



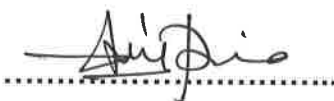
KEMENTERIAN PERTANIAN
DAN INDUSTRI MAKANAN

KEMENTERIAN PERTANIAN DAN INDUSTRI MAKANAN

PROSEDUR KUALITI

PENGURUSAN ADUAN ICT

MOA.PS (BPM)

Disediakan Oleh:  Tandatangan	Disemak Oleh:  Tandatangan	Diluluskan Oleh:  Tandatangan
Nama: NORDIANA BINTI BARDAN	Nama: MASROR BIN HUSSIN	Nama: DATO' HAJI ZAINAL AZMAN BIN ABU SEMAN
Jawatan: PEGAWAI TEKNOLOGI MAKLUMAT	Jawatan: SETIAUSAHA BAHAGIAN	Jawatan: KETUA SETIAUSAHA
Tarikh: 30/10/2020	Tarikh: 30/10/2020	Tarikh: 05/11/2020

NO. KAWALAN SALINAN

NO KELUARAN: 04

TARIKH KELUARAN: 05/11/2020



REKOD PINDAAN PROSEDUR KUALITI

BIL	KELUARAN	TARIKH	KETERANGAN PINDAAN
1.	02	14/02/2020	Pindaan Logo MOA kepada Logo Jata
2.	02	14/02/2020	Pindaan Para 2 – penambahan perkataan ‘emel’ di dalam perenggan.
3.	02	14/02/2020	Pindaan Para 3.2 – penambahan dokumen rujukan ‘Polisi Keselamatan Siber MOA’
4.	02	14/02/2020	Pindaan Para 4.6 – penambahan keterangan bagi ‘Polisi Keselamatan Siber MOA’
5.	02	14/02/2020	Para 5 – pengemaskinian singkatan
6.	02	14/02/2020	Para 6 – pengemaskinian maklumat di dalam jadual ‘Tanggungjawab dan Tindakan’
7.	02	14/02/2020	Para 8 – Pengemaskinian Carta Alir
8.	02	02/07/2020	Pindaan Logo Jata
9.	02	02/07/2020	Pindaan nama Kementerian Pertanian Dan Industri Asas Tani ke Kementerian Pertanian Dan Industri Makanan
10.	02	02/07/2020	Pindaan singkatan MOA ke Kementerian Pertanian Dan Industri Makanan
11.	02	29/10/2020	Para 6 – pengemaskinian maklumat di dalam jadual ‘Tanggungjawab dan Tindakan’
12.	02	29/10/2020	Para 3.6 dan Perkara 5 - Pindaan singkatan MOA ke MAFI



1. OBJEKTIF

Prosedur ini menerangkan tatacara pengurusan aduan ICT daripada pelanggan kepada BPM Kementerian Pertanian Dan Industri Makanan bagi memastikan setiap aduan yang berkaitan dengan ICT direkodkan, disalurkan, dan diambil tindakan penyelesaian.

2. SKOP

Prosedur ini digunakan apabila menerima aduan daripada pelanggan melalui Sistem Helpdesk, emel, surat, telefon atau secara lisan. Prosedur ini merangkumi aduan masalah bagi semua perkhidmatan dan infrastruktur ICT yang disediakan oleh BPM, Kementerian Pertanian Dan Industri Makanan.

3. DEFINISI

3.1 Peralatan ICT

Komputer (desktop), komputer riba, komputer tablet, server, pencetak, pengimbas, LCD projektor, peralatan storan dan peralatan rangkaian.

3.2 Perkhidmatan ICT

Penyediaan segala kemudahan dalam bentuk Teknologi Maklumat dan Komunikasi untuk mempermudah segala urusan kerja-kerja peribadi, pejabat, jabatan, kementerian dan agensi-agensi kerajaan.



3.3 Infrastruktur ICT

Infrastruktur ICT merupakan satu set struktur yang bergabung antara kemudahan Teknologi dan Maklumat lalu membentuk satu rangka yang menyokong keseluruhan struktur tertentu.

3.4 Sistem Helpdesk

Pengurusan Aduan Aset melalui Sistem Helpdesk. Fungsi utama modul ini adalah mengurus dan memantau aduan yang diterima dengan lebih teratur dan berkesan.

3.5 Dasar Keselamatan ICT Kementerian Pertanian Dan Industri Makanan (DKICT)

Dasar ini mengandungi peraturan-peraturan yang mesti dibaca dan dipatuhi dalam menggunakan aset teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) Kementerian Pertanian Dan Industri Makanan. Dasar ini juga menerangkan kepada semua pengguna mengenai tanggungjawab dan peranan mereka dalam melindungi aset ICT Kementerian Pertanian Dan Industri Makanan.

3.6 Polisi Keselamatan Siber MAFI

Polisi ini diwujudkan untuk menjamin kesinambungan urusan Kementerian Pertanian Dan Industri Makanan dengan meminimumkan kesan insiden keselamatan ICT dan memastikan semua aset ICT dilindungi. Ia juga bertujuan untuk memudahkan perkongsian maklumat sesuai dengan keperluan operasi Kementerian Pertanian Dan Industri Makanan.

3.7 Pegawai Bertanggungjawab



Individu yang dirujuk secara khusus bagi penyelesaian aduan yang diterima. Pembekal ialah syarikat yang menyediakan perkhidmatan yang merujuk kepada kontrak atau *upon request*.

3.8 Sistem

Merupakan proses kerja yang dilaksanakan samada secara manual atau sistem aplikasi yang digunapakai semasa.

3.9 Sistem Online

Sistem aplikasi atas talian.

3.10 Pengguna

Terdiri daripada semua kakitangan tetap dan sementara Kementerian Pertanian dan Asas Tani.

3.11 Pengadu

Individu, organisasi atau pihak yang mewakili mereka yang membuat aduan.

4. RUJUKAN

- 4.1 Manual Kualiti
- 4.2 Dasar Keselamatan ICT Kementerian Pertanian Dan Industri Makanan (DKICT)
- 4.3 Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) – ISMS ISO/IEC 27001:2013
- 4.4 Polisi Keselamatan Siber Kementerian Pertanian Dan Industri Makanan

5. SINGKATAN



Penyataan	Definisi
MAFI	Kementerian Pertanian Dan Industri Makanan
BPM	Bahagian Pengurusan Maklumat
ICT	Teknologi Maklumat Dan Komunikasi
PTM	Pegawai Teknologi Maklumat
PPTM	Penolong Pegawai Teknologi Maklumat
JTK	Juruteknik Komputer
DKICT	Dasar Keselamatan ICT
PT	Pembantu Tadbir
PYB	Pegawai Bertanggungjawab

6. TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
PENGURUSAN ADUAN ICT	
PTM / PPTM / JTK/PT	1. Terima aduan daripada pelanggan samada melalui :- a) Sistem Helpdesk b) E-mel c) Telefon d) Surat rasmi/ memo e) Hadir sendiri
PTM / PPTM/JTK/PT	2. Rekod aduan yang diterima dalam Sistem Helpdesk.



TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
PENGURUSAN ADUAN ICT	
PTM / PPTM/ JTK	3. Kenalpasti kategori aduan pelanggan mengikut kriteria yang ditetapkan dan tindakan yang perlu dilaksanakan.
PTM / PPTM/ JTK	4. Laksana tindakan pembetulan dan kemaskini maklumat tindakan yang diambil dalam sistem Helpdesk dalam tempoh masa seperti berikut:- i. Aduan diberikan respons dalam tempoh masa dua (2) jam selepas aduan. ii. Kategori aduan sederhana diselesaikan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja. iii. Kategori aduan perlu alat ganti diselesaikan dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja.
PTM / PPTM/ PYB	5. Sekiranya masalah yang berlaku tidak dapat diselesaikan: i. Log kes kepada pembekal bagi perkakasan/ sistem aplikasi/ perisian/ rangkaian yang mempunyai kontrak penyelenggaraan/dalam tempoh jaminan atau; ii. bagi perkakasan/ sistem aplikasi/ perisian/ rangkaian yang tidak mempunyai kontrak



TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
PENGURUSAN ADUAN ICT	
	penyelenggaraan/ dalam tempoh jaminan dapatkan perkhidmatan <i>On-Call Service</i> dari pihak pembekal.
PTM / PPTM	6. Nilai prestasi pembekal dan failkan.
PTM / PPTM	7. Beri maklum balas tindakan penyelesaian kepada pengadu dan dapatkan pengesahan kepuasan pelanggan.
PTM / PPTM	8. Failkan laporan aduan dan borang kepuasan pelanggan

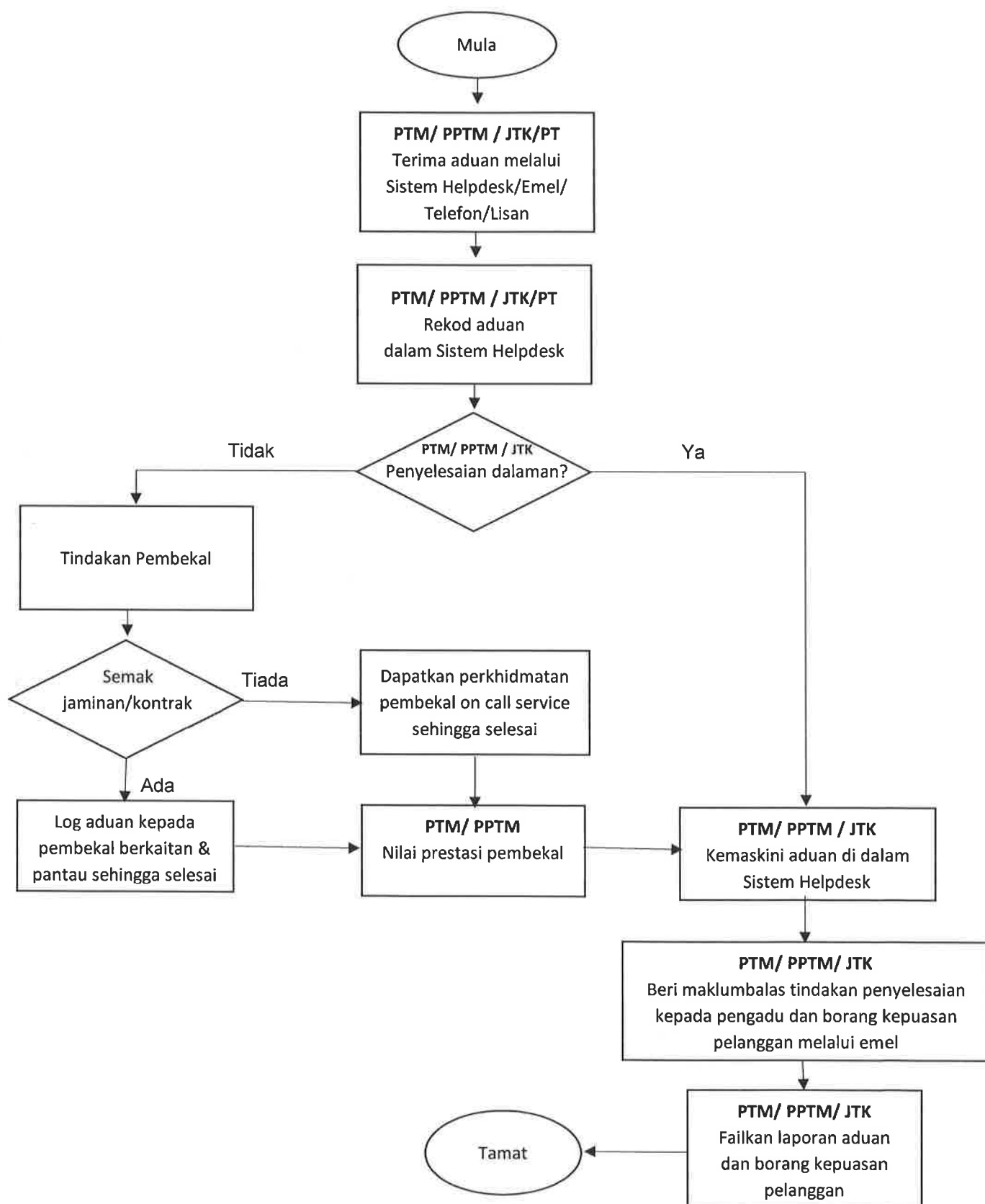
7. REKOD KUALITI



BIL	REKOD	LOKASI	TEMPOH PENYIMPANAN
1.	Rekod Aduan Sistem	BPM	5 tahun
2.	MOA-ISMS-P4-033 Borang Penilaian Prestasi Pembekal	BPM	5 tahun
3.	Laporan Piagam Pelanggan	BPM	5 tahun
4.	Laporan Aduan Bulanan	BPM	5 tahun
5.	Laporan Penyelenggaraan / Pembaikan Luar	BPM	5 tahun



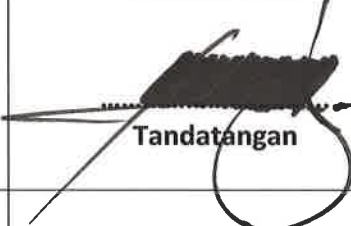
8. CARTA ALIRAN KERJA





KEMENTERIAN PERTANIAN DAN INDUSTRI MAKANAN

PROSEDUR KUALITI
BELANJAWAN TAHUNAN
MOA.PS (KEW)

Disediakan Oleh:  Tandatangan	Disemak Oleh:  Tandatangan	Diluluskan Oleh:  Tandatangan
Nama: Khairul Muzamil bin Abdul Kadir	Nama: Helmy Zai bin Ibrahim	Nama: Dato' Haji Zainal Azman bin Abu Seman
Jawatan: PA (K) B	Jawatan: SUB (K)	Jawatan: KSU
Tarikh: 17/6/2020	Tarikh: 17/6/2020	Tarikh: 7/10/2020

NO. KAWALAN SALINAN

NO KELUARAN: 03

TARIKH KELUARAN: 07/10/2020



REKOD PINDAAN PROSEDUR KUALITI

BIL.	KELUARAN	TARIKH	KETERANGAN PINDAAN
	02	3/8/2018	1) Muka surat hadapan - pindaan logo Kementerian kepada Jata Negara - pindaan pada nama Kementerian - pindaan pada nama disediakan oleh dan disemak oleh - nama pelulus Prosedur Kualiti 2) Muka surat 1/6 - pindaan nama Kementerian pada tajuk Skop/ Definisi/ Rujukan/ Singkatan - pindaan pada tajuk Definisi (Pemeriksaan Belanjawan Tahunan) 3) Muka surat 2/6 - pindaan pada tajuk Singkatan 4) Muka surat 3/6 - pindaan pada tajuk Tanggungjawab dan Tindakan 5) Muka surat 4/6 - pindaan nama Kementerian pada tajuk Rekod Kualiti 6) Muka surat 5/6 - pindaan pada tajuk Carta Aliran Kerja

1. OBJEKTIF

Prosedur ini menerangkan proses yang terlibat dalam penyediaan Buku Anggaran Belanjawan Tahunan bagi memastikan keperluan peruntukan yang mencukupi disediakan bagi melaksanakan program/aktiviti yang dirancang dengan cekap dan berkesan.

2. SKOP

Prosedur ini diguna pakai oleh Bahagian Kewangan untuk mengenal pasti keperluan kewangan Kementerian Pertanian dan Industri Makanan, melalui anggaran belanjawan mengurus yang disediakan untuk belanjawan tahun berikutnya.

3. DEFINISI

Belanjawan Tahunan

Bermaksud anggaran perbelanjaan Kementerian Pertanian dan Industri Makanan yang diperlukan untuk menjalankan program/aktiviti mengurus bagi tahun yang berkenaan.

Pemeriksaan Belanjawan Tahunan

Bermaksud sesi pemeriksaan belanjawan yang dipengerusikan oleh wakil daripada Pejabat Belanjawan Negara (BRO), MOF. Sesi ini dihadiri oleh Setiausaha Bahagian/ Ketua Pengarah Jabatan/ Ketua Pengarah atau Pengurus Besar Agensi/ Pengarah IADA/ Ketua Unit untuk membincangkan keperluan belanjawan Bahagian/ Jabatan/ Agensi/ IADA di bawah Kementerian Pertanian dan Industri Makanan.

Aktiviti

Bermaksud semua Bahagian/ Unit/ Jabatan/ Agensi dan IADA di bawah Kementerian Pertanian dan Industri Makanan.

4. RUJUKAN

- 3.1 Manual Kualiti
- 3.2 Pekeliling Perbendaharaan yang berkuat kuasa.
- 3.3 Buku Belanjawan Persekutuan yang diluluskan oleh Parlimen.
- 3.4 Laporan Tahunan dan Penyata Kewangan Badan-badan Berkanun di bawah Kementerian Pertanian dan Industri Makanan (Telah Diaudit).
- 3.5 Arahan Perbendaharaan.

5. SINGKATAN

MOF	-	Kementerian Kewangan Malaysia
SUBK (P)	-	Setiausaha Bahagian Kanan (Pengurusan)
SUB (K)	-	Setiausaha Bahagian Kewangan
SUB	-	Setiausaha Bahagian
KPSUK (K) B	-	Ketua Penolong Setiausaha Kanan (Kewangan) Belanjawan
PSU (K) B	-	Penolong Setiausaha (Kewangan) Belanjawan
PA (K) B	-	Penolong Akauntan (Kewangan) Belanjawan
ABM	-	Anggaran Belanjawan Mengurus
IADA	-	Kawasan Pembangunan Pertanian Bersepadu

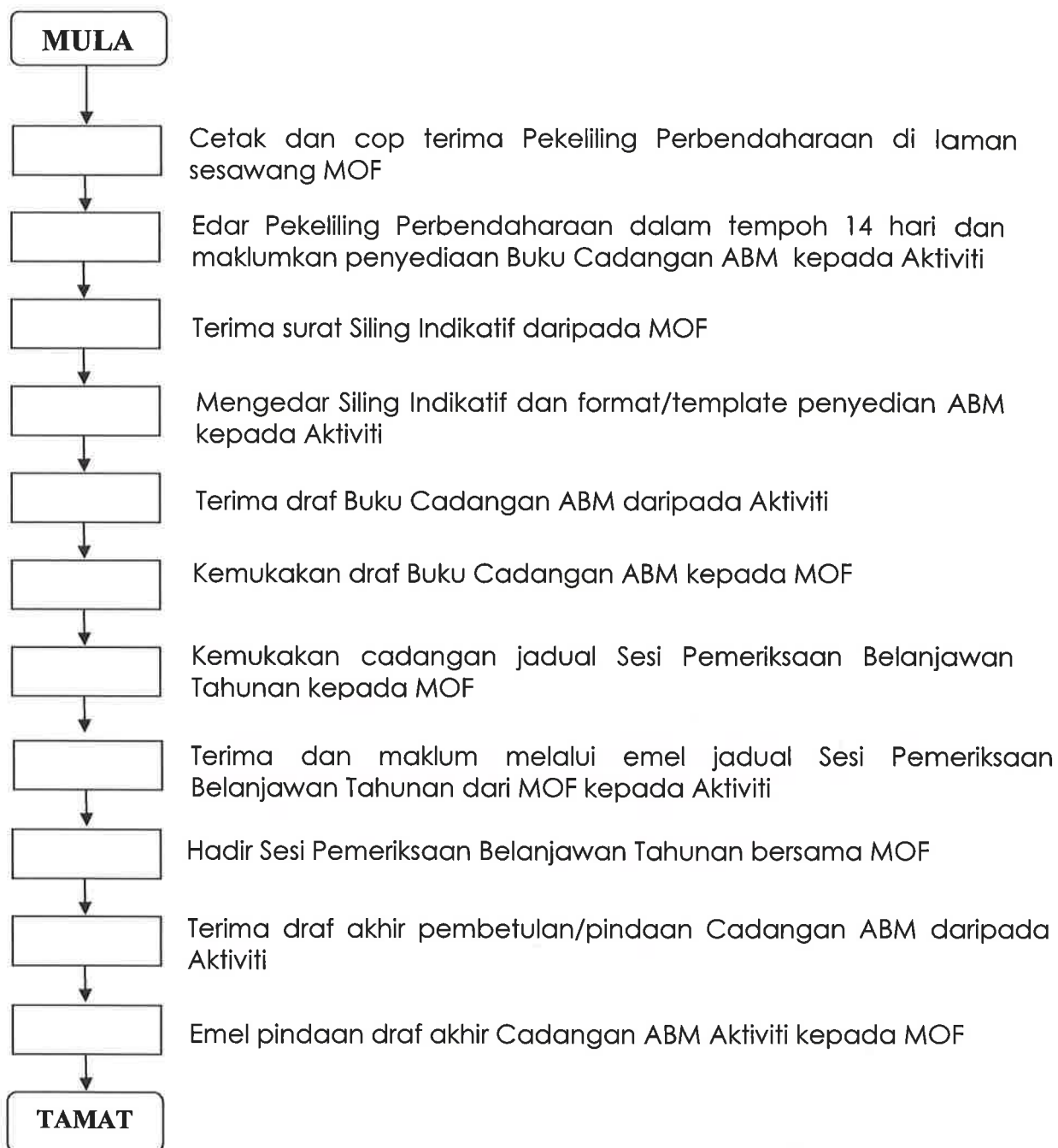
6. TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

Tanggungjawab	Tindakan
PSU (K) B, PA (K) B	1. Cetak dan cop terima Pekeliling Perbendaharaan mengenai Garis Panduan bagi Penyediaan Cadangan Anggaran Belanjawan daripada MOF di laman sesawang MOF.
PSU (K) B, PA (K) B, SUB (K)	2. Edar melalui surat/emel Pekeliling Perbendaharaan kepada Aktiviti dalam tempoh 14 hari dan maklumkan penyediaan Buku Cadangan ABM.
SUB (K)	3. Terima surat Siling Indikatif dari MOF.
PSU (K) B, PA (K) B, SUB (K) B	4. Edar melalui surat/emel Siling Indikatif kepada Aktiviti dan format/template bagi Penyediaan Cadangan Anggaran Belanjawan.
PSU (K) B, PA (K) B	5. Terima draf Buku Cadangan ABM daripada Aktiviti.
PSU (K) B, PA (K) B	6. Kemukakan draf Buku Cadangan ABM kepada MOF.
PSU (K) B, PA (K) B	7. Kemukakan cadangan jadual Sesi Pemeriksaan Belanjawan Tahunan kepada MOF melalui emel.
KPSUK (K) B, PSU (K) B, PA (K) B	8. Terima dan maklum melalui emel jadual Sesi Pemeriksaan Belanjawan Tahunan dari MOF kepada Aktiviti.
KPSUK (K) B, PSU (K) B, PA (K) B	9. Hadir Sesi Pemeriksaan Tahunan bersama MOF.
KPSUK (K) B, PSU (K) B, PA (K) B	10. Terima emel draf akhir jika terdapat pembetulan/pindaan Cadangan ABM daripada Aktiviti.
PSU (K) B, PA (K) B	11. Email kepada MOF draf akhir jika terdapat pindaan baharu Cadangan ABM daripada Aktiviti.

**7. REKOD KUALITI**

Bil.	Jenis Rekod	Lokasi Simpanan	Tempoh Simpanan
1.	Pekeliling penyediaan Anggaran Belanjawan daripada Perbendaharaan	Bilik Fail	7 tahun
2.	Surat arahan penyediaan Anggaran Belanjawan Tahunan kepada Aktiviti	Bilik Fail	7 tahun
3.	Catatan Sesi Pemeriksaan Belanjawan Tahunan Peringkat Kementerian Pertanian dan Industri Makanan	Bilik Fail	7 tahun
4.	Buku Belanjawan Tahunan yang telah disahkan oleh Perbendaharaan	Bilik Fail	7 tahun

8. CARTA ALIRAN KERJA



BORANG CADANGAN PINDAAN DOKUMEN KUALITI

RUJUKAN DOKUMEN: MAFI. PS(T)

CADANGAN PINDAAN

- i) Pindaan nama Ketua Setiausaha
- ii) pindaan nama Setiausaha Bahagian

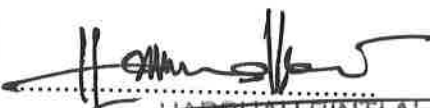
SEBAB:

- i) pelantikan ketua Setiausaha Kementerian yang baru.
- ii) Pelantikan Setiausaha Bahagian yang baru.

NIK MAN BIN NIK SOH
Dicadangkan oleh Pegawai Arkib Kanan
Bahagian Pendaftaran
Jawatan : Kementerian Pertanian dan Industri Makanan
Malaysia

Tarikh: 26/10/2021

Cadangan Pindaan Diluluskan/ Ditolak*


HABSHAH BINTI ALI
(Nama/ Jawatan)
Ketua Bahagian Kanan (Pengurusan)
Kementerian Pertanian dan Industri Makanan

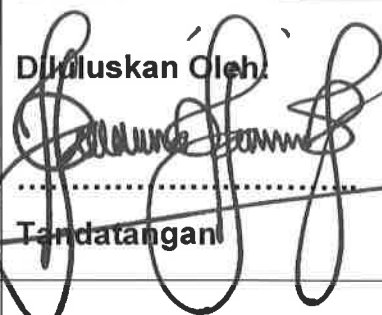
Tarikh: 1/6/21

* Potong yang tidak berkenaan.



KEMENTERIAN PERTANIAN DAN INDUSTRI MAKANAN

PROSEDUR KUALITI KAWALAN REKOD KUALITI MAFI.PS (T)

Disediakan Oleh:  Tandatangan	Disemak Oleh:  Tandatangan	Dijuluskan Oleh:  Tandatangan
Nama: Nik Man bin Nik Soh	Nama: Nor Azlin binti Mohammad Shamsudin	Nama: Dato' Haslina binti Abdul Hamid
Jawatan : Pegawai Arkib Kanan	Jawatan : Setiausaha Bahagian	Jawatan: Ketua Setiausaha
Tarikh : 26/10/2021	Tarikh : 27/10/2021	Tarikh : 11/11/2021

NO. KAWALAN SALINAN

NO. KELUARAN: 03

TARIKH KELUARAN: 11/11/2021



REKOD PINDAAN PROSEDUR KUALITI

BIL.	KELUARAN	TARIKH	KETERANGAN PINDAAN
1.	01	13/2/2020	4. RUJUKAN 4.1 Manual Kualiti MAFI-MK 4.1.1 Perkara 1.5 Piagam Pelanggan : 1.5.1
		13/2/2020	4.2 Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil.1 Tahun 2002 – Meningkatkan Keberkesanan Pengurusan Pengaduan Awam 4.3 Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2008 – Panduan Pengurusan Perhubungan Awam
	MUKA HADAPAN	13/2/2020	5. SINGKATAN KEMENTERIAN PERTANIAN DAN INDUSTRI ASAS TANI KEPADA KEMENTERIAN PERTANIAN DAN INDUSTRI MAKANAN (MAFI)
	03	13/2/2020	LOGO MAFI TUKAR KEPADA JATA NEGARA DISEDIAKAN OLEH, DISEMAK OLEH DAN DILULUSKAN OLEH TELAH DIKEMASKINI
	04		5. SINGKATAN 5.1 MAFI 6. TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN 7. REKOD KUALITI 8 CARTA ALIRAN KERJA
		29/9/2021	1.Pindaan Muka Hadapan Nama pegawai penyemak dan Pegawai Pelulus telah dikemaskini

1. OBJEKTIF

Prosedur ini diwujudkan bagi memastikan rekod-rekod kualiti di dalam Sistem *Digital Document Management System* (DDMS) dan fail fizikal rekod kualiti sentiasa diselenggara secara sistematik dan memenuhi keperluan rujukan Kementerian, Jabatan dan Agensi.

2. SKOP

Prosedur ini diguna pakai oleh Bahagian Pentadbiran, Kementerian Pertanian dan Industri Makanan untuk mengenalpasti, menyimpan, menyelenggara dan mendapatkan semula rekod-rekod kualiti.

3. DEFINISI

Doket

Kertas yang mengandungi nombor fail, tajuk fail dan kad pergerakan fail yang digunakan untuk memantau pergerakan satu-satu fail.

Buku Daftar Pergerakan Fail

Satu buku yang mengandungi nombor fail, tajuk fail dan nama pengguna fail yang digunakan untuk mencatat/ merekod pergerakan fail di dalam sesuatu Bahagian/Cawangan/ Unit di Kementerian Pertanian dan Industri Makanan.

Buku Daftar Fail

Satu buku yang mengandungi nombor fail dan tajuk fail yang digunakan untuk membuka sesuatu fail dan menentukan nombor siri sesuatu tajuk fail berpandukan kod klasifikasi fail Kementerian.

Mengindeks

Adalah proses pemusnahan rekod-rekod kualiti mengikut proses pemusnahan rekod yang telah ditetapkan dan dikenal pasti.



4. RUJUKAN

- 4.1 Manual Kualiti Seksyen 4.2.4 – Kawalan Rekod
- 4.2 Surat Pekeliling Am Bil.1 Tahun 1977 – Peraturan Rekod-Rekod Kerajaan
- 4.3 Arahan Perkhidmatan Bab Empat
- 4.4 Panduan Pelupusan Rekod Awam : Siri Pengurusan Rekod Kerajaan
- 4.5 Panduan Pengurusan Rekod Sektor Awam

5. SINGKATAN

MAFI	Kementerian Pertanian dan Industri Makanan
KSU	Ketua Setiausaha
BP	Bahagian Pentadbiran
PYB	Pegawai Yang Bertanggungjawab
PA	Pembantu Khas / Setiausaha Pejabat
PSU (T)	Penolong Setiausaha (Pentadbiran)
B/C/U	Bahagian/Cawangan/Unit
PT(T) Fail	Pembantu Tadbir Fail Bahagian Pentadbiran
PT(Bah) Fail	Pembantu Tadbir Bahagian
PAP	Pembantu Am Pejabat

**6. TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN**

Tanggungjawab	Tindakan
	A. PENERIMAAN DAN PENDAFTARAN REKOD KUALITI
PT(T) Fail	1. Menerima surat/dokumen rekod kualiti.
PT(T) Fail	2. Surat/dokumen rekod kualiti yang diterima disemak kemasukannya di dalam <i>DDMS</i> bagi memastikan surat/dokumen berkenaan telah sedia ditawan (<i>Upload</i>).
PT (T) Fail	3. Semak fail berkenaan dan sekiranya:- a) Fail telah wujud, masukkan surat ke dalam fail berkenaan. b) Fail belum wujud, buka fail baru dan rujuk nombor fail dalam <i>DDMS</i> dan Klasifikasi Fail Kementerian.
PT (T) Fail	4. Surat/dokumen rekod kualiti yang diterima akan difailkan dan dicatatkan butiran berikut pada kertas minit : a) Tarikh surat/dokumen/lampiran b) Daripada mana surat/dokumen berkenaan diperolehi c) Bilangan rujuk surat
	B. PENDAFTARAN FAIL BARU
PT(T) Fail	1. Teliti kandungan surat (maksud/tujuan). Tentukan tajuk dan nombor rujukan fail.
PT(T) Fail	2. Klasifikasi fail seperti berikut: a) Fail Terbuka b) Fail Terperingkat (Rahsia Besar, Rahsia, Sulit, Terhad)
PT(T) Fail	3. Rekodkan tajuk dan nombor rujukan fail ke dalam Buku Daftar Fail.
PT(T) Fail	4. Ambil kulit fail mengikut klasifikasi, catatkan nombor rujukan, tajuk fail dan kandungan kertas minit yang telah disediakan.



Tanggungjawab	Tindakan
PT(T) Fail	1. Rekodkan surat atau salinan surat di kertas minit dengan dakwat biru/hitam bagi surat keluar dan surat masuk menggunakan dakwat merah.
PT(T) Fail	2. Catatkan pergerakan fail tersebut di dalam doket dan muka depan kulit fail serta kemukakan kepada PYB untuk tindakan.
PT(T) Fail	3. Kandungkan surat di dalam fail asal tidak melebihi 100 lampiran atau mencapai saiz 4 cm. Setelah mencapai 100 lampiran atau telah mencapai ketebalan sebanyak 4 cm maka fail tersebut hendaklah ditutup dan jilid baru dibuka.
PT(T) Fail	4. Catatkan nombor rujukan fail asal di kulit fail baru di sudut kanan dengan mencatatkan jilid seterusnya dibuka.
PT(T) Fail	5. Jika fail lama masih aktif, ikatkan fail baru bersekali dengan fail lama yang telah ditutup.
PT(T) Fail	6. Jika fail lama tidak aktif, asingkan fail tersebut dan simpan di dalam bilik rekod.
C. MEMBUKA FAIL TERBUKA SEMENTARA (SAMPUL KECIL)	
PT (Bah) Fail	1. Buka fail sementara apabila timbul keadaan berikut:- a) Surat atau dokumen memerlukan tindakan segera sedangkan fail yang berkenaan tidak dapat dikesan/hilang. b) Lebih daripada seorang pegawai perlu mengambil tindakan ke atas fail yang sama.
PT (Bah) Fail	2. Berikan nombor rujukan yang sama dengan nombor fail asal.
PT (Bah) Fail	3. Apabila fail asal dikesan/ditemui, masukkan fail sementara ke dalam fail asal dan catatkan bilangan kandungan di kertas minit



Tanggungjawab	Tindakan
	D. PERGERAKAN FAIL
PT (Bah) Fail	1. Catat semua pergerakan fail di dalam doket atau Buku Daftar/Kad Pergerakan Fail dan muka depan kulit fail.
PT (Bah) Fail	2. Masukkan fail yang dibawa keluar daripada Jabatan/Kementerian ke dalam sampul surat pertama, dimenterai dan dimasukkan ke dalam sampul surat kedua/beg berkunci dan akuan penerimaan hendaklah didapati daripada PYB sebagai bukti penerimaan.
	E. PENYIMPANAN FAIL
PT (Bah) Fail	1. Simpan fail terbuka di dalam rak/kabinet besi di dalam bilik fail mengikut susunan nombor rujukkan fail. Nombor rujukan fail bilangan ditampal di kabinet berkenaan sebagai rujukan semasa menyimpan dan mencari fail.
PT (Bah) Fail	2. Simpan fail terperingkat di dalam bilik kebal/ kabinet besi berpaling dan bermangga mengikut susunan nombor rujukkan fail.
	F. PELUPUSAN FAIL
PT (Bah) Fail	1. Jalankan pemeriksaan rekod-rekod tidak aktif, tidak diperlukan lagi dan telah tamat tempoh penyimpanan di jabatan/Kementerian sepertimana yang terkandung dalam Panduan Pengurusan Rekod Sektor Awam dan Jadual Pelupusan Rekod.
PT (Bah) Fail	2. Sediakan senarai fail-fail yang perlu dilupuskan.
PSU/PT (Bah) Fail	3. Senaraikan rekod-rekod terperingkat dalam fail berkenaan untuk diturun taraf kepada terbuka sebelum dilupuskan.
PSU/PT (Bah) Fail	4. Kemukakan senarai tersebut bersama fail kepada Pegawai Pengelas untuk semakan dan diturun taraf.
PSU/PT (Bah) Fail	5. Buat perohonan pelupusan kepada Jabatan Arkib Negara.
PSU/PT (Bah) Fail	6. Lupuskan fail tersebut setelah mendapat kebenaran Jabatan Arkib Negara.
PSU/PT (Bah) Fail	7. Hantar surat penentusahan pemusnahan rekod awam kepada Jabatan Arkib Negara.



PS T

KAWALAN REKOD

MUKA SURAT : /8

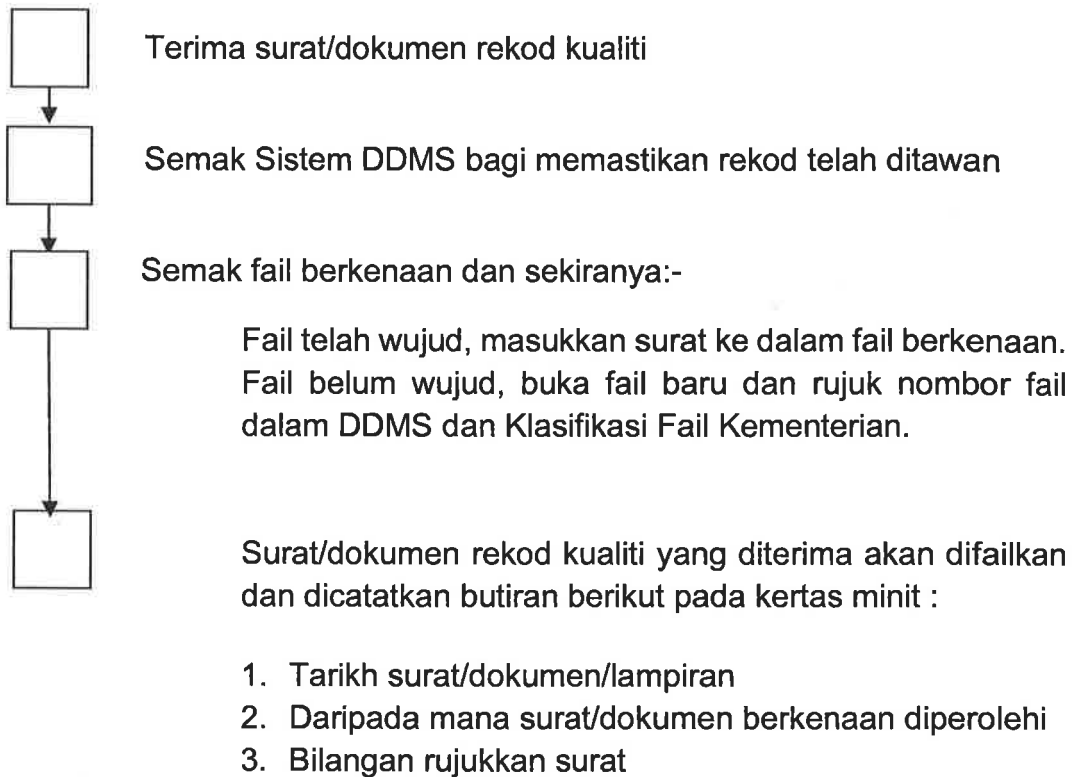
7. REKOD KUALITI

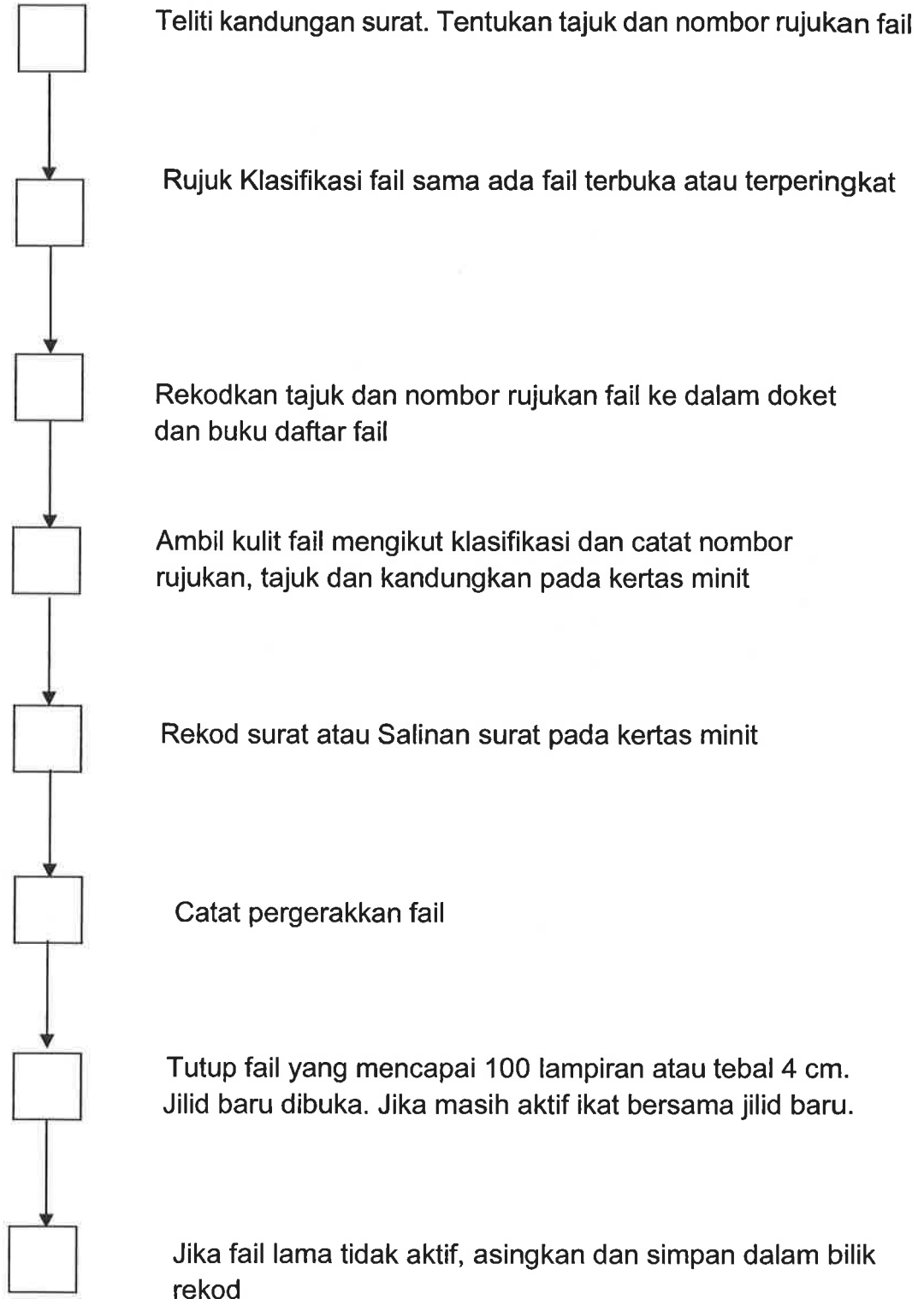
Bil.	Rekod	Lokasi	Tempoh Penyimpanan
1.	Pengkalan Data – Daftar Surat Peringkat Bahagian Pentadbiran	B/C/U	5 tahun
2.	Pengkalan Data – Daftar Surat Terperigkat Bahagian Pentadbiran	B/C/U	5 tahun
3.	Buku Rekod Surat Bahagian Pentadbiran	B/C/U	5 tahun
4.	Buku Rekod Surat Bahagian-Bahagian	B/C/U	5 tahun
5.	Buku Rekod Surat KSU	Pejabat KSU	5 tahun
6.	Doket	B/C/U	5 tahun
7.	Duku Daftar Fail bahagian	B/C/U	5 tahun
8.	Senarai Fail Yang Perlu Dilupuskan	B/C/U	5 tahun
9.	Keputusan Pelupusan Rekod daripada Jabatan Arkib Negara	B/C/U	5 tahun



8. CARTA ALIRAN KERJA KAWALAN REKOD

A. PENERIMAAN DAN PENDAFTARAN SURAT



**B. PENDAFTARAN FAIL BARU**



PS T

KAWALAN REKOD KUALITI

MUKA SURAT : /8

C. MEMBUKA FAIL TERBUKA SEMENTARA (SAMPUL KECIL)



Buka sampul kecil



Berikan nombor rujukan sama dengan nombor fail asal



Masukkan semula ke dalam fail asal bila fail tersebut ditemui

D. PERGERAKAN FAIL



Catat pergerakan fail dalam doket/kad pergerakan/buku daftar pergerakan



Fail terperingkat menggunakan sampul dua lapis, dimeterai dan menggunakan beg berkunci. Akuan penerimaan hendaklah diperolehi sebagai tanda penerimaan

**E. PENYIMPANAN FAIL**

Fail terbuka disimpan dalam rak/cabinet besi di dalam bilik fail mengikut susunan nombor rujukan fail. Nombor rujukan fail dan tajuk fail ditampal pada bahagian luar

Fail terperingkat disimpan di dalam kabinet besi berpalang dan bermangga/bilik kebal mengikut susunan nombor fail tetapi tidak dilabelkan/ditanda.

F. PELUPUSAN FAIL

Pemeriksaan rekod tidak aktif/tamat tindakan serta tamat tempoh penyimpanan di Jabatan yang ditetapkan dalam Jadual Pelupusan Rekod

Sediakan senarai fail yang dicadang untuk dilupuskan

Fail berstatus terperingkat perlu diturun taraf terlebih dahulu

Kemukakan senarai fail yang perlu diturun taraf kepada pegawai Pengelas untuk tindakan

Hantar permohonan pelupusan fail kepada Jabatan Arkib Negara untuk mendapatkan

Lupuskan fail mengikut keputusan Jabatan Arkib negara

OBJEKTIF KUALITI KAWALAN REKOD KUALITI MAFI.PS (T)

Bil	Jabatan/ Bahagian/Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	Tanggungjawab	Tarikh Tindakan	Kaedah Penilaian
1.	Bahagian Pentadbiran/ Unit Rekod	Memastikan rekod kualiti tersedia untuk rujukan/pinjaman dalam tempoh satu jam dari permohonan dibuat dalam waktu kerja.	• Menerima permohonan pinjaman rekod kualiti dari Bahagian/Jabatan dan Agensi. • Arahkan kakitangan untuk sediakan bahan yang diminta untuk rujukan/pinjama • Catat pinjaman rekod kualiti dalam buku pinjaman • Pantau proses pemulangan rekod yang dipinjam.	• Kakitangan Bahagian/Unit • Akta Berkaitan • Garis panduan • Peralatan • Kewangan	Ketua Unit Rekod	1 kali setiap tiga bulan	Statistik Suku Tahun (laporan Suku Tahun)

BORANG CADANGAN PINDAAN DOKUMEN KUALITI

RUJUKAN DOKUMEN: PROSEDUR KUALITI (SOKONGAN)

CADANGAN PINDAAN

Muka Depan

1. Disediakan Oleh: Encik Mohd Fadil bin Sharif S44 dipinda kepada penama Puan Salmah binti Ramli S52
2. Disemak Oleh: Encik Abdul Taib bin Abdillah S48 dipinda kepada penama Puan Adreena binti Abdul Majid KUKK (Terbuka) 54
3. Diluluskan Oleh: Dato' Haji Zainal Azman bin Abu Seman dipinda kepada penama Dato' Haslina binti Abdul Hamid

SEBAB:

1. Encik Mohd Fadil bin Sharif telah bertukar keluar dari MAFI
2. KUKK bercuti rehat sehingga 30 September 2021 dan akan bertukar keluar dari MAFI pada 1 Oktober 2021
3. Kemaskini nama KSU MAFI

Dicadangkan oleh: **NORMAZ DALIRA HANA BINTI RAHIM**
PEGAWAI KHIDMAT PELANGGAN GRED N22
KEMENTERIAN PERTANIAN INDUSTRI MAKANAN

Tarikh: 08/9/2021

Jawatan :

Cadangan Pindaan Diluluskan/ Ditolak*


(Nama/ Jawatan) **BSHAH BINTI ALI**
Ketuausaha Bahagian Kanan (Pengurusan)
Kementerian Pertanian dan Industri Makanan

Tarikh:

1/11/21

* Potong yang tidak berkenaan.

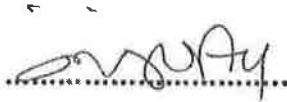
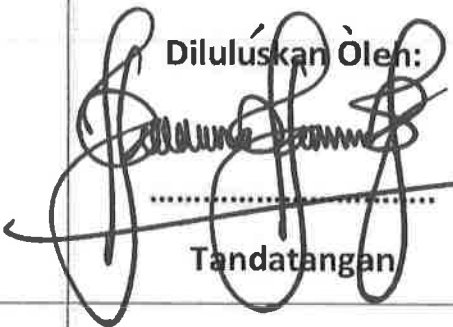


KEMENTERIAN PERTANIAN DAN INDUSTRI MAKANAN

PROSEDUR KUALITI (SOKONGAN)

PENGENDALIAN MAKLUMBALAS PELANGGAN

MAFI.PS (UKK)

Disediakan Oleh:  Tandatangan	Disemak Oleh:  Tandatangan	Diluluskan Oleh:  Tandatangan
Nama: Chindarayeh binti Jinti	Nama: Salmah binti Ramli	Nama: Dato' Haslina binti Abdul Hamid
Jawatan : Pegawai Perhubungan Awam II	Jawatan : Timbalan Ketua Unit Komunikasi Korporat	Jawatan: Ketua Setiausaha
Tarikh : 26 OKT 2021	Tarikh : 26 OKT 2021	Tarikh : 11/11/2021

NO. KAWALAN SALINAN

--



PS UKK

Pengendalian Maklumbalas Pelanggan

Muka Surat : 1/7

NO KELUARAN : 03

TARIKH KELUARAN : 11/11/2021

REKOD PINDAAN PROSEDUR KUALITI

BIL.	KELUARAN	TARIKH	KETERANGAN PINDAAN
1.	01	13/2/2020	4. RUJUKAN 4.1 Manual Kualiti MOA-MK 4.1.1 Perkara 1.5 Piagam Pelanggan : 1.5.1 4.2 Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil.1 Tahun 2002 – Meningkatkan Keberkesanan Pengurusan Pengaduan Awam 4.3 Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2008 – Panduan Pengurusan Perhubungan Awam
	MUKA HADAPAN	13/2/2020	5. SINGKATAN KEMENTERIAN PERTANIAN DAN INDUSTRI ASAS TANI KEPADA KEMENTERIAN PERTANIAN DAN INDUSTRI MAKANAN (MAFI) LOGO MOA TUKAR KEPADA JATA NEGARA DISEDIAKAN OLEH, DISEMAK OLEH DAN DILULUSKAN OLEH TELAH DIKEMASKINI
	03	13/2/2020	5. SINGKATAN 5.1 MAFI 5.4 KUKK 5.12 BPA 5.13 SISPA
	04	13/2/2020	6. TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN
	06	13/2/2020	7. REKOD KUALITI
	07	13/2/2020	8 CARTA ALIRAN KERJA



1. OBJEKTIF

Prosedur ini disediakan untuk memberi panduan dan penerangan mengenai tatacara dalam pengendalian maklumbalas pelanggan bagi memastikan pengurusan maklumbalas Kementerian Pertanian dan Industri Makanan dapat dilaksanakan dengan cekap, teratur dan berkesan mengikut kehendak pelanggan dan semasa.

2. SKOP

Prosedur ini akan diguna pakai dalam mengendalikan maklumbalas pelanggan serta dijadikan panduan dalam memastikan semua maklumbalas yang diterima sama ada melalui sumber telefon, surat, e-mail, media, Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA) atau datang sendiri di Seksyen Perhubungan Awam Dan Khidmat Pelanggan supaya dapat diselesaikan secara berkesan, teratur dan memuaskan.

3. DEFINISI

3.1 Maklumbalas bermaksud aduan, pertanyaan, cadangan dan penghargaan yang disampaikan oleh pelanggan terhadap dasar/ polisi, perkhidmatan, perundangan, penguatkuasaan, perancangan, pembangunan dan kewangan yang disediakan oleh MAFI yang tidak mematuhi (ketidakakuran) keperluan-keperluan yang ditetapkan dalam sistem pengurusan kualiti dan perkhidmatan pelanggan.

4. RUJUKAN

- 4.1 Manual Kualiti MOA-MK : Perkara 1.5 Piagam Pelanggan:1.5.1
- 4.2 Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil.1 Tahun 2002 – Meningkatkan Keberkesanan Pengurusan Pengaduan Awam
- 4.3 Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2008 – Panduan Pengurusan Perhubungan Awam



5. SINGKATAN

5.1	MAFI	-	Kementerian Pertanian dan Industri Makanan
5.2	KSU	-	Ketua Setiausaha
5.3	UKK	-	Unit Komunikasi Korporat
5.4	KUKK	-	Ketua Unit Komunikasi Korporat
5.5	PPA	-	Pegawai Perhubungan Awam
5.6	PPPA	-	Penolong Pegawai Perhubungan Awam
5.7	MKSP	-	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
5.8	PT	-	Pembantu Tadbir (P/O)
5.9	PKP	-	Pegawai Khidmat Pelanggan
5.10	Bhgn/Caw/Unit	-	Bahagian/ Cawangan/ Unit
5.11	PYT	-	Pegawai Yang Terlibat (Pengurus Aduan)
5.12	BPA	-	Biro Pengaduan Awam
5.13	SISPAA	-	Sistem Pengurusan Aduan Awam

**6. TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN**

Tanggungjawab	Tindakan
UKK	A. MAKLUMBALAS PELANGGAN 1. Terima maklumbalas melalui Sistem Pengurusan Aduan Awam-SISPAA/telefon/e-mel/surat/media/hadir sendiri/Faks/ dan sebagainya. Bagi maklumbalas melalui hadir sendiri/datang ke kaunter program luar dan sebagainya, pengadu/UKK/petugas kaunter perlu melengkapkan Borang Aduan Pelanggan MAFI.
PPA/PPPA/ PT/PKP	2. Rekodkan setiap maklumbalas yang diterima ke dalam Sistem Pengurusan Aduan Awam-SISPAA. (Semua maklumbalas yang diterima pelbagai saluran, perlu direkodkan ke dalam Sistem Pengurusan Aduan Awam-SISPAA)
PPA/PPPA/ PT/PKP	3. Semak maklumbalas sekiranya berasas panjangkan ke bahagian dan Jabatan/Agensi yang terlibat. Jika maklumbalas berkaitan soalan lazim atau kes semasa yang telah berlaku, maklumkan jawapan tersebut terus kepada pengadu melalui Sistem Pengurusan Aduan Awam-SISPAA. Bagi maklumbalas tidak berasas dan tidak berkaitan dengan MAFI, jawab terus dan simpan dalam fail/ sistem-SISPAA.
PYT Bhgn/ Caw/Unit	4. Teliti maklumbalas dan kemukakan jawapan kepada pengadu dalam tempoh yang ditetapkan mengikut saluran maklumbalas berdasarkan kepada Piagam Pelanggan dan sesalinan jawapan ke UKK dan pihak yang berkaitan seperti Biro Pengaduan Awam bagi tujuan rekod (jika berkenaan).
PPA/PPPA/ PT/PKP	5. Setiap hari, semak Sistem Pengurusan Aduan Awam-SISPAA bagi memastikan Bhgn/ Unit/ Jabatan/ Agensi mengambil tindakan mengikut tempoh masa yang ditetapkan. Sekiranya melebihi masa yang ditetapkan, surat peringatan akan dikeluarkan.
KUKK/PPA/PPPA	6. Sediakan Laporan Pengurusan Maklumbalas (mengikut keperluan).
KUKK/PPA/PPPA	7. Kemukakan hasil Laporan Maklumbalas kepada Mesyuarat MKSP (mengikut keperluan/berkenaan).



KUKK/PPA/PPPA/UKK	8 Mengambil tindakan berdasarkan keputusan mesyuarat.
Tanggungjawab	Tindakan
	B. MAKLUM BALAS PELANGGAN (KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN)
KUKK/PPA/PPPA	1. Membuat perancangan untuk mendapatkan maklumbalas pelanggan mengenai perkhidmatan yang disediakan.
PPA/PPPA/ PT/PKP/UKK	2. Mengedarkan Borang Kajian Kepuasan Pelanggan kepada pelanggan yang dikenal pasti atau mengikut program yang bersesuaian.
PPA/PPPA/PT/PKP/UKK	3. Mengumpul Borang Kajian Kepuasan Pelanggan yang telah diisi dan membuat analisis.
PPA/PPPA	4. Menyediakan Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan tersebut.
KUKK/PPA/PPPA	5. Mengemukakan hasil laporan tersebut kepada wakil pengurusan untuk MKSP atau mengikut keperluan lain yang diperlukan.
KUKK/PPA/PPPA	6. Mengambil tindakan seperti yang diputuskan oleh MKSP.

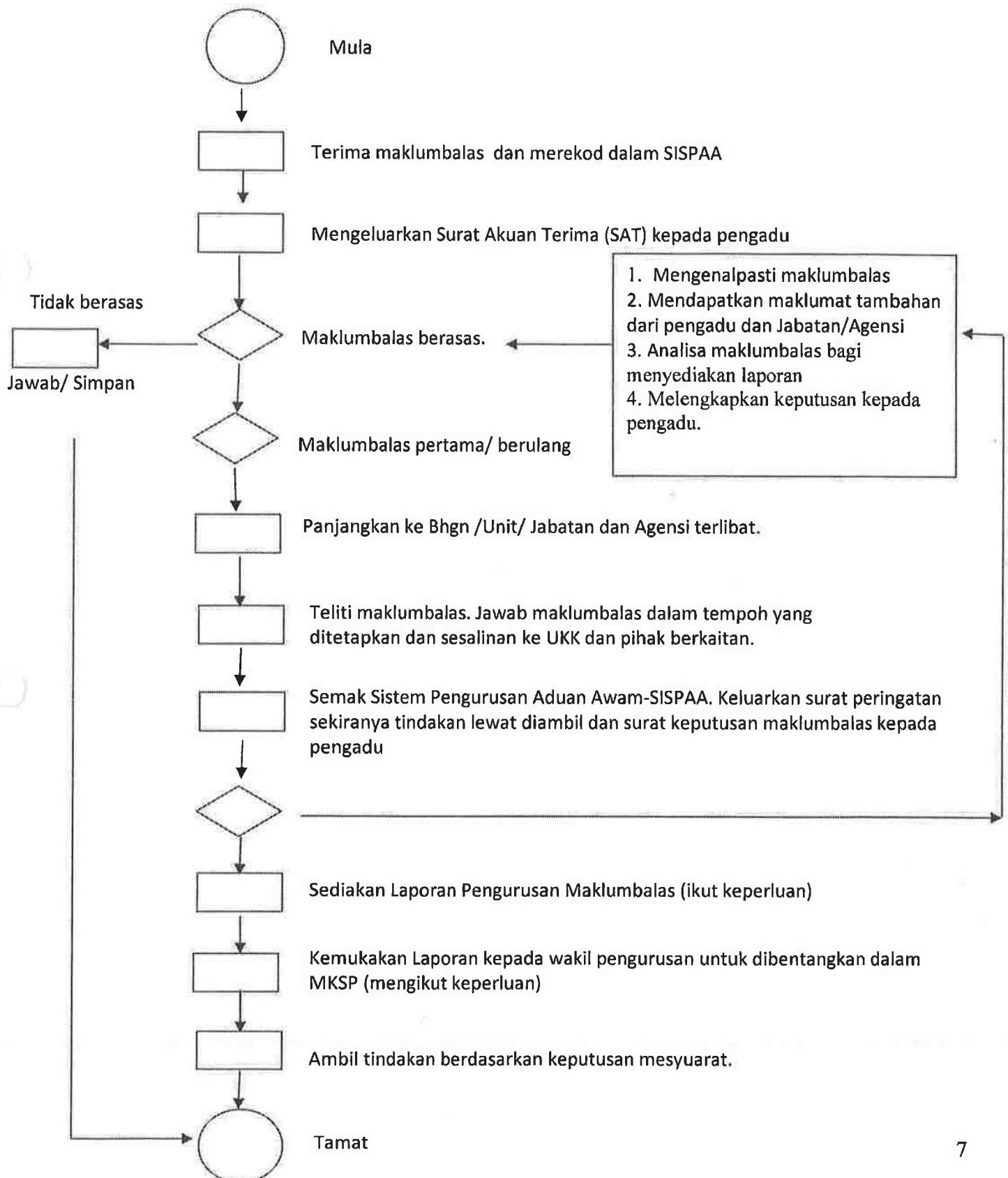
**7. REKOD KUALITI**

Bil	Rekod	Lokasi	Tempoh Penyimpanan
	MAKLUMBALAS PELANGGAN		
1.	Borang Maklumbalas Pelanggan MAFI	Unit Komunikasi Korporat	5 tahun
2.	Laporan Maklumbalas	Unit Komunikasi Korporat	5 tahun
3.	Minit Mesyuarat MKSP	Unit Komunikasi Korporat	5 tahun
	MAKLUMBALAS PELANGGAN		
4.	Borang Kajian Kepuasan Pelanggan	Unit Komunikasi Korporat	5 tahun
5.	Laporan Maklumbalas Kajian Kepuasan Pelanggan	Unit Komunikasi Korporat	5 tahun



8. CARTA ALIRAN KERJA

A. MAKLUMBALAS PELANGGAN



**B. MAKLUMBALAS PELANGGAN (KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN)**

Buat perancangan untuk menjalankan Kajian Kepuasan Pelanggan.



Edarkan borang soal selidik kepada kumpulan sasaran.



Kumpul Borang Kajian dan buat analisis



Sediakan Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan dan kemukakan kepada Mesyuarat MKSP utk pembentangan atau mengikut keperluan.



Ambil tindakan berdasarkan keputusan mesyuarat

NO.	PROBLEMATIKA/ASPEK BERPERINTAH	PT - KEMAJUAN RIBKO				PT - Pemulaan Risiko				PT - SAMAKTAN PABKO				PT - PEMANTAUAN RIBKO			
		RIBKO YANG DIBERHAKIKATI	PUNCA	KESAM RIBKO	KAWALAN BERDA AGA	L	E	SIKAL RIBKO (LUB)	TMAP	STATUS RIBKO	REKAPSIKAM	TEMPORAL	SPC	KASIDAH	KESEKAPAN	#JL	REKOD
1	Menyebutkan malumotasi Pegawai	menyebutkan malumotasi tidak terdapat	malumotasi yang tidak terdapat dengan MOA	1. Iml Rekrutasi terdapat 2. Pembacaan hasil dan Terapa	Pembacaan dan Pegawai Khatulistiwa Pegawai UNK	2	1	2	LOW	TIDAK	Menghasilkan malumotasi tidak terdapat	REMOVE	PPA 2/RKP	Mengurus dan merencanakan d. SISPPAA	1X Sekolah	PPA 2/RKP	SISPPAA
		Malumotasi terdapat	Kesediaan terdapat pegawai	1 Iml Rekrutasi Terdapat 2. Hasil dan 0 Iml Sosial	Tradisi dan Jabat/Agensi yang terdapat	2	3	6	MEDIUM	YA	1. Menghasilkan malumotasi 2. membaca malumotasi terdapat dari pegawai 3. Jabat/Agensi terdapat bagi membaca terdapat 4. membaca terdapat terdapat terdapat	REDUCE	PPA 2/RKP	Mengurus dan merencanakan d. SISPPAA	1X Sekolah	PPA 2/RKP	SISPPAA
2	Siswa malumotasi	Kewajiban terdapat malumotasi dan jabatan terdapat	Malumotasi terdapat dan jabatan terdapat	Pembacaan hasil dan terdapat malumotasi terdapat	Kemampuan dan jabatan/Agensi terdapat	2	3	6	MEDIUM	TIDAK	Menghasilkan terdapat terdapat terdapat	REDUCE	BPJ/Agensi/PPA 2/RKP	Mengurus dan merencanakan d. SISPPAA	1X Sekolah	PPA 2/RKP	SISPPAA
		Malumotasi yang tidak terdapat	Malumotasi yang tidak terdapat	Pembacaan hasil	Pembacaan dan Pegawai Khatulistiwa Pegawai UNK	2	3	6	MEDIUM	TIDAK	Menghasilkan terdapat terdapat terdapat	REMOVE	BPJ/Agensi/PPA 2/RKP	Mengurus dan merencanakan d. SISPPAA	1X Sekolah	PPA 2/RKP	SISPPAA
3	Kepuasan malumotasi Pegawai	Kepuasan terdapat pegawai terdapat	Kepuasan terdapat pegawai	Pembacaan hasil dan terdapat	BPA dan pegawai terdapat	2	3	6	MEDIUM	YA	Menghasilkan terdapat terdapat terdapat	REDUCE	BPJ/Agensi/PPA 2/RKP	Mengurus dan merencanakan d. SISPPAA	1X Sekolah	PPA 2/RKP	SISPPAA
4	Jabatan Terapan Pegawai malumotasi	Malumotasi yang terdapat terdapat	Malumotasi yang terdapat terdapat	Alam terdapat terdapat terdapat	Tradisi dan PPA dan / atau terdapat	2	3	6	MEDIUM	YA	Menghasilkan terdapat terdapat terdapat	REDUCE	BPJ/Agensi/PPA 2/RKP	Mengurus dan merencanakan d. SISPPAA	1X Sekolah	PPA 2/RKP	SISPPAA
5	Menyebut malumotasi dalam Sistem	Sistem malumotasi terdapat terdapat	Malumotasi yang terdapat terdapat	Alam terdapat terdapat terdapat	Tradisi dan PPA dan / atau terdapat	2	3	6	MEDIUM	YA	Menghasilkan terdapat terdapat terdapat	REDUCE	BPJ/Agensi/PPA 2/RKP	Mengurus dan merencanakan d. SISPPAA	1X Sekolah	PPA 2/RKP	SISPPAA

DAFTAR PELUANG

AKTIVITI	RISIKO	PELUANG	TINDAKAN	PEMANTAUAN
Menyelaras dan mengurus maklumbalas dalam Sistem Pengurusan Aduan Awam SISPA	Menyelaras dan mengurus maklumbalas yang berulang dan tidak berkesan	Mengekal dan meningkatkan reputasi MOA	Menyelaras dan mengurus maklumbalas dalam sistem SISPA	SISPA

LAMPIRAN B

BORANG CADANGAN PINDAAN DOKUMEN KUALITI

RUJUKAN DOKUMEN: MAFI . PS (PSM)

CADANGAN PINDAAN

1) Pindaan nama ketua setiausaha, Setiausaha Bahagian

2) Pindaan rujukan

3) Pindaan Proses Kerja.

SEBAB:

1) Perubahan nama ketua setiausaha, Setiausaha Bahagian.

2) Penambahan rujukan WP10.9

3) Penambahan Proses kerja bagi kursus yang dijalankan secara dalam talian

Dicadangkan oleh: 
ADILAH BINTI AZIZAN
Penolong Setiausaha

Tarikh: 24/9/2021

Cadangan Pindaan Diluluskan/ Ditolak*


HABSHAH BINTI ALI
Setiausaha Bahagian Kanan (Pengurusan)
(Nama/Jawatan)
Kementerian Pertanian dan Industri Makanan

Tarikh: 1/10/21

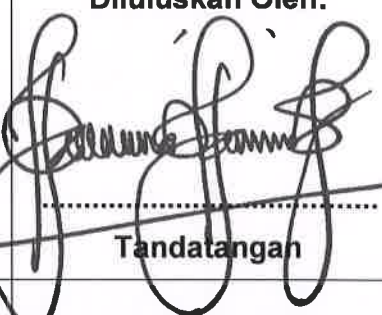
* Potong yang tidak berkenaan.



KEMENTERIAN PERTANIAN DAN INDUSTRI MAKANAN

PROSEDUR KUALITI

PENGURUSAN LATIHAN
MAFI.PS (PSM)

Disediakan Oleh:	Disemak Oleh:	Diluluskan Oleh:
 Tandatangan	 Tandatangan	 Tandatangan
Nama : Adilah binti Azizan	Nama : Nor Azlin binti Mohammad Shamsudin	Nama: Dato' Haslina binti Abdul Hamid
Jawatan : PSU (PSM) I	Jawatan : SUB (PSM)	Jawatan: KSU
Tarikh: 1 October 2021	Tarikh: 1 October 2021	Tarikh: 11/11/2021

NO. KAWALAN SALINAN

NO. KELUARAN: 04

TARIKH KELUARAN: 11/11/2021

1. OBJEKTIF

Memastikan kehadiran lima (5) hari berkursus setahun bagi setiap pegawai / kakitangan merujuk kepada Surat Arahan KSU Bil. MOA.500-5/10/1 Jld.2(1) bertarikh 19 Januari 2017. Dasar pelaksanaan tujuh (7) hari berkursus bagi setiap penjawat awam yang terkandung dalam Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 6 Tahun 2005 - Dasar Latihan Sumber Manusia Sektor Awam telah ditangguhkan melalui surat JPA Bil. JPA(I)S.175/4/1-1 Klt.22(38) bertarikh 29 Februari 2016.

2. SKOP

Prosedur ini digunakan oleh Seksyen Pembangunan Modal Insan, Bahagian Pengurusan Sumber Manusia bermula dari perancangan keperluan latihan sehingga pemantauan pelaksanaan latihan dan program-program yang melibatkan kompetensi pegawai.

3. RUJUKAN

- 3.1 Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 6 Tahun 2005 – Dasar Latihan Sumber Manusia Sektor Awam
- 3.2 Pekeliling Perbendaharaan Malaysia PK 7.2 – Perolehan Perkhidmatan Kemudahan Latihan Secara Pakej
- 3.3 Pekeliling Perbendaharaan Malaysia PK 7.3 – Penyertaan Latihan Yang Dianjurkan Oleh Agensi Kerajaan Atau Syarikat Swasta
- 3.4 Pekeliling Perbendaharaan Malaysia WP 1.8 – Peraturan Mengenai Kadar-Kadar Dan Syarat- Syarat Bayaran Saguhati Kepada Pensyarah/Penceramah Dan Fasilitator Sambilan

 KEMENTERIAN PERTANIAN DAN INDUSTRI MALAYSIA	Pengurusan Latihan	MUKA SURAT : 3/11
---	--------------------	-------------------

- 3.5 Pekeliling Perbendaharaan Malaysia PK 2.1 – Kaedah Perolehan Kerajaan
- 3.6 Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 14 Tahun 2012 – Program Transformasi Minda (PTM)
- 3.7 Pekeliling Perbendaharaan Malaysia PB 3.1 – Garis Panduan Langkah-Langkah Mengoptimumkan Perbelanjaan Kerajaan
- 3.9 Pekeliling Perbendaharaan Malaysia WP10.9 - Penetapan Kadar dan Perolehan Perkhidmatan Kepakaran Daripada Kalangan Bukan Pegawai Awam Dalam Program Rasmi Kerajaan

4. DEFINISI

4.1 **Agensi Dalam Negeri**

Pihak Kementerian / Jabatan / Agensi / NGO / Badan Berkanun atau pihak swasta di Malaysia.

4.2 **Agensi Luar Negara**

Kerajaan Asing, Institusi Antarabangsa, Pusat Pengajian Tinggi di Luar Negara atau pihak perunding swasta diluar negara.

4.3 **Laporan Kursus Luar Negara**

Laporan yang di sediakan oleh peserta yang menghadiri Kursus Luar Negara anjuran Kementerian / Jabatan atau Agensi Luar

4.4 **Laporan Pelaksanaan Pengurusan Latihan Dalaman**

Laporan yang disediakan oleh Urus Setia kursus

4.5 **Sistem Profail Latihan (SPL)**

Rekod Kehadiran latihan

4.6 **Pengurusan Atasan**

Terdiri dari KSU, TKSU (P), TKSU (D) dan SUBK (P)

5. **SINGKATAN**

JPA	Jabatan Perkhidmatan Awam
MAFI	Kementerian Pertanian dan Industri Makanan
BPSM	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia
KSU	Ketua Setiausaha
TKSU(P)	Timbalan Ketua Setiausaha (Pembangunan)
TKSU(D)	Timbalan Ketua Setiausaha (Dasar)
SUBK(P)	Setiausaha Bahagian Kanan (Pengurusan)
SUB(PSM)	Setiausaha Bahagian Pengurusan Sumber Manusia
KPSU(PSM)I	Ketua Penolong Setiausaha, Seksyen Pembangunan Modal Insan, Bahagian Pengurusan Sumber Manusia
PSU(PSM)I	Penolong Setiausaha, Seksyen Pembangunan Modal Insan, Bahagian Pengurusan Sumber Manusia

PPT(PSM)I Penolong Pegawai Tadbir, Seksyen Pembangunan Modal Insan, Bahagian Pengurusan Sumber Manusia

PT(PSM)I Pembantu Tadbir, Seksyen Pembangunan Modal Insan, Bahagian Pengurusan Sumber Manusia

PPSM Panel Pengurusan Sumber Manusia (Latihan)

6. TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

Tanggungjawab	Tindakan
PT(PSM)I KPSU(PSM)I, PSU(PSM)I, PPT(PSM)I, PT(PSM)I KPSU(PSM)I, PSU(PSM)I, PPT(PSM)I	A. Menyediakan Analisa Keperluan Latihan Anggota 1. Edar borang soal selidik keperluan latihan kepada setiap kakitangan. 2. Kumpul dan analisis borang soal selidik. 3. Sediakan Laporan Analisa Keperluan Latihan (TNA) dan kemuka untuk pertimbangan pihak pengurusan Kementerian.
PT(PSM)I KPSU(PSM)I, PSU(PSM)I, PPT(PSM)I	B. Perancangan Program Latihan Tahunan 1. Keluarkan memo / emel kepada Bahagian / Unit / IADA bagi mendapatkan cadangan perancangan program latihan untuk tahun berikutnya. 2. Selaras dan kemukakan perancangan program latihan tahunan Bahagian / Unit / IADA untuk pertimbangan KSU.
PT(PSM)I KPSU(PSM)I, PSU(PSM)I, PPT(PSM)I PPT(PSM)I	3. Edarkan keputusan pertimbangan perancangan program latihan tahunan kepada Bahagian / Unit / IADA. 4. Sediakan takwim perancangan program latihan tahunan berdasarkan keputusan pertimbangan perancangan program latihan tahunan. 5. Hebahan takwim perancangan latihan tahunan melalui Portal Rasmi MAFI.

 KEMENTERIAN PERTANIAN DAN INDUSTRI MAKANAN	Pengurusan Latihan	MUKA SURAT : 6/11
--	--------------------	-------------------

Tanggungjawab	Tindakan
KPSU(PSM)I, PSU(PSM)I, PPT(PSM)I, PT(PSM)I PSU(PSM)I, PPT(PSM)I PT(PSM)I PT(PSM)I KPSU(PSM)I, PSU(PSM)I, PPT(PSM)I, PT(PSM)I PT(PSM)I PT(PSM)I PT(PSM)I PT(PSM)I PT(PSM)I PT(PSM)I	C. Pelaksanaan Latihan Dalaman (Bersemuka/Secara Dalam Talian) 1. Kenal pasti lokasi, tarikh, penyedia latihan atau penceramah. 2. Mendapatkan kelulusan perolehan perkhidmatan kemudahan latihan secara pakej dan/atau perolehan penyedia latihan berdasarkan peraturan kewangan yang berkuat kuasa (sekiranya perlu). 3. Edarkan memo / surat / emel pencalonan peserta melalui Ketua Jabatan masing-masing. 4. Terima borang pencalonan peserta daripada Bahagian / IADA/ Jabatan/ Agensi 5. Buat pemilihan / pengesahan dan maklumkan kepada peserta yang berjaya melalui memo / surat / emel tawaran. 6. Mengumpulkan Borang Penerimaan Tawaran daripada peserta. 7. Menyediakan keperluan pelaksanaan kursus Bersemuka mengikut senarai semak seperti di Lampiran 1. 8. Menyediakan keperluan pelaksanaan kursus Secara Dalam Talian mengikut senarai semak seperti di Lampiran 2. 9. Edar dan kumpulkan: a. Senarai Kehadiran; b. Borang Profil Peserta; dan c. Borang Penilaian Program. 10. Edarkan sijil penyertaan kepada peserta. 11. Edarkan salinan sijil penyertaan kepada Seksyen Perkhidmatan, BPSM MAFI untuk direkodkan dalam Buku Rekod Perkhidmatan peserta. 12. Rekod kehadiran peserta kursus ke dalam Sistem Profil Latihan (SPL).

 KEMENTERIAN PERTANIAN DAN INDUSTRI AGROBASED	Pengurusan Latihan	MUKA SURAT : 7/11
--	--------------------	-------------------

Tanggungjawab	Tindakan
PPT(PSM)I	12. Sediakan laporan pelaksanaan program latihan untuk rekod.
KPSU(PSM)I, PSU(PSM)I PSU(PSM)I, PT(PSM)I PSU(PSM)I, PT(PSM)I KPSU(PSM)I, PSU(PSM)I KPSU(PSM)I, PSU(PSM)I	D. Pencalonan Tawaran Hadiah Latihan Persekutuan / Program Sangkutan / Kursus Jangka Pendek 1. Terima surat tawaran daripada Bahagian Pembangunan Modal Insan, JPA atau Agensi berkaitan. 2. Edarkan memo / surat / e-mel maklumat tawaran kepada Warga MAFI / Jabatan / Agensi untuk pencalonan. 3. Terima pencalonan daripada Bahagian/Jabatan/Agensi berserta borang / dokumen yang lengkap. 4. Dapatkan perakuan Pengerusi Jawatankuasa Latihan Kementerian / Panel PPSM bagi calon yang terpilih. 5. Panjangkan permohonan yang telah diperakukan kepada Bahagian Pembangunan Modal Insan, JPA atau Agensi berkaitan.

7. REKOD KUALITI

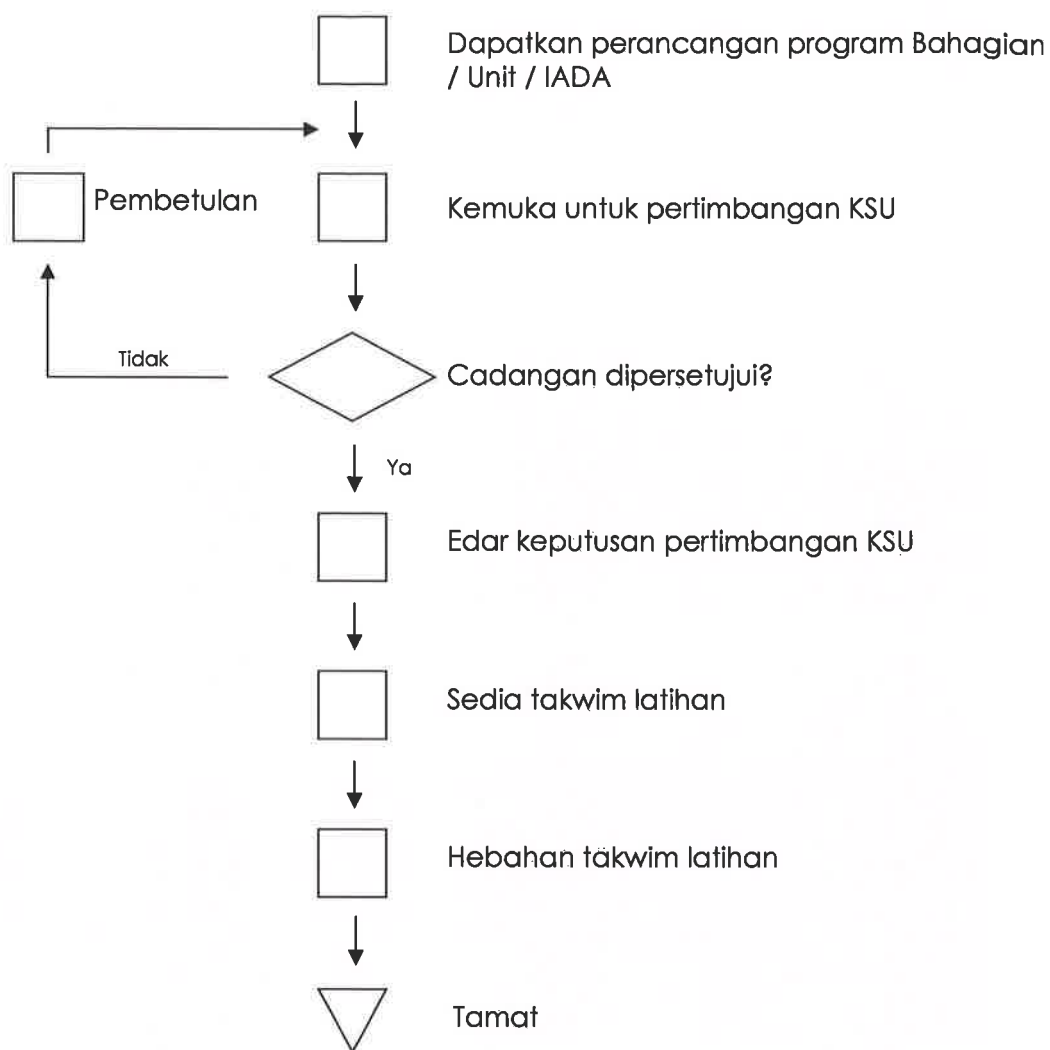
Bil.	Rekod	Lokasi	Tempoh Penyimpanan
1.	Kertas Pertimbangan Perolehan Program	BPSM	3 tahun
2.	Senarai Semak Pengurusan Latihan	BPSM	3 tahun
3.	Senarai Kehadiran Peserta Kursus	BPSM	3 tahun
4.	Borang Penilaian Program Latihan	BPSM	3 tahun
5.	Kursus Dalam Perkhidmatan (Borang JPA (L) LDP 1A/96 dan 1B/96)	BPSM	3 tahun

8.CARTA ALIRAN KERJA

A. MENYEDIAKAN ANALISA KEPERLUAN LATIHAN ANGGOTA

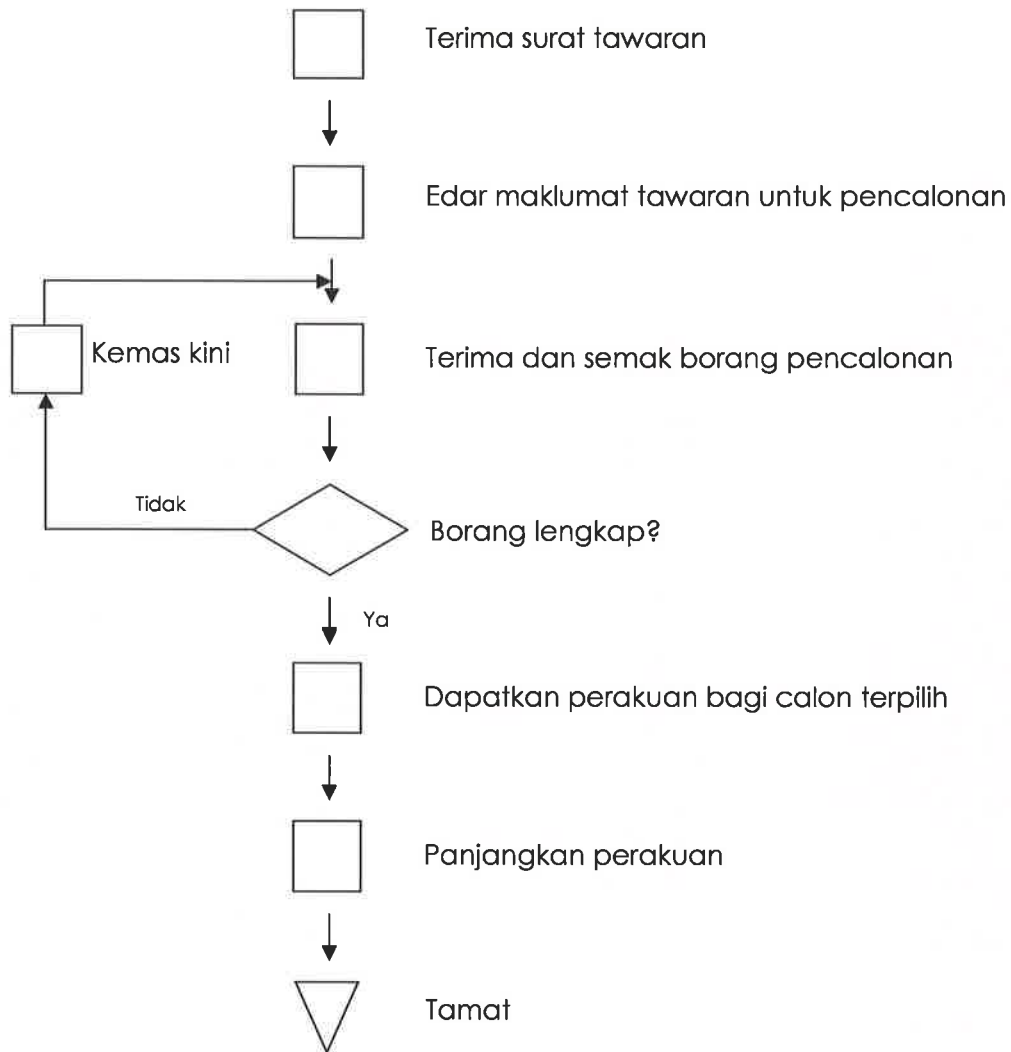


B. PERANCANGAN PROGRAM LATIHAN TAHUNAN



**C. PELAKSANAAN LATIHAN DALAMAN**

D. PENCALONAN TAWARAN HADIAH LATIHAN PERSEKUTUAN/PROGRAM SANGKUTAN / KURSUS JANGKA PENDEK



DAFTAR RISIKO – PENGURUSAN LATIHAN - MAFI.PS (PSM)

BAHAGIAN		BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA				Disediakan Oleh:				
Proses		Pengurusan Latihan				Disahkan Oleh :				
Memastikan 80% kehadiran lima (5) hari berkursus setahun bagi setiap pegawai / kakitangan merujuk kepada Surat Arahan KSU Bil. MOA.500-5/10/1 Jld.2(1) bertarikh 19 Januari 2017.										
No	Aktiviti	Risiko	Kesan	Kawalan Sedia ada	Kebarangkalian	Impak	Risiko	Tindakan Kawalan	Tarikh Pelaksanaan	PIC
1	Menyediakan Analisa Keperluan Latihan Anggota	Borang keperluan latihan tidak dikembalikan secukupnya mengikut tempoh yang ditetapkan	Laporan analisa keperluan latihan lambat dikeluarkan dan tidak tepat	Peringatan kepada PTB melalui telefon	2	5	10	Membuat memo/email peringatan kepada PTB/SUB	Oktober	PT/PPT
2	Perancangan keperluan latihan tahunan	Kesilapan format / ejaan dalam penyediaan Takwim Latihan	Takwim Latihan lewat dikeluarkan	Semakan oleh PSU/KPSU	3	3	9	Membuat semakan secara menyeluruh sebelum dibukukan oleh PSU/KPSU/SUB	Disember	PSU/KPSU
3	Pelaksanaan latihan dalaman	Pengesahan kehadiran kursus lambat diterima dari peserta	Surat tawaran lambat dikeluarkan	Peringatan melalui telefon	3	2	6	Peringatan melalui emel	Sepanjang masa	PT/PPT
4	Pelaksanaan latihan dalaman	Lewat mohon Pesanan Tempatan (LO)	Pesanan Tempatan tidak dapat dikeluarkan	Pesanan Tempatan dimohon sebelum kursus	2	4	8	Pesanan Tempatan dimohon tiga (3) hari sebelum kursus	Sepanjang masa	PT/PPT

5	Pelaksanaan latihan dalam	Kesilapan ejaan nama/ic pada sijil	Sijil penyertaan lewat dikeluarkan	Pembetulan dibuat pada sijil setelah dimaklumkan oleh peserta	3	2	6	Semakan oleh PPT/PSUK sebelum sijil diedar Format borang biodata peserta	Sepanjang masa	PPT/PSU
6	Pelaksanaan latihan dalam	Borang Penilaian keberkesanan latihan (penyelia) tidak dikembalikan	Laporan penilaian keberkesanan penyelia tidak dapat disediakan	Peringatan melalui telefon	3	3	9	Peringatan melalui memo/email	Sepanjang masa	PT/PPT
7	Pencalonan Tawaran Hadiah Latihan Persekutuan	Dokumen permohonan tidak lengkap	Permohonan lambat diproses	Semakan oleh PSU/PT	3	2	6	Peringatan semasa tawaran diedarkan	Semasa tawaran dibuka	PSU

A. MATRIKS KEBARANGKALIAN DAN IMPAK						A. HAD PENERIMAAN RISIKO			
		Tiada Kesan	Kecil	Sed	Besar	Sangat Besar	Tahap Risiko	Skala risiko	Penerangan
		1	2	3	4	5	EXTREME	16-25	Risiko sangat tinggi, perlu diberi perhatian oleh pengurusan atasan
5	Hampir pasti	5	10	15	20	25	HIGH	11-15	Risiko tinggi, perlu di beri oleh ketua jabatan
4	kemungkinan tinggi	4	8	12	16	20	MEDIUM	6-10	Risiko sederhana, perlu diberi perhatian oleh pihak yang bertanggungjawab
3	Ada kemungkinan	3	6	9	12	15	LOW	1-5	Risiko rendah, tidak perlu ambil tindakan
2	kemungkinan rendah	2	4	6	8	10			
1	Jarang	1	2	3	4	5			

SENARAI SEMAK PENGURUSAN LATIHAN

KURSUS :

TARIKH :

TEMPAT :

URUS SETIA :

Bil.	Aktiviti	Tindakan	T/Jawab	Catatan/ Tarikh
A. SEBELUM KURSUS (DI PEJABAT)				
1.	Dapatkan pencalonan peserta kursus			
2.	Pemilihan peserta kursus			
3.	Keluarkan surat jemputan/emel peserta kursus			
4.	Pemilihan hotel / tempat kursus			
5.	Permohonan LO untuk tempahan hotel / tempat kursus			
6.	Keluarkan surat pengesahan hotel / tempat kursus			
7.	Pemilihan penceramah / konsultan			
8.	Permohonan LO untuk tempahan konsultan / sediakan borang tuntutan penceramah			
9.	Keluarkan surat jemputan penceramah / Konsultan			
10.	Memo pelantikan urusetia kursus			
11.	Tempahan pengangkutan (bas, kereta, kapal terbang dll)			
12.	Tempahan <i>parking</i>			
13.	Sediakan buku program			
14.	Sediakan borang profil/ Google Form			
15.	Sediakan borang penilaian kursus/ Google Form			
16.	Sediakan senarai kehadiran peserta			
17.	Periksa alat tulis kursus (Kertas A4 dll)			
18.	Periksa <i>lap top</i>			
19.	Periksa <i>LCD projector</i>			
20.	Periksa <i>portable PA system</i>			
21.	Sediakan nota kursus			
22.	Sediakan sijil penyertaan peserta			
23.	Periksa <i>first aid kit</i>			
24.	Senarai nama peserta			
25.	<i>Follow up</i> kehadiran peserta			
B. SEMASA / DI TEMPAT KURSUS				
26.	Pendaftaran peserta			
27.	Urusan <i>check in</i> bilik			
28.	Periksa dewan kursus (kerusi, meja dll)			

29.	Periksa kemudahan – surau, dewan makan dll			
30.	<i>Follow up</i> penceramah / konsultan			
31.	Edarkan buku program			
32.	Taklimat peserta			
33.	Edarkan dan kumpulkan borang profail peserta			
34.	Dapatkan tandatangan peserta melalui senarai kehadiran/ Pengesahan Kehadiran Peserta melalui Google Form			
35.	Edarkan dan kumpulkan borang penilaian peserta/ Google Form			
36.	Edarkan dan kumpulkan borang tuntutan penceramah			
37.	Memberi salinan LO kepada konsultan			
38.	Memberi salinan LO kepada hotel / tempat kursus			
39.	Penyampaian sijil			
40.	Persediaan majlis penutup			
C. SELEPAS KURSUS				
41.	Hantar salinan sijil kepada Seksyen Perkhidmatan, BPSM			
42.	<i>Follow up</i> borang tuntutan penceramah			
43.	<i>Follow up</i> bayaran LO hotel			
44.	<i>Follow up</i> bayaran LO konsultan			
45.	Penyediaan laporan kursus			

SENARAI SEMAK PENGURUSAN LATIHAN

KURSUS :

TARIKH :

TEMPAT :

URUS SETIA :

Bil.	Aktiviti	Tindakan	T/Jawab	Catatan/ Tarikh
A. SEBELUM KURSUS (DI PEJABAT)				
1.	Dapatkan pencalonan peserta kursus			
2.	Pemilihan peserta kursus			
3.	Keluarkan surat jemputan/emel peserta kursus			
4.	Pemilihan penceramah / konsultan			
5.	Permohonan LO untuk tempahan konsultan / sediakan borang tuntutan penceramah			
6.	Keluarkan surat jemputan penceramah / Konsultan			
7.	Sediakan borang profail/ Google Form			
8.	Sediakan borang penilaian kursus/ Google Form			
9.	Sediakan senarai kehadiran peserta			
10.	Periksa alat tulis kursus (Kertas A4 dll)			
11.	Periksa <i>lap top</i>			
12.	Periksa <i>LCD projector</i>			
13.	Periksa <i>portable PA system</i>			
14.	Sediakan nota kursus			
15.	Sediakan sijil penyertaan peserta			
16.	Periksa <i>first aid kit</i>			
17.	Senarai nama peserta			
18.	<i>Follow up</i> kehadiran peserta			
B. SEMASA / DI TEMPAT KURSUS				
19.	Pendaftaran peserta			
20.	Periksa capaian internet			
21.	Follow up penceramah / konsultan			
22.	Edarkan nota latihan/kursus			
23.	Taklimat peserta			
24.	Edarkan dan kumpulkan borang profail peserta			
25.	Dapatkan Pengesahan Kehadiran Peserta melalui Google Form			
26.	Edarkan dan kumpulkan borang penilaian peserta melalui Google Form			
27.	Edarkan dan kumpulkan borang tuntutan penceramah			
28.	Memberi salinan LO kepada konsultan			

Bil.	Aktiviti	Tindakan	T/Jawab	Catatan/ Tarikh
29.	Penyampaian sijil			
30.	Persediaan majlis penutup			
C. SELEPAS KURSUS				
31.	Hantar salinan sijil kepada Seksyen Perkhidmatan, BPSM			
32.	<i>Follow up</i> borang tuntutan penceramah			
33.	<i>Follow up</i> bayaran LO hotel			
34.	<i>Follow up</i> bayaran LO konsultan			
35.	Penyediaan laporan kursus			

OBJEKTIF KUALITI PENGURUSAN LATIHAN MAFI.PS (PSM)

Bil	Jabatan/ Bahagian/Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	Tanggungjawab	Tarikh Tindakan	Kaedah Penilaian
1.	Bahagian Pembangunan Sumber Manusia (BPSM)	Memastikan 80% kehadiran lima (5) hari berkursus setahun bagi setiap pegawai / kakitangan merujuk kepada Surat Arahan KSU Bil. MAFI.500-5/10/1 Jld.2(1) bertarikh 19 Januari 2017	Memantau kehadiran kursus melalui Pegawai Tadbir Bahagian (PTB) dan Sistem Profail Latihan (SPL)	Pengisian maklumat dalam Sistem Profail Latihan (SPL)	KPSU (PSM) I PSUK (PSM) I PTB Bahagian	Sepanjang tahun	Mesyuarat Jawatankuasa Latihan Dalam Majlis (MJLD)