



# TAKLIMAT PROJEK mySMS ADUAN PENYELENGGARAAN

Mohd Fadzil Azma Mat Saad  
Bahagian Pengurusan Hartanah  
Jabatan Perdana Menteri



“Kita mesti ada keupayaan meneroka, menetapkan hala tuju baru dan menggunakan teknologi terkini bagi meningkatkan model perkhidmatan sedia ada serta mencari jalan inovatif untuk memperkuatkan keberkesanan perkhidmatan awam”

Petikan Ucapan oleh Datuk Seri Ali Hamsa,  
Ketua Setiausaha Negara pada Persidangan Ketua-Ketua Pegawai  
Maklumat (CIO) Sektor Awam pada  
27 September 2012



# SENARAI ASET DI BAWAH BPH

# Senarai Aset Di Bawah Pengendalian BPH





# LATAR BELAKANG BPH

Ditubuhkan pada 1957 dan dikenali sebagai Government Accomodation Office

Bertanggungjawab dalam menguruskan fasiliti kerajaan seperti Bangunan Gunasama Persekutuan, Rumah Peranginan Persekutuan dan Kuarters Kerajaan.

Pada masa kini turut menguruskan bangunan berprofil tinggi seperti di Terminal Bersepadu Selatan dan Bangunan Sultan Iskandar di Johor.

Pada masa kini, BPH menguruskan sebanyak 26,781 kuarters kerajaan di Putrajaya, Nilai , Kuala Lumpur, Petaling Jaya , Tanjung Kupang di Johor dan Labuan.



# PECAHAN KUARTERS DI SELURUH MALAYSIA

# PECAHAN KUARTERS BPH

## DI SELURUH MALAYSIA



KELAS LOKASI	A	B	C	D	E	F	G	H	STUDIO	JUMLAH UNIT
PUTRAJAYA	101	50	1,119	1,756	1,730	8,929	8,451	-	-	22,136 (82%)
KL/PJ	32	35	308	60	18	116	18	28	-	615 (22%)
KKKA JLN DUTA	-	-	8	120	-	192	504	-	32	856 (3.1%)
KKKA JLN U-THANT	-	-	-	152	156	-	-	-	-	308 (1.1%)
KLIA, NILAI	-	-	-	-	-	276	1,226	-	204	1,706 (6.3%)
TG.KUPANG JOHOR	-	-	-	40	28	-	992	-	-	1,060 (3.9%)
WP LABUAN	-	-	-	-	37	63	-	-	-	100 (0.3%)
JUMLAH BAGI KELAS	133	85	1,435	2,128	1,969	9,576	11,191	28	236	26,781



# PENGURUSAN ADUAN KUARTERS DI BPH

## **PENGURUSAN ADUAN DI BPH**

- Pada masa kini, BPH melalui Unit Perhubungan Awam dipertanggungjawabkan untuk mengurus dan menyelesaikan aduan-aduan di BPH.
- Aduan diklasifikasikan melalui 2 pecahan iaitu:-
  - a) Aduan Penyelenggaraan
  - b) Aduan Perkhidmatan



# JADUAL PECAHAN ADUAN YANG DITERIMA BERDASARKAN BULAN

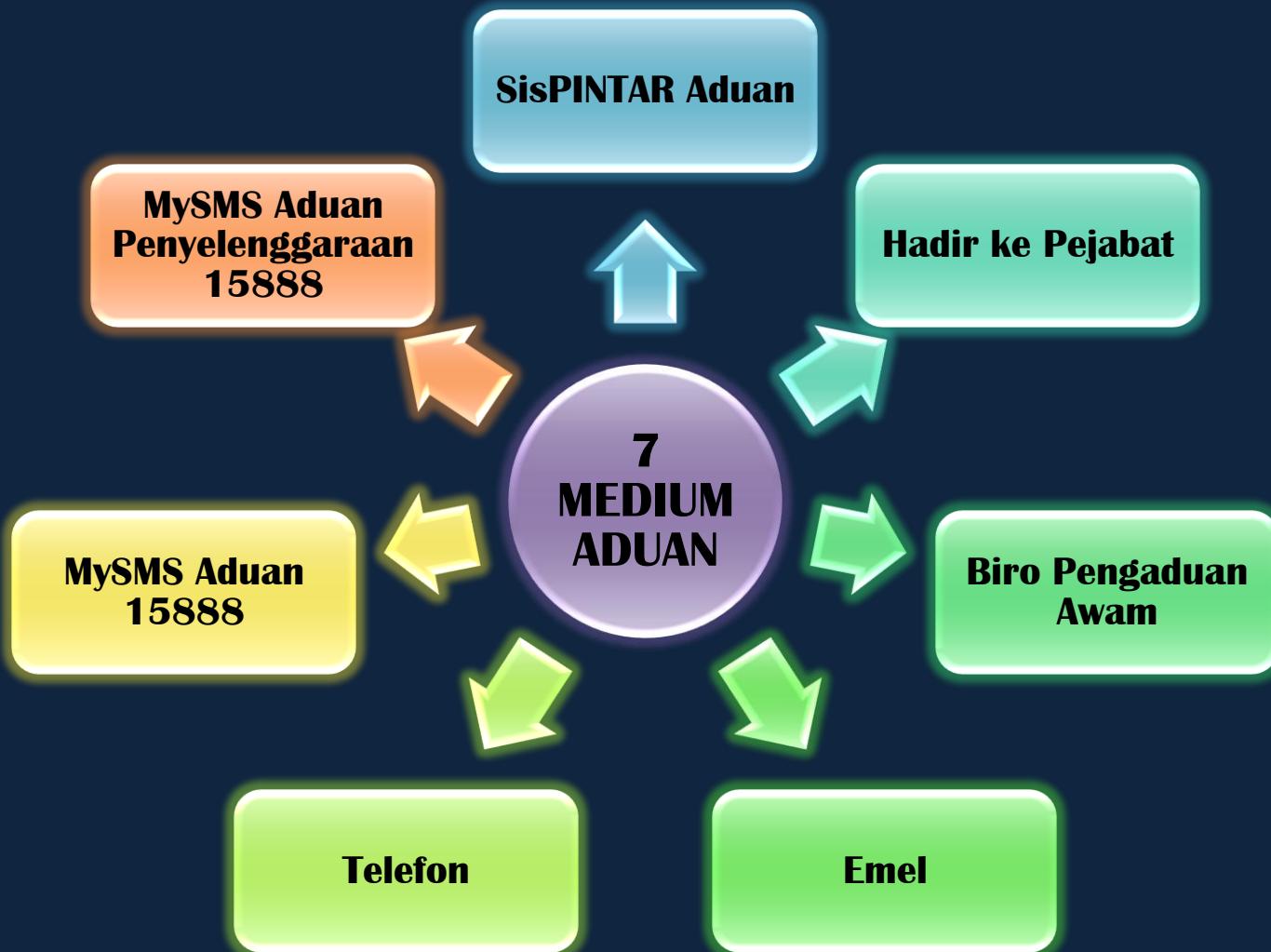
# PECAHAN ADUAN DITERIMA MENGIKUT KALA BULAN



BIL.	SEKSYEN/UNIT	JAN	FEB	MAC	APRIL	MEI	JUN	JULY	Ogos	SEPT	JUMLAH
1.	Unit Senggara	160	130	106	115	135	108	209	130	108	1201 (77.9%)
2.	Unit T.Maklumat	2	1	-	5	3	1	1	1	1	15
3.	Seksyen Rumah Peranginan	4	-	-	2	8	-	-	-	3	17
4.	Unit Kuarters	2	3	2	-	1	2	2	1	-	13
5.	Unit Utiliti	6	8	4	6	6	5	13	1	3	52
6.	Unit Penguatkuasa	35	22	22	35	21	27	26	19	24	231
7.	Unit Kewangan	-	-	-	1	-	2	1	1	-	5
8.	Unit P.Awam	-	-	1	-	-	1	-	-	-	2
9.	Unit Keselamatan CIQ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10.	Ruang Pejabat	2	1	-	-	-	2	-	-	-	5
	<b>Jumlah:</b>	<b>211</b>	<b>165</b>	<b>135</b>	<b>164</b>	<b>174</b>	<b>148</b>	<b>252</b>	<b>153</b>	<b>139</b>	<b>1541</b>



# MEDIUM ADUAN BPH





# JADUAL BULANAN PENYELESAIAN ADUAN

# JADUAL PENYELESAIAN ADUAN DI BPH



BIL.	TEMPOH	JAN	FEB	MAC	APRIL	MEI	JUN	JULAI	Ogos	SEPT	JUMLAH
1.	1 HARI	6	10	6	6	6	7	5	3	3	52
2.	2-5 HARI	25	19	12	20	12	9	9	13	5	124
3.	6-10 HARI	1	6	1	3	10	1	9	-	3	34
4.	11-15 HARI	4	-	2	3	11	4	2	-	-	26
5.	16-20 HARI	2	-	-	17	-	2	12	-	-	33
6.	21-30 HARI	13	-	8	-	-	-	-	-	-	21
7.	31-60 HARI	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
JUMLAH		51	35	29	49	39	23	37	16	11	290



# LATAR BELAKANG GERBANG SMS KERAJAAN MYSMS 15888

- Satu inisiatif untuk mempelbagaikan penyampaian perkhidmatan kerajaan
- Membolehkan orang ramai mendapatkan perkhidmatan Kerajaan melalui SMS dengan mudah dan ringkas
- Menggunakan satu nombor iaitu 15888
- Pelaksanaan mySMS 15888 adalah selaras dengan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 3 Tahun 2008.



# LATAR BELAKANG PROJEK MYSMS ADUAN PENYELENGGARAAN



- Bahagian Pengurusan Hartanah, Jabatan Perdana Menteri mula memperkenalkan perkhidmatan MySMS khusus untuk Aduan Penyelenggaraan bermula pada 18 Julai 2012.

- Projek ini yang dibangunkan menerusi kerjasama Unit Senggara dan Unit Perhubungan Awam turut melibatkan syarikat pengendali perkhidmatan MySMS kerajaan iaitu Dapat Vista Sdn. Bhd.

- Projek Perintis (Pilot Project) dijalankan selama 2 bulan di 11 kawasan kuarters

- Projek ini diperkenalkan dan dibangunkan khusus untuk mempercepatkan penyelesaian aduan penyelenggaraan di kuarters kerajaan di bawah seliaan BPH.



# OBJEKIF PROJEK mysms ADUAN PENYELENGGARAAN



- Mempercepatkan tindakan oleh kontraktor yang dilantik untuk menangani aduan berkaitan dengan penyelenggaraan kuarters.

- Mengurangkan dan meminimakan aduan-aduan yang diterima oleh BPH dan JKR.

- Memaksimumkan tugas kontraktor yang dilantik oleh JKR untuk menyelenggara kuarters-kuarters BPH.



# KESAN PROJEK MYSMS ADUAN PENYELENGGARAAN



- Penghuni Kuarters dapat menyalurkan aduan dengan cepat, pantas dan tepat.

- Agensi kerajaan berkaitan (BPH, JKR, PJH) dapat mengetahui maklumat / aduan berkaitan dengan kuarters

- Prestasi penyelesaian aduan dan kontraktor dapat dipantau secara langsung oleh agensi kerajaan

- Penghuni akan lebih yakin dengan prestasi kontraktor



# RAJAH PENGGUNAAN MYSMS ADUAN PENYELENGGARAAN

The diagram consists of three circular nodes connected by arrows pointing from left to right. The first node is light green with a green border and contains the text 'Aduan disalurkan kepada 15888'. The second node is light yellow with a gold border and contains the text 'MySMS akan mengenalpasti aduan berdasarkan kepada kod kawasan'. The third node is light red with a pink border and contains the text 'Aduan di Auto-Forward kepada i. Kontraktor ii. JKR iii. BPH'. Each node has a thin black outline.

Aduan  
disalurkan  
kepada 15888

MySMS akan  
mengenalpasti  
aduan  
berdasarkan  
kepada kod  
kawasan

Aduan di Auto-  
Forward kepada  
i. Kontraktor  
ii. JKR  
iii. BPH



# PERBANDINGAN LEKUWIDAH DENGAN DELEWAH KAEDAH SEMASA

# PERBANDINGAN KAE DAH SEMASA



PERKARA	EMEL	MYSMS
Pengendalian	Menerusi Komputer/Peranti Komunikasi Elektronik dan Internet	Menerusi telefon bimbit/peranti komunikasi elektronik
Penerimaan maklumat	Bergantung kepada pegawai penyelaras aduan	Serta Merta
Kos	Tiada	RM 0.15/caj penghantaran RM 0.20/sms caj penerimaan
Waktu Operasi	Sepanjang masa	Sepanjang masa
Tempat Operasi	Di lokasi yang mempunyai akses internet	Di mana-mana sahaja
Kekangan	Perlu ada akses internet.	Bergantung kepada kawasan liputan telco.



# SASARAN BPH UNTUK PENGGUNAAN MYSMS

## ADUAN PENYELENGGARAAN KUARTERS

**70%**  
**aduan  
penyelenggaraan  
melalui MySMS**

**10%**  
**aduan melalui  
pengadu yang  
datang**

**20%**  
**aduan melalui emel,  
telefon dan  
sispintar**



**SASARAN BPH UNTUK  
PENYELESAIAN ADUAN  
PENYELENGGARAAN  
MENERUSI MYSMS 15888**





# SEKIAN TERIMA KASIH

Email : [mohd.fadzil@bph.gov.my](mailto:mohd.fadzil@bph.gov.my)