



TEKS UCAPAN

**YBHG. DATO' MASRI BIN HAJI RAZALI
DATUK BANDAR
MAJLIS BANDARAYA SEREMBAN**

BAGI

**SESI LIBAT URUS BIRO PENGADUAN AWAM (BPA)
BERSAMA
MAJLIS BANDARAYA SEREMBAN**

**9 FEBRUARI 2023, KHAMIS
10.30 PAGI**

**BILIK DATO' KLANA PETRA,
WISMA MBS**

BISMILLAHIRRAHMANIRRAHIM

Assalamualaikum WTB

“SALAM BERSIH, MUAFAKAT, SEJAHTERA”

“SALAM SEREMBAN MAMPAN, BERSIH, SEJAHTERA”

Yang Dihormati,

En. Kamalazira bin Pauzi

Timbalan Ketua Pengarah Biro Pengaduan Awam (BPA)

En. Sri Ram a/l Letchimanan

Pengarah Aduan

Biro Pengaduan Awam (BPA)

Puan Joanna a/p Jayaprakash @Wilfed

Pengarah Biro Pengaduan Awam (BPA) Melaka/N.Sembilan

Yang Berusaha,

Tuan Mas Midyawan bin Yahya

Setiausaha Majlis Bandaraya Seremban

Encik Ir. Ainor Izman bin Maimun @ Mahmood

Jurutera Daerah

Jabatan Kerja Raya (JKR) N.Sembilan

En. Mohd Saipul Rizal bin Zainol

Pegawai Penguatkuasa Kanan

SWCORP Negeri Sembilan

Barisan Ketua Jabatan dan Ketua Unit

Majlis Bandaraya Seremban

Dan Seterusnya

Para hadirin sekalian

1. Alhamdulillah syukur kepada Ilahi kerana dengan izin dan limpah-Nya dapat kita berkumpul bersama-sama di dalam Sesi Libat Urus Biro Pengaduan Awam (BPA) Bersama Majlis Bandaraya Seremban. Terima kasih diucapkan kepada En. Kamalazira bin Pauzi kerana sudi hadir bagi memantau kes aduan di Majlis Bandaraya Seremban. Saya juga mengucapkan terima kasih kepada pihak JKR dan SWCORP yang turut hadir di dalam sesi perjumpaan pada pagi ini.
2. Majlis Bandaraya Seremban telah menggunakan sepenuhnya Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA) mulai September 2020 sehingga kini. Majlis mengucapkan terima kasih kepada pihak BPA kerana sentiasa membantu Majlis Bandaraya Seremban mengendalikan cara pengurusan aduan dengan lebih berkesan. Majlis Bandaraya Seremban dan BPA juga sering mengadakan Sesi Libat Urus (SLU) bersama-sama dengan jabatan dalaman MBS bagi menyelesaikan aduan tertunggak.

3. Majlis Bandaraya Seremban memandang serius aduan yang dikemukakan oleh warga bandar raya Seremban termasuk lain-lain agensi seperti BPA, SUK, KPKT dan sebagainya. Sehubungan dengan itu Majlis Bandaraya Seremban telah mengadakan Mesyuarat Penyelarasan Aduan dan Kepuasan Pelanggan setiap bulan yang dipengerusikan oleh saya sendiri serta dihadiri oleh Ketua Jabatan dan Ketua Unit Majlis Bandaraya Seremban. Mesyuarat ini juga turut dihadiri oleh pelbagai agensi seperti JKR, SWCORP, TNB dan lain-lain lagi bagi membincangkan aduan.

4. Majlis juga turut mengadakan Klinik Aduan yang dipengerusikan oleh Ahli Majlis bagi memberi tumpuan kepada jabatan yang mempunyai aduan tertinggi. Klinik ini akan membincangkan mengenai punca kelewatan aduan dan cara bagi menyelesaikan aduan tersebut. Saya dapati semenjak klinik aduan ini diadakan banyak aduan dapat diselesaikan. Selain itu, Majlis Bandaraya Seremban juga turut mengadakan bengkel aduan bagi membantu jabatan mengemaskini status aduan melalui SISPAA.

Para hadirin sekalian,

5. Untuk pengetahuan pihak BPA dan para hadirin sekalian, saya telah menetapkan KPI bagi setiap jabatan untuk menyelesaikan aduan setiap tahun adalah 85%. Bagi tahun 2022, hampir 80% jabatan telah mencapai sasaran yang saya telah tetapkan manakala jabatan yang tidak mencapai sasaran tersebut akan dibantu oleh Ahli Majlis dan urusetia Unit Komunikasi Korporat bagi mencapai sasaran tersebut.

6. Saya berharap aduan yang akan dibincangkan pada hari ini dapat diselesaikan dengan segera dan mendapat kerjasama sepenuhnya daripada semua pihak. Saya juga mengucapkan terima kasih sekali lagi kepada pihak BPA dan semua agensi yang hadir pada hari ini.

7. Sekian, terima kasih.

DATO' MASRI BIN HAJI RAZALI
DATUK BANDAR
MAJLIS BANDARAYA SEREMBAN
UNIT KOMUNIKASI KORPORAT
MAJLIS BANDARAYA SEREMBAN
9 FEBRUARI 2023