

14/11/2003

Kepincangan mekanisma komunikasi jejias ketelusan

Islah ar-Raudhah

DALAM usaha menjadikan jabatan dan agensi kerajaan lebih mesra pelanggan dan melambangkan kecekapan, ketelusan serta sejajar usaha mengurangkan kerenah birokrasi saya ingin mencadangkan agar Unit Perhubungan Awam pada setiap kementerian disusun semula bagi disesuaikan dengan perkembangan semasa dalam negeri dan arus dunia yang sentiasa berubah-ubah.

Saya mencadangkan agar nama unit ini diubah kepada Unit Komunikasi Rakyat dan Antarabangsa.

Dua fungsi utama unit ialah untuk memberi khidmat secara terus dengan kumpulan sasar melalui urusan surat-menyurat dan mempromosikan pelbagai kejayaan projek Kementerian pada peringkat antarabangsa bagi mengharumkan nama negara di mata dunia.

Setiap kali bajet tahunan atau dasar baru dibentangkan di Parlimen, sering ditekankan perlunya suatu mekanisma penyampaian yang berkesan kepada kumpulan sasar. Kepincangan mekanisma ini menyebabkan kerajaan sering dipersalahkan, sungguhpun segala perancangan direncanakan dengan sangat baik pada peringkat agensi Pusat.

Satu daripada tindak balas spontan tidak puas hati kumpulan sasar dan ketidakpercayaan terhadap sistem penyampaian sedia ada ialah dengan menyampaikan hasrat untuk memohon atau membuat aduan tertentu dengan cara menulis sendiri secara terus kepada kerajaan memohon penjelasan.

Kebanyakan surat ini sama ada diambil tindakan siasatan yang agak lama atau disimpan di dalam fail untuk rujukan akan datang. Keikhlasan rakyat menulis kepada kerajaan seolah-olah tidak dihargai. Adakah kerana pemohon ialah rakyat biasa?

Suka saya mengambil contoh betapa gembiranya perasaan rakyat yang dijemput ke Majlis Pelancaran Gerakan Daya Wawasan Peringkat Kebangsaan pada 26 Julai 2003, oleh bekas Perdana Menteri, Tun Dr Mahathir Mohamad. Mereka dijemput dengan surat yang ditandatangani Menteri Pembangunan Luar Bandar, Datuk Azmi Khalid dan dihantar tangan terus kepada mereka. Satu kaedah bijak untuk menyatakan bahawa rakyat adalah pelanggan utama. Syabas!

Malah, projek kecil luar bandar yang diluluskan di kampung-kampung turut dimaklumkan kepada institusi kepimpinan desa dan dihebahkan untuk pengetahuan anak-anak buahnya.

Satu kaedah timbal balas untuk memastikan projek yang diluluskan pada peringkat Pusat benar-benar dilaksanakan mengikut senarai penerima manfaat.

Bagi rakyat yang menulis surat kepada kerajaan, seboleh-bolehnya berilah jawapan awal bahawa surat mereka telah diterima dan sedang dalam tindakan/siasatan kerajaan. Surat jawapan muktamad hendaklah dikemukakan dalam tempoh 30 hari (jika dapat). Inilah fungsi pertama unit baru yang dicadangkan itu.

Kementerian boleh memainkan peranan dalam mempromosikan Malaysia sebagai sebuah negara majmuk yang maju, menarik dan menguntungkan. Kementerian boleh membuktikan kepada dunia bahawa bangsa Melayu mampu menguruskan projek tempatan yang berdaya ekonomi dan pasaran.

Di sinilah peranan kedua unit yang dicadangkan. Pesara kerajaan yang berkhidmat dalam bidang diplomatik serta menguasai aspek penulisan/pengucapan bahasa Inggeris wajar dilantik secara kontrak untuk menghebahkan kepada dunia mengenai kejayaan dasar kementerian dalam media cetak/elektronik tempatan/antarabangsa.

Bakat bercakap dan menulis bahasa Inggeris dengan penuh yakin; serta pengalaman luas sebagai pegawai diplomat dan kepekaan kritikal terhadap dasar semasa negara/antarabangsa adalah `Daya Manusia' yang sewajarnya dieksploitasi untuk menjual nama Malaysia di persada dunia.

Islah ar-Raudhah
Bandar Puncak Alam,
Kapar, Selangor.