

KERAJAAN MALAYSIA

PEKELILING PERKHIDMATAN BILANGAN 7 TAHUN 2005

**SKIM PERKHIDMATAN
PEGAWAI KHIDMAT PELANGGAN GRED N17, N22, N26**

TUJUAN

1. Pekeliling Perkhidmatan ini bertujuan untuk melaksanakan keputusan kerajaan mewujudkan satu skim perkhidmatan baru iaitu Pegawai Khidmat Pelanggan.

LATAR BELAKANG

2. Sebagaimana dimaklumi, perkhidmatan telefonis dan petugas kaunter (penyambut tetamu) adalah barisan hadapan dalam memberi khidmat pelanggan di sesebuah agensi. Segala penambahbaikan yang dilakukan oleh agensi akan terjejas apabila telefonis mahupun petugas kaunter (penyambut tetamu) tidak memberi perkhidmatan yang baik. Dalam kata lain, pandangan dan tanggapan pertama orang ramai terhadap sesebuah agensi banyak bergantung kepada perkhidmatan para petugas barisan hadapan ini.

3. Sungguhpun pelbagai usaha penambahbaikan berterusan dilakukan untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan telefonis dan petugas kaunter, tetapi masih didapati ketidakpuasan hati pelanggan yang disalurkan melalui media dari semasa ke semasa. Sehubungan ini, sebagai tindakan khusus mengatasinya kerajaan bersetuju mewujudkan satu skim perkhidmatan baru yang bertanggungjawab melaksanakan fungsi perhubungan pelanggan di barisan hadapan. Di samping itu, skop fungsi dan bidang tugasnya juga merangkumi tugas-tugas telefonis dan petugas kaunter (penyambut tetamu) yang pada masa ini dijalankan oleh Pembantu Tadbir Rendah Gred N11, N14. Skim perkhidmatan baru ini akan dikenali dengan nama Pegawai Khidmat Pelanggan.

SKIM PERKHIDMATAN BARU

4. Skim perkhidmatan Pegawai Khidmat Pelanggan adalah diletakkan di bawah Klasifikasi Perkhidmatan Pentadbiran dan Sokongan dengan diberi gred gaji N17, N22, N26. Syarat lantikan ke skim perkhidmatan ini ialah Sijil Pelajaran Malaysia (SPM) serta kepujian dalam Bahasa Melayu (termasuk lulus Ujian Lisan) di peringkat peperiksaan tersebut atau memiliki kelayakan yang diiktiraf setaraf dengannya oleh kerajaan.

5. Oleh kerana perkhidmatan ini akan digunakan oleh kesemua kementerian dan jabatan peringkat persekutuan, maka ketua perkhidmatan bagi perkhidmatan ini di peringkat persekutuan ialah Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam Malaysia. Walau bagaimanapun, bagi Kementerian Kesihatan, Kementerian Pelajaran, Kementerian Pertahanan dan Polis DiRaja Malaysia (PDRM) adalah ditetapkan bahawa Ketua Setiausaha atau Ketua Polis Negara, mengikut yang mana berkenaan menjadi ketua perkhidmatan.

6. Fungsi utama skim perkhidmatan baru ini adalah mencakupi tiga elemen iaitu khidmat telefon, khidmat penerangan dan khidmat perhubungan pelanggan yang meliputi aspek-aspek seperti berikut:

- (a) mengendalikan semua panggilan telefon dengan cekap dan berkualiti;
- (b) melayani pelanggan yang berurusan sama ada melalui telefon atau bersemuka;
- (c) memastikan pelanggan mendapat layanan dan perkhidmatan yang memuaskan;
- (d) memberikan penerangan kepada pelanggan yang ingin mendapatkan penjelasan mengenai perkhidmatan yang disediakan oleh agensi;
- (e) membantu menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi oleh pelanggan yang berurusan dengan agensi;
- (f) menerima dan mengendalikan aduan/maklum balas mengenai perkhidmatan agensi dari pelanggan; dan
- (g) mengumpul, menyenggara dan menggunakan maklumat pelanggan untuk mencadangkan penambahbaikan ke atas penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan.

7. Skim perkhidmatan Pegawai Khidmat Pelanggan adalah seperti di **Lampiran A** sementara draf iklan adalah seperti di **Lampiran B**. Jadual Gaji Matriks N17, N22, N26 adalah seperti di **Lampiran C, C1 dan C2**. Manakala penghuraian perkhidmatan khidmat pelanggan secara terperinci adalah seperti di **Lampiran D**.

8. Skim perkhidmatan Pegawai Khidmat Pelanggan juga dibekalkan dengan faedah kenaikan pangkat secara lantikan (KPSL) ke jawatan Penolong Pegawai Tadbir Gred N27. Berikutan itu, skim perkhidmatan Penolong Pegawai Tadbir Gred N27, N32, N36 yang baru adalah seperti di **Lampiran E**.

9. Mulai tarikh kuat kuasa skim perkhidmatan ini semua lantikan bagi menjalankan perkhidmatan telefonis dan petugas kaunter (penyambut tetamu) hendaklah menggunakan skim perkhidmatan Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N17, N22, N26 dan syarat-syarat lantikan yang ditetapkan hendaklah dipenuhi.

PELAKSANAAN

10. Pembantu Tadbir Rendah Gred N11, N14 sedang berkhidmat yang dilantik secara tetap dan mengisi jawatan Pembantu Tadbir Rendah/Pembantu Tadbir Rendah (Operator Telefon)/Pembantu Tadbir Rendah (Penyambut Tetamu) dan menjalankan perkhidmatan telefonis dan/atau petugas kaunter (penyambut tetamu) secara sepenuh masa adalah layak diberi opsyen untuk ditukar lantik ke skim perkhidmatan Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N17, N22, N26 yang baru mengikut syarat-syarat yang ditetapkan seperti berikut:

- (a) pegawai di Gred N11, N14 yang memiliki Sijil Pelajaran Malaysia (SPM) atau kelayakan yang diiktiraf setaraf dengannya oleh Kerajaan serta lulus dalam Bahasa Melayu/Malaysia (termasuk lulus ujian lisan) di peringkat sijil tersebut akan ditukar lantik ke Gred N17; dan
- (b) bagi pegawai dalam Gred N11, N14 yang tidak memiliki SPM akan ditukar lantik ke Gred N17 **mengikut kelonggaran syarat** seperti berikut:
 - (i) memiliki Penilaian Menengah Rendah (PMR) atau kelayakan yang diiktiraf setaraf dengannya oleh kerajaan serta mempunyai sekurang-kurangnya enam (6) tahun pengalaman dalam perkhidmatan Pembantu Tadbir Rendah yang menjalankan fungsi telefonis dan/atau petugas kaunter (penyambut tetamu) secara sepenuh masa; atau

- (ii) tamat darjah 6 sekolah bantuan penuh kerajaan serta mempunyai sekurang-kurangnya 15 tahun pengalaman dalam perkhidmatan Pembantu Tadbir Rendah yang menjalankan fungsi telefonis dan/atau petugas kaunter (penyambut tetamu) secara sepenuh masa.

11. Pembantu Tadbir Rendah Gred N11, N14 sedang berkhidmat yang dilantik secara tetap dan mengisi jawatan Pembantu Tadbir Rendah/Pembantu Tadbir Rendah (Operator Telefon)/Pembantu Tadbir Rendah (Penyambut Tetamu) dan menjalankan perkhidmatan telefonis dan/atau petugas kaunter (penyambut tetamu) secara sepenuh masa yang memiliki Penilaian Menengah Rendah (PMR) dan belum memenuhi syarat sekurang-kurangnya enam (6) tahun pengalaman dalam perkhidmatan tersebut pada 30 Jun 2005 hendaklah dikekalkan secara Khas Untuk Penyandang (KUP) di skim perkhidmatan sedia ada sehingga memenuhi syarat yang ditetapkan.

12. Pembantu Tadbir Rendah Gred N11, N14 sedang berkhidmat yang dilantik secara tetap dan mengisi jawatan Pembantu Tadbir Rendah/Pembantu Tadbir Rendah (Operator Telefon)/Pembantu Tadbir Rendah (Penyambut Tetamu) dan menjalankan perkhidmatan telefonis dan/atau petugas kaunter (penyambut tetamu) secara sepenuh masa yang tamat darjah enam Sekolah Bantuan Penuh Kerajaan dan belum memenuhi syarat sekurang-kurangnya 15 tahun pengalaman perkhidmatan tersebut pada 30 Jun 2005 hendaklah dikekalkan secara Khas Untuk Penyandang (KUP) di skim perkhidmatan sedia ada sehingga memenuhi syarat tersebut.

13. Tempoh perkhidmatan yang boleh dimasukkan kira hendaklah dalam perkhidmatan tetap tidak termasuk tempoh cuti tanpa gaji.

PEMBERIAN OPSYEN

14. Dengan wujudnya skim perkhidmatan Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N17, N22, N26, Pihak Berkuasa Melantik melalui ketua perkhidmatan akan menawarkan

opsyen tukar lantik kepada pegawai sedang berkhidmat dalam skim perkhidmatan Pembantu Tadbir Rendah Gred N11, N14 yang dilantik secara tetap sebelum 1 Julai 2005 dan mengisi jawatan Pembantu Tadbir Rendah/Pembantu Tadbir Rendah (Operator Telefon)/Pembantu Tadbir Rendah (Penyambut Tetamu) dan menjalankan perkhidmatan telefonis dan/atau petugas kaunter (penyambut tetamu) secara sepenuh masa bagi membolehkan pegawai membuat pilihan. Pegawai yang bersetuju menerima opsiyen akan ditukar lantik ke skim perkhidmatan Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N17. Pilihan yang dibuat adalah **muktamad**.

15. Pegawai yang terlibat diberi tempoh 30 hari mulai tarikh surat opsiyen dikeluarkan untuk membuat pilihan sama ada menerima atau menolak tawaran ini. Pegawai yang tidak membuat sebarang opsiyen atau gagal mengembalikan borang opsiyen dalam tempoh yang ditetapkan tanpa sebab yang munasabah atau membuat opsiyen dengan bersyarat akan dianggap sebagai tidak bersetuju untuk ditukar lantik ke skim perkhidmatan Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N17, N22, N26. Mereka akan kekal sebagai Pembantu Tadbir Rendah dan akan ditempatkan semula untuk melaksanakan skop fungsi dan bidang tugas yang ditetapkan bagi skim perkhidmatan Pembantu Tadbir Rendah oleh ketua perkhidmatan asal.

16. Tawaran opsiyen ini diberi kepada pegawai yang bertaraf tetap termasuk mereka yang masih dalam tempoh percubaan dalam skim perkhidmatan Pembantu Tadbir Rendah Gred N11, N14 dan mengisi jawatan Pembantu Tadbir Rendah/Pembantu Tadbir Rendah (Operator Telefon)/Pembantu Tadbir Rendah (Penyambut Tetamu) yang menjalankan perkhidmatan telefonis dan/atau petugas kaunter (penyambut tetamu) secara sepenuh masa serta telah memilih tawaran opsiyen Sistem Saraan Malaysia.

17. Sekiranya surat tawaran opsiyen tidak dapat disampaikan, Pihak Berkuasa Melantik boleh menawarkan surat tawaran opsiyen dengan memberikan tempoh yang sama (30 hari) untuk membolehkan mereka membuat pilihan, walaupun tempoh opsiyen asal telah tamat.

18. Bagi maksud urusan pemberian opsyen, contoh surat tawaran, syarat-syarat pertukaran pelantikan dan borang opsyen adalah seperti di **Lampiran F, F1 dan F2**. Sementara itu surat tawaran opsyen bagi pegawai yang belum layak seperti di perenggan 10(b)(i) atau (ii) adalah seperti di **Lampiran F3**.

19. Tawaran opsyen ini tidak melibatkan pegawai dalam lantikan sementara/kontrak/sambilan.

KAEDAH PENETAPAN GAJI PERMULAAN

20. Kaedah penetapan gaji permulaan pegawai yang sedang berkhidmat dalam skim perkhidmatan Pembantu Tadbir Rendah Gred N11, N14 yang mengisi jawatan Pembantu Tadbir Rendah/Pembantu Tadbir Rendah (Operator Telefon)/Pembantu Tadbir Rendah (Penyambut Tetamu) dan menjalankan perkhidmatan telefonis dan/atau petugas kaunter (penyambut tetamu) secara sepenuh masa yang ditukar lantik ke skim perkhidmatan Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N17 adalah ditetapkan seperti berikut:

- (a) Pembantu Tadbir Rendah Gred N11 yang belum disahkan dalam perkhidmatan tetapi telah memenuhi syarat seperti ditetapkan di perenggan 10 hendaklah ditawarkan matagaji tertinggi berhampiran dengan matagaji jawatan asal di Peringkat 1 (P1);
- (b) Pembantu Tadbir Rendah Gred N11 yang telah disahkan dalam perkhidmatan dan memenuhi syarat yang ditetapkan di perenggan 10 hendaklah ditawarkan matagaji tertinggi berhampiran dengan matagaji akhir di jawatan asal di Peringkat 1 (P1) yang mana jumlahnya tidak kurang daripada satu Pergerakan Gaji Biasa di jawatan asal. Jika matagaji di P1 jawatan baru tidak dapat menampung gaji permulaan yang ditetapkan mengikut prinsip di atas, maka gaji permulaan boleh ditetapkan di matagaji tertinggi berhampiran di Peringkat 2 (P2) dan seterusnya di

Peringkat 3 (P3) jika matagaji di P2 masih tidak dapat menampung gaji permulaan yang ditetapkan;

- (c) Pembantu Tadbir Rendah Gred N14 yang memenuhi syarat yang ditetapkan di perenggan 10 hendaklah ditawarkan matagaji tertinggi berhampiran dengan matagaji akhir jawatan asal di Peringkat 1 (P1) yang jumlahnya tidak kurang daripada satu Pergerakan Gaji Biasa di jawatan asal. Jika matagaji di P1 jawatan baru tidak dapat menampung gaji permulaan yang ditetapkan mengikut prinsip di atas, gaji permulaan boleh ditetapkan di matagaji tertinggi berhampiran di Peringkat 2 (P2) dan seterusnya di Peringkat 3 (P3) jika matagaji di P2 masih tidak dapat menampung gaji permulaan yang ditetapkan;
- (d) Pembantu Tadbir Rendah Gred N11, N14 yang memiliki PMR dan belum memenuhi syarat sekurang-kurangnya enam (6) tahun pengalaman dalam perkhidmatan tersebut pada 30 Jun 2005 hendaklah dikekalkan secara Khas Untuk Penyandang (KUP) di skim perkhidmatan sedia ada. Gaji mereka hanya akan diselaraskan ke matagaji berkaitan di Peringkat 1 (P1) sehari selepas memenuhi syarat yang ditetapkan di perenggan 10 di atas;
- (e) Pembantu Tadbir Rendah Gred N11, N14 yang tamat darjah enam Sekolah Bantuan Penuh Kerajaan dan belum memenuhi syarat sekurang-kurangnya 15 tahun pengalaman dalam perkhidmatan tersebut pada 30 Jun 2005 hendaklah dikekalkan secara Khas Untuk Penyandang (KUP) di skim perkhidmatan sedia ada. Gaji mereka hanya akan diselaraskan ke matagaji berkaitan di Peringkat 1 (P1) sehari selepas memenuhi syarat yang ditetapkan di perenggan 10 di atas; dan
- (f) pegawai yang gaji akhirnya tidak dapat ditampung oleh matagaji mengikut kaedah di atas, maka jadual gaji Khas Untuk Penyandang (KUP) hendaklah dipohon daripada Bahagian Gaji dan Elaun, Jabatan Perkhidmatan Awam.

21. Contoh kaedah penetapan gaji permulaan bagi pertukaran perlantikan seperti di **Lampiran G, G1, G2, G3 dan G4**. Sementara itu contoh kaedah penetapan gaji permulaan bagi pegawai yang belum memenuhi syarat pertukaran pelantikan adalah seperti di **Lampiran G5**.

PERGERAKAN GAJI TAHUNAN

22. Pergerakan gaji tahunan jawatan asal yang sepatutnya diterima oleh pegawai pada 1 Julai 2005 dan 1 Oktober 2005 hendaklah diberi di gred gaji asal pada 1 Julai 2005 sebelum diselaraskan ke gred gaji baru kecuali bagi pegawai yang belum memenuhi syarat yang ditetapkan di perenggan 10 di atas.

TARIKH PERGERAKAN GAJI

23. Tarikh Pergerakan Gaji (TPG) asal bagi pegawai yang terlibat dalam urusan ini hendaklah diubah kepada satu TPG baru pada tahun berikutnya selepas pelaksanaan pertukaran pelantikan. TPG baru ialah pada 1 Julai tahun berikutnya.

24. TPG bagi pegawai yang belum layak untuk ditukar lantik ke gred yang ditetapkan adalah tidak berubah. Walau bagaimanapun, TPG tersebut akan diubah kepada satu TPG baru pada tahun berikutnya selepas pegawai tersebut layak ditukar lantik. TPG baru ialah pada 1 Julai tahun berikutnya.

KAEDAH PELAKSANAAN OPSYEN

25. Bagi melaksanakan urusan Pihak Berkuasa Melantik, Ketua Jabatan dan pegawai yang terlibat hendaklah mematuhi kaedah yang ditetapkan seperti berikut:

(a) **Pihak Berkuasa Melantik**

Menawarkan opsiyen pertukaran pelantikan kepada pegawai yang terlibat.

(b) **Ketua Jabatan**

- (i) menyampaikan opsiyen kepada pegawai yang terlibat. Penjelasan yang terperinci mengenai opsiyen ini kepada pegawai yang terlibat dan implikasi keputusan yang dibuat hendaklah diberi;
- (ii) menyampaikan opsiyen khas kepada pegawai yang belum memenuhi syarat untuk bertukar ke skim perkhidmatan Pegawai Khidmat Pelanggan yang baru dengan menggunakan borang opsiyen khas;
- (iii) berhubung dengan Bahagian Pembangunan Organisasi, Jabatan Perkhidmatan Awam untuk urusan memansuhkan jawatan Pembantu Tadbir Rendah/Pembantu Tadbir Rendah (Operator Telefon), Pembantu Tadbir Rendah (Penyambut Tetamu) Gred N11, N14 dan pewujudan jawatan Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N17 secara tukar ganti serta pewujudan jawatan KUP (bagi pegawai yang menolak/belum layak) selepas urusan opsiyen pertukaran pelantikan ini selesai;
- (iv) mengemaskini kenyataan perkhidmatan dan kenyataan cuti pegawai yang terlibat selaras dengan perubahan-perubahan berkaitan; dan
- (v) melaksanakan pekeliling perkhidmatan ini dalam tempoh enam (6) bulan dari tarikh ianya dikeluarkan dan melaporkan kepada

Bahagian Pembangunan Organisasi, Jabatan Perkhidmatan Awam mengenai status pelaksanaan pekeliling perkhidmatan ini.

(c) Pegawai Yang Ditawarkan Opsyen

- (i) membaca dengan teliti dan faham mengenai opsyen sebelum membuat keputusan. Jika terdapat sebarang keraguan, pegawai hendaklah merujuk kepada ketua jabatan untuk mendapatkan penjelasan selanjutnya. Opsyen yang dibuat adalah muktamad;
- (ii) melengkapkan dua (2) salinan borang opsyen iaitu satu salinan untuk disimpan oleh ketua jabatan manakala satu salinan lagi untuk pegawai berkenaan; dan
- (iii) membuat pilihan dalam tempoh 30 hari mulai dari tarikh surat tawaran opsyen.

TARIKH KUAT KUASA

26. Tarikh kuat kuasa skim perkhidmatan Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N17, N22, N26 ini ialah mulai 1 Januari 2005.

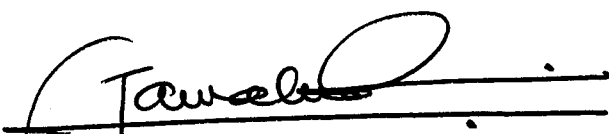
PEMAKAIAN

27. Dengan berkuatkuasanya pekeliling perkhidmatan ini, skim perkhidmatan Pembantu Tadbir Rendah Gred N11, N14 masih kekal bagi menampung pegawai-pegawai sedia ada yang melaksanakan fungsi-fungsi perkhidmatan yang ditetapkan untuk skim perkhidmatan tersebut.

28. Bagi Pembantu Tadbir Rendah Gred N11, N14 yang dilantik secara tetap dan mengisi jawatan Pembantu Tadbir Rendah/Pembantu Tadbir Rendah (Operator Telefon)/ Pembantu Tadbir Rendah (Penyambut Tetamu) yang menjalankan perkhidmatan telefonis dan/atau petugas kaunter (penyambut tetamu) secara sepenuh masa yang belum memenuhi syarat di perenggan 10(b)(i) atau (ii) akan kekal dalam perkhidmatan asal sehingga memenuhi syarat yang ditetapkan.

29. Tertakluk kepada penerimaannya oleh pihak berkuasa masing-masing, peruntukan pekeling perkhidmatan ini dipanjangkan kepada semua Perkhidmatan Negeri, Pihak Berkuasa Berkanun dan Pihak Berkuasa Tempatan.

'BERKHIDMAT UNTUK NEGARA'



(TAN SRI JAMALUDDIN BIN HAJI AHMAD DAMANHURI)
Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam
Malaysia.

JABATAN PERKHIDMATAN AWAM
MALAYSIA
PUTRAJAYA

23 April 2005

Setiausaha Suruhanjaya Perkhidmatan Awam
Semua Ketua Setiausaha Kementerian
Ketua Polis Negara
Semua Ketua Jabatan Persekutuan
Semua Y.B. Setiausaha Kerajaan Negeri
Semua Pihak Berkuasa Berkanun
Semua Pihak Berkuasa Tempatan

LAMPIRAN A

SKIM PERKHIDMATAN PEGAWAI KHIDMAT PELANGGAN

KLASIFIKASI : PERKHIDMATAN PENTADBIRAN DAN SOKONGAN
KUMPULAN PERKHIDMATAN : SOKONGAN
TARIKH KUAT KUASA : 1 JANUARI 2005

Gred	Jadual Gaji Matriks					
Gred N17	:	P1T1	RM656.30	-	P1T24	RM1721.10
		P2T1	RM697.44	-	P2T24	RM1817.90
		P3T1	RM739.79	-	P3T24	RM1918.33
Gred N22	:	P1T1	RM1532.34	-	P1T12	RM2270.44
		P2T1	RM1646.08	-	P2T12	RM2507.60
Gred N26	:	P1T1	RM1757.40	-	P1T9	RM2386.60
		P2T1	RM1925.59	-	P2T9	RM2612.87

SYARAT LANTIKAN

1. Calon bagi lantikan hendaklah memiliki kelayakan seperti berikut:-
 - (a) warganegara Malaysia;
 - (b) berumur tidak kurang dari 18 tahun pada tarikh tutup iklan jawatan;
 - (c) Sijil Pelajaran Malaysia atau kelayakan yang diiktiraf setaraf dengannya oleh kerajaan.

dan

- (d) kepujian Bahasa Malaysia/Bahasa Melayu (termasuk lulus Ujian Lisan) pada peringkat Sijil Pelajaran Malaysia atau kelulusan yang diiktiraf setaraf dengannya oleh kerajaan.

(Keutamaan diberi kepada calon yang berkebolehan dalam Bahasa Inggeris dan mengendalikan komputer)

PENETAPAN GAJI PERMULAAN

2. Gaji permulaan yang lebih tinggi atas P1 Gred N17 boleh ditetapkan oleh Pihak Berkuasa Melantik berkenaan berasaskan kepada pengalaman kerja berkaitan.

TEMPOH PERCUBAAN

3. Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N17 yang dilantik adalah dikehendaki berkhidmat dalam tempoh percubaan selama 1 hingga 3 tahun.

LATIHAN

4. Pegawai Khidmat Pelanggan boleh dikehendaki mengikuti latihan yang berorientasikan kemahiran komunikasi dan pengurusan emosi, kecemerlangan diri dan organisasi, pengurusan pelanggan dan pengurusan emosi, teknologi pejabat, motivasi dan seumpamanya yang dikenalpasti oleh ketua jabatan/perkhidmatan yang berkenaan.

**KURSUS INDUKSI/
PEPERIKSAAN**

5. Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N17 dalam percubaan adalah dikehendaki hadir dengan jayanya kursus induksi dan lulus peperiksaan perkhidmatan yang ditetapkan oleh ketua jabatan/perkhidmatan yang berkenaan.

**PENGESAHAN DALAM
PERKHIDMATAN**

6. Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N17 yang dilantik adalah layak disahkan dalam perkhidmatan apabila telah:-
 - (a) memenuhi tempoh percubaan;
 - (b) hadir dengan jayanya kursus induksi dan lulus peperiksaan perkhidmatan yang ditetapkan; dan
 - (c) diperaku oleh ketua jabatan/perkhidmatan.

**PERGERAKAN GAJI
TAHUNAN**

7. Pergerakan gaji tahunan adalah tidak automatik dan akan ditetapkan oleh ketua jabatan/perkhidmatan berdasarkan prestasi perkhidmatan.

**PENILAIAN TAHAP
KECEKAPAN**

8. Pegawai Khidmat Pelanggan hendaklah melepasi penilaian tahap kecekapan yang ditetapkan oleh ketua jabatan/perkhidmatan untuk kenaikan pangkat.

**KENAIKAN PANGKAT
KE GRED N22**

9. Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N17 adalah layak dipertimbang bagi kenaikan pangkat ke jawatan Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N22 yang kosong apabila telah:-
 - (a) disahkan dalam perkhidmatan;
 - (b) mencapai tahap prestasi yang ditetapkan;
 - (c) melepasi semua penilaian tahap kecekapan yang ditetapkan; dan
 - (d) diperaku oleh ketua jabatan/perkhidmatan.

**KENAIKAN PANGKAT
KE GRED N26**

10. Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N22 adalah layak dipertimbang bagi kenaikan pangkat ke jawatan Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N26 yang kosong apabila telah:-
 - (a) mencapai tahap prestasi yang ditetapkan;
 - (b) melepasi semua penilaian tahap kecekapan yang ditetapkan; dan
 - (c) diperaku oleh ketua jabatan/perkhidmatan.

**KENAIKAN PANGKAT
SECARA LANTIKAN
KE PERKHIDMATAN
PENOLONG PEGAWAI
TADBIR**

11. Pegawai Khidmat Pelanggan yang menunjukkan prestasi yang cemerlang adalah layak dipertimbang oleh Pihak Berkuasa Melantik berkenaan untuk kenaikan pangkat secara lantikan ke jawatan Penolong Pegawai Tadbir Gred N27 yang kosong mengikut syarat-syarat yang ditetapkan dalam skim perkhidmatan berkenaan.

Nota: Skim perkhidmatan ini menggugurkan skop fungsi dan bidang tugas telefonis serta penyambut tetamu daripada skim perkhidmatan Pembantu Tadbir Rendah Gred N11, N14 yang berkuat kuasa pada 1.11.2002 [Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 4 Tahun 2002, JPA(S)71/3/Klt. 2(3)].

LAMPIRAN B

IKLAN JAWATAN

1. (a) Jawatan : Pegawai Khidmat Pelanggan
 - (b) Kementerian/Jabatan :
 - (c) Kumpulan Perkhidmatan : Sokongan
 - (d) Klasifikasi Perkhidmatan : Perkhidmatan Pentadbiran dan Sokongan
 - (e) Ketua Perkhidmatan :
-
2. Jadual Gaji : Gaji Matriks

Gred N17	P1T1 RM656.30 - P1T24 RM1721.10
	P2T1 RM697.44 - P2T24 RM1817.90
	P3T1 RM739.79 - P3T24 RM1918.33
 Gred N22	 P1T1 RM1532.34 - P1T12 RM2270.44
	P2T1 RM1646.08 - P2T12 RM2507.60
 Gred N26	 P1T1 RM1757.40 - P1T9 RM2386.60
	P2T1 RM1925.59 - P2T9 RM2612.87
-
3. Syarat Lantikan : Calon bagi lantikan hendaklah memiliki kelayakan seperti berikut:
 - (a) warganegara Malaysia;
 - (b) berumur tidak kurang dari 18 tahun pada tarikh tutup iklan jawatan;
 - (c) (i) Sijil Pelajaran Malaysia atau kelayakan yang diiktiraf setaraf dengannya;dan (d) kepujian Bahasa Malaysia/Bahasa Melayu (termasuk lulus Ujian Lisan) pada peringkat Sijil Pelajaran Malaysia atau kelulusan yang

diiktiraf setaraf dengannya oleh kerajaan).

(Keutamaan diberi kepada calon yang berkebolehan dalam Bahasa Inggeris dan mengendalikan komputer).

4. Taraf Jawatan : Tetap
5. Penaklukan Di Bawah Syarat-syarat Skim Perkhidmatan : Pegawai yang memasuki perkhidmatan Pegawai Khidmat Pelanggan adalah tertakluk kepada syarat-syarat skim perkhidmatan yang berkuat kuasa serta pindaan-pindaan yang dibuat ke atasnya dari semasa ke semasa.
6. Fungsi Bidang Tugas : Bertanggungjawab dalam:
- (a) mengendalikan dengan cekap dan berkualiti semua panggilan telefon;
 - (b) melayani pelanggan/tetamu yang berurusan dengan jabatan secara tertib dan mesra;
 - (c) memberi penerangan mengenai perkhidmatan yang disediakan oleh agensi;
 - (d) membantu pelanggan/tetamu yang berurusan dengan jabatan sehingga isu berbangkit selesai;
 - (e) merekod dan memantau aduan perkhidmatan sehingga kes selesai; dan
 - (f) memaklumkan kepada pelanggan/tetamu dari semasa ke semasa perkembangan di atas aduan pelanggan/tetamu.
7. Kompetensi Yang Diperlukan:
- (a) Kemahiran berkomunikasi;
 - (b) Berkeyakinan dan berpengetahuan

dalam penyaluran maklumat;

- (c) Penguasaan Bahasa Melayu dan Bahasa Inggeris;
- (d) Berkebolehan mengendalikan komputer dan peralatan telefon; dan
- (e) Mesra dan berbudi bahasa.

8. Peluang Kemajuan Kerjaya :

- (a) Kenaikan Pangkat Ke Gred:
Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N22, N26.
- (b) Kenaikan Pangkat Secara Lantikan:
Penolong Pegawai Tadbir Gred N27, N32, N36

JADUAL GAJI SSM BAGI PERKHIDMATAN PENTADBIRAN DAN SOKONGAN

(RM SEBULAN)

- I. GRED GAJI SSM : N17
- II. KOD GAJI KOMPUTER SSM : NA17000
- III. TARIKH KUATKUASA : 1.11.2002

JADUAL GAJI SSM : N17

	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	T13	T14	T15	T16	T17	T18	T19	T20	T21	T22	T23	T24
P1	656.30	696.23	736.16	776.09	816.02	855.95	895.88	935.81	975.74	1015.67	1055.60	1095.53	1135.46	1188.70	1241.94	1295.18	1348.42	1401.66	1454.90	1508.14	1561.38	1614.62	1667.86	1721.10
P2	697.44	738.58	779.72	820.86	862.00	903.14	944.28	985.42	1026.56	1067.70	1108.84	1149.98	1205.64	1261.30	1316.96	1372.62	1428.28	1483.94	1539.60	1595.26	1650.92	1706.58	1762.24	1817.90
P3	739.79	782.14	824.49	866.84	909.19	951.54	993.89	1036.24	1078.59	1120.94	1163.29	1221.37	1279.45	1337.53	1395.61	1453.69	1511.77	1569.85	1627.93	1686.01	1744.09	1802.17	1860.25	1918.33

JADUAL GAJI SSM BAGI PERKHIDMATAN PENTADBIRAN DAN SOKONGAN

(RM SEBULAN)

- I. GRED GAJI SSM : N22
- II. KOD GAJI KOMPUTER SSM : NA22000
- III. TARIKH KUATKUASA : 1.11.2002

JADUAL GAJI SSM : N22

	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12
P1	1532.34	1585.58	1638.82	1692.06	1745.30	1798.54	1877.19	1955.84	2034.49	2113.14	2191.79	2270.44
P2	1646.08	1704.16	1762.24	1820.32	1906.23	1992.14	2078.05	2163.96	2249.87	2335.78	2421.69	2507.60

JADUAL GAJI SSM BAGI PERKHIDMATAN PENTADBIRAN DAN SOKONGAN

(RM SEBULAN)

I. GRED GAJI SSM : N26

II. KOD GAJI KOMPUTER SSM : NA26000

III. TARIKH KUATKUASA : 1.11.2002

JADUAL GAJI SSM : N26

	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9
P1	1757.40	1836.05	1914.70	1993.35	2072.00	2150.65	2229.30	2307.95	2386.60
P2	1925.59	2011.50	2097.41	2183.32	2269.23	2355.14	2441.05	2526.96	2612.87

**PENGHURAIAN KERJA
PEGAWAI KHIDMAT PELANGGAN GRED N17, N22, N26**

1. SKIM PERKHIDMATAN

Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N17, N22, N26.

2. PERINGKAT ORGANISASI

Pelbagai Jabatan/Agensi Kerajaan.

3. SKOP FUNGSI DAN BIDANG TUGAS

3.1 Khidmat telefon (luaran)

- a. bertanggungjawab untuk mengendalikan dengan cekap dan berkualiti semua panggilan telefon daripada luar yang berurusan dengan jabatan:
 - i. menjawab panggilan dengan segera iaitu sebelum deringan kedua atau selewat-lewatnya semasa deringan ketiga;
 - ii. menjawab panggilan dengan mesra dan suara yang jelas untuk didengar oleh pemanggil; dan
 - iii. menjawab panggilan dengan ucapan selamat dan diikuti oleh pengenalan diri, dan nama organisasi dengan nada suara yang ceria dan ramah.

3.2 Khidmat telefon (dalaman)

- a. bertanggungjawab untuk mengendalikan dengan cekap dan berkualiti semua panggilan telefon daripada dalam dan

menyambungkan panggilan kepada agensi/pegawai yang diperlukan.

3.3 Khidmat perhubungan pelanggan

- a. bertanggungjawab untuk melayani pelanggan/tetamu yang berurusan dengan jabatan antaranya:
 - i. bertanya pelanggan/tetamu secara tertib dan mesra akan urusan yang diperlukan;
 - ii. memberikan penerangan kepada pelanggan/tetamu yang ingin mendapatkan penjelasan mengenai perkhidmatan yang disediakan oleh agensi;
 - iii. membantu pelanggan/tetamu untuk berurusan dengan pegawai yang berkaitan mengenai isu berbangkit (sama ada mengenai aduan atau maklum balas yang diperlukan);
 - iv. merekod dan memantau aduan perkhidmatan daripada pelanggan/tetamu sehingga kes selesai; dan
 - v. memaklumkan kepada pelanggan/tetamu dari semasa ke semasa perkembangan di atas aduan pelanggan/tetamu.
- b. bertanggungjawab mengumpul, menyenggara dan menggunakan maklumat pelanggan/tetamu untuk mencadangkan penambahbaikan ke atas penyampaian perkhidmatan.

4. HUBUNGAN KERJA

4.1 Dalam (pegawai dalam jabatan).

4.2 Luaran (jabatan/agensi kerajaan/individu).

5. **PERSEKITARAN KERJA**

5.1 Dalam pejabat dan pengendalian komputer, telefon dan seumpamanya.

6. **KOMPETENSI YANG DIPERLUKAN**

Kompetensi Jawatan

6.1 Kemahiran berkomunikasi:

- a. mempunyai pengetahuan asas mengenai jentera pentadbiran kerajaan amnya dan skop fungsi, bidang tugas serta kepegawaian organisasi khususnya;
- b. bersedia untuk mendengar dan memahami keperluan pelanggan/tetamu;
- c. boleh berdikari untuk membantu menyelesaikan pemasalahan yang berbangkit dengan berkesan dan memuaskan hati pelanggan/tetamu;
- d. berkeyakinan dan berpengetahuan dalam penyaluran maklumat dan memberi penerangan/penjelasan;
- e. melayani pelanggan/tetamu dengan hormat, tertib dan mesra;
- f. boleh bekerjasama dengan pegawai-pegawai dalam organisasi untuk membantu menyelesaikan aduan pelanggan/tetamu.
- g. menguasai Bahasa Melayu dan Bahasa Inggeris dengan baik; dan
- h. berkebolehan untuk mengendalikan komputer, peralatan telefon dan seumpamanya.

Kompetensi Diri

6.2 Ciri-ciri diri yang bersesuaian dengan jawatan:

- a. perwatakan peramah, ceria serta sikap menghormati pelanggan/tetamu
- b. sikap prihatin serta sensitif terhadap keperluan pelanggan/tetamu;
- c. kebolehan untuk berhubung, memujuk, mengambil hati pelanggan/tetamu yang tidak puas hati;
- d. merasa bertanggungjawab untuk membantu pelanggan/tetamu.
- e. kesabaran untuk mendengar, memahami keperluan dan kerendah pelanggan/tetamu; dan
- f. berkeupayaan untuk bertindak dengan tenang dan cekap dalam situasi tertekan.

7. PENILAIAN TAHAP KECEKAPAN

7.1 Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N17, N22, N26 adalah dikehendaki melepasi semua penilaian tahap kecekapan yang ditetapkan.

8. LATIHAN YANG DIPERLUKAN

8.1 Latihan yang diperlukan adalah berorientasi kecemerlangan diri dan organisasi, kemahiran berkomunikasi dan pengurusan emosi, pengurusan pelanggan dan teknologi pejabat, pengurusan jentera pentadbiran kerajaan amnya dan pengurusan skop fungsi dan bidang tugas organisasi terbabit khususnya, motivasi dan keseronokan bekerja serta lain-lain yang seumpamanya yang dikenalpasti dari semasa ke semasa ke arah pembangunan diri dan kekompetenan pegawai. Antara kursus-kursus yang dikenalpasti adalah:

- a. kursus induksi umum dan kursus induksi khusus;
- b. kursus ketrampilan diri;
- c. kursus kecemerlangan dalam perkhidmatan kaunter dan telefon;
- d. kursus kecemerlangan dalam khidmat pelanggan;
- e. kursus pengurusan sistem telefon dan komunikasi berkesan; dan
- f. kursus kecemerlangan dalam motivasi dan keseronokan bekerja.

9. **KEMAJUAN KERJAYA**

9.1 Pegawai yang memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan dalam skim perkhidmatan berpeluang meningkat ke gred-gred atau perkhidmatan yang lebih tinggi seperti berikut:

- a. kenaikan pangkat ke gred Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N22, N26; atau
- b. kenaikan pangkat secara lantikan ke perkhidmatan Penolong Pegawai Tadbir Gred N27.

**SKIM PERKHIDMATAN
PENOLONG PEGAWAI TADBIR**

KLASIFIKASI : PERKHIDMATAN PENTADBIRAN DAN SOKONGAN
KUMPULAN PERKHIDMATAN : SOKONGAN
TARIKH KUAT KUASA : 1 JANUARI 2005

Gred	Jadual Gaji Matriks
Gred N27	: P1T1 RM963.64 - P1T26 RM2421.69 P2T1 RM1019.30 - P2T26 RM2570.52 P3T1 RM1077.38 - P3T26 RM2724.19
Gred N32	: P1T1 RM1930.43 - P1T13 RM2874.23 P2T1 RM2098.62 - P2T13 RM3129.54
Gred N36	: P1T1 RM2401.12 - P1T11 RM3551.83 P2T1 RM2569.31 - P2T11 RM3929.35

- SYARAT LANTIKAN**
1. Calon bagi lantikan hendaklah memiliki kelayakan seperti berikut:-
 - (a) warganegara Malaysia;
 - (b) berumur tidak kurang dari 18 tahun pada tarikh tutup iklan jawatan;
 - (c) (i) Sijil Tinggi Persekolahan Malaysia atau kelayakan yang diiktiraf setaraf dengannya oleh kerajaan; atau
(ii) diploma dalam bidang pentadbiran awam yang diiktiraf oleh kerajaan daripada institusi-institusi pengajian tinggi tempatan atau kelayakan yang diiktiraf setaraf dengannya.
(Gaji permulaan ialah pada Gred N27: P1T5); atau
(iii) diploma dalam bidang pengurusan harta benda yang diiktiraf oleh kerajaan daripada institusi-institusi pengajian tinggi tempatan atau kelayakan yang diiktiraf setaraf dengannya.
(Gaji permulaan ialah pada Gred N27: P1T6);
- dan (d) kepujian Bahasa Malaysia/Bahasa Melayu (termasuk lulus Ujian Lisan) pada peringkat Sijil Pelajaran Malaysia atau kelulusan yang diiktiraf setaraf dengannya oleh kerajaan.

**SYARAT KENAIKAN
PANGKAT SECARA
LANTIKAN**

2. Pegawai sedang berkhidmat dalam perkhidmatan Pegawai Khidmat Pelanggan, Pembantu Tadbir (Perkeranian/Operasi), Pembantu Tadbir (Kesetiausahaan), Pembantu Tadbir (Kewangan), Pengurus Stesen, Pemeriksa Cap Jari dan Penyelia Jurupakaian adalah layak dipertimbang oleh Pihak Berkuasa Melantik berkenaan untuk kenaikan pangkat secara lantikan ke jawatan Penolong Pegawai Tadbir Gred N27, tertakluk kepada kekosongan jawatan, apabila telah disahkan dalam perkhidmatan dan:-

(a) (i) mempunyai kelayakan di perenggan 1(c) di atas; atau

(ii) lulus Peperiksaan Khas; dan

(b) berumur kurang dari 54 tahun pada tarikh lantikan.

**PENETAPAN GAJI
PERMULAAN**

3. Gaji permulaan yang lebih tinggi atas P1 Gred N27 boleh ditetapkan oleh Pihak Berkuasa Melantik berkenaan berasaskan kepada pengalaman kerja berkaitan.

TEMPOH PERCUBAAN

4. Penolong Pegawai Tadbir Gred N27 yang dilantik secara terus atau kenaikan pangkat secara lantikan adalah dikehendaki berkhidmat dalam tempoh percubaan selama 1 hingga 3 tahun.

LATIHAN

5. Penolong Pegawai Tadbir boleh dikehendaki mengikuti latihan yang ditetapkan oleh ketua jabatan/perkhidmatan yang berkenaan.

**KURSUS INDUKSI/
PEPERIKSAAN**

6. Penolong Pegawai Tadbir Gred N27 dalam percubaan adalah dikehendaki hadir dengan jayanya kursus induksi dan lulus peperiksaan perkhidmatan yang ditetapkan oleh ketua jabatan/perkhidmatan yang berkenaan.

**PENGESAHAN DALAM
PERKHIDMATAN**

7. Penolong Pegawai Tadbir Gred N27 yang dilantik adalah layak disahkan dalam perkhidmatan apabila telah:-

(a) memenuhi tempoh percubaan;

(b) hadir dengan jayanya kursus induksi dan lulus peperiksaan perkhidmatan yang ditetapkan; dan

(c) diperaku oleh ketua jabatan/perkhidmatan.

**PERGERAKAN GAJI
TAHUNAN**

8. Pergerakan gaji tahunan adalah tidak automatik dan akan ditetapkan oleh ketua jabatan/perkhidmatan berdasarkan prestasi perkhidmatan.

**PENILAIAN TAHAP
KECEKAPAN**

9. Penolong Pegawai Tadbir hendaklah melepasi penilaian tahap kecekapan yang ditetapkan oleh ketua jabatan/perkhidmatan untuk kenaikan pangkat.

**KENAIKAN PANGKAT
KE GRED N32**

10. Penolong Pegawai Tadbir Gred N27 adalah layak dipertimbang bagi kenaikan pangkat ke jawatan Penolong Pegawai Tadbir Gred N32 yang kosong apabila telah:-

(a) disahkan dalam perkhidmatan;

- (b) mencapai tahap prestasi yang ditetapkan;
- (c) melepasi semua penilaian tahap kecekapan yang ditetapkan; dan
- (d) diperaku oleh ketua jabatan/perkhidmatan.

**KENAIKAN PANGKAT
KE GRED N36**

11. Penolong Pegawai Tadbir Gred N32 adalah layak dipertimbang bagi kenaikan pangkat ke jawatan Penolong Pegawai Tadbir Gred N36 yang kosong apabila telah:-

- (a) mencapai tahap prestasi yang ditetapkan;
- (b) melepasi semua penilaian tahap kecekapan yang ditetapkan; dan
- (c) diperaku oleh ketua jabatan/perkhidmatan.

**KENAIKAN PANGKAT
SECARA LANTIKAN
KE PERKHIDMATAN
PEGAWAI TADBIR**

12. Penolong Pegawai Tadbir yang menunjukkan prestasi yang cemerlang adalah layak dipertimbang oleh Pihak Berkuasa Melantik berkenaan untuk kenaikan pangkat secara lantikan ke jawatan Pegawai Tadbir Gred N41 yang kosong mengikut syarat-syarat yang ditetapkan dalam skim perkhidmatan berkenaan.

Nota: Skim perkhidmatan ini membatalkan skim perkhidmatan terdahulu yang berkuat kuasa pada 1.11.2002 [Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 4 Tahun 2002, JPA(S)71/3 Klt. 2(3)].

KERTAS OPSYEN PERTUKARAN PELANTIKAN

(Nama Pihak Berkuasa Melantik Di Agensi Penerima)

.....
.....
.....

Tarikh :

Nama : (Nama Pegawai)

Alamat:
.....
.....

Melalui Ketua Jabatan

(Nama ketua jabatan agensi hakiki)

.....
.....

Tuan / Puan,

Tawaran Pertukaran Pelantikan Dari Skim Perkhidmatan Pembantu Tadbir Rendah [Jawatan Pembantu Tadbir Rendah/Pembantu Tadbir Rendah (Operator Telefon), Pembantu Tadbir Rendah (Penyambut Tetamu)] Ke Skim Perkhidmatan Pegawai Khidmat Pelanggan Melalui Opsyen

Dengan hormatnya dimaklumkan bahawa kerajaan telah memutuskan untuk memansuhkan jawatan Pembantu Tadbir Rendah/Pembantu Tadbir Rendah (Operator Telefon)/Pembantu Tadbir Rendah (Penyambut Tetamu) yang menjalankan perkhidmatan telefonis dan petugas kaunter (penyambut tetamu) secara sepenuh masa berkuat kuasa mulai 1 Januari 2005. Sehubungan itu tuan/puan dengan ini ditawarkan pertukaran pelantikan ke skim perkhidmatan Pegawai Khidmat Pelanggan di bawah Klasifikasi Perkhidmatan Pentadbiran dan Sokongan dengan gaji RM..... Gred N17 mulai pada

tarikh kuat kuasa pertukaran pelantikan.

2. Tawaran pertukaran pelantikan melalui opsyen ini tertakluk kepada syarat-syarat seperti yang dinyatakan di **Lampiran F1**. Tuan/puan dikehendaki memberi jawapan sama ada menerima atau tidak tawaran ini dengan mengisi borang opsyen di **Lampiran F2** seperti berikut dan jawapan tuan/puan hendaklah sampai di pejabat ini sebelum atau pada

2.1 **Menerima Tawaran:**

Menandakan (✓) dalam kotak yang disediakan di perenggan (a) di **Lampiran F2**; atau

2.2 **Menolak Tawaran:**

Menandakan (✓) dalam kotak yang disediakan di perenggan (b) di **Lampiran F2**, jika tuan / puan menolak opsyen ini.

Sekian, terima kasih.

“ BERKHIDMAT UNTUK NEGARA ”

Saya yang menurut perintah,

.....
(Nama Pihak Berkuasa Melantik Di Agensi Penerima)

**SYARAT-SYARAT PERTUKARAN PELANTIKAN MELALUI OPSYEN
(KE SKIM PERKHIDMATAN PEGAWAI KHIDMAT PELANGGAN)**

- | | |
|--|---|
| <p>1. Kerajaan telah memutuskan untuk memansuhkan jawatan Pembantu Tadbir Rendah/Pembantu Tadbir Rendah (Operator Telefon)/Pembantu Tadbir Rendah (Penyambut Tetamu) Gred N11, N14 yang menjalankan tugas perkhidmatan telefonis dan petugas kaunter (penyambut tetamu) secara sepenuh masa yang tuan/puan bertugas sekarang. Dengan keputusan itu, tuan/puan dengan ini diberi opsyen sama ada bersetuju untuk ditukar lantik ke jawatan Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N17 dalam skim perkhidmatan Pegawai Khidmat Pelanggan ataupun jika menolak akan dikekalkan dalam skim perkhidmatan Pembantu Tadbir Rendah Gred N11, N14 bagi menjalankan fungsi-fungsi perkhidmatan Pembantu Tadbir Rendah yang ditetapkan. Opsyen ini adalah muktamad.</p> | <p>OPSYEN</p> |
| <p>2. Tempoh opsyen yang diberikan kepada tuan/puan untuk membuat pilihan ialah selama tiga puluh (30) hari mulai dari tarikh surat tawaran dikeluarkan. Jika tuan/puan tidak membuat pilihan atau membuat pilihan dengan bersyarat atau gagal mengembalikan borang opsyen tanpa sebarang sebab yang munasabah, tuan/puan adalah dianggap tidak bersetuju menerima tawaran pertukaran pelantikan dan akan dikekalkan dalam skim perkhidmatan Pembantu Tadbir Rendah Gred N11, N14 bagi menjalankan fungsi-fungsi perkhidmatan Pembantu Tadbir Rendah yang ditetapkan.</p> | <p>TEMPOH
MEMBUAT
OPSYEN</p> |
| <p>3. Tuan/Puan akan ditawarkan ke jawatan baru di skim perkhidmatan yang berlainan pada gred yang lebih tinggi daripada jawatan lama. Gelaran jawatan tuan/puan, jika perlu, akan diubahsuai mengikut skim perkhidmatan tersebut.</p> | <p>JAWATAN
YANG
DITAWARKAN</p> |

4. Tuan/Puan akan tertakluk kepada syarat dan peraturan perkhidmatan seperti yang diperuntukkan di dalam skim perkhidmatan yang tuan/puan ditukar lantik.
5. Tuan/Puan akan ditawarkan gaji permulaan berdasarkan kepada prinsip 'matagaji tertinggi berhampiran' dengan matagaji akhir di jawatan asal di Peringkat 1 (P1) kecuali bagi pegawai yang telah disahkan dalam perkhidmatan di jawatan asal, matagaji yang ditetapkan itu tidak kurang daripada satu pergerakan gaji biasa jawatan asal. Jika matagaji di P1 jawatan baru tidak dapat menampung gaji permulaan yang ditetapkan mengikut prinsip di atas, gaji boleh ditetapkan di Peringkat 2 (P2) dan seterusnya di Peringkat 3 (P3) jika matagaji di P2 masih tidak dapat menampung gaji permulaan yang ditetapkan. Jika gaji jawatan baru masih tidak dapat menampung gaji permulaan yang ditetapkan mengikut prinsip di atas, maka gaji secara Khas Untuk Penyandang (KUP) akan diwujudkan.
6. Tarikh pergerakan gaji tuan/puan berubah mengikut tarikh kuat kuasa pertukaran pelantikan.
7. Tuan/Puan akan dikecualikan daripada syarat tempoh percubaan jika tuan/puan telah disahkan dalam jawatan asal. Walau bagaimanapun untuk tujuan faedah persaraan, tuan/puan hendaklah disahkan dalam jawatan baru oleh Pihak Berkuasa Melantik pada bila-bila masa dalam tempoh enam (6) bulan daripada tarikh kuat kuasa pertukaran pelantikan.
8. Tuan/Puan yang belum disahkan dalam jawatan asal, tuan/puan dikehendaki menghabiskan baki tempoh percubaan dan boleh disahkan dalam perkhidmatan pada bila-bila masa sekiranya telah mencukupi tempoh setahun termasuk mengambil kira tempoh percubaan jawatan asal tertakluk dengan syarat tuan/puan memenuhi semua syarat pengesahan yang ditetapkan. Syarat-syarat pengesahan yang telah dipenuhi dengan jayanya semasa di jawatan asal adalah dikecualikan.

**PENAKLUKAN
DI BAWAH
SYARAT DAN
PERATURAN
PERKHIDMATAN
BARU**

**GAJI
PERMULAAN**

**TARIKH
PERGERAKAN
GAJI**

**TEMPOH
PERCUBAAN
BAGI PEGAWAI
YANG TELAH
DISAHKAN**

**TEMPOH
PERCUBAAN
BAGI PEGAWAI
YANG BELUM
DISAHKAN**

- | | | |
|-----|--|--|
| 9. | Kekananan tuan/puan yang menerima pertukaran pelantikan melalui pemberian opsyen ini dikekalkan. | KEKANANAN |
| 10. | Jika tuan/puan belum disahkan dalam jawatan dan belum diberi taraf berpencen, tuan/puan layak diberi opsyen skim Kumpulan Wang Simpanan Pekerja mengikut peraturan pencen yang berkuat kuasa. | OPSYEN
SKIM KWSP |
| 11. | Taraf berpencen yang telah diberi kepada tuan/puan sebelum pertukaran pelantikan ini dikuatkuasakan akan dikekalkan. | TARAF
BERPENCEN
DIKEKALKAN |
| 12. | Jika tuan/puan belum diberi taraf berpencen, tuan/puan layak dipertimbangkan diberi taraf pegawai berpencen mengikut peraturan pencen yang berkuat kuasa. | PEMBERIAN
TARAF
BERPENCEN |
| 13. | Tuan/Puan dibenarkan membawa baki cuti rehat dan cuti rehat yang telah dikumpulkan untuk tujuan pemberian wang tunai gantian cuti rehat, mengikut syarat dan peraturan yang berkuat kuasa. | CUTI REHAT |
| 14. | Tuan/Puan boleh ditempatkan berkhidmat di mana-mana jua sepertimana yang diarahkan oleh Ketua Perkhidmatan/ Ketua Jabatan. | PENEMPATAN |
| 15. | Ketua Perkhidmatan tuan/puan ialah ketua bagi perkhidmatan yang tuan/puan ditukar lantik. | KETUA
PERKHIDMATAN |
| 16. | Tuan/Puan akan sentiasa tertakluk kepada peraturan dan arahan yang berkuat kuasa di agensi penerima. | KEPERLUAN
MEMATUHI
PERATURAN |
| 17. | Tuan/Puan dikecualikan daripada syarat pemeriksaan perubatan, sumpah berkanun dan tapisan keselamatan sekiranya tuan/puan telah memenuhi syarat tersebut semasa dalam jawatan asal. | SYARAT
PELANTIKAN
YANG
DIKECUALIKAN |
| 18. | Pertukaran pelantikan tuan/puan melalui pemberian opsyen ini adalah berkuat kuasa mulai 1 Julai 2005. | TARIKH KUAT
KUASA |
| 19. | Hubungan tuan/puan dengan perkhidmatan asal adalah terputus kecuali bagi tujuan persaraan dan kemudahan-kemudahan lain yang diberi berdasarkan tempoh perkhidmatan seperti cuti rehat, cuti haji dan pinjaman. | HUBUNGAN
DENGAN
PERKHIDMATAN
ASAL |

BORANG OPSYEN

Fail Rujukan :

Tarikh :

Kepada:

(Pihak Berkuasa Melantik)

.....
.....

Melalui Ketua Jabatan

(Nama ketua jabatan agensi hakiki)

.....
.....

Tuan:

Tawaran Pertukaran Pelantikan Dari Skim Perkhidmatan Pembantu Tadbir Rendah [Jawatan Pembantu Tadbir Rendah/Pembantu Tadbir Rendah (Operator Telefon)/Pembantu Tadbir Rendah (Penyambut Tetamu)] Ke Skim Perkhidmatan Pegawai Khidmat Pelanggan

Berhubung dengan surat tuan bil.bertarikh mengenai perkara di atas, maka saya dengan ini membuat pilihan seperti di bawah:-

* (a) bersetuju menerima pertukaran pelantikan dari skim perkhidmatan Pembantu Tadbir Rendah [jawatan Pembantu Tadbir Rendah/Pembantu Tadbir Rendah (Operator Telefon)/Pembantu Tadbir Rendah (Penyambut Tetamu)] ke skim perkhidmatan Pegawai Khidmat Pelanggan di bawah Klasifikasi Perkhidmatan Pentadbiran dan Sokongan dengan menerima gaji sebanyak RM sebulan atas gred gaji dengan syarat-syarat yang dinyatakan di pada surat tawaran tuan;

ATAU

* (b) tidak bersetuju menerima tawaran pertukaran pelantikan dan sebaliknya kekal di bawah skim perkhidmatan Pembantu Tadbir Rendah bagi melaksanakan fungsi-fungsi perkhidmatan yang ditetapkan.

2. Saya sesungguhnya faham kandungan surat tawaran tuan bil. bertarikh dan implikasi pilihan sendiri ini dan saya sesungguhnya mengetahui bahawa pilihan yang saya buat ini adalah muktamad. Saya juga faham bahawa sekiranya ada di antara maklumat yang saya beri untuk tujuan pertukaran pelantikan ini tidak betul, maka pertukaran pelantikan saya dengan sendirinya terbatal dan saya akan dikekalkan di dalam perkhidmatan sekarang..

Tandatangan:

Nama Penuh:

No. Kad Pengenalan:

Jawatan:

Alamat:

.....

Tarikh:

Di hadapan:

.....
SAKSI**
(Tandatangan Dan Cop Jawatan)

Tandatangan:

Nama Penuh:

No. Kad Pengenalan:

Jawatan:.....

Alamat:

.....

Tarikh:

* Tandakan (✓) dalam salah satu petak yang berkenaan.

** Ketua Jabatan atau pegawai dalam Kumpulan Pengurusan dan Profesional

**KERTAS OPSYEN PERTUKARAN PELANTIKAN
(kepada pegawai yang belum memenuhi syarat pemindahan gaji)**

(Nama Pihak Berkuasa Melantik Di Agensi Penerima)

.....
.....
.....

Nama : (Nama Pegawai)

Alamat:
.....
.....

Melalui Ketua Jabatan

(Nama ketua jabatan agensi hakiki)

.....
.....

Tuan / Puan,

Tawaran Pertukaran Pelantikan Dari Skim Perkhidmatan Pembantu Tadbir Rendah [Jawatan Pembantu Tadbir Rendah/Pembantu Tadbir Rendah (Operator Telefon)/Pembantu Tadbir Rendah (Penyambut Tetamu)] Ke Skim Perkhidmatan Pegawai Khidmat Pelanggan Melalui Opsyen

Dengan hormatnya dimaklumkan bahawa kerajaan telah memutuskan untuk memansuhkan jawatan Pembantu Tadbir Rendah/Pembantu Tadbir Rendah (Operator Telefon)/Pembantu Tadbir Rendah (Penyambut Tetamu) yang menjalankan perkhidmatan telefonis dan petugas kaunter (penyambut tetamu) secara sepenuh masa berkuat kuasa mulai 1 Januari 2005. Sehubungan itu tuan/puan dengan ini ditawarkan pertukaran

pelantikan ke skim perkhidmatan Pegawai Khidmat Pelanggan yang akan berkuat kuasa sehari selepas genap tempoh perkhidmatan seperti disebut di perenggan 10(b)(i) atau (ii) Pekeliling Perkhidmatan Bil..... Tahun 2005. Dengan itu, tuan/puan adalah dikekalkan secara Khas Untuk Penyandang (KUP) di atas Gred sehingga memenuhi syarat tersebut.

2. Jika tuan/puan bersetuju menerima opsyen ini, tuan/puan perlu menjawab dalam tempoh 30 hari mulai Tuan/Puan adalah dikehendaki menandatangani borang opsyen di **Lampiran F2** dan mengembalikan kepada ketua perkhidmatan/ketua jabatan masing-masing dalam tempoh yang dinyatakan di atas.

Sekian, terima kasih.

.....
(Pihak Berkuasa Melantik)

LAMPIRAN G**KAEDAH PELARASAN GAJI PERTUKARAN PELANTIKAN
PEMBANTU TADBIR RENDAH GRED N11 KE SKIM PERKHIDMATAN
PEGAWAI KHIDMAT PELANGGAN GRED N17**

(Pegawai belum disahkan dalam perkhidmatan tetapi memiliki Sijil Pelajaran Malaysia)

Tarikh Kuat Kuasa : 1 Julai 2005

Tarikh Pergerakan Gaji Asal : 1 Oktober

Tarikh	Gaji Sekarang Gred N11 (RM)	Gaji Baru Gred N17 (RM)	Catatan
30.6.2005	586.12 (P1T3)	-	Gaji akhir di jawatan asal.
1.7.2005	616.37 (P1T4)	-	Tarikh kuat kuasa pertukaran pelantikan.TPG jawatan asal ialah pada 1 Oktober. Diberi Pergerakan Gaji di atas Gred Gaji sekarang. Pergerakan Gaji Biasa mengikut keputusan PPSM.
1.7.2005	616.37 (P1T4)	656.30 (P1T1)	Gaji permulaan pertukaran pelantikan yang akan ditawarkan kepada pegawai.
1.7.2006	-	696.23 (P1T2)	TPG jawatan baru. Pergerakan Gaji Biasa mengikut keputusan PPSM.

Catatan:

PPSM : Panel Pembangunan Sumber Manusia

TPG : Tarikh Pergerakan Gaji

**KAEDAH PELARASAN GAJI PERTUKARAN PELANTIKAN
PEMBANTU TADBIR RENDAH GRED N11 KE SKIM PERKHIDMATAN
PEGAWAI KHIDMAT PELANGGAN GRED N17**

(Pegawai telah disahkan dalam perkhidmatan dan memiliki Sijil Pelajaran Malaysia)

Tarikh Kuat Kuasa : 1 Julai 2005

Tarikh Pergerakan Gaji Asal : 1 Julai

Tarikh	Gred Sekarang Gaji N11 (RM)	Gred Baru Gaji N17 (RM)	Catatan
30.6.2005	897.09 (P1T12)	-	Gaji akhir di jawatan asal.
1.7.2005	992.68 (P2T13)	-	Tarikh kuat kuasa pertukaran pelantikan.TPG jawatan asal ialah pada 1 Julai. Diberi Pergerakan Gaji di atas Gred Gaji sekarang. Anjakan Gaji mengikut keputusan PPSM
1.7.2005	992.68 (P2T13)	1055.60 (P1T11)	Gaji permulaan pertukaran pelantikan yang akan ditawarkan kepada pegawai.
1.7.2006	-	1095.53 (P1T12)	TPG jawatan baru. Pergerakan Gaji Biasa mengikut keputusan PPSM.

Catatan:

PPSM : Panel Pembangunan Sumber Manusia
TPG : Tarikh Pergerakan Gaji

**KAEDAH PELARASAN GAJI PERTUKARAN PELANTIKAN
PEMBANTU TADBIR RENDAH GRED N11 KE SKIM PERKHIDMATAN
PEGAWAI KHIDMAT PELANGGAN GRED N17**

(Pegawai telah disahkan dalam perkhidmatan dan memiliki Penilaian Menengah Rendah serta telah memenuhi tempoh 6 tahun pengalaman yang ditetapkan)

Tarikh Kuat Kuasa : 1 Julai 2005
Tarikh Pergerakan Gaji Asal : 1 Januari

Tarikh	Gaji Sekarang Gred N11 (RM)	Gaji Baru Gred N17 (RM)	Catatan
30.6.2005	1116.10 (P2T16)	-	Gaji akhir di jawatan asal.
1.7.2005	1116.10 (P2T16)	1188.70 (P1T14)	Tarikh kuat kuasa pertukaran pelantikan. Gaji permulaan pertukaran pelantikan yang akan ditawarkan kepada pegawai.
1.7.2006	-	1241.94 (P1T15)	TPG jawatan baru. Pergerakan Gaji Biasa mengikut keputusan PPSM.

Catatan:

PPSM : Panel Pembangunan Sumber Manusia
TPG : Tarikh Pergerakan Gaji

**KAEDAH PELARASAN GAJI PERTUKARAN PELANTIKAN
PEMBANTU TADBIR RENDAH GRED N11 KE SKIM PERKHIDMATAN
PEGAWAI KHIDMAT PELANGGAN GRED N17**

(Pegawai telah disahkan dalam perkhidmatan dan memiliki kelayakan tamat darjah enam sekolah bantuan penuh kerajaan serta telah memenuhi syarat 15 tahun pengalaman yang ditetapkan)

Tarikh Kuat Kuasa : 1 Julai 2005

Tarikh Pergerakan Gaji Asal : 1 April

Tarikh	Gaji Sekarang Gred N11 (RM)	Gaji Baru Gred N17 (RM)	Catatan
30.6.2005	1216.53 (P1T20)	-	Gaji akhir di jawatan asal.
1.7.2005	1216.53 (P1T20)	1295.18 (P1T16)	Tarikh kuat kuasa pertukaran pelantikan. Gaji permulaan pertukaran pelantikan yang akan ditawarkan kepada pegawai.
1.7.2006	-	1428.28 (P2T17)	TPG jawatan baru. Anjakan Gaji mengikut keputusan PPSM.

Catatan:

PPSM : Panel Pembangunan Sumber Manusia

TPG : Tarikh Pergerakan Gaji

**KAEDAH PELARASAN GAJI PERTUKARAN PELANTIKAN
PEMBANTU TADBIR RENDAH GRED N14 KE SKIM PERKHIDMATAN
PEGAWAI KHIDMAT PELANGGAN GRED N17**

(Pegawai memiliki Sijil Pelajaran Malaysia)

Tarikh Kuat Kuasa : 1 Julai 2005
Tarikh Pergerakan Gaji Asal : 1 Julai

	Gaji Sekarang Gred N14 (RM)	Gaji Baru Gred N17 (RM)	Catatan
30.6.2005	1520.24 (P2T8)	-	Gaji akhir di jawatan asal.
1.7.2005	1578.32 (P2T9)	-	Tarikh kuat kuasa pertukaran pelantikan.TPG jawatan asal ialah pada 1 Julai. Diberi Pergerakan Gaji di atas Gred Gaji sekarang. Pergerakan Gaji Biasa mengikut keputusan PPSM
1.7.2005	1578.32 (P2T9)	1667.86 (P1T23)	Gaji permulaan pertukaran pelantikan yang akan ditawarkan kepada pegawai.
1.7.2006	-	1721.10 (P1T24) (maksimum)	TPG jawatan baru. Pergerakan Gaji Biasa mengikut keputusan PPSM.

Catatan:

PPSM : Panel Pembangunan Sumber Manusia
TPG : Tarikh Pergerakan Gaji

**KAEDAH PELARASAN GAJI PERTUKARAN PELANTIKAN
PEMBANTU TADBIR RENDAH GRED N11 KE SKIM PERKHIDMATAN
PEGAWAI KHIDMAT PELANGGAN GRED N17**

(Pegawai telah disahkan dalam perkhidmatan dan memiliki Penilaian Menengah Rendah tetapi belum memenuhi syarat 6 tahun pengalaman yang ditetapkan)

Tarikh Kuat Kuasa : 1 Julai 2005
Tarikh Pergerakan Gaji Asal : 1 Oktober
Tarikh Memenuhi Syarat : 15 Oktober 2005

Tarikh	Gaji Sekarang Gred N11 (RM)	Gaji Baru Gred N17 (RM)	Catatan
30.6.2005	707.12 (P1T7)	-	Gaji akhir di jawatan asal.
1.7.2005	707.12 (P1T7)	-	Tarikh kuat kuasa pertukaran pelantikan. Pegawai dikekalkan gaji di jawatan asal secara Khas Untuk Penyandang (KUP).
1.10.2005	737.37 (P1T8)	-	TPG jawatan asal. Pergerakan Gaji Biasa mengikut keputusan PPSM.
16.10. 2005	737.37 (P1T8)	816.02 (P1T5)	Gaji permulaan pertukaran pelantikan yang akan ditawarkan kepada pegawai sehari selepas memenuhi syarat enam tahun pengalaman yang ditetapkan.
1.7 2006	-	855.95 (P1T6)	TPG jawatan baru. Pergerakan Gaji Biasa mengikut keputusan PPSM.

Catatan:

PPSM : Panel Pembangunan Sumber Manusia
 TPG : Tarikh Pergerakan Gaji