

## TATACARA MEMBUAT ADUAN

1. Orang ramai boleh membuat aduan melalui salah satu saluran berikut:

---

**persuratan** Pengarah Perkhidmatan Pengurusan  
Jabatan Perkhidmatan Pengurusan,  
Jabatan Perdana Menteri,  
Bangunan Bahirah,  
Jalan Menteri Besar,  
Bandar Seri Begawan, BB3910  
Negara Brunei Darussalam

---

**perjumpaan  
(walk-in)** Tingkat 3,  
Unit Pengaduan Awam,  
Bahagian Penyampaian Perkhidmatan,  
Jabatan Perkhidmatan Pengurusan

---

**emel** aduan@msd.gov.bn

---

**hotline** (673) 2382072 (semasa waktu bekerja)

---

**faks** (673) 2382062

---

**peti aduan** Pejabat-pejabat Daerah

---

2. Aduan yang dikemukakan hendaklah diterangkan dengan jelas dan jika perlu dokumen sokongan sebagai bukti disertakan bersama / disusul seperti:

- ◆ Salinan persuratan / permohonan daripada agensi berkenaan;
- ◆ Salinan sijil, resit dan sebagainya; dan
- ◆ Gambar-gambar jika berkaitan.

3. Pengadu hendaklah memberikan butir-butir peribadi dengan lengkap dan betul agar mudah dihubungi apabila diperlukan seperti berikut:

- ◆ Nama pengadu;
- ◆ Nombor dan warna kad pengenalan;
- ◆ Alamat persuratan;
- ◆ Nombor telefon (rumah / mobile / pejabat);
- ◆ Umur;
- ◆ Jantina;
- ◆ Pekerjaan; dan
- ◆ Tarikh aduan dibuat.

4. Pengadu yang tidak menyertakan maklumat dengan lengkap tidak akan dilayan.

5. Borang Aduan MSD boleh dimuat turun / diperolehi melalui laman web rasmi MSD iaitu di alamat <http://www.msd.gov.bn>.

Jabatan Perkhidmatan Pengurusan,  
Jabatan Perdana Menteri,  
Bangunan Bahirah,  
Jalan Menteri Besar  
Bandar Seri Begawan BB3910  
Negara Brunei Darussalam

Tel : (673) 2 382063 / 4 / 5 / 6  
Fax : (673) 2 382062  
Emel : [info.msd@msd.gov.bn](mailto:info.msd@msd.gov.bn)



JABATAN PERKHIDMATAN PENGURUSAN  
JABATAN PERDANA MENTERI  
NEGARA BRUNEI DARUSSALAM

## PANDUAN MEMBUAT ADUAN MENGENAI PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN KERAJAAN

## OBJEKTIF

1. Memudahkan orang ramai menyalurkan aduan mengenai penyampaian perkhidmatan agensi Kerajaan;
2. Membolehkan orang ramai untuk mengetahui sejauhmana keberkesanan sistem pemulihan perkhidmatan dan pengendalian aduan orang ramai di agensi Kerajaan; dan
3. Memastikan akauntabiliti perkhidmatan awam yang menyumbang kepada peningkatan integriti, kredibiliti dan imej Kerajaan.

## DEFINISI ADUAN

Ekspresi mengenai ketidakpuasan hati orang ramai terhadap penyampaian perkhidmatan Kerajaan termasuklah yang berkaitan dengan Tekad Pemedulian Orang Ramai (TPOR) yang tidak dicapai sama ada dari segi tempoh yang dijanjikan, kualiti perkhidmatan ataupun layanan yang diterima.

## JENIS ADUAN

Jabatan Perkhidmatan Pengurusan (MSD) mengendalikan pelbagai jenis aduan mengenai penyampaian perkhidmatan Kerajaan seperti berikut:

1. TPOR yang tidak dicapai;
2. Maklum balas lambat / tiada diterima / tiada tindakan;
3. Tindakan yang tidak konsisten / selaras;
4. Kelemahan pelaksanaan / penguatkuasaan dasar / undang-undang;
5. Maklumat tidak selaras dari jabatan-jabatan di bawah kementerian yang sama;
6. Layanan / sikap kasar warga perkhidmatan awam;
7. Kualiti perkhidmatan yang tidak memuaskan;
8. Ketiadaan / kekurangan kemudahan / infrastruktur; dan
9. Lain-lain aduan mengenai penyampaian perkhidmatan Kerajaan.

## JENIS ADUAN TIDAK DILAYAN

MSD **TIDAK** akan mengendalikan aduan-aduan berbentuk:

1. Perkara yang berkaitan dengan kehakiman (*judiciary*) / perundangan (*legislative*);
2. Perkara yang berkaitan dengan masalah peribadi / keluarga; dan
3. Perkara yang berkaitan dengan hal ehwal badan / pertubuhan / swasta yang bukan Kerajaan.

### TEKAD PEMEDULIAN ORANG RAMAI JABATAN PERKHIDMATAN PENGURUSAN JABATAN PERDANA MENTERI

*Dengan bertawakal kepada Allah Subanahu Wata'ala, Jabatan ini 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.	Memberi maklum balas kepada pengadu dari tarikh aduan diterima	8
2.	Membuat penyiasatan / menghubungi segera agensi yang diadakan dari tarikh Surat Aduan Penyiasatan kepada pengadu dikeluarkan	7
3.	Memaklumkan keputusan penyelesaian siasatan aduan kepada pengadu setelah keputusan dibuat	7