



KEMENTERIAN PERTANIAN DAN KETERJAMINAN MAKANAN

SENARAI INDUK DOKUMEN DALAMAN

5 DOKUMEN – PROSEDUR KUALITI (SOKONGAN)

NO RUJUKAN DOKUMEN	NAMA DOKUMEN	NO. KELUARAN	NO. PINDAAN	TARIKH
KPKM. PS (BPD)	Pengurusan Aduan ICT	06	05	5/06/2024
KPKM.PS (PSM)	Pengurusan Latihan	06	05	5/06/2024
KPKM.PS (KEW)	Belanjawan Mengurus Tahunan	05	04	5/06/2024
KPKM.PS (T)	Kawalan Rekod Kualiti	05	04	5/06/2024
KPKM.PS (UKK)	Pengendalian Aduan Dan Maklumbalas Pelanggan	05	04	5/06/2024

BORANG CADANGAN PINDAAN DOKUMEN MS ISO 2001 : 2015

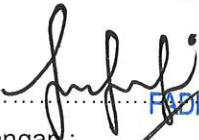
Nama Pemilik Prosedur: Umi Syuhairah Binti Omar		Tarikh : 10 Mei 2024	
Bahagian/Seksyen/Unit: Bahagian Perkhidmatan Digital		No. Salinan Muka Surat:	
No. Fail/ Prosedur: KPKM.PS (BPD)			
Tajuk Dokumen : Pengurusan Aduan ICT			
PERKARA	CADANGAN PINDAAN		SEBAB-SEBAB PINDAAN
	Asal	Baharu	
No. Fail/Prosedur	MOA.PS (BPM)	KPKM.PS (BPD)	Perubahan nama serta akronim Kementerian dan Bahagian kepada KPKM dan Bahagian Perkhidmatan Digital (BPD).
No. Keluaran	02	05	Kesilapan penetapan No. Keluaran pada dokumen yang telah dipinda pada tahun 2023.
Penukaran Nama dan akronim Bahagian	Bahagian Pengurusan Maklumat (BPM)	Bahagian Perkhidmatan Digital (BPD)	Penjenamaan semula nama serta akronim Bahagian Perkhidmatan Digital (BPD).
Para 2 : Skop	Prosedur ini digunapakai 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 Keterjaminan Makanan.	Prosedur ini digunapakai apabila menerima aduan daripada pelanggan melalui Sistem Helpdesk, emel, surat, telefon atau secara lisan. Prosedur ini merangkumi aduan masalah bagi semua perkhidmatan ICT dan infrastruktur ICT yang disediakan oleh BPD, Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan.	Penyelarasan penggunaan terma 'Perkhidmatan ICT' dan singkatan BPD.
Para 3.1: Peralatan ICT	Komputer desktop, komputer riba, komputer tablet, server, pencetak, pengimbas, LCD projektor, peralatan storan dan peralatan rangkaian.	Komputer peribadi, komputer riba, tablet, pelayan, pencetak, projektor, perisian dan peralatan rangkaian.	Pindaan definisi 'Peralatan ICT'.

Para 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 <i>upon request</i> .	Individu yang dirujuk secara khusus bagi penyelesaian aduan yang diterima. Pembekal perkhidmatan ialah syarikat yang menyediakan perkhidmatan ICT yang merujuk kepada kontrak atau <i>upon request</i> .	Penyelarasan penggunaan terma Perkhidmatan ICT dan pindaan 'Pembekal' kepada 'Pembekal perkhidmatan'
Para 3.8 : Sistem	Merupakan proses kerja yang dilaksanakan samada secara manual atau sistem aplikasi yang digunapakai semasa.	Merupakan proses kerja yang dilaksanakan sama ada secara manual atau sistem aplikasi yang digunapakai semasa.	Pindaan perkataan 'sama ada'.
Para 6 : Tanggungjawab Dan Tindakan	4. Kenalpasti aduan melibatkan peralatan milik pembekal perkhidmatan (sewaan) atau milik BPM.	4. Kenalpasti aduan melibatkan Peralatan ICT milik pembekal perkhidmatan (sewaan) atau milik BPD.	Penyelarasan penggunaan terma 'Peralatan ICT'.
	6. 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.	6. 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.	Pindaan dilaksanakan untuk memperkemas proses pengurusan aduan yang dilaksanakan berdasarkan Sistem Helpdesk semasa.
	7. 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;	7. Sekiranya masalah yang berlaku tidak dapat diselesaikan: i. Log kes kepada pembekal bagi Peralatan ICT yang mempunyai kontrak penyelenggaraan/dalam tempoh jaminan atau;	Penyelarasan penggunaan terma 'Peralatan ICT'.

	ii. bagi perkakasan/ sistem aplikasi/ perisian/ rangkaian yang tidak mempunyai kontrak penyelenggaraan/ dalam tempoh jaminan dapatkan perkhidmatan <i>On-Call Service</i> dari pihak pembekal.	ii. bagi Peralatan ICT yang tidak mempunyai kontrak penyelenggaraan/ dalam tempoh jaminan dapatkan perkhidmatan <i>On-Call Service</i> dari pihak pembekal.	
	8. Nilai prestasi pembekal dan failkan.	8. Nilai prestasi pembekal dan failkan bagi pembekal yang tidak mempunyai kontrak penyelenggaraan.	Pindaan dilaksanakan untuk memperkemaskan proses pengurusan aduan yang dilaksanakan berdasarkan Sistem Helpdesk semasa.
	9. Beri maklum balas tindakan penyelesaian kepada pengadu dan dapatkan pengesahan kepuasan pelanggan.	9. Beri maklum balas tindakan penyelesaian kepada pengadu melalui emel untuk pengesahan berserta borang kepuasan pelanggan. Sekiranya maklum balas tidak diterima daripada pengadu dalam tempoh 2 hari dari tarikh aduan diselesaikan, aduan akan bertukar status sebagai selesai.	Pindaan dilaksanakan untuk memperkemaskan proses pengurusan aduan yang dilaksanakan berdasarkan Sistem Helpdesk semasa.
	10. Failkan laporan aduan dan borang kepuasan pelanggan.	10. Laporan aduan akan dijana setiap bulan secara automatik dan diemel kepada pasukan teknikal dan pembekal.	Pindaan dilaksanakan untuk memperkemaskan proses pengurusan aduan yang dilaksanakan berdasarkan Sistem Helpdesk semasa.
Para 7 : Rekod Kualiti	Laporan Piagam Pelanggan	Laporan Piagam Pelanggan	Laporan ini dikeluarkan dari senarai dokumen.

Ulasan Ketua Jabatan / Bahagian / Seksyen / Unit :

Pindaan dibuat bagi sebahagian dengan penambahan & proses semula yang telah dijalankan.


 Tandatangan : **FADILAHTON BINTI ISMAIL**
 Setiausaha Bahagian
 Bahagian Pengurusan Maklumat
 Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan
 Malaysia
 Tarikh : 15 Mei 2024
 Cop Nama & Jawatan :

Keputusan Cadangan Pindaan :

~~DITOLAK~~ / DILULUSKAN

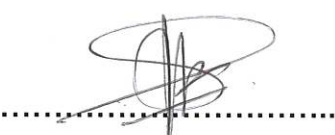
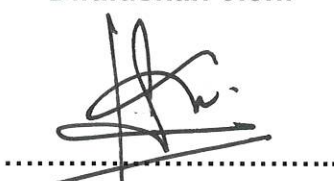

 Tandatangan : **NORAHIZA ABDUL RAHMAN**
 Setiausaha Bahagian Kanan (Pengurusan)
 Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan
 Malaysia
 Tarikh : 24/5/24
 Cop Nama & Jawatan :



KEMENTERIAN PERTANIAN DAN KETERJAMINAN MAKANAN

PROSEDUR KUALITI

**PENGURUSAN ADUAN ICT
KPKM .PS (BPD)**

Disediakan oleh:  Tandatangan	Disemak oleh:  Tandatangan	Diluluskan oleh:  Tandatangan
Nama: Umi Syuhairah Binti Omar	Nama: Fadlilahton Binti Ismail	Nama: Lokman Hakim Ali
Jawatan: Pegawai Teknologi Maklumat	Jawatan: Setiausaha Bahagian	Jawatan: Ketua Setiausaha
Tarikh: 14 Mei 2024	Tarikh: 15 Mei 2024	Tarikh: 17 Mei 2024

NO. KAWALAN SALINAN

NO. KELUARAN:

06

TARIKH: 5/6/2024

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
13.	05	21/03/2023	Pindaan Kementerian Pertanian Dan Industri Makanan kepada Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan
14.	05	21/03/2023	Para 3.6 dan Perkara 5 - Pindaan singkatan MAFI ke KPKM
15.	06	21/3/2024	Pindaan Kod Dokumen MOA.PS(BPM) kepada KPKM.PS (BPD)



BIL	KELUARAN	TARIKH	KETERANGAN PINDAAN
16.	06	21/3/2024	Kesilapan penetapan No. Keluaran pada dokumen yang telah dipinda pada tahun 2023.
17.	06	21/3/2024	Para 3.1 – Pindaan definisi 'Peralatan ICT'.
18.	06	21/3/2024	Para 3.7: Pegawai Bertanggungjawab - Penyelarasan penggunaan terma Perkhidmatan ICT dan pindaan 'Pembekal' kepada 'Pembekal perkhidmatan'.
19.	06	21/3/2024	Para 6 - pengemaskinian maklumat di dalam jadual 'Tanggungjawab dan Tindakan'
20.	06	21/3/2024	Para 7 : Rekod Kualiti -Mengemaskini senarai dokumen.
21.	06	21/3/2024	Penjenamaan semula Bahagian Pengurusan Maklumat (BPM) kepada Bahagian Perkhidmatan Digital (BPD)
22.	06	15/5/2024	Para 3.8 : Sistem - Pindaan perkataan 'sama ada'.

1. OBJEKTIF

Prosedur ini menerangkan tatacara pengurusan aduan ICT daripada pelanggan kepada BPD Kementerian Pertanian dan Keterjaminan 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 ICT dan infrastruktur ICT yang disediakan oleh BPD, Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan.

3. DEFINISI

3.1 Peralatan ICT

Komputer peribadi, komputer riba, tablet, pelayan, pencetak, projektor, perisian 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 Keterjaminan Makanan (DKICT)

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

3.6 Polisi Keselamatan Siber KPKM

Polisi ini diwujudkan untuk menjamin kesinambungan urusan Kementerian Pertanian dan Keterjaminan 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 Keterjaminan Makanan.

3.7 Pegawai Bertanggungjawab

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

3.8 Sistem

Merupakan proses kerja yang dilaksanakan sama ada 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 Keterjaminan Makanan.

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 Keterjaminan Makanan (DKICT)
- 4.3 Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) – ISMS ISO/IEC 27001:2013
- 4.4 Polisi Keselamatan Siber Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan

5. SINGKATAN

Penyataan	Definisi
KPKM	Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan
BPD	Bahagian Perkhidmatan Digital
ICT	Teknologi Maklumat Dan Komunikasi
PTM	Pegawai Teknologi Maklumat
PPTM	Penolong Pegawai Teknologi Maklumat
JTK	Juruteknik Komputer

Penyataan	Definisi
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.
PTM / PPTM/ JTK	3. Kenalpasti kategori aduan pelanggan mengikut kriteria yang ditetapkan dan tindakan yang perlu dilaksanakan.
PTM / PPTM/ JTK	4. Kenalpasti aduan melibatkan Peralatan ICT milik pembekal perkhidmatan (sewaan) atau milik BPD.
PTM / PPTM/ JTK	Sekiranya milik BPD:



TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
PENGURUSAN ADUAN ICT	
	5. 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.
	Sekiranya milik pembekal perkhidmatan: 6. 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.
PTM / PPTM/ PYB	7. Sekiranya masalah yang berlaku tidak dapat diselesaikan: i. Log kes kepada pembekal Peralatan ICT yang mempunyai kontrak penyelenggaraan/ dalam tempoh jaminan atau;



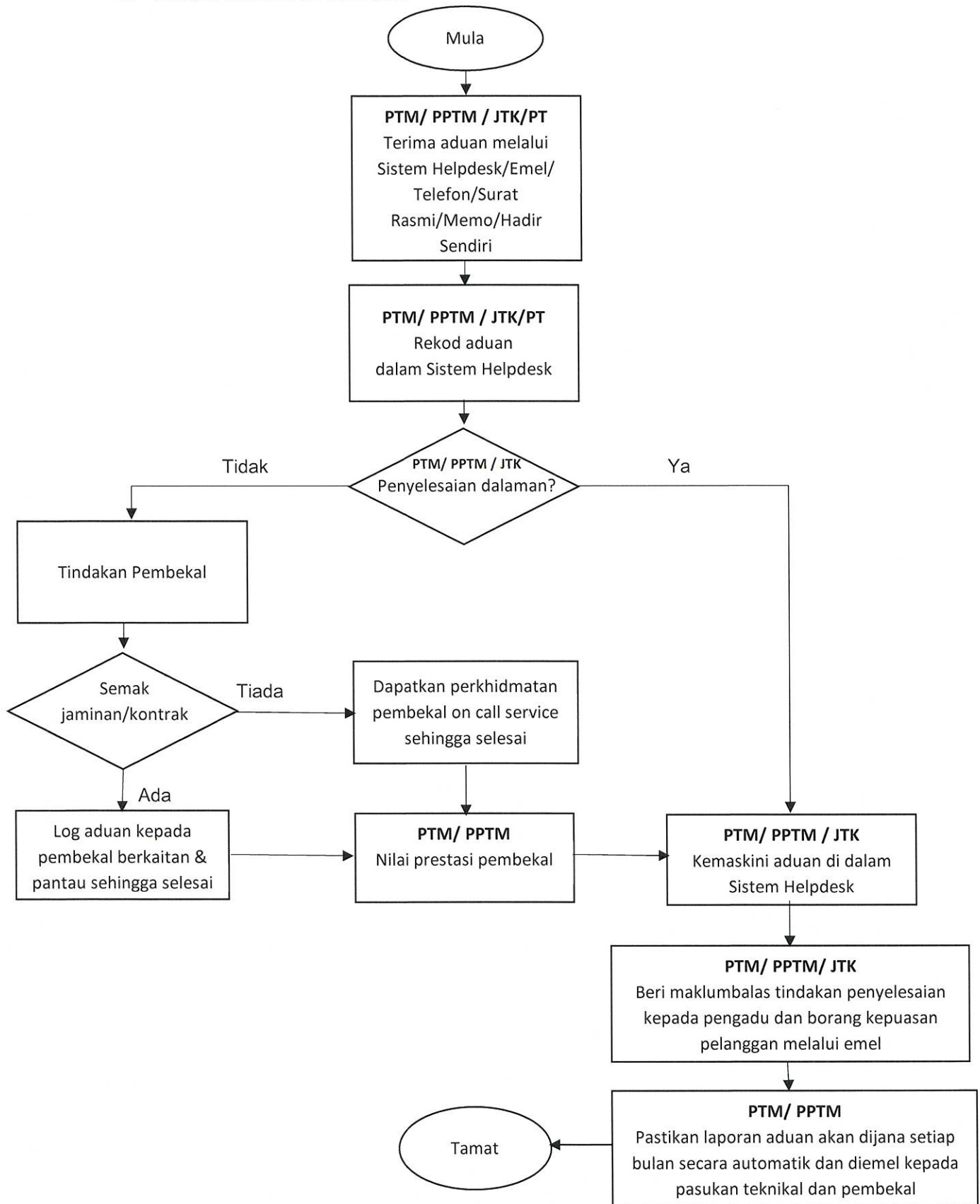
TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
PENGURUSAN ADUAN ICT	
	ii. bagi Peralatan ICT yang tidak mempunyai kontrak penyelenggaraan/ dalam tempoh jaminan dapatkan perkhidmatan <i>On-Call Service</i> dari pihak pembekal.
PTM / PPTM	8. Nilai prestasi pembekal dan failkan bagi pembekal yang tidak mempunyai kontrak penyelenggaraan.
PTM / PPTM/JTK	9. Beri maklum balas tindakan penyelesaian kepada pengadu melalui emel untuk pengesahan berserta borang kepuasan pelanggan. Sekiranya maklum balas tidak diterima daripada pengadu dalam tempoh 2 hari dari tarikh aduan diselesaikan, aduan akan bertukar status sebagai selesai.
PTM / PPTM	10. Laporan aduan akan dijana setiap bulan secara automatik dan diemel kepada pasukan teknikal dan pembekal.

7. REKOD KUALITI

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



8. CARTA ALIRAN KERJA



BORANG CADANGAN PINDAAN DOKUMEN MS ISO 9001:2015

Nama Pemilik Prosedur : Khairul Muzamil bin Abdul kadir			Tarikh : 17/04/2024
Bahagian/Seksyen/Unit : Bahagian Kewangan			No. Salinan Muka Surat:
No. Fail/ Prosedur : KPKM.PS.(KEW)			
Tajuk Dokumen : Belanjawan Mengurus Tahunan			
PERKARA	CADANGAN PINDAAN		SEBAB-SEBAB PINDAAN
	Asal	Baharu	
No. Fail/ Prosedur	MOA.PS.(KEW)	KPKM.PS.(KEW)	Perubahan pada nama Kementerian
Tajuk Dokumen	Belanjawan Tahunan	Belanjawan Mengurus Tahunan	Bahagian Kewangan menyelaraskan peruntukan Mengurus Kementerian
Prosedur Kualiti	Pindaan Tanggungjawab dan Tindakan serta Carta Aliran Kerja	Pindaan Tanggungjawab dan Tindakan serta Carta Aliran Kerja	Tambah baik Tanggungjawab dan Tindakan serta Carta Aliran Kerja
Ulasan Ketua Jabatan / Bahagian / Seksyen / Unit :  Tandatangan : Tarikh : 24/4/24 Cop Nama & Jawatan : ISIJAH BINTI MARUL Setiausaha Bahagian (K) Bahagian Kewangan Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan			Keputusan Cadangan Pindaan : DITOLAK / DILULUSKAN  Tandatangan : Tarikh : 24/5/24 Cop Nama & Jawatan : NORAHIZA ABDUL RAHMAN Setiausaha Bahagian Kanan (Pengurusan) Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan



KEMENTERIAN PERTANIAN DAN KETERJAMINAN MAKANAN

PROSEDUR KUALITI

BELANJAWAN MENGURUS TAHUNAN

KPKM.PS (KEW)

Disediakan oleh: Tandatangan	Disemak oleh: Tandatangan	Diluluskan oleh: Tandatangan
Nama: Khairul Muzamil Bin Abdul Kadir	Nama: Misjiah Binti Marul	Nama: Lokman Hakim Ali
Jawatan: Penolong Akauntan	Jawatan: Setiausaha Bahagian	Jawatan: Ketua Setiausaha
Tarikh: 17/4/2024	Tarikh: 24/4/2024	Tarikh: 5/6/24

NO. KAWALAN SALINAN

NO. KELUARAN: 06	TARIKH KELUARAN: 5/6/2024
----------------------------	-------------------------------------

REKOD PINDAAN PROSEDUR KUALITI

BIL.	KELUARAN	TARIKH	KETERANGAN PINDAAN
1	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

2	04	31/03/2023	1) Muka surat hadapan - Pindaan pada nama Kementerian - Pindaan pada nama disemak oleh - Nama Pelulus Prosedur Kualiti 2) Muka surat 1/5 - Pindaan nama Kementerian pada tajuk Skop/Definisi/Rujukan 3) Muka surat 3/5 - Pindaan nama Kementerian pada Rekod Kualiti
3	05	17/04/2024	1) Muka depan - Pindaan No. Fail/ Prosedur 2) Pindaan Tajuk Dokumen 3) Muka surat 5/7 - Pindaan Tanggungjawab dan Tindakan 4) Muka surat 6/7 - Pindaan Tanggungjawab dan Tindakan 5) Pindaan 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 mengenalpasti keperluan kewangan Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan, melalui anggaran belanjawan mengurus yang disediakan untuk belanjawan tahun berikutnya.

3. DEFINISI

Belanjawan Tahunan

Bermaksud anggaran perbelanjaan Kementerian Pertanian dan Keterjaminan 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 Keterjaminan Makanan.

Aktiviti

Bermaksud semua Bahagian / Unit / Jabatan / Agensi dan IADA di Bawah Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan.

4. RUJUKAN

- i. Manual Kualiti
- ii. Pekeliling Perbendaharaan yang berkuat kuasa
- iii. Buku Belanjawan Persekutuan yang diluluskan oleh Parlimen
- iv. Laporan Tahunan dan Penyata Kewangan Badan-Badan Berkanun di Bawah kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan (Telah Diaudit)
- v. 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
PSUK (K) B	-	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 Bersepad

6. TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

Tanggungjawab	Tindakan
PSUK (K) B, PA (K) B	1. Cetak dan cop terima PB 1.3 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 PB 1.3 kepada Bahagian/ IADA/ Jabatan/ Agensi dalam tempoh 14 hari dan maklumkan penyediaan Buku Cadangan ABM kepada Bahagian/ IADA/ Jabatan/ Agensi.
SUB (K) PSU (K) B, PA (K) B, SUB (K)	3. Terima surat Siling Indikatif dari MOF. 4. Edar melalui surat/ emel Siling Indikatif kepada Bahagian/ IADA/ Jabatan/ Agensi berserta format/ template bagi Penyediaan Cadangan Anggaran Belanjawan.
PSU (K) B, PA (K) B	5. Terima draf Buku Cadangan ABM daripada Bahagian/ IADA/ Jabatan/ Agensi.
PSU (K) B, PA (K) B KPSUK (K) B, PSUK (K) B	6. Kemukakan draf Buku Cadangan ABM kepada MOF. 7. Terima cadangan tarikh Sesi Pemeriksaan Belanjawan Tahunan dari MOF.
PSU (K) B, PA (K) B	8. Kemukakan cadangan jadual Sesi Pemeriksaan Belanjawan Tahunan kepada MOF melalui emel.
KPSUK (K) B, PSUK (K) B, PA (K) B	9. Hantar jemputan kepada Bahagian/ IADA/ Jabatan/ Agensi melalui surat/ emel jadual Sesi Pemeriksaan Belanjawan Tahunan.
KPSUK (K) B, PSUK (K) B, PSU (K) B, PA (K) B	10. Hadir sebagai Urusetia Sesi Pemeriksaan Belanjawan Tahunan

KPSUK (K) B, PSUK
(K) B, PA (K) B

KPSUK (K) B, PSUK
(K) B, PA (K) B

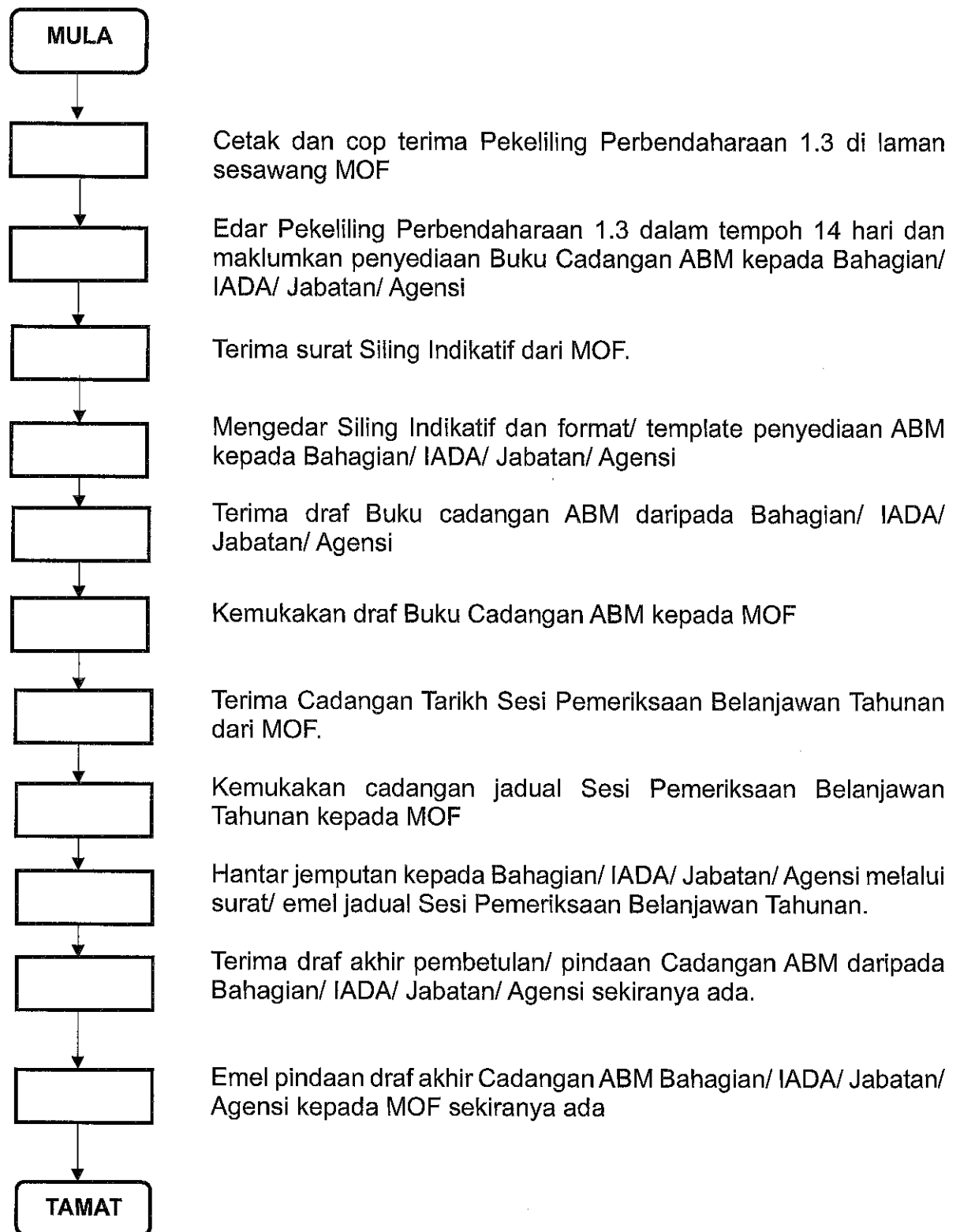
11. Terima emel draf akhir pembetulan/ pindaan Cadangan ABM daripada Bahagian/ IADA/ Jabatan/ Agensi sekiranya ada.

12. Emel kepada MOF draf akhir pindaan baharu Cadangan ABM daripada Bahagian/ IADA/ Jabatan/ Agensi sekiranya ada.

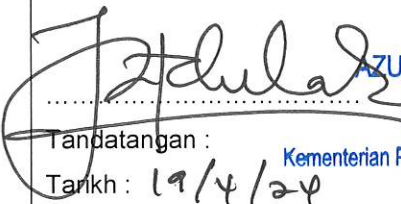
7. REKOD KUALITI

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 Keterjaminan 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 MS ISO 9001 : 2015

Nama Pemilik Prosedur : RAIHANA BINTI ABD RAHMAN		Tarikh :	
Bahagian/Seksyen/Unit : BAHAGIAN PENTADBIRAN		No. Salinan Muka Surat:	
No. Fail/ Prosedur : KPKM.PS (T)			
Tajuk Dokumen : PROSEDUR KUALITI KAWALAN REKOD KUALITI			
PERKARA	CADANGAN PINDAAN		SEBAB-SEBAB PINDAAN
	Asal	Baharu	
SINGKATAN	MAFI – KEMENTERIAN PERTANIAN DAN INDUSTRI MAKANAN	KPKM – KEMENTERIAN PERTANIAN DAN KETERJAMINAN MAKANAN	PERTUKARAN NAMA KEMENTERIAN SELARAS DENGAN ROMBAKAN KABINET PADA DISEMBER 2023
Ulasan Ketua Jabatan / Bahagian / Seksyen / Unit :  Tandatangan : Tarikh : 19/4/24 Cop Nama & Jawatan :		Keputusan Cadangan Pindaan : DITOLAK / DILULUSKAN  Tandatangan : Tarikh : 24/5/24 Cop Nama & Jawatan :	

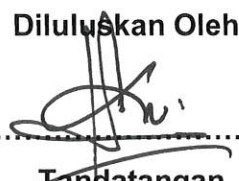
AZURA BINTI ABDULLAH
Setiausaha Bahagian
Bahagian Pentadbiran
Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan

NORAHIZA ABDUL RAHMAN
Setiausaha Bahagian Kanan (Pengurusan)
Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan



KEMENTERIAN PERTANIAN DAN KEMENTERIAN MAKANAN

PROSEDUR KUALITI
KAWALAN REKOD KUALITI
KPKM.PS (T)

Disediakan Oleh:  Tandatangan	Disemak Oleh:  Tandatangan	Diluluskan Oleh:  Tandatangan
Nama : Raihana Abd Rahman	Nama : Azura binti Abdullah	Nama : Datuk Lokman Hakim bin Ali
Jawatan : Pegawai Arkib Kanan	Jawatan : Setiausaha Bahagian	Jawatan: Ketua Setiausaha
Tarikh : 19/4/2024	Tarikh : 19/4/24	Tarikh : 5/6/24.

NO. KAWALAN SALINAN

NO. KELUARAN: 05

TARIKH KELUARAN: 5/6/2024

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 :
		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 MAKANAN 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
	05	28/3/2023	NAMA KEMENTERIAN Nama Kementerian ditukar dari Kementerian Pertanian dan Industri Makanan (MAFI) kepada Kementerian Pertanian Dan Keterjaminan Makanan (KPKM) di bahagian Skop dan Buku Daftar Pergerakan Fail

		28/3/02023	SINGKATAN KPKM Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan
		03/04/2024	SINGKATAN NAMA DOKUMEN Nama MAFI.PS(T) kepada KPKM.PS(T) SINGKATAN PSU(T) Gelaran Penolong Setiausaha (Tadbir) PSU(T) kepada Penolong Setiausaha Kanan (Tadbir) PSUK(T)

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 Keterjaminan 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 Keterjaminan 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 berpanduan 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

KPKM	Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan
KSU	Ketua Setiausaha
BP	Bahagian Pentadbiran
PYB	Pegawai Yang Bertanggungjawab
PA	Pembantu Khas / Setiausaha Pejabat
PSUK (T)	Penolong Setiausaha Kanan (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 rujukkan 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

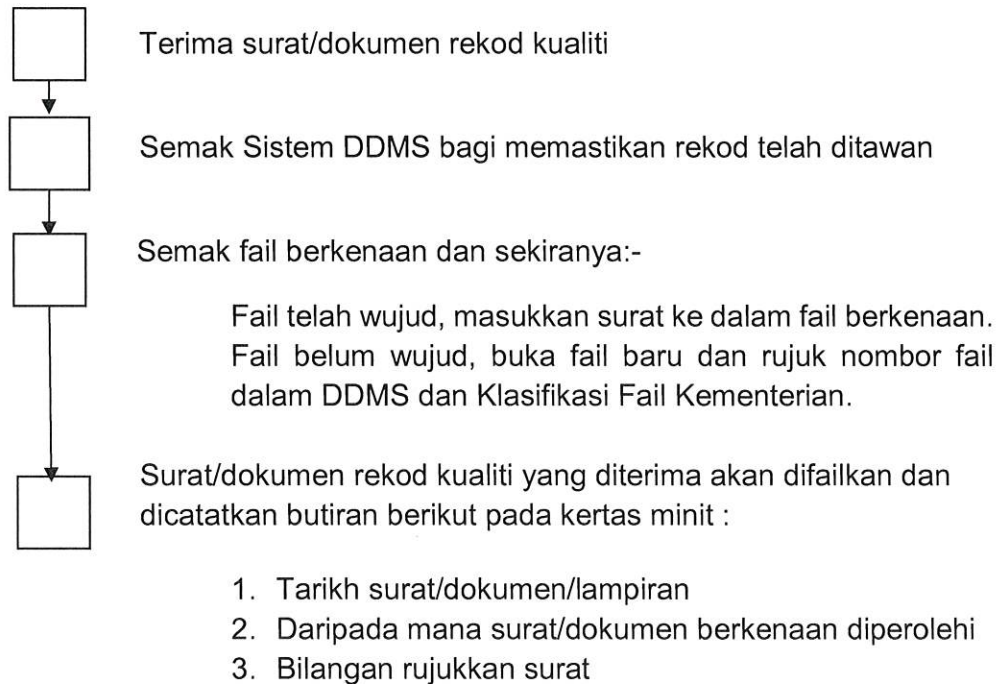
Tanggungjawab	Tindakan
	D. PERGERAKAN FAIL
PT (Bah) Fail	1. Catat semua pergerakan fail di dalam doket atau Buku Daftar/Kad Pergerakan Fail dan muka depan kulit fail.
PT (Bah) Fail	2. Masukkan fail yang dibawa keluar daripada Jabatan/Kementerian ke dalam sampul surat pertama, dimenterai dan dimasukkan 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 rujukan 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 rujukan 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.
PSUK /PT (Bah) Fail	3. Senaraikan rekod-rekod terperingkat dalam fail berkenaan untuk diturun taraf kepada terbuka sebelum dilupuskan.
PSUK /PT (Bah) Fail	4. Kemukakan senarai tersebut bersama fail kepada Pegawai Pengelas untuk semakan dan diturun taraf.
PSUK /PT (Bah) Fail	5. Buat permohonan pelupusan kepada Arkib Negara Malaysia
PSUK /PT (Bah) Fail	6. Lupuskan fail tersebut setelah mendapat kebenaran Arkib Negara Malaysia
PSUK /PT (Bah) Fail	7. Hantar surat penentusahan pemusnahan rekod awam kepada Arkib Negara Malaysia

7. REKOD KUALITI

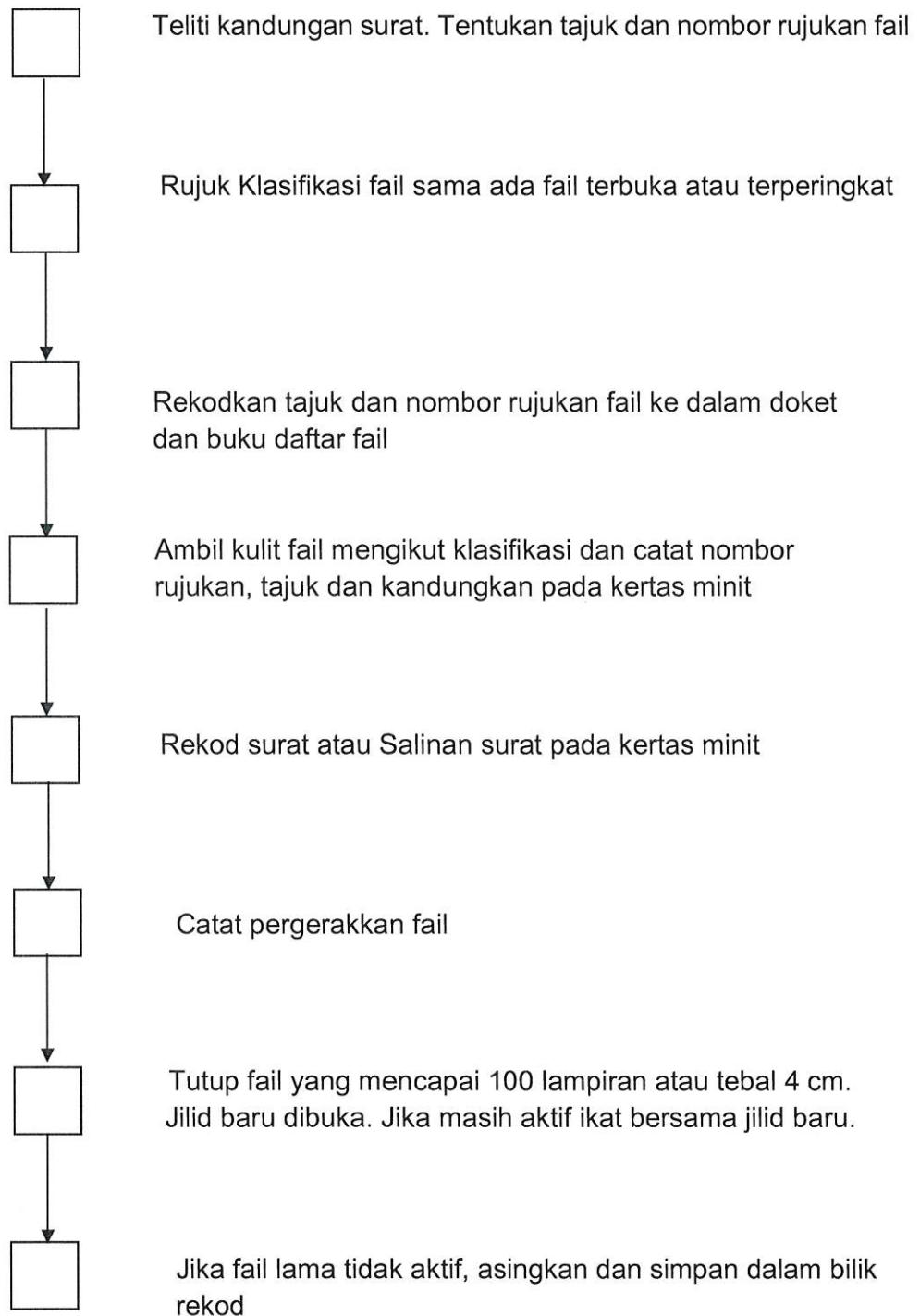
Bil.	Rekod	Lokasi	Tempoh Penyimpanan
1.	Pengkalan Data – Daftar Surat Peringkat Bahagian Pentadbiran	B/C/U	5 tahun
2.	Pengkalan Data – Daftar Surat Terperigkat Bahagian Pentadbiran	B/C/U	5 tahun
3.	Buku Rekod Surat Bahagian Pentadbiran	B/C/U	5 tahun
4.	Buku Rekod Surat Bahagian-Bahagian	B/C/U	5 tahun
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

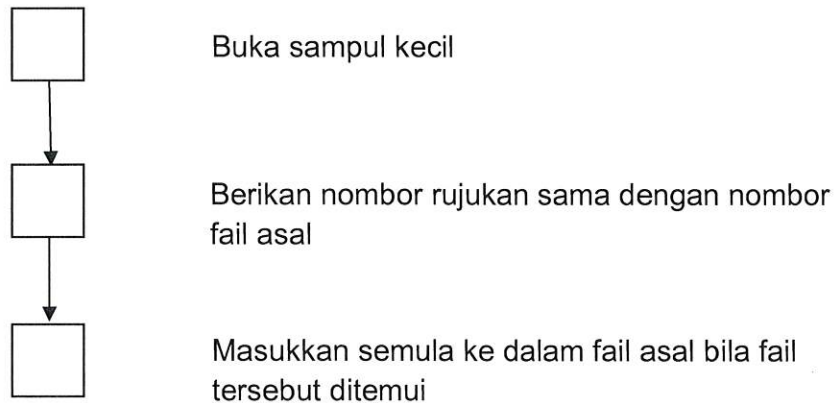
A. PENERIMAAN DAN PENDAFTARAN SURAT



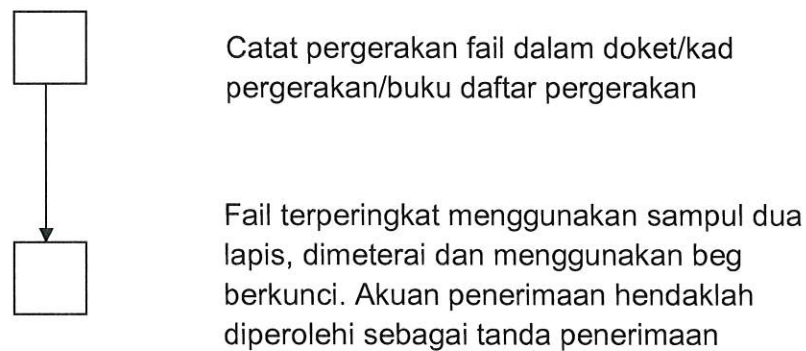
B. PENDAFTARAN FAIL BARU



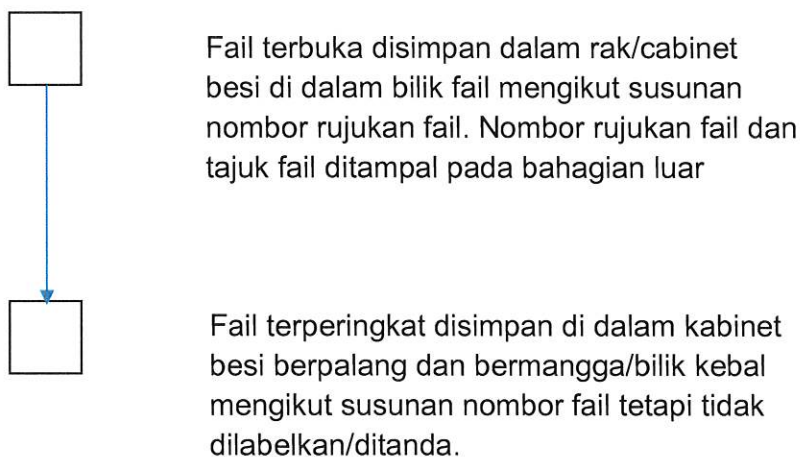
C. MEMBUKA FAIL TERBUKA SEMENTARA (SAMPUL KECIL)



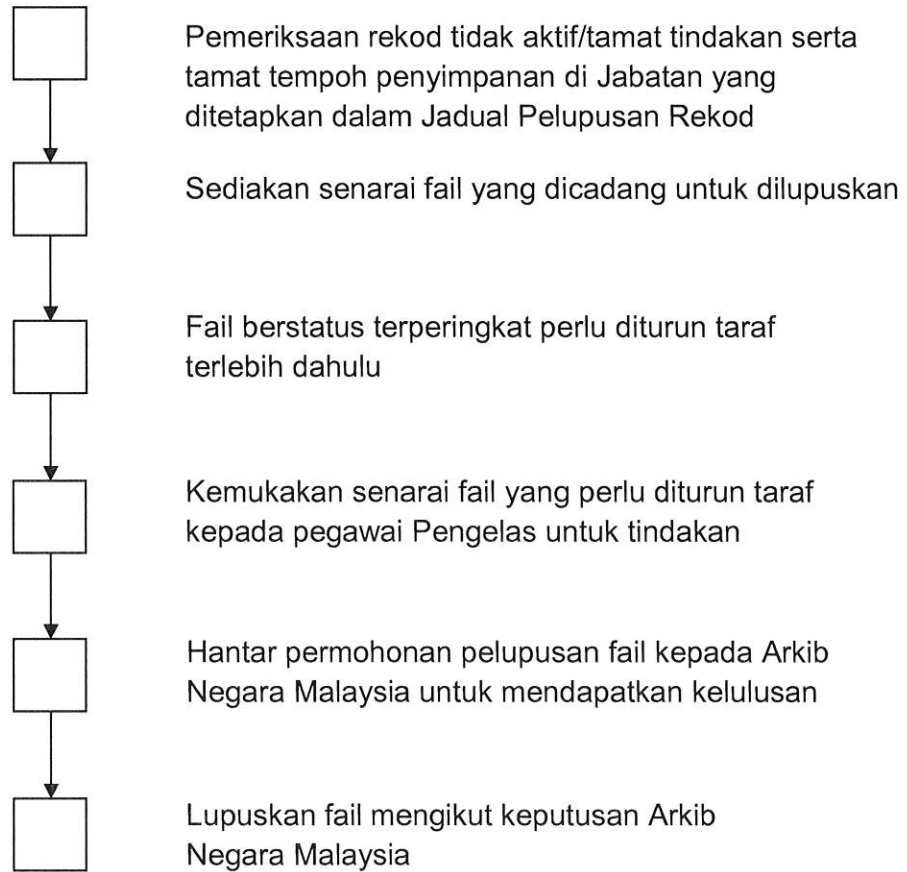
D. PERGERAKAN FAIL



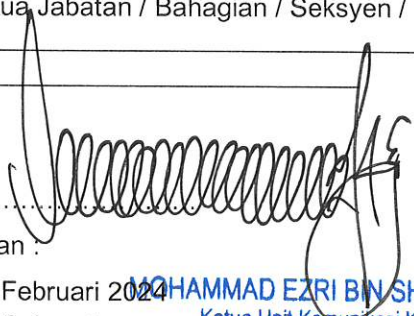
E. PENYIMPANAN FAIL



F. PELUPUSAN FAIL



BORANG CADANGAN PINDAAN DOKUMEN MS ISO 9001 : 2015

Nama Pemilik Prosedur : Kementerian Pertanian Dan Keterjaminan Makanan		Tarikh : 28 Februari 2024	
Bahagian/Seksyen/Unit : Unit Komunikasi Korporat		No. Salinan Muka Surat:	
No. Fail/ Prosedur : KPKM.PS (UKK)			
Tajuk Dokumen : Pengendalian Maklum Balas Pelanggan			
PERKARA	CADANGAN PINDAAN		SEBAB-SEBAB PINDAAN
	Asal	Baharu	
No. Fail/ Prosedur	MAFI.PS (UKK)	KPKM.PS (UKK)	Perubahan pada nombor dokumen
Ulasan Ketua Jabatan / Bahagian / Seksyen / Unit :		Keputusan Cadangan Pindaan :	
		DITOLAK / DILULUSKAN	
Tandatangan : MUHAMMAD EZRI BIN SHAMSUDDIN		Tandatangan :  NORAHIZA ABDUL RAHMAN	
Tarikh : 28 Februari 2024		Tarikh : 24/5/24	
Cop Nama & Jawatan : Ketua Unit Komunikasi Korporat Unit Komunikasi Korporat Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan		Cop Nama & Jawatan : Penyelia Usaha Bahagian Kanan (Pengurusan) Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan	



KEMENTERIAN PERTANIAN DAN KETERJAMINAN MAKANAN

PROSEDUR KUALITI

PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN

Disediakan oleh: Tandatangan	KPKM.PS (UKK) Disemak oleh: Tandatangan	Diluluskan oleh: Tandatangan
Nama: Mohd Hafiz bin Mohd Isa	Nama: Mohammad Ezri bin Shamsuddin	Nama: Lokman Hakim Ali
Jawatan: Pegawai Perhubungan Awam I	Jawatan: Ketua Unit Komunikasi Korporat	Jawatan: Ketua Setiausaha
Tarikh: 14 Mac 2024	Tarikh: 14 Mac 2024	Tarikh: 5/6/24

NO. KAWALAN SALINAN

--

NO. KELUARAN: 05	TARIKH KELUARAN: 5/6/2024
------------------	---------------------------

Rekod Pindaan Prosedur Kualiti

BIL	KELUARAN	TARIKH	KETERANGAN PINDAAN
1.	Muka Hadapan	22 Mac 2023	a) Perubahan Nama Kementerian Pertanian dan Industri Makanan (MAFI) kepada Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan (KPKM). b) Nama-nama pegawai yang bertanggungjawab untuk menyediakan, menyemak dan meluluskan Prosedur Kualiti Pengendalian Maklum Balas Pelanggan telah dikemaskini.
5.	Singkatan	22 Mac 2023	5.1 – KPKM 5.8 – Pembantu Tadbir (Perkeranian / Operasi)
6.	Tanggungjawab Dan Tindakan	22 Mac 2023	MAFI kepada KPKM
7.	Rekod Kualiti	22 Mac 2023	MAFI kepada KPKM
8.	a) Carta Aliran Kerja b) Maklum Balas Pelanggan (Kajian Kepuasan Pelanggan)	22 Mac 2023	Kemaskini Muka Surat
9.	Muka Hadapan	14 Mac 2024	MAFI.PS (UKK) kepada KPKM.PS (UKK)

1. **Objektif**

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

2. **Skop**

Prosedur ini akan diguna pakai dalam mengendalikan maklum balas pelanggan serta dijadikan panduan dalam memastikan semua maklum balas yang diterima sama ada melalui sumber telefon, surat, emel, 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**

Maklum balas bermaksud aduan, pertanyaan, cadangan dan penghargaan yang disampaikan oleh pelanggan terhadap dasar/polisi, perkhidmatan, perundangan, penguatkuasaan, perancangan, pembangunan dan kewangan yang disediakan oleh KPKM 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 Bilangan 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	KPKM	Kementerian Pertanian Dan Keterjaminan 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 (Perkeranian/Operasi)
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

Tanggungjawab	Tindakan
UKK	A. MAKLUM BALAS PELANGGAN 1. Menerima maklum balas melalui SISPAA/telefon/emel/surat/media/hadir sendiri/faks dan sebagainya. Bagi maklum balas melalui hadir sendiri/datang ke kaunter program luar dan sebagainya, pengadu/UKK/petugas kaunter perlu melengkapkan Borang Aduan Pelanggan KPKM.
PPA/PPPA/PT/PKP	2. Merekodkan setiap maklum balas yang diterima ke dalam Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA). Semua maklum balas yang diterima melalui pelbagai saluran, perlu direkodkan ke dalam Sistem SISPAA.
PPA/PPPA/PT/PKP	3. Menyemak maklum balas yang diterima dan sekiranya didapati berasas ianya perlu dipanjangkan ke Bahagian dan Jabatan/Agensi yang berkaitan. Manakala, maklum balas berkaitan soalan lazim atau kes semasa yang telah berlaku, ianya perlu dijawab secara terus kepada pengadu melalui SISPAA. Bagi maklum balas tidak berasas dan tidak berkaitan dengan KPKM, maklumkan kepada pengadu bahawa ianya perlu dikemukakan kepada Kementerian yang berkaitan dan direkodkan dalam fail dan sistem SISPAA.

PYT Bhgn/ Caw/Unit	4. Meneliti maklum balas dan kemukakan jawapan kepada pengadu dalam tempoh yang ditetapkan melalui saluran maklum balas berdasarkan kepada Piagam Pelanggan dan sesalanan jawapan hendaklah dikemukakan kepada UKK dan pihak yang berkenaan seperti Biro Pengaduan Awam bagi tujuan rekod (jika berkenaan).
PPA/PPPA/ PT/PKP	5. Menyemak SISPAAs setiap hari bagi memastikan Bahagian/Unit/Jabatan/Agensi mengambil tindakan mengikut tempoh masa yang ditetapkan. Sekiranya melebihi masa yang ditetapkan, surat peringatan akan dikeluarkan.
KUKK/PPA/ PPPA/UKK	6. Menyediakan Laporan Pengurusan Maklum Balas (mengikut keperluan).
KUKK/PPA/PPPA	7. Mengemukakan hasil Laporan Maklum Balas kepada Mesyuarat MKSP (mengikut keperluan/berkenaan).
KUKK/PPA/ PPPA/UKK	8. Mengambil tindakan berdasarkan keputusan mesyuarat

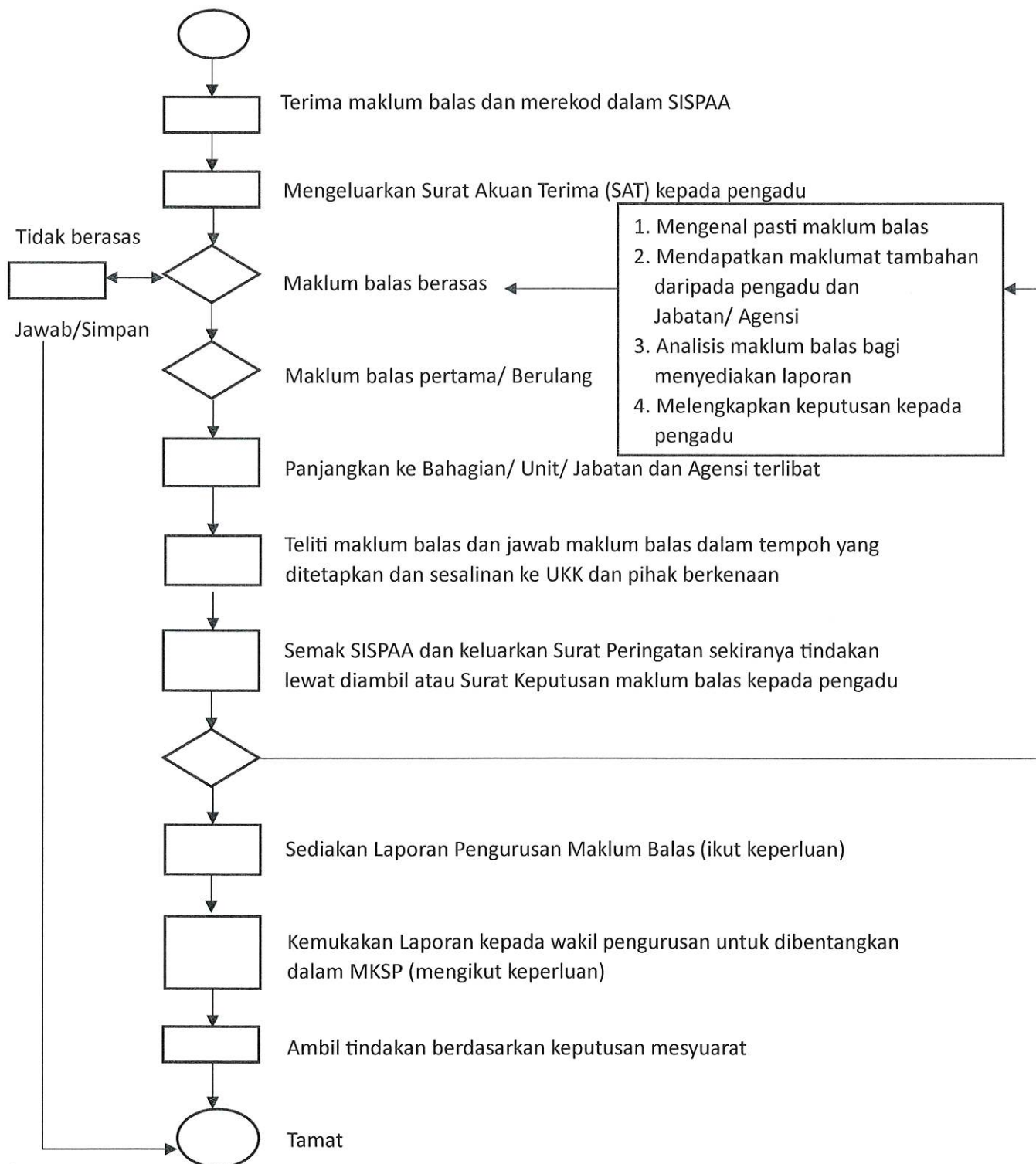
Tanggungjawab	Tindakan
KUKK/PPA/PPPA PPA/PPPA/ PT/PKP/UKK PPA/PPPA/PT/PKP/ UKK PPA/PPPA KUKK/PPA/PPA KUKK/PPA/PPPA	B. MAKLUM BALAS PELANGGAN (KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN) 1. Membuat perancangan untuk mendapatkan maklum balas pelanggan mengenai perkhidmatan yang disediakan. 2. Mengedarkan Borang Kajian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

7. REKOD KUALITI

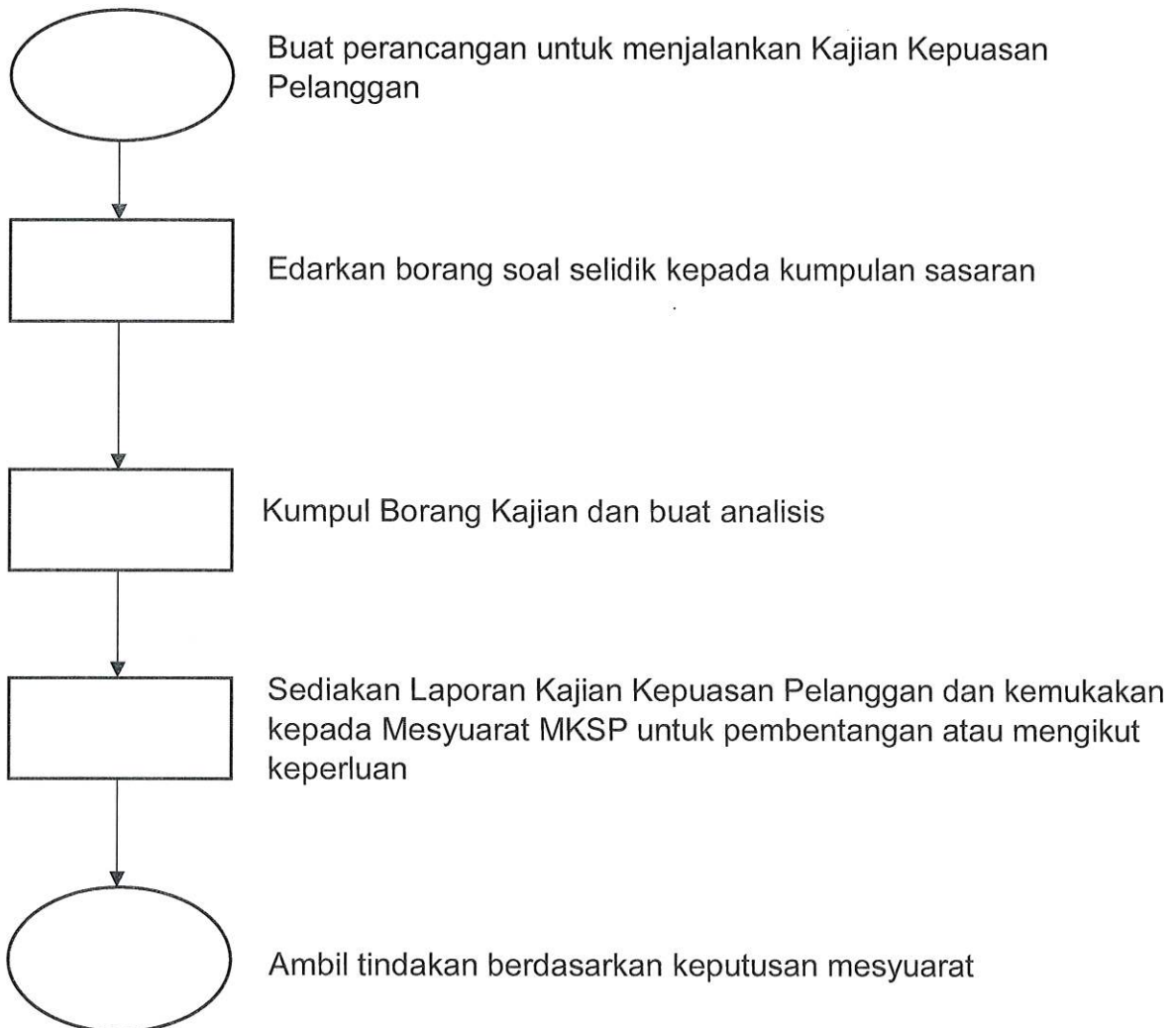
Bil.	Rekod	Lokasi	Tempoh Penyimpanan
	MAKLUM BALAS PELANGGAN		
1.	Borang Maklum Balas Pelanggan KPKM	Unit Komunikasi Korporat	5 tahun
2.	Laporan Maklum Balas	Unit Komunikasi Korporat	5 tahun
3.	Minit Mesyuarat MKSP	Unit Komunikasi Korporat	5 tahun
	MAKLUM BALAS PELANGGAN		
4.	Borang Kajian Kepuasan Pelanggan	Unit Komunikasi Korporat	5 tahun
5.	Laporan Maklum Balas Kajian Kepuasan Pelanggan	Unit Komunikasi Korporat	5 tahun

8. CARTA ALIRAN KERJA

A. MAKLUM BALAS PELANGGAN



B. MAKLUM BALAS PELANGGAN (KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN)



OBJEKTIF KUALITI BAHAGIAN: UNIT KOMUNIKASI KORPORAT
PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUM BALAS PELANGGAN

KPKM.PS (UKK)

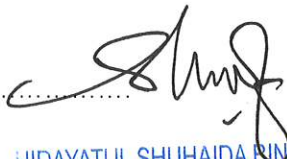
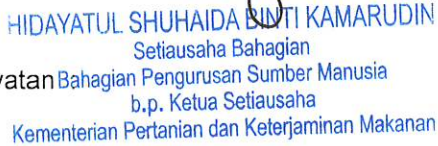
Bil	Bahagian/Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber yang diperlukan	Tanggungjawab	Tarikh pindaan	Kaedah Penilaian			
1.	Unit Komunikasi Korporat	Mengeluarkan Surat Aduan Terima (SAT) kepada pengadu dalam tempoh 3 hari	a) Semak aduan yang diterima b) Keluarkan Surat Aduan Terima dengan segera	a) Sistem Sispaa b) Borang Aduan c) Borang Siasatan Aduan	a) UKK b) Pengurus Aduan Dilantik c) Jabatan/ Bahagian	Semak Sistem Sispaa setiap hari	- Laporan Aduan Bulanan/Tahunan - Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Aduan KPKM - Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP)			
		Memastikan 80% aduan diberikan maklum balas dalam tempoh 30 hari bekerja Tempoh masa yang ditetapkan:-	-Keluarkan Surat Aduan Terima dengan segera -Panjangkan kes aduan kepada Jabatan/Bahagian yang terlibat -Dapatkan maklum balas dan status tindakan aduan	-Sistem Sispaa -Borang Aduan -Borang Siasatan Aduan	-UKK -Pengurus Aduan Dilantik -Jabatan/ Bahagian	Setiap hari	-Laporan Aduan Bulanan/Tahunan -Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Aduan KPKM berkala -Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP)			
		<table><tr><td>Saluran Aduan</td><td>Tempoh Masa</td></tr></table>	Saluran Aduan	Tempoh Masa						
Saluran Aduan	Tempoh Masa									

[illegible]

BORANG CADANGAN PINDAAN DOKUMEN MS ISO 9001 : 2015

Nama Pemilik Prosedur : Bahagian Pengurusan Sumber Manusia		Tarikh : 19/3/2024	
Bahagian/Seksyen/Unit : Seksyen Pembangunan Modal Insan		No. Salinan Muka Surat:	
No. Fail/ Prosedur : KPKM.PS (PSM)			
Tajuk Dokumen : Prosedur Kualiti Pengurusan Latihan			
PERKARA	CADANGAN PINDAAN		SEBAB-SEBAB PINDAAN
	ASAL	BAHARU	
1. Kod dokumen di muka surat hadapan	MAFI.PS (PSM)	KPKM.PS (PSM)	Perubahan pada akronim kementerian
2. Nama Penyedia di muka surat hadapan	Penyedia : Najibah binti Mohamad Nor	Penyedia : Kamilah Nazifah binti Kamin	Pertukaran nama penyedia.
3. Jawatan pegawai di muka surat hadapan	KPSU (PSM) I SUB (PSM) KSU	Penolong Setiausaha (PSM) Modal Insan Setiausaha Bahagian (PSM) Ketua Setiausaha	Pindaan daripada akronim kepada nama penuh jawatan dan pindaan bagi jawatan penyedia
4. Rekod Pindaan	-	Jadual rekod pindaan bagi tahun 2023	Penambahan rekod pindaan bagi tahun 2023
5. Objektif	Memastikan kehadiran tujuh (7) hari berkursus setahun bagi setiap pegawai/ kakitangan berdasarkan Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 6 Tahun 2005 – Dasar Latihan Sumber Manusia Sektor Awam selaras dengan penangguhan pelaksanaan Dasar Pembangunan Sumber Manusia Perkhidmatan Awam (DPSM) melalui Surat Edaran Penangguhan Pelaksanaan DPSM rujukan JPA.(S).600-1/3/31(26) bertarikh 2 Mac 2022 dan JPA.(S).600-1/3/31(29) bertarikh 2 Februari 2023.	Memastikan kehadiran lima (5) hari berkursus setahun bagi setiap pegawai/ kakitangan berdasarkan Penetapan Dasar Dalaman Lima (5) Hari Berkursus setahun bagi Warga Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan (KPKM) merujuk kepada Surat Edaran KPKM ruj. MOA.500-5/10/2 Jld.5 (59) bertarikh 26 Januari 2024 selaras dengan Surat Edaran JPA ruj. JPA(I)S.175/4/1-1Klt.22(28) bertarikh 29 Februari 2016.	Penetapan Dasar Dalaman Lima (5) Hari Berkursus setahun Surat Edaran KPKM ruj. MOA.500-5/10/2 Jld.5 (59) bertarikh 26 Januari 2024 selaras dengan Surat Edaran JPA ruj. JPA(I)S.175/4/1-1Klt.22(28) bertarikh 29 Februari 2016.
6. Istilah dan ayat	Beberapa perkataan dan ayat diubah mengikut kesesuaian semasa seperti dalam deraf Prosedur Kualiti yang baharu		

7. Rujukan	-	3.9 Surat Edaran JPA ruj. JPA(I)S.175/4/1-1Klt.22(38) bertarikh 29 Februari 2016 - Penangguhan Penguatkuasaan Pelaksanaan Dasar Berkursus Tujuh Hari Setahun Bagi Anggota Perkhidmatan Awam.	Penambahan Rujukan
8. Pelaksanaan Latihan Dalaman Secara Manual (Bersemuka/ Secara Dalam Talian)	4. Terima borang pencalonan peserta daripada Bahagian/Unit. 6. Mengumpulkan Borang Penerimaan Tawaran daripada peserta. 9. Edar dan kumpulkan dokumen. 10. Edarkan sijil penyertaan kepada peserta. 11. Edarkan salinan sijil penyertaan kepada Seksyen Perkhidmatan, BPSM KPKM untuk direkodkan ke dalam Buku Rekod Perkhidmatan peserta. 12. Rekodkan kehadiran peserta kursus ke dalam Sistem Profil Latihan (SPL).	4. Terima borang pencalonan peserta daripada Bahagian/Unit melalui memo/e-mel/Google Form. 6. Mengumpulkan Borang Penerimaan Tawaran daripada peserta melalui memo/e-mel/Google Form. 9. Edar dan kumpulkan dokumen (cetakan atau pautan Google Form). 10. Edarkan sijil penyertaan kepada peserta melalui emel. 11. Sediakan Laporan Pelaksanaan Program Latihan.	Perubahan tindakan berdasarkan pelaksanaan proses kerja terkini. Pengedaran sijil penyertaan kepada Seksyen Perkhidmatan tidak lagi dilaksanakan memandangkan rekod latihan pegawai secara keseluruhan akan dimasukkan berdasarkan maklumat dalam SPLv2. Peserta juga boleh merekodkan sendiri kehadiran kursus dalam SPLv2.
9. Pelaksanaan Latihan Dalaman Melalui SPLv2 (Bersemuka/ Secara Dalam Talian)	11. Edarkan salinan sijil penyertaan kepada Seksyen Perkhidmatan, BPSM KPKM untuk direkodkan ke dalam Buku Rekod Perkhidmatan peserta.	-	Pengedaran sijil penyertaan kepada Seksyen Perkhidmatan tidak lagi dilaksanakan memandangkan rekod latihan pegawai secara keseluruhan akan dimasukkan berdasarkan maklumat dalam SPLv2.
10. Pencalonan Tawaran Hadiah Latihan Persekutuan / Program Sangkutan / Kursus Jangka Pendek	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.	3. Terima pencalonan daripada Bahagian/ Jabatan/ Agensi berserta borang/ dokumen. 4. Semakan borang/ dokumen bagi memastikan lengkap dan mematuhi syarat kelayakan. 5. Dapatkan perakuan Pengerusi/ Setiausaha Jawatankuasa Latihan Kementerian / Panel PPSM bagi calon yang terpilih. 6. Panjangkan permohonan yang telah diperakukan kepada Bahagian Pembangunan Modal Insan, JPA atau Agensi berkaitan.	

11. Carta Aliran kerja	-	Pindaan pada Carta Aliran Kerja (B), (C) dan (D)	Perubahan dan penambahan pada Carta Aliran Kerja
Ulasan Ketua Jabatan / Bahagian / Seksyen / Unit: _____ _____ _____ Tandatangan :  Tarikh : _____ Cop Nama & Jawatan 		Keputusan Cadangan Pindaan : DITOLAK / DILULUSKAN _____ Tandatangan :  Tarikh : 24/5/24 Cop Nama & Jawatan 	



KEMENTERIAN PERTANIAN DAN KETERJAMINAN MAKANAN

PROSEDUR KUALITI

PENGURUSAN LATIHAN

KPKM.PS (PSM)

Disediakan Oleh:  Tandatangan	Disemak Oleh:  Tandatangan	Diluluskan Oleh:  Tandatangan
Nama : Kamilah Nazifah binti Kamin	Nama : Hidayatul Shuhaida binti Kamarudin	Nama: Lokman Hakim Ali
Jawatan : Penolong Setiausaha (PSM) Modal Insan	Jawatan : Setiausaha Bahagian (PSM)	Jawatan: Ketua Setiausaha
Tarikh: 18/4/2024	Tarikh: 18/4/2024	Tarikh: 5/6/24.

NO. KAWALAN SALINAN

NO. KELUARAN: 06

TARIKH KELUARAN: 5/6/2024

 KEMENTERIAN PERTANIAN DAN KETERJAMINAN MAKANAN	PENGURUSAN LATIHAN	MUKA SURAT : 1/13
--	--------------------	-------------------

REKOD PINDAAN

BIL.	KELUARAN/ PINDAAN	TARIKH PINDAAN	KETERANGAN PINDAAN
1.	04	24 September 2023	• Pindaan nama penyemak dan pelulus • Penambahan rujukan • Penambahan Proses Kerja
2.	05	27 Mac 2023	• Pindaan pada nama penyedia, penyemak dan pelulus • Pindaan pada nama dan akronim kementerian • Pindaan pada objektif kualiti berdasarkan penangguhan pekeliling • Penambahan rujukan • Pindaan pada istilah dan ayat • Penambahan prosedur baharu bagi Sistem SPLv2 • Penambahan singkatan • Pindaan pada Carta Aliran Kerja

 KEMENTERIAN PERTANIAN DAN KETERJAMINAN MAKANAN	PENGURUSAN LATIHAN	MUKA SURAT : 2/13
--	--------------------	-------------------

1. OBJEKTIF

Memastikan kehadiran lima (5) hari berkursus setahun bagi setiap pegawai/kakitangan berdasarkan Penetapan Dasar Dalam Lima (5) Hari Berkursus setahun bagi Warga Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan (KPKM) merujuk kepada Surat Edaran KPKM ruj. MOA.500-5/10/2 Jld.5 (59) bertarikh 26 Januari 2024 selaras dengan Surat Edaran JPA ruj. JPA(I)S.175/4/1-1Klt.22(28) bertarikh 29 Februari 2016.

2. SKOP

Prosedur ini digunakan oleh Seksyen Pembangunan Modal Insan, Bahagian Pengurusan Sumber Manusia mulai daripada proses 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 MyPPSM, Kaedah Pelantikan Pegawai Dalam Perkhidmatan Awam dan Urusan-Urusan Lain Berkaitan Pelantikan, Ceraian U.P. 1.3.9 – Program Transformasi Minda.
- 3.3 Pekeliling Perbendaharaan Malaysia PK 7.2 – Perolehan Perkhidmatan Kemudahan Latihan Secara Pakej.
- 3.4 Pekeliling Perbendaharaan Malaysia PK 7.3 – Penyertaan Latihan Yang Dianjurkan Oleh Agensi Kerajaan Atau Syarikat Swasta.
- 3.5 Pekeliling Perbendaharaan Malaysia WP 1.8 – Peraturan Mengenai Kadar-Kadar Dan Syarat- Syarat Bayaran Saguhati Kepada Pensyarah/Penceramah Dan Fasilitator Sambilan.

 KEMENTERIAN PERTANIAN DAN KETERJAMINAN MAKANAN	PENGURUSAN LATIHAN	MUKA SURAT : 3/13
--	--------------------	-------------------

- 3.6 Pekeliling Perbendaharaan Malaysia PK 2.1 – Kaedah Perolehan Kerajaan.
- 3.7 Pekeliling Perbendaharaan Malaysia PB 3.1 – Garis Panduan Langkah-Langkah Mengoptimumkan Perbelanjaan Kerajaan.
- 3.8 Pekeliling Perbendaharaan Malaysia WP 10.9 – Penetapan Kadar dan Perolehan Perkhidmatan Kepakaran Daripada Kalangan Bukan Pegawai Awam Dalam Program Rasmi Kerajaan.
- 3.9 Surat Edaran JPA ruj. JPA(I)S.175/4/1-1Klt.22(38) bertarikh 29 Februari 2016 - Penangguhan Penguatkuasaan Pelaksanaan Dasar Berkursus Tujuh Hari Setahun Bagi Anggota Perkhidmatan Awam.

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 **Bahagian/Unit**

Semua Bahagian dan Unit di Kementerian, termasuk semua IADA, TBNSA, KPM, dan KPSN.

4.4 **Laporan Kursus Luar Negara**

Laporan yang disediakan oleh peserta yang menghadiri Kursus Luar Negara anjuran Kementerian / Jabatan atau Agensi Luar.

4.5 **Laporan Pelaksanaan Pengurusan Latihan Dalaman**

Laporan yang disediakan oleh Urus Setia kursus.

 KEMENTERIAN PERTANIAN DAN KETERJAMINAN MAKANAN	PENGURUSAN LATIHAN	MUKA SURAT : 4/13
--	--------------------	-------------------

4.6 **Sistem Profil Latihan (SPL)**

Sistem yang merekodkan kehadiran latihan. Termasuk Sistem Profil Latihan Versi 2.0 (SPLv2) dan versi terbaharu yang dibangunkan dari semasa ke semasa.

4.7 **Pengurusan Atasan**

Terdiri daripada KSU, TKSU (P), TKSU (D) dan SUBK (P).

5. **SINGKATAN**

JPA	Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia
KPKM	Kementerian Pertanian dan Keterjaminan 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

 KEMENTERIAN PERTANIAN DAN KETERJAMINAN MAKANAN	PENGURUSAN LATIHAN	MUKA SURAT : 5/13
--	--------------------	-------------------

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 Pembangunan Sumber Manusia (Latihan)
IADA	Kawasan Pembangunan Pertanian Bersepadu
TBNSA	Taman Botani Negara Shah Alam
KPM	Kolej Pertanian Malaysia
KPSN	Kolej Perikanan Sultan Nazrin Muizzuddin Shah

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 Analisis Keperluan Latihan Anggota 1. Edar borang soal selidik keperluan latihan kepada setiap kakitangan. 2. Kumpul dan analisis borang soal selidik. 3. Sediakan Laporan Analisis Keperluan Latihan (TNA) dan kemuka untuk pertimbangan pihak pengurusan atasan Kementerian.



Tanggungjawab	Tindakan
	B. Perancangan Program Latihan Tahunan
PT(PSM)I	1. Edarkan memo/e-mel kepada Bahagian/Unit bagi mendapatkan cadangan perancangan program latihan untuk tahun berikutnya.
KPSU(PSM)I, PSU(PSM)I, PPT(PSM)I	2. Selaras dan kemukakan perancangan program latihan tahunan Bahagian/Unit untuk pertimbangan KSU.
PT(PSM)I	3. Edarkan keputusan pertimbangan perancangan program latihan tahunan kepada Bahagian/Unit.
KPSU(PSM)I, PSU(PSM)I, PPT(PSM)I	4. Sediakan takwim perancangan program latihan tahunan berdasarkan keputusan pertimbangan perancangan program latihan tahunan.
PPT(PSM)I	5. Hebahan takwim perancangan latihan tahunan melalui Portal Rasmi KPKM.
	C. Pelaksanaan Latihan Dalam Secara Manual (Bersemuka/ Secara Dalam Talian)
KPSU(PSM)I, PSU(PSM)I, PPT(PSM)I, PT(PSM)I	1. Kenal pasti lokasi, tarikh, penyedia latihan atau penceramah.
PSU(PSM)I, PPT(PSM)I	2. Mendapatkan kelulusan perolehan perkhidmatan kemudahan latihan secara pakej dan/ atau perolehan penyedia latihan berdasarkan peraturan kewangan yang berkuat kuasa (sekiranya perlu).
PT(PSM)I	3. Edarkan memo/ surat/ e-mel pencalonan peserta melalui Ketua Jabatan masing-masing.
PT(PSM)I	4. Terima borang pencalonan peserta daripada Bahagian/ Unit melalui memo/ e-mel/ <i>Google Form</i>
KPSU(PSM)I, PSU(PSM)I, PPT(PSM)I, PT(PSM)I	5. Buat pemilihan/ pengesahan dan maklumkan kepada peserta yang berjaya melalui memo/ surat/ e-mel tawaran.
PT(PSM)I	6. Mengumpulkan Borang Penerimaan Tawaran daripada peserta melalui memo/e-mel/ <i>Google Form</i> .
PT(PSM)I	7. Menyediakan keperluan pelaksanaan Kursus Bersemuka mengikut senarai semak seperti di Lampiran 1 .

 KEMENTERIAN PERTANIAN DAN KETERJAMINAN MAKANAN	PENGURUSAN LATIHAN	MUKA SURAT : 7/13
--	--------------------	-------------------

Tanggungjawab	Tindakan
PT(PSM)I	8. Menyediakan keperluan pelaksanaan Kursus Secara Dalam Talian mengikut senarai semak seperti di Lampiran 2 .
PT(PSM)I	9. Edar dan kumpulkan dokumen (cetakan atau pautan <i>Google Form</i>): a. Senarai Kehadiran; b. Borang Profil Peserta; dan c. Borang Penilaian Program.
PT(PSM)I	10. Edarkan sijil penyertaan kepada peserta melalui emel.
PPT (PSM) I PT(PSM)I	11. Sediakan Laporan Pelaksanaan Program Latihan.
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 PPT (PSM) I	D. Pelaksanaan Latihan Dalam Melalui SPLv2 (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. Urus setia mengunci masuk maklumat program ke dalam SPLv2 dan membuat hebahan serta penawaran melalui sistem dan e-mel pengguna. 4. Pegawai yang layak dan berminat boleh memohon setelah mendapat pengesahan dan kebenaran penyelia. 5. Buat pemilihan/ pengesahan dan maklumkan kepada peserta yang berjaya melalui notifikasi dalam sistem dan e-mel pegawai. 6. Memantau pengesahan kehadiran peserta yang berjaya ditawarkan. 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. Setelah program tamat, borang penilaian pelaksanaan program diisi oleh peserta melalui sistem SPLv2. 10. Sijil akan dijana secara digital setelah penilaian dibuat. 11. Laporan Pelaksanaan Program Latihan dijana melalui SPLv2.

 KEMENTERIAN PERTANIAN DAN KETERJAMINAN MAKANAN	PENGURUSAN LATIHAN	MUKA SURAT : 8/13
--	--------------------	-------------------

Tanggungjawab	Tindakan
PT(PSM)I	difaikan.
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 KPSU(PSM)I, PSU(PSM)I	E. 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 KPKM / Jabatan / Agensi untuk pencalonan. 3. Terima pencalonan daripada Bahagian/ Jabatan/ Agensi berserta borang/ dokumen. 4. Semakan borang/ dokumen bagi memastikan lengkap dan mematuhi syarat kelayakan. 5. Dapatkan perakuan Pengerusi/ Setiausaha Jawatankuasa Latihan Kementerian / Panel PPSM bagi calon yang terpilih. 6. Ppanjangkan 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



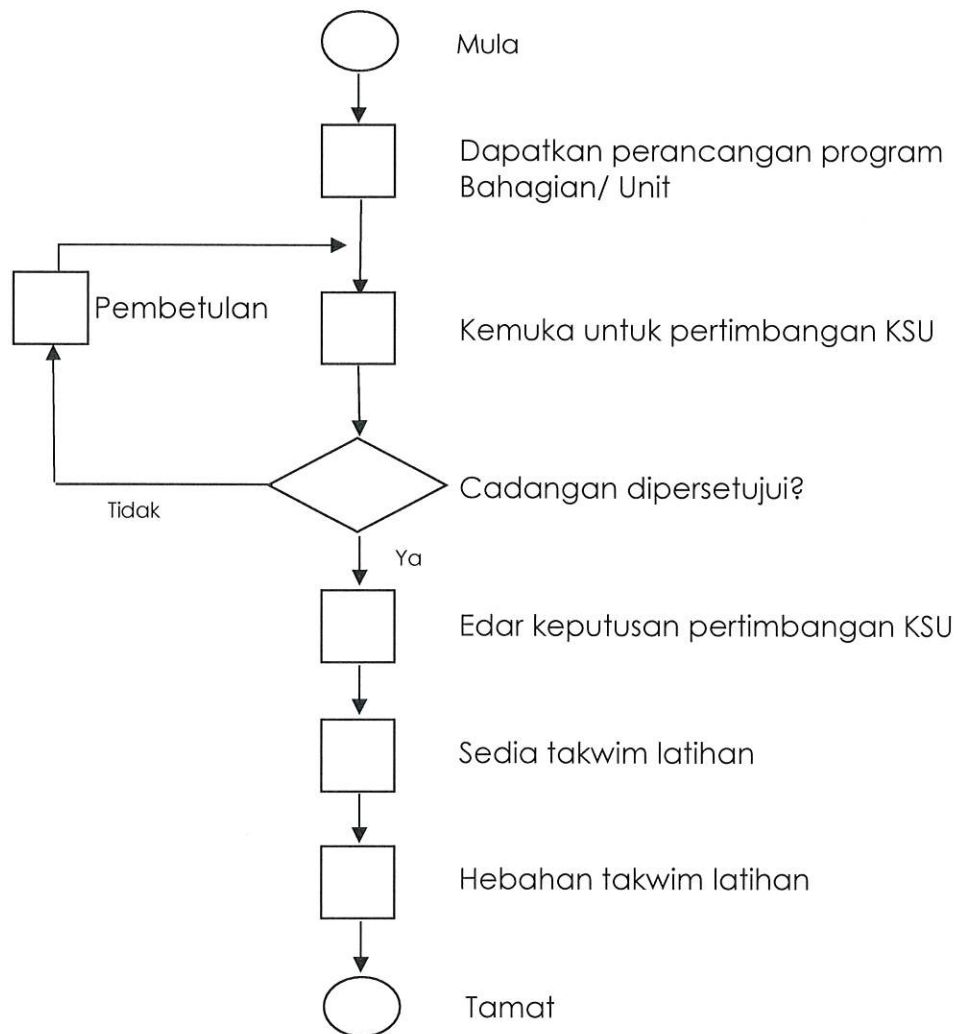
8. CARTA ALIRAN KERJA

A. MENYEDIAKAN ANALISIS KEPERLUAN LATIHAN ANGGOTA



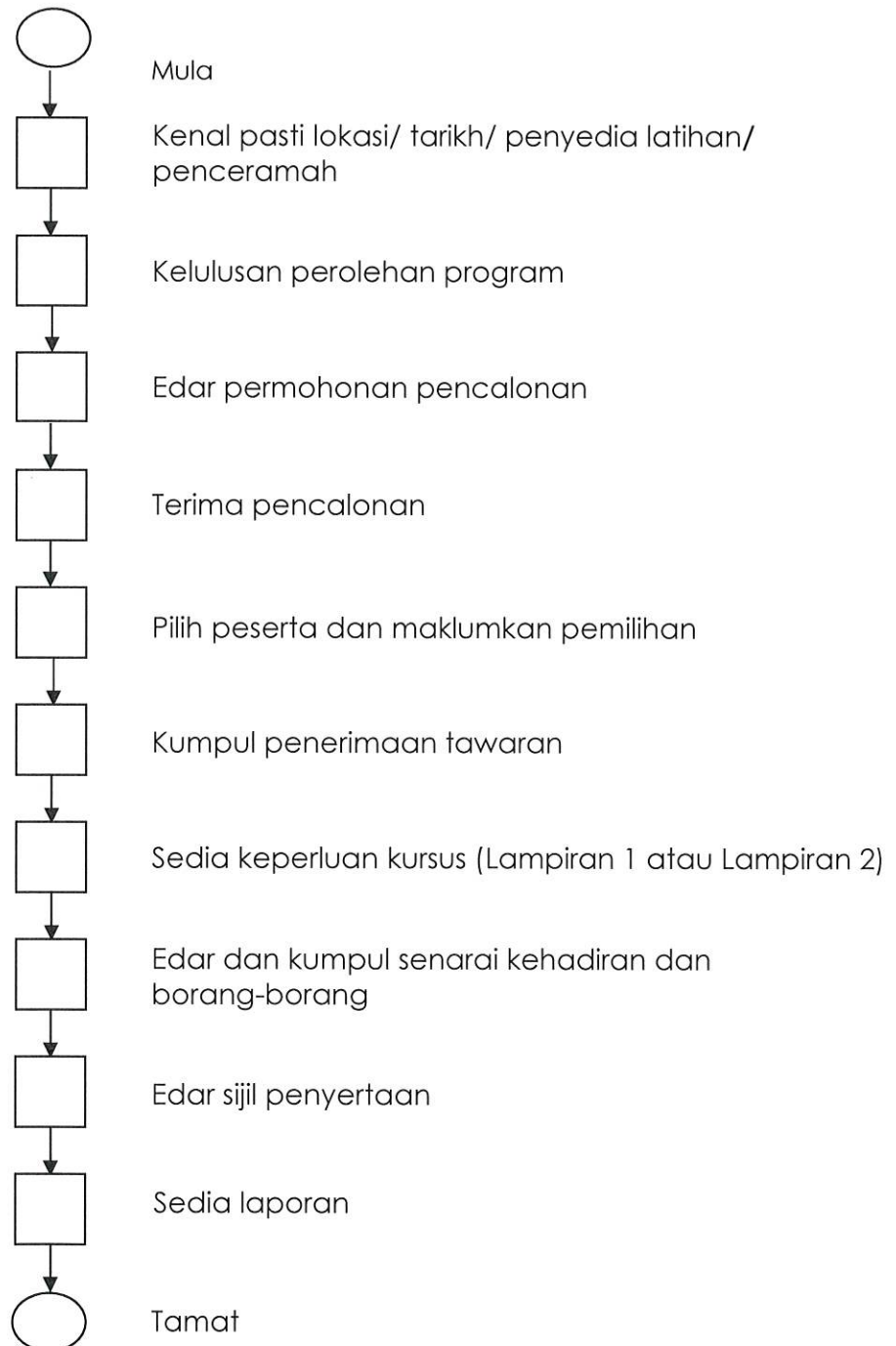


B. PERANCANGAN PROGRAM LATIHAN TAHUNAN



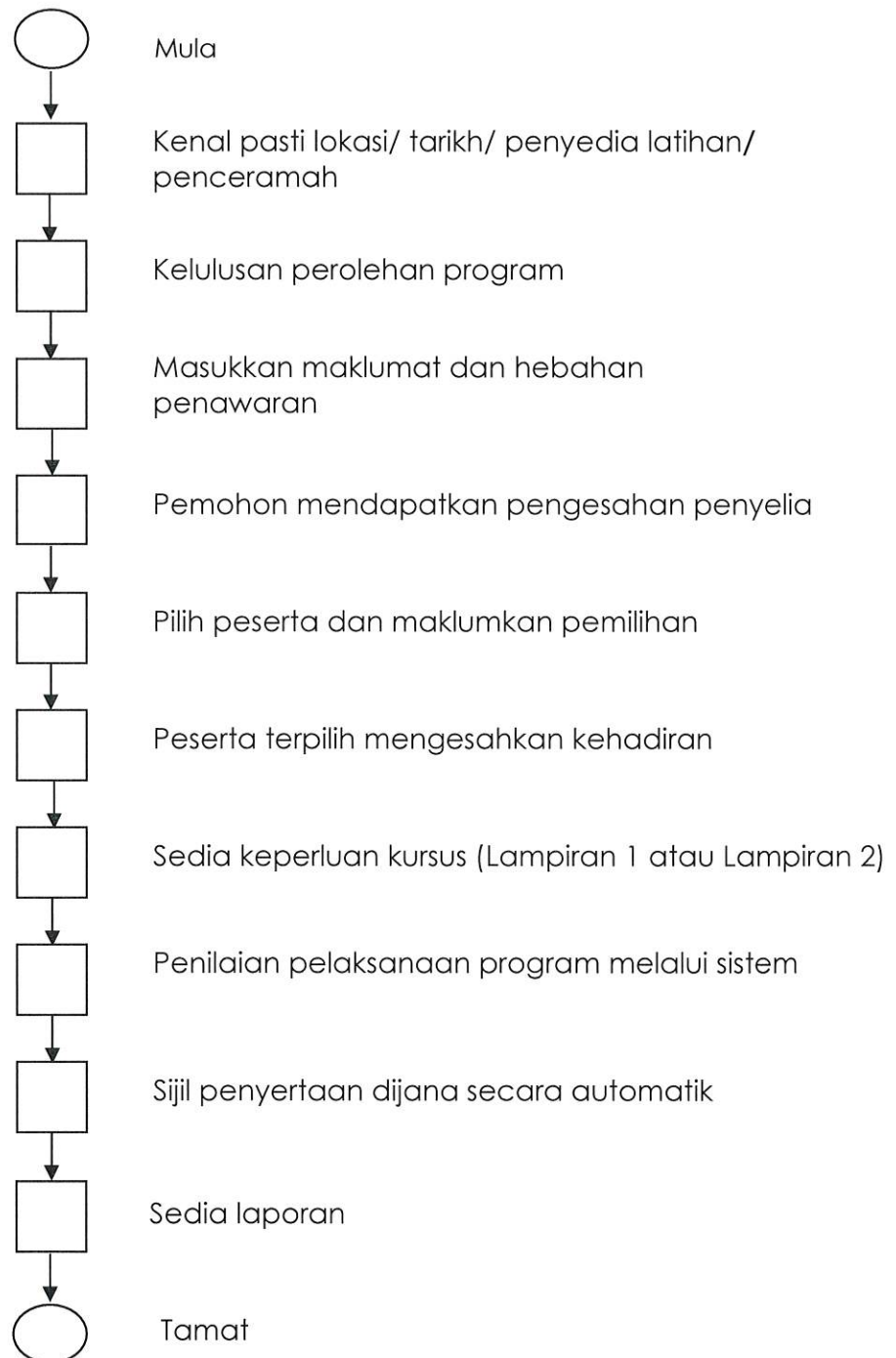


C. PELAKSANAAN LATIHAN DALAMAN (SECARA MANUAL)





D. PELAKSANAAN LATIHAN DALAMAN (MELALUI SISTEM SPLv2)





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

