

Ruj. Kami: MBPJ/090100/T/A6/Jld13 (22)

Tarikh: 13 Julai 2015

PENGURUSAN ADUAN AWAM MBPJ

Pengurusan aduan awam merupakan salah satu fungsi utama Majlis Bandaraya Petaling Jaya (MBPJ) dalam usaha memberi perkhidmatan terbaik kepada orang awam khususnya penduduk Petaling Jaya. Maklum balas daripada pelanggan juga merupakan sumber terpenting dalam menilai keupayaan dan keberkesanan sebuah organisasi. Justeru itu, Majlis sentiasa memberi tumpuan untuk memastikan aduan penduduk ditangani dengan segera bagi memastikan perkhidmatan yang gefisen dapat disediakan.

Aduan masyarakat yang diterima, khususnya daripada golongan *stakeholders* di Petaling Jaya harus diterima dengan positif sebagai maklum balas untuk menilai kualiti perkhidmatan yang diberikan. Semua tindakan yang diambil membuktikan kepada masyarakat bahawa MBPJ menghargai aduan sebagai maklum balas bagi meningkatkan keberkesanan Sistem Penyampaian Perkhidmatannya.

Sistem Pengurusan Perhubungan Pelanggan (SPPP) bagi pengurusan aduan awam, mula digunakan oleh Majlis sejak tahun 2004 bagi membolehkan dan memudahkan aduan yang dibuat oleh penduduk Petaling Jaya direkod, di pantau dan diambil tindakan oleh Jabatan / Bahagian yang terlibat.

Bagi meningkatkan tahap kecekapan pengurusan aduan awam, Majlis telah menujuhkan satu jawatankuasa bertindak (*task force*) bagi mengkaji dan memberi cadangan penambahbaikan proses pengurusan aduan awam.

Tumpuan utama jawatankuasa bertindak ini adalah untuk menyediakan *Standard Operating Procedure (SOP)* dan *Service Level Agreement (SLA)* atau Perjanjian Perkhidmatan mengikut SOP yang ditetapkan. Jawatankuasa bertindak tersebut di pengerusikan oleh En. Sean Oon Chong Ling (Ahli Majlis Zon 20) dan turut dianggotai oleh 3 orang lagi Ahli Majlis iaitu En. Tang Fui Koh, En. Ang Ming Ern dan En. Azizi Ariffin serta jabatan-jabatan yang terlibat dalam pengurusan aduan awam.

Selain daripada *Standard Operating Procedure (SOP)* dan *Service Level Agreement (SLA)*, jawatankuasa juga telah merekabentuk dan bersetuju untuk menggunakan pengelasan 4 tahap keseriusan aduan awam iaitu; tahap kritikal, segera, biasa dan tidak kritikal.

Jawatankuasa bertindak ini telah bersetuju dengan jadual pelaksanaan seperti berikut:

27/08/2014 - Penyediaan Dokumen Manual Prosedur Pengurusan Aduan

02/09/2014 - Ujian Dokumen Manual oleh Jawatankuasa dan Bahagian Aduan

15/09/2014 - Ujilari Prosedur Pengurusan Aduan mengikut SOP dan SLA baru

Penjelasan sistem pengurusan dan tindakan aduan adalah seperti dijadualkan berikut:

KOD	TAHAP KESERIUSAN	JENIS DAN JUSTIFIKASI ADUAN	Tempoh Masa Penyelesaian (kiraan masa selepas Bhg. Aduan keluarkan No. Rujukan Aduan)
KAT 1	KRITIKAL	Isu yang melibatkan keselamatan orang, halangan lalulintas, merosakkan harta benda	SEGERA atau dalam tempoh 24 jam
KAT 2	SEGERA	Berpotensi mengakibatkan isu keselamatan, halangan lalulintas, kerosakan harta benda	Dalam tempoh 48 jam
KAT 3	BIASA	Kerja-kerja pemberaan yang tidak melibatkan tawaran sebutharga/tender. Kacau ganggu yang melibatkan notis atau tidak melibatkan agensi luar.	Penyelesaian perlu dibuat dalam tempoh 14 hari atau mengikut SLA Jabatan masing-masing yang mana lebih singkat
KAT 4	TIDAK KRITIKAL	Kacau ganggu yang memerlukan kerjasama agensi luar. Isu yang berkenaan dengan kerja-kerja penyelenggaraan biasa sahaja atau melibatkan tawaran tender, serta tidak mengakibatkan kerosakan harta benda lain atau masalah keselamatan awam yang kritikal.	Mengikut SLA Jabatan masing-masing atau SLA agensi luar

Bagi meneruskan kesinambungan saluran aduan kepada penduduk, Majlis turut mengadakan Hari Bertemu Pelangan pada setiap hari Jumaat minggu pertama sebagai medium untuk orang ramai mengemukakan aduan terus kepada pegawai-pegawai Majlis. Mesyuarat pemantauan aduan yang diadakan pada hari Rabu setiap minggu untuk memantau tindakan penyelesaian aduan diambil tindakan oleh Jabatan yang berkaitan. Majlis mengambil pendekatan dan sikap terbuka dan prihatin terhadap permasalahan masyarakat yang berkaitan dengan perkhidmatan Majlis. Setiap aduan, teguran-teguran dan cadangan-cadangan daripada orang awam dilihat sebagai satu proses memberi maklumbalas yang membina, positif dan kearah penambahbaikan. MBPJ juga merupakan Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) pertama yang mewujudkan saluran aduan melalui media sosial dengan mengadakan facebook Aduan MBPJ bagi memudahkan penduduk mengemukakan aduan.

Jenis aduan yang kerap diterima adalah kutipan sampah, cantasan pokok, longkang rosak, longkang tersumbat, jalan rosak, anjing liar, halangan kendaraan, lampu isyarat tidak berfungsi, lampup isyarat tidak berfungsi, kereta buruk dan lain-lain.

Orang ramai disarankan untuk menyalurkan aduan menggunakan saluran yang betul dan kepada organisasi atau pihak berkuasa yang betul.

Orang ramai boleh mengemukakan aduan mengenai perkhidmatan MBPJ ke saluran seperti berikut:-

- Hotline Aduan 24 jam MBPJ - 03-79542020
- Talian Am – 03-79563544 samb. 118, 117, 115
- Emel - aduan@mbpj.gov.my, laman web www.mbpj.gov.my
- Sistem pesanan ringkas (SMS) - 33213
- Faks - 03-79551804.
- Facebook – MBPJ aduan

Dikeluarkan oleh:

Sekretariat Media
Unit Komunikasi Korporat
Majlis Bandaraya Petaling Jaya