

KOMITMEN PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA - 2008



MELANGKAUI DEFINISI, MENUNAIKAN JANJI

*Ke Arah Satu Perkhidmatan Awam Yang Berteraskan
Pelanggan*

Tan Sri Mohd Sidek Hassan

Ketua Setiausaha Negara

Januari 2008

KOMITMEN KAMI DALAM RANCANGAN MALAYSIA KE- SEMBILAN (RMKe9)

Tahun ini merupakan satu tahun yang amat penting bagi Perkhidmatan Awam Malaysia dan juga Negara dalam usaha kita memperlengkapkan diri bagi menyediakan Kajian Semula Separuh Penggal Rancangan Malaysia Ke-Sembilan (RMK9). **Proses melengkapkan Kajian ini melibatkan penilaian secara kritikal ke atas Perkhidmatan Awam dari segi kekuatan dan kelemahan serta keupayaannya untuk memastikan tercapainya perkara-perkara yang telah ditetapkan dan dijanjikan oleh Kerajaan untuk dicapai dalam usahanya yang berterusan bagi merealisasikan objektif Wawasan 2020 dan seterusnya.**

Asas kepada RMKe-9 berasaskan keutamaan-keutamaan yang ditetapkan yang dijangka akan memacu pembangunan negara dalam tempoh tersebut dan yang akan memastikan bahawa Malaysia lebih berkemampuan untuk:

1. Bersaing di peringkat global;
2. Memperkasa perpaduan Negara; dan
3. Mewujudkan satu sistem atau mekanisma pengagihan kekayaan dan pendapatan yang lebih saksama di kalangan rakyat disamping meningkatkan kualiti hidup mereka.

Ini memerlukan **fokus yang jelas diberikan kepada usaha-usaha** yang boleh dilakukan oleh Perkhidmatan Awam yang berperanan penting dalam usaha untuk mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan di dalam RMKe-9. **Kejayaan pelaksanaan RMKe-9 ini bergantung kepada jentera Kerajaan yang dipacu oleh penjawat-penjawat awam yang mana keupayaan mereka untuk melakukan perubahan minda adalah diperlukan dalam meningkatkan tahap penyampaianya setaraf dengan piawaian dunia.**

SETAHUN BERLALU - PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA 2007

Selaras dengan pembangunan Negara, keperluan semua pihak yang berkepentingan juga akan berubah kerana mereka, secara amnya adalah lebih matang dan sofistikated. Dalam **tahun 2007 yang lalu, fokus utama telah diberikan untuk menilai semula tatacara pengurusan Perkhidmatan Awam.** Perkhidmatan awam telah mendefinisikan semula proses-proses sedia ada untuk memenuhi keperluan pihak-pihak terbabit.

1. Penubuhan Jawatankuasa pemudahcara Perniagaan (PEMUDAH) pada 7 Februari 2007

PEMUDAH telah ditubuhkan dengan menggabungkan wakil-wakil pihak Kerajaan dan swasta bagi mempertingkatkan lagi mutu sistem penyampaian Kerajaan dalam usaha untuk mempermudah tatacara melakukan perniagaan di Malaysia. Pencapaian-pencapaian dari penambahbaikan yang telah dilakukan melalui PEMUDAH setakat ini, boleh didapati dengan melayari laman webnya di www.pemudah.gov.my

2. Pembayaran Bil-bil Kerajaan dalam tempoh 14 hari

Semua Kementerian dan Agensi-agensi Kerajaan di peringkat Persekutuan dan Negeri telah mengambil langkah untuk memastikan semua pembayaran bil-bil termasuk kepada kakitangan dan juga pembekal perkhidmatan, dibuat dalam tempoh 14 hari bekerja berbanding dengan 30 hari sebelumnya.

- Bagi bulan November 2007, sejumlah 316,001 bil telah diproses, berbanding 280,511 dalam bulan Oktober 2007. Pembayaran yang dibuat dalam tempoh 14 hari berjumlah RM4.25 bilion atau 96.1% daripada jumlah keseluruhan.
- Bagi bulan Disember 2007, pembayaran sebanyak RM8.455 bilion telah dibuat oleh Kementerian dan Agensi-agensi Kerajaan dalam tempoh 14 hari atau 96.9% daripada jumlah keseluruhan pembayaran.—Malahan, sebanyak 70.4% daripada jumlah keseluruhan telah dibayar dalam tempoh 7 hari.

3. Pemulangan balik cukai dalam tempoh 30 hari

Lembaga Hasil Dalam Negeri (LHDN) telah melaksanakan sistem pemulangan balik cukai secara automatik bagi kes-kes lebihan bayaran dalam tempoh 30 hari.

4. Proses mendapatkan pasport dalam tempoh 24 jam

Jabatan Imigresen Malaysia telah berjaya memproses permohonan mendapatkan pasport baru dan juga pembaharuan seawal 2 jam dan selewat-lewatnya 24 jam.

5. Penubuhan Pusat Setempat di semua Pihak Berkuasa Tempatan (PBT)

Pusat Setempat telah ditubuhkan di semua PBT. Pusat ini telah menempatkan semua agensi Kerajaan yang terlibat dalam memproses kelulusan pelan bangunan dan pembangunan dan telah

berjaya mengurangkan tempoh pemprosesan daripada 281 hari kepada 134 hari. Sijil Kelayakan Menduduki (Certificate of Fitness for Occupation, CFO) yang dahulunya dikeluarkan oleh Kerajaan telah digantikan dengan Sijil Penyiapan dan Pematuhan (Certificate of Completion and Compliance, CCC), yang kini dikeluarkan oleh pihak industri. Sepanjang tahun ini usaha-usaha penambahbaikan akan terus dijalankan meningkatkan lagi kecekapan Pusat berkenaan.

6. Pelancaran e-KL

e-KL telah dilancarkan berdasarkan kepada prinsip "Satu Kerajaan, Berbilang Agensi" dan didukung oleh konsep "*No Wrong Door Policy*." Perkhidmatan yang disediakan melalui e-KL merangkumi antara lain:

- Perkhidmatan Online Menyeluruh (*End-to-End Online Services*);
- Pembayaran Elektronik;
- Penyerahan Elektronik; dan
- Komunikasi dan Pengaduan Elektronik.

7. Pendaftaran Perniagaan Baru dalam masa 1 jam

Suruhanjaya Syarikat Malaysia (SSM) telah memperkenalkan perkhidmatan pendaftaran perniagaan baru dalam masa 1 jam di samping perkhidmatan pembaharuan lesen perniagaan dalam masa 15 minit. Di samping itu, kelulusan nama syarikat dan penubuhannya boleh dibuat dalam masa 1 hari.

8. Penekanan Terhadap Audit dan Integriti

Penekanan terhadap audit dan integriti telah dilakukan secara tegas tanpa bertolak-ansur di dalam Perkhidmatan Awam. Tindakan sewajarnya telah diambil terhadap penjawat awam yang tidak patuh. Dalam hal ini, Kerajaan juga tidak teragak-agak untuk melakukan penukaran kepimpinan dan pihak pengurusan di peringkat tertinggi. Pemantauan terhadap projek dan perbelanjaan untuk menilai dan memastikan tahap akauntabiliti dan ketelusan telah dilaksanakan secara rapi dengan menggunakan Sistem Pemantauan Projek II (SPPII) yang telah dibangunkan sendiri oleh pihak Kerajaan.

9. Interaksi Kerajaan-Pelanggan

Tahun 2007 menyaksikan peningkatan interaksi di antara Pegawai Kerajaan dengan pelanggan, pihak media, Pertubuhan Bukan Kerajaan (NGO), Persatuan Penduduk, dan orang awam secara amnya. Ketua-ketua Setiausaha, Ketua-Ketua Pengarah, dan kepimpinan Pihak Berkuasa Tempatan telah menumpukan aktiviti-aktiviti interaksi ini termasuk melalui perundingan dan perbincangan; yang secara dasarnya menjadikan mereka lebih mudah didekati oleh orang awam tanpa halangan protokol. Usaha seumpama ini akan terus diberikan penekanan pada tahun ini.

10. Memberikan Maklumbalas kepada Pihak Media

Laman web PEMUDAH telah dibangunkan bertujuan untuk menerima dan memberikan maklumbalas terhadap semua aduan dan pandangan dalam tempoh 3 hari. Semua Kementerian telah diarahkan untuk memberikan maklumbalas ke atas Surat-surat yang

ditulis Kepada Editor (Letters to Editors). Alamat emel Ketua Setiausaha Negara juga telah diumumkan kepada orang ramai bagi membolehkan mereka berkomunikasi terus dengan beliau.

KOMITMEN PERKHIDMATAN AWAM UNTUK HARI INI DAN SETERUSNYA

Penekanan untuk menyediakan satu Perkhidmatan Awam Kelas Pertama adalah merupakan satu agenda berterusan Kerajaan Malaysia. Agenda ini akan terus diberikan tumpuan walaupun strategi dan pendekatan mungkin perlu diubahsuai mengikut peredaran masa dan perbezaan situasi. **Tahun 2008 ini akan menyaksikan pengukuhan dan penambahan inisiatif yang telah mula dilaksanakan pada tahun 2007.**

Pengukuhan agenda ini akan berpaksikan kepada:

- Pertama, **perancangan, pelaksanaan, pemantauan dan kajian semula yang efektif;**
- Kedua, **mengujudkan satu tenaga kerja yang mempunyai sikap yang positif, berkemahiran tinggi dan semangat berterusan untuk bekerja;**
- Ketiga, **Perkhidmatan Awam mestilah memiliki komitmen dan kesungguhan yang tinggi dalam memastikan keutamaan-keutamaan Kerajaan sama ada dari segi tindakan dan kata-kata;** dan
- Keempat, memastikan kejudahan satu perhubungan yang erat dan **di antara Kerajaan dan pihak awam,** yang boleh dijana melalui jalinan kerjasama duahala, kecintaan terhadap perkhidmatan yang berkualiti dan berasa bangga untuk menunai janji dan mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

INISIATIF DALAM MENYOKONG KOMITMEN UNTUK TAHUN 2008

Matlamat utama Perkhidmatan Awam dalam tahun 2008 adalah untuk menginstitusikan satu Perkhidmatan Berkualiti Dalam Masa yang Singkat di semua 28 Kementerian, lebih 720 Agensi dan 144 Pihak Berkuasa Tempatan, di 13 Negeri dan Wilayah Persekutuan.

Secara intipatinya, Mantra perkhidmatan awam adalah

**Satu Perkhidmatan, Satu Penyampaian,
*'No Wrong Door Policy'***

Penekanan dan fokus serta usaha-usaha untuk tahun 2008 akan berasaskan kepada kejayaan-kejayaan yang dicapai oleh Perkhidmatan Awam pada tahun 2007 di semua Kementerian, Agensi dan Jabatan serta Pihak Berkuasa Tempatan.

Komitmen Perkhidmatan Awam 2008 ini akan didukung oleh inisiatif-inisiatif berikut:

Tugas 1 – Perancangan, Pelaksanaan, Pemantauan, Penguatkuasaan, dan Kajian Semula

Untuk mengekalkan budaya berprestasi, akauntabiliti, dan ketelusan, **tahap penyampaian Perkhidmatan Awam akan diukur dan dikaitkan kepada indeks-indeks prestasi yang diterbitkan dan diaudit secara berkala.** Ini termasuk mengkaji semula dan memperkasakan keupayaan perancangan strategik agensi-agensi dalam penyampaian perkhidmatan dan output kepada orang awam dan sektor swasta. Kami akan:

1. **Melaksanakan Piawaian Penyampaian Perkhidmatan** di semua Kementerian dan Pihak Berkuasa Tempatan melalui pengukuran Petunjuk Utama Prestasi (KPI);
2. **Memantau dan Menguatkuasa Piawaian Penyampaian Perkhidmatan** melalui forum sedia ada di peringkat Persekutuan, Negeri, Daerah, dan Kerajaan Tempatan. Ini termasuk maklumbalas yang dipantau secara terus oleh Pejabat Ketua Setiausaha Negara di samping pemeriksaan rapi ke atas tahap pematuhan bagi bidang-bidang kritikal, serta penggredan agensi oleh Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU).
3. **Menandaaras dan mempromosi** amalan-amalan penyampaian perkhidmatan yang terbaik di kalangan agensi kerajaan dalam memberikan perkhidmatan yang dijanjikan pelanggan.

Tugas 2 – Mengupaya Anggota Perkhidmatan Awam dengan sikap yang betul, kemahiran serta stamina bekerja

Persepsi tradisional bahawa Perkhidmatan Awam merupakan bidang pekerjaan yang berisiko rendah-ganjaran rendah (*low risk-low reward*) seharusnya disangkal dalam suasana daya saing global yang pesat serta keperluan untuk meningkatkan daya saing negara.

Sehubungan dengan itu, pengukuran **Indikator Prestasi dan Audit akan dilaksanakan bagi memastikan prestasi berterusan dan tahap disiplin yang tinggi**. Disiplin dalam konteks bermaksud akur kepada etika kerja, parameter perundangan dan konsistensi dalam memastikan kualiti perkhidmatan yang disampaikan. Ini memerlukan pematuhan, merangkumi keseluruhan Perkhidmatan Awam, dalam mengambil tindakan disiplin yang segera dan menepati waktu khasnya, ke atas kakitangan yang melanggar etika kerja, peraturan dan undang-undang.

Tumpuan utama adalah dalam melaksanakan program-program bagi:

- Menarik dan mengekalkan bakat terbaik dalam Perkhidmatan Awam tanpa mengira bangsa, jantina, dan kepercayaan;
- Mempelbagai penyertaan etnik dalam Perkhidmatan Awam melalui proses pengambilan dan program pembangunan kerjaya”; dan
- Memastikan kepimpinan terbaik diberikan perhatian dan ditempatkan ke jawatan yang membolehkan mereka untuk melakukan perubahan yang positif dan efektif.

Tugas 3 – Menambahbaik Penyampaian di Bahagian Hadapan (Frontline Delivery)

Fokus Penyampaian Bahagian Hadapan merangkumi:

1. **Pihak Berkuasa Tempatan;**
2. **Pejabat Tanah;**
3. **Agensi yang aktif berinteraksi dengan pihak awam** seperti Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ), Jabatan Pendaftaran Negara (JPN), Jabatan Kastam dan agensi penguatkuasaan; dan
4. **Prestasi Melebihi Jangkaan** di dalam bidang pelajaran, pembangunan modal insan, sekuriti, dan perkhidmatan kesihatan. Walau pun penyampaian di dalam bidang-bidang ini sepertinya sudah diperakukan oleh pihak awam, Perkhidmatan Awam harus terus memberikan tahap panyampaian yang cemerlang dari segi minda dan tindakan.

Yang DiPertua Pihak Berkuasa Tempatan akan diberikan latihan untuk mengukuhkan kompetensi mereka dalam perundingan dan konsultasi dengan pihak berkepentingan. Mereka tidak seharusnya hanya memberi arahan dan perintah sahaja. Kita akan meletakkan kepimpinan yang berkesan bagi membolehkan Pihak Berkuasa Tempatan untuk memudahcara kajian semula peraturan dan undang-undang, berinteraksi dan berkomunikasi dengan pihak berkepentingan, dan mempunyai sikap yang lebih terbuka terhadap

pandangan pihak awam. Dengan cara ini, kita akan dapat mengurangkan perasaan tidak puas hati di kalangan orang awam. Dasar "**No Wrong Door Policy**" akan dilaksanakan di semua Kementerian, Agensi, dan Pihak Berkuasa Tempatan.

Kita juga akan memastikan perkhidmatan yang cepat dan efektif melalui proses yang direkayasa, prosedur yang terselaras dan penggunaan sistem ICT dan aplikasi secara lebih efektif, terutamanya di bidang-bidang berikut:

- **e-Tanah** - sedang dalam proses pelaksanaan "pilot" di Pulau Pinang. Ianya akan memudahkan transaksi berkaitan tanah;
- **e-Consent** – telah digunakan di beberapa Negeri. Sistem ini akan mempercepatkan aplikasi untuk mendapatkan keizinan untuk perpindahan milik dan sewaan tanah; dan
- **e-PBT** – memberi sokongan kepada operasi Pusat Setempat di Pihak Berkuasa Tempatan melalui penyerahan (e-Submission), aduan (e-Complaints) dan perisian pengurusan hasil.

Tugas 4 – Perkhidmatan Berkualiti Menerusi Penggunaan Teknologi

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) adalah kunci kepada perkhidmatan yang menyeluruh terutamanya dalam memberikan reaksi yang efektif kepada pelanggan terhadap permintaan perkhidmatan yang semakin meningkat. Sehubungan itu, penggunaan ICT ini akan diperluaskan melalui saluran penyampaian secara "online" dan juga menerusi pembangunan infrastruktur.

Inisiatif utama terhadap Tugas Keempat ini meliputi:

1. **BLESS** (Business Licensing Electronic Support System) – Portal Setempat untuk aplikasi lesen perniagaan agar pelanggan tidak lagi perlu hadir secara fizikal di agensi-agensi berkaitan;
2. **e-Payments** – Akan diperluaskan meliputi transaksi Kerajaan melalui perbankan internet dan pembayaran menggunakan kad kredit;
3. **e-Perolehan** – Memudahkan proses perolehan dan seterusnya pembayaran kepada kontraktor;
4. **e-Khidmat** – Memudahkan pembayaran saman, aplikasi lesen pemandu, bil dan caj taksiran, pertanyaan ke atas status "insolvency" dan penutupan perniagaan melalui perkhidmatan "online";

5. **Government SMS Gateway** Menyediakan perkhidmatan meliputi aspek pembayaran dan pertanyaan serta pemberian informasi ke atas kelulusan dan nota peringatan;
6. **e-Lodgement** – Memudahkan pendaftaran syarikat dan perniagaan;
7. **e-Kadaster** – Mempercepatkan pengeluaran hak milik tetap dan strata;
8. **999 "Satu Negara, Satu Nombor"** – Mewujudkan sistem satu nombor bagi semua jenis perkhidmatan kecemasan;
9. **'National Broadband'** – Inisiatif ini akan menyediakan infrastruktur bersesuaian bagi menyokong perkhidmatan kepada orang awam dan perniagaan; dan;
10. **'National Single Window'** – Inisiatif ini akan membolehkan penyerahan dokumen untuk eksport dan import secara lancar.

Tugas 5 –Usaha-usaha ke Arah Pembasmian Kemiskinan

Di dalam RMKe9, Salah satu daripada komitmen utama Kerajaan adalah untuk memastikan pembasmian kemiskinan tegar dan mengurangkan separuh kemiskinan keseluruhan menjelang 2010 dan dalam masa yang sama, mengurangkan kadar kemiskinan keseluruhan menjadi separuh daripada kadar semasa. Usaha ini akan dilaksanakan melalui program dan inisiatif yang meliputi pemberian geran sokongan, program latihan dan kaunseling dan perancangan kerjaya. Kerajaan juga telah membangunkan program e-Kaseh yang akan memantau kemajuan inisiatif dan program-program pembasmian kemiskinan yang sedang dilaksanakan. **Kerajaan juga akan senantiasa memaklumkan orang ramai mengenai kemajuan program-program yang dilaksanakan bagi memastikan bahawa objektif yang disasarkan akan dapat dicapai dalam jangkamasa yang ditetapkan.**

Tugas 6 –Memupuk Satu Perkongsian yang Efektif dengan Pihak Berkepentingan

Sektor swasta merupakan rakan kongsi yang efektif sebagaimana yang ditunjukkan oleh penglibatan mereka di dalam PEMUDAH. Mereka telah bersama-sama dengan sektor awam memperkenalkan langkah-langkah yang bertujuan untuk mempertingkatkan serta memudahkan tatacara menjalankan perniagaan di Malaysia. Selain daripada inisiatif yang diperkenalkan oleh PEMUDAH pada tahun lepas, momentum penambahbaikan akan diteruskan pada 2008.

PEMUDAH adalah amat komited untuk meletakkan Malaysia di kalangan 10 negara terbaik di dalam'World Bank Doing Business Index' berbanding kedudukan semasa iaitu di tangga ke-24. Hasrat ini adalah diharapkan dapat dicapai dalam masa yang singkat penambahbaikan berterusan dalam semua aspek persekitaran operasi perniagaan.

Perkhidmatan awam Malaysia sentiasa menggalakkan penjawat-penjawatnya memiliki sifat sentiasa ingin mendengar apa jua permasalahan dan juga cadangan daripada orang ramai. Sikap "saya tahu apa yang terbaik untuk anda" haruslah dikikis dan digantikan dengan pendekatan di mana Perkhidmatan Awam perlu lebih peka terhadap kehendak masyarakat. Amalan tradisi yang mana menekankan pihak Kerajaan sebagai Pengawal dan pihak swasta sebagai yang dikawal perlu diubah kepada kerjasama erat dan berterusan bagi menggerakkan Malaysia ke hadapan.

Penglibatan aktif kesemua pihak berkepentingan di kalangan Perkhidmatan Awam, sektor swasta, masyarakat sivil dan setiap warga Malaysia akan dapat memastikan kejituan matlmat dan perkongsian halatuju semua pihak dalam menghadapi cabaran-cabaran mendatang.

Pada tahun ini, kita akan menyaksikan usaha-usaha berterusan ke arah mewujudkan satu Perkhidmatan Awam yang lebih telus. Ini memerlukan kerjasama a semua pihak. Kerajaan berharap penglibatan proaktif daripada pihak awam untuk memupuk budaya kerjasama dalam proses membuat keputusan. Dengan demikian, akan wujud rasa empati di antara Perkhidmatan Awam dan orang ramai.

Kerajaan akan menubuhkan satu panel audit yang menggabungkan sektor awam dan sektor swasta untuk mewujudkan mekanisma pengawalan yang saksama bagi mengelakkan berlakunya kesalahan yang tidak disengajakan.

Komitmen ulung Kerajaan adalah untuk mewujudkan budaya perkhidmatan yang memfokuskan pelanggan berdasarkan ciri-ciri berikut:

- Kebolehpercayaan dan kebolehjangkaan;
- Responsif;
- menepati masa;
- Berbudi bahasa dan cekap; dan
- Persekitaran mesra pelanggan.

BIDANG UNTUK DIBERI PENEKANAN

1. **Kita akan menyemak semula proses dan parameter yang digunakan untuk mengukur prestasi penjawat perkhidmatan awam.**
2. **Kajian yang lebih tepat dan berkesan akan dilaksanakan** untuk memudahkan perancangan, pelaksanaan, pengawasan dan penyemakan semula.
3. Perkhidmatan Awam adalah komited untuk memaklumkan kepada orang awam dan lain-lain pelanggan tentang kemajuan yang telah dicapai. **Keutamaan diberikan kepada dialog, maklum balas dan perundingan.**
4. **Ketua-ketua Jabatan akan menggunakan media secara berterusan** bagi menyatakan secara telus pembaharuan dan penambahbaikan yang dilaksanakan bagi meningkatkan penyampaian Perkhidmatan Awam.
5. Pegawai Kerajaan perlu memenuhi program penurunan kuasa berdasarkan analisis keperluan bagi **memastikan Pegawai-pegawai yang mempunyai kemahiran tertentu ditempatkan di tempat yang bersesuaian dalam Perkhidmatan Awam.**

SEIRINGAN BERGERAK KE HADAPAN

Sudah pasti ada pihak yang meragui pendekatan yang diambil ini. **Walaupun bagaimanapun, salah satu ciri kecemerlangan ialah melaksanakan sesuatu dengan penuh yakin bahawa kita akan berjaya sekiranya kita benar-benar percaya bahawa kita memiliki keupayaan untuk melaksanakannya.**

Pada masa ini, Perkhidmatan Awam Malaysia terdiri daripada 1.2 juta orang, iaitu nisbah 26 warganegara untuk setiap Penjawat Awam. Adalah menjadi tanggungjawab setiap warganegara Malaysia untuk memastikan yang aset negara ini dapat digerakkan secara berkesan bagi mengekalkan kemajuan, keamanan dan kemakmuran negara.

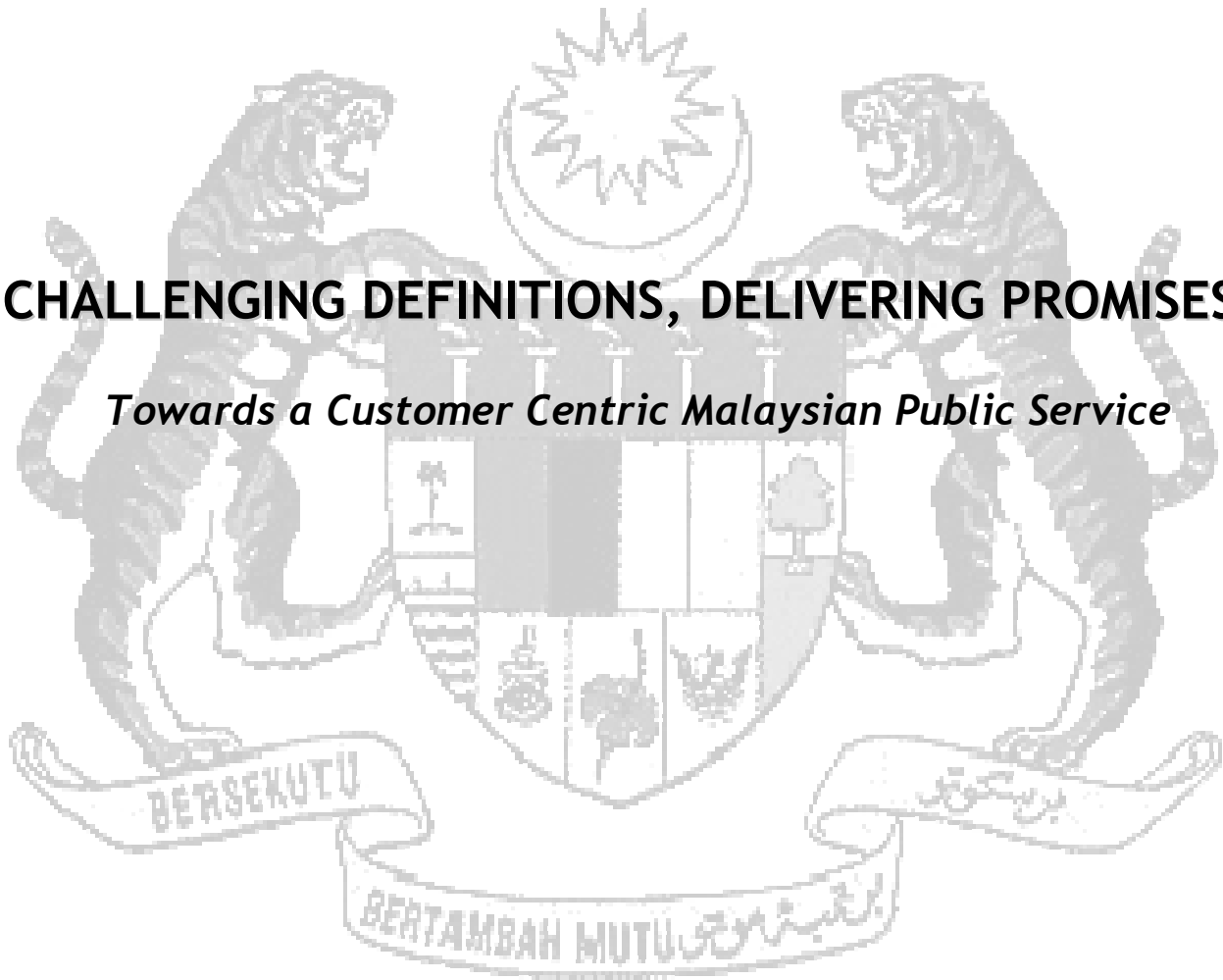
Negara mengharapkan dan menuntut penyediaan perkhidmatan awam yang cemerlang untuk kebaikan semua, dan kita sewajarnya menyahut cabaran ini bersama-sama.

Kejujukan kita adalah untuk memberi perkhidmatan kepada orang ramai. Sehubungan itu, kita sewajarnya memastikan tahap Perkhidmatan kita memenuhi harapan dan ekspektasi pelanggan. **Bagi kita dalam Perkhidmatan Awam, matlamat utama adalah untuk menunaikan janji kita kepada Rakyat dan Negara.**

THE MALAYSIAN PUBLIC SERVICE COMMITMENTS -2008

CHALLENGING DEFINITIONS, DELIVERING PROMISES

Towards a Customer Centric Malaysian Public Service



By Tan Sri Mohd Sidek Hassan

Ketua Setiausaha Negara

(Chief Secretary to the Government of Malaysia)

January 2008

OUR COMMITMENT IN THE 9TH MALAYSIA PLAN

This year marks a significant point in time for the Public Service and the Nation, as we prepare for the mid term review of the 9th Malaysia Plan. **The process of this review will involve a critical assessment of Public Services' strengths, weaknesses and our ability to deliver what the Government has promised and set out to achieve in its efforts to ensure the attainment of Vision 2020 and beyond.**

Underpinning the 9MP are priorities that would guide Malaysia's development over the period and ensure that Malaysia is better able to:

1. Compete globally;
2. Strengthen national unity; and
3. Bring about a better distribution of income and wealth and a higher quality of life amongst the people.

This necessitates **a clear focus of efforts** from the Malaysian Public Service as it plays a significant role in the achievement of the outcomes outlined by the 9MP. The successful implementation of these plans **lies within the ambit of the Government machinery, driven by Public Officials whose mindsets must change to maintain and deliver to world class standards.**

THE YEAR THAT WAS - PUBLIC SERVICE OF MALAYSIA IN 2007

As a Nation matures, the needs of all those who claim a stake in it transforms. They become more refined and sophisticated. The year saw a steer towards judiciously reviewing “the existing ways of doing business in the Public Service”. We redefined our processes to meet some of these demands.

1. Establishment of PEMUDAH on 7 February 2007

PEMUDAH, formed through a partnership with representatives from both public and private sectors, was commissioned to enhance and improve public delivery system for ease of doing business in Malaysia. The achievements of PEMUDAH are documented in our website www.pemudah.gov.my

2. 14-day payment of all invoices to the Government

All Ministries and Agencies at Federal and State levels endeavoured to ensure that payment time for ALL invoices, for staff and service providers alike, is reduced from 30 days to 14 working days.

- ✓ In November 2007, a total of 316,001 invoices were processed, compared with 280,511 in October 2007. Payments made within 14 days were 96.1% which involved an amount of RM4.25 billion.

- ✓ In December 2007 alone, 96.9% of payments by Federal Ministries and Agencies amounting to RM8.455 billion was made in 14 days and 70.4% of the amounts paid was made in 7 days.

3. Tax Refund within 30 days

Lembaga Hasil Dalam Negeri (Inland Revenue Board) implemented an automatic tax refund, on excess tax payment within 30 days.

4. Your Passports within 24 hours

New and renewal of passports are now done within 2 to 24 hours by the Immigration Department

5. One Stop Centres at Local Authorities

One-Stop-Centres (OSCs) were established in all Local Authorities. This brought together the various government agencies in the processing of development and building plans approvals, cutting back process time from 281 days to up to 134 days. Certificates of Fitness for Occupation (CFO) were replaced with the Certificate of Completion and Compliance (CCC), issued by industry. This year will see the fine-tuning of these OSC for greater efficiency.

6. Launch of e-KL

The vision of eKL is guided by the 'One Government, Many Agencies' principle and is supported by the 'No Wrong Door Policy' concept.

eKL is designed to provide:

- ✓ End-To-End Online Services
- ✓ Electronic Payment
- ✓ Electronic Submission
- ✓ Electronic Communication and Complaints

7. Registration of New Business in 1 hour

The Companies Commission of Malaysia (SSM) introduced registration of new businesses in an hour as well as renewal registration in 15 minutes. Approval of company's name and its incorporation can now be done in one day.

8. Emphasis on Audit and Integrity

Internally, there was **unyielding emphasis on integrity and audit.** Action was taken against errant staff. There were notable and published changes in positions of leadership and management. Audit on projects and all expenditures were tracked religiously through the development of our in-house project management system SPII (Sistem Pemantauan Projek II) to ensure accountability.

9. Engagement with Stakeholders

The year saw greater engagement of Public Officials with stakeholders, from Media, NGOs to Residents Associations and the Public at large. From Secretaries General, Directors General to Heads of Local Authorities, **we were geared towards engagement, consultation, and negotiation; in essence being accessible to the Public without barriers of protocol.** This year will see further emphasis of this initiative.

10. Responding to Media

PEMUDAH website was established to receive and respond to all complaints and comments within 3 working days. All Ministries have been directed to respond to Letters to Editors. The Chief Secretary furnished his e-mail address for the Public to write directly to him.

THE UNDERLYING COMMITMENTS FOR TODAY AND TOMORROW

The emphasis on providing a first class Public Service is a continuous agenda of the Government of Malaysia. Strategies may be refined according to circumstances but the agenda remains unchanged. This year will see a strengthening and augmentation of the initiatives started in 2007.

This unwavering agenda is predicated on:

- ✓ firstly, effective planning, implementation, monitoring and review;
- ✓ secondly, the existence of an empowered quality workforce with the right attitude, skills and working stamina;
- ✓ thirdly, that the Public Service must represent the commitment and passion to the stated priorities of Government in both words and actions; and
- ✓ fourthly, a thriving and cohesive relationship between the government and the public, nurtured through effective mutual communication, love for quality in service and the pride of being able to live up to expectations and promises.

INITIATIVES IN SUPPORT OF 2008 COMMITMENTS

The maxim for the Public Service in 2008 is to institutionalise a consistent Quality and Turnaround Time of Service across all 28 Ministries, over 720 Agencies and 144 Local Councils in 13 States and Federal Territory across the Country.

In essence our Mantra will be

One Service, One Delivery, No Wrong Door.

The emphasis, focus and efforts for 2008 is replicating our successes at improving delivery standards as promised in 2007 across all Ministries, Agencies, Departments and Local Authorities.

The Commitments of 2008 will be supported by the following initiatives:

Task 1 - Plan, Implement, Monitor, Enforce, Review

To maintain a culture of performance, accountability and transparency, Public Service delivery standards will be assessed and linked to published performance indices which will be audited periodically. This will include reviewing and strengthening the strategic planning capacity of agencies in delivering the required services and outputs to citizens and the private sector. We will:

1. Implement Service Delivery Standards across Ministries and Local Authorities with performance measured through KPIs;
2. Monitor and Enforce Service Delivery Standards through several established fora set at Federal, State, Regional and Local levels. These include all feedback as monitored directly by the Office of the Chief Secretary as well as through stringent inspections on compliance in critical areas and rating of agencies by Malaysian Administration Modernisation and Management Planning Unit (MAMPU).
3. Benchmark and Promote best service delivery practices among government agencies in offering services as promised to our customers.

Task 2 - Empowering a Workforce with the right attitude, skills and working stamina

The traditional perception that Public Service is a low risk-low reward occupation can no longer hold true in the face of increasing global competition and the need to enhance national competitiveness. **Performance indicators and audits to ensure performance and discipline will be put in place.** Discipline relates to the need to conform to the expected work ethics, legal parameters and consistency in ensuring the quality of services delivered. This will require the strict adherence, across the Public Service, to timeliness and prompt action, particularly in disciplinary action against staff who breach work ethics, rules or regulations.

Key focus will be implementing programmes to support:

- Attracting and retaining the best talents irrespective of race, colour, creed and gender from all walks of life into the Service;
- Improving ethnic diversity in the public service through recruitment and career development programmes;
- Ensuring the right exemplary leaders are recognized and placed at the right places for effective change.

Task 3 - Improving Frontline delivery

Our front line focus will be on:

1. Local Authorities;
2. Land Offices; and
3. Agencies with high Public interface such as Road Transport Department, National Registration Department, Royal Customs Department as well as enforcement agencies.
4. Performing above Expectation in every Pane - education, development of human capital, security, and health services are areas the general public has taken for granted. In spite of these expectations, we must serve with Excellence in mind and actions.

Heads of Local Authorities (Yang DiPertua) will be trained to negotiate and consult with their stakeholders. They cannot merely dictate. We will place the right leadership to drive Local Authorities to facilitate a review of regulations, engage stakeholders and to be more open to the views of the public, thereby reducing the frustrations of the public. The No Wrong Door policy is to be implemented across all Ministries, Agencies and Local Authorities.

We will ensure speedy and effective services through re-engineered processes, standardised procedures and effective deployment of ICT systems and applications in particular in the following areas:

- ✓ **E-Tanah** currently on its pilot run in Pulau Pinang that will ease land transactions
- ✓ **E-Consent** currently used in a number of States will speed up applications for consent on transfer of titles and lease of land
- ✓ **E-PBT** will support the operations of One Stop Centres at Local Authorities through e-submissions, e-complaints and computerised revenue management.

Task 4 - Leveraging Technology for Quality Services

The deployment of information and communications technology (ICT) will be KEY to providing services that can effectively respond to the rising demands of our Customers. The adoption of ICT will be expanded widely both in terms of on-line delivery channels and infrastructure development.

Key initiatives on this front will include:-

- a. **BLESS** - Business Licensing Electronic Support System -- a one stop portal for the application of business licenses that will eliminate the need to go through various agencies;
- b. **E-payments** will be expanded to cover a wide array of government transactions through internet banking and credit card payment;
- c. **E-Perolehan** will ease procurement and payment to Contractors;
- d. **E-Khidmat** will facilitate online payment of summonses, drivers license applications, bill and assessment charge payments, queries on the status of insolvency and the closing of businesses;
- e. **The Government's SMS Gateway** will offer services including payments and enquiries as well as information on approvals and reminders;
- f. **E-Lodgement** will further facilitate the registration of companies and businesses;

- g. E-Kadaster will expedite the issuance of landed and strata titles;
- h. The 999 'One Country, One Number' system will be further strengthened to ensure citizens have efficient and speedy access to emergency services; and
- i. The National Broadband initiative will provide the necessary infrastructure to support services to citizens and businesses.
- j. National Single Window initiative to enable seamless submission of documentation for exports and imports.

Task 5 - Actions for Eradicating Poverty

One of the paramount and foremost commitments of the Government of Malaysia, also articulated in 9MP, is to eradicate hardcore poverty by 2010, while reducing by half the current rates of poverty. Programmes and initiatives ranging from grant supports to training to counseling and employment plans have been put in place to support this task. We have developed an in house programme, E-Kaseh that will track this initiative. **The Public Service will develop frequent public reporting to update the Public of the progress of this task to ensure targets are met in the times set.**

Task 6 - Fostering Effective Partnership with our Stakeholders

The private sector has proven to be an effective partner as demonstrated by PEMUDAH, jointly initiating measures aimed to enhance the ease of doing business in Malaysia. Apart from the initiatives mooted by PEMUDAH last year, the momentum of improvements will be sustained in 2008.

PEMUDAH is committed to moving Malaysia from its current position of 24 in the World Bank Doing Business Index to one of the top 10 in the shortest time possible with incremental improvements in all aspects of the business operating environment.

There is no place in the Malaysian civil service for the “benevolent public official”. The “I-know-what’s-good-for-you” attitude must be shed and replaced with a system of listening to the community. The traditional regulator-regulated relationship between the public and private sectors is being transformed to an ongoing and effective partnership in moving Malaysia forward.

Engagement of all stakeholders from the Public Service, the private sector, civil society and every Malaysian will ensure that oneness of purpose and shared sense of direction for all as the nation faces the challenges ahead.

This year will see a persistent steer towards a more transparent public service. Creation of transparency requires collaboration from all parties concerned. We seek proactive public participation towards creating a joint culture for participatory decision making where the Public are actively engaged in the process. By so doing, there will be greater empathy between the Service and the Public and we are able to optimally act in harmony with the public thinking of the times.

We will explore establishing a collaborative audit panel between the Public and Private Sectors to develop a balanced checking mechanism to avoid loopholes and oversights.

Our ultimate commitment will be to deliver a service culture that places the customer at the core of all services provided by the Government based on the following attributes

- reliability and predictability
- high level of responsiveness
- timeliness of response
- courtesy and competence (soft and hard skills)
- customer friendly environment

AREAS TO REINFORCE

1. We will review the processes and parameters used to measure public officials' performance.
2. More effective and accurate research will be undertaken to facilitate planning, implementation, monitoring and review exercises.
3. The Public Service will be committed to informing the public and its other clients of the progress attained. Greater emphasis will be placed on dialogue, feedback and consultation.
4. Heads of Departments will engage with the media on a sustained basis to transparently communicate improvements and changes that are instituted to enhance the Public Service delivery.
5. Government Officials will be required to fulfill human resource empowerment plans as defined by a needs analysis programme to ensure Officials with the right skills are placed in the right places in the Service.

MOTIONS IN TANDEM

There will certainly be those who doubt the approach advocated in this outlook and view it with some degree of reservation. **However, one of the attributes of excellence is to approach with a firm belief that we can be successful if we truly believe in our capacity to do so.**

At present the Malaysian Public Service comprises some 1.2 million Public Officials, a ratio of 26 Malaysians to each Public Official. It is the responsibility of all Malaysians to ensure that these national assets are effectively mobilised to sustain progress, peace and prosperity for the nation.

The Nation expects and demands a higher level of public service delivery for the greater good of all, and we should all rise to the challenge together.

We are here to serve the Public. Our very existence and relevance is to ensure our standards of Service meet the objective expectations of our Customers. **For us in the Service, the ultimate acknowledgment is delivering on our promises to the Public and the Nation we Serve.**