



SEMINAR **PENGURUSAN ADUAN AWAM 2019**

PEMBENTANGAN 4:

Penetapan Tahap Kesukaran Aduan Yang Baharu

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

TAHAP KESUKARAN ADUAN SEMASA

Dalam sistem SISPAA, tahap kesukaran aduan yang sedia ada, adalah seperti berikut:

- Mudah
- Sederhana
- Kompleks

PAPARAN TAHAP KESUKARAN DI DALAM SISPAA

Total Record : 0

Tindakan Saringan

☒ Terima ☐ Tolak ☐ Forward

Jenis Maklum Balas * : Aduan

Isu * : - Pilih -

Sektor * : - Pilih -

Tahap Sensitiviti * : - Pilih -

Tahap Kesukaran * : - Pilih -






























Jenis Pelanggan * : - Pilih -

Kategori Pelanggan * : - Pilih -

Jabatan * : Kompleks
Mudah
Sederhana

Kategori * : - Pilih -

Kategori BPA * : - Pilih -

Nota Tindakan * :                             

ISU MENGENAI TAHAP KESUKARAN ADUAN

1. Tiada aduan yang mudah.
2. Perbezaan antara aduan mudah dengan aduan sederhana adalah hampir sama dan tidak dapat dibezakan.
3. Penggunaan 3 tahap kesukaran aduan (mudah, sederhana dan kompleks) adalah berdasarkan satu draf Pekeliling Am Tahun 2014 bertajuk Pengurusan Aduan Awam Baharu. Walau bagaimanapun, pekeliling ini tidak dikuatkuasakan.

PENAMBAHBAIKAN TAHAP KESUKARAN ADUAN

Berdasarkan 3 isu berkenaan, BPA akan menggunakan tahap kesukaran aduan yang baharu seperti berikut:

- I. **Biasa**; dan
- II. **Kompleks**.

PENAMBAHBAIKAN TAHAP KESUKARAN ADUAN (Samb.)

ADUAN BIASA:

















- Aduan yang boleh diselesaikan diperingkat unit/bahagian/agensi sahaja;
- Memerlukan tindakan segera;
- Kelewatan boleh menjejaskan keselamatan, kepentingan awam serta mendatangkan mudharat; dan
- SOP pengurusan aduan adalah antara **1-15 hari bekerja.**

PENAMBAHBAIKAN TAHAP KESUKARAN ADUAN (Samb.)

ADUAN KOMPLEKS:

- Aduan melibatkan pertambahan peruntukan kewangan, pengurusan tanah, salah laku atau isu yang kompleks;
- Memerlukan siasatan lanjut/lawatan ke lokasi;
- Penyelarasan dan ulasan lanjut diperlukan daripada agensi-agensi terlibat; dan
- SOP pengurusan aduan adalah **melebihi 15 hari.**

PAPARAN TAHAP KESUKARAN BAHARU DI DALAM SISPA

Lokasi	:	<input type="text"/>
Isu	:	Select an Option
Tahap Sensitiviti	:	- Pilih -
Tahap Kesukaran *	:	- Pilih -
Jenis Pelanggan	:	<input type="text"/>
Kategori Pelanggan	:	- Pilih -
Jabatan *	:	Biasa
Kategori	:	Kompleks
Kategori BPA *	:	- Pilih -
Nota Tindakan *	:	<div><div></div><div></div></div> <div></div>

TINDAKAN SELANJUTNYA

- Pentadbir sistem SISPAA di setiap agensi dikehendaki mengemas kini sistem SISPAA kepada **tahap kesukaran aduan biasa dan aduan kompleks** untuk digunakan mulai 1 Januari 2020.

TERIMA KASIH!

