



Ketua Setiausaha Negara Tan Sri Mohd Zuki Ali

KUALA LUMPUR - Sistem perkhidmatan kerajaan secara Hujung-ke-Hujung (E2E) di Jabatan Pendaftaran Negara (JPN) dan Majlis Perbandaran Kajang (MPKj) akan terus diperkasa menerusi projek pengadaptasian Norma Baharu Penyampaian Perkhidmatan Awam (NBPPA) tahun ini.

Ketua Setiausaha Negara Tan Sri Mohd Zuki Ali berkata, projek itu bertujuan mempercepat dan memudahkan urusan rakyat serta komuniti perniagaan melalui penawaran perkhidmatan secara E2E (dalam talian) sekali gus mengurangkan kunjungan ke kaunter secara fizikal.

Katanya, pemilihan kedua-dua agensi berkenaan adalah bersesuaian dengan peranannya sebagai agensi barisan hadapan mewakili kerajaan.

"Oleh kerana pelanggan JPN dan MPKj merangkumi pelbagai lapisan masyarakat (G2C) dan komuniti perniagaan (G2B), adalah penting bagi JPN dan MPKj untuk memastikan perekayasaan proses kerja (BPR) dan pengurusan perubahan berkesan yang dilaksanakan, bersesuaian dan praktikal," katanya semasa berucap pada Majlis Kick-off Projek Meningkatkan Norma Baharu Penyampaian Perkhidmatan Awam di Menara MPKj, di Kajang, pada Isnin.

"Usaha ini juga adalah bertepatan dengan aspirasi 'S.W.I.F.T' yang saya sering tekankan untuk diterap dan dihayati penjawat awam iaitu memberikan perkhidmatan yang pantas (speed), dengan pengetahuan bertaraf dunia (world class knowledge), memberi inspirasi (inspirational), bersifat fleksibel (flexible) dan berasaskan teknologi (technology-based).

Mengulas lanjut Mohd Zuki berkata aktiviti inspektorat secara lawatan fizikal dan dalam talian bagi perkhidmatan yang disenaraikan di kedua-dua agensi juga telah mula dilaksanakan oleh Unit Pemodenan Tadbiran Dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU) bagi menilai tahap penyampaian perkhidmatan E2E.

Menyentuh mengenai penambahbaikan pendigitalan perkhidmatan awam yang telah dan sedang dilaksanakan, beliau berkata usaha itu menunjukkan prestasi memberangsangkan dan boleh ditingkatkan lagi.

"Ini dapat dilihat melalui pencapaian peratus perkhidmatan E2E sektor awam yang telah meningkat kepada 68.18 peratus pada 31 Dis 2021 berbanding 50.27 peratus pada 31 Dis 2020.

"Secara keseluruhannya, jumlah perkhidmatan sektor awam (Persekutuan, Negeri dan Kerajaan Tempatan) yang dilaporkan telah meningkat kepada 11,430 pada 31 Disember 2021 berbanding 10,772 pada 31 Disember 2020," katanya. - Bernama