

Soalan Lazim (FAQ) Pekeliling Am Bilangan 2 Tahun 2022 : Penambahbaikan Pengurusan Aduan Awam

BIL.	SOALAN	JAWAPAN
A. TAKRIF DAN SKOP PEMANTAUAN BIRO PENGADUAN AWAM (BPA)		
1.	Apakah ciri-ciri aduan bersifat salah tadbiran (maladministration)?	Ciri-ciri aduan bersifat salah tadbiran (maladministration) adalah ketidakpatuhan terhadap: (i) garis panduan; (ii) prosedur operasi standard; dan (iii) melanggar mana-mana undang-undang yang memberi kuasa kepada agensi awam. Contoh kes aduan salah tadbiran (maladministration): (i) Kaunter perkhidmatan tutup awal daripada masa operasi yang dinyatakan. (ii) Permohonan tidak diproses dalam tempoh masa yang telah ditetapkan. (iii) Tiada tindakan penguatkuasaan bagi kenderaan parkir di tepi jalan.
2.	Adakah BPA menguruskan kes tatatertib pegawai awam?	Tidak. Kes tatatertib pegawai awam diuruskan oleh Lembaga Tatatertib Perkhidmatan Awam yang berkaitan berdasarkan Peraturan-Peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) 1993.

BIL.	SOALAN	JAWAPAN
3.	Adakah BPA menguruskan kes berkaitan ketidakpuasan hati mengenai pemarkahan Laporan Penilaian Prestasi Tahunan (LNPT) dan urusan kenaikan pangkat.	Tidak. LNPT diuruskan oleh Panel Pembangunan Sumber Manusia (PPSM) Agensi. Pegawai perlu merujuk perkara tersebut kepada PPSM agensi masing-masing. Manakala, bagi urusan kenaikan pangkat diuruskan oleh Lembaga Kenaikan Pangkat Ketua Perkhidmatan pegawai tersebut.
4.	Adakah aduan terhadap pihak swasta diterima oleh BPA?	Tidak.
B. PERANAN BIRO PENGADUAN AWAM		
5.	Apakah bentuk latihan yang disediakan oleh BPA kepada pengurus aduan di agensi awam?	Bentuk latihan yang disediakan oleh BPA kepada pengurus aduan di agensi awam termasuk: (i) latihan dalam talian menerusi Modul Pengurusan Aduan Awam - ePembelajaran Sektor Awam (EPSA); (ii) bengkel/ latihan Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA); dan (iii) Modul Pengurusan Aduan Awam dalam Program Transformasi Minda.
C. PERANAN AGENSI AWAM DALAM PENGURUSAN ADUAN AWAM		

BIL.	SOALAN	JAWAPAN
6.	Kementerian/Pejabat Setiausaha Kerajaan (SUK) yang telah mengadakan mesyuarat berkaitan aduan yang dipengerusikan oleh Timbalan KSU/SUK pada masa ini, perlukah mengadakan Mesyuarat Jawatankuasa Tetap Pengurusan Aduan Kementerian (JKTPAK)/Jawatankuasa Tetap Pengurusan Aduan Kerajaan Negeri (JKTPAN)?	Kementerian/Pejabat SUK boleh meneruskan dengan mesyuarat sedia ada dengan pindaan nama mesyuarat kepada Mesyuarat JKTPAK/JKTPAN dan memastikan mesyuarat yang diadakan selari dengan Pekeliling Am Bilangan 2 Tahun 2022.
7.	Adakah Jawatankuasa Pengurusan Aduan Agensi (JKPAA) mempunyai fungsi seperti JKTPAK/JKTPAN?	Tidak. JKPAA berperanan menyelesaikan dan memantau pengurusan aduan di jabatan/agensi serta mengemukakan isu-isu aduan yang memerlukan keputusan JKTPAK/JKTPAN. Manakala peranan JKTPAK/JKTPAN adalah untuk mendengar, menilai dan memperakukan keputusan dasar berhubung isu-isu aduan yang dikemukakan.
8.	Adakah keanggotaan ahli mesyuarat JKPAA turut melibatkan pegawai daripada BPA?	Tidak. Kuorum keanggotaan ahli mesyuarat JKPAA tidak melibatkan pegawai daripada BPA. Walau bagaimanapun kehadiran pegawai BPA ke JKPAA adalah mengikut keperluan jabatan/agensi.
9.	Berapakah bilangan kekerapan mesyuarat JKPAA perlu diadakan?	Bilangan kekerapan mesyuarat JKPAA adalah sekurang-kurangnya dua kali setahun. Walau bagaimanapun agensi disyorkan untuk mengadakan mesyuarat dua (2) bulan sekali atau mengikut keperluan jabatan/agensi masing-masing bagi memastikan aduan dapat diselesaikan dengan segera.

BIL.	SOALAN	JAWAPAN
10.	Bilakah kiraan 15 hari bekerja untuk tempoh penyelesaian aduan bagi kategori biasa bermula?	Kiraan 15 hari bekerja untuk tempoh penyelesaian aduan bagi kategori biasa bermula apabila semua maklumat aduan diterima dengan lengkap dan sempurna.
11.	Adakah agensi yang mempunyai sistem aduan sedia ada selain SISPAA perlu melakukan integrasi sistem dengan SISPAA?	Ya. Agensi hendaklah melaksanakan integrasi sistem aduan kementerian/jabatan/agensi dengan SISPAA sebagai sistem utama pengurusan aduan awam.

BIL.	SOALAN	JAWAPAN
12.	Apakah contoh pengawalan sendiri pengurusan aduan secara berkala yang diamalkan oleh BPA?	Antara contoh tindakan mekanisme kawalan dalaman dan pemantauan yang diamalkan oleh BPA seperti berikut: (i) melaksanakan Mesyuarat Pemantauan dan Penyelesaian Aduan Tertunggak secara berkala; (ii) mengemaskini SOP pengurusan aduan awam; (iii) melaksanakan Mesyuarat Naziran Aduan secara berkala; (iv) pelaksanaan <i>mystery shopping</i> terhadap pengurusan aduan awam; dan (v) penandaarasan dan kolaborasi strategik bersama organisasi lain yang telah terbukti berjaya melaksanakan pembaharuan serta penambahbaikan dalaman. Walau bagaimanapun pelaksanaannya boleh dipinda tertakluk kepada kesesuaian atau keperluan jabatan/agensi.