

PANDUAN PENGURUSAN PEJABAT

PP BIL: 5 Tahun 2007

(berkuatkuasa mulai 30 April 2007 &
menggantikan Arahan Perkhidmatan 1974)

ARAHAN PERKHIDMATAN

Panduan asas pentadbiran sesebuah pejabat / jabatan yang meliputi pentadbiran am, perkara perkhidmatan, alat kelengkapan pejabat, rekod awam dan kemudahan perhubungan.

ARAHAN PERKHIDMATAN

Rasional Arahan Perkhidmatan (AP) dipinda:

- memasukkan dasar baru sesuai dengan perubahan dalam perkhidmatan awam seperti penswastaaan perkhidmatan pos & cetak dan penggunaan ICT;
- memberi penjelasan sesuatu peraturan dengan lebih tersusun dari segi penggunaan bahasa, maksud dan isi kandungan; dan
- memberi penekanan terhadap kepentingan sistem penyampaian perkhidmatan dan integriti dalam perkhidmatan awam

PANDUAN PENGURUSAN PEJABAT

- digubal berasaskan AP dan ditambahbaik dengan mengambil kira ICT
- meliputi aspek asas dan umum untuk beri ruang untuk perubahan bakal berlaku serta inovasi/ kreativiti
- agensi yang diberi kuasa boleh mengeluarkan peraturan untuk laksana dan jelaskan mana-mana perkara
- penjelasan lebih terperinci dalam peraturan yang berkuat kuasa dari semasa ke semasa

KANDUNGAN

BAHAGIAN	TAJUK
I	PENGURUSAN AM PEJABAT
II	PENTADBIRAN SUMBER MANUSIA
III	KEPERIBADIAN DAN KETRAMPILAN
IV	PENGURUSAN PERHUBUNGAN PELANGGAN
V	SISTEM PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN

KANDUNGAN (SAMB.)

BAHAGIAN	TAJUK
VI	URUSAN SURAT KERAJAAN
VII	PENGURUSAN FAIL
VIII	PENYELENGGARAAN, PEMELIHARAAN DAN PELUPUSAN REKOD AWAM
IX	PENGURUSAN KOMUNIKASI DAN TEKNOLOGI MAKLUMAT
X	INVENTORI DAN BEKALAN PEJABAT

BAHAGIAN I PENGURUSAN AM PEJABAT

(AP- JABATAN DAN ORANG RAMAI)

Menjelaskan tanggungjawab ketua jabatan dalam urusan pejabat yang meliputi penyemakan fungsi jabatan, penilaian aktiviti dan senarai tugas, kebersihan pejabat dan keselamatan ruang pejabat

Peruntukan baru

- penekanan kepada pematuhan undang-undang**
- kemudahan komunikasi**
- program kebajikan**

BAHAGIAN I

PENGURUSAN AM PEJABAT (samb)

Undang-undang dan peraturan

- maklum dan difahami oleh setiap pegawai
- kaji dan kemaskini agar relevan dengan perkembangan semasa dan boleh tingkatkan sistem penyampaian

Senarai Tugas

- sediakan untuk semua pegawai
- sentiasa dipantau agar kemaskini dengan perubahan dasar Kerajaan atau jabatan

BAHAGIAN I

PENGURUSAN AM PEJABAT (samb)

Kemudahan Komunikasi

- gunakan secara berhemah dan dihadkan kepada urusan rasmi
- perkhidmatan pos untuk hantar surat dan bungkusan. Pos berdaftar dibuat jika bukti penghantaran dan penerimaan diperlukan
- perkhidmatan telefon termasuk telefon bimbit dikawal penggunaannya mengikut peraturan semasa
- penggunaan mesin faksimili ikut peraturan semasa
- persidangan video mengikut peraturan yang ditetapkan
- kaedah komunikasi manual lain seperti telegram
- boleh guna kaedah komunikasi terbaharu selaras dengan ICT

BAHAGIAN I

PENGURUSAN AM PEJABAT (samb)

Program Kebajikan

- adakan program yang sesuai untuk eratkan perhubungan sesama warga jabatan di samping memelihara kebajikan
- contoh: hari keluarga, pesta sukan, penubuhan kelab kebajikan, pusat penjagaan kanak-kanak, majlis keagamaan, jamuan, ceramah dan lawatan

BAHAGIAN II

PENTADBIRAN SUMBER MANUSIA

(AP – PERKARA-PERKARA PERKHIDMATAN)

Menjelaskan keperluan rekod perkhidmatan, rekod kehadiran, penilaian prestasi , sijil penghargaan dan pewartaan.

Peruntukan baru

- pemupukan budaya kerja positif**
- pembangunan modal insan**
- pengurusan maklumat sumber manusia secara elektronik**

BAHAGIAN II

PENTADBIRAN SUMBER MANUSIA

Rekod Perkhidmatan Pegawai

Tanggungjawab Ketua Jabatan

- pastikan maklumat perkhidmatan pegawai di bawah penyeliaannya direkod dengan teratur, lengkap dan terkini. Direkod dalam komputer/ buku khas. Secara manual direkod dengan dakwat kekal

Tanggungjawab Pegawai

- maklumkan maklumat peribadi semasa lapor diri dan perubahan maklumat agar kemas kini

BAHAGIAN II

PENTADBIRAN SUMBER MANUSIA (samb)

Maklumat Dalam Rekod Perkhidmatan

Maklumat yang perlu direkodkan, antaranya:

- i. maklumat peribadi pegawai;
- ii. semua maklumat perkhidmatan pegawai;
- iii. maklumat cuti;
- iv. lembaran kelakuan; dan
- v. maklumat lain yang diputuskan oleh kerajaan dari semasa ke semasa.

BAHAGIAN II

PENTADBIRAN SUMBER MANUSIA (samb)

Penyelenggaraan Rekod Perkhidmatan

- a. semua catatan dalam rekod tidak boleh dipinda tanpa kebenaran pegawai diberi kuasa
- b. maklumat perlu direkod dengan segera dengan mengikut peraturan yang ditetapkan (jika rekod berkomputer). Jika manual, ditandatangani pegawai dan dicop jabatan. Rekod disimpan di lokasi pegawai berkhidmat
- c. dokumen penting, tindakan sesuai untuk pastikan ia selamat. Adakan rekod pendua dan disimpan selamat
- d. rekod bertaraf SULIT. Pegawai boleh lihat dengan kebenaran

BAHAGIAN II

PENTADBIRAN SUMBER MANUSIA

Rekod Kehadiran

- selenggara rekod kehadiran mengikut kaedah yang sesuai untuk merekod waktu sampai dan waktu meninggalkan pejabat
- adakan jadual tugas yang ada maklumat pegawai yang bercuti atau tugas di luar untuk tujuan pemantauan

BAHAGIAN II

PENTADBIRAN SUMBER MANUSIA (samb)

Penilaian Prestasi

- sebahagian dari sistem pengurusan personel yang penting untuk membantu pegawai tingkatkan prestasi kerja. Penilaian prestasi pegawai disediakan mengikut prosedur yang ditetapkan
- kaedah prestasi yang baik mempunyai ciri berikut:
 - i. pegawai dinilai dari sasaran kerja tahunan yang ditetapkan
 - ii. penilaian dibuat secara berterusan bukan bermusim
 - iii. ekspektasi dari tahap yang perlu dicapai dimaklum kepada pegawai yang dinilai

BAHAGIAN II

PENTADBIRAN SUMBER MANUSIA (samb)

Penilaian Prestasi (samb)

- iv. pegawai penilai bersedia mendengar pandangan pegawai yang dinilai
- v. pegawai penilai tidak guna penilaian prestasi sebagai instrumen untuk menekan / mengugut pegawai yang dinilai sebaliknya untuk meningkat motivasi/ prestasi pegawai

BAHAGIAN II

PENTADBIRAN SUMBER MANUSIA (samb)

Pemupukan Budaya Kerja Positif

Ketua Jabatan hendaklah secara berterusan melaksanakan peranan berikut:

- i. wujud dan memupuk semangat kerja berpasukan;
- ii. memiliki dan menampilkan ciri kepimpinan yang baik dan berkesan;
- iii. beri tunjuk ajar dan bimbingan;
- iv. beri tanggungjawab dan kepercayaan kepada pegawai melaksana tugas yang telah diamanahkan; dan
- v. beri pengiktirafan dan penghargaan kepada pegawai yang telah memberi sumbangan

BAHAGIAN II

PENTADBIRAN SUMBER MANUSIA (samb)

Pembangunan Modal Insan

Ketua Jabatan bertanggungjawab membangunkan sumber manusia supaya berpotensi dan berupaya menyumbang kepada kecemerlangan dengan tindakan berikut:

- i. rancang dan kelola program latihan yang sesuai
- ii. bantu menyediakan laluan kerjaya dan perancangan pelan penggantian
- iii. rancang dan laksanakan pusingan kerja ikut tempoh yang sesuai dalam pelbagai bidang
- iv. beri pendedahan yang sesuai bagi mendapatkan pengetahuan dan pengalaman kerja

BAHAGIAN II

PENTADBIRAN SUMBER MANUSIA (samb)

Pengurusan Maklumat Sumber Manusia Secara Elektronik

Ketua Jabatan bertanggungjawab melaksanakan melalui tindakan berikut:

- selaraskan di peringkat Jabatan/ Bahagian/ Cawangan/ Unit menguruskan sumber manusia
- sediakan pegawai yang melaksanakan tugas
- sediakan peruntukan kewangan yang mencukupi
- pastikan maklumat yang diperlukan sentiasa kemas kini
- pastikan pegawai ikut program latihan dan lantik sebagai jurulatih di peringkat jabatan
- lantik pentadbir sistem
- aspek keselamatan mengikut standard yang ditetapkan
- wujudkan meja bantuan (help desk)
- uruskan inventori perkakasan

BAHAGIAN III

KEPERIBADIAN DAN KETRAMPILAN

(Bahagian baru)

Menjelaskan aspek keperibadian dan ketrampilan meliputi cara berpakaian, cara kerja, adab sopan semasa menjalankan tugas, kepentingan menjaga emosi, sikap keterbukaan, bijaksana, berhemah, berfikiran positif, soal disiplin dan tatakelakuan serta keperluan mematuhi Aku Janji

BAHAGIAN IV PENGURUSAN PERHUBUNGAN PELANGGAN

(Bahagian baru)

- **Memberi penekanan terhadap perkhidmatan kepada pelanggan seperti keperluan memberi layanan mesra dan adil kepada pelanggan, pengurangan karenah birokrasi, penyediaan perkhidmatan kepada pelanggan dan piagam pelanggan.**
- **Mewujudkan interaksi dengan pelanggan seperti Hari Bersama Pelanggan, pengurusan aduan awam dan pengurusan media.**

BAHAGIAN IV

PENGURUSAN PERHUBUNGAN PELANGGAN

Mengutamakan Pelanggan

Ketua Jabatan memberi penekanan kepada perkhidmatan berkualiti seperti:

- beri layanan yang mesra & adil kepada pelanggan;
- wujudkan pejabat perkhidmatan pelanggan;
- perluaskan mekanisme penyebaran & penyampaian kemudahan perkhidmatan; dan
- kurangkan kerenah birokrasi dalam urusan dengan pelanggan.

BAHAGIAN V

SISTEM PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN

(Bahagian baru)

Menekankan kepentingan sistem penyampaian perkhidmatan dengan menambahbaik perkhidmatan kaunter dan telefon, keperluan mempermudah sistem dan prosedur kerja, borang permohonan, menyemak semula keperluan lesen atau permit serta mempelbagai saluran pembayaran pungutan hasil.

BAHAGIAN V

SISTEM PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN (samb)

Perkhidmatan Telefon Berkualiti

Ketua Jabatan meningkat kualiti layanan telefon dengan melaksanakan langkah berikut:

- pastikan layanan telefon cekap, berkesan dan memenuhi standard kualiti yang ditetapkan
- pastikan sambutan telefon oleh pegawai sentiasa mesra, sopan dan berbudi bahasa
- bekalkan maklumat tepat dan kemas kini
- sistem telefon diprogramkan jika panggilan tidak dijawab
- mesin rakaman dalam *answering machine* mesra pelanggan
- sistem telefon lain yang diperkenalkan berkesan

BAHAGIAN VI URUSAN SURAT KERAJAAN

(AP- SURAT-MENYURAT)

Memperincikan cara penyediaan surat rasmi kerajaan, kaedah pendaftaran, pengedaran surat dan pengurusan surat terperinci.

BAHAGIAN VI

URUSAN SURAT KERAJAAN

Pendahuluan

- Satu cara perhubungan penting
- dokumen dan rekod rasmi
- penyaluran maklumat
- jelas, tepat dan ringkas
- sesuai dengan perkembangan teknologi di samping melalui pos/ serahan tangan

Penyediaan

- alamat pengirim
- alamat penerima
- nombor rujukan
- tarikh surat
- tajuk surat
- pembukaan dan pengakhiran surat
- penomboran perenggan, muka surat dan lampiran
- disediakan tiga salinan (penerima, fail & fail timbul)
- perakukan kepada Pegawai Pengelas menentukan taraf keselamatan

BAHAGIAN VI

URUSAN SURAT KERAJAAN (samb)

Pendaftaran dan Pengedaran

- surat untuk Ketua Jabatan/ Timb. Ketua Jabatan diserahkan kepada Pembantu khas. Surat 'untuk perhatian' kepada pegawai;
- Pembantu Khas / pegawai bertanggungjawab boleh buka surat & daftar surat ikut prosedur yang ditetapkan;
- sebelum edar , masukkan surat dalam fail;
- semua surat ambil tindakan segera, jika tidak boleh maklumkan melalui surat akuan terima;
- surat dihantar keluar, pastikan lengkap dan ditandatangani; dan
- hantar melalui mesin faksimile/ e-mel, peraturan hendaklah dipatuhi.

Pengurusan Surat Terperingkat

pengurusan dikawal dengan selamat ikut Arahan Keselamatan & peraturan yang berkaitan

BAHAGIAN VII PENGURUSAN FAIL

(AP – FAIL – MEMAIL)

Menjelaskan kepentingan pengurusan fail, kaedah pengkelasan fail, kaedah Simpan Dalam Perhatian dan keperluan Fail Timbul.

Peruntukan Baru

- Sistem pengurusan dokumen dan rekod elektronik**
- Pembangunan sistem aplikasi komputer**

BAHAGIAN VII

PENGURUSAN FAIL (samb)

Sistem Pengurusan Dokumen dan Rekod Elektronik

selaras dengan perkembangan ICT, digalakkan membangunkan aplikasi agar penyimpanan capaian maklumat & rekod secara maya (virtual)

Pembangunan Sistem Aplikasi Berkomputer

pembangunan sistem aplikasi berkomputer bagi rekod elektronik mendapatkan nasihat daripada Jabatan Arkib Negara agar ikut piawaian kearkiban

Pelupusan Fail

Jabatan Arkib Negara dirujuk untuk mendapatkan nasihat bagi pelupusan fail

BAHAGIAN VII PENGURUSAN FAIL

(AP – FAIL – MEMAIL)

Menjelaskan kepentingan pengurusan fail, kaedah pengkelasan fail, kaedah Simpan Dalam Perhatian dan keperluan Fail Timbul.

Peruntukan Baru

- Sistem pengurusan dokumen dan rekod elektronik**
- Pembangunan sistem aplikasi komputer**

BAHAGIAN VII

PENGURUSAN FAIL

Kepentingan Pengurusan Fail

- semua surat dan dokumen yang diterima atas urusan rasmi dikandung dalam fail yang didaftarkan guna fail yang ditetapkan
- fail diurus secara sistematik ikut piawaian & prosedur rekod yang ditetapkan oleh Jabatan Arkib Negara

Pengelasan Fail

- fail dikategorikan kepada fail urusan am dan urusan fungsian
- fail terperingkat dikelaskan ikut Arahan Keselamatan

Pengelasan Perkara dan Pengkodan

- fail diberi tajuk berdasarkan pengkelasan perkara yang berasaskan fungsi dan aktiviti jabatan/ agensi
- fail diberi pengkodan yang menjadi nombor rujukan
- dapatkan khidmat nasihat daripada Jabatan Arkib Negara

BAHAGIAN VII

PENGURUSAN FAIL (samb)

Pembukaan Fail

- semua dokumen diterima difailkan
- fail dilengkapi dengan kertas minit dan dikandungkan surat yang disusunkan seturut ikut tarikh transaksi , dakwat merah (masuk), biru / hitam (keluar)
- fail lebih 100 kandungan/ 4 cm ditutup dan fail baru

Fail Sementara

- dibuka apabila surat / dokumen memerlukan tindakan segera dan fail tak dapat dikesan atau lebih seorang pegawai guna fail yang sama
- guna nombor dan tajuk yang sama. Apabila selesai masukkan fail & isi kandungan dalam fail asal sebagai satu kandungan. Jika tak dapat dikesan, buka fail baru

BAHAGIAN VII

PENGURUSAN FAIL (samb)

Penyimpanan dan Pergerakan fail

- fail terbuka disimpan di Bilik Rekod, guna rak yang sesuai. Rak disusun berturutan ikut nombor rujukan dan dilabel untuk pengesanan;
- fail terperingkat disimpan ikut Arahan Keselamatan; dan
- pergerakan fail direkod untuk kawalan dan pengesanan.

Simpan Dalam Perhatian (SDP)

kaedah digunakan bagi memudahkan tindakan susulan ke atas surat dalam tempoh dan tarikh yang ditetapkan.

Fail Timbul

digunakan untuk maklumkan Ketua Jabatan/ pegawai atasan tindakan yang telah diambil. Jika pengedaran secara ICT, fail timbul tidak perlu.

BAHAGIAN VIII PENYELENGGARAAN, PEMELIHARAAN DAN PELUPUSAN REKOD AWAM

(AP – Memelihara dan menyimpan rekod – rekod Kerajaan)

Menjelaskan peranan ketua jabatan dalam penyelenggaraan, pemeliharaan dan pelupusan rekod awam.

Peruntukan Baru

- Jadual Pelupusan Rekod**
- Program Rekod Penting**
- Pelan Tindakan Bencana**

BAHAGIAN VIII

PENYELENGGARAAN, PEMELIHARAAN DAN PELUPUSAN REKOD AWAM (samb)

Penyediaan Jadual Pelupusan Rekod (JPR)

- sediakan JPR Rekod Fungsian dan mendapat kelulusan JAN
- bagi pelupusan Rekod Urusan Am, tindakan hendaklah mengikuti JPR Am sediaan JAN

Program Rekod Penting

- kenalpasti dan membuat perancangan memelihara rekod penting
- salinan keselamatan hendaklah dibuat dan disimpan di lokasi berasingan
- dapatkan nasihat daripada JAN

Pelan Tindakan Bencana

sediakan pelan tindakan bencana untuk hadapi bencana, tindakan pemulihan dan dapatkan nasihat daripada JAN

BAHAGIAN IX PENGURUSAN KOMUNIKASI DAN TEKNOLOGI MAKLUMAT

(Peruntukan Baru)

Penjelasan mengenai mewujudkan pelan strategik teknologi maklumat, perolehan perkakasan dan perisian, rangka keselamatan IT, pembangunan sistem aplikasi dan laman web jabatan.

Menekankan keperluan penggunaan perkhidmatan internet dan emel sebagai saluran komunikasi.

BAHAGIAN IX

PENGURUSAN KOMUNIKASI DAN TEKNOLOGI

MAKLUMAT (samb)

Penggunaan Perkhidmatan – Internet

- rangkaian komputer global yang menyediakan pelbagai maklumat sebagai alat meningkatkan prestasi, keupayaan dan produktiviti pegawai & jabatan
- pastikan penggunaan ikut etika, garis panduan dan prosedur keselamatan Internet dipatuhi
- layari laman yang dibenarkan dan dilarang melayari, menyedia, memuat naik / turun dan simpan laman web dilarang
- dilarang guna untuk tujuan peribadi kerana boleh mengganggu kestabilan talian rangkaian (networking)

BAHAGIAN IX

PENGURUSAN KOMUNIKASI DAN TEKNOLOGI

MAKLUMAT (samb)

Penggunaan Perkhidmatan e-mel

- aplikasi yang membolehkan komunikasi berbentuk mesej elektronik dilakukan lebih dari dua hala dengan cara yang pantas
- digunakan mengikut prosedur dan kaedah yang betul dan disesuaikan dengan keperluan jabatan
- E-mel adalah rekod awam, menghantar e-mel tidak aktif yang mempunyai nilai arkib ikut format dan prosedur ditetapkan oleh JAN
- pegawai harus gunakan identiti / akaun e-mel sendiri apabila guna e-mel dan dilarang guna e-mel untuk tujuan peribadi termasuk yang dilarang
- masalah berkaitan penggunaan e-mel ke MAMPU, keselamatan dirujuk ke Ketua Pegawai Keselamatan Kerajaan

BAHAGIAN X INVENTORI DAN BEKALAN PEJABAT

(AP- KELENGKAPAN PEJABAT)

Keperluan mematuhi peraturan berhubung urusan perolehan bekalan pejabat, kawalan penggunaan, penyimpanan, penyelenggaraan, pemeriksaan dan pelupusan / hapuskira

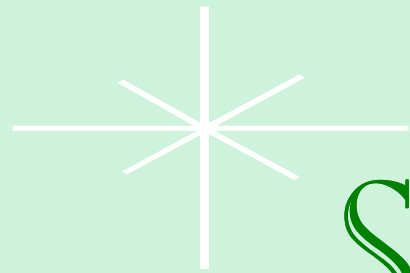
BAHAGIAN X

INVENTORI DAN BEKALAN PEJABAT (samb)

Kawalan Penggunaan

Untuk mencegah pembaziran, kehilangan, kerosakan dan penyalahgunaan, langkah berikut hendaklah diambil:

- merekod dengan lengkap, tepat dan diberi nombor kawalan serta disimpan dengan selamat
- pengeluaran bagi tujuan rasmi berdasarkan anggaran keperluan semasa. Pengeluaran perlu dilulus & direkod dalam daftar. Pengeluaran dilaksanakan secara 'masuk dahulu keluar dahulu'
- mewujudkan sistem kawalan guna aplikasi IT bagi pemantauan selaras dengan peraturan kewangan
- jika berlaku kehilangan, ambil tindakan ikut peraturan berkuakuasa
- jika berlaku kecuiaan / penyalahgunaan yang mendatangkan kerugian kepada kerajaan, ambil tindakan surcaj / tatatertib



SEKIAN,
TERIMA KASIH

