

RINGKASAN BUKU 'MERAKYATKAN PERKHIDMATAN AWAM'

1. PENDAHULUAN

Merakyatkan Perkhidmatan Awam (MPA) adalah satu konsep yang perlu dipupuk oleh **semua penjawat awam** untuk memastikan penyampaian kerajaan menetapi keperluan, kehendak dan aspirasi rakyat.

Ybhg. Tan Sri Dr. Ali Hamsa, Ketua Setiausaha Negara memperkenalkan Konsep Merakyatkan Perkhidmatan Awam dengan harapan agar setiap penjawat awam menyedari bahawa mereka adalah sebahagian daripada rakyat dan sesungguhnya lebih berupaya memahami kehendak dan aspirasi rakyat.

2. 6 PRINSIP MERAKYAT PERKHIDMATAN AWAM

2.1 KETERBUKAAN

'Minda Terbuka, Mudah Didekati'. Sikap keterbukaan dan mudah didekati perlu dipupuk agar rakyat berasa selesa untuk berhubung dan berinteraksi dengan penjawat awam. Sedia menerima idea dan kritikan membina dengan hati dan minda terbuka untuk menambahbaik penyampaian perkhidmatan awam sedia ada.

2.2 TURUN PADANG

'Pasang Telinga, Buka Mata'. Jejak mesra Perkhidmatan Awam dengan mendekati rakyat secara pro-aktif. Ia adalah pendekatan berkesan untuk mengenal pasti isu-isu, mengetahui masalah dan keperluan rakyat, seterusnya, menyelesaikannya dengan secepat mungkin.

2.3 MUSYAWARAH

'Penglibatan, Penerangan dan Ekspektasi Jelas'. Pendekatan musyawarah mengambil kira pandangan, maklum balas dan

penglibatan rakyat dalam mencorakkan sistem penyampaian perkhidmatan awam

2.4 INSANIAH

'Keseimbangan Rohani dan Jasmani'. Penjawat awam yang cemerlang adalah penjawat awam yang seimbang dari aspek **spiritual** (kekuatan rohani) dan **fizikal** (kekuatan jasmani).

2.5 KEKITAAN

'Meraikan Perbezaan, Mengukuhkan Persamaan'. Berlandaskan semangat kekitaan atau *camaraderie*, **semua agensi kerajaan** perlu bergerak sebagai **satu entiti, membuang mentaliti silo** dan **berkongsi sumber, pengetahuan** serta **kepakaran** dalam menjayakan agenda transformasi negara.

2.6 KERJASAMA AWAM-SWASTA-NGO

'Perkongsi Sumber dan Kesepakatan'. Perkhidmatan Awam perlu meningkatkan **kerjasama strategik** dengan pihak **swasta** dan **badan-badan bukan kerajaan** (NGO) untuk meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan awam.

Pelan Tindakan
ke Arah | **Kecemerlangan &
Kesejahteraan**

PERKHIDMATAN YANG UNGGUL



Merakyatkan Perkhidmatan Awam



PEJABAT KETUA SETIAUSAHA NEGARA
www.pmo.gov.my/ksn
www.mampu.gov.my



Keterbukaan Turun Padang Musyawarah Insaniah Kekitaan Kerjasama
Awam - Swasta - NGO



MINDA TERBUKA,
MUDAH DIDEKATI

PASANG
TELINGA,
BUKA MATA

PENGLIBATAN,
PENERANGAN
& EKSPEKTASI
JELAS

KESEIMBANGAN
ROHANI &
JASMANI

MERAIKAN
PERBEZAAN
MENGUKUHKAN
PERSAMAAN

PERKONGSIAN
SUMBER &
KESEPAKATAN

26

BUKU KECIL “MERAKYATKAN PERKHIDMATAN AWAM” BOLEH DIDAPATI:



IMBAS DISINI

ATAU

DILAMAN SESAWANG:

www.pmo.gov.my/ksn

www.jpm.gov.my