

**MESYUARAT PERTAMA PENGGAL PERTAMA
DEWAN UNDANGAN NEGERI PULAU PINANG
YANG KEEMPAT BELAS
02 OGOS 2018**

PERKARA : 4(B)(III)25

**SOALAN BERTULIS OLEH AHLI KAWASAN BATU LANCANG
YB. ONG AH TEONG**

25. Kebelakangan ini didapati pengurusan aduan berkaitan dengan penyelenggaraan dan pembaikan kemudahan awam oleh Majlis Bandaraya Pulau Pinang (MBPP) adalah tidak memuaskan kerana kebanyakan jabatan hanya bertindak selepas mendapat aduan.
- (a) Sila nyatakan sebab-sebab berlakunya masalah penyelarasan berkenaan.
 - (b) Apakah perancangan majlis untuk memastikan kakitangan terlibat bersifat proaktif?

**YB. JAGDEEP SINGH DEO A/L KARPAL SINGH
MENJAWAB BAGI PIHAK Y.A.B. KETUA MENTERI**

25. Majlis Bandaraya Pulau Pinang (MBPP) komited dalam menyampaikan perkhidmatan terbaik kepada rakyat termasuk berkaitan pengurusan aduan agar *Key Performance Indicator* (KPI) MBPP bagi mendapat kepuasan orang ramai dapat dicapai. Setiap aduan yang diterima disalurkan kepada jabatan berkaitan untuk tindakan segera. Malah, MBPP juga mengadakan mesyuarat pengukuhan aduan setiap bulan bagi membincangkan isu dan masalah serta meningkatkan prestasi dalam menangani aduan yang diterima daripada orang awam. Selain itu, *WhatsApp Group* ditubuhkan bagi memastikan maklumat aduan disalurkan dengan cepat dan tepat serta tindakan sepatutnya dapat dilaksanakan. Bagi memastikan penyelenggaraan dan pembaikan kemudahan awam dilaksanakan dengan lebih efektif, aduan orang awam yang diterima turut membantu meningkatkan kualiti perkhidmatan MBPP berdasarkan maklumat yang diterima.

- (a) Tindakan segera akan diambil terhadap semua aduan orang awam yang diterima daripada pelbagai saluran dan hasil pemantauan daripada kakitangan MBPP. Keutamaan diberikan bagi kes-kes yang melibatkan keselamatan orang awam termasuk pematuhan kepada jadual penyelenggaraan oleh kakitangan MBPP dengan kerjasama kontraktor penyelenggaraan yang telah dilantik.

- (b) Proses pemantauan dan penyelenggaraan oleh kakitangan MBPP telah ditetapkan secara berjadual mengikut zon yang dibahagikan berdasarkan lokasi, jenis tindakan kerja, jenis infrastruktur awam dan sebagainya. Pemantauan berkala ini adalah penting bagi mengenal pasti kerosakan yang terdapat pada mana-mana kemudahan awam agar kerja-kerja pembaikan dapat dijalankan sebelum aduan diterima daripada orang awam.