



**PEKELILING PENAMBAHBAIKAN PENGURUSAN ADUAN AWAM MELALUI
SISTEM PENGURUSAN ADUAN AWAM (SISPAA) NEGERI JOHOR**

BIL 4 /2018

PEKELILING PENAMBAHBAIKAN PENGURUSAN ADUAN AWAM MELALUI SISTEM PENGURUSAN ADUAN AWAM (SISPAA) NEGERI JOHOR

1. TUJUAN

Pekeliling ini dikeluarkan untuk memaklumkan kepada semua jabatan dan agensi Kerajaan Negeri Johor berkaitan Penambahbaikan Pengurusan Aduan Awam Melalui Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA) Negeri Johor.

2. LATAR BELAKANG

- 2.1 Kerajaan Negeri Johor telah bersetuju menggunakan Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA) Negeri Johor berkuatkuasa pada 14 November 2017 di semua jabatan dan agensi Kerajaan Negeri Johor dan sistem ini dipantau dan diselia oleh Unit Integriti, Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Johor.
- 2.2 Kerajaan Negeri Johor sentiasa berusaha untuk meningkatkan kecekapan sistem penyampaian perkhidmatan jabatan dan agensi Kerajaan ke tahap yang terbaik dengan memudahkan pelanggan dan rakyat mengemukakan ketidakpuasan hati, menyampaikan cadangan, membuat pertanyaan dan menyatakan penghargaan melalui sistem pengurusan aduan yang terancang.
- 2.3 Pengaduan Awam adalah pernyataan yang diterima daripada pelanggan yang tidak berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan. Pengaduan awam meliputi semua aspek Pentadbiran Kerajaan kecuali perkara-perkara yang berada di bawah bidang kuasa Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia, Biro Bantuan Guaman, Jawatankuasa Khas Kabinet Mengenai Pengurusan Kerajaan dan Jawatankuasa Kira-kira Awam.

3. PELAKSANAAN

- 3.1 Kerajaan Negeri Johor telah menetapkan bahawa tempoh penyelesaian pengurusan aduan adalah **15 hari bekerja** dari tarikh aduan disenaraikan dalam daftaran masuk aduan sistem SISPAA jabatan atau agensi Kerajaan. Proses pengurusan aduan SISPAA Negeri Johor adalah secara online yang meliputi penerimaan, siasatan, pengumpulan maklumat dan penyelesaian aduan.
- 3.2 Tugas Pegawai Penyiasat SISPAA jabatan atau agensi adalah menjalankan siasatan terhadap aduan, memberi maklumbalas yang berinformasi dan kemudiannya mengelaskan aduan sebagai **SELESAI** untuk diambil tindakan selanjutnya oleh Pegawai Penyelia SISPAA jabatan atau agensi.
- 3.3 Aduan hanya boleh **DITUTUP** setelah Pegawai Penyelia SISPAA jabatan atau agensi berpuashati dengan maklumbalas yang diberikan oleh Pegawai Penyiasat SISPAA, berkenaan kemajuan, status permohonan atau pun apa-apa maklumat yang berinfo dan lengkap sebagai penerangan yang jelas kepada pengadu.
- 3.4 Status maklumbalas bagi aduan yang melibatkan dasar atau polisi Kerajaan, aduan yang melibatkan prosiding mahkamah dan peruntukkan Kerajaan adalah dianggap selesai dan boleh **DITUTUP** kes oleh Pegawai Penyelia SISPAA Jabatan setelah diberi maklumbalas yang sewajarnya kepada pengadu.
- 3.5 Kegagalan jabatan atau agensi Kerajaan yang diadu untuk memberi maklumbalas dalam tempoh penyelesaian yang dinyatakan di perenggan 3.1, Unit Integriti, Pejabat Setiausaha Kerajaan Johor akan mengatur rundingan dengan jabatan atau agensi tersebut bagi mendapatkan maklumbalas aduan.

- 3.6 Bagi meningkatkan lagi keberkesanan pengurusan aduan awam, Ketua Unit Integriti, Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Johor diberi tanggungjawab untuk memantau pelaporan pengurusan aduan SISPAA Negeri Johor dan melaporkannya kepada Yang Berhormat Setiausaha Kerajaan Johor dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kerja Kepada Jawatankuasa Integriti Dan Tadbir Urus (JITU) Kerajaan Negeri Johor.
- 3.7 Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2002 adalah dirujuk dan berkuatkuasa. Manakala manual berkaitan SISPAA Negeri Johor hendaklah dirujuk di menu Panduan Sistem di laman sesawang <http://johor.spab.gov.my>

4. PEMATUHAN

Jabatan dan agensi Kerajaan Negeri Johor **HENDAKLAH** menggunakan SISPAA Negeri Johor sebagai platform dalam mengurus aduan pelanggan. SISPAA Negeri Johor adalah merupakan wadah yang berguna kepada agensi dan jabatan Kerajaan bagi membuat analisa permasalahan dan aduan agar dapat diberikan tumpuan pengesanan dan pencegahan serta dibangunkan program keutamaan untuk kesejahteraan rakyat.

5. KUATKUASA

Pekeliling ini dikeluarkan sebagai panduan kepada jabatan dan agensi Kerajaan Negeri Johor dalam Penambahbaikan Pengurusan Aduan Awam Melalui Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA) Negeri Johor dan ianya berkuatkuasa dari tarikh arahan ini dikeluarkan.



(DATO' HAJI AZMI BIN ROHANI)

Setiausaha Kerajaan Johor

Tarikh: 30 JULAI 2018