SETIAUSAHA KERAJAAN,
NEGERI SELANGOR DARUL EHSAN,
TINGKAT 19,
BANGUNAN SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH,
40503 SHAH ALAM,
SELANGOR DARUL EHSAN.

Tel : *03-5514 2134 (Terus)*
: *03-5544 7043*
: *03-5544 7045*
Fax : *03-5510 3062*

'KEJUJURAN DAN KETEKUNAN'
'PRODUKTIVITI TINGGI AMALAN KITA'

Ruj. Tuan :
Ruj. Kami : IPK.SEL.BK. 20684/135 (19)
Tarikh : 12 November 2010

SENARAI EDARAN SEPERTI DI LAMPIRAN

Semua Ketua Jabatan Kerajaan Negeri Selangor

Semua Ketua Badan Berkanun Negeri Selangor

Semua Pegawai Daerah Negeri Selangor

Semua Datuk Bandar / Yang Dipertua
Pihak Berkuasa Tempatan Negeri Selangor.

Semua Anak Syarikat
di bawah Pentadbiran Kerajaan Negeri Selangor

YB Dato' / YAD Dato' Setia /
YBhg Dato'/ Datin Paduka / Tuan / Puan,

PEKELILING SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SELANGOR BILANGAN 3 TAHUN 2010

PENAMBAHBAIKAN PROSES PENGURUSAN ADUAN AWAM DI NEGERI SELANGOR

Dengan segala hormatnya, saya merujuk kepada perkara tersebut di atas.

2. Berikut dilampirkan Pekeliling Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor Bilangan 3 Tahun 2010 berkenaan perkara di atas. Sebagai tambahan, salinan lembut (*softcopy*) Pekeliling ini boleh dimuat turun di Laman Web Rasmi Kerajaan Selangor mulai daripada tarikh surat ini dikeluarkan.

3. Justeru, YB Dato' / YAD Dato' Setia / YBhg Dato'/ Datin Paduka / Tuan / Puan adalah dipohon untuk mengambil perhatian tentang butiran keseluruhan yang terkandung pada Pekeliling tersebut. Untuk keterangan lanjut, sila hubungi **En. Muhammad Hanafi b. Ahmad di talian 03-55447040 atau Encik Ahmad Mahzan Bin Bohari di talian 03-55447958.**

Sekian, terima kasih.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

(DATO' RAMLI BIN MAHMUD)

s.k.

- YAB Dato' Menteri Besar Selangor
- Y.B. Penasihat Undang-Undang Negeri Selangor
- Y.B. Pegawai Kewangan Negeri Selangor
- Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri (Pembangunan).
- Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri (Pengurusan).
- Fail Timbul.

IPK.SEL.BK.20684/135 (19)

KERAJAAN NEGERI SELANGOR DARUL EHSAN

PEKELILING SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SELANGOR
BILANGAN 3 TAHUN 2010

PENAMBAHBAIKAN PROSES PENGURUSAN ADUAN AWAM DI NEGERI SELANGOR

TUJUAN

1. Pekeliling ini bertujuan memaklumkan kepada jabatan/agensi berhubung dasar semasa Kerajaan Negeri Selangor berkaitan aduan awam dan beberapa penambahbaikan proses pengurusan aduan awam di Negeri Selangor.

PELAKSANAAN

2. Perkhidmatan awam perlu terus kekal relevan selaras dengan perkembangan semasa seiring dengan kepesatan teknologi dan kehendak pelanggan. Sehubungan dengan itu, penambahbaikan ke atas proses pengurusan aduan awam perlu dilaksanakan selaras dengan usaha Kerajaan Negeri untuk meningkatkan kecekapan sistem penyampaian perkhidmatan jabatan/agensi Kerajaan Negeri Selangor ke tahap yang terbaik.

PENAMBAHBAIKAN PROSES PENGURUSAN ADUAN AWAM

Terma Rujukan (TOR) Aduan Awam

3. Aduan Awam merujuk kepada apa-apa rasa tidak puas hati atau terkilan terhadap perkhidmatan awam (termasuk perkhidmatan utiliti yang telah dimonopoli) yang lengkap diterima melalui sebarang medium penerimaan aduan. Walau bagaimanapun, ianya **tidak meliputi** perkara – perkara yang :-

a) berada di luar bidang kuasa Kerajaan Negeri Selangor melalui perundangan sedia ada;

b) berada di bawah bidang kuasa:-

- Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (SPRM) melalui Akta Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia 2009 (dan pindaan-pindaannya);
- Jabatan Bantuan Guaman;
- Jawatankuasa Kira-kira Awam Negeri (PAC);
- Jawatankuasa Keutuhan, Keupayaan dan Kebertanggungjawaban (SELCAT); dan
- Jawatankuasa Kira-kira Awam Negara (PAC)

c) telah dirujuk kepada (atau sedang melalui) proses perundangan di mahkamah;

d) melibatkan masalah keluarga (*domestic issue*) atau masalah peribadi pengadu; dan

e) berkaitan tuntutan sivil di antara individu/syarikat.

Pengecualian

4. Aduan yang mempunyai ciri-ciri seperti yang dinyatakan di para 5(a), (b), (c), (d) dan (e) boleh **ditolak** dengan syor pengadu merujuk terus kepada entiti yang mempunyai bidangkuasa untuk menanganinya.

5. Selain itu, Majlis Mesyuarat Kerajaan Negeri (MMKN) Bil. 28/2010 bertarikh 4 Ogos 2010 dan disahkan oleh Majlis Mesyuarat Kerajaan Negeri (MMKN) ke 29/2010 pada 11 Ogos 2010 juga telah memutuskan bahawa sebarang aduan awam hanya akan diambil tindakan oleh Kerajaan Negeri sekiranya aduan yang dibuat mengemukakan maklumat terperinci berhubung perkara yang diadukan. Sebarang aduan yang dikemukakan secara umum **tidak akan diambil tindakan** oleh Kerajaan Negeri.

Saluran Penerimaan Aduan Awam

6. Saluran penerimaan aduan awam hendaklah dipelbagaikan dengan mempertimbangkan saluran alternatif seperti e-Aduan (sistem pengurusan aduan secara elektronik), e-mail khas aduan (e.g. aduan@namajabatan.gov.my) talian hotline, faks dan Sistem Khidmat Pesanan Ringkas (SMS) selain dari kaedah hadir sendiri ke pejabat.

Jawatankuasa Pengurusan Aduan

7. Bagi menguruskan aduan awam secara holistik, penubuhan Jawatankuasa Pengurusan Aduan adalah amat digalakkan. Jawatankuasa yang dimaksudkan amat perlu bagi jabatan yang tidak mempunyai waran perjawatan khas Pegawai Penerangan (S41), Penolong Pegawai Penerangan (S27) atau lain-lain skim perjawatan yang membolehkan Bahagian/Unit Perhubungan Awam diwujudkan. Struktur jawatankuasa ini terdiri daripada komponen berikut:-

Jadual 8.1 : Contoh Struktur Jawatankuasa Pengurusan Aduan

Jawatan	Fungsi	Pegawai Yang Boleh Dilantik
Pengerusi	Pegawai Pemantau Aduan	Ketua Jabatan*/Orang Kedua Terkanan Dalam Organisasi
Setiausaha	Pegawai Perhubungan Aduan (PPA)	Pegawai dari Kumpulan Pengurusan & Profesional (Gred 41 ke atas)
Ahli Jawatankuasa	Pegawai Sokongan Aduan (PSA)	Dilantik di kalangan Pembantu Undang-undang (L27), Penolong Pegawai Tadbir (N27), Pembantu Tadbir (Pengkeranian/Operasi) N17 atau Pegawai Khidmat Pelanggan (PKP) N17.

* Sekiranya Ketua Jabatan sendiri memilih untuk menjadi Pengerusi, lantikan berkenaan perlu dimaklumkan dalam Mesyuarat Pengurusan Utama Jabatan untuk tujuan rekod.

Kerahsiaan Pengadu

8. Jabatan/agensi hendaklah pada setiap masa memastikan bahawa kerahsiaan butir-butir pengadu adalah pada tahap yang memuaskan. Dalam menjalankan siasatan aduan, jabatan/agensi hanya dibenarkan memaklumkan butir-butir pengadu kepada pihak yang mempunyai bidangkuasa untuk menyelesaikan aduan tersebut sahaja. Polisi ini ditetapkan bagi memastikan aduan awam dikendalikan dengan penuh profesional, mengekalkan kepercayaan orang awam terhadap integriti penjawat awam dan seterusnya mengekalkan suasana harmoni di kalangan masyarakat.

Penggunaan Sistem Talian Aduan Rakyat Selangor (STARS) / e-Aduan

9. Bagi memperkemaskan rekod-rekod berhubung aduan awam, jabatan/agensi adalah digalakkan untuk menggunapakai Sistem Talian Aduan Rakyat Selangor (STARS) atau e-Aduan (sekiranya ada) untuk merekod, mengurus dan menjana laporan berhubung aduan awam di jabatan masing-masing.

10. Sekiranya jabatan/agensi tidak mempunyai e-Aduan, rekod-rekod aduan awam secara manual hendaklah diwujudkan bagi memantau bilangan aduan yang telah diuruskan mengikut indikator di bawah pada bulan semasa:-

BIL.	PERKARA	INDIKATOR
1.	Tempoh masa pemberian akuan terima i. Melalui surat ii. Melalui e-mail	3 hari 1 hari
2.	Tempoh masa pemberian maklum balas bagi setiap aduan	i. 1-10 hari ii. 11-15 hari iii. 15-30 hari iv. > 30 hari
3.	Tempoh masa penyelesaian aduan	
4.	Saluran penerimaan aduan	(surat, e-mail, telefon, Sistem Khidmat Pesanan Ringkas (SMS), hadir sendiri dan sebagainya).

Penyediaan Laporan Aduan

11. Selaras dengan itu, penyediaan Laporan Pemantauan Pelaksanaan Dasar Dua Minggu adalah **diganti** dengan **Laporan Prestasi Aduan Awam** yang perlu dikemukakan pada atau sebelum **5 haribulan setiap**

bulan kepada Bahagian Korporat, Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor mengikut format yang ditetapkan seperti di **Lampiran A**.

TARIKH BERKUAT KUASA

12. Pekeliling ini berkuat kuasa dengan serta-merta mulai daripada tarikh ia dikeluarkan.

PEMAKAIAN

13. Semua Jabatan Kerajaan Negeri, Pejabat-pejabat Tanah dan Daerah, Badan-badan Berkanun Negeri, Pihak-pihak Berkuasa Tempatan Negeri (PBT) dan Anak-anak Syarikat di bawah Pentadbiran Kerajaan Selangor hendaklah melaksanakan arahan seperti yang tertakluk pada Pekeliling ini.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

(DATO' RAMLI BIN MAHMUD)
Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor

12 November 2010

Dikelilingkan kepada: -

Semua Ketua Jabatan Kerajaan Negeri Selangor.

Semua Ketua Badan Berkanun Negeri Selangor

Semua Pegawai Daerah Negeri Selangor.

Semua Datuk Bandar / Yang Dipertua
Pihak Berkuasa Tempatan Negeri Selangor.

Semua Anak Syarikat di bawah Pentadbiran Kerajaan Negeri Selangor

Salinan kepada: -

YAB Dato' Menteri Besar Selangor

YB Penasihat Undang-undang Negeri Selangor

YB Pegawai Kewangan Negeri Selangor

Semua YB EXCO Kerajaan Negeri Selangor

Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri (Pembangunan)

Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri (Pengurusan)

Semua Ketua Bahagian dan Seksyen (Pegawai-pegawai Kanan),
Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor.