



SURAT KELILING JABATAN PERDANA MENTERI BIL: 02/2006

HARI PELANGGAN KEMENTERIAN DAN JABATAN KERAJAAN

Pada menjunjung titah perkenan Kebawah Duli Yang Maha Mulia Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan Negara Brunei Darussalam sukacita peramba/kaola/saya memaklumkan bahawa setiap Kementerian dan Jabatan Kerajaan yang memberi khidmat pelanggan secara langsung adalah dikehendaki mengadakan Hari Pelanggan di Kementerian/Jabatan masing-masing. Khidmat pelanggan secara langsung ini meliputi mana-mana Kementerian/Jabatan/Agensi yang didatangi atau dihubungi oleh orang ramai untuk mendapatkan khidmat mereka dan/atau produk atau perkhidmatan mereka digunakan oleh orang ramai.

Tujuan Hari Pelanggan ini adalah untuk menjunjung titah-titah Kebawah Duli Yang Maha Mulia Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang di-Pertuan Negara Brunei Darussalam yang menekankan pemberian perkhidmatan yang berorientasikan pelanggan, cekap, berkesan, telus (transparent), pemedulian dan bersopan santun. Disamping itu ia juga timbul dari penemuan yang diperolehi dari pengauditan Tekad Pemedulian Orang Ramai (TPOR) yang menunjukkan adanya jurang antara ekspektasi pelanggan dengan tahap perkhidmatan yang diberikan dan aduan-aduan yang diterima dari orang ramai yang kurang berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan oleh agensi-agensi Kerajaan. Hari Pelanggan ini juga bertujuan bagi mendedahkan proses-proses pemberian perkhidmatan kepada orang ramai. Oleh itu, Hari Pelanggan diharap akan dapat merubah mind-set warga Perkhidmatan Awam supaya bersifat lebih customer-oriented, lebih cekap, lebih efficient, lebih tekun, lebih telus dan lebih bertanggungjawab.

Kementerian-Kementerian dan Jabatan-Jabatan berkenaan adalah dikehendaki untuk menetapkan satu hari dalam setahun untuk diisytiharkan sebagai Hari Pelanggan Kementerian dan Jabatan masing-masing dan mengisikan hari tersebut dengan berbagai aktiviti seperti berikut:

- a. Menyediakan tema yang spesifik bersesuaian dengan perhidmatan/produk yang diberikan;
- b. Mempamerkan dengan jelas visi, misi, Tekad Pemedulian Orang Ramai (TPOR), Manual Prosedur Kerja (MPK), syarat-syarat permohonan dan sebagainya;



- c. Kehadiran pegawai atasan Kementerian/Jabatan bagi sama-sama memeriahkan Hari Pelanggan dan memberi peluang kepada orang ramai selaku pelanggan untuk meluahkan secara terus sebarang masalah, pertanyaan, pandangan mahupun pendapat semasa hari tersebut yang nantinya akan digunakan sebagai maklumbalas dan asas bagi merujuk dan melaksanakan program-program pembaikan;
- d. Aktiviti-aktiviti lain yang difikirkan berfaedah bagi pelanggan masing-masing Kementerian dan Jabatan.

Kementerian-Kementerian dan Jabatan-Jabatan Kerajaan yang tidak memberi khidmat pelanggan secara langsung juga adalah digalakkan untuk mengusahakan program Hari Pelanggan menurut kesesuaian masing-masing.

Semoga dengan adanya program ini akan meningkatkan lagi tahap keberkesanan jentera pengurusan dalam pentadbiran Kerajaan Kebawah Duli Yang Maha Mulia Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan Negara Brunei Darussalam bagi sama-sama menuju ke arah Perkhidmatan Awam yang cemerlang.

Jabatan Perdana Menteri maklum bahawa memang sudah ada Kementerian-Kementerian dan Jabatan-Jabatan yang sudah lama mengadakan hari terbuka seumpama ini, bagi maksud yang sama. Usaha-usaha berterusan seumpama ini adalah sangat-sangat dihargai dan diharapkan akan dapat dipertingkatkan dari masa ke masa.

Surat Keliling ini berkuatkuasa mulai tarikh ianya dikeluarkan.

(PENGIRAN DATO PADUKA HJ ABD HAMID BIN PENGIRAN HJ MOHD YASSIN)
Setiausaha Tetap

Jabatan Perdana Menteri
Istana Nurul Iman
Bandar Seri Beawan BA1000
Neara Brunei Darussalam

Rujukan: JPM/SK/2006
Tarikh: 3 Zulhijah 1426/3 Januari 2006