

MANDAT

MSD selaku **Focal point** penerimaan aduan orang ramai mengenai perkhidmatan diberikan atau dikeluarkan Kementerian / jabatan Kerajaan

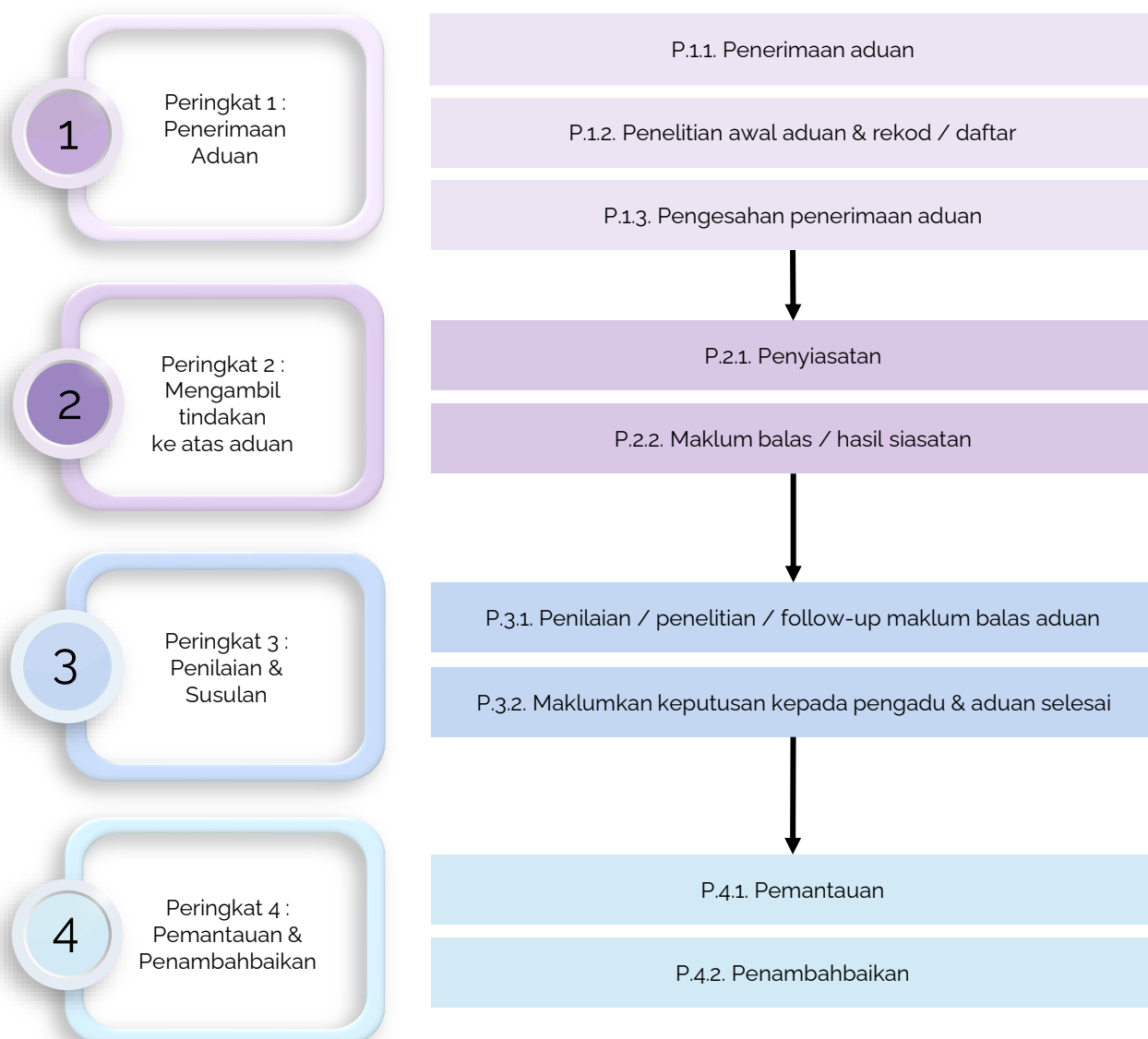
TAKRIF ADUAN

Ekspresi mengenai **ketidakpuasan hati** orang ramai terhadap **penyampaian perkhidmatan Kerajaan** berkaitan dengan TPOR tidak dicapai sama ada dari segi tempoh dijanjikan, kualiti perkhidmatan atau layanan diterima

SECOND RESPONDER

MSD bertindak selaku penerima aduan di peringkat kedua (second responder) iaitu hanya menerima aduan orang ramai sekiranya aduan dihadapkan ke agensi Kerajaan sebelumnya tidak ditangani/dilayan

PERINGKAT PENGENDALIAN ADUAN





TEKAD PEMEDULIAN ORANG RAMAI (TPOR)

"Dengan bertawakal kepada Allah Subhanahu Wata'ala, jabatan berjanji untuk memberikan perkhidmatan yang mesra pelanggan, bertimbang rasa, cekap, tepat, berkualiti dan selamat dalam menyampaikan perkhidmatan yang dikehendaki"

BIL	JENIS PERKHIDMATAN	TPOR (Hari)
1.	Menyediakan Surat Akuan Penyiasatan (SAP) / Surat Luar Bidang Kuasa (SLBK)	8
2.	Membuat penyiasatan ke agensi yang diadakan setelah SAP dikeluarkan	7
3.	Memaklumkan keputusan penyelesaian siasatan aduan kepada pengadu setelah keputusan dibuat	7

JENIS ADUAN DIKENDALIKAN

- TPOR tidak tercapai
- Maklum balas lambat/tiada diterima/ tiada tindakan
- Tindakan tidak konsisten/selaras
- Kelemahan pelaksanaan/penguatkuasaan Dasar/undang-undang;
- Maklumat tidak selaras dari jabatan-jabatan di bawah kementerian yang sama
- Layanan/sikap kasar warga perkhidmatan awam
- Kualiti perkhidmatan yang tidak memuaskan
- Ketiadaan/kekurangan kemudahan/infrastruktur

LUAR BIDANG KUASA

- Kehakiman (*judiciary*)/ perundangan (*legislative*)
- Masalah peribadi/keluarga
- Isu penguatkuasaan jenayah dan keselamatan negara.
- Hal ehwal badan/ pertubuhan/swasta yang bukan Kerajaan
- Tuntutan tunggakan pembayaran

SALURAN ADUAN

TELEFON

Direct Line Aduan :
(673) 2382072
MSD :
(673) 2382064/5/6
(semasa waktu bekerja)

ALAMAT PERHUBUNGAN

PERSURATAN

Pengarah Perkhidmatan Pengurusan
Jabatan Perkhidmatan Pengurusan
Jabatan Perdana Menteri
Banguan Bahirah
Jalan Menteri Besar, BB3910
Negara Brunei Darussalam

EMEL

aduan@msd.gov.bn
info.msd@msd.gov.bn



APABILA MENGHADAPKAN ADUAN...

- Keterangan aduan hendaklah jelas & disertakan bersama dokumen sokongan sebagai bukti (jika ada)
- Berikan butir peribadi dengan lengkap & betul agar mudah dihubungi apabila diperlukan
- **Aduan tidak akan dilayan, jika maklumat yang diberikan tidak lengkap**