

## **KENYATAAN MEDIA**

### **BIRO PENGADUAN AWAM**

Pada tahun ini Majlis Bandaraya Petaling Jaya (MBPJ) telah diberikan kepercayaan untuk menjadi tuan rumah Daerah Petaling bagi program Mesra Rakyat Daerah Petaling oleh Biro Pengaduan Awam Negeri Selangor.

Orang awam juga diharapkan agar menggunakan peluang yang ada untuk melahirkan ketidakpuasan hati dan cadangan penambahbaikan terhadap jabatan/agensi kerajaan termasuk agensi yang diswastakan. Pihak Majlis juga berharap kepada wakil-wakil jabatan yang hadir pada hari ini agar dapat memberi maklum balas positif dan mengambil tindakan segera supaya dapat menyelesaikan masalah atau isu-isu yang akan dibangkitkan oleh orang awam di daerah petaling.

Kepada orang ramai selaku pelanggan kepada agensi kerajaan, dinasihatkan supaya tidak membuat tuduhan atau tohmahan yang tidak berasas yang boleh menjejaskan imej kakitangan kerajaan. Sekiranya wujud sebarang salah faham, salah laku yang berasas serta lengkap dengan bukti, mereka bolehlah menggunakan saluran-saluran yang telah disediakan oleh kerajaan untuk membuat pengaduan.

Bagi mewujudkan suasana mesra di antara orang ramai dengan kakitangan awam pendekatan win-win situation haruslah diambil. Disamping itu, cadangan-cadangan yang membina kepada kakitangan kerajaan juga penting agar mereka dapat menyediakan perkhidmatan yang terbaik kepada rakyat, bangsa dan negara.

Penganjuran program ini tidak bermakna biro pengaduan awam mencari kelemahan mana-mana agensi awam. Sebaliknya, biro pengaduan awam memainkan peranannya sebagai penghubung di antara agensi dengan pengadu dalam mengendalikan pengurusan aduan awam. Ini amat penting bagi membantu jabatan atau agensi memperbaiki kualiti serta menambah baik penyampaian perkhidmatan yang sedia ada.

Di harapkan orang ramai dapat memanfaatkan program ini sebaiknya, bukan untuk mengadu semata-mata, tetapi juga mencari peluang mengenali peranan dan tanggungjawab agensi-agensi kerajaan dengan lebih dekat lagi.

Di pihak MBPJ, bagi penyelesaian aduan awam, MBPJ telah mewujudkan quick response team (QRT) yang bertujuan untuk memberi perkhidmatan dan bantuan dalam tempoh 48 jam serta penyelamat utama dan sokongan dalam memberi bantuan awal kepada pengadu.

QRT dibahagikan kepada empat tugas utama yang melibatkan perkhidmatan asas majlis iaitu menampal jalan yang berlubang, menyelesaikan masalah pokok tumbang, lampu jalan yang rosak dan tidak bernyala dan kerosakan lampu isyarat lalulintas.

Disediakan oleh:

**Sekretariat Media  
Unit Perhubungan Awam  
Majlis Bandaraya Petaling Jaya**

Laman web: [www.mbpj.gov.my](http://www.mbpj.gov.my), facebook: Petaling Jaya City Council, twitter: [pjcitycouncil](https://twitter.com/pjcitycouncil),  
emel: [media@mbpj.gov.my](mailto:media@mbpj.gov.my) Tel : 03-79563544 sambungan 203/204, Faks : 03-79582695

**Sebarang pertanyaan atau maklumat lanjut, sila hubungi: Pegawai Perhubungan Awam MBPJ, Puan Zainun bt Zakaria, 019-2239604, [zainun@mbpj.gov.my](mailto:zainun@mbpj.gov.my) atau Penolong Pegawai Perhubungan Awam MBPJ, Ahmad Iskandar b. Mohamad Mukhtar, 010-4268050, [ahmadiskandar@mbpj.gov.my](mailto:ahmadiskandar@mbpj.gov.my)**