

## SEMINAR PENGURUSAN ADUAN AWAM 2019

**PEMBENTANGAN 4:** 

Penetapan Tahap Kesukaran Aduan Yang Baharu

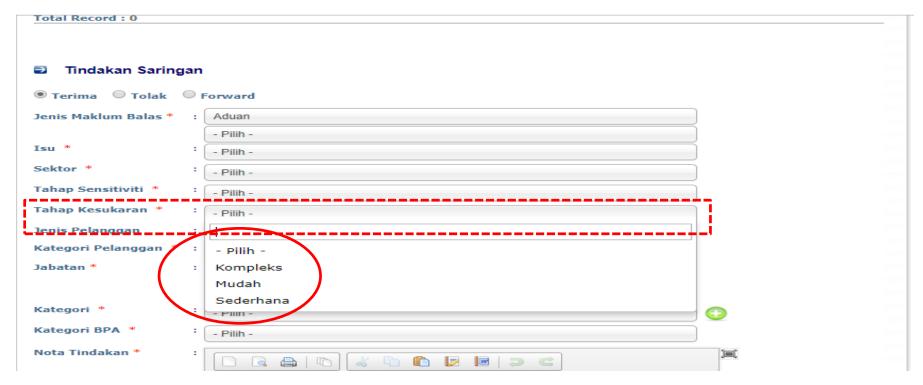
Biro Pengaduan Awam Pusat Governans, Integriti dan Anti-Rasuah Nasional (GIACC) Jabatan Perdana Menteri

# 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



### ISU MENGENAI TAHAP KESUKARAN ADUAN

- 1. Tiada aduan yang mudah.
- 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:**

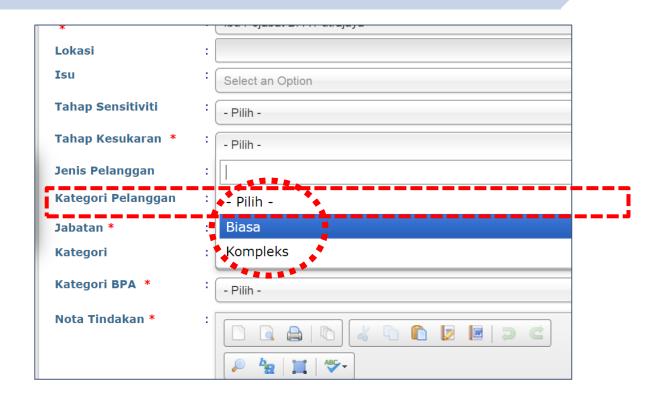
- Aduan yang boleh diselesaikan diperingkat unit/bahagian/ agensi sahaja;
- Memerlukan tindakan segera;
- Kelewatan boleh menjejaskan keselamatan, kepentingan awam serta mendatangkan mudharat; dan
- SOP pengurusan aduan adalah antara 1-15 hari bekerja.

## 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 SISPAA



#### 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.

