

Penyampai : TAN SRI DATO SERI AHMAD SARJI BIN ABDUL HAMID
Tajuk : PELANCARAN BUKU BERTAJUK BERURUSAN DENGAN PERKHIDMATAN AWAM
MALAYSIA DAN PEKELILING KEMAJUAN PENTADBIRAN AWAM BILANGAN 3 TAHUN 1993
BERTAJUK PANDUAN MENGENAI PIAGAM PELANGGAN
Lokasi : HOTEL ISTANA KUALA LUMPUR
Tarikh : 02-06-1993

Terlebih dahulu ingin saya mengucapkan berbilang-bilang terima kasih di atas kesudian Yang Amat Berhormat Dato' Seri Dr. Mahathir Mohamad, Perdana Menteri melancarkan buku Berurusan Dengan Perkhidmatan Awam Malaysia (Dealing With The Malaysian Civil Service) dan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 3 Tahun 1993 bertajuk Panduan Mengenai Piagam Pelanggan (Guidelines On Client's Charter). Kesudian Yang Amat Berhormat Dato Seri bagi melancarkan kedua-dua dokumen penting ini merupakan satu sokongan yang amat bermakna terhadap usaha-usaha perkhidmatan awam, khususnya dari segi pelaksanaan Dasar Persyarikatan Malaysia dengan dilancarkan sendiri oleh pengasasnya iaitu Yang Amat Berhormat Perdana Menteri.

Semenjak Dasar Persyarikatan Malaysia diperkenalkan, Perkhidmatan Awam telah berusaha bersungguh-sungguh mencari strategi dan pendekatan yang sesuai bagi melaksanakan dasar tersebut. Pada tahun 1991, Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 9 Tahun 1991 bertajuk Panduan Mengenai Pelaksanaan Dasar Persyarikatan Malaysia telah dikeluarkan. Di dalam Pekeliling ini, panduan yang jelas telah diberikan bagi mewujudkan dan memperkukuhkan kerjasama antara sektor awam dan swasta serta menyediakan mekanisma perundingan yang lebih berkesan. Antara perubahan-perubahan penting ialah:

- (i) Perlantikan Ketua-ketua Setiausaha/Ketua-ketua Pengarah/Setiausaha-setiausaha Kerajaan/Pegawai-pegawai Daerah, selaku pengerusi Panel Perundingan dengan keahlian yang terdiri daripada wakil kedua-dua sektor awam dan swasta;
- (ii) Penentuan bidang tugas Panel Perundingan dengan lebih jelas, antara lain, termasuklah kajian semula undang-undang dan peraturan yang berkaitan dengan perindustrian dan perdagangan;
- (iii) Dengan menetapkan bahawa mesyuarat Panel Perundingan diadakan sekurang-kurangnya dua kali setahun;
- (iv) Mengadakan dialog tahunan dengan sektor swasta;
- (v) Dengan menetapkan urusetia kepada Panel Perundingan di setiap agensi untuk memastikan tindakan follow-up dan follow through ke atas keputusan-keputusan Panel Perundingan;
- (vi) Menggalakkan interaksi antara pegawai awam dengan pihak swasta melalui seminar, bengkel, forum dan seumpamanya bagi berkongsi maklumat;
- (vii) Mengalakkan hubungan di kalangan pegawai-pegawai awam dan eksekutif-eksekutif swasta melalui aktiviti sukan; dan
- (viii) Membenarkan agensi Kerajaan menerima pengiktirafan daripada dewan-dewan perdagangan, perindustrian dan persatuan-persatuan perniagaan di atas prestasi cemerlang agensi yang berkenaan.

Disamping itu, Perkhidmatan Awam telah terus berusaha untuk meningkatkan kecekapannya. Ke arah matlamat ini, beberapa program telah diperkenalkan, antaranya:

- (i) melalui Pengurusan Kualiti dan Produktiviti;
- (ii) menggalakkan inovasi dalam Perkhidmatan Awam;
- (iii) mempertingkatkan kualiti perkhidmatan kaunter;

- (iv) menambahbaik sistem dan prosedur kerja, termasuk penggunaan borang tindakan kerja yang boleh mengesan pergerakan fail dengan mudah;
- (v) memperluaskan penggunaan teknologi maklumat, melalui penggunaan komputer;
- (vi) menerapkan nilai-nilai murni dan etika kerja yang baik;
- (vii) memperkemaskan pengurusan kewangan, termasuk pelaksanaan sistem perakaunan mikro;
- (viii) melaksanakan sistem inspektorat ke atas aktiviti-aktiviti pembaharuan di dalam perkhidmatan awam; dan (ix) mengadakan morning prayers untuk menyelesaikan permohonan-permohonan mengenai lesen, permit dll.

Untuk menginstitusikan nilai-nilai kualiti, produktiviti, inovasi, akauntabiliti dan disiplin di kalangan anggota-anggota Perkhidmatan Awam, anggota-anggota perkhidmatan adalah diberi latihan untuk melaksanakan program-program yang berkenaan; kandungan semua Pekeliling-pekeling Kemajuan Pentadbiran Awam adalah menjadi soalan-soalan peperiksaan kerajaan dan soalan-soalan temuduga bagi hadiah biasiswa dan kenaikan pangkat. Selain itu rancangan juga sedang di atur untuk mengadakan kursus khas kepada anggota-anggota Perkhidmatan Awam di peringkat pertengahan dan rendah mengenai Dasar Persyarikatan Malaysia. Kursus ini penting oleh kerana kefahaman tentang konsep dan semangat Persyarikatan Malaysia dikalangan kumpulan ini masih belum memuaskan berbanding dengan pegawai-pegawai diperingkat atasan. Kursus ini akan diadakan tidak lama lagi dan serentak di semua kampus INTAN dan Institusi-institusi Latihan Kerajaan yang lain. Dengan adanya latihan seperti ini adalah diharapkan bahawa anggota-anggota Perkhidmatan Awam di "barisan hadapan" iaitu di peringkat rendah dan pertengahan yang mengendalikan perkhidmatan kaunter, pengeluaran lesen dan permit seperti Pejabat-pejabat Daerah dan Pihakberkuasa Tempatan akan memberi perkhidmatan yang lebih cekap dan pantas kepada sektor swasta.

Salah satu matlamat utama yang ingin dicapai oleh Perkhidmatan Awam dalam konteks hubungannya dengan sektor swasta ialah untuk mengurangkan sebanyak mungkin kerenah birokrasi dan menjadikan pentadbiran awam lebih transparent.

Sering kita dengar rungutan daripada sektor swasta dan orang ramai tentang masalah berurusan dengan agensi-agensi kerajaan. Mereka tidak pasti tentang apakah jenis perkhidmatan yang disediakan, agensi yang menawarkannya, bagaimana cara memperolehnya, lama masa menunggu, jaminan tentang mutu perkhidmatan dan berbagai macam persoalan lagi.

Segala rungutan ini sebenarnya mempunyai asas. Orang ramai mempunyai hak untuk mendapat perkhidmatan yang terbaik daripada Perkhidmatan Awam. Dengan kesedaran ini, maka perkhidmatan awam telah menyediakan sebuah buku rujukan bagi memudahkan orang ramai berurusan dengan Perkhidmatan Awam.

Buku "Berurusan Dengan Perkhidmatan Awam Malaysia" ini mengandungi tiga bahagian. Bahagian pertama menghuraikan dengan terperinci profil setiap kementerian dan jabatan yang merangkumi maklumat-maklumat seperti objektif dan fungsi kementerian, bahagian dan jabatan; jenis-jenis lesen dan permit yang dikeluarkan, peraturan dan undang-undang, tempoh masa kelulusan dan bayaran yang dikenakan. Bahagian kedua memuatkan panduan kepada pelabur-pelabur mengenai keperluan pelesenan perniagaan dan perindustrian, serta insentif-insentif pelaburan. Bahagian ketiga pula menyenaraikan alamat Dewan-dewan Perniagaan dan Pertubuhan- pertubuhan Professional di negara ini. Buku ini diharap akan memberi manfaat kepada usahawan-usahawan tempatan dan luar negeri. Dengan adanya buku ini, maka adalah menjadi harapan perkhidmatan awam bahawa orang ramai akan dapat berurusan dengan jabatan-jabatan Kerajaan dengan mengurangkan peranan orang-orang tengah, dan menjimatkan kos perkhidmatan. Buku ini boleh digunakan sebagai landasan untuk kajian semula peraturan- peraturan birokrasi dengan lebih mudah oleh kerana boleh dikatakan bahawa semua peraturan-peraturan dan undang-undang, pelbagai lesen, dan sebagainya dihuraikan di dalam buku ini.

Matlamatnya ialah supaya negara kita akan mempunyai "competitive advantage" yang tinggi hasil daripada mudahnya berurusan dengan perkhidmatan awamnya.

Bagi memastikan perkhidmatan yang diberi oleh agensi Kerajaan sentiasa cekap dan berkesan, langkah-langkah tertentu perlu dilaksanakan untuk menjamin perkhidmatan yang diberikan itu memenuhi standard yang dikehendaki oleh orang ramai. Justru itu, 'Piagam Pelanggan' atau Client's Charter adalah diperkenalkan. Melalui piagam ini, setiap pelanggan akan diberi jaminan kualiti terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh agensi-agensi Kerajaan. Jaminan ini adalah satu persetujuan bertulis di antara agensi-agensi Kerajaan dengan orang ramai yang menjadi pelanggan mereka.

Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 3 Tahun 1993, bertajuk Panduan Mengenai Piagam Pelanggan menyediakan panduan yang jelas kepada agensi Kerajaan untuk melaksanakan Piagam Pelanggan ini.

Dengan ini, saya adalah dengan segala hormatnya mempersilakan Yang Amat Berhormat Dato' Seri Dr. Mahathir bin Mohamad, Perdana Menteri, untuk menyampaikan amanatnya, dan seterusnya melancarkan buku bertajuk Berurusan dengan Perkhidmatan Awam Malaysia, dan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 3 tahun 1993 bertajuk Panduan Mengenai Piagam Pelanggan.