

**KERAJAAN MALAYSIA**

---

**PEKELILING PERKHIDMATAN BILANGAN 4 TAHUN 2009**

---

**PANDUAN PENGGUNAAN KEMUDAHAN  
ALAT KOMUNIKASI MUDAH ALIH BAGI MEMPERTINGKATKAN  
LAGI KUALITI PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN AWAM**

**TUJUAN**

1. Pekeliling Perkhidmatan ini bertujuan menjelaskan mengenai penggunaan alat komunikasi mudah alih dan peranan Ketua Jabatan dalam menggalakkan penggunaannya sebagai salah satu kaedah perhubungan bagi mempertingkatkan lagi kualiti penyampaian perkhidmatan awam.

**DEFINISI**

2. Bagi maksud Pekeliling Perkhidmatan ini:

**“alat komunikasi mudah alih”** bermaksud alat komunikasi yang dilengkapi sekurang-kurangnya dua ciri asas komunikasi iaitu menerima

atau membuat panggilan dan Sistem Pesanan Ringkas (SMS) seperti telefon bimbit dan *Personal Digital Assistant* (PDA);

“**Ketua Jabatan**” bermaksud seseorang pegawai yang mengetuai sesuatu Jabatan atau Ketua Perkhidmatan, mengikut mana-mana yang berkenaan atau mana-mana pegawai yang diberi kuasa oleh Ketua Jabatan bagi menjalankan kuasa tersebut; dan

“**Pegawai**” bermaksud pegawai Perkhidmatan Awam Persekutuan termasuk mereka yang layak menerima kemudahan di bawah Pekeliling Perbendaharaan Bilangan 4 Tahun 2009 – Peraturan Mengenai Kemudahan Alat Komunikasi Mudah Alih.

## **LATAR BELAKANG**

3. Kerajaan sentiasa berusaha untuk mempertingkatkan lagi kualiti, kecekapan dan keberkesanan penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan. Pelbagai usaha telah dilaksanakan untuk tujuan tersebut antaranya menubuhkan Pasukan Petugas Khas Pemudahcara Perniagaan (PEMUDAH), menyediakan maklumat dan perkhidmatan melalui Portal *MyGovernment*, mengaplikasikan e-mel sebagai salah satu kaedah perhubungan rasmi di kalangan pegawai, dan pegawai dengan pelanggan serta menyediakan kemudahan alat komunikasi mudah alih kepada pegawai yang layak mengikut Pekeliling Perbendaharaan Bilangan 4 Tahun 2009.

4. Kerajaan menerusi Pekeliling Perbendaharaan tersebut telah menambah baik dan memperluaskan lagi pemberian kemudahan alat komunikasi mudah alih kepada pegawai termasuklah kepada Pemandu Kenderaan Rasmi Kerajaan. Rasional penambahbaikan dan peluasan pemberian kemudahan ini adalah bagi membolehkan pegawai memantapkan lagi kecekapan dan keberkesanan penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan. Sebagai melengkapi Pekeliling

Perbendaharaan tersebut, Pekeliling Perkhidmatan ini memperjelaskan mengenai penggunaan alat komunikasi mudah alih khususnya bagi mempertingkatkan lagi kualiti penyampaian perkhidmatan, dan peranan Ketua Jabatan selaras dengan pemberian kemudahan tersebut kepada pegawai. Dengan penjelasan ini juga, adalah diharapkan semua pegawai dapat mengoptimumkan penggunaan alat komunikasi mudah alih dengan lebih cekap dan berkesan.

## **PENGGUNAAN ALAT KOMUNIKASI MUDAH ALIH**

5. Bagi memastikan kualiti, kecekapan dan keberkesanan penyampaian perkhidmatan awam sentiasa dapat dipertingkatkan dari semasa ke semasa, pegawai hendaklah:

- (a) mengambil daya usaha untuk mengoptimumkan penggunaan alat komunikasi mudah alih sebagai salah satu kaedah yang diutamakan dalam perhubungan *interpersonal* di kalangan pegawai, dan pegawai dengan pelanggan;
- (b) memanfaatkan alat komunikasi mudah alih menerusi penggunaan aplikasi yang ada seperti menerima atau membuat panggilan, SMS, Sistem Pesanan Multimedia (MMS) dan e-mel bagi memaklumkan dengan segera perkara yang mustahak atau keputusan yang memerlukan tindakan serta-merta kepada pihak yang berkenaan;
- (c) meluaskan penggunaan alat komunikasi mudah alih ini dalam dan di luar waktu pejabat bagi memastikan penyampaian perkhidmatan dapat dilaksanakan sepanjang masa;
- (d) memastikan peringkat keselamatan yang ditetapkan kepada sesuatu urusan atau maklumat dipatuhi; dan

- (e) tidak menyalahgunakan alat komunikasi mudah alih untuk sesuatu perkara yang bercanggah dengan kepentingan Kerajaan, awam dan kebergunaan pegawai sebagai penjawat awam seperti mengeluarkan atau mengedarkan maklumat palsu melalui panggilan telefon, SMS, MMS, e-mel atau apa-apa kaedah lain.
6. Penggunaan alat komunikasi mudah alih ini berupaya mempercepatkan pelaksanaan sesuatu keputusan dan penyampaian perkhidmatan serta memberi imej positif kepada perkhidmatan awam.

#### **PERANAN KETUA JABATAN**

7. Ketua Jabatan dari semasa ke semasa hendaklah:
- (a) menggalakkan pegawai supaya mengoptimumkan penggunaan alat komunikasi mudah alih dalam urusan kerja supaya kualiti, kecekapan dan keberkesanan penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan dapat dipertingkatkan;
  - (b) mengingatkan pegawai supaya mematuhi Arahan Keselamatan dan peraturan-peraturan lain yang berkuat kuasa; dan
  - (c) memaklumkan kepada pegawai mengenai implikasi dikenakan tindakan tatatertib di bawah Peraturan-Peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) 1993 atau mana-mana peraturan-peraturan lain yang berkuat kuasa sekiranya menyalahgunakan alat komunikasi mudah alih.

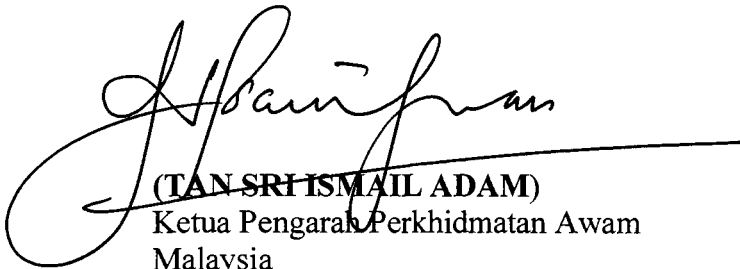
#### **TARIKH KUAT KUASA**

8. Pekeliling Perkhidmatan ini berkuat kuasa mulai tarikh ia dikeluarkan.

## PEMAKAIAN

9. Tertakluk kepada penerimaannya oleh Pihak Berkuasa masing-masing, Pekeliling Perkhidmatan ini terpakai kepada semua Perkhidmatan Awam Negeri, Pihak Berkuasa Berkanun (Persekutuan dan Negeri) dan Pihak Berkuasa Tempatan.

**“ BERKHIDMAT UNTUK NEGARA ”**



**(TAN SRI ISMAIL ADAM)**

Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam  
Malaysia

JABATAN PERKHIDMATAN AWAM  
MALAYSIA  
PUTRAJAYA

11 Mei 2009

s.k.

Semua Ketua Setiausaha Kementerian

Semua Ketua Jabatan Persekutuan

Semua Y.B. Setiausaha Kerajaan Negeri

Semua Pihak Berkuasa Berkanun

Semua Pihak Berkuasa Tempatan