

UPTM 159/366/20 (41)

8 Oktober 2001

Semua Ketua Setiausaha Kementerian  
Semua YB Setiausaha-setiausaha Kerajaan Negeri

Y.Bhg. Tan Sri/Datuk/Dato'/Tuan/Puan

**Program Hari Bertemu Pelanggan**

Dengan hormatnya saya menarik perhatian Y.Bhg. Tan Sri/Datuk/Dato'/ Tuan/Puan kepada perkara di atas.

2. Panel Memajukan Pentadbiran Awam (PANEL) telah bersetuju supaya Program Hari Bertemu Pelanggan yang pada masa ini sedang dilaksanakan di beberapa agensi persekutuan dan diperluaskan. Keputusan ini dibuat berikutan penilaian yang positif daripada jabatan dan agensi berkenaan mengenai kesesuaian pelaksanaannya dalam Perkhidmatan Awam. Selain menyediakan satu lagi saluran bagi penyelesaian masalah pelanggan dan pengaduan awam, program ini diharap dapat meningkatkan kualiti perhubungan awam di jabatan dan agensi Kerajaan. Program ini juga memberi peluang kepada setiap ketua jabatan mendapat maklumat secara terus mengenai masalah yang dihadapi oleh pelanggan yang merupakan input yang berguna kepada perancangan dan penilaian program, projek dan aktiviti masing-masing. Pelaksanaan program ini secara lebih meluas dapat membantu membudayakan amalan layanan mesra pelanggan dan dengan itu diharap meningkatkan imej Perkhidmatan Awam secara keseluruhannya.

3. Cadangan ini adalah selaras dengan usaha mewujudkan sistem pengendalian awam yang lebih berkesan seperti yang terkandung dalam surat saya BPA(S)PA.87/452/4/1(2) bertarikh 6 Jun 2001, khususnya perkara di perenggan 4(b).

4. Sebagai panduan am, program ini boleh dilaksanakan seperti berikut :

(a) Ketua jabatan memilih satu hari dan masa tertentu yang dikhususkan bagi berjumpa sendiri dengan pelanggan yang berhajat. Kekekapan bolehlah ditentukan oleh Jabatan masing-masing tetapi sekurang-kurangnya sebulan sekali. Bagi tujuan penyelarasan, penentuan hari tersebut boleh dirujuk kepada Ketua Setiausaha Kementerian atau Setiausaha Kerajaan Negeri masing-masing untuk keputusan.

(b) Ketua jabatan perlu menentukan bahawa pada hari dan masa yang ditetapkan, tidak ada mesyuarat atau acara rasmi diadakan. Dalam situasi di mana ketua jabatan terpaksa meninggalkan pejabat untuk urusan rasmi yang lebih utama, pegawai yang terkanan hendaklah mengambil tempat beliau. Pegawai-pegawai lain seperti ketua bahagian, unit atau seksyen yang diperlukan untuk memberi maklumat lanjut kepada sesuatu masalah atau aduan yang dikemukakan, perlulah berada di pejabat pada hari dan masa yang ditetapkan.

(c) Ketua jabatan boleh menentukan prosedur yang sesuai bagi memastikan kelicinan proses pertemuan dengan pelanggan dan prosedur tersebut seboleh-bolehnya dipermudahkan.

(d) Maklumat penting seperti bilangan pelanggan yang datang, jenis isu, masalah atau cadangan yang dikemukakan, jumlah yang dapat diselesaikan pada hari berkenaan dan sebagainya perlulah dikumpul dan dianalisis untuk tujuan pemantauan, penilaian dan penambahbaikan. Maklumat ini hendaklah dikemukakan kepada Biro Pengaduan Awam (BPA) untuk digunakan sebagai input kepada sistem maklumat dan juga sebagai bahan kepada laporan tahunan BPA.

5. Y.Bhg. Tan Sri/Datuk/Dato'/Tuan/Puan adalah diminta untuk menyampaikan perkara ini kepada semua jabatan dan agensi di bawah tanggungjawab Kementerian atau di bawah pentadbiran Negeri masing-masing dan memantau pelaksanaannya dari semasa ke semasa.

Sekian.

Saya yang menurut perintah,

**(TAN SRI SAMSUDIN BIN OSMAN)**

