

PEMBERITAHUAN PERTANYAAN BAGI JAWAPAN BUKAN LISAN
MESYUARAT KEDUA, PENGGAL KETIGA,
PARLIMEN KETIGA BELAS,
MAJLIS MESYUARAT DEWAN RAKYAT

PERTANYAAN : BUKAN LISAN

DARIPADA : YB DR. MANSOR BIN ABD RAHMAN
[SIK]

SOALAN

Dr. Mansor bin Abd Rahman [Sik] minta **PERDANA MENTERI** menyatakan samada pihak SPAD mempunyai perancangan untuk menempatkan pegawai dan anggotanya sepanjang masa di stesen-stesen bas utama (bas ekspres) bagi memudahkan pengguna atau penumpang yang menghadapi masalah dengan syarikat-syarikat bas untuk membuat aduan terus kepada pihak SPAD.

JAWAPAN: YB PUAN HAJAH NANCY SHUKRI
MENTERI DI JABATAN PERDANA MENTERI

Tuan Yang di-Pertua,

1. Untuk makluman Ahli Yang Berhormat, pada masa ini, penempatan anggota penguat kuasa Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat (SPAD) secara tetap telah ditempatkan di Terminal Pudu Sentral, Terminal Bersepadu Selatan (TBS), KLIA dan KLIA 2. Manakala bagi terminal-terminal bas yang lain, pemantauan dan rondaan secara berkala sentiasa dilaksanakan.
2. Dalam masa yang sama, SPAD juga telah menempatkan pegawai-pegawai penguatkuasa di beberapa terminal bas utama (bas ekspres) yang beroperasi 24 jam sehari seperti di Larkin Sentral terutamanya pada musim perayaan dan cuti panjang.
3. Sekiranya terdapat apa jua aduan atau laporan berhubung pengangkutan awam darat, orang ramai boleh memajukan sebarang aduan berkaitan perkhidmatan pengangkutan awam ke talian bebas tol 1 800 88 7723 yang beroperasi 24 jam atau email kepada aduan@spad.gov.my atau menerusi [twitter@aduanSPAD](https://twitter.com/aduanSPAD). Siasatan mengikut prosedur yang telah ditetapkan akan dilaksanakan sebaik aduan diterima dari pengadu.
4. Disamping itu, sejak tahun 2015, SPAD telah mewajibkan syarikat-syarikat bas ekspres untuk meletakkan nombor talian aduan syarikat bas itu sendiri di dalam dan belakang badan bas. Ini dilaksanakan sesuai dengan hasrat SPAD supaya semua pengendali

bas ekspres beroperasi secara '*self-regulation*'. Ini juga membolehkan pengguna perkhidmatan bas menghubungi terus syarikat-syarikat tersebut untuk membuat sebarang aduan mengenai mutu perkhidmatan dan lain-lain seperti ketidakpatuhan pada had kelajuan jalan raya dan sebagainya. Ini boleh menjadikan para pengendali bas ekspres sentiasa berusaha untuk memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada para pelanggan mereka.

5. Adalah menjadi kewajipan kepada setiap pengusaha pengangkutan awam untuk mematuhi syarat lesen yang telah digariskan. Kegagalan pematuhan boleh didakwa di bawah Seksyen 22 Akta Pengangkutan Awam Darat 2010 iaitu Pelanggaran Syarat Ke Atas Lesen Pengendali dan boleh dikenakan denda jika didapati bersalah oleh Mahkamah tidak kurang RM1,000 tetapi tidak melebihi RM500,000 atau penjara 2 tahun atau kedua-duanya sekali.

Sekian, terima kasih.