

Lagi langkah tingkat kualiti khidmat awam

B.H 17/01/08 MS 1

Oleh Wan Hazmir Bakar

PUTRAJAYA: Kerajaan mengumumkan satu lagi inisiatif menambah baik mutu perkhidmatan sektor awam dalam usaha meningkatkan lagi sistem penyampaian serta memastikan kejayaan Misi Nasional menerusi keberkesanan pelaksanaan Rancangan Malaysia Kesembilan (RMK-9).

Bertemakan 'Satu Perkhidmatan, Satu Penyampaian, Tiada Pintu Salah (No Wrong Door)', inisiatif yang diumumkan semalam itu akan menginstitusikan mutu perkhidmatan yang konsisten bagi semua 28 kementerian, lebih 720 agensi dan 144 pihak berkuasa tempatan (PBT) di seluruh negara.

INFO

6 tugas tingkat khidmat

- Perancangan, pelaksanaan, pemantauan, penguatkuasaan dan kajian semula.
- Mengupaya anggota perkhidmatan awam dengan sikap yang betul, kemahiran dan stamina kerja.
- Menambah baik penyampaian di bahagian hadapan.
- Memanfaatkan teknologi untuk perkhidmatan berkualiti.
- Tindakan membasmi kemiskinan.
- Memupuk perkongsian efektif dengan pihak berkepentingan.

Ketua Setiausaha Negara, Tan Sri Sidek Hassan, berkata menerusi inisiatif baru itu, kerajaan berikrar untuk terus berusaha meningkatkan mutu khidmat yang diberikan sektor awam kepada rakyat sepanjang 2008.

Ia juga sebagai kesinambungan kepada inisiatif tahun lalu yang memberi fokus kepada penilaian semula sistem pengurusan dalam sektor awam selaras usaha menyediakan perkhidmatan kelas pertama kepada rakyat.

Beliau berkata, dasar 'Tiada Pintu Salah', iaitu melayan keperluan pelanggan walaupun sesuatu perkara itu sepatutnya diajukan kepada pihak lain, akan turut dilaksanakan di semua kementerian,

agensi serta PBT.

"Secara inti patinya, kami ingin berasa bangga dapat memberikan perkhidmatan kepada rakyat," katanya pada sesi taklimat media, di sini, semalam. Hadir sama, Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam, Tan Sri Ismail Adam.

Inisiatif yang akan dilaksanakan itu terbahagi kepada enam tugas.

Sidek berkata, menerusi inisiatif baru itu, tahap penyampaian perkhidmatan awam akan diukur dengan indeks prestasi yang diterbit dan diaudit secara berkala bagi mengekalkan budaya berprestasi, akauntabiliti serta ketelusan.

Prestasi perkhidmatan semua kementerian dan PBT akan diukur dengan Petunjuk Utama Prestasi (KPI)

manakala tahap pematuhan piawaian perkhidmatan awam pula dipantau terus oleh Pejabat Ketua Setiausaha Negara.

"Penggredan agensi kerajaan pula akan dilakukan Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Penguurusan Malaysia (Mampu)," katanya.

Beliau berkata, pengukuran petunjuk prestasi dan audit terhadap kakitangan perkhidmatan awam akan dilaksanakan bagi memastikan prestasi berterusan dan tahap disiplin tinggi.

Tumpuan utama akan diberikan kepada program menarik dan mengekalkan bakat terbaik dalam perkhidmatan awam tanpa mengira