

**Penjawat Awam Digesa Tingkat Perkhidmatan Secara Kolektif - PM
Mstar Online
12 November, 2012
Oleh ARIFFUDDIN ISHAK**

PUTRAJAYA: Penjawat awam digesa supaya meningkatkan mutu perkhidmatan dan sistem penyampaian secara kolektif bagi memenuhi jangkaan dan permintaan rakyat.

Perdana Menteri, Datuk Seri Najib Tun Razak berkata, peningkatan sistem perkhidmatan jabatan dan agensi kerajaan berupaya meyakinkan rakyat mengenai kemampuan sistem pentadbiran kerajaan.

"Kalau mahukan rakyat memandang tinggi kepada perkhidmatan awam dan kerajaan, maka secara kolektif kita perlu menyediakan perkhidmatan yang semakin hari semakin baik, berkesan dan dapat memenuhi jangkaan dan aspirasi rakyat," katanya ketika berucap pada majlis pelancaran Pusat Panggilan 1Malaysia (1MOCC) di sini, Isnin.

1MOCC yang menggunakan konsep pusat panggilan setempat merupakan satu projek 'National Flagship' di bawah Strategi Lautan Biru Kebangsaan kelolaan Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (Mampu) membolehkan orang awam mengemukakan pertanyaan, aduan atau cadangan kepada pelbagai agensi kerajaan menggunakan nombor rujukan tunggal 03 8000 8000.

Projek itu menyediakan lima saluran komunikasi iaitu telefon, sistem pesanan ringkas, faks, e-mel dan media sosial.

Selain itu Najib berkata, penjawat awam juga perlu melakukan penambahbaikan cara kerja sedia ada ke arah pemerkasaan pengurusan pelanggan.

"Kita tak boleh lakukan perkara-perkara yang secara lazimnya dilakukan.

"Sebaliknya kita mesti guna keupayaan untuk berfikir secara kreatif dan inovatif, mencetuskan idea-idea yang lebih unggul dan hebat supaya perubahan dilaksanakan itu benar-benar dapat mengubah persepsi rakyat terhadap perkhidmatan awam dan kerajaan," katanya.

Mengulas mengenai pelancaran 1MOCC, Najib berkata sistem komunikasi setempat berkenaan akan memudahkan rakyat berkomunikasi dan berinteraksi dengan kerajaan mengenai pelbagai isu.

"Rakyat akan dapat kepuasan dan saya yakin 1MOCC dapat meletakkan perkhidmatan awam dan kerajaan sebagai satu perkhidmatan yang dibanggakan oleh rakyat," katanya.

Hakcipta Terpelihara © 1995-2012 Star Publications (Malaysia) Bhd

Source:

http://mstar.com.my/berita/cerita.asp?file=/2012/11/12/mstar_berita/20121112181011&sec=mstar_berita

