

Perkhidmatan penyampaian bertambah mantap

U.M 27/06/08 M/S 21

KUALA LUMPUR 26 Jun - Proses perkhidmatan pelbagai agensi akan dikaji semula, direkayasa dan diperkemas bagi memastikan sistem penyampaian perkhidmatan yang cekap.

Proses tersebut akan direka bentuk mengikut keperluan pelanggan yang mana penerapan budaya perkongsian perkhidmatan melibatkan maklumat dan infrastruktur akan digalak.

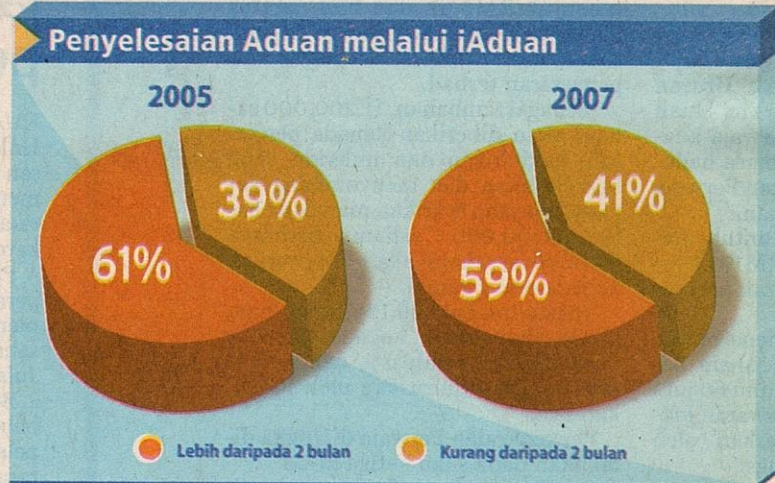
Teknologi bersesuaian akan digunakan untuk menyokong aliran kerja bagi proses yang telah direkayasa.

Perkhidmatan bersepadu melalui penggabungan proses dan prosedur merentasi agensi akan ditawarkan melalui inisiatif e-KL di Lembah Klang yang membolehkan perkhidmatan agensi-agensi kerajaan disampaikan secara berintegrasi dan disambung secara dalam talian.

Ini bermakna, agensi-agensi boleh berkomunikasi antara satu sama lain dan saling berkongsi maklumat serta kepakaran dalam menyediakan perkhidmatan dalam talian.

e-KL memanfaatkan kemudahan elektronik untuk tujuan penghantaran, pembayaran, membuat aduan, pertanyaan, dan juga mendapatkan maklumat.

Selain itu, inisiatif tersebut turut menyediakan akses setempat untuk pinjaman dan bantuan kewangan, pendaftaran pelajar luar negara, penyegeraan kelulusan untuk pengiklanan melalui papan iklan, penyediaan akses melalui tettingkap tunggal untuk syarikat teknologi maklumat dan komunikasi (ICT)



Sumber: Biro Pengaduan Awam

memulakan operasi serta sistem pengurusan aduan yang seragam.

Di samping itu, pengenalan kepada borang elektronik (e-Borang) akan mengurangkan tempoh pemprosesan dan kos serta meningkatkan keselesaan pelanggan.

Bagi mempercepat migrasi kepada pembayaran elektronik, Kerajaan akan terus melaksana strategi yang digariskan dalam hala tuju berkaitan termasuk menghapuskan halangan bagi membolehkan peningkatan kecekapan dan inovasi dalam pasaran.

Penambahbaikan seterusnya akan dibuat dalam sistem bayaran runcit untuk mengurangkan penggunaan tunai dan cek serta memanfaatkan Internet dan telefon mudah alih sebagai saluran pe-

nyampaian yang digunakan secara meluas dan murah bagi perkhidmatan perbankan dan bayaran.

Sistem iAduan akan dinaik taraf untuk menjadi sistem pemantauan aduan awam, iSPAAA, iaitu sistem pengurusan aduan dalam talian yang bersepadu dan berpusat bagi sektor awam.

Sistem ini akan diperluas meliputi semua kementerian, agensi dan pihak berkuasa tempatan berkonsepkan *One Number Call Centre, No Wrong Door*.

Dalam bidang pentadbiran dan pengurusan tanah, pelaksanaan projek e-Kadaster akan mengurangkan tempoh masa yang diambil untuk memproses pengukuran hak milik tanah daripada dua tahun kepada dua bulan.