

Perkukuh Perkhidmatan Awam Melalui Konsep 'Agenda Pilihan' - Muhyiddin Bernama
01 November, 2012

KUALA LUMPUR, 1 Nov (Bernama) -- Perkhidmatan awam negara boleh ditingkatkan dengan memperkukuhkan konsep 'agenda pilihan' rakyat, iaitu menyediakan perkhidmatan berlandaskan kehendak dan permintaan pelanggan, kata Timbalan Perdana Menteri Tan Sri Muhyiddin Yassin.

Beliau berkata dalam era modernisasi penyampaian perkhidmatan awam, isu mengenai keanjalan dalam memberikan perkhidmatan dan memberikan pilihan kepada pelanggan atau rakyat adalah prasyarat utama dalam menghayati pilihan dan aspirasi mereka.

"Kita tidak menyangkal bahawa satu lagi cara untuk memperkasakan perkhidmatan awam ialah dengan memasukkan elemen pilihan ke dalam perkhidmatan awam," katanya ketika berucap merasmikan Persidangan Perkhidmatan Awam ke-17 di Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN), di sini, pada Khamis.

Turut hadir Ketua Setiausaha Negara Datuk Seri Dr Ali Hamsa dan Presiden Persatuan Perkhidmatan Tadbir dan Diplomatik Datuk Seri Zainal Rahim Seman.

Persidangan dua hari bertajuk "Masa Depan Perkhidmatan Awam: Peluang dan Cabaran" itu dihadiri 350 penjawat awam, termasuk 20 dari luar negara antaranya Singapura, Tanzania, India dan Filipina.

Atas faktor itu, aspek pengurusan aduan, menurut Muhyiddin amat penting kerana peningkatan kualiti perkhidmatan awam berkait rapat dengan kaedah dan jumlah pengurusan aduan di dalam setiap organisasi berkenaan.

Beliau berkata kualiti pengurusan perkhidmatan awam kini bukan lagi bertakuk kepada kepuasan pelanggan, tetapi kepada kesetiaan mereka.

Justeru, dedikasi, kebijaksanaan dan kesungguhan penjawat awam untuk menilai dan bertindak cepat menyelesaikan sesuatu aduan merupakan kayu ukur kepada peningkatan kualiti sektor awam, katanya.

Muhyiddin yang juga Menteri Pelajaran turut menekankan pentingnya setiap organisasi kerajaan mengembleng sumber, berkongsi kekuatan, hasrat dan aspirasi bagi menjana dasar dan keputusan yang proaktif serta mencapai penyampaian perkhidmatan yang optimum.

"Adalah penting diingatkan bahawa kerjasama dan penyelarasan isu-isu antara kementerian adalah penting, dan saya amat berharap mentaliti bekerja secara silo oleh kementerian dan agensi kerajaan turut diatasi secara menyeluruh," katanya.

Timbalan Perdana Menteri turut mengingatkan penjawat awam di semua peringkat supaya mempunyai keupayaan melihat dan menilai sesuatu perkara secara holistik dan bertindak secara pintar dalam menyelesaikan sesuatu tugas.

Katanya ia penting kerana perkhidmatan awam merupakan mantra kepada usaha untuk menyahut agenda transformasi yang intensif dan menyeluruh.

-- BERNAMA

Copyright © 2012 BERNAMA

Source: <http://www.bernama.com/bernama/v6/bm/newsindex.php?id=706175>