

Tingkat 2, Blok A,
Wisma Sri Pahang,
25503 Kuantan,
Pahang, Malaysia.

Level 2, Block A,
Wisma Sri Pahang,
25503 Kuantan,
Pahang, Malaysia.



SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PAHANG
STATE SECRETARY OF PAHANG

• Telefon : 09-5162253
09-5126601
• Fax : 09-5156106

Ruj. Kami : SUK.PHG/PSM.001/2.162.1 (1)

Tarikh : 28 Mac 2008

SURAT PEKELILING
YB. SETIAUSAHA KERAJAAN PAHANG
BIL. 3 TAHUN 2008

EDARAN KEPADA :

Semua Ketua Jabatan Negeri
Semua Ketua Jabatan Persekutuan,
Semua Pihak Berkuasa Berkanun Negeri,
Semua Pihak Berkuasa Berkanun Persekutuan,
Semua Pegawai Daerah,
Semua Pihak Berkuasa Tempatan.
Semua Ketua Unit,
Pejabat Setiausaha Kerajaan Pahang

ADUAN TERHADAP PERKHIDMATAN AWAM MELALUI LAMAN WEB
"WARKAH UNTUK PM" (WARKAH)

1. TUJUAN

- 1.1 Surat Pekeliling ini bertujuan untuk memaklumkan kepada semua Ketua Jabatan di Negeri Pahang untuk memastikan Ketua Jabatan membaca e-mel pada setiap hari bagi menangani aduan-aduan yang dikemukakan oleh rakyat mengenai perkhidmatan awam jabatan yang dikemukakan menerusi laman web "Warkah Untuk PM" (Warkah) dan memastikan setiap aduan diberikan maklumbalas kepada pengadu dalam masa tiga (3) hari bekerja.

2. LATAR BELAKANG

- 2.1 Laman web "Warkah untuk PM" (Warkah) telah dilancarkan pada 1 Mac 2008 oleh YAB Timbalan Perdana Menteri. Warkah ini merupakan inisiatif Badan Bukan Kerajaan (NGO) bertujuan untuk memberi peluang kepada rakyat Malaysia menyalurkan sebarang cadangan, pandangan, komen, kritikan dan harapan terus kepada YAB Perdana Menteri menerusi laman web milik YAB Perdana Menteri sendiri iaitu <http://www.warkahuntukpm.com.my>. Antara NGO yang terlibat ialah YKSM, CUEPACS, FOMCA, NCWO, DPMM, Tabung Amanah Muhibah dan Yayasan Pekerja Malaysia.
- 2.2 YAB Perdana Menteri telah bersetuju supaya Pejabat Perdana Menteri sendiri, Pejabat Ketua Setiausaha Negara dan Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri terlibat dan berganding bahu dengan pihak NGO bagi menjadikan warkah ini saluran komunikasi yang efisien dan efektif antara kerajaan dan rakyat sebagai rakan kongsi pembangunan negara. Yang Berbahagia Tan Sri Ketua Setiausaha Negara bersetuju supaya satu sekretariat tetap diwujudkan di Biro Pengaduan Awam (BPA) bagi menyelaraskan operasi warkah ini. BPA akan menerima semua aduan mengenai perkhidmatan awam dan akan menyalurkan aduan tersebut kepada Kementerian / Negeri untuk mendapatkan maklum balas terhadap aduan tersebut.
- 2.3 Selaras dengan usaha Kerajaan untuk mempertingkatkan penyampaian perkhidmatan kepada orang awam, laman web tersebut diwujudkan khas untuk rakyat mengemukakan maklumbalas yang berkaitan dengan aduan, cadangan, harapan, dan sokongan terhadap prestasi dan ikrar kerajaan serta kepimpinannya dalam menjamin keselamatan, keamanan, kemakmuran untuk rakyat dan negara.

3. KAEDAH PELAKSANAAN

- 3.1 Ketua Jabatan akan menerima e-mel aduan berkenaan secara terus daripada Biro Pengaduan Awam (BPA) atau Yang Berhormat Setiausaha Kerajaan Pahang akan menyalurkan aduan yang diterima daripada Biro Pengaduan Awam (BPA) kepada Ketua Jabatan yang terlibat melalui e-mel.
- 3.2 Ketua Jabatan perlu memastikan e-mel dibuka pada setiap hari bagi memastikan setiap aduan yang dihantar oleh Biro Pengaduan Awam (BPA) dan Yang Berhormat Setiausaha Kerajaan Pahang diambil tindakan serta-merta.

- 3.3 Ketua Jabatan dikehendaki memberi maklumbalas terhadap aduan tersebut dalam masa tiga (3) hari bekerja. Jika maklumbalas itu tidak dapat diberi dalam tempoh tersebut kerana ia melibatkan dasar atau peruntukan kewangan, pengadu perlu diberitahu tempoh maklum balas akan diberi.
- 3.4 Jawapan perlu dikemukakan **TERUS** kepada pengirim / pengadu. Ketua Jabatan perlu memastikan setiap jawapan yang dikemukakan kepada pengirim/ pengadu di salinkan kepada alamat e-mel berikut :-

- i) wupm@bpa.jpm.my;
- ii) info@warkahuntukpkm.com.my;
- iii) ss@pahang.gov.my;
- iv) sukorporat@pahang.gov.my

4. TARIKH KUATKUASA

- 4.1 Surat Pekeliling ini berkuatkuasa serta-merta.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

(DATO' MUHAMMAD SAFIAN BIN ISMAIL DSAP., DIMP., AAP., AMP.)

s.k :- Timbalan Setiausaha Kerajaan (Pembangunan)
Timbalan Setiausaha Kerajaan (Operasi)
Ketua Pengarah Biro Pengaduan Awam (BPA)