

CAKNA

Oleh
Fatihah Jamhari



“KATA-KATA amanah satu rumpun dengan kalimat

aman. Jikalau tiap orang memegang amanahnya dengan betul, akan amanlah negeri dan bangsa.” - Buya Hamka.

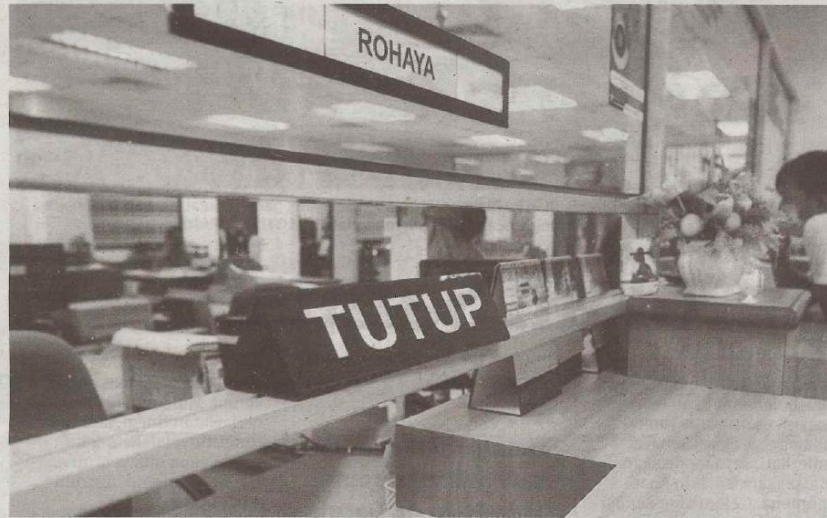
Pernah berlegar suatu masa dahulu di media sosial tentang petikan daripada filem yang mengatakan seseorang itu tidak ada kehidupan yang buruk, sebaliknya mereka hanya ada kerajaan yang buruk. Petikan ini jelas menggambarkan bagaimana kegagalan mana-mana jentera kerajaan bukan sahaja mengganggu masyarakat umum tetapi lebih utama kehidupan individu seseorang rakyat. Untuk mengakhiri kesengsaraan rakyat akibat tindakan tidak kemas sesebuah kerajaan, amat wajar sekali diwujudkan satu badan yang menyiasat sebarang dan semua aduan awam tentang kerajaan.

Bulan lalu, Menteri di Jabatan Perdana Menteri (Undang-Undang dan Reformasi Institusi) mengumumkan Rang Undang-Undang (RUU) Ombudsman Malaysia dijangka siap didraf dan dirujuk melalui proses kelulusan jemaah menteri dalam tahun ini. Sudah tentu anggaran beliau RUU ini akan dibacakan juga untuk kali pertama di Parlimen dalam tahun ini. Ini bertepatan dengan komitmen kerajaan bahawa RUU Ombudsman akan disegerakan pendaftaran dan pembentangnya.

Secara ringkasnya, ombudsman merupakan istilah merujuk kepada pegawai yang dilantik untuk menyiasat aduan individu terhadap syarikat atau organisasi terutama pihak berkuasa awam. RUU Ombudsman Malaysia bertujuan meningkatkan integriti dan tadbir urus dalam menangani aduan awam dan dijangkakan memperuntukkan fungsi dan kuasa pengurusan aduan salah tadbir di agensi Kerajaan Persekutuan.

Di negara luar seperti Australia, ombudsman diwujudkan seawal 1970-an lagi, bilamana ia diberikan kuasa untuk menyiasat aduan sebarang tindakan atau keputusan jabatan dan

Bila nak tegur kerajaan saja, kena buat secara ‘halus’



PENULIS berpendapat satu badan khas perlu diwujudkan segera bagi menerima setiap aduan awam berkaitan perkhidmatan mana-mana jentera kerajaan. - UTUSAN/PUOTRA HAIRRY

agensi kerajaan, menyelia penyiasatan yang dijalankan oleh Polis Persekutuan Australia berdasarkan laporan atau aduan awam. Lebih baik lagi di Australia, ombudsman turut menyiasat aduan mengenai perkhidmatan yang disampaikan oleh kontraktor swasta untuk kerajaan. Bulan lalu, ombudsman yang ditubuhkan khas bagi memantau industri telekomunikasi telah menyiasat aduan umum mengenai pelbagai isu. Ia termasuk penggantungan perkhidmatan telekomunikasi secara tidak wajar dan harga pakej perkhidmatan yang tidak berpatutanan.

Selain itu, di Bahrain, ombudsman ditubuhkan untuk memastikan pematuhan tatacara dalam penyiasatan dan keputusan badan penyiasatan negara tersebut serta pematuhan kepada peraturan pentadbiran yang mengawal prestasi penjawat awam. Malah di Bahrain, ombudsman berfungsi dengan sudut pandang lebih luas melihat kepada pematuhan hak asasi sebagai landasan utama. Pada 2016, Ombudsman Bahrain dipertanggungjawabkan untuk

“Rasa ketidakpuasan hati rakyat terhadap mana-mana perkhidmatan awam hanya dapat disalurkan secara tidak teratur.”

menyiasat dakwaan serangan seksual terhadap seorang wanita di dalam salah sebuah pejabat kerajaan di sana.

Ombudsman Republik Indonesia ditubuhkan melalui Undang-Undang Nombor 37 Tahun 2008 dan diberikan kuasa untuk menerima aduan awam mengenai salah laku dalam pentadbiran awam, bertidak menyiasat aduan yang diterima selain melakukan kerja-kerja pencegahan salah laku melalui pengesyoran cadangan pembaikan dalam dasar dan tatakelola negara. Awal minggu ini, ombudsman di Indonesia menerima aduan

mahasiswa di Nusa Tenggara Timur mengenai kos biaya kuliah di universiti awam yang dilihat terlalu mahal sehingga menyukarkan mahasiswa meneruskan pengajian mereka.

PEPERANGAN RUSSIA-UKRAINE

Ombudsman di Ukraine malah diberi bidang kuasa luas untuk menyiasat sebarang salah laku sepanjang peperangan Russia-Ukraine berterusan. Awal tahun ini, Ombudsman Ukraine mengumumkan dapatan sebanyak 461 kanak-kanak terbunuh sejak permulaan perang di negara itu.

Hujung Jun lalu, delegasi khas Pope bertemu dengan Ombudsman Russia bagi Hak Kanak-Kanak untuk memberikan maklum balas mengenai dakwaan kononnya Russia telah menghantar pulang kanak-kanak Ukraine secara paksa.

Saya melihat keperluan mewujudkan satu badan khas di Malaysia untuk menerima setiap aduan awam berkaitan perkhidmatan yang diberikan melalui mana-mana jentera kerajaan adalah mustahak dan mendesak. Sekarang

ini rasa ketidakpuasan hati rakyat terhadap mana-mana perkhidmatan awam hanya dapat disalurkan secara tidak teratur melalui pelbagai landasan seperti Sistem Pengurusan Aduan Awam (SisPAA) berkenaan dengan hospital awam.

Keberadaan Biro Pengaduan Awam (BPA) dilihat tidak malar, malah tidak dikelolakan sebagai pusat penerimaan sebarang aduan awam dan sudah tiba masanya diperkasakan dengan lebih hebat lagi agar dapat merealisasikan fungsi sebenar BPA termasuklah untuk menyelesaikan aduan dengan cekap, adil dan berkesan; memperkenalkan pembaharuan dan inovasi berasaskan aduan awam serta memberi khidmat nasihat kepada agensi bagi meningkatkan sistem pengendalian aduan awam yang berkesan.

Maka, pengumuman Ketua BPA awal bulan ini bahawa BPA akan diserap sepenuhnya kepada Ombudsman Malaysia memberikan masa terbaik untuk menjerminkan semula tugas di bawah ombudsman yang bakal diwujudkan dengan fungsi sedia ada BPA. Tanpa satu badan khusus yang diwujudkan bagi menerima segala aduan awam, rakyat hanya mampu memberikan teguran kepada kerajaan secara halus di peti undi.

Solusi sebegini tidak efektif sedangkan negara terus dijerut dengan pelbagai masalah ekonomi, sosial dan politik yang meruncing. Keperluan untuk satu sistem khas penerimaan aduan adalah amat diperlukan lebih-lebih lagi pada masa rakyat memerlukan perhatian segera dan solusi tuntas kepada setiap aduan yang mengganggu kesejahteraan mereka.

PENULIS ialah pengamal undang-undang, Naib Presiden II Perikatan Wanita Antarabangsa untuk Institusi Keluarga & Pendidikan Berkualiti (WAFIQ); dan Ahli Jawatankuasa Pusat Gabungan Pertubuhan Masyarakat Sivil Malaysia (MACSA).