



5

TERAS

KAJIAN SEPARUH PENGGAL RANCANGAN MALAYSIA KESEMBILAN, 2006-2010

MENGUKUHKAN KEUPAYAAN INSTITUSI DAN PELAKSANAAN



MENGUKUHKAN KEUPAYAAN INSTITUSI DAN PELAKSANAAN

I. PENDAHULUAN

Komitmen negara untuk meningkatkan daya saing memerlukan penambahbaikan yang signifikan kepada sistem penyampaian perkhidmatan dalam semua sektor ekonomi. Usaha telah diambil untuk melaksanakan kerajaan elektronik, memperbaiki proses pentadbiran, mengurangkan prosedur birokratik dan mengukur pencapaian. Inisiatif telah diambil untuk meningkatkan tahap penyampaian perkhidmatan di sektor awam dan swasta melalui pembangunan kompetensi, pemupukan nilai dan etika kerja yang positif, pengenalan perundangan yang berkaitan dan program pengkomputeran serta penggunaan teknologi yang bersesuaian. Inisiatif ini telah membawa kepada penambahbaikan perkhidmatan dan meningkatkan respons kepada keperluan pelanggan.

Dalam tempoh akhir Rancangan, penyampaian perkhidmatan akan terus diberi penekanan. Penyampaian perkhidmatan akan lebih mesra pelanggan dan bersepadu untuk memberi kelancaran perkhidmatan merentasi agensi yang membawa kepada masa respons yang lebih singkat, tadbir urus yang lebih baik serta kecekapan secara keseluruhan. Keyakinan pelanggan dalam urus niaga secara elektronik akan dipertingkatkan melalui pengukuhan rangka kerja perundangan serta peningkatan kesedaran mengenai keselamatan maklumat dan privasi. Pendekatan berasaskan pencapaian (*outcome*) dalam perancangan, pemantauan dan penilaian dasar, program dan projek akan diterima pakai untuk memberi manfaat yang maksimum kepada kumpulan sasaran.

II. PENCAPAIAN UTAMA, 2006-2007

Dalam tempoh Rancangan, Kerajaan beriltizam untuk menambah baik penyampaian perkhidmatan awam dengan memberi tumpuan khusus dalam meningkatkan perkhidmatan di peringkat daerah dan kerajaan tempatan, memperkemas prosedur kawal selia, mengurus aduan awam, menggunakan aplikasi dan infrastruktur teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) sebagai sistem sokongan serta mempercepat pelaksanaan projek berimpak besar (HIP).

Pasukan Petugas Khas Pemudahcara Perniagaan (PEMUDAH) yang terdiri daripada pegawai peringkat tertinggi sektor awam dan swasta telah ditubuh untuk memudahkan semua aspek mengenai perniagaan dengan menambah baik proses dan prosedur kerja serta dasar dan peraturan. Kerajaan telah menubuh Badan Bertindak Pelaksanaan Negara (NITF) bagi mempercepat pelaksanaan HIP dan inisiatif Masyarakat Perdagangan dan Perindustrian Bumiputera fasa kedua. Kerajaan melaksana beberapa HIP berdasarkan impak secara langsung yang signifikan terhadap pertumbuhan dan pengagihan, kesan penggandaan tinggi kepada ekonomi, impak lebih nyata dan cepat dengan penekanan kepada sosioekonomi. Inisiatif yang dilaksanakan dalam tempoh Kajian Semula telah membawa kepada beberapa pencapaian yang signifikan seperti ditunjukkan dalam Kotak 5-1.

*Kejayaan melalui
kesepakatan...*

Kotak 5-1
Pencapaian Utama, 2006-2007

Komitmen	Output
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Menambah baik penyampaian perkhidmatan awam dengan tumpuan kepada peringkat daerah dan kerajaan tempatan 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Masa yang diambil untuk memproses permohonan cadangan pembangunan secara serentak berkurangan daripada 357 hari kepada maksimum 120 hari dengan penubuhan Pusat Setempat (OSC) dan Jawatankuasa OSC ▪ Kos menjalankan perniagaan berkurangan dengan menggantikan Sijil Kelayakan Menduduki (CFO) kepada Sijil Penyiapan dan Pematuhan (CCC) yang memudahkan pelabur dan pemaju serta meningkatkan kredibiliti industri
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Memudahkan sistem dan prosedur kerja 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Masa yang diambil untuk bayaran balik cukai secara automatik berkurangan daripada 1 tahun kepada antara 14 hingga 30 hari dengan penyerahan maklumat melalui <i>e-Filing</i> ▪ 47 peruntukan di bawah Kanun Tanah Negara dipinda untuk menambah baik pengurusan tanah ▪ Pemprosesan pasport dalam masa 1 hingga 24 jam ▪ Pemprosesan permohonan pas kerja ekspatriat dalam masa 7 hari ▪ Pendaftaran perniagaan baru dikurangkan daripada 3 hari kepada 1 jam ▪ Pembaharuan pendaftaran perniagaan dikurangkan daripada 1 hari kepada 15 minit ▪ Tempoh kelulusan awal Laporan Penilaian Impak Alam Sekitar dikurangkan daripada 3 bulan kepada 5 minggu ▪ Satu negara satu nombor melalui inisiatif Perkhidmatan Panggilan Kecemasan 999 menyediakan akses lebih mudah kepada semua perkhidmatan bantuan kecemasan bagi orang awam di Lembah Klang
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Memperkemas prosedur kawal selia 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Urus niaga elektronik telah diberi pengiktirafan undang-undang dengan penggubalan Akta Aktiviti Kerajaan Elektronik, 2007, Akta Perdagangan Elektronik, 2006 dan pindaan Akta Perlindungan Pengguna, 1999 ▪ Dasar Keselamatan Siber Nasional telah diperkenal bagi mengalakkan budaya keselamatan di kalangan orang awam dan pematuhan kepada standard keselamatan yang minimum di kalangan penyedia perkhidmatan kritikal
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mengurus aduan awam bagi penyampaian perkhidmatan yang lebih baik 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Menyegerakan penyelesaian aduan melalui penubuhan <i>iAduan</i> ▪ Kaunter Aduan Bergerak dan Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu yang diperkenalkan telah memperluas perkhidmatan kepada orang ramai
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Menggunakan aplikasi dan infrastruktur ICT bagi menambah baik penyampaian perkhidmatan 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Portal <i>myGovernment</i> ditubuhkan sebagai gerbang tunggal kepada pelbagai perkhidmatan dan maklumat yang ditawarkan oleh agensi. Sehingga tahun 2007: <ul style="list-style-type: none"> • 3,749 borang boleh dimuat turun, 1,174 perkhidmatan dalam talian dan 80 perkhidmatan melalui SMS • RM2 bilion urus niaga melalui <i>e-Perolehan</i> • 300,834 pencari kerja, 1,544,881 kekosongan dan 823,430 pepadanan kerja telah disediakan melalui Bursa Buruh Elektronik (ELX)

Komitmen	Output
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Perkongsian data maklumat geospasial di kalangan pembekal dan agensi pengguna boleh didapati melalui Infrastruktur Data Geospasial Malaysia (MyGDI) ▪ Proses permohonan lesen perniagaan dipermudah dengan Sistem Perkhidmatan Sokongan Elektronik Pelesenan Perniagaan (BLESS) yang mana telah membolehkan pemohon menjejaki permohonan mereka secara dalam talian ▪ Penyerahan maklumat cukai pendapatan secara elektronik melalui <i>e-Filing</i> ▪ Perkembangan saluran e-pembayaran: <ul style="list-style-type: none"> • Sistem Pemindahan Dana dan Sekuriti Secara Elektronik Masa Nyata (RENTAS) mengendalikan urus niaga pembayaran bernilai purata RM124.5 bilion setiap hari pada tahun 2007, iaitu penambahan sebanyak 23.6% berbanding dengan tahun 2006 • GIRO Antara Bank (IBG) berkembang daripada RM26.3 bilion pada tahun 2005 kepada RM67.0 bilion pada tahun 2007 • langganan perbankan Internet melonjak daripada 2.5 juta pada tahun 2005 kepada 4.5 juta pada tahun 2007 • langganan perbankan mudah alih meningkat daripada 127.6 ribu pada tahun 2005 kepada 345.7 ribu pada tahun 2007 ▪ Penubuhan 495 <i>telecentre</i> baru kerajaan menyediakan lebih banyak saluran capaian kepada perkhidmatan elektronik bagi masyarakat yang kurang mendapat perkhidmatan
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mempercepat HIP melalui NITF 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antara HIP dilaksanakan termasuk: <ul style="list-style-type: none"> • Usahawan Industri Asas Tani • Pembangunan Agropolitan • Penjenamaan Semula Kolej Komuniti • Lonjakan Pendidikan Luar Bandar • Inisiatif pembangunan Koridor

III. MELANGKAH KE HADAPAN, 2008-2010

Dalam usaha untuk memenuhi permintaan semasa pengguna dan mengekalkan daya saing, penyampaian perkhidmatan awam mesti ditransformasi kepada lebih mesra pelanggan dengan mengintegrasikan perkhidmatan, meningkatkan keyakinan dalam perkhidmatan secara elektronik dan menerima pakai pendekatan berasaskan pencapaian dalam perancangan, pemantauan serta penilaian program dan projek.

Pengintegrasian Perkhidmatan

Mengintegrasikan perkhidmatan melalui penggabungan proses dan prosedur merentasi agensi akan dilaksanakan dengan merekayasa penyampaian perkhidmatan, mewujudkan pusat setempat maya, menggalak perkongsian maklumat dan infrastruktur, mengkaji semula rangka perundangan dan kawal selia, melangkah ke arah kawalan sendiri, memperbaiki tadbir urus dan membangun kompetensi.

Penyampaian perkhidmatan mesra pelanggan...

Perekeyasaan Penyampaian Perkhidmatan

Bagi perkhidmatan yang melibatkan pelbagai agensi, proses kerja akan dikaji semula, direkayasa dan diperkemas untuk memastikan penyampaian perkhidmatan yang cekap. Proses tersebut akan direka bentuk mengikut keperluan pelanggan yang mana penerapan budaya perkongsian perkhidmatan melibatkan maklumat dan infrastruktur akan digalakkan. Teknologi bersesuaian akan digunakan untuk menyokong aliran kerja bagi proses yang telah direkayasa.

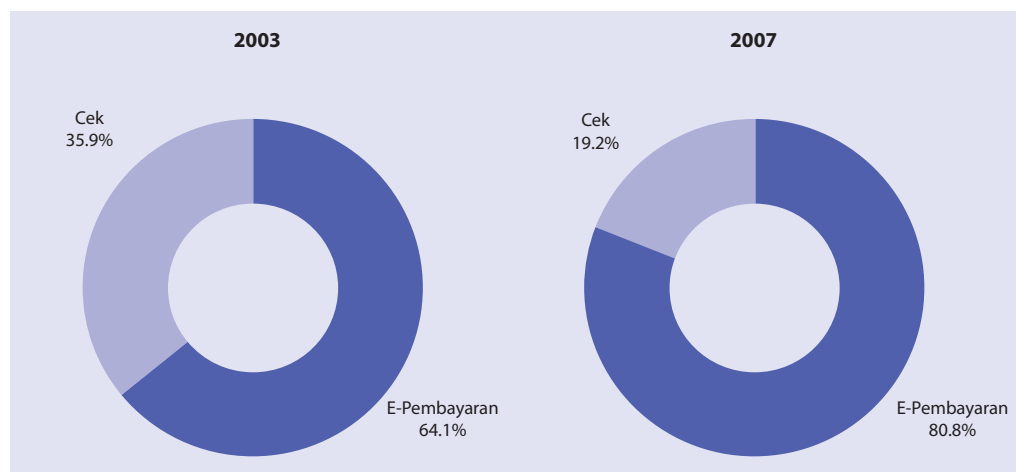
Perkhidmatan bersepadu melalui penggabungan proses dan prosedur merentasi agensi akan ditawarkan melalui inisiatif *e-KL* di Lembah Klang. Inisiatif ini termasuk permohonan pekerjaan, penyediaan akses setempat untuk pinjaman dan bantuan kewangan, enrolmen pelajar luar negara, penyegeraan kelulusan untuk pengiklanan melalui papan iklan, penyediaan akses melalui tettingkap

tunggal untuk syarikat ICT memulakan operasi serta sistem pengurusan aduan yang seragam. Usaha ini akan menyediakan akses yang lebih baik kepada pelbagai perkhidmatan dalam talian yang bersepadu termasuk penghantaran, pembayaran, komunikasi dan aduan secara elektronik. Di samping itu, pengenalan kepada *eBorang* akan mengurangkan tempoh pemprosesan dan kos serta meningkatkan keselesaan pelanggan.

Bagi mempercepat migrasi kepada pembayaran elektronik, Kerajaan akan terus melaksanakan strategi yang digariskan dalam hala tuju berkaitan termasuk menghapuskan halangan bagi membolehkan peningkatan kecekapan dan inovasi dalam pasaran. Penambahbaikan seterusnya akan dibuat dalam sistem bayaran runcit untuk mengurangkan penggunaan tunai dan cek serta memanfaatkan Internet dan telefon mudah alih sebagai saluran penyampaian yang digunakan secara meluas dan murah bagi perkhidmatan perbankan dan bayaran.

Carta 5-1

Bahagian Pembayaran Runcit Bukan Tunai mengikut Jumlah



Sumber : Bank Negara Malaysia

Sistem *iAduan* akan dinaik taraf untuk menjadi sistem pemantauan aduan awam, *iSPAAA*, iaitu sistem pengurusan aduan dalam talian yang bersepadu dan berpusat bagi sektor awam. Sistem ini akan diperluas meliputi semua kementerian, agensi dan pihak berkuasa tempatan berkonsepkan “*One Number Call Centre, No Wrong Door*”.

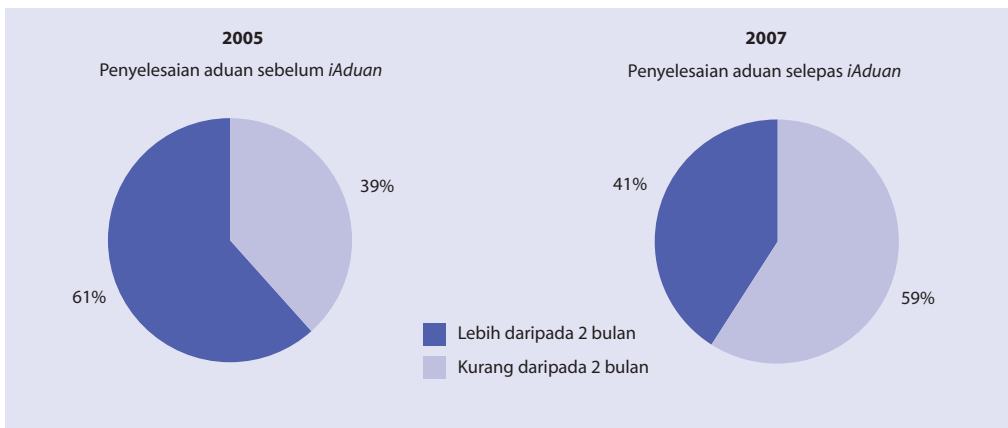
Pewujudan Pusat Setempat Maya

Portal Perkhidmatan Awam *myGovernment* akan terus diperkukuh sebagai gerbang tunggal kepada pelbagai perkhidmatan dan maklumat. Kebolehcapaian kepada portal ini akan dipertingkatkan dengan penambahan kios di tempat awam dan akses melalui telefon mudah alih.

Segalanya di satu tempat...

Carta 5-2

Penyelesaian Aduan melalui *iAduan*



Sumber: Biro Pengaduan Awam

Dalam bidang pentadbiran dan pengurusan tanah, pembangunan sistem perintis *e-Tanah* di Pulau Pinang akan menyepadukan dan menambah baik semua proses pentadbiran tanah sedia ada bagi memastikan sistem ini boleh beroperasi secara bersama ke arah penggunaan dan penyebaran maklumat yang lebih cekap dalam membuat keputusan. Sistem ini akan merangkumi pembangunan portal *e-Tanah* untuk pertanyaan mengenai status permohonan tanah dan bayaran cukai pintu, membuat carian hak milik tanah serta memperoleh maklum balas daripada pengguna secara dalam talian. Di samping itu, pelaksanaan projek *e-Kadaster* akan mengurangkan tempoh masa yang diambil untuk memproses pengukuran hak milik tanah daripada dua tahun kepada dua bulan.

Di samping itu, penambahbaikan akan terus dibuat kepada *MyGeoportal* yang merupakan akses tettingkap tunggal kepada perkhidmatan dan kandungan geospasial nasional bagi perancangan pembangunan.

Peningkatan Perkongsian Maklumat dan Infrastruktur

Perkhidmatan Panggilan Kecemasan 999 akan diteruskan dalam fasa berikutnya yang melibatkan pembangunan dan naik taraf sistem aplikasi dan Pusat Panggilan 999 serta Pusat Penghantaran Agensi yang dapat memberikan respons yang lebih baik. Program latihan dan kesedaran akan dijalankan secara berterusan untuk memastikan kualiti penyampaian perkhidmatan dikedalkan.

*Penyediaan sekali,
penggunaan berulang...*

Sistem Daftar Nasional (NRS) akan dibangun bagi membolehkan perkongsian data di kalangan agensi yang mana pengumpulan data utama dibuat hanya sekali dan disimpan secara berpusat untuk digunakan oleh agensi berkaitan. Repositori berpusat tunggal bagi input, pengemaskinian dan rujukan data akan membantu mengurangkan kesilapan dan pertindihan data di pelbagai agensi seterusnya memudahkan pelanggan serta meningkatkan kecekapan penyampaian perkhidmatan.

Rangkaian Telekomunikasi Bersepadu Kerajaan (GITN) yang dibangun untuk menyediakan rangkaian infrastruktur tunggal bagi menghubungkan semua agensi kerajaan akan diperluas untuk meliputi semua lokasi. Rangkaian Kampus Putrajaya (PCN) yang menghubungkan semua agensi kerajaan di Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan Putrajaya akan dinaik taraf termasuk penubuhan gerbang baru untuk akses kepada Internet bagi meningkat prestasi, kebolehpercayaan dan keselamatan. Rangkaian yang terurus dan dikongsi bersama yang dijangka siap menjelang tahun 2010 akan mengurangkan kos, meningkatkan perkongsian maklumat dan menambah baik penyampaian perkhidmatan. Di samping itu, maklumat, perkhidmatan dan aplikasi bagi e-kerajaan, e-dagang, e-perbankan, e-pendidikan dan e-kesihatan akan disebar melalui *telecentre* kepada masyarakat yang kurang mendapat kemudahan. Portal *KomunitiKita* akan dibangun untuk memudahkan penyampaian perkhidmatan dan aplikasi lain yang disesuaikan kepada masyarakat tersebut termasuk orang kurang upaya, golongan miskin, warga emas, wanita dan Orang Asli.

Kaji Semula Rangka Kerja Perundangan dan Kawal Selia

Keperluan perundangan dan kawal selia yang berkaitan dengan penyampaian

perkhidmatan akan terus dikaji semula bagi menambah baik kemudahan kepada pelanggan. Akta Hakmilik Strata 1985, Akta Jurukur Tanah Berlesen 1958, Ordinan Jurukur Tanah Berlesen 1958, Peraturan-Peraturan Jurukur Tanah Berlesen 1959, Peraturan-Peraturan Ukur Kadaster 2002 dan Kaedah-Kaedah Tanah Negeri akan dikaji semula untuk membolehkan penambahbaikan dalam pentadbiran dan pengurusan tanah. Kerajaan akan terus mengadakan perundingan dengan sektor swasta berkaitan prosedur perundangan dan kawal selia yang menjejaskan penyampaian perkhidmatan.

Langkah ke arah Peningkatan Kawalan Kendiri

Kerajaan akan terus menggalakkan pendekatan kawalan kendiri dan pendekatan berasaskan penzahiran pematuhan dalam bidang bersesuaian bagi meningkatkan kecekapan dan keberkesanan penyampaian perkhidmatan. Forum Teknikal Standard Malaysia, Forum Kandungan, Forum Pengguna dan Forum Akses yang diwujudkan di bawah Akta Komunikasi dan Multimedia, 1998 akan terus digalakkan. Forum industri ini secara bersama merangka kod industri sebagai panduan kepada industri.

Penambahbaikan Tadbir Urus

Tumpuan yang lebih akan diberi kepada tadbir urus yang baik di sektor awam dan swasta bagi meningkatkan ketelusan dan kecekapan ke arah menjadikan Malaysia lebih berdaya saing dan lokasi menarik untuk pelaburan. Ini termasuk menawarkan projek melalui pembidaan kompetitif, menambah baik tempoh respons penyampaian perkhidmatan, meningkatkan akauntabiliti dan memantau secara rapi pelaksanaan projek. Budaya berprestasi tinggi dan berintegriti akan digalakkan melalui penilaian standard

penyampaian perkhidmatan awam dan swasta yang dikaitkan dengan indikator prestasi serta ditanda aras dengan amalan terbaik penyampaian perkhidmatan.

Pembangunan Kompetensi

Bagi meningkatkan kompetensi dalam perkhidmatan awam, program latihan akan dijalankan untuk memperkukuh keupayaan kepimpinan serta kemahiran pengurusan strategik, risiko dan projek. Peningkatan kompetensi ini akan memastikan penyediaan penyampaian perkhidmatan awam yang cekap secara berterusan. Program latihan ini termasuk mengadakan kerjasama dengan pusat pengajian terkemuka. Di samping itu, perancangan dan pembangunan modal insan akan dipertingkatkan secara berterusan melalui lembaga kompetensi bagi pengurusan sumber manusia. Program latihan akan dilaksanakan oleh agensi dalam usaha untuk kekal seiring dengan perkembangan dan pembangunan semasa selaras dengan fungsi utama agensi. Program latihan khidmat pelanggan akan terus diberi penekanan oleh agensi yang berurusan secara langsung dengan pelanggan.

Peningkatan Keyakinan dalam Perkhidmatan berasaskan Elektronik

Meningkatkan keyakinan dalam perkhidmatan berasaskan elektronik adalah penting bagi menggalakkan penggunaan urus niaga elektronik dan meningkatkan penyertaan awam dan perniagaan dalam ekonomi digital. Langkah akan dipergiat untuk meningkatkan keselamatan dan privasi bagi melindungi kerahsiaan maklumat, memastikan maklumat tidak dipinda tanpa kebenaran dan tersedia apabila diperlukan. Langkah ini

memerlukan penyedia dan pengguna perkhidmatan berkenaan memahami risiko kepada keselamatan dan privasi serta amalan baik keselamatan yang perlu dilaksana bagi membolehkan penggunaan perkhidmatan elektronik yang selamat.

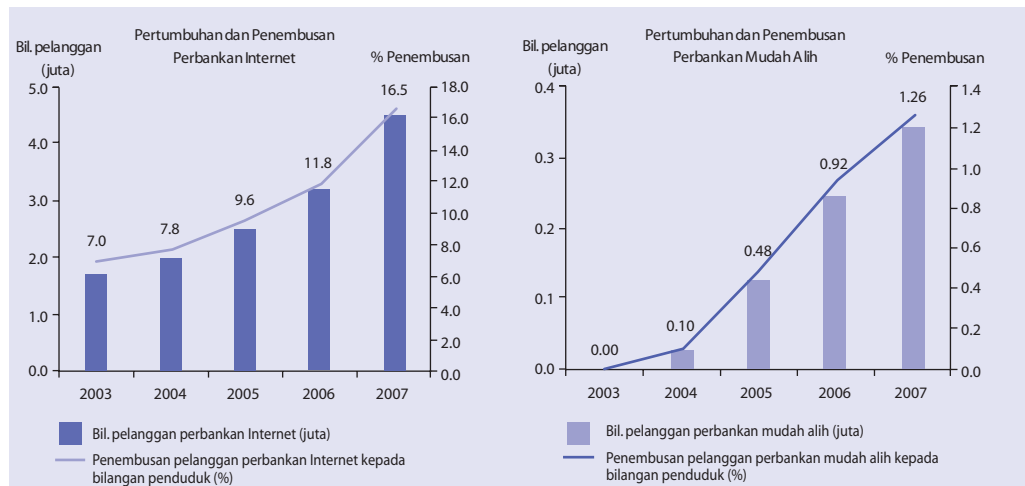
Program kesedaran akan disasar kepada orang awam bagi membolehkan mereka memahami keperluan amalan baik keselamatan dalam persekitaran siber. Penyedia perkhidmatan akan digalakkan untuk mematuhi Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) MS ISO/IEC 27001:2006 untuk mematuhi garis panduan asas keselamatan bagi memastikan penyampaian perkhidmatan yang selamat dan boleh dipercayai. Pemeriksaan dan audit secara berkala akan dijalankan bagi membantu agensi menilai tahap pematuhan dan memperkukuh pelaksanaan keselamatan ke arah pematuhan sendiri atau mencapai persijilan pematuhan yang akan meningkatkan keyakinan pengguna.

Undang-undang sedia ada berkaitan keselamatan maklumat akan dikaji semula untuk menentukan kesempurnaan dan kesesuaiannya. Memandangkan data peribadi merupakan komoditi bernilai yang boleh didagang, diguna dan diguna semula, Rang Undang-Undang Perlindungan Data Peribadi (PDP) akan dirangka untuk mengawal pengumpulan, penggunaan dan pendedahan data peribadi. Akta Aktiviti Kerajaan Elektronik, 2007 akan diperluas pemakaiannya merangkumi lebih banyak aktiviti dan urus niaga yang dibuat oleh agensi kerajaan. Hala tuju Aktiviti E-Dagang mengambil kira penyebaran maklumat dan pemupukan keyakinan di kalangan orang awam dan perniagaan. Garis panduan mengenai perbankan elektronik akan diperkenalkan bagi menangani risiko, ancaman dan kelemahan yang mungkin timbul daripada penggunaan perbankan Internet.

Meningkat keyakinan pengguna...

Carta 5-3

Pertumbuhan Perbankan Internet dan Mudah Alih



Sumber : Bank Negara Malaysia

Perancangan, Pemantauan dan Penilaian berasaskan Pencapaian

Memaksimum manfaat, mengoptimum kos...

Pendekatan perancangan, pemantauan dan penilaian berasaskan pencapaian akan diterima pakai bagi memastikan projek yang dilaksana mencapai objektif yang dikehendaki. Langkah ini melibatkan pengukuhan kompetensi dan keupayaan agensi pelaksana, penambahbaikan sistem dan proses kerja serta penyesuaian struktur organisasi di kementerian dan agensi.

Inisiatif ini akan memperkenalkan amalan baik pengurusan projek, meningkatkan penyelarasan dalam dan di kalangan agensi serta antara dasar dan pelaksanaan projek. Kejayaan metodologi pengurusan projek yang dilaksanakan di kementerian dan agensi perintis akan diguna pakai oleh agensi lain bagi menambah baik

perancangan dan pelaksanaan projek. Latihan akan terus ditawarkan dan dikemaskini untuk meningkatkan pemahaman tentang proses, pendekatan dan teknik pengurusan projek berdasarkan garis panduan dan standard antarabangsa. Di samping pemantauan kemajuan fizikal dan kewangan, sistem pemantauan projek sedia ada, SPP II akan dipertingkatkan untuk mengambil kira pendekatan berasaskan pencapaian.

IV. PENCAPAIAN, 2010

Jangkaan pencapaian utama menjelang tahun 2010 dengan penambahbaikan keupayaan institusi dan pelaksanaan adalah seperti ditunjukkan dalam Kotak 5-2.

Kotak 5-2

Jangkaan Pencapaian, 2010

Komitmen	Pencapaian
<ul style="list-style-type: none"> Mengintegrasikan perkhidmatan merentasi agensi 	<ul style="list-style-type: none"> Perkhidmatan mesra pelanggan merentasi agensi Capaian mudah melalui pusat setempat maya Keselesaian kepada pelanggan menerusi perkongsian data di kalangan agensi yang mana pengumpulan data hanya dibuat sekali sahaja Penyerahan dan urusan niaga lebih mudah melalui <i>eBorang</i> dan e-pembayaran Penyampaian perkhidmatan yang lebih meluas kepada komuniti yang kurang mendapat perkhidmatan melalui <i>telecentre</i> Pengurusan aduan yang efektif melalui satu platform berpusat bagi mengendalikan aduan awam
<ul style="list-style-type: none"> Meningkatkan keyakinan dalam perkhidmatan berasaskan elektronik 	<ul style="list-style-type: none"> Persekitaran menggalakkan bagi memulakan perniagaan Capaian mudah dan penyelesaian kepada pelanggan melalui peningkatan penggunaan perkhidmatan elektronik Perlindungan data peribadi hasil dari pelaksanaan Akta PDP
<ul style="list-style-type: none"> Melaksana perancangan, pemantauan dan penilaian berasaskan pencapaian 	<ul style="list-style-type: none"> Manfaat program kepada kumpulan sasaran dimaksimumkan melalui perancangan dan pengurusan program dan projek yang efisien

V. PENUTUP

Dalam tempoh Kajian, penambahbaikan yang signifikan telah dicapai dalam mengukuhkan keupayaan institusi dan pelaksanaan. Bagi melangkah ke hadapan, penambahbaikan akan dibuat khususnya kepada penyampaian perkhidmatan ke arah lebih mesra pelanggan. Langkah ini termasuk mengintegrasikan sistem dan perkhidmatan merentasi agensi dan meningkatkan keyakinan dalam perkhidmatan berasaskan elektronik bagi menyediakan

perkhidmatan berkualiti yang memudahkan orang awam dan perniagaan serta menggalakkan penerimaan dan penggunaan yang lebih meluas. Di samping itu, pendekatan berasaskan pencapaian dalam perancangan, pemantauan dan penilaian program dan projek akan dilaksanakan untuk memaksimumkan manfaat kepada rakyat. Dengan kerjasama dan kesepakatan sektor swasta, Kerajaan akan berusaha ke arah pencapaian kecemerlangan penyampaian perkhidmatan dengan lebih telus, berintegriti dan profesional.

