

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

PERKARA : 4(B)(VII)6

**SOALAN BERTULIS OLEH AHLI KAWASAN PANTAI JEREJAK
YB. DATO' SAIFUDDIN NASUTION BIN ISMAIL**

6. Bagaimanakah Kerajaan Negeri memantau aduan pemohon-pemohon terhadap Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) dan kelewatan proses permohonan malah kerap kali kurang tindakan susulan dilakukan untuk permohonan?

**YB. PHEE BOON POH
MENJAWAB BAGI PIHAK Y.A.B. KETUA MENTERI**

6. Kerajaan Negeri memantau aduan yang dibuat melalui beberapa kaedah. Kaedah utama adalah melalui Sistem Pengurusan Aduan Bersepadu Kerajaan Negeri (ePINTAS), <http://epintas.penang.gov.my>. Orang ramai boleh menyalurkan aduan, komen, teguran, cadangan dan pertanyaan terhadap perkhidmatan yang ditawarkan oleh Kerajaan Negeri. Kaedah alternatif adalah melalui surat/faks, emel, telefon, Biro Pengaduan Awam (BPA), media elektronik, media cetak atau secara bersemuka. Kesemua aduan kemudiannya akan dipanjangkan kepada jabatan atau bahagian berkenaan untuk tindakan lanjut yang dipantau oleh Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam (JTPA). Jawatankuasa ini dipengerusikan oleh Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri (Pengurusan) dan dianggotai oleh Ketua Bahagian/Unit, Ketua-Ketua Jabatan Negeri/Badan Berkanuan dan Wakil Ketua Jabatan Pihak Berkuasa Tempatan (PBT). Jawatankuasa ini berperanan untuk:
- (i) Menentukan dasar-dasar mengenai sistem pengendalian pengaduan awam;
 - (ii) Menimbang dan membuat keputusan mengenai laporan/kes yang dikemukakan Agensi/Jabatan Negeri;

- (iii) Mengarah Ketua Jabatan berkenaan untuk menghadiri mesyuarat jawatankuasa dan memberi penjelasan mengenai sesuatu aduan/kes;
- (iv) Mengarah supaya mengambil tindakan pembetulan dalam menyelesaikan sesuatu aduan/kes yang dirujuk kepadanya; dan
- (v) Pembentangan Laporan Prestasi Pengurusan Aduan, Kajian Kepuasan Pelanggan dan *MysteryShopper*.

Mengikut rekod, sepanjang bulan Januari sehingga Jun 2018, Sistem ePINTAS tidak menerima aduan berkaitan Jabatan Kebajikan Masyarakat Negeri Pulau Pinang.