

## UCAPAN ALUAN KURSUS ADUAN

1. Yg. Dihormati Tn Hj. Wan Mohd Zuki bin Hj. Mohamad, Timbalan Ketua Pengarah(Pengurusan & Korporat)
2. Pn. Tengku Suriani bt Tengku Anuar Zainal,K/U BTM sebagai tenaga pengajar
3. En.
4. Semua Penyelaras Aduan Negeri dan daerah
5. Asb. Terlebih dahulu saya mengambil kesempatan ini untuk merakamkan ucapan ribuan terima kasih kpd Tn, Hj. Wan Mohd. Zuki, TKP(P&K) yang telah sudi menghadiri majlis kita pada hari ini dan seterusnya merasmikannya walaupun beliau amat sibuk pada hari ini .
6. Untuk makluman Tn Hj., Kursus e-aduan ini diadakan untuk memberi bimbingan kepada semua penyelaras aduan di negeri, daerah, bahagian dan anak syarikat sebelum dilancarkan di semua PT. Tenaga pengajar adalah daripada BTM dan NIT dengan urusetia dari UKK, BTSP dan RPSB utk rujukan kes aduan.
7. Sistem e-aduan ini telah dibangunkan oleh BTM pada awal tahun 2008. Sebagai permulaan, satu latihan e-aduan telah dilaksanakan utk 4 PT iaitu UKK, BTSP, PRN Perak & PRD KK pada 26-27 Mac 2008. Selepas itu satu trial run telah dibuat di 4 PT selama 2 bulan iaitu pd bulan apr-mei 2008. Pd. 24/6, satu mesy pengurusan aduan pelanggan telah dibuat bersama penyelaras 4 PT ini dan telah menerima maklum balas mengenai sistem e-aduan. Dengan maklum balas ini, BTM telah menambahbaik sistem ini dan diteruskan penggunaan di 4 PT ini.
8. Pada tahun ini, kita bercadang utk menggunakan sistem e-aduan ini diseluruh negara. Oleh kerana ramai yg perlu dibimbing, kursus ini dibuat dlm 2 siri. Seramai 51 orang telah dikenalpasti. Peserta kursus terdiri drpd penyelaras aduan di PT masing2
9. Dalam kursus siri 1 ini, seramai 25 orang penyelaras aduan drpd BIAD, BTSP, RPSB, PRB, PKP, Perak, Melaka, NS, Kelantan, Perlis, Pahang & Selangor. Siri ke2 dijadualkan pd 18/2-20/2.
10. Kursus ini telah bermula pd mlm tadi & pagi ini, satu taklimat e-aduan telah disampaikan oleh BTM dan seterusnya semua telah diberi latihan secara 'hands-on' dan sambung pd esok.
11. Sekali lagi saya mengucapkan ribuan terima kasih kpd Tn. Hj. Wan Zuki atas kesudian menghadiri majlis ini.
12. Sekian. Terima Kasih.