



## KERAJAAN MALAYSIA

---

### PEKELILING PERKHIDMATAN BILANGAN 5 TAHUN 2007

---

#### PANDUAN PENGURUSAN PEJABAT

#### TUJUAN

1. Pekeliling Perkhidmatan ini bertujuan menguatkuasakan pemakaian **Panduan Pengurusan Pejabat** seperti di **Lampiran A** (selepas ini disebut **Panduan ini** sahaja) bagi menggantikan Arahan Perkhidmatan yang sedang berkuat kuasa. Pekeliling Perkhidmatan ini diharap dapat membantu agensi awam melaksanakan urusan pentadbiran pejabat dengan lebih cekap, teratur dan berkesan. Pekeliling Perkhidmatan dan Panduan ini hendaklah dibaca bersekali.

#### LATAR BELAKANG

2. Arahan Perkhidmatan (AP) yang diguna pakai sekarang telah dikeluarkan pada 1 Mac 1974. Secara amnya AP digunakan sebagai panduan dalam urusan pentadbiran sesuatu pejabat yang meliputi aspek urusan pentadbiran, dokumen, barang kelengkapan jabatan, perhubungan dan perkara berkaitan dengan perkhidmatan. Selaras dengan perkembangan semasa dalam perkhidmatan awam, AP yang sedia ada wajar diperkemaskan supaya ianya sentiasa relevan dan dapat

dijadikan panduan kepada agensi awam terutama dalam menguruskan perkara mengenai urusan pentadbiran harian sesebuah jabatan atau pejabat.

## **PANDUAN PENGURUSAN PEJABAT**

3. **Panduan Pengurusan Pejabat** telah digubal berasaskan AP dan ditambah baik dengan mengambil kira kemajuan bidang teknologi maklumat dan multimedia di samping mengekalkan kaedah pelaksanaan tugas secara tradisional terutamanya di pejabat jabatan/ agensi yang kecil di peringkat negeri, daerah, Pihak Berkuasa Berkanun atau Pihak Berkuasa Tempatan.

4. Dalam penggunaan Panduan ini, rujukan hendaklah dibuat kepada pekeliling, surat pekeliling atau peraturan lain yang berkuat kuasa dari semasa ke semasa dari segi prosedur dan tatacara pelaksanaan yang lebih terperinci. Senarai pekeliling, surat pekeliling dan peraturan yang berkuat kuasa berkaitan dengan Panduan ini adalah seperti di **Lampiran B**.

5. Panduan ini telah digubal meliputi aspek asas dan prinsip yang penting sahaja. Peruntukan secara umum digunakan dalam Panduan ini bagi memberi ruang untuk perubahan bakal berlaku serta menggalakkan inovasi dan kreativiti di kalangan agensi awam. Mana-mana agensi yang diberi kuasa boleh mengeluarkan pekeliling, surat pekeliling atau peraturan lain yang bertujuan untuk melaksana dan menjelaskan sesuatu perkara dalam Panduan ini.

## **TARIKH KUAT KUASA**

6. Pekeliling Perkhidmatan ini dikuatkuasakan mulai tarikh ianya dikeluarkan.

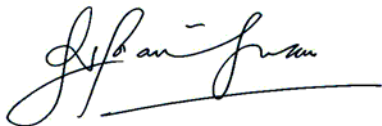
## **PEMAKAIAN**

7. Semua Perkhidmatan Awam Kerajaan Negeri, Pihak Berkuasa Berkanun (Persekutuan dan Negeri) dan Pihak Berkuasa Tempatan hendaklah menerima pakai Pekeliling Perkhidmatan ini supaya pejabat di pelbagai agensi dapat diuruskan dengan lebih cekap, teratur dan berkesan.

## **PEMBATALAN**

8. AP dibatalkan mulai tarikh kuat kuasa Pekeliling Perkhidmatan ini.

## **“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”**



**(TAN SRI ISMAIL ADAM)**  
Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam  
Malaysia

JABATAN PERKHIDMATAN AWAM  
MALAYSIA  
PUTRAJAYA.

30 April 2007

Semua Ketua Setiausaha Kementerian  
Semua Ketua Jabatan Persekutuan  
Semua Y.B. Setiausaha Kerajaan Negeri  
Semua Pihak Berkuasa Berkanun  
Semua Pihak Berkuasa Tempatan



**KERAJAAN MALAYSIA**

**PANDUAN  
PENGURUSAN PEJABAT**

**JABATAN PERKHIDMATAN AWAM  
MALAYSIA**

**2007**

## KANDUNGAN

<b>BAHAGIAN</b>	<b>TAJUK</b>	<b>MUKA SURAT</b>
<b>I</b>	<b><u>PENGURUSAN AM PEJABAT</u></b>	<b>1</b>
	Peranan Kerajaan	1
	Tanggungjawab Ketua Jabatan	1
	Menyemak Semula Fungsi Jabatan	3
	Menilai Semula Aktiviti Jabatan	3
	Undang-undang Dan Peraturan	3
	Senarai Tugas	3
	Kemudahan Komunikasi	4
	Perhimpunan Bulanan	8
	Ruang Pejabat	8
	Kebersihan Pejabat	8
	Pencegahan Kebakaran	9
	Khidmat Nasihat	10
	Penyelarasan Dan Pemantauan	11
	Program Kebajikan	11
<b>II</b>	<b><u>PENTADBIRAN SUMBER MANUSIA</u></b>	<b>12</b>
	Rekod Perkhidmatan Pegawai	12
	Maklumat Dalam Rekod Perkhidmatan	12
	Penyelenggaraan Rekod Perkhidmatan	14
	Rekod Kehadiran	15
	Penilaian Prestasi	16
	Pemupukan Budaya Kerja Positif	17
	Pembangunan Modal Insan	18

<b>BAHAGIAN</b>	<b>TAJUK</b>	<b>MUKA SURAT</b>
	<b>Sijil Penghargaan</b>	<b>19</b>
	<b>Pewartaan</b>	<b>20</b>
	<b>Pengurusan Maklumat Sumber Manusia Secara Elektronik</b>	<b>22</b>
<b>III</b>	<b><u>KEPERIBADIAN DAN KETERAMPILAN</u></b>	<b>24</b>
	<b>Keperibadian</b>	<b>24</b>
	<b>Tatakelakuan</b>	<b>29</b>
	<b>Pakaian</b>	<b>30</b>
	<b>Tanda Nama</b>	<b>30</b>
<b>IV</b>	<b><u>PENGURUSAN PERHUBUNGAN PELANGGAN</u></b>	<b>31</b>
	<b>Mengutamakan Pelanggan</b>	<b>31</b>
	<b>Kemudahan Pelanggan</b>	<b>31</b>
	<b>Piagam Pelanggan</b>	<b>32</b>
	<b>Pengurusan Aduan Awam</b>	<b>33</b>
	<b>Pengurusan Media</b>	<b>34</b>
<b>V</b>	<b><u>SISTEM PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN</u></b>	<b>35</b>
	<b>Perkhidmatan Kaunter</b>	<b>35</b>
	<b>Perkhidmatan Telefon Berkualiti</b>	<b>37</b>
	<b>Sistem Dan Prosedur Kerja</b>	<b>38</b>
	<b>Manual Prosedur Kerja Dan Fail Meja</b>	<b>39</b>
	<b>Borang Permohonan</b>	<b>40</b>
	<b>Lesen Dan Permit</b>	<b>41</b>
	<b>Pungutan Hasil</b>	<b>41</b>

<b>BAHAGIAN</b>	<b>TAJUK</b>	<b>MUKA SURAT</b>
<b>VI</b>	<b><u>URUSAN SURAT KERAJAAN</u></b>	<b>43</b>
	Pendahuluan	43
	Penyediaan	43
	Pendaftaran Dan Pengedaran	47
	Pengurusan Surat Terperingkat	48
<b>VII</b>	<b><u>PENGURUSAN FAIL</u></b>	<b>49</b>
	Kepentingan Pengurusan Fail	49
	Pengkelasan Fail	49
	Pengkelasan Perkara Dan Pengkodan	50
	Prosedur Pengurusan	50
	Sistem Pengurusan Dokumen Dan Rekod Elektronik	53
	Pembangunan Sistem Aplikasi Berkomputer	53
	Pelupusan Fail	53
<b>VIII</b>	<b><u>PENYELENGGARAAN, PEMELIHARAAN DAN PELUPUSAN REKOD AWAM</u></b>	<b>54</b>
	Pendahuluan	54
	Tanggungjawab Ketua Jabatan Dan Ketua Agensi	54
	Penyelenggaraan Dan Pemeliharaan Rekod Awam	55
	Pembaikan Kecil	55
	Bilik Rekod	56
	Penyediaan Jadual Pelupusan Rekod (JPR)	56
	Program Rekod Penting	56
	Pelan Tindakan Bencana	57

<b>BAHAGIAN</b>	<b>TAJUK</b>	<b>MUKA SURAT</b>
<b>IX</b>	<b><u>PENGURUSAN KOMUNIKASI DAN TEKNOLOGI</u></b>	<b>58</b>
	<b><u>MAKLUMAT</u></b>	
	<b>Pendahuluan</b>	<b>58</b>
	<b>Pelan Strategik Teknologi Maklumat</b>	<b>59</b>
	<b>Perolehan Perkakasan Dan Perisian</b>	<b>59</b>
	<b>Rangka Dan Keselamatan Teknologi Maklumat</b>	<b>59</b>
	<b>Penggunaan Perkhidmatan</b>	<b>60</b>
	<b>Internet</b>	<b>60</b>
	<b>Emel</b>	<b>61</b>
	<b>Perisian</b>	<b>62</b>
	<b>Pembangunan Sistem Aplikasi</b>	<b>62</b>
	<b>Laman Web Jabatan</b>	<b>63</b>
<b>X</b>	<b><u>INVENTORI DAN BEKALAN PEJABAT</u></b>	<b>64</b>
	<b>Pendahuluan</b>	<b>64</b>
	<b>Perolehan</b>	<b>65</b>
	<b>Kawalan Penggunaan</b>	<b>67</b>
	<b>Penyimpanan</b>	<b>68</b>
	<b>Penyelenggaraan</b>	<b>68</b>
	<b>Pemeriksaan</b>	<b>69</b>
	<b>Pelupusan</b>	<b>70</b>
	<b>Hapus Kira</b>	<b>70</b>



## **BAHAGIAN I**

### **PENGURUSAN AM PEJABAT**

#### **Peranan Kerajaan**

1.1. Kerajaan bertanggungjawab membangunkan negara untuk kepentingan dan kesejahteraan rakyat. Untuk mencapai hasrat yang dimaksudkan, Kerajaan telah menubuhkan pelbagai jabatan dan agensi yang dipertanggungjawabkan untuk melaksana dasar dan rancangan dengan cekap dan berkesan. Semasa melaksanakan tanggungjawab tersebut, usaha berterusan sentiasa dilakukan bagi mengoptimumkan penggunaan segala sumber yang ada bagi mencegah pembaziran dan penyalahgunaannya dan pada masa yang sama para pelanggan, iaitu orang ramai, mendapat perkhidmatan yang terbaik.

#### **Tanggungjawab Ketua Jabatan**

1.2. Selaras dengan hasrat yang dinyatakan di atas, setiap Ketua Jabatan hendaklah mentadbir agensi masing-masing dengan cekap dan berkesan dengan memberikan tumpuan dan keutamaan khususnya kepada aspek yang berikut:

- (a) menyediakan dan mempamerkan Visi, Misi, Objektif, Fungsi, Slogan Q, Piagam Pelanggan dan carta organisasi peringkat jabatan, bahagian, cawangan dan seterusnya sehingga ke peringkat struktur organisasi yang lebih rendah, mengikut kesesuaian;
- (b) memastikan semua pegawai memahami dan menghayati Visi, Misi, Objektif, Fungsi, Slogan Q, Piagam Pelanggan Jabatan dan

tanggungjawab pegawai terutama kepada mereka yang baru ditempatkan di jabatan itu;

- (c) menyediakan Sasaran Kerja Tahunan (SKT) jabatan dan memastikan setiap pegawai mempunyai SKT masing-masing;
- (d) memaklumkan kepada semua pegawai mengenai kepentingan pematuhan kepada peraturan-peraturan berkaitan dengan pengurusan sumber manusia (seperti urusan perkhidmatan, tatatertib dan kemajuan kerjaya), pengurusan kewangan dan peraturan-peraturan lain yang berkuat kuasa dari semasa ke semasa;
- (e) mengutamakan penggunaan teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) di dalam pengurusan pejabat;
- (f) menggalakkan perhubungan yang sihat di antara pegawai dan menyediakan suasana bekerja yang harmonis;
- (g) menggunakan aplikasi psikologi dalam pengurusan sumber manusia jabatan;
- (h) menyediakan dan melaksanakan program kualiti jabatan; dan
- (i) mewujudkan dan memperkukuhkan mekanisme kerjasama antara sektor awam dan swasta.

### **Menyemak Semula Fungsi Jabatan**

1.3. Dari semasa ke semasa Ketua Jabatan hendaklah menyemak fungsi jabatan supaya fungsi itu kemas kini dan selaras dengan objektif Kerajaan. Jika fungsi ini tidak lagi selaras dengan objektif Kerajaan maka fungsi itu hendaklah diubah suai.

### **Menilai Semula Aktiviti Jabatan**

1.4. Dari semasa ke semasa Ketua Jabatan hendaklah menilai semula aktiviti jabatan supaya:

- (a) aktiviti yang tidak lagi perlu atau tidak sesuai dihapuskan; dan
- (b) setiap langkah atau tindakan penting yang akan diambil membantu mencapai matlamat Kerajaan.

### **Undang-undang Dan Peraturan**

1.5. Undang-undang dan peraturan yang berkaitan dengan fungsi jabatan hendaklah dimaklumkan dan difahami oleh setiap pegawai. Ketua Jabatan hendaklah sentiasa mengkaji dan mengambil tindakan bagi mengemas kini undang-undang dan peraturan yang berkaitan supaya sentiasa relevan dengan perkembangan semasa dan boleh meningkatkan penyampaian perkhidmatan dengan lebih berkesan.

### **Senarai Tugas**

1.6. Ketua Jabatan bertanggungjawab menyediakan senarai tugas setiap pegawai di agensinya. Senarai tugas ini hendaklah menunjukkan dengan jelas hubung kait

antara pegawai dengan penyeliannya, dengan pegawai bawahan serta rakan sejawat dalam organisasi yang sama. Senarai tugas hendaklah sentiasa diteliti dan dikemas kini oleh pegawai penyelia melalui perbincangan dengan pegawai terutama sekiranya berlaku:

- (a) pertukaran dasar Kerajaan atau objektif jabatan;
- (b) penstrukturan semula organisasi;
- (c) pengurangan atau penambahan fungsi jabatan;
- (d) pengurangan atau penambahan jumlah kakitangan; atau
- (e) perubahan dalam sistem atau cara bekerja.

### **Kemudahan Komunikasi**

1.7. Kemudahan komunikasi adalah penting sebagai mekanisme perhubungan untuk memudahkan urusan pentadbiran Kerajaan. Kini terdapat pelbagai jenis alat komunikasi yang boleh digunakan oleh Jabatan Kerajaan, antaranya termasuklah:

- (a) Perkhidmatan Pos;
- (b) Telegram;
- (c) Telefon dan telefon bimbit;
- (d) Faksimili;

- (e) Persidangan video;
- (f) Kaedah komunikasi manual; dan
- (g) Kemudahan komunikasi lain.

1.8. Alat komunikasi yang disediakan oleh Kerajaan adalah untuk memudahkan pegawai melaksanakan tugas dengan cekap dan berkesan. Oleh itu ianya hendaklah digunakan dengan berhemah dan dihadkan kepada urusan rasmi sahaja. Penggunaan untuk urusan peribadi tidak digalakkan. Sekiranya digunakan, kosnya hendaklah ditanggung oleh pegawai.

#### Perkhidmatan Pos

1.9. Jabatan dikehendaki membayar semua perkhidmatan bagi penghantaran surat dan bungkusan. Bayaran boleh dibuat melalui cara-cara berikut:

- (a) pembelian setem secara tunai atau pesanan tempatan;
- (b) menggunakan Mesin *Franking*;
- (c) kemudahan pos jelas;
- (d) kemudahan pembayaran secara atas talian (*online*); dan
- (e) sistem bayaran lain yang ditetapkan.

1.10. Penghantaran surat dan bungkusan melalui pos berdaftar hendaklah dibuat apabila bukti penghantaran dan penerimaan diperlukan. Penghantarannya hanya dibenarkan dalam keadaan berikut:

- (a) dikehendaki mengikut peraturan keselamatan;
- (b) bukti penghantaran dan penerimaan diperlukan dari segi undang-undang; dan
- (c) barang yang berharga atau mempunyai nilai kewangan.

1.11. Hanya penghantaran surat dan bungkusan yang perlu disegerakan sahaja boleh dihantar melalui perkhidmatan kurier.

#### Perkhidmatan Telefon

1.12. Ketua Jabatan hendaklah memastikan pemasangan dan penggunaan telefon pejabat, telefon rasmi di rumah dan telefon bimbit mematuhi peraturan yang berkuat kuasa dan memantau penggunaannya. Penggunaan Sistem Pesanan Ringkas (SMS), Sistem Pesanan Multimedia (MMS), kamera digital dan pelbagai sistem lain yang dibekalkan di dalam telefon hendaklah dikawal penggunaannya mengikut peraturan yang ditetapkan dari semasa ke semasa.

1.13. Panggilan jauh hendaklah dihadkan kepada perkara yang mustahak sahaja dan memerlukan tindakan segera. Pegawai juga hendaklah meringkaskan percakapan. Setiap panggilan yang dibuat hendaklah direkodkan dalam fail (jika perlu) dan sekiranya memerlukan tindakan susulan hendaklah diikuti dengan surat.

## Faksimili

1.14. Faksimili mempunyai keupayaan untuk menghantar dokumen dalam bentuk rajah, penyata, carta, plan, foto dan lain-lain dalam bentuk asal. Ia membantu Jabatan mengambil tindakan segera dan tepat. Pemasangan, penggunaan dan pengawalan faksimili hendaklah mematuhi peraturan yang ditetapkan. Ketua Jabatan boleh mengadakan peraturan dalaman bagi mengawal penggunaannya.

## Persidangan Video

1.15. Persidangan video merupakan satu kaedah telekomunikasi yang membolehkan individu atau kumpulan itu berinteraksi dan melihat antara satu sama lain walaupun berada di tempat yang berlainan dalam waktu yang sama. Ketua Jabatan hendaklah mematuhi peraturan mengenai penyediaan, penggunaan, penyelenggaraan dan kawalan persidangan video yang ditetapkan.

## Kaedah Komunikasi Manual

1.16. Ketua Jabatan boleh menggunakan kaedah komunikasi manual yang lain dan boleh digunakan disebabkan kesukaran perhubungan di tempat menerima serta kaedah tersebut sahaja yang terbaik keberkesanannya. Contohnya kemudahan telegram yang digunakan oleh Kementerian Luar Negeri bagi perhubungan di beberapa negara.

## Kaedah Komunikasi lain

1.17. Ketua Jabatan juga boleh menggunakan kaedah komunikasi terbaru yang diperkenalkan selaras dengan perkembangan teknologi maklumat (ICT).

## **Perhimpunan Bulanan**

1.18. Ketua Jabatan bertanggungjawab mengadakan perhimpunan bulanan di peringkat jabatan masing-masing. Perhimpunan ini bertujuan untuk membolehkan Ketua Jabatan menyampaikan amanat dan maklumat semasa, di samping mengeratkan hubungan di antara warga jabatan.

## **Ruang Pejabat**

1.19. Ketua Jabatan bertanggungjawab memastikan ruang pejabat mengikut keluasan yang telah ditetapkan. Panduan keluasan bilik pegawai, anggaran ruang kerja dan bilik gunasama hendaklah dibuat mengikut kesesuaian sesuatu jabatan.

## **Kebersihan Pejabat**

1.20. Setiap pegawai perlu memastikan pejabat dan kawasan sekitarnya bersih dan kemas dengan mengambil tindakan seperti berikut:

- (a) mengasingkan bahan yang tidak dikehendaki dengan membuang yang tidak diperlukan;
- (b) menyusun atur peralatan yang dibekalkan;
- (c) membersihkan peralatan, tempat bertugas dan mencegah segala kecacatan terutama selepas bertugas; dan
- (d) memelihara kebersihan setiap masa dengan menyimpan dokumen di tempat yang ditetapkan.



## **Pencegahan Kebakaran**

1.21. Setiap jabatan hendaklah melantik pegawai atau membentuk jawatankuasa yang bertanggungjawab merancang dan mengambil langkah yang sesuai untuk mencegah kebakaran. Antara aspek yang perlu diberi perhatian ialah:

- (a) **Pelan Tindakan Kebakaran**  
Pelan tindakan kebakaran hendaklah disediakan dan dipamerkan di setiap tingkat supaya apabila berlaku kebakaran semua warga jabatan dapat mengikuti laluan yang selamat yang telah ditetapkan.
- (b) **Sistem Pencegahan**  
Menyediakan panduan, tanda arah dan simbol berhubung pencegahan kebakaran yang jelas dan mudah difahami oleh semua pegawai. Panduan pencegahan hendaklah sentiasa dikemaskinikan.
- (c) **Pemeriksaan Alat Pemadam Api**  
Ketua Jabatan hendaklah menentukan bahawa setiap pejabat mempunyai alat pemadam api yang sesuai dan berfungsi. Alat tersebut hendaklah diperiksa oleh Jabatan Bomba dan Penyelamat mengikut spesifikasi yang ditentukan untuk alat berkenaan atau sekurang-kurangnya sekali setahun.
- (d) **Latihan Kebakaran**  
Latihan mencegah kebakaran, penggunaan pemadam api dan tindakan menyelamatkan diri hendaklah diadakan sekurang-kurangnya sekali setahun. Ketua Jabatan boleh memohon bantuan Jabatan Bomba dan Penyelamat untuk memberi khidmat nasihat dan latihan yang diperlukan.

- (e) Bilik Simpanan Rekod Tahan Api  
Jabatan yang berurusan dengan rekod penting hendaklah mengadakan bilik simpanan rekod yang tahan api (bilik kebal) atau lain-lain cara penyimpanan rekod supaya apabila berlaku kebakaran, rekod berkenaan tidak akan terhapus.

### **Khidmat Nasihat**

1.22. Ketua Jabatan hendaklah berhubung dengan agensi berikut untuk mendapatkan khidmat nasihat berkaitan:

- (a) Perundangan:  
Jabatan Peguam Negara untuk mendapatkan nasihat perundangan.
- (b) Kewangan:  
Perbendaharaan Malaysia, Jabatan Akauntan Negara dan Jabatan Audit Negara mengikut mana yang berkenaan.
- (c) Keselamatan:  
Pejabat Ketua Pegawai Keselamatan Kerajaan, Kementerian Keselamatan Dalam Negeri dan Polis Diraja Malaysia mengikut mana yang berkenaan.
- (d) Keselamatan ICT:  
Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU).
- (e) Personel:  
Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia.

- (f) Sistem dan Cara Kerja:  
Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU).
  
- (g) Pengurusan Rekod Kerajaan:  
Jabatan Arkib Negara.

### **Penyelarasan dan Pemantauan**

1.23. Ketua Jabatan di peringkat Persekutuan atau Negeri hendaklah sentiasa mengekalkan hubungan baik dengan agensi di peringkat negeri atau daerah bagi tujuan penyelarasan dan pemantauan aktiviti. Aktiviti yang digalakkan adalah seperti bermusyawarah, majlis taklimat, majlis dialog, lawatan dan pemeriksaan. Di samping itu Ketua Jabatan boleh mengadakan program kemasyarakatan, sukan, keagamaan dan aktiviti lain yang sesuai.

### **Program Kebajikan**

1.24. Ketua Jabatan digalakkan supaya menganjurkan program yang sesuai untuk mengeratkan hubungan sesama warga jabatan, di samping memelihara kebajikan mereka. Antara program yang boleh diadakan seperti hari keluarga, pesta sukan, penubuhan kelab kebajikan, pusat penjagaan kanak-kanak, majlis keagamaan, jamuan, ceramah dan lawatan.

## **BAHAGIAN II**

### **PENTADBIRAN SUMBER MANUSIA**

#### **Rekod Perkhidmatan Pegawai**

##### Tanggungjawab Ketua Jabatan

2.1. Ketua Jabatan bertanggungjawab menentukan maklumat perkhidmatan pegawai di bawah penyeliaannya direkodkan dengan teratur, lengkap dan terkini. Maklumat pegawai hendaklah direkodkan dengan menggunakan kemudahan komputer atau di dalam buku yang disediakan khas untuk tujuan tersebut. Jika maklumat pegawai direkodkan secara manual, catatannya hendaklah menggunakan dakwat kekal.

##### Tanggungjawab Pegawai

2.2. Pegawai perlu memaklumkan maklumat peribadi semasa melapor diri bertugas. Pegawai juga bertanggungjawab untuk memaklumkan tentang perubahan maklumat tersebut agar ianya sentiasa kemaskini.

#### **Maklumat Dalam Rekod Perkhidmatan**

2.3. Maklumat yang perlu direkodkan antaranya ialah:

(a) Maklumat Peribadi Pegawai

(i) Nama;

- (ii) Tarikh dan tempat lahir;
- (iii) Nombor Kad Pengenalan;
- (iv) Nombor Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP);
- (v) Agama;
- (vi) Kelayakan akademik; dan
- (vii) Nama, nombor kad pengenalan dan alamat waris.

(b) Maklumat Perkhidmatan

- (i) nama jawatan, tarikh lantikan, pengesahan dalam perkhidmatan, pemberian taraf berpencen atau KWSP;
- (ii) keputusan peperiksaan jabatan yang diduduki tidak kira yang lulus atau gagal;
- (iii) tindakan tatatertib;
- (iv) kenaikan pangkat, pemangkuan dan tanggung kerja;
- (v) kursus dan latihan yang dihadiri dan ikatan perjanjian (jika ada);
- (vi) cuti yang memberi kesan terhadap perkhidmatan pegawai;

- (vii) semua jenis pinjaman yang diperolehi daripada Kerajaan;
  - (viii) kurniaan dan anugerah yang diterima pegawai;
  - (ix) laporan pengisytiharan harta yang dibuat; dan
  - (x) kelayakan kemudahan lain berkala seperti bantuan pakaian panas, pakaian istiadat, bantuan rekreasi dan lain-lain.
- (c) **Maklumat Cuti**  
Merekodkan tarikh semua jenis cuti yang dilulus dan diambil oleh pegawai di ruangan yang disediakan khas.
- (d) **Lembaran Kelakuan**  
Merekodkan semua anugerah, kurniaan dan hukuman tatatertib di ruangan yang disediakan khas.
- (e) **Maklumat Lain**  
Semua jenis maklumat yang diputuskan oleh Kerajaan dari semasa ke semasa.

### **Penyelenggaraan Rekod Perkhidmatan**

2.4. Rekod perkhidmatan hendaklah diselenggara dari semasa ke semasa mengikut kaedah berikut:

- (a) semua catatan dalam rekod perkhidmatan tidak boleh dipinda tanpa kelulusan dan kebenaran pegawai yang diberi kuasa;

- (b) maklumat mengenai seseorang pegawai yang perlu direkodkan hendaklah dicatatkan dengan segera. Sekiranya catatan dibuat dengan komputer, segala peraturan yang ditetapkan hendaklah dipatuhi. Catatan yang dibuat secara manual oleh pegawai bertugas hendaklah ditandatangani oleh pegawai yang diberi kuasa beserta cop jabatan. Untuk membolehkan catatan sentiasa terkini, rekod perkhidmatan boleh disimpan di lokasi pegawai berkhidmat;
- (c) maklumat perkhidmatan pegawai merupakan satu dokumen yang sangat penting. Oleh itu tindakan yang sesuai hendaklah diambil untuk memastikan rekod tersebut boleh dipercayai dan selamat. Untuk menjamin rekod maklumat perkhidmatan pegawai tidak hilang atau dipinda, setiap Ketua Jabatan bolehlah mengadakan salinan pendua rekod berkenaan dan menyimpannya dengan selamat di jabatan masing-masing; dan
- (d) rekod perkhidmatan pegawai adalah bertaraf SULIT. Walau bagaimanapun pegawai boleh melihat rekodnya sendiri dengan kebenaran pegawai penyelia rekod.

## **Rekod Kehadiran**

2.5. Setiap jabatan hendaklah menyelenggara rekod kehadiran pegawai. Setiap pegawai bertanggungjawab untuk merekodkan waktu mereka sampai dan waktu mereka meninggalkan pejabat mengikut mana-mana kaedah yang diguna pakai oleh jabatan. Setiap kaedah yang diguna pakai hendaklah mampu memantau kehadiran pegawai dengan berkesan.

2.6. Jadual tugas yang mengandungi maklumat pegawai yang bercuti, berkursus dan bertugas di luar pejabat hendaklah sentiasa dikemas kini dan dipamerkan di tempat yang mudah dilihat.

### **Penilaian Prestasi**

2.7. Penilaian prestasi merupakan sebahagian daripada sistem pengurusan personel yang penting yang boleh digunakan untuk membantu setiap pegawai meningkatkan prestasi kerja masing-masing. Sebaliknya jika penilaian prestasi seseorang pegawai tidak diuruskan dengan sistematik, ia boleh memberi kesan negatif kepada prestasi pegawai yang berkenaan. Oleh itu, setiap Ketua Jabatan perlu memastikan penilaian prestasi pegawai di bawah tanggungjawab mereka disediakan mengikut prosedur yang ditetapkan.

2.8. Kaedah penilaian prestasi yang baik perlu memenuhi ciri-ciri berikut:

- (a) setiap pegawai yang dinilai hendaklah ditetapkan sasaran kerja yang perlu dilaksana dan dicapai dalam sesuatu tahun penilaian. Ini penting untuk membolehkan prestasi pegawai diukur dengan lebih objektif;
- (b) penilaian prestasi dilaksanakan secara berterusan dan bukan secara bermusim;
- (c) ekspektasi pegawai penilai terhadap pegawai yang dinilai dari segi tahap prestasi yang perlu dicapai hendaklah dimaklumkan kepada pegawai yang dinilai dengan jelas;



- (d) pegawai penilai hendaklah memberi peluang dan bersedia mendengar pandangan yang diberikan oleh pegawai yang dinilai berkaitan dengan prestasinya; dan
- (e) pegawai penilai tidak menggunakan penilaian prestasi sebagai instrumen untuk menekan atau mengugut seseorang pegawai yang dinilai. Penilaian prestasi sepatutnya dijadikan sebagai suatu mekanisme untuk meningkatkan motivasi dan prestasi pegawai.

2.9. Selaras dengan tujuan penilaian, Ketua Jabatan bertanggungjawab:

- (a) menentukan arah haluan, matlamat dan sasaran kerja organisasi;
- (b) memastikan sistem kerja yang berkesan bagi mencapai sasaran kerja tahunan yang ditetapkan;
- (c) mendapatkan komitmen daripada segenap lapisan pegawai melalui gaya pengurusan penyertaan (*participative management*); dan
- (d) memberi penekanan kepada pembangunan kerjaya pegawai.

### **Pemupukan Budaya Kerja Positif**

2.10. Dalam usaha mewujudkan budaya kerja yang positif di sesebuah jabatan, Ketua Jabatan hendaklah secara berterusan melaksanakan peranan seperti berikut:

- (a) mewujudkan dan memupuk semangat bekerja sebagai satu pasukan;
- (b) memiliki dan menampilkan ciri kepimpinan yang baik dan berkesan;

- (c) memberi tunjuk ajar, kaunseling dan bimbingan (*mentoring and coaching*);
- (d) memberi tanggungjawab dan kepercayaan kepada pegawai bagi melaksanakan tugas yang telah diamanahkan; dan
- (e) memberi pengiktirafan dan penghargaan kepada pegawai yang telah memberi sumbangan kepada organisasi, Kerajaan dan negara.

### **Pembangunan Modal Insan**

2.11. Ketua Jabatan bertanggungjawab membangunkan sumber manusia supaya berpotensi dan berupaya menyumbang kepada kecemerlangan organisasi. Matlamat ini boleh dicapai melalui tindakan berikut:

- (a) merancang dan mengelola program latihan yang sesuai di dalam dan di luar jabatan;
- (b) membantu menyediakan laluan kerjaya (*career path*) dan perancangan pelan penggantian (*succession plan*);
- (c) merancang dan melaksanakan pusingan kerja mengikut tempoh yang sesuai dalam pelbagai bidang; dan
- (d) memberi pendedahan yang bersesuaian kepada pegawai bagi mendapatkan pengetahuan dan pengalaman kerja di organisasi yang lain iaitu termasuk agensi swasta, agensi antarabangsa dan negara asing.

## **Sijil Penghargaan**

### **Pengeluaran Sijil Penghargaan**

2.12. Pegawai tetap yang telah menyumbangkan perkhidmatan yang baik secara berterusan tidak kurang daripada 15 tahun hendaklah diberi Sijil Penghargaan sekiranya mereka telah menamat atau ditamatkan perkhidmatan dalam keadaan berikut:

- (a) pegawai berpencen atau tidak berpencen yang bersara atau dibersarakan mengikut mana-mana peruntukan dalam Undang-Undang Pencen (Akta 227 atau Akta 239) kecuali persaraan di bawah seksyen 10(5)(d), 10(5)(e) atau 10(5)(f); atau
- (b) meninggal dunia semasa dalam perkhidmatan.

### **Penyediaan Sijil Penghargaan**

2.13. Ketua Jabatan hendaklah menyediakan Sijil Penghargaan untuk pegawai mereka yang layak sekurang-kurangnya tiga bulan sebelum pegawai menamatkan perkhidmatan. Bagi kes pegawai yang meninggal dunia, Sijil Penghargaan hendaklah disediakan dan disampaikan kepada waris pegawai dalam tempoh dua minggu dari tarikh pegawai meninggal dunia.

### **Kuasa Menandatangani Sijil Penghargaan**

2.14. Sijil Penghargaan hendaklah ditandatangani oleh pihak yang ditetapkan mengikut peraturan yang berkuat kuasa.

## Tanggungjawab Ketua Jabatan

### 2.15. Semua Ketua Jabatan bertanggungjawab:

- (a) mendapatkan contoh Sijil Penghargaan daripada Jabatan Perkhidmatan Awam dan mencetaknya untuk keperluan masing-masing;
- (b) memastikan Sijil Penghargaan diberikan kepada setiap pegawai yang layak; dan
- (c) menganjurkan majlis penyampaian Sijil Penghargaan kepada pegawai yang akan menerima sijil mengikut peraturan yang berkuat kuasa.

## **Pewartaan**

### Langkah Pewartaan

2.16. Semua pelantikan dan kenaikan pangkat pegawai dalam Kumpulan Pengurusan Tertinggi dan pegawai yang dilantik atau dinaikkan pangkat ke jawatan Ketua Jabatan di peringkat negeri dan ke atas hendaklah disiarkan dalam Warta Kerajaan. Bagi penyandang sesuatu jawatan yang dikehendaki oleh undang-undang supaya disiarkan dalam Warta Kerajaan, iaitu tanpa mengira kumpulan atau gred jawatan berkenaan, tindakan menyiarkan dalam Warta Kerajaan hendaklah diuruskan tanpa sebarang pengecualian. Ketua Jabatan bertanggungjawab memastikan kehendak undang-undang itu dipatuhi. Pewartaan hendaklah dalam bentuk yang diluluskan oleh Jabatan Peguam Negara.

2.17. Ketua Jabatan hendaklah mewartakan pengosongan sebarang jawatan yang penyandangannya telah disahkan sebagai tidak hadir bertugas dan tidak dapat dikesan mengikut peruntukan dalam **Peraturan-Peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) 1993**.

#### Penyediaan Warta Kerajaan

2.18. Dalam menyediakan Warta Kerajaan, Ketua Jabatan hendaklah mengambil tindakan seperti berikut:

- (a) maklumat yang hendak diwartakan, sama ada dalam Warta Kerajaan Persekutuan atau Warta Kerajaan Negeri, dirujuk kepada Jabatan Peguam Negara atau Penasihat Undang-Undang Negeri untuk memastikan ianya teratur dari segi perundangan;
- (b) semua bahan yang hendak dicetak perlu disemak dengan teliti tentang kebenaran dan ketepatan kandungannya sebelum dihantar untuk dicetak; dan
- (c) Warta Kerajaan hanya boleh dicetak oleh pihak pencetak yang diberi kuasa oleh Perbendaharaan.

#### Maklumat Pewartaan

2.19. Setiap pewartaan pelantikan dan kenaikan pangkat seperti di perenggan 2.16 hendaklah mengandungi maklumat berikut:

- (a) Nama;

- (b) No. Kad Pengenalan;
- (c) Nama Jawatan;
- (d) Tarikh Kuatkuasa Lantikan / Naik Pangkat; dan
- (e) Agensi Tempat Bertugas.

### **Pengurusan Maklumat Sumber Manusia Secara Elektronik**

2.20. Maklumat sumber manusia secara elektronik hendaklah dilaksanakan selaras dengan arahan dan garis panduan pelaksanaan yang dikeluarkan oleh Kerajaan dari semasa ke semasa. Oleh itu, Ketua Jabatan adalah bertanggungjawab melaksanakan sistem maklumat sumber manusia secara elektronik melalui tindakan-tindakan berikut:

- (a) dilaksanakan selaras dengan arahan Kerajaan;
- (b) diselaraskan di peringkat Jabatan / Bahagian / Cawangan / Unit yang menguruskan sumber manusia;
- (c) menyediakan pegawai yang mencukupi bagi melaksanakannya dengan cekap dan berkesan. Bagi maksud tersebut, Ketua Jabatan dikehendaki memasukkan tugas pelaksanaan sistem berkaitan dalam senarai tugas pegawai berkenaan;

- (d) menyediakan peruntukan kewangan yang mencukupi bagi latihan pengguna, pengemaskinian data, peningkatan dan pertambahan peralatan serta bayaran caj rangkaian;
- (e) memastikan semua maklumat yang diperlukan sentiasa dikemas kini;
- (f) memastikan semua pegawai mengikuti program latihan aplikasi sistem. Pegawai tertentu yang telah mendapat latihan aplikasi sistem berkaitan dilantik sebagai jurulatih bagi membantu melaksanakan program latihan di jabatan;
- (g) melantik Pentadbir Sistem untuk mengkonfigurasi aliran kerja dan peringkat capaian mengikut peranan yang ditetapkan;
- (h) memastikan semua aspek keselamatan yang meliputi perkakasan, perisian komputer dan rangkaian mengikut piawai yang ditetapkan oleh Kerajaan;
- (i) mewujudkan meja bantuan (*help desk*) di peringkat jabatan untuk menangani dan menguruskan masalah pelaksanaannya; dan
- (j) menguruskan inventori perkakasan yang telah dibekalkan mengikut peraturan yang ditetapkan.

## BAHAGIAN III

### KEPERIBADIAN DAN KETERAMPILAN

#### Keperibadian

3.1. Setiap pegawai awam hendaklah sentiasa menjaga dan memelihara penampilan diri, cara berpakaian, cara bekerja, tatakelakuan, disiplin dan adab sopan sama ada semasa menjalankan tugas atau di luar masa bertugas.

3.2. Pegawai awam hendaklah memiliki keperibadian unggul yang dizahirkan melalui sikap dan tatakelakuan yang berasaskan nilai-nilai murni. Di samping itu, pegawai juga dikehendaki memiliki *professional competency* pada tahap yang tinggi seperti cekap, mahir, intelektual, produktif, *result oriented*, inovatif, berwawasan, pintar dan kreatif.

3.3. Ketua Jabatan hendaklah memastikan semua pegawai menghayati nilai-nilai murni untuk meningkatkan keutuhan jabatan yang antara lainnya seperti berikut:

- (a) Berintegriti
  - (i) mempunyai kualiti diri dan berpegang kuat kepada prinsip moral yang baik;
  - (ii) bertindak selaras dengan nilai-nilai yang baik walaupun dalam keadaan yang sukar;



- (iii) bertindak secara konsisten untuk menegakkan kebenaran dan mengotakan apa yang dikata;
  - (iv) bersifat terbuka dan terus terang dalam menyampai dan menerima cadangan, idea dan teguran; dan
  - (v) berupaya menjadikan diri dihormati kerana tindakan yang dilakukan adalah berasaskan kepada nilai murni.
- (b) Berkebolehan untuk mengawal emosi
- (i) mempunyai kesabaran yang tinggi dan kebolehan mengawal emosi di dalam suasana kerja terutamanya suasana yang terdesak dan tertekan; dan
  - (ii) sentiasa tenang dan berhemah walaupun di dalam keadaan kerja yang sangat mencabar.
- (c) Berkebolehan untuk bertindak secara bijaksana dan berhemah
- (i) boleh menganalisis dan menjangka implikasi yang berlaku bagi setiap tindakan yang diambil; dan
  - (ii) mempunyai sifat berhati-hati dalam apa-apa perkara untuk memastikan tindakan diambil dan dilaksanakan dengan bijaksana tanpa menimbulkan suasana yang tidak sihat di dalam organisasi dan antara organisasi atau tanggapan yang buruk oleh pihak yang terlibat.

- (d) Mempunyai pendekatan yang fleksibel tetapi tegas
  - (i) tidak rigid tetapi tegas dalam membentuk dan melaksanakan dasar atau peraturan;
  - (ii) boleh mengambil kira keperluan–keperluan baru dan bersikap fleksibel dalam mencari penyelesaian supaya pelaksanaan dasar dan peraturan disesuaikan mengikut perubahan yang berlaku; dan
  - (iii) berfikiran terbuka dan boleh menganjak paradigma serta tidak terikat dengan peraturan dan kaedah yang sudah tidak sesuai.
  
- (e) Mempunyai keazaman dan kegigihan
  - (i) mempunyai keazaman, tidak mudah putus asa serta sanggup berkorban masa dan tenaga bagi memastikan rancangan dan tugas dilaksanakan seperti mana dijadualkan demi mencapai matlamat organisasi; dan
  - (ii) berupaya menggunakan strategi dan kaedah lain yang bersesuaian melalui inisiatif sendiri seperti mendapatkan sokongan pihak-pihak tertentu untuk memastikan objektif organisasi dapat dicapai.

- (f) Mempunyai sifat-sifat amanah, jujur dan kebolehpercayaan
  - (i) amanah, jujur dan ikhlas dalam melaksanakan tugas dan mempunyai ciri yang sesuai untuk diberi tanggungjawab yang melibatkan kepentingan organisasi dan kepentingan awam; dan
  - (ii) boleh dipercayai untuk menjalankan tugas dengan penuh dedikasi.
- (g) Bersedia berkhidmat untuk kepentingan awam dan negara

Sentiasa bertanggungjawab dan bersedia untuk membantu atau memberikan perkhidmatan yang sebaik mungkin untuk kepentingan awam dan negara melebihi daripada kepentingan peribadi.

- (h) Mempunyai sifat keberanian dan sanggup menerima cabaran
  - (i) boleh mengemukakan pandangan secara berani tetapi secara bertanggungjawab dan berhemah;
  - (ii) sanggup menyahut cabaran untuk memajukan diri dan organisasi; dan
  - (iii) mempunyai semangat dan keupayaan untuk melaksanakan tugas yang mencabar dan sanggup mengambil risiko dalam melaksanakannya.

(i) Berpegang teguh kepada prinsip-prinsip akauntabiliti

Bertanggungjawab terhadap sesuatu tugas yang diamanahkan.

(j) Berfikiran Positif

(i) mempunyai keyakinan dan percaya sesuatu perkara itu boleh dilaksanakan walaupun dalam suasana dan keadaan yang sukar;

(ii) sentiasa percaya setiap isu atau masalah mempunyai jalan penyelesaian; dan

(iii) sentiasa menganggap sesuatu yang negatif itu boleh diperbaiki atau diterjemahkan kepada sesuatu yang bernilai positif.

(k) Mempunyai kestabilan dalam kehidupan berkeluarga, peribadi dan kerjaya

(i) mempunyai kestabilan peribadi dan keluarga. Tiada masalah peribadi yang boleh menjejaskan tugas, kepentingan perkhidmatan dan negara; dan

(ii) mempunyai rekod sahsiah yang baik yang boleh menjadi teladan kepada pegawai awam yang lain.

## **Tatakelakuan**

3.4. Pegawai hendaklah mempunyai disiplin diri dengan mematuhi Aku Janji dan tatakelakuan yang ditetapkan seperti berikut:

- (a) pada setiap masa dan waktu menumpukan taat setia kepada Yang Di-Pertuan Agong, Kerajaan dan Negara;
- (b) tidak berkelakuan hingga kepentingan peribadi bercanggah dengan tugas rasmi dengan mengelakkan daripada melakukan sesuatu yang boleh dilihat sebagai bercanggah dengan tugas rasminya;
- (c) tidak berkelakuan yang boleh menimbulkan syak di mana kepentingan peribadi bercanggah dengan tugas rasmi;
- (d) tidak menggunakan kedudukan rasmi untuk faedah diri sendiri;
- (e) tidak berkelakuan, sama ada semasa bertugas atau di luar tugas rasmi, yang boleh menjatuhkan imej perkhidmatan awam;
- (f) tidak membawa pengaruh luar untuk kepentingan peribadi yang boleh menjejaskan kewibawaan dan profesionalisme pegawai awam dalam membuat sesuatu keputusan dengan adil; dan
- (g) tidak ingkar perintah dan arahan yang dikeluarkan di mana ia boleh menghakis keberkesanan sesebuah organisasi.

## **Pakaian**

3.5. Pegawai hendaklah sentiasa memakai pakaian yang kemas dan sesuai semasa bertugas dengan mematuhi peraturan pakaian yang ditetapkan termasuk pegawai yang dikehendaki memakai pakaian seragam.

## **Tanda Nama**

3.6. Jabatan hendaklah menyediakan tanda nama kepada semua pegawai. Pegawai hendaklah memakai tanda nama yang disediakan oleh jabatan sepanjang masa bekerja.

## **BAHAGIAN IV**

### **PENGURUSAN PERHUBUNGAN PELANGGAN**

#### **Mengutamakan Pelanggan**

4.1. Ketua Jabatan hendaklah memberi penekanan terhadap kepentingan perkhidmatan yang berkualiti kepada pelanggan seperti:

- (a) memberi layanan yang mesra dan adil kepada pelanggan;
- (b) mewujudkan pejabat perkhidmatan pelanggan;
- (c) memperluaskan mekanisme penyebaran dan penyampaian kemudahan perkhidmatan; dan
- (d) mengurangkan kerenah birokrasi dalam urusan jabatan dengan pelanggan.

#### **Kemudahan Pelanggan**

4.2. Ketua Jabatan digalakkan menyediakan kemudahan berikut di jabatan masing-masing:

- (a) telefon awam untuk kegunaan orang ramai yang datang berurusan dengan jabatan;

- (b) alat siar raya bagi membantu penyampaian maklumat dengan cepat dan berkesan;
- (c) kafeteria untuk kemudahan pegawai dan pelanggan yang berurusan dengan jabatan;
- (d) galeri untuk mempamerkan aktiviti jabatan; dan
- (e) kemudahan sukan dan riadah.

### **Piagam Pelanggan**

4.3. Ketua Jabatan hendaklah menggubal piagam pelanggan jabatan berdasarkan penyampaian perkhidmatan atau produk kepada pelanggan. Piagam pelanggan yang digubal hendaklah mengikut standard kualiti yang dapat memenuhi kemahuan dan citarasa pelanggan. Piagam pelanggan yang dikeluarkan hendaklah jelas, senang disebar, kebolehpercayaan, praktikal, khusus dan boleh ditambahbaik.

4.4. Ketua Jabatan juga hendaklah mengemas kini pelaksanaan piagam pelanggan dengan mengambil tindakan-tindakan berikut:

- (a) menyemak dan mengkaji semula jaminan kualiti perkhidmatan atau produk yang dijanjikan di bawah piagam pelanggan;
- (b) memastikan jaminan kualiti perkhidmatan atau produk yang dijanjikan dipatuhi pada setiap masa;



- (c) menyediakan sistem pemulihan perkhidmatan bagi mengukuhkan keyakinan pelanggan terhadap jaminan kualiti perkhidmatan atau produk yang disediakan; dan
- (d) mempamerkan piagam pelanggan di tempat strategik di persekitaran pejabat untuk makluman pelanggan.

### **Pengurusan Aduan Awam**

4.5. Ketua Jabatan hendaklah mewujudkan satu sistem pengurusan pengaduan awam yang berkesan seperti berikut:

- (a) melantik seorang Pegawai Perhubungan Aduan untuk memastikan setiap aduan yang berkaitan diambil tindakan penyelesaian/pemulihan dengan cepat, tepat, adil dan berkesan;
- (b) mewujudkan pelbagai saluran (kaunter, telefon, emel, laman web interaktif, borang atau surat) yang membolehkan serta memudahkan orang ramai mengemukakan masalah dan sebarang kesulitan apabila berurusan dengan jabatan;
- (c) menetapkan tempoh yang munasabah bagi penyelesaian atau pemulihan berpandukan kepada Piagam Pelanggan yang ditetapkan; dan
- (d) sistem aduan yang diadakan hendaklah dipertingkatkan mengikut peraturan yang dikuatkuasakan dari semasa ke semasa.

## **Pengurusan Media**

4.6. Ketua Jabatan hendaklah sentiasa menjalinkan hubungan secara berterusan dengan pihak media massa ke arah mempromosi dasar, program dan aktiviti jabatan secara positif dan meluas mengikut peraturan yang ditetapkan dengan melaksanakan langkah-langkah berikut:

- (a) melantik seorang Pegawai Perhubungan sebagai perantara dan jurucakap untuk melayani pertanyaan atau permintaan wakil media;
- (b) memantau dan menilai liputan media serta memberi respon kepada isu-isu yang dibangkitkan termasuk membetulkan salah liputan atau persepsi; dan
- (c) mewujudkan jalinan hubungan yang baik dengan pihak media massa.

## **BAHAGIAN V**

### **SISTEM PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN**

#### **Perkhidmatan Kaunter**

5.1. Semua jabatan Kerajaan, terutamanya yang berurusan terus dengan pelanggan hendaklah mengadakan perkhidmatan kaunter. Kaunter yang disediakan hendaklah sesuai, mesra pelanggan dan menepati peraturan yang ditetapkan. Perkhidmatan kaunter boleh dipertingkatkan dengan melaksanakan langkah-langkah berikut:

- (a) menyediakan jumlah kaunter yang mencukupi berasaskan bilangan pelanggan yang berkunjung agar pelanggan tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan perkhidmatan;
- (b) seberapa boleh memusatkan semua perkhidmatan kaunter di satu lokasi bagi menyenangkan pelanggan mendapatkan perkhidmatan tanpa perlu ke kaunter yang ditempatkan di beberapa lokasi mengikut bahagian atau jabatan;
- (c) menyediakan pelbagai perkhidmatan di setiap kaunter, termasuk penerimaan bayaran;
- (d) menyediakan kaunter khas untuk memberi perkhidmatan kepada Orang Kurang Upaya, warga emas, ibu mengandung dan yang membawa anak-anak kecil serta kes-kes kecemasan;

- (e) menyediakan sistem giliran yang boleh memberi keselesaan kepada pelanggan;
- (f) membuka kaunter pada masa yang ditentukan;
- (g) menyediakan borang maklum balas kepuasan pelanggan di setiap kaunter bagi membolehkan pelanggan memberi maklum balas terhadap layanan yang diberikan;
- (h) menyediakan peti cadangan bagi membolehkan pelanggan memberi cadangan;
- (i) membuat analisis berkala ke atas maklum balas yang diterima melalui borang maklum balas yang diterima dan mengambil tindakan sewajarnya ke arah meningkatkan lagi kualiti penyampaian perkhidmatan;
- (j) memastikan pegawai yang bertugas di kaunter sentiasa mesra, berbudi bahasa dan memberi senyuman semasa berurusan dengan pelanggan. Mereka hendaklah diberi latihan sewajarnya;
- (k) melantik penyelia kaunter bagi memastikan kelicinan urusan perkhidmatan kaunter dan memantau pelaksanaan peraturan yang ditetapkan; dan

- (l) Ketua Jabatan hendaklah membuat pemantauan bagi memastikan tahap perkhidmatan kaunter yang cekap dan berkesan diberikan kepada pelanggan.

### **Perkhidmatan Telefon Berkualiti**

5.2. Ketua Jabatan hendaklah meningkatkan kualiti layanan perkhidmatan telefon dengan melaksanakan langkah-langkah berikut:

- (a) memastikan layanan perkhidmatan telefon yang diberikan adalah cekap, berkesan dan memenuhi standard kualiti yang ditetapkan;
- (b) memastikan telefonis atau pegawai yang menyambut telefon sentiasa mesra, sopan dan berbudi bahasa semasa melayani panggilan. Jika perlu mereka hendaklah diberi latihan atau latihan semula mengenai etika dan tatacara berkomunikasi melalui telefon;
- (c) membekalkan maklumat yang tepat, lengkap dan terkini mengenai organisasi kepada telefonis atau pegawai bagi membolehkannya melaksanakan tugas dengan cekap dan berkesan;
- (d) memastikan sistem telefon yang digunakan boleh diprogramkan supaya panggilan yang telah disambungkan kepada talian yang dikehendaki tetapi tidak dijawab dalam tempoh enam (6) deringan akan dikembalikan semula kepada telefonis;
- (e) memastikan mesej rakaman yang digunakan di dalam sistem *answering machine* adalah mesra pelanggan, ringkas, jelas dan tidak memerlukan pemanggil untuk menunggu lama bagi mendapatkan

perkhidmatan yang dikehendaki. Sistem telefon yang menggunakan kemudahan *answering machine* ini juga hendaklah diprogram untuk menyambungkan panggilan yang diterima kepada telefonis/operator sebaik sahaja mesej dalam *answering machine* telah diulang sebanyak dua (2) kali; dan

- (f) sistem-sistem telefon lain yang diperkenalkan hendaklah dipastikan berkesan dan dapat meningkatkan penyampaian perkhidmatan Kerajaan.

### **Sistem Dan Prosedur Kerja**

5.3. Ketua Jabatan hendaklah mengadakan sistem dan prosedur kerja yang teratur, jelas dan difahami oleh semua pegawai di jabatan. Ketua Jabatan hendaklah juga mengambil tindakan bagi mengemas kini sistem dan prosedur kerja untuk memastikan perkhidmatan yang diberi telus, cepat dan berkesan serta menutup ruang dan peluang bagi sebarang amalan negatif dengan mengambil langkah-langkah berikut :

- (a) menyemak dan mengkaji semula sistem dan prosedur kerja dengan tujuan untuk mempermudah sistem dan prosedur kerja tersebut dan memendekkan tempoh masa yang diambil bagi sesuatu urusan;
- (b) mewujudkan Pusat Perkhidmatan Setempat (*One Stop Centre*) untuk menyelaraskan dan mempercepatkan proses kelulusan permohonan, terutamanya permohonan yang memerlukan input dan ulasan daripada pelbagai jabatan, termasuk jabatan dalaman dan jabatan atau agensi luaran. Antara lain, tanggungjawab Pusat Perkhidmatan Setempat ini termasuk menerima permohonan daripada pelanggan,

mendapatkan input atau ulasan daripada jabatan-jabatan dalaman dan agensi luaran yang berkaitan dan seterusnya memproses permohonan tersebut untuk pertimbangan dan kelulusan. Dengan penubuhan Pusat Perkhidmatan Setempat ini pelanggan tidak perlu pergi dari satu jabatan ke satu jabatan lain untuk mendapatkan kelulusan bagi sesuatu jenis permohonan;

- (c) mempamerkan carta aliran proses kerja bagi sesuatu jenis permohonan di tempat-tempat yang sesuai (contohnya, di ruang menunggu) untuk makluman dan rujukan pelanggan;
- (d) menyediakan dan mempamerkan senarai semak dan kriteria yang digunakan dalam memproses kelulusan sesuatu jenis permohonan di tempat-tempat yang sesuai untuk makluman dan rujukan pelanggan;
- (e) mengeluarkan surat akuan terima ke atas setiap permohonan yang diterima dan perlu diproses selanjutnya; dan
- (f) memaklumkan pelanggan, dalam tempoh yang munasabah, mengenai status sesuatu permohonan dan jangka masa yang diperlukan untuk memproses permohonan tersebut.

### **Manual Prosedur Kerja Dan Fail Meja**

5.4. Ketua Jabatan hendaklah:

- (a) menggubal Manual Prosedur Kerja yang komprehensif bagi jabatannya;

- (b) memastikan setiap pegawai mempunyai Fail Meja yang lengkap dan kemas kini; dan
- (c) Manual Prosedur Kerja dan Fail Meja hendaklah dikemas kinikan pada setiap masa.

### **Borang Permohonan**

5.5. Borang yang disediakan hendaklah ringkas dan memenuhi kehendak atau tujuannya. Borang yang digunakan hendaklah juga dikemas kini dengan mengambil langkah-langkah berikut:

- (a) mengkaji kesesuaian bagi mengurang atau menghapuskan penggunaan borang bagi urusan tertentu;
- (b) mengkaji kesesuaian bagi menggabungkan borang-borang yang digunakan untuk sesuatu urusan;
- (c) mengkaji kesesuaian untuk memperkenalkan borang komposit bagi beberapa jenis permohonan;
- (d) menentukan setiap borang yang digunakan dengan hanya meminta maklumat yang perlu dan berkaitan sahaja; dan
- (e) menyediakan kemudahan untuk orang ramai mendapatkan borang daripada pelbagai saluran, termasuk borang yang boleh dimuat turun (*download*) melalui laman web.



## **Lesen Dan Permit**

5.6. Lesen dan permit yang dikeluarkan hendaklah selaras dengan tujuan ianya diadakan. Ketua Jabatan hendaklah sentiasa mengemas kini lesen dan permit yang dikeluarkan dengan mengambil inisiatif berikut:

- (a) menyemak dan mengkaji kesesuaian bagi menghapuskan lesen dan permit bagi urusan tertentu yang tidak sesuai dengan keadaan semasa;
- (b) memperkenalkan lesen komposit atau dalam apa-apa bentuk yang sesuai dengan keadaan semasa; dan
- (c) melanjutkan tempoh sah laku lesen dan permit, di mana sesuai bagi memberi pilihan kepada pelanggan tentang tempoh lesen dan permit yang diperlukan.

## **Pungutan Hasil**

5.7. Jabatan Kerajaan yang ditugaskan memungut hasil hendaklah sentiasa menjalankan tugas dengan cekap, amanah dan mengikut peraturan serta prosedur yang ditetapkan. Bagi tujuan ini usaha-usaha untuk meningkatkan pungutan hasil Kerajaan hendaklah dibuat dengan memperkenalkan kaedah berikut:

- (a) mempelbagaikan saluran bayaran bagi memudahkan pembayaran dibuat termasuk melalui kaunter pejabat pos, bank, bayaran melalui pos, bayaran secara atas talian (*online*) dan saluran lain yang sesuai;

- (b) mempelbagai kaedah penerimaan bayaran dengan cara draf bank, kiriman wang pos, kad kredit, *e-cash* atau cara-cara bayaran yang lain; dan
  
- (c) memberi tumpuan sewajarnya kepada usaha-usaha untuk memungut tunggakan hasil Kerajaan.

## BAHAGIAN VI

### URUSAN SURAT KERAJAAN

#### Pendahuluan

6.1. Surat merupakan salah satu cara perhubungan yang penting di antara agensi Kerajaan dengan agensi Kerajaan yang lain dan orang ramai. Surat disediakan bagi tujuan antaranya untuk menyampaikan atau mendapatkan maklumat, arahan, keputusan dan idea baru.

6.2. Surat yang disediakan oleh agensi Kerajaan merupakan salah satu dokumen dan rekod rasmi. Surat adalah penting bagi membuktikan wujudnya penyaluran maklumat antara sesama agensi Kerajaan dan dengan pihak lain. Setiap surat hendaklah jelas, tepat dan ringkas supaya mesej dapat disampaikan dengan berkesan. Sesuai dengan perkembangan teknologi, surat boleh dihantar melalui mesin faksimili dan *electronic-mail* (emel) di samping melalui pos dan penghantaran tangan.

#### Penyediaan

6.3. Penyediaan surat rasmi Kerajaan hendaklah mengandungi elemen-elemen berikut:

- (a) alamat pengirim;
- (b) alamat penerima;
- (c) nombor rujukan;

- (d) tarikh surat;
- (e) tajuk surat;
- (f) pembukaan dan pengakhiran surat; dan
- (g) penomboran perenggan, muka surat dan lampiran.

6.4. Huraian bagi setiap elemen adalah seperti berikut:-

- (a) Alamat Pengirim :

Muka surat pertama hendaklah menggunakan kepala surat yang mengandungi nama, alamat, nombor telefon dan nombor faksimili agensi pengirim. Ini akan memudahkan penerima menjawab surat atau menghubungi agensi pengirim di samping memberi gambaran bahawa surat berkenaan adalah atas urusan rasmi Kerajaan;

- (b) Alamat Penerima :

Alamat penerima di dalam surat rasmi Kerajaan hendaklah dibuat seperti berikut:

- (i) Agensi Kerajaan

Surat kepada sesebuah agensi Kerajaan hendaklah dialamatkan kepada ketua agensi berkenaan mengikut gelaran rasmi jawatannya, manakala surat yang khusus kepada ketua agensi hendaklah didahului dengan kata hormat, gelaran kebesaran, nama, gelaran jawatan dan alamat rasmi agensi berkenaan. Surat yang ditujukan kepada pegawai tertentu hendaklah ditambah di bawah alamat dengan perkataan 'untuk perhatian' (u.p. nama pegawai berkenaan).

(ii) Orang Ramai / Individu

Surat kepada orang ramai atau individu hendaklah dialamatkan kepada nama dan alamat individu berkenaan. Bagi individu yang mempunyai gelaran kebesaran, kata hormat dan gelaran hendaklah dinyatakan pada namanya.

(iii) Pihak Berkuasa Berkanun / Pertubuhan / Firma

Surat kepada Pihak Berkuasa Berkanun, Pertubuhan atau Firma hendaklah dialamatkan kepada ketua badan, pertubuhan atau firma berkenaan mengikut gelaran rasmi jawatannya, diikuti dengan nama dan alamat rasminya.

(iv) Surat Melalui Peguam

Surat kepada orang awam atau firma melalui peguam hendaklah dialamatkan kepada peguam yang dilantik bagi menguruskan hal ehwal orang awam atau firma berkenaan.

(c) Permulaan Surat :

Surat yang ditujukan kepada jabatan/agensi Kerajaan hendaklah dimulakan dengan 'Tuan' manakala kepada orang ramai hendaklah dimulakan dengan 'Tuan' atau 'Puan'. Surat yang khusus kepada Ketua Jabatan/Agensi yang mempunyai gelaran kebesaran hendaklah didahului dengan kata hormat dan gelaran kebesarannya. Begitu juga bagi surat kepada orang awam yang mempunyai gelaran kebesaran.

(d) Nombor Rujukan :

Surat hendaklah mempunyai nombor rujukan failnya supaya mudah dikesan untuk tindakan lanjut. Nombor rujukan ini hendaklah

dicatatkan di ruang atas sebelah kanan surat sebagai rujukan kami. Surat jawapan kepada surat yang diterima hendaklah juga dicatatkan nombor rujukan fail pengirim sebagai rujukan tuan di atas rujukan kami;

(e) Tarikh Surat :

Tarikh surat hendaklah dicatatkan di bahagian atas sebelah kanan;

(f) Tajuk Surat :

Surat perlu diberikan tajuk (atau perkara) yang dapat menggambarkan kandungan surat berkenaan. Setiap surat hendaklah seboleh-bolehnya dihadkan kepada satu tajuk (atau perkara) sahaja. Bagi surat jawapan, tajuk yang sama hendaklah digunakan.

(g) Pembuka Kata dan Akhir Surat :

Surat boleh dimulakan dengan cara yang difikirkan sesuai oleh penulis, tetapi setiap surat hendaklah diakhiri dengan perkataan '**Saya yang menurut perintah**' di sudut kiri sebelah bawah surat sebelum tandatangan pegawai yang berkenaan. Jika pegawai yang menandatangani surat itu bukan Ketua Jabatan, pegawai berkenaan hendaklah menandatangani bagi pihak (b.p.) Ketua Jabatan. Nama pegawai itu hendaklah menggunakan huruf besar di sudut kiri surat di bawah tandatangannya; dan

(h) Penomboran Perenggan, Muka Surat dan Lampiran :

Semua perenggan dalam surat, kecuali perenggan pertama, hendaklah dinomborkan secara berturutan. Surat yang mengandungi lebih daripada satu muka surat, muka surat seterusnya hendaklah juga diberi nombor yang berturutan. Lampiran yang disertakan

kepada surat hendaklah dinomborkan di bahagian atas sebelah kanan, misalnya **Lampiran 1** atau **Lampiran A** dan nombor lampiran ini mestilah sama dengan nombor yang dirujuk di dalam surat. Nombor rujukan surat hendaklah dicatitkan di bahagian atas sebelah kiri.

6.5. Surat hendaklah disediakan dalam tiga (3) salinan. Salinan asal dihantar kepada penerima, salinan kedua dikandungkan dalam fail yang berkenaan dan salinan ketiga pula dikandungkan dalam fail timbul (*float file*). Jika ada keperluan, salinan tambahan perlu diedarkan sebagai salinan kepada (s.k.).

6.6. Semasa menyediakan surat, pegawai hendaklah memperakukan kepada pegawai pengelas untuk menentukan taraf keselamatan surat sama ada terbuka atau terperingkat. Kod peringkat keselamatan hendaklah dicatatkan sebagai sebahagian daripada nombor rujukan fail bagi surat berkenaan.

### **Pendaftaran Dan Pengedaran**

6.7. Surat yang ditujukan khusus kepada Ketua/Timbalan Ketua Jabatan hendaklah diserahkan kepada Pembantu Khas (tanpa dibuka), manakala surat yang dialamatkan kepada Ketua Jabatan dan surat untuk perhatian pegawai hendaklah diserahkan kepada pegawai yang bertanggungjawab menguruskan surat jabatan.

6.8. Pegawai yang bertanggungjawab menguruskan surat jabatan sahaja yang boleh membuka surat dan mendaftarkannya mengikut prosedur yang ditetapkan.

6.9. Sebelum sesuatu surat diedarkan untuk diambil tindakan oleh Ketua/Timbalan Ketua Jabatan atau pegawai lain, tindakan segera hendaklah

diambil untuk memasukkan surat ke dalam fail yang berkenaan mengikut cara seperti yang dinyatakan dalam **BAHAGIAN VII**.

6.10. Semua surat yang diterima hendaklah diambil tindakan segera. Sekiranya surat itu memerlukan jawapan segera ia hendaklah dibalas dalam masa yang singkat. Sekiranya jawapan segera tidak dapat diberikan, penulis surat itu hendaklah dimaklumkan melalui surat akuan terima yang menyatakan bahawa jawapan yang lengkap akan menyusuli dalam satu jangka masa yang dinyatakan.

6.11. Pembantu Khas atau pegawai yang bertanggungjawab menguruskan surat jabatan hendaklah memastikan semua surat yang hendak dihantar keluar adalah salinan asal yang lengkap dengan tarikh, nombor rujukan fail, alamat yang betul dan tepat, lampiran (jika ada) dan telah ditandatangani oleh pegawai yang bertanggungjawab. Setiap surat keluar hendaklah didaftarkan mengikut prosedur yang ditetapkan.

6.12. Penghantaran surat boleh dibuat melalui mesin faksimili. Walaupun surat telah dihantar melalui mesin faksimili, surat asal hendaklah menyusuli segera. Selain itu penghantaran surat juga boleh dibuat melalui emel. Peraturan penerimaan dan penghantaran surat melalui mesin faksimili dan emel hendaklah dipatuhi.

### **Pengurusan Surat Terperingkat**

6.13. Pengurusan surat terperingkat termasuk yang diterima dan yang dihantar hendaklah dikawal dengan selamat menerusi pendaftaran rahsia semasa menerima, memproses, menyimpan dan menghantar mengikut Arahan Keselamatan dan peraturan yang berkaitan.



## **BAHAGIAN VII**

### **PENGURUSAN FAIL**

#### **Kepentingan Pengurusan Fail**

7.1. Surat dan dokumen lampiran yang diterima dan diwujudkan oleh jabatan dan agensi Kerajaan dalam menjalankan urusan rasminya hendaklah dikandungkan dalam satu fail yang didaftar menggunakan kulit fail yang ditetapkan. Penggunaan fail ini membolehkan maklumat yang terkandung di dalamnya dikawal dan dicapai dengan cepat dan tepat apabila diperlukan. Fail mesti diuruskan dengan sistematik mengikut piawaian dan prosedur pengurusan rekod yang ditetapkan oleh Jabatan Arkib Negara.

#### **Pengkelasan Fail**

7.2. Fail boleh dikategorikan kepada fail urusan am (*house keeping files*) dan fail urusan fungsian (*functional files*). Fail urusan am mengandungi surat dan dokumen lampiran berkaitan dengan hal pentadbiran, bangunan dan harta, kelengkapan dan bekalan, kewangan dan personel. Fail urusan fungsian pula mengandungi surat dan dokumen lampiran berkaitan dengan fungsi dan aktiviti asas jabatan.

7.3. Fail terperingkat hendaklah dikelaskan mengikut peringkat keselamatan selaras dengan Arahan Keselamatan.

## **Pengkelasan Perkara Dan Pengkodan (*subject classification and coding*)**

7.4. Setiap fail hendaklah diberi tajuk fail yang membayangkan kandungan fail tersebut. Tajuk fail diberi berdasarkan pengkelasan perkara yang berasaskan fungsi dan aktiviti jabatan dan agensi berkenaan. Setiap perkara diberi pengkodan nombor yang mana akan menjadi nombor rujukan fail. Jabatan dan agensi boleh mendapat khidmat nasihat kepakaran daripada Jabatan Arkib Negara bagi penyediaan Pengkelasan Perkara dan Pengkodan.

### **Prosedur Pengurusan**

#### **Pembukaan Fail**

7.5. Apabila sesuatu dokumen diterima atau diwujudkan dan fail mengenainya belum ada, maka fail baru hendaklah dibuka. Tajuk dan nombor rujukan fail serta tarikh pembukaan fail perlu dicatatkan di atas kulit fail. Fail yang dibuka ini hendaklah didaftarkan dalam daftar fail jabatan.

7.6. Setiap fail mestilah mengandungi kertas minit dan kandungan surat dan dokumen lampiran yang disusun seturut mengikut tarikh transaksi. Setiap kandungan diberi nombor lampiran dan direkodkan di atas kertas minit menggunakan dakwat merah bagi surat dan dokumen lampiran yang diterima dan dakwat biru atau hitam bagi surat yang keluar.

7.7. Kertas minit adalah penting bagi mencatat segala arahan dan keputusan berhubung dengan sesuatu perkara yang diuruskan. Minit pendek seperti minit bebas yang tidak lebih daripada satu perenggan boleh dicatat di atas kertas minit. Manakala minit panjang yang memerlukan penerangan lanjut hendaklah ditaip dan dikandungkan sebagai satu kandungan.

7.8. Surat rasmi yang didaftar atas kertas minit tidak boleh dikeluarkan daripada kandungan fail kecuali lampiran yang ketebalannya melebihi 4 sentimeter (contoh terbitan, laporan dan sebagainya) atau memerlukan pemeliharaan yang berbeza seperti peta, pelan dan lukisan. Lampiran yang dikeluarkan ini hendaklah dicatatkan dengan nombor kod fail dan nombor lampiran fail berkenaan, serta disimpan di bilik fail. Slip pengganti dokumen ini hendaklah dikandungkan di dalam fail yang mana tercatat maklumat tempat simpanan dokumen tersebut. Ini untuk memudahkan pengesanan semula dokumen.

7.9. Fail yang mengandungi 100 kandungan atau ketebalannya 4 sentimeter hendaklah ditutup dan fail baru dibuka. Di atas kulit fail yang telah ditutup itu hendaklah dipalang dengan dakwat merah dan dicatatkan perkataan 'DITUTUP – JILID 2 DIBUKA' dengan dakwat biru atau hitam menggunakan dakwat kekal. Di atas kulit fail yang baru pula hendaklah dicatatkan tajuk dan nombor rujukan yang sama beserta dengan catatan 'Jilid 2' (Jld. 2).

Fail sementara

7.10. Fail sementara hanya boleh dibuka apabila:

- (i) surat atau dokumen yang diterima atau diwujudkan memerlukan tindakan segera sedangkan fail yang berkenaan tidak dapat dikesan; atau
- (ii) lebih dari seorang pegawai perlu mengambil tindakan dengan menggunakan fail yang sama.

7.11. Nombor rujukan fail dan tajuk fail bagi fail sementara mestilah sama dengan nombor dan tajuk fail asal. Isi kandungan berserta kulit fail sementara

hendaklah dimasukkan kembali ke dalam fail asal sebagai satu kandungan apabila fail asal telah diperolehi atau tindakan serentak telah selesai dilakukan. Jika fail asal tidak dapat dikesan sehingga satu tempoh tertentu fail baru hendaklah dibuka bagi menggantikan fail sementara tersebut.

### Penyimpanan dan Pergerakan Fail

7.12. Fail terbuka perlu disimpan di Bilik Rekod dengan menggunakan rak yang sesuai. Ia hendaklah disusun seturut mengikut nombor rujukan fail. Setiap rak hendaklah dilabelkan bagi memudahkan pengesanan fail. Fail terperingkat pula hendaklah disimpan dalam kabinet berkunci yang berpaling, rak bergerak yang berkunci atau bilik kebal sesuai dengan Arahan Keselamatan.

7.13. Pergerakan Fail hendaklah direkodkan bagi memudahkan pengawalan dan pengesanan fail.

### Simpan Dalam Perhatian

7.14. Kaedah Simpan Dalam Perhatian (SDP) hendaklah digunakan bagi memudahkan tindakan susulan (*follow up*) ke atas sesuatu surat dalam tempoh masa dan tarikh yang ditetapkan.

### Fail Timbul (*Float File*)

7.15. Fail timbul boleh digunakan bagi memaklumkan Ketua Jabatan, pegawai-pegawai penyelia atau pegawai-pegawai atasan mengenai sesuatu tindakan yang telah diambil. Sekiranya pengedaran maklumat di jabatan dan agensi menggunakan Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT), fail timbul tidak perlu diwujudkan.

## **Sistem Pengurusan Dokumen Dan Rekod Elektronik**

7.16. Selaras dengan perkembangan ICT, jabatan dan agensi digalakkan membangunkan aplikasi bagi menguruskan maklumat dan rekod di jabatan masing-masing. Sistem pengurusan maklumat dan rekod elektronik membolehkan penyimpanan dan capaian maklumat dan rekod secara maya (*virtual*).

## **Pembangunan Sistem Aplikasi Berkomputer**

7.17. Jabatan dan agensi hendaklah mendapatkan nasihat Jabatan Arkib Negara semasa membangunkan sistem aplikasi berkomputer bagi memastikan rekod elektronik yang diwujudkan, disenggara dan dilupus mengikut piawaian kearkiban.

## **Pelupusan Fail**

7.18. Jabatan dan agensi hendaklah mendapatkan nasihat Jabatan Arkib Negara sebelum melaksanakan pelupusan fail.

## **BAHAGIAN VIII**

### **PENYELENGGARAAN, PEMELIHARAAN DAN PELUPUSAN REKOD AWAM**

#### **Pendahuluan**

8.1. Rekod awam ertinya rekod yang diterima secara rasmi atau yang dikeluarkan oleh mana-mana pejabat awam, perusahaan Kerajaan dan pekhidmat awam atau pekerja pejabat awam dalam menjalankan tugas rasminya. Ianya merangkumi segala jenis surat, kertas, dokumen, daftar, bahan bercetak, buku, peta, pelan, lukisan, gambar foto, mikrofilem, mikrofis, filem sinematograf, rakaman bunyi, tanpa mengira bentuk atau media termasuk rekod elektronik.

#### **Tanggungjawab Ketua Jabatan Dan Ketua Agensi**

8.2. Ketua Jabatan dan Ketua Agensi bertanggungjawab bagi pewujudan, penyelenggaraan, pemeliharaan dan pelupusan setiap rekod awam di bawah jagaan atau kawalannya. Bagi tujuan ini Ketua Jabatan dan Ketua Agensi hendaklah:

- (a) mematuhi dan melaksanakan semua Piawaian dan Prosedur Pengurusan Rekod Awam yang ditetapkan oleh Jabatan Arkib Negara;
- (b) mengadakan bilik rekod jabatan dengan kelengkapan dan peralatan yang bersesuaian;

- (c) melaksanakan pelupusan rekod awam mengikut Peraturan Pelupusan Rekod Awam, Akta Arkib Negara Malaysia 2003 [Akta 629]; dan
- (d) melantik seorang Pegawai Rekod Jabatan sekurang-kurangnya gred 27 atau setaraf dengannya dan memaklumkan pelantikannya kepada Jabatan Arkib Negara.

### **Penyelenggaraan Dan Pemeliharaan Rekod Awam**

8.3. Ketua Jabatan perlu mengambil tindakan yang sesuai untuk menyelenggara dan memelihara rekod awam dari sebarang kerosakan, kemusnahan dan kehilangan semasa dalam jagaan mereka.

### **Pembaikan Kecil**

8.4. Sebarang kerosakan kecil ke atas rekod awam hendaklah dibaiki dengan cermat menggunakan bahan perekat yang dibuat daripada tepung ubi kayu. Gam cecair atau pita selofan tidak sesuai digunakan kerana kandungan asidnya boleh merosakkan dan mencatitkan kertas. Mana-mana kertas atau lampiran yang tertanggal daripada sesuatu fail hendaklah dimasukkan semula ke dalam fail berkenaan mengikut susunan asal seperti mana yang tercatat di atas kertas minit.

8.5. Rekod-rekod yang basah hendaklah dikeringkan dengan menggunakan kertas serap air (*blotting paper*) dan kipas angin. Rekod-rekod ini jangan sekali-kali dijemur di bawah sinaran matahari atau disalai.

## **Bilik Rekod**

8.6. Bilik Rekod hendaklah digunakan untuk penyimpanan rekod awam sahaja dan dilarang digunakan sebagai stor penyimpanan barang-barang lain. Bilik rekod hendaklah sentiasa bersih, tidak berhabuk, dan mempunyai peredaran udara yang baik. Hanya pegawai dan kakitangan yang mengendalikan rekod dibenarkan keluar masuk bilik rekod. Makan dan minum, serta merokok adalah dilarang sama sekali di bilik rekod.

## **Penyediaan Jadual Pelupusan Rekod (JPR)**

8.7. Ketua Jabatan dan Ketua Agensi hendaklah menyediakan Jadual Pelupusan Rekod Fungsian (*functional records*) Jabatan dan mendapat kelulusan Ketua Pengarah Jabatan Arkib Negara. Bagi kumpulan Rekod Urusan Am (*housekeeping records*) tindakan pelupusan hendaklah mengikut JPR Am yang disediakan oleh Jabatan Arkib Negara.

## **Program Rekod Penting**

8.8. Ketua Jabatan dan Ketua Agensi hendaklah mengenal pasti Rekod Penting (*Vital Records*) dan membuat perancangan untuk memelihara rekod tersebut. Salinan keselamatan (*backup copies*) bagi rekod-rekod yang telah dikenalpasti sebagai Rekod Penting hendaklah dibuat dan disimpan di lokasi berasingan. Jabatan dan agensi boleh mendapat khidmat nasihat kepakaran daripada Jabatan Arkib Negara bagi penyediaan Program Rekod Penting Jabatan.



## **Pelan Tindakan Bencana**

8.9. Ketua Jabatan dan Ketua Agensi hendaklah menyediakan Pelan Tindakan Bencana yang meliputi aspek-aspek persediaan menghadapi bencana dan tindakan pemulihan rekod akibat bencana. Jabatan dan agensi boleh mendapat khidmat nasihat kepakaran daripada Jabatan Arkib Negara untuk menyediakan Pelan Tindakan Bencana bagi pemeliharaan dan pemuliharaan rekod awam.

## BAHAGIAN IX

### PENGURUSAN KOMUNIKASI DAN TEKNOLOGI MAKLUMAT

#### Pendahuluan

9.1. Kemudahan Komunikasi dan Teknologi Maklumat (ICT) adalah penting sebagai mekanisme sokongan dalam memudahkan pelaksanaan kerja/tugas di pejabat. Kini terdapat pelbagai bentuk perkhidmatan ICT yang boleh digunakan oleh jabatan. Pengurusan secara elektronik ini meliputi perkara-perkara berikut:

- (a) pelan strategik teknologi maklumat;
- (b) perolehan perkakasan dan perisian;
- (c) rangka dan keselamatan teknologi maklumat;
- (d) penggunaan perkhidmatan;
  - (i) internet;
  - (ii) emel;
- (e) perisian;
- (f) pembangunan sistem aplikasi;
- (g) laman web; dan
- (h) faktor-faktor lain yang bersesuaian.

## **Pelan Strategik Teknologi Maklumat**

9.2. Pelan Strategik ICT (ISP) jabatan ialah satu pelan jangka panjang (3 hingga 5 tahun) yang menetapkan hala tuju perancangan, strategi pembangunan dan pelaksanaan projek-projek ICT bagi menyokong pencapaian visi jabatan. Ketua Jabatan bertanggungjawab menyediakan ISP di peringkat jabatan masing-masing dengan berpandukan ISP Sektor Awam.

9.3. ISP yang disediakan perlu dikemukakan kepada pihak MAMPU untuk disemak dan diluluskan oleh Jawatankuasa IT dan Internet Kerajaan (JITIK). Peraturan semasa mengenai perkara ini hendaklah dipatuhi.

## **Perolehan Perkakasan Dan Perisian**

9.4. Ketua Jabatan dikehendaki mengemukakan cadangan projek ICT kepada MAMPU bagi mendapatkan kelulusan teknikal sebelum ianya dilaksanakan.

9.5. Ketua Jabatan juga dikehendaki mengemukakan Laporan Status Pelaksanaan Projek ICT kepada MAMPU setiap enam (6) bulan sehingga projek tersebut siap dilaksanakan atau mengikut peraturan yang berkuat kuasa.

## **Rangka Dan Keselamatan Teknologi Maklumat**

9.6. Rangka Dasar Keselamatan ICT ialah satu dasar yang memenuhi keperluan penguatkuasaan, kawalan dan langkah-langkah menyeluruh untuk melindungi aset ICT. Ketua Jabatan bertanggungjawab merangka satu dasar keselamatan ICT bagi memastikan aset ICT dilindungi dan urusan jabatan dapat beroperasi dengan lancar serta meminimumkan kerosakan atau kemusnahan aset-aset ICT.

9.7. Ketua Jabatan boleh merujuk kepada pihak MAMPU dalam menyediakan Dasar Keselamatan ICT jabatan. Rujukan kepada peraturan yang sedang berkuat kuasa hendaklah dibuat dari semasa ke semasa.

9.8. Ketua Jabatan bertanggungjawab melantik seorang Ketua Pegawai Maklumat (CIO) dan seorang Pegawai Keselamatan ICT (ICTSO). Pelantikan dan pertukaran pegawai ini perlu dimaklumkan kepada MAMPU.

9.9. Ketua Jabatan bertanggungjawab memastikan ICTSO membuat laporan kepada Pasukan Tindakan Balas Insiden Keselamatan ICT (GCERT) MAMPU jika berlaku sebarang insiden keselamatan ICT di agensi. Peraturan semasa mengenai perkara ini hendaklah sentiasa dipatuhi.

## **Penggunaan Perkhidmatan**

### **Internet**

9.10. Internet adalah rangkaian komputer secara global yang menyediakan pelbagai maklumat sebagai alat untuk meningkatkan prestasi, keupayaan dan produktiviti kerja pegawai dan jabatan. Pegawai hendaklah mendapatkan kemahiran menggunakan kemudahan internet.

9.11. Ketua Jabatan bertanggungjawab memastikan pegawai menggunakan kemudahan internet mengikut etika, garis panduan dan prosedur keselamatan penggunaan internet yang ditetapkan.

9.12. Pegawai hanya boleh melayari laman web yang dibenarkan sahaja dan dilarang melayari, menyedia, memuat naik (*upload*), memuat turun (*download*)

dan menyimpan laman web yang mengandungi unsur-unsur lucah, hasutan dan ancaman terhadap keselamatan negara.

9.13. Pegawai adalah dilarang menggunakan kemudahan internet untuk tujuan peribadi seperti memuat turun, menyimpan serta menggunakan perisian berbentuk hiburan (permainan elektronik, video, muzik, gambar, *chatting* atau seumpamanya) yang boleh mengganggu kestabilan talian rangkaian (*networking*).

9.14. Pegawai bertanggungjawab mematuhi sepenuhnya etika, garis panduan dan prosedur keselamatan internet yang ditetapkan.

## **Emel**

9.15. Emel adalah aplikasi yang membolehkan komunikasi berbentuk mesej elektronik dilakukan lebih dari dua hala dengan cara yang pantas. Emel hendaklah digunakan mengikut prosedur dan kaedah yang betul dan disesuaikan pemakaiannya mengikut keperluan Jabatan. Penggunaan emel tertakluk kepada peraturan yang ditetapkan dan boleh ditarik balik jika pegawai menyalahi peraturan.

9.16. Emel adalah merupakan rekod awam. Ketua Jabatan hendaklah menghantar rekod yang tidak lagi aktif yang mempunyai nilai arkib mengikut format dan prosedur yang ditetapkan kepada Jabatan Arkib Negara.

9.17. Ketua Jabatan bertanggungjawab memastikan pegawai menggunakan kemudahan emel mengikut etika, garis panduan dan prosedur keselamatan penggunaan emel yang ditetapkan.

9.18. Pegawai harus bertindak bijak, profesional dan berhati-hati dalam menggunakan kemudahan emel yang diberi.

9.19. Pegawai harus menggunakan identiti/ akaun emel sendiri apabila menggunakan kemudahan emel dan dilarang menggunakan kemudahan emel untuk tujuan peribadi seperti menyebarkan, menghantar dan melibatkan diri dalam emel yang mengandungi kod perosak, unsur-unsur lucah, hasutan, ancaman dan emel sampah yang dapat mengganggu penggunaan emel milik orang lain.

9.20. Pegawai hendaklah mematuhi peraturan dan prosedur penggunaan emel yang ditetapkan agar keselamatan ke atas pemakaiannya terjamin.

9.21. Masalah berkaitan dengan penggunaan emel boleh dirujuk kepada MAMPU manakala yang berkaitan dengan keselamatan dirujuk kepada Ketua Pegawai Keselamatan Kerajaan.

### **Perisian**

9.22. Ketua Jabatan bertanggungjawab memastikan sebarang instalasi (*installation*) perisian ICT yang berlesen sahaja dibenarkan untuk kegunaan Jabatan. Sebarang instalasi perisian yang tidak berlesen atau cetak rompak adalah dilarang.

### **Pembangunan Sistem Aplikasi**

9.23. Ketua Jabatan bertanggungjawab memastikan sebarang pembangunan sistem aplikasi (*legacy*) yang menyokong urusan Jabatan menggunakan kod-kod yang standard di bawah Data Dictionary Sektor Awam (DDSA) mengikut peraturan yang berkuat kuasa.

9.24. Bagi pelaksanaan perkongsian pintar dalam bidang ICT, Ketua Jabatan bertanggungjawab memastikan sebarang sistem aplikasi generik yang boleh dikongsi dengan jabatan-jabatan lain didaftarkan kepada pihak MAMPU melalui Sistem Respositori Aplikasi Perkongsian Pintar (RAPP). Tindakan ini hendaklah merujuk kepada peraturan semasa yang berkuat kuasa.

9.25. Ketua Jabatan bertanggungjawab memastikan sebarang sistem aplikasi yang dibangunkan oleh jabatan perlu disertakan dengan dokumentasi sistem (sistem spesifikasi, manual pengoperasian dan manual pengguna) dan melaksanakan penduaan (*backup*) bagi pangkalan data dan kod pengaturcaraan sistem.

### **Laman Web Jabatan**

9.26. Laman web jabatan merupakan salah satu saluran maklumat dan perkhidmatan atas talian (*online*) kepada orang awam. Ketua Jabatan bertanggungjawab memastikan maklumat terperingkat tidak dipaparkan di laman web dan tidak melanggar mana-mana peraturan keselamatan Kerajaan.

9.27. Ketua Jabatan bertanggungjawab memastikan laman web jabatan dibangun dan diselenggarakan dengan berkesan agar maklumat yang terkandung sentiasa dikemas kini mengikut peraturan semasa yang berkuat kuasa.

## BAHAGIAN X

### INVENTORI DAN BEKALAN PEJABAT

#### Pendahuluan

10.1. Inventori ialah barang-barang tak luak yang bernilai kurang daripada RM500.00 setiap satu pada masa perolehan termasuklah perabot, permaidani, langsir dan pinggan mangkuk tanpa mengira kos.

10.2. Bekalan pejabat terdiri daripada semua barang luak dan tak luak yang mana setiap satunya bernilai rendah dan tidak ekonomik untuk dikesan penempatannya secara satu persatu. Bekalan pejabat merupakan alat tulis dan kelengkapan pejabat yang mana adalah aset dalam melaksanakan tugas rasmi. Alat tulis dan kelengkapan ini boleh dikategorikan seperti berikut:

(a) Alat Tulis

Contoh: Kertas, kepala surat, sampul surat, pen, disket, klip kertas, pelekat, *rubber stamp*, *marker pen* dan yang seumpamanya.

(b) Borang

Contoh: Siri Am, Siri Kewangan dan Siri Jabatan.

(c) Mesin Pejabat

Contoh: Komputer, pencetak, mesin penyalin, projektor, mesin perincih, mesin pengimbas, mesin perakam waktu dan yang seumpamanya.



- (d) Perabot dan Perkakas  
Contoh: Kerusi, meja, almari, rak, kabinet, peti besi, papan putih, kipas angin mudah alih dan yang seumpamanya.
- (e) Peralatan Komunikasi  
Contoh: Telefon, mesin faksimili, telefon bimbit, *walkie talkie*, interkom, alat siaraya, televisyen, radio dan yang seumpamanya.
- (f) Kelengkapan Lain  
Contoh: Pasu bunga, pokok-pokok hiasan, tanda arah (*signage*) dan yang seumpamanya.

10.3. Urusan perolehan, penyelenggaraan dan pergerakan inventori dan bekalan pejabat hendaklah mematuhi undang-undang, peraturan dan prosedur pengurusan yang berkuat kuasa.

### **Perolehan**

10.4. Dalam menguruskan perolehan inventori dan bekalan pejabat, Ketua Jabatan hendaklah merancang dengan teliti dan mematuhi peraturan berikut:

- (a) bagi perolehan yang memerlukan kelulusan pihak tertentu, kelulusan pihak berkenaan hendaklah diperolehi terlebih dahulu;
- (b) bagi item-item yang ada dalam Kontrak Pusat pembelian hendaklah dibuat melalui Kontrak Pusat yang ditetapkan;
- (c) pembelian di luar Kontrak Pusat hendaklah dibuat mengikut kaedah pembelian selaras dengan peraturan kewangan yang berkuat kuasa;

- (d) semua perolehan yang diterima daripada pembekal hendaklah diperiksa untuk memastikan ianya memenuhi spesifikasi yang ditetapkan;
- (e) pesanan bagi borang bercetak, dokumen keselamatan atau dokumen lain hendaklah dibuat dengan syarikat percetakan yang ditetapkan oleh Kerajaan selaras dengan peraturan yang berkuat kuasa;
- (f) percetakan dokumen yang tidak melibatkan unsur-unsur keselamatan dan kos tambahan boleh dicetak sendiri oleh Jabatan / Kerajaan;
- (g) jika jabatan membenarkan pelanggan mencetak sendiri dokumen atau borang yang dikeluarkannya, jabatan berkenaan hendaklah menyatakan kebenaran ini secara jelas; dan
- (h) Jabatan yang hendak menyediakan borang baru bagi Siri Am, Siri Kewangan dan Siri Jabatan perlu mendapatkan nasihat dan kelulusan Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU) Jabatan Perdana Menteri dan Perbendaharaan Malaysia. Jika ia melibatkan aspek perundangan, kelulusan Jabatan Peguam Negara perlu diperolehi. Jika ianya melibatkan hasil, nasihat Ketua Audit Negara hendaklah dipinta bagi memastikan sama ada ianya patut dikawal bagi maksud audit. Selepas kelulusan diperolehi, borang tersebut bolehlah dicetak mengikut peraturan kewangan yang berkuat kuasa.

## **Kawalan Penggunaan**

10.5. Ketua Jabatan bertanggungjawab ke atas kawalan inventori dan bekalan pejabat mengikut kaedah yang berkuat kuasa. Untuk mencegah pembaziran, kehilangan, kerosakan dan penyalahgunaan, langkah berikut hendaklah diambil:

- (a) merekod dengan lengkap, tepat dan diberi nombor kawalan serta disimpan dengan selamat;
- (b) pengeluaran hendaklah bagi tujuan rasmi sahaja berdasarkan anggaran keperluan semasa;
- (c) pengeluaran perlu dilulus dan direkodkan di dalam daftar yang ditetapkan;
- (d) pengeluaran hendaklah dilaksanakan secara masuk dahulu keluar dahulu (MDKD);
- (e) mewujudkan sistem kawalan menggunakan aplikasi Teknologi Maklumat (IT) bagi memantau penggunaan inventori bekalan pejabat selaras dengan peraturan kewangan yang berkuat kuasa;
- (f) sekiranya berlaku kehilangan, Ketua Jabatan hendaklah mengambil tindakan dan menghapuskan mengikut peraturan yang berkuat kuasa; dan
- (g) kecuaiian dan penyalahgunaan oleh mana-mana pegawai yang boleh mendatangkan kerugian kepada Kerajaan akan dikenakan surcaj dan/atau tindakan tatatertib.

## **Penyimpanan**

10.6. Ketua Jabatan hendaklah memastikan tempat yang digunakan untuk menyimpan inventori dan bekalan pejabat (aset) memenuhi kriteria tersebut:

- (a) mempunyai ciri-ciri keselamatan mengikut kesesuaian jenis aset;
- (b) tempat yang sesuai mengikut fizikal dan ciri-ciri sesuatu aset; dan
- (c) tempat-tempat penyimpanan bagi aset yang sedang dalam proses pelupusan hendaklah selamat bagi mengelak kehilangan.

## **Penyelenggaraan**

10.7. Ketua Jabatan hendaklah mengambil langkah yang sesuai untuk memastikan aktiviti penyelenggaraan bekalan pejabat dibudayakan oleh setiap pegawai. Untuk merealisasikan perkara ini tindakan berikut hendaklah diambil:

- (a) penyelenggaraan dibuat secara terancang mengikut jadual yang ditetapkan melainkan jika berlaku kerosakan yang memerlukan penyelenggaraan segera;
- (b) di mana perlu mengadakan perjanjian perkhidmatan penyelenggaraan dengan pembekal atau dengan pihak-pihak yang berkepakaran mengikut peraturan perolehan yang berkuat kuasa dan memastikan perjanjian tersebut dipatuhi sepenuhnya;
- (c) penyelenggaraan hendaklah disahkan oleh pegawai yang diberi kuasa;

- (d) merekodkan aktiviti penyelenggaraan secara kemas kini dan menyimpan rekod tersebut dengan selamat; dan
- (e) menilai program penyelenggaraan bagi:
  - (i) menentukan matlamat program penyelenggaraan tercapai;
  - (ii) mengenal pasti usaha-usaha penyelenggaraan yang dijalankan; dan
  - (iii) membantu membuat keputusan menyewa atau membeli bekalan pejabat.

### **Pemeriksaan**

10.8. Ketua Jabatan/Pegawai Pemeriksa yang dilantik hendaklah mengadakan pemeriksaan berkala dan secara mengejut ke atas inventori dan bekalan pejabat mengikut peraturan yang ditetapkan bertujuan memastikan:

- (a) baki dalam buku rekod adalah sama dengan baki dalam simpanan;
- (b) berkeadaan sempurna;
- (c) tempoh penggunaan masih belum luput;
- (d) stok mencukupi mengikut had keperluan yang ditetapkan; dan
- (e) disimpan di tempat yang ditetapkan.

10.9. Setelah pemeriksaan selesai dilaksanakan, Ketua Jabatan/Pegawai Pemeriksa hendaklah mengemukakan Sijil Pemeriksaan Inventori dan Bekalan Pejabat kepada Ketua Setiausaha Kementerian.

### **Pelupusan**

10.10. Item yang rosak, tidak boleh guna atau tidak ekonomik dibaiki, tempoh dilupuskan mengikut peraturan yang sedang berkuat kuasa.

10.11. Pelupusan hanya dilaksanakan setelah mendapat kelulusan daripada pihak berkuasa yang meluluskan pelupusan.

### **Hapus Kira**

10.12. Item yang hilang atau berlaku perselisihan antara fizikal aset dan rekod berikutan daripada pemeriksaan stok verifikasi, tindakan hapus kira hendaklah diambil mengikut peraturan yang sedang berkuat kuasa.

10.13. Hapus kira boleh dilaksanakan setelah mendapat kebenaran daripada pihak berkuasa bagi meluluskan hapus kira.

## LAMPIRAN B

### SENARAI PEKELILING, SURAT PEKELILING DAN PERATURAN YANG BERKUAT KUASA BERKAITAN PANDUAN PENGURUSAN PEJABAT

Bil.	Panduan Pengurusan Pejabat	Peraturan Berkuat Kuasa
<b>Bahagian I : Pengurusan Pejabat</b>		
1.	Per. 1.1 & 1.2 - Peranan Kerajaan & Tanggungjawab Ketua Jabatan	Pekeliling Am Bil. 2 Tahun 1982 - Organisasi Kementerian-Kementerian.
2.	Per. 1.2 (a) & (b) - Penyediaan Visi, Misi, Objektif & Piagam Pelanggan Jabatan	i. PKPA Bil. 8 Tahun 1991 - Panduan Manual Prosedur Kerja & Fail Meja; dan ii. PKPA Bil. 3 Tahun 1993 - Panduan Mengenai Piagam Pelanggan.
3.	Per. 1.2 (c) - Penyediaan Sasaran Kerja Tahunan (SKT)	PP Bil. 4 Tahun 2002 - Lampiran A3 Panduan Penyediaan SKT.
4.	Per. 1.2 (g) - Aplikasi Psikologi Dalam Pengurusan Sumber Manusia	PP Bil. 18 Tahun 2005 - Panduan Aplikasi Psikologi Dalam Pengurusan Sumber Manusia.
5.	Per. 1.2 (h) - Progam Kualiti Jabatan	PKPA Bil. 4 Tahun 1991 - Garis Panduan Mengenai Strategi-Strategi Peningkatan Kualiti Dalam Perkhidmatan Awam.
6.	Per.1.2 (i) - Kerjasama Antara Sektor Kerajaan Dengan Swasta	PKPA Bil. 9 Tahun 1991 - Panduan Mengenai Pelaksanaan Dasar Persyarikatan Malaysia.
7.	Per. 1.3 & 1.4 - Semakan Semula Fungsi & Aktiviti Jabatan	PKPA Bil.1 Tahun 2002 - Garis Panduan Semakan Semula Prosedur & Proses Kerja Di Agensi Kerajaan.

Bil.	Panduan Pengurusan Pejabat	Peraturan Berkuat Kuasa
8.	Per.1.5 - Undang-Undang Dan Peraturan	Surat Edaran KSN Bertarikh 24.4.2004 - Usaha-Usaha Meningkatkan Keberkesanan Sistem Penyampaian Perkhidmatan Kerajaan.
9.	Per. 1.6 - Senarai Tugas	PKPA Bil. 8 Tahun 1991 - Panduan Manual Prosedur Kerja & Fail Meja.
10.	Per. 1.9 - Perkhidmatan Pos	Surat Pos Malaysia Bhd Bertarikh 21.4.1999 - Pemberhentian Penggunaan Lampiran A Bagi Jabatan/Agensi Kerajaan.
11.	Per.1.12 - Pemasangan Telefon	Pekeliling Perbendaharaan Bil. 12 Tahun 1994 & Bil. 3 Tahun 2001 - Pemasangan Telefon Pejabat & Telefon Rasmi Rumah & Penggunaan Telefon Bimbit ( <i>Handphone</i> ).
12.	Per. 1.13 - Penggunaan Telefon Berhemah	PKPA Bil. 1 Tahun 1991 - Panduan Meningkatkan Kualiti Layanan Urusan Melalui Telefon.
13.	Per. 1.14 - Faksimili	Surat Pekeliling Am Bil. 1 Tahun 1993 - Peraturan Penggunaan Mesin Faksimili Di Pejabat-Pejabat Kerajaan.
14.	Per. 1.18 - Perhimpunan Bulanan	Pekeliling Am Bil. 2 Tahun 2000 - Perhimpunan Bulanan di Kementerian.
15.	Per. 1.19 - Ruang Pejabat	i. Perintah Am 24, 25 & 26 Bab E - Rumah & Bangunan Kerajaan;



Bil.	Panduan Pengurusan Pejabat	Peraturan Berkuat Kuasa
		ii. Surat Pekeliling Am Bil. 4 Tahun 1982 (Termasuk Pindaan) - Permohonan Ruang Pejabat Sama Ada Dalam Bangunan Gunasama Atau Pun Disewa Dalam Bangunan Swasta; dan  iii. Surat Pekeliling Am Bil. 14 Tahun 1982 - Pelaksanaan Pejabat Pelan Terbuka.
16.	Per. 1.20 - Kebersihan Pejabat	Surat Pekeliling Am Bil. 8 Tahun 1981 - Kebersihan Dan Keindahan Kawasan.
17.	Per. 1.23 - Penyelarasan & Pemantauan	Surat Pekeliling Am Bil. 5 Tahun 1993 - Peraturan-Peraturan Bagi Pegawai-Pegawai Persekutuan Yang Berkhidmat Di Jabatan-Jabatan Di Bawah Pentadbiran Kerajaan Negeri.
18.	Per. 1.24 - Program Kebajikan	PP Bil. 6 Tahun 1989 - Kebajikan Untuk Anggota Perkhidmatan Awam.
<b>Bahagian II : Pentadbiran Sumber Manusia</b>		
19.	Per. 2.5 - Rekod Kehadiran	i. Surat Pekeliling Am Bil. 11 Tahun 1981 - Sistem Penggunaan Kad Perakam Waktu Di Pejabat-Pejabat Kerajaan; dan  ii. Surat Pekeliling Am Bil. 1 Tahun 2004 - Penggunaan Sistem Perakam Waktu Elektronik Di Agensi-Agensi Kerajaan.

<b>Bil.</b>	<b>Panduan Pengurusan Pejabat</b>	<b>Peraturan Berkuat Kuasa</b>
20.	Per. 2.7, 2.8 & 2.9 - Penilaian Prestasi	PP Bil. 4 Tahun 2002 - Lampiran A2 Panduan Pelaksanaan Prestasi Perkhidmatan Awam.
21.	Per. 2.11 (c) - Pelaksanaan Pusingan Kerja	PP Bil. 3 Tahun 2002 - Panduan Pertukaran Perkhidmatan Awam.
22.	Per. 2.12 – 2.15 - Surat Penghargaan	i. PP Bil. 2 Tahun 2002 - Sijil Penghargaan Kepada Pesara & Bekas Pegawai Awam; dan ii. Pekeliling Perbendaharaan Bil. 5 Tahun 2001 - Peraturan Mengenai Perbelanjaan Untuk Meraikan Anggota Perkhidmatan Awam Yang Bersara.
23.	Per. 2.20 - Pengurusan Sistem Maklumat Sumber Manusia Secara Elektronik	Surat Edaran JPA Bertarikh 31 Mei 2005 - Pelaksanaan HRMIS Di Agensi Perintis.
<b>Bahagian III : Keperibadian &amp; Keterampilan</b>		
24.	Per. 3.4 - Tatakelakuan	Peraturan 4 (1) - Peraturan-Peraturan Pegawai Awam (Kelakuan & Tatatertib) 1993.
25.	Per. 3.5 - Pakaian	PP Bil. 2 Tahun 1985 - Pakaian Masa Bekerja Dan Semasa Menghadiri Upacara-Upacara Rasmi Bagi Pegawai Awam.
26.	Per. 3.6 - Tanda Nama	Surat Pekeliling Am Bil. 8 Tahun 1983 - Pemakaian Tanda Nama.

<b>Bil.</b>	<b>Panduan Pengurusan Pejabat</b>	<b>Peraturan Berkuat Kuasa</b>
<b>Bahagian IV : Pengurusan Perhubungan Pelanggan</b>		
27.	Per. 4.1 (b) - Pelaksanaan Pejabat Perkhidmatan Pelanggan	i. PKPA Bil. 1 Tahun 2005 Panduan Mewujudkan Pejabat Perkhidmatan Pelanggan; dan  ii. PP Bil. 7 Tahun 2005 - Skim Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N17, N22, N26.
28.	Per. 4.1 (d) - Mengurangkan Karenah Birokrasi Dalam Urusan Jabatan Dengan Pelanggan	Surat KSN Bertarikh 16.2.2005 – Usaha-Usaha Meningkatkan Keberkesanan Sistem Penyampaian Perkhidmatan Kerajaan Melalui Penurunan Kuasa Dan Perwakilan Kuasa.
29.	Per. 4.3 - Piagam Pelanggan	PKPA Bil. 3 Tahun 1993 - Panduan Mengenai Piagam Pelanggan.
30.	Per. 4.4 (c) - Sistem Pemulihan Perkhidmatan	PKPA Bil. 1 Tahun 1994 - Pelaksanaan Sistem Pemulihan Perkhidmatan.
31.	Per. 4.6 - Pengurusan Aduan Awam	PKPA Bil. 4 Tahun 1992 - Pengendalian Pengaduan Awam.
<b>Bahagian V : Sistem Penyampaian Perkhidmatan</b>		
32.	Per. 5.1 - Perkhidmatan Kaunter	PKPA Bil. 10 Tahun 1991 - Panduan Mengenai Peningkatan Kualiti Perkhidmatan Kaunter.
33.	Per. 5.2 - Perkhidmatan Telefon Berkualiti	PKPA Bil. 1 Tahun 1991 - Panduan Meningkatkan Kualiti Layanan Urusan Melalui Telefon.

Bil.	Panduan Pengurusan Pejabat	Peraturan Berkuat Kuasa
34.	Per. 5.3 & 5.4 - Sistem Dan Prosedur Kerja	i. PKPA Bil. 8 Tahun 1991 - Panduan Manual Prosedur Kerja & Fail Meja; dan  ii. PKPA Bil. 1 Tahun 2002 - Garis Panduan Semakan Semula Prosedur Dan Proses Kerja Di Agensi Kerajaan.
35.	Per. 5.5 – 5.7 - Borang Permohonan, Lesen Dan Permit Dan Pungutan Hasil	Surat Edaran KSN Bertarikh 24.4.2004 - Usaha-Usaha Meningkatkan Keberkesanan Sistem Penyampaian Perkhidmatan Kerajaan.
<b>Bahagian VI : Urusan Surat Kerajaan</b>		
36.	Per. 6.3 & 6.4 - Penyediaan Surat	Surat Pekeliling Am Bil. 8 Tahun 1980 - Penyeragaman Kepala Surat Kementerian-Kementerian & Jabatan-Jabatan.
37.	Per. 6.6 - Pengkelasan Surat	Buku Arahan Keselamatan - Pendaftaran Rahsia (Per. 42 & 43).
38.	Per. 6.12 - Surat Melalui Mesin Faksimili & Emel	i. Surat Pekeliling Am Bil. 1 Tahun 1993 - Peraturan Penggunaan Mesin Faksimili Di Pejabat - Pejabat Kerajaan; dan  ii. PKPA Bil. 1 Tahun 2003- Garis Panduan Mengenai Tatacara Penggunaan Internet & Emel Elektronik Di Agensi-Agensi Kerajaan.
39.	Per. 6.13 - Pengurusan Surat Terperingkat	i. Surat Pekeliling Am Bil. 3 Tahun 1981 - Kawalan Rahsia Kerajaan;

Bil.	Panduan Pengurusan Pejabat	Peraturan Berkuat Kuasa
		ii. Buku Arahan Keselamatan-Keselamatan Dokumen (Per. 42-76); dan  iii. Surat PKPKKM {KPKK(R) 200/55 Klt.7 (21)} Bertarikh 21. 8.1999 - Kawalan Keselamatan Rahsia Rasmi Dan Dokumen Rasmi Kerajaan.
<b>Bahagian VII : Pengurusan Fail</b>		
40.	Per. 7.3 - Taraf Keselamatan	Buku Arahan Keselamatan - Keselamatan Dokumen (Per. 42 - 76).
41.	Per. 7.4 – 7.15 - Pengkelasan & Pengurusan Fail	Panduan Sistem Fail Bagi Agensi-Agensi Kerajaan (MAMPU-1986).
42.	Per. 7.16 - Sistem Pengurusan Dokumen dan Rekod Elektronik	i. Pekeliling Ketua Audit Negara Bil. 6 Tahun 2000 - Peranan Jabatan Audit Negara Dalam Projek Pengkomputeran; dan  ii. PKPA Bil. 2 Tahun 2002 - Penggunaan & Pemakaian Data <i>Dictionary</i> Sektor Awam (DDSA) Sebagai Standard Di Agensi-Agensi Kerajaan.
43.	Per. 7.17 - Pembangunan Sistem Aplikasi Berkomputer	Akta Arkib Negara Malaysia 2003 (Akta 629).

Bil.	Panduan Pengurusan Pejabat	Peraturan Berkuat Kuasa
<b>Bahagian VIII : Penyelenggaraan, Pemeliharaan Dan Pelupusan Rekod Awam</b>		
44.	Per. 8.1 – 8.9 Memelihara & Menyimpan Rekod Kerajaan	i. Akta Arkib Negara Malaysia 2003 (Akta 629).; ii. Surat Pekeliling Am Bil. 1 Tahun 1997 - Peraturan Pemeliharaan Rekod-Rekod Kerajaan; dan iii. Peraturan - Peraturan Pelupusan Rekod Awam, Akta Arkib Negara Malaysia 2003 (Akta 629).
<b>Bahagian IX : Pengurusan Komunikasi Dan Teknologi Maklumat</b>		
45.	Per. 9.2 & 9.3 - Pelan Strategik ICT	Surat Pekeliling Am Bil. 2 Tahun 2000 - Peranan Jawatankuasa Di Bawah Jawatankuasa IT & Internet.
46.	Per. 9.5 - Pelaksanaan Pelan ICT	Surat Pekeliling Am Bil. 4 Tahun 2004 - Garispanduan Mengenai Tatacara Memohon Kelulusan Teknikal Projek ICT Agensi Kerajaan.
47.	Per. 9.7 - Dasar Keselamatan ICT	Pekeliling Am Bil. 3 Tahun 2000 - Rangka Dasar Keselamatan Teknologi Maklumat & Komunikasi (ICT).
48.	Per. 9.9 - Pegawai Maklumat & Keselamatan ICT	Pekeliling Am Bil. 1 Tahun 2001 - Mekanisme Pelaporan Insenden Keselamatan Teknologi Maklumat & Komunikasi (ICT).

Bil.	Panduan Pengurusan Pejabat	Peraturan Berkuat Kuasa
49.	Per. 9.10 – 9.21- Internet & Emel	PKPA Bil. 1 Tahun 2003 - Garis Panduan Mengenai Tatacara Penggunaan Internet & Emel Elektronik Di Agensi-Agensi Kerajaan.
50.	Per. 9.23 - Pembangunan Sistem Aplikasi	Pekeliling Am Bil. 2 Tahun 2003 – Penggunaan & Pemakaian Data <i>Dictionary</i> (DDSA) Sektor Awam Sebagai Standard Di Agensi Kerajaan.
51.	Per. 9.24 - Pelaksanaan Pengkongsian Pintar Dalam Bidang Teknologi	Pekeliling Am Bil. 6 Tahun 1999 - Pelaksanaan Pengkongsian Pintar Antara Agensi Kerajaan Dalam Bidang Teknologi Maklumat.
52.	Per. 9.26 & 9.27 - Laman Web Jabatan	Pekeliling Am Bil. 1 Tahun 2000 - Garispanduan <i>Malaysian Civil Service Link</i> (MCSL) & Laman Web Agensi Kerajaan.
<b>Bahagian X : Inventori Dan Bekalan Pejabat</b>		
53.	Per. 10.2 – Bekalan Pejabat	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Akta Acara Kewangan 1957;</li> <li>ii. Arahan Perbendaharaan; dan</li> <li>iii. Pekeliling Perbendaharaan Bil. 2 Tahun 1991 - Penggunaan Borang-Borang Baru Bagi Pengurusan Harta Modal, Inventori Dan Bekalan Pejabat.</li> </ul>
54.	Per. 10.4 - Perolehan	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Arahan Perbendaharaan 287 - Pembelian Kelengkapan Pejabat; dan</li> </ul>

Bil.	Panduan Pengurusan Pejabat	Peraturan Berkuat Kuasa
		ii. Arahan Perbendaharaan 292 – 295 - Percetakan & Alat Tulis.
55.	Per. 10.5 - Kawalan Penggunaan	Panduan Perbendaharaan - Tatacara Pengurusan Stor.
56.	Per. 10.6 - Penyimpanan	Panduan Perbendaharaan - Tatacara Pengurusan Stor.
57.	Per. 10.7 - Penyelenggaraan	i. Tatacara Pengurusan Stor - 241 – 242 - Penyelenggaraan & Pembaikan Mesin Pejabat.  ii. Surat Pekeliling Am Bil. 2 Tahun 1995 - Pengurusan Penyelenggaraan Yang Dirancang; dan  iii. Arahan Perbendaharaan.
58.	Per. 10.8 & 10.9 - Pemeriksaan	Tatacara Pengurusan Stor - 187– 197 - Verifikasi Stok.
59.	Per. 10.10 & 10.11 - Pelupusan	i. Tatacara Pengurusan Stor-207 – 232 - Pelupusan Barang-Barang;  ii. Surat Pekeliling Perbendaharaan Bil. 7 Tahun 1995 - Garis Panduan Pelupusan Peralatan Komputer;  iii. Surat Pekeliling Perbendaharaan Bil. 2 Tahun 1997 - Garis Panduan Pelupusan Aset Dan Barang Kerajaan;



Bil.	Panduan Pengurusan Pejabat	Peraturan Berkuat Kuasa
		iv. Arahan Pentadbiran Kementerian Kewangan Bertarikh 7 Januari 2002 - Pengagihan Komputer Peribadi Terpakai Ke Sekolah-Sekolah;  v. Surat Pekeliling Perbendaharaan Bil. 3 Tahun 2002 - Peningkatan Amaun Pelupusan Dan Hapuskira Harta Benda Kerajaan Yang Boleh Diluluskan Oleh Kementerian/ Jabatan; dan  vi. P.U. (B) - Akta Perwakilan Kuasa 1956.
60.	Per. 10.12 & 10.13 - Hapus Kira	Pekeliling Perbendaharaan Bil. 3 Tahun 1990 - Arahan Mengenai Tatacara Melaporkan Kehilangan Dan Menyelenggara Urusan Hapus Kira Wang Dan Barang-Barang Awam.

**Nota**

KSN - Ketua Setiausaha Negara

PKPA - Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam

PP - Pekeliling Perkhidmatan