

Permudah hak pelanggan

Kakitangan awam diminta guna kreativiti percepat urusan

Oleh Sazarina Shahrim
sazarina@bharian.com.my

PUTRAJAYA: Semua agensi dan jabatan kerajaan diminta untuk menambah baik proses dan prosedur dalaman serta memansuhkan atau mengkaji semula peraturan lapuk dalam usaha memudahkan urusan pelanggan.

Ketua Setiausaha Negara, Tan Sri Mohd Sidek Hassan, berkata jika langkah itu dilaksanakan, kerajaan tidak perlu lagi membuat pelaburan besar mahupun menggunakan teknologi yang mahal untuk menambah baik penyampaian kerajaan.

"Apa yang perlu ialah perubahan minda. Dengan sedi-

kit daya kreativiti dan inovasi, memungkinkan sesuatu yang sebelum ini sukar dilakukan, menjadi mudah, yang dulu lambat diluluskan, menjadi cepat.

"Sebagai contoh, pendaftaran pindah milik tanah menggunakan Borang 14A di pejabat tanah, yang sebelum ini mengambil tempoh 30 hari, boleh dilaksanakan dalam hanya satu hari. Ini dimungkinkan melalui pengamalan konsep 5S. Tiada pertambahan penjawat awam diperlukan, juga tanpa penggunaan teknologi yang mahal," katanya.

Beliau berkata demikian pada Majlis Penyampaian Anugerah Inovasi dan Anugerah Perkhidmatan Cemerlang (APC) 2009, di sini, se-

malam. Turut hadir, Ketua Jabatan Perkhidmatan Awam, Tan Sri Ismail Adam dan Peguam Negara, Tan Sri Gani Patail.

Pada majlis itu, seramai 749 penjawat awam dari 38 jabatan dan agensi, menerima APC selepas memberikan perkhidmatan yang cemerlang melebihi kebiasaan.

Selain itu, enam anugerah inovasi diberikan iaitu Anugerah Inovasi Jabatan Perdana Menteri, Pengurusan Sumber Manusia, Pengurusan Kewangan dan Akaun, Pengurusan Keselamatan, Pengurusan Laman Web dan Pengurusan Aduan Awam.

Mohd Sidek berkata, kakitangan awam juga sudah dilatih untuk lebih bertang-

gungjawab dan berbudaya kualiti bagi menghasilkan tahap kecekapan proses yang lebih tinggi dan ia perlu diamalkan.

"Ini termasuk mengurangkan proses yang bertindih yang akhirnya menjadikan proses lebih berkesan dan produktif," katanya.

Beliau berkata, kakitangan awam perlu memahami kehendak pelanggan dan peka serta prihatin dengan aduan mereka.

Katanya, kakitangan awam juga perlu lebih inovatif tetapi tidak semestinya mencipta perkara baru atau peraturan baru sebaliknya menghapuskan perkara yang lama, yang sepatutnya luput, tetapi masih juga dilakukan.