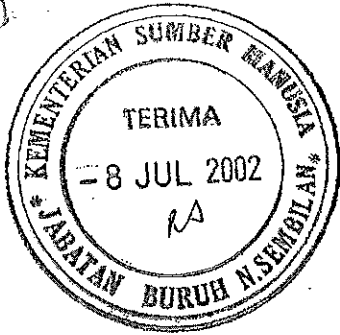


71



**SURAT PEKELILING  
BAHAGIAN STANDARD-STANDARD PERBURUHAN  
BIL. 2/2002**

**LAPORAN KES-KES ADUAN YANG DITERIMA  
MELALUI BIRO PENGADUAN AWAM DAN  
KES-KES ADUAN TERHADAP JABATAN**

**1. TUJUAN**

- 1.1 Membolehkan Jabatan Buruh dan Kementerian Sumber Manusia memantau semua aduan-aduan terhadap Jabatan yang diterima oleh semua Pejabat Buruh dan mendapatkan maklumbalas yang menyeluruh mengenai kepuasan pelanggan terhadap Jabatan serta membantu Kerajaan membuat perancangan strategik dalam memperkukuhkan kualiti perkhidmatan awam.
- 1.2 Mewujud dan memperkukuhkan pengurusan sistem aduan yang berkesan, sentiasa dikemaskini dan sistematik di pejabat masing-masing bagi membolehkan maklumat-maklumat yang lengkap dan terkini dapat disalurkan kepada pihak Kementerian/agensi Kerajaan yang berkenaan khususnya Biro Pengaduan Awam.

**2. LATAR BELAKANG**

- 2.1 Sejak kebelakangan ini, kes-kes aduan terhadap Jabatan yang diterima oleh Jabatan Buruh daripada pelanggan kian bertambah. Jabatan Buruh perlu memastikan setiap aduan terhadap Jabatan yang diterima disiasat dan diambil tindakan mengikut bidangnya serta memberi maklumbalas bagi memenuhi kepuasan pelanggan.
- 2.2 Selaras dengan langkah untuk memperkukuhkan pengurusan sistem aduan yang berkesan dan sistematik di peringkat pejabat masing-masing, Biro Pengaduan Awam melalui surat BPA.(S)PA.87/452/4/1 (16) bertarikh 31 Januari 2002 (Lampiran A1) telah memutuskan supaya usaha pemantauan ini dibuat mengikut format (Lampiran A2) yang telah ditetapkan, supaya laporan yang dibuat lebih seragam.

### 3. TINDAKAN YANG PERLU DIAMBIL

- 3.1 Satu Buku Daftar Aduan Pelanggan perlu diwujudkan untuk merekod semua aduan terhadap Jabatan dalam format Lampiran 1 (JBSM(S)-04/01) yang disertakan. Di ruang "catatan" boleh ditulis sumber aduan seperti "BPA", "Menteri" dan lain-lain dan status kes (berasas/tak berasas). Untuk definisi aduan terhadap Jabatan, tuan boleh merujuk kepada Prosedur Kualiti JBSM(S)-04 muka surat 1/7.
- 3.2 Semua Pejabat Buruh Negeri dan Daerah diminta mengumpulkan maklumat semua kes-kes aduan terhadap Jabatan yang dilaporkan dan dikendalikan sama ada kes aduan disalurkan melalui Biro Pengaduan Awam (sebutkan Aduan Biro Pengaduan Awam) atau aduan-aduan terhadap Jabatan yang diterima terus atau melalui sumber-sumber lain. Sumber-sumber lain bermakna aduan diterima daripada/melalui Menteri, Ketua Setiausaha dan sebagainya.
- 3.3 Semua maklumat laporan kes-kes aduan terhadap Jabatan melalui Biro Pengaduan Awam dan aduan-aduan yang diterima terus perlu dikemukakan dengan mengisi format-format berikut:
- 3.3.1 Lampiran A2 - Laporan Setengah Tahun Aduan Yang Diterima Di Peringkat Negeri. (Melalui Biro Pengaduan Awam).
- 3.3.2 Lampiran A3 - Laporan melalui Setengah Tahun Aduan Terhadap Jabatan Diterima Oleh Jabatan Buruh Semenanjung Malaysia dan melalui sumber-sumber lain.
- 3.3.3 Lampiran 2 - Kes Kes Yang Diterima Bagi Tempoh Setengah Tahun 2002 Melalui Biro Pengaduan Awam.
- 3.3.4 Lampiran 3 - Kes-Kes Aduan Terhadap Jabatan Yang Diterima Bagi Tempoh Setengah Tahun 2002 Oleh Jabatan Buruh Semenanjung Malaysia dan melalui sumber-sumber lain. (Tidak Melalui Biro Pengaduan Awam).
- 3.4 Di samping mengemukakan maklumat di Lampiran A2, Lampiran A3, Lampiran 2 dan Lampiran 3, setiap Pejabat Buruh Negeri perlu mengumpul dan merumuskan semua maklumat tersebut daripada semua Pejabat Buruh Daerah di bawah pengawasannya untuk dikemukakan kepada Ibu Pejabat.

- 3.5 Maklumat kes-kes aduan yang diterima dari 1 Januari 2002 hingga 30 Jun 2002 hendaklah dikemukakan kepada Ibu Pejabat sebelum 5 Julai 2002. Manakala maklumat kes-kes aduan yang diterima dari tempoh 1 Julai 2002 hingga 31 Disember 2002 mesti dikemukakan kepada Ibu Pejabat sebelum 5 Januari 2003.
- 3.6 Pejabat Buruh Negeri dan Daerah perlu mematuhi dan mengemukakan laporan mengikut tempoh yang ditetapkan bagi membolehkan pihak Ibu Pejabat mengemukakan laporan lengkap kepada Kementerian Sumber Manusia.


4. KEMUSYKILAN

- 4.1 Sekiranya terdapat sebarang masalah mengenai surat pekeliling ini, tuan/puan dinasihatkan menghubungi Bahagian Standard-Standard Perburuhan, Ibu Pejabat Jabatan Buruh Semenanjung Malaysia untuk mendapatkan penjelasan.

5. TARIKH KUATKUASA

- 5.1 Surat Pekeliling ini berkuatkuasa serta-merta.

Sekian, terima kasih.



( TAN GAKE HUA )  
Timbalan Ketua Pengarah Buruh,  
b.p. Ketua Pengarah Buruh,  
Semenanjung Malaysia.

Tarikh : 20 Jun 2002

Edaran Kepada:

Ketua Pengarah Buruh

Semua Pengarah Buruh Bahagian  
Ibu Pejabat Jabatan Buruh

Pengarah-Pengarah Buruh Negeri

Penolong-Penolong Pengarah Buruh Kanan