

23 APR 1996

Sarji-Kualiti

PENSIJILAN ISO 9000 SEMUA AGENSI KERAJAAN MENJELANG TAHUN 2000

Oleh: Salbiah said

ST JULIANS (MALTA), 23 April (Bernama) -- Menjelang tahun 2000, semua agensi kerajaan dijangka menggunakan sijil ISO 9000 yang diiktiraf di peringkat antarabangsa ke arah mewujudkan pengurusan berkualiti.

Siri ISO 9000 mengandungi 20 elemen merangkumi aspek-aspek penting pengurusan berkualiti yang menyediakan asas bagi kaedah kerja bersistematik yang lebih tersusun, seragam dan konsisten.

Ketua Setiausaha Negara, Tan Sri Ahmad Sarji Abdul Hamid, berkata garis panduan yang terperinci telah disediakan dan program latihan diadakan untuk memupuk kesedaran dan meningkatkan kefahaman mengenai ISO 9000.

Pemodenan dan peningkatan pengurusan dilaksanakan oleh agensi-agensi kerajaan sejak beberapa tahun kebelakangan ini seperti manual prosedur kerja, fail meja, piagam pelanggan, sistem pemulihan perkhidmatan, senarai semak dan kumpulan kawalan mutu, satu asas yang kukuh telah dibina bagi bagi gunapakai ISO 9000.

Ahmad Sarji membentangkan kertas kerja mengenai "Menyediakan Perkhidmatan Berkualiti Tinggi" di akhir persidangan dwi-tahunan Persatuan Pentadbiran dan Pengurusan Awam Komanwel (CAPAM) selama empat hari ini di sini.

Perdana Menteri, Datuk Seri Dr Mahathir Mohamad telah menyampaikan ucapan utamanya di mesyuarat CAPAM yang dihadiri oleh 250 peserta dari 51 negara.

Perdana Menteri yang diiringi oleh Datin Seri Dr Siti Hasmah Mohd Ali berlepas ke Pisa, Itali semalam untuk lawatan peribadi.

Ahmad Sarji, yang baru dipilih sebagai Presiden CAPAM, berkata siri ISO 9000 akan membolehkan agensi-agensi kerajaan mewujudkan sistem pengurusan dan jaminan kualiti yang komprehensif lagi terancang.

Pada masa yang sama, perkhidmatan awam akan terus memperkenalkan usaha-usaha baru dalam meningkatkan sistem pengurusan berkualiti dalam sektor awam meskipun sistem sedia ada telah berjaya meningkatkan kualiti perkhidmatan.

Katanya, perubahan suasana global menyumbang kepada keadaan di mana perkhidmatan awam tidak boleh mudah berpuas hati. "Ia perlu gigih meneruskan matlamat perkhidmatan berkualiti sepanjang masa."

Dalam beberapa tahun akan datang, perkhidmatan awam Malaysia akan memberi tumpuan kepada dua bidang utama - meningkatkan sistem pengurusan berkualiti dan menyediakan sistem penyampaian yang lebih sofistikated dalam agenda reformasinya.

Beliau juga berkata satu mercu tanda dalam sejarah pembaharuan pentadbiran awam di Malaysia ialah pelancaran gerakan budaya kerja cemerlang bertujuan meningkatkan kesedaran awam mengenai pentingnya menyediakan perkhidmatan berkualiti dengan menanamkan budaya kerja berkualiti agar ia menjadi satu cara hidup. -- BERNAMA.

SS OBA.