

## **Transformasi baru khidmat rakyat BN**

### **Utusan Online**

**10 Mei, 2012**

UTUSAN: Apakah tujuan Pakar diwujudkan?

MOHD. ZIN: Pakar adalah satu sistem komunikasi yang dibangunkan bagi menyelaraskan dan menyatupadukan perkhidmatan wakil rakyat BN sama ada ahli Parlimen, Ahli Dewan Undangan Negeri (ADUN) atau penyelarasan BN di kawasan yang kita kalah. Sekarang kita ada 22 pusat perkhidmatan bagi kawasan Parlimen dan 56 Dewan Undangan Negeri (DUN).

Langkah mewujudkan sistem bersepadu ini bertujuan memantap dan menambah nilai perkhidmatan wakil rakyat BN. Ia akan membolehkan orang ramai yang tidak dapat datang secara bersemuka di pusat khidmat wakil rakyat boleh menghubungi talian khas ini bagi mengemukakan sebarang aduan ataupun memohon bantuan.

Kita mengambil langkah ini kerana menyedari jumlah penduduk Selangor sangat ramai iaitu enam juta orang dan jumlah pengundi pula 1.9 juta orang. Di kawasan saya di Sepang jumlahnya sudah bertambah sebanyak 19,000 orang menjadikan keseluruhan 76,000 orang. Mustahil kita dapat untuk bersemuka dengan mereka. Jadi inilah tujuannya supaya kita dapat memberikan khidmat kepada rakyat secara lebih baik dan cekap.

Apakah fungsi sebenar pusat panggilan ini?

Pakar beroperasi dari hari Isnin hingga Jumaat, bermula pukul 9 pagi hingga 6 petang. Fungsi pertamanya, adalah menerima panggilan daripada rakyat dan menyalurkan segala masalah yang dibangkitkan ke pusat perkhidmatan wakil rakyat yang berkenaan. Petugas Pakar juga akan memaklumkan perkembangan aduan kepada pengadu.

Keduanya, ia berfungsi sebagai pusat menyuraikan masalah. Sekiranya aduan melibatkan perkara di bawah tanggungjawab Kerajaan Persekutuan kita akan membuatkan panggilan keluar bagi memaklumkan kepada agensi yang berkenaan.

Apa yang mengejutkan kita menerima banyak aduan membabitkan soal kebersihan dan kutipan sampah yang di bawah tanggungjawab kerajaan negeri dan pihak berkuasa tempatan (PBT). Segala kesengsaraan rakyat ini kita salurkan ke pengetahuan agensi kerajaan negeri.

Fungsi ketiga, adalah untuk menghubungi nombor-nombor telefon yang telah dikumpul oleh jentera kita bagi memaklumkan aktiviti kemasyarakatan, program kerajaan dan pertubuhan bukan kerajaan (NGO) serta peringatan yang dikeluarkan pihak polis.

Bagaimanakah respons orang ramai sejak mula beroperasi pada 9 April lalu?

Pusat ini telah menerima sebanyak 1,732 panggilan melibatkan pelbagai aduan dan 72 peratus daripadanya berjaya diselesaikan.

Antaranya melibatkan aduan tidak mendapat wang Bantuan Rakyat 1Malaysia (BR1M), ingin tahu status tempat mengundi, permohonan pelbagai bantuan oleh orang kurang upaya (OKU), tidak mendapat wang pencen, ibu tunggal mahukan bantuan kerja, tidak mampu menyewa rumah, permohonan kewarganegaraan dan diperas ugut.

Sebanyak 23 peratus adalah aduan yang melibatkan PBT iaitu masalah sampah, longkang tersumbat, jalan raya berlubang, tanah runtuh dan lampu jalan rosak. Panggilan keluar yang telah dibuat petugas pusat ini pula adalah sebanyak 11,435 kali.

Kenapakah pusat ini hanya diwujudkan ketika pilihan raya semakin dekat?

Ini sebenarnya bukanlah gimik pilihan raya. Tujuannya adalah semata-mata bagi membantu rakyat yang menghadapi masalah selaras dengan konsep Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan.

Saya akui sepatutnya kita mewujudkan pusat panggilan ini lama dahulu, tetapi mungkin pada masa itu kita tidak terfikir bahawa perkhidmatan yang diberikan kepada rakyat kena diperkasakan.

Sekarang, kita berharap dengan adanya pusat ini, tidak timbul lagi isu wakil rakyat BN sombong, susah untuk ditemui oleh rakyat dan hanya nampak muka ketika musim pilihan raya.

Kita juga berharap pengundi akan dapat melihat bahawa BN Selangor telah bersedia untuk kembali memerintah dan memberikan perkhidmatan kepada rakyat negeri itu dengan sangat bertenaga.

Tidakkah menyalurkan aduan kepada PBT bermakna kita menyokong kerajaan pembangkang?

Ini bukan bermakna kita menyokong kerajaan Parti Keadilan Rakyat (PKR) Selangor. Matlamat sebenarnya adalah bagi membantu rakyat supaya mereka boleh hidup dengan lebih selesa dan kawasan persekitaran menjadi lebih bersih.

Apabila kita berbuat demikian, ia juga akan membuatkan rakyat sedar bahawa masalah sampah sebenarnya adalah di bawah tanggungjawab PBT dan kerajaan negeri.

Mereka yang selama ini mengutip cukai, sepatutnya lebih bertanggungjawab dan memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada rakyat.

Kita harap rakyat Selangor menghargai usaha yang BN telah lakukan dan menterjemahkannya dalam bentuk undi.

Bagaimana sokongan pengundi kepada BN di Selangor?

Saya fikir angin perubahan telah wujud dan kita dapat merasakannya di peringkat bawahan. Apabila aktiviti parti diadakan terutama yang melibatkan Najib dan Timbalannya, Tan Sri Muhyiddin Yassin, respons daripada orang ramai adalah bagus.

Saya fikir sambutan ini berpunca kerana rakyat merasakan hidup mereka semakin baik dengan transformasi yang dilakukan Najib yang melibatkan pelbagai bidang termasuk pengangkutan awam dan mengurangkan kadar jenayah jalanan.

Segala pembaharuan ini adalah berhubung kait dengan kerajaan BN dan saya percaya mereka akan memberikan kita peluang untuk memerintah semula di Selangor.

Perdana Menteri sendiri ketika mempengerusikan mesyuarat Badan Perhubungan UMNO Selangor sebulan lalu ada menyatakan walaupun BN masih berada di dalam terowong tetapi cahaya pada penghujungnya semakin hari semakin terang.

Adakah jentera kempen BN sudah benar-benar bersedia?

Nampaknya jentera pilihan raya kita lebih bersedia dan tersusun berbanding ketika Pilihan Raya Umum 2008.

Pada pilihan raya lalu, jentera kempen kita terlalu bersikap ambil mudah dengan beranggapan tidak payah bekerja kuat dan tidak perlu menjawab segala isu yang dibangkitkan oleh pihak pembangkang kerana sokongan akan datang secara semula jadi.

Ketika itu, jentera kita merasakan seolah-olah kita bukan akan menghadapi pilihan raya sebaliknya akan berjalan dalam taman, sebab itu apabila keputusan diumumkan semua terkejut.

Sekarang setiap orang sudah bangkit dan bersiap siaga, bukan hanya UMNO, malah MCA, MIC dan parti-parti komponen lain.

Masing-masing saling mengingatkan antara satu sama lain bagi memastikan kita betul-betul bersedia kali ini dan tidak lagi bersikap ambil mudah.

Hakcipta Terpelihara © UTUSAN MELAYU (M) BERHAD

Source:

[http://www.utusan.com.my/info.asp?y=2012&dt=0510&pub=Utusan\\_Malaysia&sec=Rencana&pg=re\\_01.htm](http://www.utusan.com.my/info.asp?y=2012&dt=0510&pub=Utusan_Malaysia&sec=Rencana&pg=re_01.htm)