



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

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 dicatitkan sebagai sebahagian daripada nombor rujukan fail bagi surat berkenaan.

Pendaftaran Dan Pendedaran

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.