



Rujukan kami : BPSM-100-10/4/2 Jld.3 (80)
Tarikh : 23 Mei 2021

YB Ahli-Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan Negeri Selangor
Semua Ketua Jabatan/ Agensi Negeri Selangor Darul Ehsan
Semua Pegawai Daerah Negeri Selangor Darul Ehsan
Semua Datuk Bandar/
Yang Dipertua Pihak Berkuasa Tempatan Negeri Selangor Darul Ehsan
Semua Ketua Jabatan Badan-Badan Berkanun dan Anak-Anak Syarikat
Semua Setiausaha Bahagian/ Timbalan Pengarah/ Ketua Penolong Setiausaha/
Sekretariat Pentadbiran Kerajaan Negeri Selangor Darul Ehsan

Tuan/ Puan,

**ARAHAN PENGOPERASIAN PEJABAT KERAJAAN DI BAWAH PENTADBIRAN
KERAJAAN NEGERI SELANGOR SEMASA PERINTAH KAWALAN
PERGERAKAN 3.0 DIPERKETATKAN**

Dengan hormatnya saya ingin merujuk perkara di atas.

2. Melalui sidang media yang telah diadakan pada 22 Mei 2021, YB Menteri Kanan Pertahanan telah mengumumkan pelaksanaan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) 3.0. Beberapa sekatan yang lebih ketat juga dimaklumkan berdasarkan situasi semasa pandemic COVID-19.

3. Justeru, pengoperasian semua jabatan/ agensi kerajaan Negeri Selangor adalah selaras dengan arahan Ketua Setiausaha Negara mengenai pengoperasian Pejabat Kerajaan bertarikh 22 Mei 2021. Ia perlu dilaksanakan secara hibrid iaitu keberadaan di pejabat dan bekerja dari rumah (BDR) melalui kaedah / pendekatan seperti berikut :-

- i. Kehadiran ke Pejabat masing-masing adalah 20% keseluruhan dan 80% secara BDR dengan penggiliran;
- ii. Kehadiran ke pejabat hanya bagi proses kerja yang tidak boleh dilaksanakan secara BDR dan memerlukan keberadaan di pejabat;
- iii. Mesyuarat dan perbincangan dilaksanakan secara dalam talian melalui medium yang selamat dan terjamin kerahsiaan; dan
- iv. Perkhidmatan kaunter hanya dibuka kepada perkhidmatan yang tidak ditawarkan secara atas talian dan melalui temujanji sahaja. (Rujuk lampiran panduan operasi kaunter)

..2/-

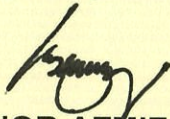
**ARAHAN PENGOPERASIAN PEJABAT KERAJAAN DI BAWAH PENTADBIRAN
KERAJAAN NEGERI SELANGOR SEMASA PERINTAH KAWALAN
PERGERAKAN 3.0 DIPERKETATKAN**

4. Sehubungan dengan itu, semua Ketua Jabatan hendaklah melaksanakan arahan ini dengan merancang kehadiran penjawat awam yang diperlukan di pejabat dan BDR. Pelaksanaan BDR hendaklah mematuhi Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 5 Tahun 2020. Sebarang pelanggaran salah laku dalam pematuhan BDR boleh dikenakan Tindakan tatatertib berdasarkan Peraturan-Peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) 1993.
5. Walau bagaimanapun, sistem penyampaian perkhidmatan setiap jabatan / agensi di bawah Pentadbiran SUK Selangor hendaklah dipastikan berjalan seperti biasa agar perkhidmatan jabatan / agensi tidak terjejas dan kualiti perkhidmatan adalah tepat dan berada di tahap yang baik. Setiap jabatan / agensi perlu melaksanakan SOP yang telah ditetapkan oleh KKM dan pematuhan SOP yang ketat.
6. Perhatian dan kerjasama pihak Tuan/ Puan bagi menyempurnakan perkara di atas amatlah dihargai agar usaha untuk memutuskan penularan rantai wabak COVID-19 dapat dihentikan.

Sekian, terima kasih.

**“SELANGOR MAJU BERSAMA”
“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”**

Saya yang menjalankan amanah,



(DATO' NOR AZMIE DIRON)

PANDUAN OPERASI KAUNTER

1. Setiap jabatan perlu memastikan bahawa kaunter yang tidak menyediakan perkhidmatan dalam talian perlu dibuka mengikut waktu Pejabat dengan mematuhi SOP yang ketat;
2. Penggiliran perlu dibuat untuk petugas kaunter tetapi tidak menjejaskan fungsi dan waktu perkhidmatan kaunter;
3. Jabatan juga perlu memastikan bahawa perkhidmatan jabatan kepada orang awam tidak terjejas walaupun kaunter tidak dibuka kerana transaksi dilakukan secara dalam talian;
4. Jabatan juga digalakkan menyediakan inisiatif melalui medium yang boleh dihubungi dan sistem yang mudah dicapai supaya perkhidmatan tidak terjejas;
5. Jabatan hendaklah memastikan bahawa pegawai dan kakitangan yang hadir ke Pejabat boleh memastikan perkhidmatan dapat diberikan kepada pelanggan dan juga perlu memastikan temujanji dapat disusun dengan teratur agar perkhidmatan tidak terjejas;
6. Kakitangan yang ditugaskan perlu memastikan agar boleh membantu dalam urusan perkhidmatan pelanggan;
7. Jabatan juga perlu memastikan kemudahan talian telefon agar boleh dihubungi di sepanjang waktu Pejabat dan sistem (jika ada) boleh dicapai oleh pelanggan supaya perkhidmatan jabatan tidak terjejas;
8. Ketua Jabatan perlu memastikan di dalam tempoh ini, Pejabat adalah berfungsi dengan memastikan penggunaan talian telefon dan sistem secara dalam talian digunakan secara optimum.

Langkah-langkah di atas diharap boleh mengurangkan kadar kekerapan kehadiran pelanggan ke Pejabat kerajaan dan diharap boleh membantu dalam mengekang penularan wabak COVID-19 ini. Semua Ketua Jabatan perlu memastikan agar **fungsi dan kualiti sistem penyampaian jabatan masing-masing adalah diperingkat optimum walaupun kehadiran ke Pejabat hanya 20%** tetapi **penggunaan sistem dalam talian dan telefon perlu diperkukuhkan.**