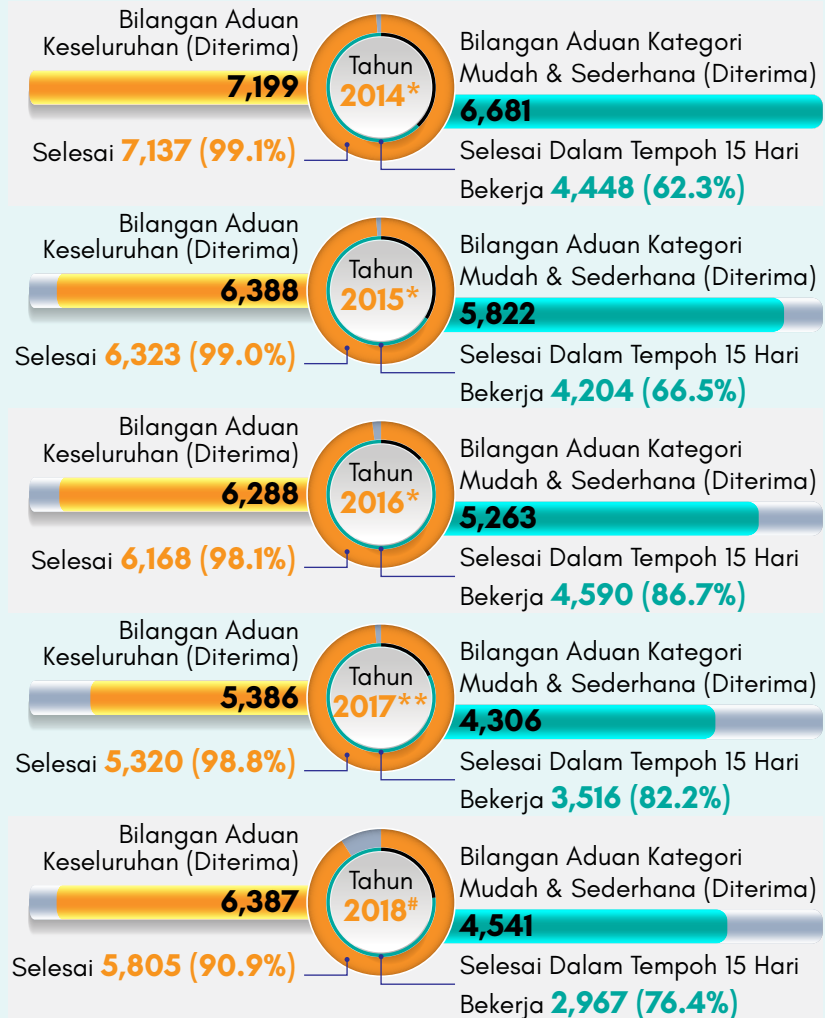


Bagi tahun 2018, terdapat 3 petunjuk prestasi utama (KPI) yang ditetapkan kepada BPA. Bagi KPI pertama iaitu kadar penyelesaian aduan bagi tahun 2018, BPA telah mencapai 90.9%. Manakala bagi KPI kedua iaitu kadar penyelesaian aduan dalam tempoh 15 hari bekerja, pencapaiannya ialah 76.4%. KPI ketiga berhubung indeks kepuasan pelanggan luaran (CSI) merekodkan 87.6%. Butiran pencapaian KPI ini adalah seperti di **Rajah 11**.

STATUS PENGURUSAN ADUAN BAGI TEMPOH 5 TAHUN (2014 - 2018)

Laporan status pengurusan aduan bagi tempoh 5 tahun dari tahun 2014 hingga 2018 ditunjukkan di **Rajah 12** dan **Rajah 13**. Berdasarkan kepada Rajah 12, bilangan aduan yang diterima oleh BPA berkurangan dari tahun 2014 iaitu sebanyak 7,199 aduan kepada 5,386 aduan pada tahun 2017. Namun meningkat semula pada tahun 2018 kepada 6,387 aduan. Peratusan penyelesaian aduan bagi tempoh 5 tahun berkenaan adalah baik iaitu melebihi 90%. Manakala peratusan penyelesaian aduan dalam tempoh 15 hari bekerja meningkat dari 62.3% pada tahun 2014 kepada 86.7% pada tahun 2016 (86.7%) sebelum menurun kepada 82.2% pada tahun 2017 dan 76.4% pada tahun 2018.

Rajah 12: Status Pengurusan Aduan Bagi Tempoh 5 Tahun (2014 - 2018)



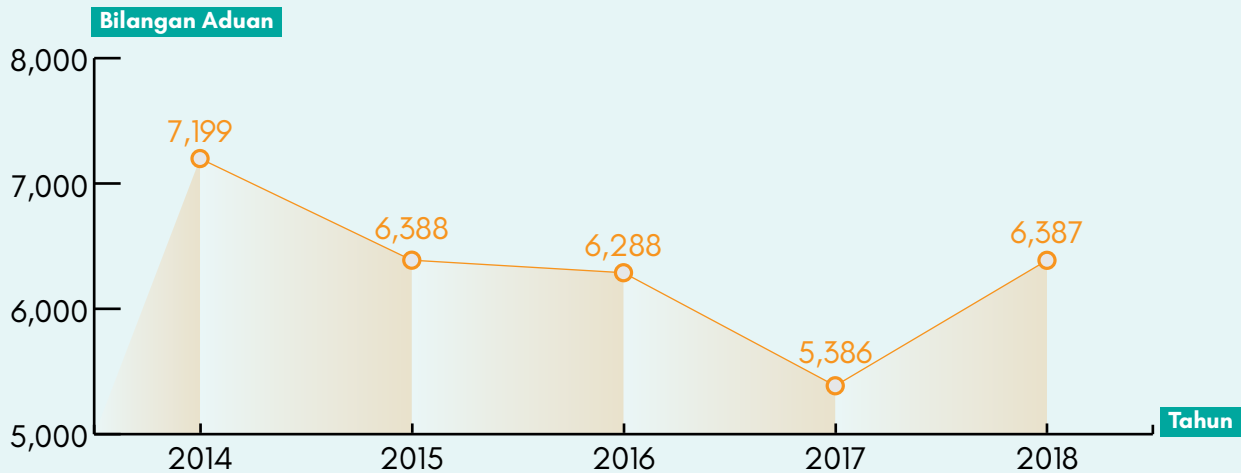
Nota:

* Status penyelesaian aduan pada 6 Februari bagi tahun berikutnya.

** Status penyelesaian aduan pada 6 Februari bagi tahun berikutnya.

Status penyelesaian aduan pada 7 Februari 2019.

Rajah 13: Penerimaan Bilangan Aduan Bagi Tempoh 5 Tahun (2014 - 2018)



KAUNTER ADUAN BERGERAK

Kaunter Aduan Bergerak (KAB) merupakan program turun padang BPA bagi tujuan menyampaikan perkhidmatan BPA kepada orang awam di lapangan atau kawasan setempat selain mendapatkan maklum balas langsung daripada orang ramai terhadap perkhidmatan awam. KAB kebiasaannya diadakan di tempat tumpuan orang ramai atau kerjasama dengan agensi kerajaan di sesuatu program rasmi kerajaan. Sepanjang tahun 2018, BPA telah mengadakan sebanyak 109 KAB di seluruh Malaysia. Program KAB ini telah menerima kehadiran seramai 11,235 pengunjung dengan sejumlah 4,491 khidmat nasihat diberikan kepada pengunjung dan 19 aduan direkodkan. Maklumat terperinci mengenai pelaksanaan program KAB BPA adalah seperti di **Rajah 14**.

Rajah 14: Kaunter Aduan Bergerak (KAB) Bagi Tahun 2018



**Bilangan Pengunjung**

1 Pahang 3,990	2 Terengganu 3,696	3 Sarawak 850	4 Perak 750
5 Sabah 500	6 Melaka 420	7 Selangor 327	8 Johor 236
9 Kedah 219	10 Negeri Sembilan 148	11 Pulau Pinang 64	12 Perlis 35
Jumlah 11,235			

**Bilangan Khidmat Nasihat**

1 Terengganu 2,417	2 Pahang 1,455	3 Selangor 183	4 Sarawak 177
5 Perak 130	6 Kedah 64	7 Sabah 25	8 Johor 18
9 Pulau Pinang 13	10 Perlis 9	11 Melaka 0	12 Negeri Sembilan 0
Jumlah 4,491			

**Bilangan Aduan Diterima**

1 Pahang 8	2 Terengganu 6	3 Sabah 4	4 Perak 1
5 Johor 0	6 Melaka 0	7 Selangor 0	8 Sarawak 0
9 Pulau Pinang 0	10 Negeri Sembilan 0	11 Kedah 0	12 Perlis 0
Jumlah 19			



PENCAPAIAN BPA
2018

PENUBUHAN OMBUDSMAN MALAYSIA

Kerajaan telah bersetuju secara prinsipnya dengan penubuhan institusi baharu iaitu Ombudsman Malaysia yang akan menggantikan Biro Pengaduan Awam (BPA) dalam pengurusan aduan awam. Keputusan ini adalah selaras dengan perakuan Jawatankuasa Reformasi Institusi (IRC) dalam laporannya seperti berikut:

(i) Perakuan nombor 45:

Creation of an Ombudsman: The existing Public Complaints Bureau should be replaced with an independent ombudsman to investigate maladministration by the executive. The ombudsman must be required to submit his report to the Select Committee on Public Grievances; dan

(ii) Perakuan nombor 48:

Law to establish Ombudsman: Establishing an independent office of the ombudsman and empowering it to investigate complaints, summon witnesses, examine documents and evidence, will require new legislation.



Pembentangan Kertas Pertimbangan oleh YBhg. Datuk Harjeet Singh, bertajuk 'Penggunaan Sistem Ombudsman dalam Perkhidmatan Awam' di Mesyuarat JKKMAR Bil. 4/2018 pada 21 September 2018

Keputusan penubuhan Ombudsman Malaysia dibuat dalam Mesyuarat Jawatankuasa Khas Kabinet Mengenai Anti-Rasuah (JKKMAR) yang dipengerusikan oleh YAB Perdana Menteri pada 21 September 2018. Keputusan ini merupakan satu *milestone* penting bagi negara dalam usaha menambah baik tadbir urus dan sistem penyampaian perkhidmatan awam supaya lebih cekap dan berkesan (*effective and efficient*) ke arah demokrasi yang berakauntabiliti.

Ombudsman merupakan satu badan bebas (*independent body*) yang menjadi platform untuk orang awam menyalurkan aduan (*grievances*) terhadap sistem penyampaian perkhidmatan awam serta mengamalkan '*impartiality*' dalam menyelesaikan kes aduan salah tadbiran (*maladministration*).

Susulan keputusan prinsip tersebut, BPA telah mengkaji dan meneliti beberapa model dan undang-undang Ombudsman di beberapa negara-negara lain seperti New Zealand, Australia, Hong Kong, Sweden, United Kingdom, Thailand, Filipina, Namibia dan Gambia bagi merangka inti pati undang-undang dan struktur organisasi Ombudsman Malaysia.

Selain itu, BPA juga telah mengadakan sesi libat urus bersama YB Datuk Liew Vui Keong, Menteri di Jabatan Perdana Menteri dan YB Dato' Mohamad Ariff Bin Md Yusof, Yang di-Pertua Dewan Rakyat bagi mendapatkan pandangan mengenai rang undang-undang Ombudsman Malaysia.



Sesi libat urus penubuhan Ombudsman Malaysia bersama YB Dato' Mohamad Ariff bin Md Yusof, Yang di-Pertua Dewan Rakyat pada 13 September 2018



Sesi libat urus bersama YB Datuk Liew Vui Keong Menteri (Undang-undang) di Jabatan Perdana Menteri pada 18 September 2018

PENGLIBATAN BPA DI PERSADA ANTARABANGSA

MESYUARAT Ke-21 LEMBAGA PENGARAH ASIAN OMBUDSMAN ASSOCIATION (AOA) di BAKU, REPUBLIK AZERBAIJAN

Ketua Pengarah BPA, YBhg. Datuk Harjeet Singh telah mewakili Malaysia dalam mesyuarat ke-21 Lembaga Pengarah Asian Ombudsman Association (AOA) yang berlangsung di Baku, Republik Azerbaijan pada 30 Oktober 2019. Lembaga Pengarah AOA dianggotai oleh 9 orang ahli termasuk Ketua Pengarah BPA, dan dipengerusikan oleh Syed Tahir Shahbaz daripada *Pakistan Federal Ombudsman*. Lembaga ini berfungsi untuk menetapkan hala tuju dan merangka aktiviti AOA.

Asian Ombudsman Association (AOA) merupakan satu institusi bagi Ombudsman di Asia bagi mempromosi konsep Ombudsman dan pembangunan Ombudsman serantau. Pada masa ini, AOA dianggotai oleh 21 buah negara termasuk Malaysia.

Perbincangan Mesyuarat ke-21 Lembaga Pengarah AOA bertumpu kepada :

- (i) pembangunan kapasiti negara ahli (menerusi program latihan dan bengkel);
- (ii) perkongsian amalan terbaik (*best practices*) dalam kalangan negara ahli;
- (iii) keperluan kerangka AOA bagi melaksanakan fungsi dan tanggungjawab Ombudsman secara lebih berkesan ke atas kes-kes rayuan; dan
- (iv) Persidangan Agung AOA dan Mesyuarat ke-22 Lembaga Pengarah AOA diadakan di Istanbul, Turki pada tahun 2019.



Mesyuarat ke-21 Lembaga Pengarah Asian Ombudsman Association (AOA) di Baku, Republik Azerbaijan

SEMINAR KEBANGSAAN TAMAN PERMAINAN KANAK-KANAK 2018



Wakil BPA telah dijemput sebagai ahli panel dalam Seminar Kebangsaan Taman Permainan Kanak-kanak 2018 yang diadakan pada 30 dan 31 Oktober 2018 di Putrajaya. Seminar ini dianjurkan secara bersama oleh Jabatan Standard Malaysia, Jabatan Landskap Negara, Perbadanan Putrajaya dan *Playground Safety Association of Malaysia* (PSAM).

YBhg. Dato' Tengku Mohd Amin bin Tuan Sulaiman, Timbalan Ketua Pengarah (Aduan) BPA telah membentangkan analisis BPA mengenai isu taman permainan kanak-kanak dan hala tuju ke arah taman permainan kanak-kanak yang selamat.

BPA menganggarkan sebanyak 18,548 taman permainan kanak-kanak (TPKK) terdapat di seluruh Malaysia. Sebanyak 11,231 aduan mengenai kerosakan TPKK direkodkan di seluruh Malaysia bagi tahun 2016. Berdasarkan analisis BPA, beberapa isu utama mengenai TPKK yang mendedahkan kanak-kanak kepada kecederaan dan kemalangan adalah:

- (i) susun atur dan pemasangan peralatan permainan tidak mengikut piawaian keselamatan;

- (ii) reka bentuk peralatan permainan berpotensi menyebabkan kecederaan dan kemalangan kepada pengguna;
- (iii) penyelenggaraan TPKK yang tidak berjadual;
- (iv) kerosakan peralatan permainan akibat vandalisme; dan
- (v) pembaikan peralatan permainan TPKK lebih bersifat reaktif.

Daripada 41 taman permainan kanak-kanak yang dilaksanakan pengauditan bersama oleh BPA dan PSAM sebanyak 75.6% atau 31 TPKK berada dalam kategori teruk, 12.2% atau 5 TPKK dalam kategori sederhana dan 12.2% atau 5 TPKK dalam kategori baik.

Sehubungan itu, BPA telah mengesyorkan beberapa tindakan yang perlu dilaksanakan oleh kerajaan khususnya pihak berkuasa tempatan (PBT) ke arah mewujudkan TPKK yang selamat:

- (i) pelaksanaan audit ke atas TPKK sedia ada oleh *Certified Playground Safety Inspector* (CPSI) secara berperingkat. Hasil audit oleh CPSI ini akan digunakan oleh PBT untuk melaksanakan kerja-kerja penyelenggaraan dan pembaikan TPKK;
- (ii) pegawai PBT yang menguruskan TPKK perlu mendapat pensijilan dan tauliah sebagai *Certified Playground Safety Inspector* (CPSI);
- (iii) semua PBT perlu memasukkan keperluan patuhan *Malaysian Standard* (MS) berhubung TPKK dalam Garis Panduan Permohonan Kelulusan Pelan Landskap bagi projek TPKK baharu;
- (iv) perakuan CPSI ke atas TPKK baharu sebagai syarat tambahan pengeluaran sijil perakuan siap dan patuhan (CCC); dan
- (v) pelaksanaan program advokasi melalui kerjasama strategik antara PBT dengan persatuan penduduk, PSAM, NGO lain dan badan korporat.



Seminar Kebangsaan Taman Permainan Kanak-Kanak berlangsung pada 30 dan 31 Oktober 2018

SEMINAR PENGURUSAN ADUAN AWAM 2018



Seminar Pengurusan Aduan Awam pada 13 Disember 2018

Seminar Pengurusan Aduan Awam 2018 telah diadakan di Auditorium Perdana, Kompleks Jabatan Perdana Menteri, Putrajaya pada 13 Disember 2018. Seminar ini yang merupakan acara tahunan BPA telah disertai oleh seramai 164 pegawai penyelaras aduan daripada 25 kementerian dan 13 pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri.

Seminar ini dirasmikan oleh YBhg. Datuk Harjeet Singh, Ketua Pengarah, Biro Pengaduan Awam (BPA). Fokus seminar adalah untuk memperkasa peranan pegawai aduan khususnya kaedah siasatan dan analisis kes aduan sebagai teras pengurusan aduan awam. Perkara ini adalah selaras dengan keputusan mesyuarat Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam (JKTPA) Bil. 1 Tahun 2018 yang dipengerusikan oleh Ketua Setiausaha Negara pada 8 November 2018 semasa menimbang kertas cadangan BPA bertajuk 'Memperkasa Pegawai Penyelaras Aduan di Kementerian dan Agensi Kerajaan'.



Semasa sesi seminar, para peserta turut didedahkan kepada kajian kes aduan, teknik menyediakan jawapan kepada pengadu dan tindakan pencegahan yang boleh diperakukan bagi menambah baik sistem penyampaian perkhidmatan awam.



VIDEO TUTORIAL SISPAА

BPA telah berjaya menerbitkan video tutorial bagi para pengguna Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAА). Penerbitan video ini merupakan inisiatif terbaru BPA ke arah kaedah pengajaran dan pembelajaran secara dalam talian (*e-learning*).

Secara keseluruhan, sebanyak 43 video tutorial SISPAА diterbitkan yang dibahagikan kepada 2 modul:

- (i) modul orang awam – 9 video
- (ii) modul pegawai penyelia/penyiasat aduan – 34 video

Bil. Modul	Tajuk Modul
Modul 1	Mengemukakan Maklum Balas Menerusi Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAА)
Modul 2	Membuat Semakan Maklum Balas
Modul 3	Mengemukakan Maklum Balas Menerusi Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAА) Dengan Pendaftaran Akaun Pelanggan SISPAА
Modul 4	Lag Masuk dan Lag Keluar Bagi Pengguna Yang Mempunyai Akaun Pelanggan SISPAА
Modul 5	Mengemukakan Maklum Balas Baharu Bagi Pengguna Yang Mempunyai Akaun Pelanggan SISPAА
Modul 6	Membuat Semakan Maklum Balas Bagi Pengguna Yang Mempunyai Akaun Pelanggan SISPAА
Modul 7	Mengemas Kini Maklumat Perhubungan Pengguna Dalam Akaun Pelanggan SISPAА
Modul 8	Menarik Kata Laluan Akaun Pelanggan SISPAА
Modul 9	Lupa Kata Laluan Akaun Pelanggan SISPAА

Panjang setiap video tutorial ini adalah antara 2 hingga 5 minit.

Kesemua video tutorial ini telah dimuat naik ke *YouTube Channel* BPA pada bulan Ogos 2018 supaya orang awam dan pegawai pengurus aduan di agensi kerajaan boleh mempelajari sistem SISPAА secara *online* dan menonton video ini secara langsung pada bila-bila masa dan di mana jua.

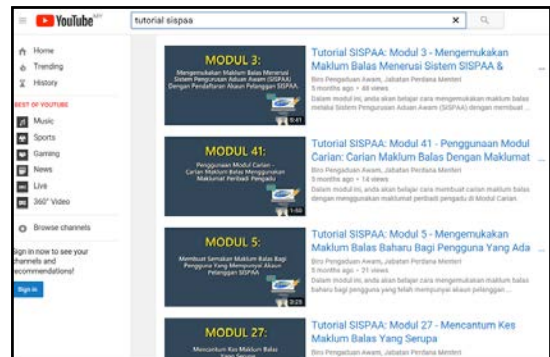


VIDEO TUTORIAL SISPAА

SENARAI MODUL Penyiasat & Penyelia

34
Modul

Bil. Modul	Tajuk Modul	Pegawai Penyiasat	Pegawai Penyelia
Modul 10	Log Masuk Sistem SISPAА	✓	✓
Modul 11	Log Keluar Sistem SISPAА	✓	✓
Modul 12	Tukar Kata Laluan (Password) Sistem SISPAА	✓	✓
Modul 13	Lupa Kata Laluan (Password) Sistem SISPAА	✓	✓
Modul 14	Pendaftaran Maklum Balas Baharu	✓	✓
Modul 15	Pendaftaran Maklum Balas CC	✓	✓
Modul 16	Pendaftaran Maklum Balas Backdated	✓	✓
Modul 17	Mengemas Kini Butiran Maklum Balas	✓	✓
Modul 18	Mengemas Kini Butiran Maklumat Peribadi Pengadu	✓	✓
Modul 19	Pengaktifan Maklum Balas - Terima	✓	✓
Modul 20	Pengaktifan Maklum Balas - Terima dan Kemas Kini	✓	✓
Modul 21	Menjana Surat Aduan Terima	✓	✓
Modul 22	Menjana Surat Aduan Terima Menerusi E-mel	✓	✓
Modul 23	Menjana Surat Kepada Agensi Menerusi E-mel	✓	✓
Modul 24	Menjana Surat Peringatan Kepada Agensi	✓	✓
Modul 25	Mengemas Kini Log Kerja (Merekod Panggilan Telefon)	✓	✓
Modul 26	Mengemas Kini Log Kerja (Maklum Balas Agensi)	✓	✓
Modul 27	Mencantum Kes Maklum Balas Yang Serupa	✓	✓
Modul 28	Menjana Surat Keputusan Kepada Pengadu	✓	✓
Modul 29	Menjana Surat Keputusan Kepada Pengadu Menerusi E-mel	✓	✓
Modul 30	Menjana Surat Penghargaan Kepada Agensi Menerusi E-mel	✓	✓
Modul 31	Penyelesaian Maklum Balas	✓	✓
Modul 32	Saringan Maklum Balas - Terima	✓	✓
Modul 33	Saringan Maklum Balas - Tolak	✓	✓
Modul 34	Saringan Maklum Balas Berstatus Sulit - Terima	✓	✓
Modul 35	Pengusahan Semula Maklum Balas Kepada Pegawai Penyiasat	✓	✓
Modul 36	Penutupan Maklum Balas	✓	✓
Modul 37	Penutupan Maklum Balas - Menolak Saranan Pegawai Penyiasat	✓	✓
Modul 38	Penggunaan Modul Sisiatan - Carian Maklum Balas Menggunakan ID Tiket	✓	✓
Modul 39	Penggunaan Modul Sisiatan - Carian Maklum Balas Menggunakan Tempoh Masa	✓	✓
Modul 40	Penggunaan Modul Carian - Carian Maklum Balas Menggunakan ID Tiket	✓	✓
Modul 41	Penggunaan Modul Carian - Carian Maklum Balas Menggunakan Maklumat Peribadi Pengadu	✓	✓
Modul 42	Penggunaan Modul Kawalan - Carian Maklum Balas Menggunakan ID Tiket	✓	✓
Modul 43	Penggunaan Modul Kawalan - Carian Maklum Balas Menggunakan Nama Pegawai Penyiasat	✓	✓



ANUGERAH PINGAT EMAS HARI INOVASI DAN KECEMERLANGAN (HIK) JABATAN PERDANA MENTERI

Biro Pengaduan Awam telah dianugerahkan Pingat Emas sempena Hari Inovasi dan Kecemerlangan (HIK) Jabatan Perdana Menteri (JPM) 2018 bagi penghasilan aplikasi telefon pintar Rakyat Responz.

Pingat Emas merupakan anugerah yang diberikan kepada jabatan atau agensi Jabatan Perdana Menteri (JPM) yang menunjukkan kecemerlangan dengan menampilkan produk berinovasi tinggi dalam HIK JPM 2018.

Rakyat Responz merupakan saluran aduan/maklum balas yang diwujudkan sebagai saluran tambahan kepada saluran aduan sedia ada seperti borang laman web SISPAA, e-mel, hadir sendiri, telefon, SMS dan faks. Melalui aplikasi ini, orang awam dapat mengemukakan aduan/maklum balas kepada semua kementerian, agensi Kerajaan Persekutuan, Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri dan badan utiliti dengan pantas dan mudah.



Penyampaian Pingat Emas sempena Hari Inovasi dan Kecemerlangan (HIK) Jabatan Perdana Menteri 2018 kepada YBhg. Dato' Tengku Amin bin Tuan Sulaiman, Timbalan Ketua Pengarah (Aduan) BPA telah disempurnakan oleh YBhg. Datuk Harjeet Singh, Ketua Pengarah BPA





Penyampaian Sijil Penyertaan Pameran Inovasi sempena Hari Inovasi dan Kecemerlangan (HIK) Jabatan Perdana Menteri 2018 kepada Puan Nor Khuzaimah binti Supar, Pengarah, Bahagian Khidmat Pengurusan BPA telah disempurnakan oleh YBhg. Datuk Harjeet Singh, Ketua Pengarah BPA



Maskot BPA Bee-Pa dan Smart Phone memeriahkan Pameran Inovasi sempena Hari Inovasi dan Kecemerlangan (HIK) Jabatan Perdana Menteri 2018

A decorative graphic consisting of several overlapping circular patterns and lines in shades of blue, orange, and white, centered horizontally across the page.

LAWATAN DELEGASI LUAR NEGARA

LAWATAN KERJA OMBUDSMAN THAILAND KE BPA



YB Senator Datuk Paul Low Seng Kuan Menteri di Jabatan Perdana Menteri bersama delegasi Ombudsman Thailand

Delegasi Ombudsman Thailand telah melakukan lawatan kerja ke BPA pada 12 Februari 2018. Delegasi ini yang diketuai Jeneral (B) Viddhavat Rajatanun, Ketua Ombudsman Thailand turut disertai oleh Encik Boon Tapanadul, Ombudsman Thailand bersama 5 orang pegawai.

Lawatan kerja ini dimulakan dengan kunjungan hormat delegasi Ombudsman Thailand ke atas YB Senator Datuk Paul Low Seng Kuan, Menteri di Jabatan Perdana Menteri.

Lawatan kerja Ombudsman Thailand ke BPA bertujuan untuk membincangkan cadangan kerjasama dua hala antara Ombudsman Thailand dengan BPA dalam pengurusan aduan, penganjuran bersama program akademik berkaitan pengurusan aduan dan



YB Senator Datuk Paul Low Seng Kuan Menteri di Jabatan Perdana Menteri mempengerusikan sesi perbincangan dengan delegasi Ombudsman Thailand

latihan pembangunan kapasiti untuk pegawai penyiasat aduan. Perkara lain yang turut dibincangkan ialah cadangan penubuhan ASEAN Ombudsman Association.

LAWATAN KOMISI KEPOLISAN NASIONAL INDONESIA (KOMPOLNAS) KE BPA



YBhg. Datuk Harjeet Singh, Ketua Pengarah BPA bersama Komisi Kepolisian Nasional Indonesia (KOMPOLNAS) selepas sesi menandatangani buku pelawat


Delegasi Komisi Kepolisian Nasional Indonesia (KOMPOLNAS) telah mengunjungi BPA pada 11 Oktober 2018. Lawatan ini diketuai oleh Inspector General (*Retired*) Yotjie Mende, *Commissioner* KOMPOLNAS bersama Encik Dede Farhan Aulawi, *Commissioner* KOMPOLNAS dan Brigadier General Yehu Wangsajaya, Setiausaha Sekretariat KOMPOLNAS. Delegasi diiringi oleh pegawai *atase* dari kedutaan Indonesia di Malaysia iaitu Senior Supt. Chaidir dan Puan Lita Maryanti.

Lawatan kerja ini bertujuan mendapatkan maklumat dan kaedah pengurusan aduan yang dilaksanakan oleh BPA khususnya yang melibatkan aduan terhadap Polis Diraja Malaysia dan aduan kes dadah/narkotik.

KOMPOLNAS merupakan satu suruhanjaya yang ditubuhkan oleh Kerajaan Republik Indonesia untuk membantu Presiden Indonesia menentukan hala tuju dan dasar selain menguruskan aduan awam yang diterima terhadap Polis Republik Indonesia.



YBhg. Datuk Harjeet Singh, Ketua Pengarah BPA mempengerusikan mesyuarat lawatan Komisi Kepolisian Nasional Indonesia (KOMPOLNAS)

A decorative graphic consisting of several overlapping circular patterns and lines in shades of blue, orange, and white, centered horizontally across the page. The patterns resemble stylized gears or data visualizations.

**PROGRAM BPA NEGERI
BERSAMA RAKYAT**

BPA NEGERI JOHOR



AEON Mall Bandar Dato' Onn
4 Februari 2018



**Dewan Serbaguna,
Taman Mawar, Pasir Gudang**
15 April 2018



Tesco Bukit Indah
6 Mei 2018



Kipmart Tampoi
22 Julai 2018

BPA NEGERI MELAKA/NEGERI SEMBILAN



**Taman Masjid Tanah Ria,
Masjid Tanah**
10 Mac 2018



Dataran MITC
3 - 25 Mac 2018



Mydin Senawang
14 Julai 2018

Aeon Bandaraya Melaka
22 - 23 September 2018



BPA NEGERI SELANGOR



Selayang Mall
25 Januari 2018



Hospital Shah Alam
30 Januari 2018



**Jabatan Pengangkutan Jalan
Selangor**
22 Februari 2018



Majlis Perbandaran Subang Jaya
16 Mac 2018

BPA NEGERI PERAK



**SMK Dato' Ahmad Said,
Manjoi, Ipoh**
24 Februari 2018

**Pusat Transformasi Bandar (UTC)
Ipoh**
4 April 2018



Mydin Mall Meru, Ipoh
24 Mei 2018

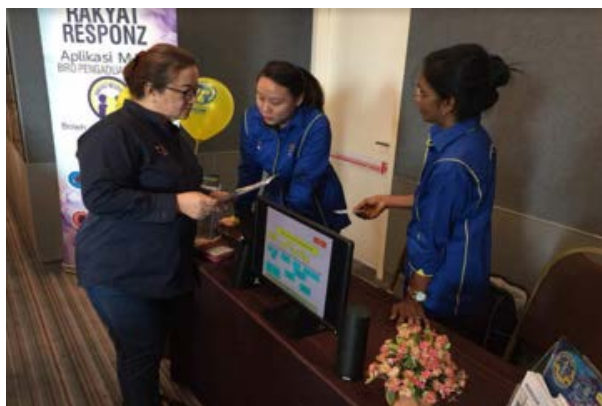


**Dewan Dato' Zainal Abidin Zin,
Bagan Serai**
15 Julai 2018



BPA NEGERI PULAU PINANG/KEDAH/PERLIS

Ekspo Muafakat Kedah, Alor Setar
24 Februari 2018



Hotel Fuller, Kulim
29 April 2018



**Perkarangan Kompleks Tok Arau,
C-Mart Arau,**
24 November 2018

BPA NEGERI PAHANG

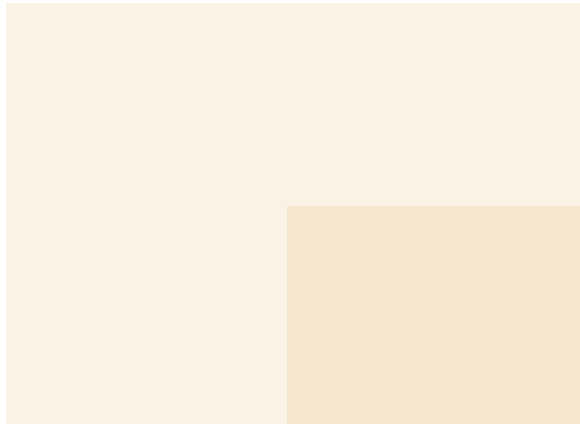


Jalan Stadium, Bandar Kuantan
20 April 2018

BPA NEGERI TERENGGANU/KELANTAN



**Kompleks Sukan Negeri Terengganu,
Gong Badak, Kuala Nerus**
25 Feb - 3 Mac 2018



Pasar Laloh, Dabong, Kuala Krai
13 Julai 2018



BPA NEGERI SABAH



Tapak Tamu Pasar Malam Inanam
22 September 2018

BPA NEGERI SARAWAK



Pekan Saratok
20-23 April 2018



Pasaraya Mydin Semariang
9 Ogos 2018

Bangunan Tuanku Haji Bujang, Kuching
29 Ogos 2018



A decorative graphic consisting of several overlapping circular patterns and lines in shades of blue, orange, and white, centered horizontally across the page.

**ANUGERAH
PERKHIDMATAN CEMERLANG 2018**

PENERIMA ANUGERAH PERKHIDMATAN CEMERLANG 2018

Seramai 15 orang pegawai BPA telah menerima Anugerah Perkhidmatan Cemerlang bagi tahun 2018. Mereka terdiri daripada 3 orang pegawai dari Kumpulan Pengurusan dan Profesional dan 12 orang pegawai dari Kumpulan Sokongan.



AZNIZA BINTI AZMI

PTD M48



**MIOR HASRUL AFFENDI
BIN MIOR AHMAD**

PTD M44



**MUHAMMAD IZZWA
SHAHRIL BIN IDRIS**

PTD M44



NORESAH BINTI KAMARUDIN

PPT N32



SALINA BINTI IDRIS

PPT N32



**NORKHAIRUNNISA
BINTI MOHD NOR**

SU N29



MARLIZA BINTI MD HASHIM

PPTM FA29 (KUP)



FARAH NADIAH BINTI HOOD

PPT N29



SALINA BINTI PAIMAN

PT (KEW) W22



HESYAMIYAH BINTI HASSAN

PT (P/O) N22 (KUP)



**NUR ARFILDA EDMUND
BINTI ABDULLAH**

PT (P/O) N22 (KUP)



JULIEANA BINTI KHALID

PT (P/O) N19



**MARDIYANA BINTI
MUSTAPHA**

PO N11



HAFIZ BIN ABDUL RAHIM

PEMANDU KENDERAAN H11



MOHD FADLI BIN ABD AZIZ

PEMANDU KENDERAAN H11



Barisan penerima Anugerah Perkhidmatan Cemerlang 2018 bersama Ketua Pengarah BPA



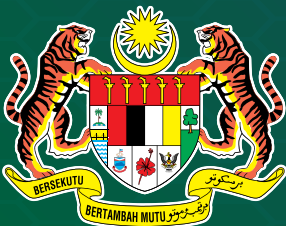
Sekitar Majlis Anugerah Perkhidmatan Cemerlang 2018,
Jabatan Perdana Menteri di Pusat Konvensyen Antarabangsa Putrajaya



Terbitan:

Biro Pengaduan Awam
Pusat Governans, Integriti dan Anti-Rasuah Nasional (GIACC)
Jabatan Perdana Menteri
Aras 6, Blok B1
Kompleks Jabatan Perdana Menteri
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
60250 PUTRAJAYA

Hak Cipta Terpelihara



**BIRO PENGADUAN AWAM
PUSAT GOVERNANS, INTEGRITI DAN ANTI-RASUAH NASIONAL (GIACC)
JABATAN PERDANA MENTERI**

Aras 6, Blok B1,
Kompleks Jabatan Perdana Menteri,
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan,
60250 Putrajaya
Tel : 03-8000 8000
Faks : 03-8888 3748 / 9989

www.pcb.gov.my | www.facebook.com/bpa