



KERAJAAN MALAYSIA

**PEKELILING KEMAJUAN PENTADBIRAN AWAM
BILANGAN 3 TAHUN 1993**

**PANDUAN MENGENAI
PIAGAM PELANGGAN**

**JABATAN PERDANA MENTERI
MALAYSIA
2 Jun 1993**

Dikelilingkan kepada:

Ketua-Ketua Setiausaha Kementerian
Ketua-Ketua Jabatan Persekutuan
Ketua-Ketua Badan Berkanun Persekutuan
Y.B. Setiausaha-setiausaha Kerajaan Negeri
Pihak-pihak Berkuasa Kerajaan Tempatan.

TUJUAN

1. Pekeliling ini adalah bertujuan untuk menyampaikan panduan bagi membantu jabatan/agensi Kerajaan menyediakan Piagam Pelanggan ataupun *Client's Charter* bagi membolehkannya memberi perkhidmatan yang cepat, cekap dan menepati kemahuan pelanggan atau klientel masing-masing. Panduan Mengenai Piagam Pelanggan adalah seperti di lampiran kepada Pekeliling ini.

LATAR BELAKANG

2. Pelbagai usaha untuk memajukan pentadbiran telah dibuat oleh Kerajaan sehingga kini. Kesemua usaha yang dibuat adalah untuk meningkatkan tahap perkhidmatan, menambahkan produktiviti dan kualiti anggota-anggota Perkhidmatan Awam. Dalam masa yang sama, Jabatan-jabatan Kerajaan secara berterusan mengadakan pembaharuan-pembaharuan dan kemajuan dalam sistem pentadbiran khusus untuk memberi perkhidmatan berkualiti yang menepati kemahuan pelanggan. Sehubungan dengan ini, sesetengah jabatan didapati telahpun menetapkan norma masa dan standard kualiti bagi keluaran atau perkhidmatan yang mereka sediakan.

3. Sungguhpun begitu, standard kualiti dan norma yang ditetapkan hanya digunakan sebagai panduan kerja di peringkat dalaman organisasi. Standard kualiti dan norma masa itu tidak dijadikan sebagai satu janji bertulis dan dipamerkan untuk makluman orang ramai. Oleh yang demikian langkah berikutnya memerlukan komitmen jabatan/agensi menggunakan norma masa dan standard kualiti mereka di dalam Piagam Pelanggan.

4. Kesemua usaha yang dijalankan oleh Kerajaan bagi mempertingkatkan kualiti dan produktiviti selama ini diperkuatkan dengan pengenalan Pekeliling-pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam khususnya pekeliling mengenai kualiti dan produktiviti. Pengenalan Piagam Pelanggan pula merupakan kemuncak kepada usaha-usaha yang dijalankan. Dengan demikian, jabatan/agensi Kerajaan yang telah melaksanakan pengurusan kualiti dan produktiviti mempunyai asas yang kukuh untuk mengeluarkan Piagam yang berkesan.

RASIONAL DAN MANFAAT PIAGAM PELANGGAN

5. Dengan wujudnya Piagam Pelanggan di jabatan/agensi adalah dijangka ia akan dapat membawa beberapa kebaikan di dalam Perkhidmatan Awam. Malahan, dengan adanya janji-janji yang dibuat oleh jabatan/agensi melalui Piagam-piagam ini, Perkhidmatan Awam akan dapat melahirkan anggota-anggota yang lebih berdisiplin, sentiasa bersedia dan bertanggungjawab. Orang ramai pula akan mendapat pulangan dari segi nilai wang yang dikeluarkan sama ada dalam bentuk bayaran perkhidmatan mahupun sebagai pembayar cukai.

6. Beberapa manfaat lain akan turut diperolehi dengan wujudnya Piagam Pelanggan. Manfaat-manfaatnya adalah untuk kepentingan orang ramai dan sebahagiannya pula adalah khusus untuk jabatan/agensi yang berkaitan.

(a) Manfaat kepada orang ramai

- (i) Membolehkan orang ramai mengetahui secara spesifik mutu perkhidmatan yang boleh diharapkan daripada jabatan/agensi;
- (ii) Memudahkan orang ramai menilai tahap penyampaian perkhidmatan;
- (iii) Mengurangkan keraguan terhadap penyampaian perkhidmatan;
- (iv) Memudahkan perbandingan di antara jabatan/agensi yang memberi perkhidmatan yang serupa; dan
- (v) Membolehkan orang ramai mengetahui standard kualiti perkhidmatan sesebuah jabatan/agensi.

(b) Manfaat Kepada Jabatan/Agensi Kerajaan

- (i) Mengadakan petunjuk prestasi yang spesifik bagi memudahkan jabatan/agensi membuat penilaian;
- (ii) Mempertingkatkan disiplin, tanggungjawab dan akauntabiliti dalam Perkhidmatan Awam. Ini akan menyumbangkan kepada Perkhidmatan Awam yang lebih 'transparent'.

PIAGAM PELANGGAN

7. Penyediaan Piagam Pelanggan melalui panduan Pekeliling ini akan dapat membantu agensi-agensi Kerajaan menggunakan standard-standard kualiti keluaran atau perkhidmatan mereka setelah mengambilkira proses yang perlu diikuti, keupayaan sumber-sumber dan teknologi yang ada. Piagam Pelanggan adalah satu pernyataan komitmen secara bertulis oleh agensi-agensi Kerajaan terhadap perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan dan klientelnya.

8. Piagam ini hendaklah dipamer di tempat-tempat strategik dalam kawasan pejabat. Ia juga hendaklah disebarkan untuk pengetahuan orang ramai supaya mereka dapat mengetahui hak-hak mereka ke atas perkhidmatan-perkhidmatan yang diberikan. Dengan yang demikian, anggota Perkhidmatan Awam akan menjadi lebih peka, lebih bersedia dan bertanggungjawab untuk memberi perkhidmatan yang bermutu. Dengan ini, pelaksanaan Piagam Pelanggan bukan sahaja akan memberi tumpuan kepada usaha-usaha peningkatan kualiti dan produktiviti, tetapi juga sebagai satu langkah untuk mengubah sikap anggota Perkhidmatan Awam supaya lebih berdisiplin, bertanggungjawab dan peka kepada kemahuan pelanggan.

PANDUAN MENGENAI PIAGAM PELANGGAN

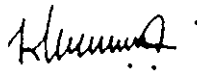
9. Panduan Mengenai Piagam Pelanggan ini menerangkan beberapa aspek utama berkaitan dengan Piagam Pelanggan. Aspek-aspek tersebut ialah:

- (a) Konsep Piagam Pelanggan; dan
- (b) Pelaksanaan Piagam Pelanggan.

TARIKH KEGUNAAN

10. Pekeliling ini hendaklah digunakan mulai daripada tarikh ianya dikeluarkan.

“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”



TAN SRI DATO' SERI AHMAD SARJI BIN ABDUL HAMID,
Ketua Setiausaha Negara.