



Kaunter 1Serve dapat sambutan

KLUANG: Perkhidmatan kaunter 1Serve yang diperkenal di bawah Strategi Lautan Biru Kebangsaan (NBOS) mendapat maklum balas menggalakkan masyarakat.

Timbalan Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam (Operasi) Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA), Datuk Raihan Sharif, berkata sehingga pertengahan tahun lalu, tinjauan mendapati 94 peratus pelanggan berpuas hati dengan kualiti perkhidmatan dijalankan 1Serve.

Katanya, 1Serve menjadi antara inisiatif untuk meningkatkan tahap kepuasan pelanggan dan sistem penyampaian petugas barisan hadapan (front liners) di sektor awam. "Inisiatif ini memperlihatkan transformasi perkhidmatan kaunter kerajaan yang sebelum ini mengamalkan konsep satu kaunter satu perkhidmatan kepada satu kaunter pelbagai perkhidmatan," katanya dalam ucapan perasmian sempena NBOS JPA Outreach Program di Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN) Wilayah Selatan di sini, hari ini.

Raihan berkata, menerusi pembudayaan 1Serve, turut dilaksanakan jaringan kolaboratif strategik dengan agensi swasta khususnya dalam bidang latihan dan perkongsian amalan terbaik. Katanya, program dan inisiatif di bawah NBOS itu menampilkan keberhasilan berimpak tinggi dengan menggunakan kos rendah selain pantas dilaksanakan serta boleh dijalankan ke seluruh negara. "Program ini juga menyokong pembabitian antara tiga pihak iaitu kerajaan, sektor swasta dan rakyat dengan memastikan semua perkhidmatan dapat disampaikan dengan baik ke pangkuan masyarakat bagi meningkatkan kesejahteraan mereka," katanya.

Raihan berkata, jika sebelum ini pelanggan perlu pergi ke kaunter perkhidmatan berbeza bagi menyelesaikan urusan mereka, namun menerusi 1Serve, mereka boleh menikmati segala urusan yang ditawarkan oleh sesebuah jabatan hanya di satu kaunter sahaja.

Katanya, setakat ini terdapat 20 kaunter 1Serve di seluruh negara dan inisiatif itu dijalankan dengan kerjasama strategik antara Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU), INTAN, Kementerian Kesejahteraan Bandar, Perumahan dan Kerajaan Tempatan (KPKT) serta Setiausaha Kerajaan Negeri (SUK). Katanya, berdasarkan statistik, sepanjang tahun 2014, Biro Pengaduan Awam menerima lebih 50 peratus aduan berkaitan layanan perkhidmatan pelanggan dan ini menunjukkan isu terbabit tidak boleh dipandang ringan, sekali gus menunjukkan penawaran perkhidmatan kaunter perlu dipenuhi.