



MAJLIS PERASMIAN KURSUS E-ADUAN UNTUK PENYELARAS ADUAN NEGERI

UCAPAN PERASMIAN

**YG. BHG. TN HJ. WAN MOHAMAD ZUKI BIN HJ. MOHAMAD
TIMBALAN KETUA PENGARAH (PENGURUSAN DAN KORPORAT)**

**DI RISTEC, PORT DICKSON,
12 FEBRUARI 2009
3.00 PETANG**

Yang Berusaha Saudara Pengerusi Majlis

Yg. Dihormati Tn Hj. Jamaluddin bin Abdullah
Pengarah Bahagian Teknologi Maklumat

Pn. Tengku Suriani bt Tengku Anuar Zainal
Ketua Unit Teknologi Maklumat sebagai Tenaga Pengajar

En.
Narsco Information Technology (NIT) sebagai Tenaga Pengajar

Pn. Azizah bt Abu Bakar
Unit Komunikasi Korporat sebagai Urusetia Aduan

Tuan-Tuan dan Puan-Puan yang dihormati sekalian

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

1.0 PENGHARGAAN

Marilah kita bersama-sama pada hari ini memanjangkan kesyukuran kita kehadiran Allah S.W.T kerana dengan limpah, kurnia dan rahmatNya dapat kita berkumpul di sini bagi Majlis Perasmian Kursus E-Aduan Siri 1 pada hari ini. Saya mengambil peluang di sini untuk mengucapkan ribuan terima kepada Unit Komunikasi Korporat, Bahagian Teknologi Maklumat dan Bahagian Latihan yang telah berjaya mengadakan kursus ini. Saya juga mengalu-alukan kedatangan semua Penyelaras Aduan

3

Negeri dan Daerah yang terlibat secara langsung dalam mengendalikan aduan di peringkat PT. Tuan-Tuan dan Puan-Puan telah di pilih oleh Pengarah Bahagian, Pengurus Besar Anak Syarikat, PRN dan PRD sebagai Penyelaras Aduan di PT masing-masing. Kehadiran Tuan-Tuan dan Puan-Puan amat dihargai dan di harap dapat membantu RISDA dalam menangani aduan-aduan yang diterima secara cekap dan bersistematik.

2. 0 SISTEM PENGENDALIAN ADUAN

Berdasarkan analisis yang dijalankan mengenai aduan perkhidmatan awam, didapati sebab utama berlakunya aduan

4

yang berulang-ulang di atas perkara yang sama ialah tidak melaksanakan sistem pengendalian aduan yang berkesan. Memandangkan RISDA tidak terlepas dari masalah aduan awam, mulai tahun 2007, RISDA telah berusaha untuk memperbaiki sistem aduan dan bagi menambahbaik lagi pada tahun 2008, RISDA telah maju setapak lagi dalam bidang IT dengan mewujudkan sistem e- Aduan yang telah dibangunkan oleh Bahagian Teknologi Maklumat. Pada masa ini, ramai pekebun kecil telah celik komputer. Banyak Aduan telah diterima oleh Ketua Pengarah melalui e-mail dan sms. Oleh itu kita perlu kaji sistem Aduan kita supaya selari dengan perubahan teknologi serta kaji

keseluruhan sistem aduan dan membuat penambahbaikan sewajarnya supaya lebih cekap dan berkesan. Saya percaya dengan adanya e-Aduan ini, banyak lagi aduan akan kita terima sebab boleh hantar aduan melalui komputer sahaja dari rumah. Tapi jangan susah hati dengan aduan-aduan yang diterima. Sebenarnya aduan merupakan maklumbalas yang terbaik bagi kita untuk mengetahui keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan kita sehingga ke peringkat akar umbi.

Aduan orang ramai adalah merupakan 'mata' dan 'telinga' bagi pihak RISDA. Sebenarnya mereka semua membantu kita untuk 'turun ke padang' bagi mengawasi dan melihat dengan sendirinya

kemajuan pelaksanaan sesuatu projek dan mengenalpasti kekurangan dan kelemahan yang berlaku. Oleh itu kita perlu mendengar luahan perasaan mereka ini dan membantu menyelesaikan permasalahan yang ada. Ini adalah lebih baik daripada kita sendiri 'turun padang' secara fizikal dan melihat kekurangan yang berlaku tetapi tiada sesuatu apa pun yang dilakukan untuk mengatasinya. Namun demikian, ini tidak bermakna kita tidak perlu untuk mengadakan sebarang program 'turun padang' langsung.

7

3.0 TUJUAN SISTEM E-ADUAN

- i. Memudahkan orang ramai membuat aduan terus kepada pihak pengurusan RISDA menggunakan kemudahan ICT.
- ii. Membolehkan orang ramai mendapatkan maklum balas bagi setiap aduan yang dibuat sama ada secara fizikal atau maya dengan lebih cepat melalui laman web.
- iii. Memudah dan mempercepatkan agihan aduan kepada PRN/PRD/Bahagian/Anak Syarikat untuk mendapatkan maklum balas dengan lebih cepat.
- iv. Membolehkan maklumat aduan diakses dengan lebih cekap dan pantas.

8

4.0 FAEDAH SISTEM E-ADUAN

Dengan terlaksananya sistem e-Aduan ini, adalah diharapkan pengendalian aduan yang diterima di Ibu Pejabat, Bahagian, PRN, PRD dan Anak Syarikat lebih terurus dan terselaraskan. Semua jawapan dan ulasan perlu dihantar kepada Unit Komunikasi Korporat dan Unit Komunikasi Korporat sahaja yang akan memberi jawapan kepada pengadu dan pihak-pihak yang berkaitan. Ini di buat supaya tiada percanggahan jawapan di hantar kepada pengadu dan menimbulkan aduan yang lebih besar. Arahan AKP dan pindaan ISO mengenai pengendalian

9

aduan akan di buat sebaik sahaja kita melaksanakan sistem e-Aduan secara menyeluruh.

5.0 PENUTUP

Akhir kata, sekali lagi saya merakamkan setinggi-tinggi tahniah kepada J/Kuasa penganjur iaitu Unit komunikasi Korporat, Bahagian Teknologi Maklumat dan Bahagian Latihan kerana berjaya menganjurkan satu Kursus yang begitu berfaedah kepada kita semua untuk memberi perkhidmatan yang lebih baik kepada kumpulan sasaran kita. . Semoga Kursus ini memberi manfaat yang sepenuhnya kepada kita semua untuk lebih maju lagi di masa

hadapan. Saya berharap kita akan dapat memberi perkhidmatan yang lebih cekap dan lebih berkualiti kepada pekebun kecil. Sebarang aduan atau pertanyaan yang dikemukakan melalui e-aduan ini harus dijawab dan diambil tindakan dengan seberapa segera supaya orang ramai yakin dengan piagam pelanggan yang telah ditetapkan. Saya mendoakan agar Tuan-tuan dan Puan akan terus maju dan meningkatkan pengetahuan dan akan mempraktikkan apa yang diperolehi Kursus ini. Azam dan kerjasama dari semua akan dapat menjayakan aktiviti pembangunan luar bandar dan semoga Tuan-tuan dan puan-puan

11

akan terus cemerlang dalam mengharungi kehidupan yang lebih sejahtera.

Dengan kata-kata ini, saya dengan lafaz 'Bismillahirrahmanirrahim' merasmikan Kursus e-Aduan Siri 1 ini'.

Sekian. Wabillahi taufik Walhidayah Wsb.

12