

Ruj. Kami: MBPJ/090100/T/A6/2/JLD12 (55)

Tarikh: 25 September 2014

KENYATAAN AKHBAR

PENAMBAHBAIKAN PENGURUSAN ADUAN AWAM MBPJ

Majlis Bandaraya Petaling Jaya (MBPJ) serius dan komited menangani aduan penduduk dalam usaha memastikan perkhidmatan terbaik kepada penduduk di Petaling Jaya.

Aduan-aduan masyarakat yang diterima, khususnya daripada golongan stakeholders (pihak berkepentingan) di kawasan Petaling Jaya harus diterima dengan positif sebagai maklumbalas untuk menilai kualiti perkhidmatan yang diberikan. Semua tindakan yang diambil membuktikan kepada masyarakat bahawa MBPJ menghargai aduan sebagai maklumbalas 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 kecekapan pengurusan aduan awam, Majlis telah menubuhkan satu jawatankuasa bertindak (*task force*) bagi mengkaji dan memberi cadangan penambahbaikan proses pengurusan aduan awam.

Tumpuan utama jawatankuasa khas ini adalah untuk menyediakan Standard Operating Procedure (SOP) dan Service Level Agreement (SLA) atau Perjanjian Perkhidmatan mengikut SOP yang ditetapkan. Jawatankuasa khas 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 dan semua 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 pengkelasan 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 keluaran 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 pembaikan 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

Menurut statistik aduan awam MBPJ pada tahun 2013, jumlah keseluruhan aduan yang diterima sebanyak 19,570. Daripada jumlah tersebut sebanyak 15,903 aduan telah selesai dan sebanyak 3,386 aduan dalam tindakan.

Bermula Januari 2014 hingga Ogos 2014 pula, sebanyak 13,675 aduan telah diterima dan daripada jumlah tersebut sebanyak 8,211 aduan telah selesai dan sebanyak 5,464 dalam tindakan jabatan-jabatan.

Berikut merupakan 10 jenis aduan tertinggi daripada sejumlah keseluruhan 93 jenis aduan yang diterima oleh Majlis bermula Januari 2014 hingga Ogos 2014:

Bil.	Jenis Aduan	Bilangan Aduan Diterima	Bilangan Aduan Selesai	% Selesai
1.	Sampah Kebun/Haram /Rumah /Papantanda Sampah	1986	889	45%
2.	Cantas /Tebang Pokok	1663	684	41%
3.	Longkang Tersumbat	1354	692	51%
4.	Lampu Jalan	1020	663	65%
5.	Jalan Rosak	797	471	59%
6.	Anjing Liar	524	509	97%
7.	Halangan Kenderaan, Tempat Letak Kereta, Siar Kaki	495	488	99%
8.	Kerosakan Longkang Kecil	451	30	7%
9.	Rumput Panjang Tanah Persendirian	364	153	42%
10.	Kebersihan Jalan	335	168	50%

Bagi meneruskan kesinambungan saluran aduan kepada penduduk, Majlis turut mengadakan Hari Bertemu Pelanggan pada setiap hari Jumaat minggu pertama sebagai medium untuk orang ramai mengemukakan aduan terus kepada pegawai-pegawai Majlis. Di samping itu, turut diadakan 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.

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

Orang ramai boleh mengemukakan aduan perkhidmatan MBPJ di talian hotline Majlis 03-79542020, emel - aduan@mbpj.gov.my, laman web www.mbpj.gov.my, sistem pesanan ringkas (SMS) ke 33213 atau fakskan ke talian 03-79551804.

Dikeluarkan oleh:

Sekretariat Media
Unit Perhubungan Awam
Majlis Bandaraya Petaling Jaya

Laman web: www.mbpj.gov.my, facebook: Petaling Jaya City Council, twitter: [pjcitycouncil](https://twitter.com/pjcitycouncil),
emel: media@mbpj.gov.my Tel : 03-79563544 sambungan 203/208, Faks : 03-79582695