UNIT KERJASAMA AWAM SWASTA
JABATAN PERDANA MENTERI

KERATAN AKHBAR
AKHBAR : BERITA HARIAN
TARIKH : OKTOBER / 20 / 2026
M/S : 3

Aduan awam diklasifikasi kesukaran Biasa, Kompleks

Kuala Lumpur: Agensi yang bertanggungjawab mengendalikan sesuatu aduan awam, mengklasifikasikan setiap laporan yang diterima berdasarkan dua tahap kesukaran, iaitu Biasa dan Kompleks.

Berdasarkan Pekeliling Am Bilangan 2 Tahun 2022: Penambahbaikan Pengurusan Aduan Awam yang dikuatkuasakan bermula 16 Februari 2022, tempoh penyelesaian aduan kategori Biasa diberikan dalam masa 15 hari bekerja.

Pekeliling yang ditandatangani Ketua Setiausaha Negara ketika itu, Tan Sri Mohd Zuki Ali, menggantikan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2019.

Sementara itu, aduan Kompleks merujuk kepada aduan yang diuruskan melebihi tempoh 16 hari dan boleh mencecah 365 hari, termasuk hari kelepasan am dalam tahun kalendar berkenaan.

Di bawah pekeliling ini, agensi awam perlu memaklumkan kepada pengadu mengenai proses atau pelan tindakan yang akan diambil dan tempoh aduan dijangka selesai.

Ini antara prosedur operasi standard (SOP) pengurusan aduan yang dimasukkan dalam pekeliling terbabit.

Maklum balas awal bagi semua kes aduan kompleks perlu dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh 15 hari.

Bagi pengurusan aduan kategori Biasa, selepas sesuatu aduan diterima pada hari pertama, satu Surat Akuan Terima (SAT) dihantar kepada pengadu.

Dua tahap kesukaran

15 hari bekerja tempoh penyelesaian aduan kategori Biasa

Kompleks merujuk kepada aduan yang diuruskan melebihi tempoh 16 hari dan boleh mencecah 365 hari, termasuk hari kelepasan am dalam tahun kalendar berkenaan

Infografik BH

Seterusnya, dalam tempoh lima hari, aduan disalurkan kepada bahagian atau jabatan berkenaan dan tempoh empat hari dikhususkan untuk maklum balas awal dan pengadu dimaklumkan melalui Surat Maklum Pengadu (SMP).

Kemudian dalam anggaran tempoh dua hari, panggilan mesyuarat dibuat dan perbincangan itu akan dilaksanakan dalam masa dua hari berikutnya.

SOP seterusnya, dalam tempoh sehari Surat Keputusan kepada Pengadu (SKP) dikeluarkan.

Berbeza dengan aduan Kompleks, tindakan dilaksanakan seperti SOP aduan biasa sehingga peringkat mesyuarat, tetapi ia mengambil masa lebih panjang sehingga 350 hari untuk menyelesaikan pengurusan pemakluman kepada pengadu iaitu SMP, kemudian diikuti proses SKP sehingga aduan atau kes ditutup.

Mengikut takrifan SOP, aduan Kompleks membabitkan aduan pertambahan peruntukan kewangan, isu tanah, salah laku, pindaan dasar selain aduan yang memerlukan siasat lanjut atau lawatan ke lokasi yang mana penyelarasan lanjut serta ulasan lanjut diperlukan daripada agensi terbabit.

Dalam pada itu, SOP menjawab pertanyaan ditetapkan dalam tempoh lima hari, sementara maklum balas mengenai cadangan dan penghargaan dibuat dalam tempoh sama.