Kertas Bil. 44/2019

MAKLUM BALAS PENYATA YANG TELAH
DIBENTANGKAN SEMASA MESYUARAT
KEDUA PENGGAL KEDUA
DEWAN NEGERI SELANGOR
YANG KEEMPAT BELAS
PADA 29 DAN 31 JULAI 2019

PENYATA JAWATANKUASA PILIHAN MENGENAI PIHAK BERKUASA TEMPATAN (JP-PBT) BAGI DEWAN NEGERI SELANGOR BERKENAAN ISU SISTEM PANTAUAN KAWASAN OLEH PIHAK BERKUASA TEMPATAN

KERTAS BILANGAN 14/2019

MAKLUM BALAS PENYATA JAWATANKUASA PILIHAN MENGENAI PIHAK BERKUASA TEMPATAN (JP-PBT) BAGI DEWAN NEGERI SELANGOR BERKENAAN ISU SISTEM PANTAUAN KAWASAN OLEH PIHAK BERKUASA TEMPATAN BAGI MESYUARAT KEDUA PENGGAL KEDUA DEWAN NEGERI SELANGOR YANG KEEMPAT BELAS PADA 29 & 31 JULAI 2019

SARANAN	DITERIMA	DITOLAK	ULASAN/TINDAKAN PBT
1. Kerajaan Negeri memastikan supaya setiap Pihak Berkuasa Tempatan mendirikan satu Unit Khas untuk mengenal pasti masalah, membuat rondaan dan membuat penguatkuasaan atas setiap kesalahan dan kerosakan yang ditemui.	MBSA MPK MPAJ MPSJ MPKj	MDHS MDKS	**MBSA** Cadangan penubuhan Unit Khas Pemantauan Kawasan (UKPK) ini akan diperhalusi dan diselaraskan dengan fungsi sediada skuad PANTAS dan *Task Force* Penguatkuasaan, MBSA Draf carta aliran proses kerja dan Prosedur Amalan Standard (SOP) akan disediakan untuk diteliti pihak Pengurusan sebelum keputusan dibuat. **MBPJ** Pihak Majlis telah mempunyai unit-unit khas di jabatan-jabatan terlibat bagi melaksanakan tindakan pemantauan, rondaan serta penguatkuasaan mengikut bidang kuasa masing-masing. Pewujudan unit-unit khas di peringkat Jabatan, aduan-aduan/isu-isu berbangkit boleh diambil tindakan penguatkuasaan yang lebih fokus dan efektif dengan kadar yang pantas melalui kepakaran teknikal yang dimiliki oleh pegawai-pegawai terlibat. Keadaan ini akan memastikan peruntukan sumber manusia serta logistik yang dimiliki digunapakai dengan lebih cekap dan optimum. **MPK** Pihak Majlis telah menubuhkan sebuah Unit untuk memantau kawasan Telok Gong dan Pulau Indah sahaja kerana kekangan kakitangan.

Y.B. TUAN NG SZE HAN
AHLI MAJLIS MESYUARAT KERAJAAN NEGERI (EXCO)
SELANGOR DARUL EHSAN

Y.B. TUAN NG SZE HAN AHLI MAJLIS MESYUARAT KERAJAAN NEGERI (EXCO) SELANGOR DARUL EHSAN			**MPAJ** MPAJ telahpun mewujudkan satu bahagian rondaan dan Siasatan Aduan yang berfungsi untuk menjalankan rondaan bagi siasatan aduan/ penguatkuasaan undang-undang. **MPSJ** MPSJ telah menubuhkan command center sebagai mekanisma pemantauan secara menyeluruh. **MPKj** Pihak MPKj mengambil maklum dan akan mengambil tindakan sewajarnya. **MPSp** MPSepang masih belum menubuhkan Unit Khas bagi tujuan tersebut. **MDHS** Pihak MDHS mengambil maklum perkara ini. Pihak MDHS masih berupaya menyelesaikan semua masalah dengan struktur jawatan yang ada. Di masa hadapan pihak Majlis Daerah akan mempertimbangkan penubuhan Unit Khas ini setelah kekangan kekurangan waran perjawatan yang kritikal di atasi.(Setelah naik taraf ke Perbandaran). **MDKS** Merujuk kepada saranan ini, kaedah kawalan sedia ada di MDKS adalah seperti berikut:- i. Pantas – bencana ii. Road Gang – Infra iii. Kawalan rutin Jabatan Penguatkuasaan dan Jabatan

			Teknikal yang mempunyai kuasa dalam bidang masing-masing.
2. Unit Khas ini dipertanggungjawab membuat rondaan pantauan dan membuat penguatkuasaan untuk semua termasuk tetapi tidak terhad kepada masalah bangunan, kerja ubah suai tidak sah, mengenal pasti kereta terbengkalai, kesalahan trafik, pembuangan sampah secara haram, masalah kebersihan dan keselamatan premis awam dan persendirian, kerosakan infrastruktur, kacau ganggu dan semua kategori aduan lain. Masalah-masalah yang ditemui akan seterusnya disalurkan kepada jabatan berkenaan untuk tindakan susulan.	MBSA MPK MPAJ MPSJ MPKj	MDHS MDKS	**MBSA** Prosedur Amalan Standard (SOP) sediada bagi skop perkhidmatan yang disediakan oleh MBSA akan disemak semula dan diselaraskan oleh jabatan pelaksana dalaman masing-masing agar selari dengan penubuhan Unit Khas Pemantauan ini kelak. Penyaluran penemuan masalah akan menggunakan aplikasi i-ADU Awam sediada yang akan terus diakses oleh jabatan pelaksana terlibat. **MBPJ** Kaedah penugasan yang dilaksanakan oleh unit-unit khas di dalam Jabatan ini adalah melaporkan terus aduan atau isu-isu berbangkit di peringkat jabatan (Ketua Jabatan) terlebih dahulu sebelum dibawa ke Mesyuarat pemantauan aduan Majlis jika memerlukan penglibatan jabatan-jabatan lain bagi mencari jalan penyelesaian secara efektif. **MPK** Pada masa ini, Majlis Perbandaran Klang telah menubuhkan dua unit pasukan khas iaitu skuad PANTAS dan Unit Task Force Pemantauan ke atas Kilang tanpa kebenaran dan lesen dalam menangani isu-isu penguatkuasaan. Selain itu, isu-isu berkaitan pemantauan dan penguatkuasaan didalam kawasan pentadbiran Majlis turut dibincangkan dalam

Y.B. TUAN NG SZE HAN
AHLI MAJLIS MESYUARAT KERAJAAN NEGERI (EXCO)
SELANGOR DARUL EHSAN

			Mesyuarat Jawatankuasa dengan kekerapan bersidang sekali dalam sebulan yang dihadiri oleh YDP, Ahli-Ahli Majlis serta lain-lain agensi berkaitan. **MPSJ** Bagi mengukuhkan peranan unit command center, MPSJ sedang merancang beberapa fasa pelaksanaan. **MPKj** Pihak MPKj mengambil maklum dan akan mengambil tindakan sewajarnya. **MPSp** Sehingga kini Unit Khas masih belum ditubuhkan di MPSepang, walau bagaimanapun, MPSepang mempunyai unit tertentu yang dikendalikan oleh jabatan/unit seperti berikut: i. Unit Aduan Khas – Unit Korporat & Perhubungan Awam ii. Unit Kerja Ubahsuai Bangunan – Jabatan Kawalan Bangunan iii. Kenderaan Terbengkalai/ Kesalahan Trafik – Jabatan Penguatkuasaan iv. Kawalan Sampah Haram – Jabatan Penguatkuasaan v. Kawalan Kebersihan & Keselamatan Premis – Jabatan Kesihatan vi. Kawalan Cerun/ *Pot-hole* – Jabatan Kejuruteraan vii. Unit Task Force – Jabatan Penguatkuasaan viii. Unit Penjaja/ Iklan – Jabatan Pelesenan/ Jabatan Penguatkuasaan

Y.B. TUAN NG SZE HAN
AHLI MAJLIS MESYUARAT KERAJAAN NEGERI (EXCO)
SELANGOR DARUL EHSAN

			Laporan bagi setiap kawalan yang dilakukan oleh unit-unit di atas akan dibawa di dalam Mesyuarat Khas Aduan MPSepang yang dipengerusikan oleh Tuan Timbalan Yang Dipertua MPSepang melalui arahan Tuan Yang Dipertua MPSepang dari semasa ke semasa. **MDHS** Struktur sedia ada telah berkesan dengan menyelesaikan masalah melalui pemantauan aduan, penubuhan unit *Road Geng* dan Unit Pantas. Pemantauan dua bulan sekali melalui mesyuarat aduan dadpat menyelesaikan masalah. **MDKS** Merujuk kepada saranan ini, kaedah kawalan sedia ada di MDKS adalah seperti berikut:- i. Pantas – bencana ii. Road Gang – Infra iii. Kawalan rutin Jabatan Penguatkuasaan dan Jabatan Teknikal yang mempunyai kuasa dalam bidang masing-masing.
3. Cara Unit Khas tersebut diwujudkan tertakluk kepada dana, sumber manusia dan struktur organisasi sedia ada Pihak Berkuasa Tempatan masing-masing, antara cara Unit Khas tersebut boleh didirikan adalah seperti berikut:- a. Unit Khas boleh terdiri daripada pegawai-pegawai setiap jabatan berkenaan yang	MPK (a&b) MPAJ MPSJ (a&b) MPKj	MPK (c) MPSJ (c) MDHS MDKS	**MBSA** Carta organisasi, fungsi serta bidang tugas Unit Khas ini akan disediakan mengikut kesesuaian serta kemampuan kewangan MBSA untuk diteliti pihak Pengurusan. <u>Maklumbalas perkara a.</u> Satu bengkel bagi membincangkan serta percambahan fikiran (brainstorming) akan diadakan dalam masa terdekat bersama

Y.B. TUAN NG SZE HAN
AHLI MAJLIS MESYUARAT KERAJAAN NEGERI (EXCO)
SELANGOR DARUL EHSAN

mempunyai pengetahuan tentang peruntukkan undang-undang dan garis panduan yang mengawal kesalahan-kesalahan tersebut. Pegawai Unit Khas tersebut tidak perlu jawatan khas, dan boleh ditubuhkan dengan menjajar semula sumber manusia sedia ada. b. Secara alternatif, bagi Pihak Berkuasa Tempatan yang sudah mempunyai pasukan yang mempunyai ciri-ciri umpama Unit Khas yang dicadangkan, pasukan tersebut boleh dimantapkan dengan menambah pengetahuan pegawai Unit Khas tersebut dengan peruntukkan undang-undang dan garis panduan setiap jabatan supaya kerja yang dilakukan boleh lebih menyeluruh, menjadualkan kawasan yang perlu di ronda dan menyenangkan sistem laporan bagi Unit Khas tersebut. c. Bagi Pihak Berkuasa Tempatan yang mempunyai sumber yang mencukupi, Ahli Jawatankuasa juga mencadangkan bahawa Unit Khas tersebut juga boleh outsource tugasan tersebut kepada sebuah syarikat.			semua jabatan pelaksana berkaitan bagi meneliti penubuhan Unit Khas Pemantauan Kawasan (UKPK). <u>Maklumbalas perkara b.</u> Sistem pelaporan dan tindakan sediada yang digunapakai seperti Sistem i-RESPONZ bagi aduan awam, Sistem Pengurusan Aduan Awam Bersepadu Selangor (SISPAA), Integrated Respon Selangor (i-RS) serta aplikasi i-ADU berfungsi dengan baik dan boleh ditambah nilai dengan penubuhan Unit Khas Pemantauan Kawasan (UKPK) ini kelak. <u>Maklumbalas perkara c.</u> Pihak MBSA tiada keperluan untuk outsource tugasan kepada pihak luar kerana mempunyai kemampuan dan kepakaran dalaman untuk menjalankan peranan UKPK ini. **MBPJ** Pewujudan unit khas secara dalaman jabatan tidak akan melibatkan impak pertambahan perjawatan dan peruntukan kewangan yang tinggi di samping ianya bolh diwujudkan dalam tempoh masa yang singkat. **MPK** Disebabkan kekangan kakitangan dan aset kenderaan, Majlis Perbandaran Klang berjaya menubuhkan Skuad Pantas dan Skuad Pemantau Telok Gong dan Pulau Indah sahaja. <u>Maklumbalas perkara c.</u>

Y.B. TUAN NG SZE HAN
AHLI MAJLIS MESYUARAT KERAJAAN NEGERI (EXCO)
SELANGOR DARUL EHSAN

			Penguatkuasaan dan pemantauan akan dibuat secara 'in-house' menggunakan sumber manusia sediada di Majlis. **MPAJ** Maklumbalas perkara b. Setiap pegawai di Bahagian Rondaan dan Siasatan Aduan akan dilengkapi dengan pegetahuan berhubung perundangan dan SOP yang digunapakai di peringkat Pihak Berkuasa Tempatan. **MPSJ** Unit command center yang ditubuhkan menggunapakai kakitangan sedai ada merangkumi kakitangan Jabatan-jabatan berikut: i) Jabatan Teknologi Maklumat ii) Jabatan Penguatkuasaan iii) Jabatan Korporat Dan Pengurusan Strategik iv) Jabatan Pengurusan Alam Sekitar Maklumbalas perkara c. MPSJ melaksanakan pemantauan melalui command center yang telah ditubuhkan. **MPKj** Pihak MPKj mengambil maklum dan akan mengambil tindakan sewajarnya. Pada masa ini , pihak MPKj telah mempunyai Unit *Task Force* daripada Kawalan Bangunan, pasukan *road geng* daripada Jabatan Kejuruteraan dan *Task Force* sampah haram

Y.B. TUAN NG SZE HAN
AHLI MAJLIS MESYUARAT KERAJAAN NEGERI (EXCO)
SELANGOR DARUL EHSAN

			daripada Jabatan Sisa Pepejal dan Pembersihan Awam. **MPSp** MPSepang mengambil maklum dan akan membuat kajian lebih lanjut berkaitan penubuhan serta cara perlaksanaan Unit Khas tersebut. **MDHS** <u>Maklumbalas perkara a.</u> Struktur perjawatan di Majlis Daerah adalah kecil dan kekurangan. Perjawatan dalam mewujudkan perjawatan unit khas serta beban tugas sedia ada adalah tinggi setiap jabatan. <u>Maklumbalas perkara b.</u> Memadai dengan Unit Road Geng dan Unit Pantas kerana isu yang dihadapi di Majlis Daerah adalah terkawal. <u>Maklumbalas perkara c.</u> Mempunyai peruntukan amat terhad untuk pengurusan dan Pembangunan Majlis. **MDKS** MDKS berpandangan pihak SPBT perlu menyelaraskan kaedah yang boleh digunapakai untuk keberkesanan pemantauan dengan mengambil kira tugas dan tanggungjawab PBT agar setiap PBT melaksanakan kaedah pemantauan yang seragam.

Y.B. TUAN NG SZE HAN
AHLI MAJLIS MESYUARAT KERAJAAN NEGERI (EXCO)
SELANGOR DARUL EHSAN

4. Unit khas ini diletakkan di bawah dan melapor terus kepada YDP atau Datuk Bandar PBT.	MPAJ MPSJ MPKj	MPK MDHS MDKS	**MBSA** Pihak MBSA akan meneliti cadangan ini mengikut kesesuaian waran perjawatan sediada. **MBPJ** Unit-unit khas di peringkat jabatan akan membuat pelaporan kepada Ketua Jabatan masing-masing terlebih dahulu sebelum pelaporan tersebut dipanjangkan kepada Datuk Bandar/YDP secara bulanan. **MPAJ** Segala maklumat/ aduan akan disalur/dilapor kepada Pengarah Jabatandan seterusnya kepada pihak Pengurusan Tertinggi sama ada Yang Dipertua, Setiausaha atau Penolong Setiausaha Majlis. **MPSJ** Pelaporan akan dibuat kepada pihak pengurusan. **MPKj** Pihak MPKj mengambil maklum dan akan mengambil tindakan sewajarnya. **MDHS** Buat masa ini, belum ada keperluan tentang perkara ini. **MDKS** Buat masa ini, proses pengurusan aduan adalah dibawah Unit Korporat dan Perhubungan Awam melalui beberapa sistem.

Y.B. TUAN NG SZE HAN
AHLI MAJLIS MESYUARAT KERAJAAN NEGERI (EXCO)
SELANGOR DARUL EHSAN

5. Pihak Berkuasa Tempatan perlu menjadualkan kawasan yang perlu di ronda unit khas setiap hari. Sasaran Pihak Berkuasa Tempatan adalah untuk memastikan setiap jalan di ronda dalam masa tertentu. Dengan adanya jadual, Pihak Berkuasa Tempatan dapat memantau sama ada kerja pantauan tersebut dilakukan, dan juga dapat memastikan supaya tiada kawasan yang tercicir daripada pengawasan.	MBSA MPK MPAJ MPKj	MPSJ MDHS MDKS	**MBSA** Unit Pengaduan Awam, Bahagian Korporat & Perhubungan Awam, MBSA sentiasa membuat rondaan pemantauan ditapak bagi aduan berbangkit dan lewat daripada tempoh yang ditetapkan. Selain itu, peranan dan fungsi UKPK yang ditubuhkan kelak boleh diselaraskan dan penambahan penglibatan wakil jabatan pelaksana dalaman boleh dibuat secara bersepadu untuk impak yang lebih baik dan berkesan. **MBPJ** Pihak Majlis mengambil maklum dan bersetuju dengan cadangan jawatankuasa. **MPK** Pihak Majlis mengambil maklum akan saranan ini. **MPAJ** Aktiviti rondaan akan dijalankan secara berjadual mengikut kawasan yang telah ditetapkan dalam jadual rondaan masing-masing meliputi keseluruhan kawasan 5 dun dibawah pentadbiran MPAJ. **MPSJ** Pemantauan dilaksanakan melalui command center. **MPKj** Pihak MPKj mengambil maklum dan akan mengambil tindakan sewajarnya.

Y.B. TUAN NG SZE HAN
AHLI MAJLIS MESYUARAT KERAJAAN NEGERI (EXCO)
SELANGOR DARUL EHSAN

			MDHS Telah dilaksanakan rondaan mengikut bidang kuasa jabatan masing-masing dan jadual rondaan dilaksanakan oleh jabatan terbabit. **MDKS** Cadangan ini dilihat akan berlaku pertindihan fungsi dan tugas jabatan sedia ada.
6. Bagi memastikan pegawai-pegawai menjalankan tugas seperti dijadualkan, Pihak Berkuasa Tempatan boleh muat turun aplikasi sedia ada di laman web ke dalam telefon pegawai bertugas untuk menyemak penjejakan.	MBSA MPK MPAJ MPSJ MPKj	MDHS MDKS	**MBSA** Aplikasi i-ADU yang dilancarkan pada Oktober 2017 telah dilengkapi dengan modul khusus iaitu pegawai dalaman membuat pemantauan serta siasatan ditapak akan mengemaskini penemuan dan tindakan diambil mengunakan modul “i-ADU X-Tion” manakala modul “i-ADU Awam” untuk merekodkan pemantauan ditapak kegagalan perkhidmatan atau kerosakan kemudahan infrastuktur dibawah seliaan pihak Majlis. **MBPJ** Pihak Majlis mengambil maklum dan bersetuju dengan cadangan jawatankuasa. **MPK** Pihak Majlis mengambil maklum akan saranan ini. **MPSJ** Pihak MPSJ telah mempunyai sistem mobile aplikasi aduan bagi menambah tahap kecekapan pengurusan aduan. Sistem

Y.B. TUAN NG SZE HAN
AHLI MAJLIS MESYUARAT KERAJAAN NEGERI (EXCO)
SELANGOR DARUL EHSAN

			ini boleh diguna pakai bagi tujuan seperti yang dinyatakan. **MPKj** Pihak MPKj akan mewujudkan sistem aplikasi yang dikenali sebagai Rakyat Respon MPKj (RR) bagi tujuan pemantauan dan penjejakan yang dijangka akan dilaksanakan pada tahun 2020. **MDHS** Pihak Majlis mengambil maklum perkara ini. Buat masa ini, Majlis tidak mengalami masalah dalam pelaksanaan kerja di lapangan. **MDKS** Cadangan ini dilihat akan berlaku pertindihan fungsi dan tugas jabatan sedia ada.
7. Sistem pelaporan untuk Unit Khas perlu efisien. Pihak Berkuasa Tempatan boleh menggunakan aplikasi aduan dan menambah suatu feature untuk Unit Khas merekodkan masalah yang dijumpai. Ini akan mengurangkan kertas kerja dan menambah cepat urusan Unit Khas tersebut.	MBSA MPK MPAJ MPSJ MPKj	MDHS MDKS	**MBSA** Aplikasi i-ADU juga dilengkapi dengan modul "i-ADU Awam" dimana anggota UKPK dapat merekodkan apa-apa penemuan kegagalan perkhidmatan dan kerosakan infrastruktur sebelum orang awam membuat aduan dengan menggunakan aplikasi ini. **MBPJ** Pihak Majlis telah mewujudkan sumber/saluran "kakitangan MBPJ" bagi memudahkan kakitangan di peringkat jabatn/unit khas melaporkan sebarang aduan semasa menjalankan tugas dan semakan aduan di tapak. MBPJ juga mewujudkan fungsi notifikasi pada sistem eAduan MBPJ bagi memberi peringatan

Y.B. TUAN NG SZE HAN
AHLI MAJLIS MESYUARAT KERAJAAN NEGERI (EXCO)
SELANGOR DARUL EHSAN

			kepada pengguna sistem di jabatan dan unit dalaman berkenaan kerja pemantauan dan tindakan aduan-aduan yang lewat tempoh penyelesaian. Sistem eAduan ini dapat diakses oleh semua wakil-wakil jabatan dan unit termasuk pihak pengurusan tertinggi MBPJ dan Ahli Majlis. Laporan perangkaan aduan juga dibentangkan di dalam Mesyuarat Bulanan yang dipengerusikan oleh Datuk Bandar dan dihadiri oleh ahli majlis dan ketua-ketua jabatan. **MPK** Majlis Perbandaran Klang menggunakan Sistem Aduan I-Responz untuk semua urusan berkaitan pengurusan aduan awam. Disamping itu juga, Sistem Pengurusan Aduan Awam Kerajaan Negeri Selangor (SISPAA) turut digunapakai. Bagi aplikasi aduan, pihak Majlis ada membangunkan sebuah aplikasi telefon pintar dikenali sebagai uADU-iVIEW. **MPAJ** Pihak MPAJ mengambil inisiatif untuk mengwujudkan kumpulan menggunakan aplikasi whatsap bagi membolehkan urusan makluman/ permasalahan yang diterima disalur sesegera mungkin kepada jabatan yang bertanggungjawab dalam isu yang ditemui di lapangan. **MPSJ** Pihak MPSJ mengambil maklum dan akan melaksanakan penambahan features ini di dalam sistem aduan sekiranya diperlukan. **MPKj**

Y.B. TUAN NG SZE HAN
AHLI MAJLIS MESYUARAT KERAJAAN NEGERI (EXCO)
SELANGOR DARUL EHSAN

			Pihak MPKj mengambil maklum dan akan mengambil tindakan sewajarnya. **MDHS** MDHS mengambil maklum perkara ini. **MDKS** Cadangan ini dilihat akan berlaku pertindihan fungsi dan tugas jabatan sedia ada.
8. Bagi Pihak Berkuasa Tempatan yang telah mendirikan dan memantapkan Unit Khas yang dicadangkan, unit aduan yang menerima aduan daripada orang awam yang sudah dalam tindakan akibat penemuan unit khas boleh maklum kepada pengadu bahawa isu yang dibangkitkan "sudah ditemui Unit Khas dan adalah dalam tindakan". Cara berkomunikasi yang dicadangkan akan meningkatkan kepercayaan orang awam kepada Pihak Berkuasa Tempatan.	MPK MPAJ MPSJ MPKj	MDHS MDKS	**MBSA** Bahagian Korporat & Perhubungan Awam, MBSA akan menambah baik sistem penyampaian perkhidmatan dengan menyediakan kakitangan khusus untuk membuat "public engagement" memaklumkan status tindakan aduan awam yang dilaporkan. Selain itu, kakitangan khusus ini juga akan mendapatkan maklumbalas tahap kepuasan penyelesaian aduan yang telah diambil oleh jabatan pelaksana dalaman. Melalui maklumbalas ini, pihak MBSA akan dapat membuat analisa dan mengambil tindakan penambahbaikan yang perlu bagi memastikan sistem penyampaian perkhidmatan Majlis sentiasa menepati prosedur dan kehendak stake holder. **MBPJ** Pihak Majlis telah mewujudkan fungsi pemetaan pada sistem eAduan MBPJ yang dibangunkan dengan integrasi dengan sistem GIS bagi memudahkan pengadu mengetahui status

Y.B. TUAN NG SZE HAN
AHLI MAJLIS MESYUARAT KERAJAAN NEGERI (EXCO)
SELANGOR DARUL EHSAN

			aduan-aduan yang telah dilaporkan. Selain daripada itu, fungsi ini juga dibangunkan bagi memudahkan aduan-aduan sama dan bertindan dikenalpasti oleh kakitangan dan memudahkan penyampaian maklumat lebih berkesan terutama melibatkan aduan-aduan awam. **MPK** Pihak Majlis mengambil maklum akan saranan ini. **MPAJ** Pihak MPAJ sudah mempunyai beberapa kaedah penerimaan dan pemakluman aduan orang awam sedia ada iaitu: a. Datang Sendiri b. Portal aduan MPAJ c. Talian whatsapp aduan MPAJ d. Twitter e. Aduan BPA f. Portal aduan KPKT - iTegur g. Portal aduan SUK - SISPAA h. Talian Telefon i. Emel Kesemua aduan yang diterima perlu diambil tindakan dalam tempoh tiga hari bekerja. **MPSJ** Pihak MPSJ mengambil maklum. **MPKj** Pihak MPKj mengambil maklum dan akan mengambil tindakan sewajarnya.

Y.B. TUAN NG SZE HAN
AHLI MAJLIS MESYUARAT KERAJAAN NEGERI (EXCO)
SELANGOR DARUL EHSAN

			MDHS Pemakluman kepada orang awam telah diberikan dengan baik melalui Unit Aduan. **MDKS** Cadangan ini dilihat akan berlaku pertindihan fungsi dan tugas jabatan sedia ada.

Y.B. TUAN NG SZE HAN
AHLI MAJLIS MESYUARAT KERAJAAN NEGERI (EXCO)
SELANGOR DARUL EHSAN