



فجابه ستياوسها كراجان نكري كلنتن
PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN
NEGERI KELANTAN
BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN,
Aras 3, MABNA MBI (Blok 8),
Kompleks Kota Darulnaim,
15503 Kota Bharu, Kelantan.

Tel : 609-7481957 (AM)
609-7485766 (D/L)
Fax : 609-7443164
609-7436000
KPSU : 609-7484367
E-mail : bhgkp@kelantan.gov.my

Ruj. Kami : SUK.D.200(01)600/1 (46)
Tarikh : 03 Muharram 1444H
01 Ogos 2022

Ke Majlis,

Semua Ketua Jabatan Negeri

Semua Ketua Pengurusan Pihak Berkuasa Tempatan Negeri

Semua Ketua Pengurusan Pihak Berkuasa Berkanun Negeri

Semua Ketua Pengurusan Urusetia Kerajaan Negeri

Semua Ketua Unit / Bahagian, Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kelantan

Pengurus Agensi Negeri (Pusat Transformasi Bandar (UTC) Kelantan)

PEKELILING AM NEGERI BILANGAN 1 TAHUN 2022

PENAMBAHBAIKAN PENGURUSAN ADUAN AWAM

1. TUJUAN

- 1.1 Pekeliling ini adalah bertujuan untuk menerimapakai Pekeliling Am Bilangan 2 Tahun 2022 daripada Jabatan Perdana Menteri (JPM) bertarikh 16 Februari 2022 mengenai Penambahbaikan Pengurusan Aduan Awam yang sedang berkuatkuasa.

2. TAFSIRAN

2.1 Bagi maksud pemakaian Pekeliling Am ini :

- i. "Ketua Jabatan" ertinya pegawai yang bertanggungjawab bagi sesuatu Jabatan/Agensi Negeri.
- ii. "Agensi Awam" bermaksud Jabatan Kerajaan Negeri, Pihak Berkuasa Berkanun Negeri dan Pihak Berkuasa Tempatan Negeri

3. LATAR BELAKANG

3.1 Pengurusan Aduan Awam yang berkualiti adalah penting dalam perancangan strategik bagi Kementerian dan Agensi termasuk Perkhidmatan Awam Negeri. Jumlah aduan yang diterima di peringkat negeri dapat memberi petunjuk sama ada orang awam berpuas hati atau sebaliknya terhadap keberkesanan penyampaian perkhidmatan yang disediakan kepada orang awam.

3.2 Kerajaan telah menetapkan dalam Mesyuarat Jemaah Menteri pada 19 Jun 2013 bahawa Biro Pengaduan Awam (BPA) berperanan sebagai badan pemantau, manakala semua aduan hendaklah terus disalurkan kepada agensi awam bagi diambil tindakan penyelesaian. Kementerian dan Agensi bertanggungjawab sepenuhnya untuk memastikan penyelesaian aduan dan tindakan penambahbaikan dapat dilaksanakan secara cekap dan berkesan. BPA akan berkerjasama dengan kementerian dan agensi dalam memantapkan pengurusan aduan awam melalui kaedah turun padang / naziran / tinjauan / risikan bersama kementerian dan agensi.

4. PELAKSANAAN

Pekeliling ini mengandungi maklumat berhubung pelaksanaan penambahbaikan dalam pengurusan aduan awam seperti di **LAMPIRAN A, LAMPIRAN B, LAMPIRAN C, dan LAMPIRAN D** yang akan diperluaskan kepada semua Kementerian/ Jabatan/ Agensi Persekutuan dan Negeri. Pekeliling ini menggantikan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2009 mengenai Penambahbaikan Proses Pengurusan Aduan.

5. PINDAAN

Pekeliling ini digunakan dengan pindaan Penggunaan **Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA) Biro Pengaduan Awam Malaysia** kepada **Sistem Pengurusan Aduan Awam (Sistem e-Aduan) Negeri Kelantan**.

6. TARIKH KUAT KUASA

Arahan ini berkuatkuasa mulai tarikh ia dikeluarkan.

7. PENERIMAAN PAKAI

Pekeliling ini terpakai kepada semua Perkhidmatan Awam Negeri, Pihak Berkuasa Tempatan Negeri dan Pihak Berkuasa Berkanun Negeri.

8. PEMBATALAN

Dengan berkuatkuasanya pekeling ini, maka pekeling/ surat pekeling berikut adalah **dibatalkan**, iaitu :

8.1 Surat Pekeling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2002 dan

8.2 Pekeling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2009.

9. MAKLUMAT PERTANYAAN

Sebarang pertanyaan mengenai Pekeliling Am ini boleh ditujukan kepada:

BAHAGIAN PENGURUSAN KORPORAT

PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI KELANTAN

**ARAS 2 MABNA MBI (BLOK 8),
15503 KOTA BHARU, KELANTAN.**

No. Telefon : 09-7481957

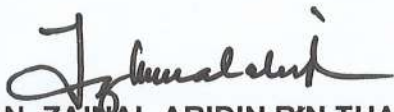
Laman Web Rasmi : www.kelantan.gov.my

Sekian, terima kasih.

"RAJA BERDAULAT, RAKYAT MUAFAKAT, NEGERI BERKAT"

"WAWASAN KEMAKMURAN BERSAMA 2030"

Saya yang menjalankan amanah,



TUAN ZAINAL ABIDIN BIN TUAN YUSUF

Timbalan Setiausaha Kerajaan (Pengurusan) Negeri Kelantan.

**PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN
NEGERI KELANTAN**

**Bertarikh : 03 Muharram 1444H
01 Ogos 2022**

s.k. :- YB Dato' Kaya Setia Setiausaha Kerajaan Negeri Kelantan