**PROSES KERJA MEMBERI PERKHIDMATAN KONSULTASI RUNDINGCARA TERMASUK MENGINTERRESTASI UJIAN PSIKOLOGI**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **BIL** | **PROSES KERJA** | **PEGAWAI YANG MELULUSKAN/ DIRUJUK** | **UNDANG-UNDANG/ PERATURAN** |
| 1.  2.  3.  4.  5.  6.  7.  8. | Menerima permohonan atau permintaan perkhidmatan dari pelbagai media (surat,telefon,email atau datang bersemuka)  Mendaftarkan permohonan atau permintaan menggunakan borang yang disediakan.  Mengambil maklumat yang diperlukan.  Maklumat yang tidak lengkap, akan dirujuk kepada pemohon.  Maklumat yang lengkap, akan diproses bagi menentukan jenis perkhidmatan yang akan diberi.  Jika perkhidmatan yang ditawarkan tidak dipersetujui oleh pemohon, permohonan ditangguhkan.  Jika perkhidmatan yang ditawarkan, dipersetujui, proses perkhidmatan diteruskan.  Jenis perkhidmatan ditawarkan ialah Perkhidmatan Psikologi dan Kepakaran Umum. | Pegawai Pelajaran Daerah | Pekeliling Perkhidmatan Bil. 1 Tahun 1999 |

**CARTA ALIRAN KERJA MEMBERI KHIDMAT KONSOLTASI RUNDINGCARA TERMASUK MENGINTERPRESTASI UJIAN PSIKOLOGI**

Mula Cara mohon perkhidmatan

- Surat/Telefon/e-mail/jumpa

Daftar

Tidak lengkap Maklumat yang diperolehi

Dapatkan Maklumat **Lengkap**

Tidak setuju Persetujuan

Tamat

**Setuju**

**Proses**

**(a) PERKHIDMATAN PSIKOLOGI (b) KEPAKARAN UMUM**

**PROSES KERJA MENGURUS ADUAN ADUAN TERHADAP PEGAWAI/KAKITANGAN**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **BIL** | **PROSES KERJA** | **PEGAWAI YANG MELULUSKAN/ DIRUJUK** | **UNDANG-UNDANG/ PERATURAN** |
| 1.  2.  3.  4.  5.  6.  7.  8.  9. | Terima surat aduan daripada pelbagai sumber seperti berikut:   * aduan bertulis * berita-berita akhbar; dan * lain-lain sumber   Keluarkan surat akuan penerimaan kepada pengadu (jika perlu)  Kemukakan surat aduan kepada Ketua Jabatan yang berkenaan untuk siasatan dan tindakan selanjutnya.  Mendapatkan maklumbalas daripada Ketua Jabatan berkenan mengenai hasil penyiasatan dan ulasan Ketua Jabatan.  Kaji laporan siasatan sama ada terdapat kes atau tidak. Jika ada kes, kemukakan kepada Lembaga Tataterib berkenaan dan jika tiada, kes ditutup.  Maklumkan hasil siasatan dan tindakan yang diambil kepada pengadu/JPA/BPR/ BPA/lain-lain agensi berkenaan (jika difikirkan perlu dan berkaitan.  Kemaskinikan rekod dan fail.  Menyediakan laporan suku tahun kepada Bahagian Dasar dan Pengurusan Korporat dan Sumber Manusia Cawangan Kaunseling dan Keutuhan.  Mengesahkan laporan & tandatangan surat edaran  Mengedarkan surat | Pegawai Penyelaras Aduan  Pegawai Pelajaran Daerah  Pegawai Pelajaran Daerah  Pegawai Pelajaran Daerah  Pegawai Penyelaras Aduan/Penyiasat Aduan  Pegawai Penyelaras Aduan/Penyiasat Aduan  Pegawai Penyelaras Aduan  Pegawai Pelajaran Daerah  Kaunselor Pentadbir |  |

**CARTA ALIRAN PROSES KERJA MENYUSULI ADUAN TERHADAP PEGAWAI/ KAKITANGAN**

1

(KP) Menerima dan mendaftar segala aduan penyelewengan, penyalahgunaan kuasa dan rasuah daripada kakitangan dalaman.

2

(KP) Menyemak aduan lama/baru.

Lama

3

(KP) Semak No. Fail/ No. Akuan Terima

4

(KP) Dapatkan fail dan direkod.

KP) Membuat semakan ke atas aduan bagi memastikan terdapat kes atau tidak.

5

Tiada kes (KP) Kes ditutup kerana tidak kontrit atau diselesaikan secara pentadbiran.

6

Ada Selesai.

kes.

7

(KP/ (KK) Kes dirujuk kepada BPR/Polis

(KP)/ (KK) Susul hasil siasatan BPR/Polis

8

Tidak bersalah

Selesai

(KP) Merujuk kepada Lembaga Tatatertib **(Tindakan 14)**

10

9

(KP) Menyalur dan menyelaras segala aduan penyelewengan melalui SSAD kepada pegawai/jabatan yang bertanggungjawab.

11

KP) Memastikan aduan penyelewengan melalui SSAD ini disiasat dan diambil tindakan serta-merta oleh Ketua Jabatan.

(KP) Mengkaji/menimbang segala jawapan dari pihak yang bertanggungjawab mengenai aduan melalui SSAD sebelum dirujuk kepada pengurusan atasan (jika perlu) dengan memberi cadangan/syor tindakan yang perlu.

12

Tiada asas

Selesai

Ada

(KP) Merujuk aduan kepada Jawatankuasa Pemantauan Aduan peringkat jabatan untuk diteliti dan ditentukan tindakan-tindakan susulan yang sewajarnya.

13

14

(KP) Memastikan keputusan Jawatankuasa Pemantauan Aduan dirujuk ke Lembaga Tatatertib atau dilaporkan ke BPR atau Polis untuk diambil tindakan mengikut Akta Pencegah Rasuah 1997 atau apa-apa tindakan lain yang bersesuaian..

15

(KK) Merekod segala keputusan.

(KP) Menyediakan surat untuk edaran.

16

(KK) Mengesahkan dan tandatangan surat edaran.

17

(KK) Mengedarkan surat berkenaan.

18

(KP) Membuat penilaian mengenai keberkesanan Sistem Saluran Aduan Dalaman (SSAD) melalui soal selidik atau melalui peti cadangan balas sebagai instrument mengukur keberkesanan sistem.

19

20

(KP) Memberi maklumbalas kepada Mesyuarat JIKP KPM (jika perlu) mengenai maklumat aduan rasuah yang telah disampaikan melalui SSAD, tindakan yang perlu diambil bertujuan membantu JIKP membuat strategi perancangan pencegahan supaya bentuk masalah yang serupa tidak berulang lagi.

**BORANG ADUAN PELANGGAN**

**INSTITUSI : PEJABAT PELAJARAN DAERAH**

**SETIU**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tarikh Aduan |  | No.Aduan |  |
| Nama Pengadu |  | | |
| Alamat Pengadu |  | | |
| No.Telefon | (R) : (P): (H/P): | | |
| Saluran | ( ) Datang ke Pejabat ( ) Telefon | | |
| ADUAN | | | |
| Tarikh Kejadian |  | | |
| Tempat Kejadian |  | | |
| Saksi lain (jika ada) |  | | |
| Kandungan Aduan | | | |
|  | | | |
|  | | | |
|  | | | |
|  | | | |
|  | | | |
|  | | | |
|  | | | |
|  | | | |
|  | | | |
|  | | | |
|  | | | |
|  | | | |
|  | | | |
|  | | | |
|  | | | |
| TANDATANGAN PENGADU | | TANDATANGAN PENERIMA & COP JAWATAN | |
|  | |  | |
| TARIKH : | | TARIKH : | |

\* Borang yang telah diisi hendaklah diserahkan kepada Pegawai Penyelaras Aduan

UNTUK KEGUNAAN PEJABAT

|  |  |
| --- | --- |
| Dirujuk Kepada | |
| Nama Pegawai |  |
| Jabatan/Bahagian |  |
| No.Telefon Pejabat |  |
| Tarikh |  |
| Masa |  |
| CATATAN | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
| STATUS ADUAN | |
| ( ) Selesai Berasas ( ) Selesai Tidak Berasas ( ) Selesai Kes Polis  ( ) Kes Berulang ( ) Dalam Tindakan ( ) Kes Tutup | |

**PROSES KERJA PROGRAM KEUTUHAN KEPADA WARGA PENDIDIKAN DAERAH SETIU**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| BIL | PROSES KERJA | PEGAWAI YANG MELULUSKAN/ DIRUJUK | UNDANG-UNDANG/ PERATURAN |
| 1.  2.  3.  4.  5.  6.  7.  8.  9.  10. | Surat edaran kepada Jabatan/Bahagian bagi mencalonkan kakitangan ke Sesi Pemahaman Keutuhan.  Surat edaran kepada penceramah.  Penerimaan pencalonan peserta dan direkod. Penerimaan surat persetujuan penceramah.  Mendapatkan sebutharga tempat kursus.  Pemilihan tempat kursus yang berpatutan daripada senarai sebutharga yang diterima.  Sebutharga di terima  Pengesahan persetujuan tempat kursus.  .  Penyediaan pakej dan maklumat kelulusan bahagian kewangan  Surat pengesahan kepada penceramah, surat panggilan peserta dan surat pengesahan tempat kursus.  Persediaan segala peralatan yang diperlukan untuk tujuan sesi pemahaman tersebut.  Urus setia memastikan sesi pemahaman berjalan lancar. | Kaunselor  Pentadbir  Pembantu Tadbir  Kaunselor Pentadbir  Kaunselor Pentadbir  Kaunselor pentadbir  Kaunselor Pentadbir | Mengikut Format |

**4. 8. 2 CARTA ALIRAN KERJA PROGRAM KEUTUHAN KEPADA PENDIDIKAN DAERAH SETIU**

1

(KP) Surat edaran kepada Jabatan/Bahagian bagi mencalonkan kakitangan ke Sesi Pemahaman Keutuhan.

2

(KP) Surat edaran kepada penceramah.

3

(KP) Penerimaan pencalonan peserta dan direkod. Penerimaan surat persetujuan penceramah.

4

(KP) Mendapatkan sebutharga tempat kursus.

5

(KP) Pemilihan tempat kursus yang berpatutan daripada senarai sebutharga yang diterima.

7

(KK) Pengesahan persetujuan tempat kursus.

.

8

(KP) Penyediaan pakej dan maklumat kelulusan Bahagian Kewangan)

9

(KP) Surat pengesahan kepada penceramah, surat panggilan peserta dan surat pengesahan tempat kursus.

(KK) Persediaan segala peralatan yang diperlukan untuk tujuan sesi pemahaman tersebut..

10

11

URUSETIA Memastikan sesi pemahaman berjalan lancar.

12

KP) Menyediakan laporan kursus.

(KP) Membuat semakan laporan, pindaan.pembetulan.

13

(KK) Pengesahan laporan.

14

(KP) Rekod disimpan.