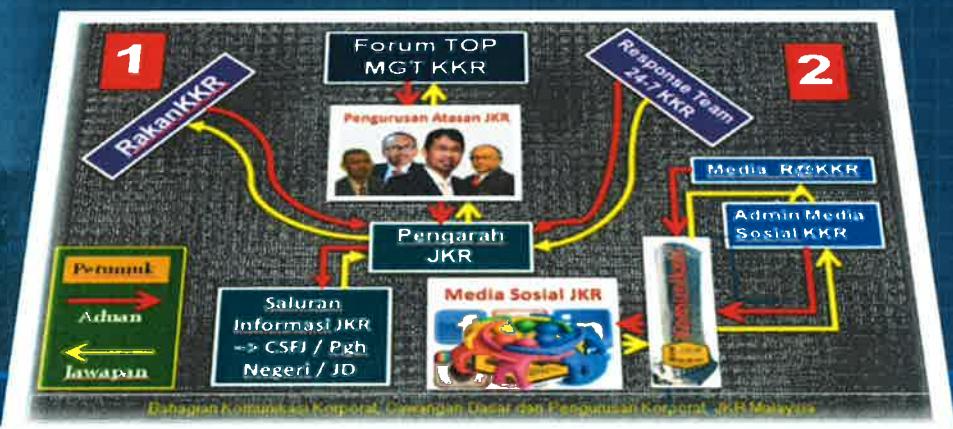




GARIS PANDUAN

PENGURUSAN INSTANT MESSAGING RASMI



Si Bijak bercakap kerana ada sesuatu yang perlu dicakapkan,

Si Bodoh bercakap kerana dia perlu bercakap sesuatu.

... Plato



PERUTUSAN PENGARAH CAWANGAN DASAR DAN PENGURUSAN KORPORAT JKR MALAYSIA

Di dalam keadaan yang serba pantas sekarang ini, JKR akan ketinggalan jika tidak mengikut arus perdana menggunakan media sosial dengan berkesan bagi memberikan maklum balas dan mengambil tindakan segera terhadap perkara-perkara yang diadukan oleh rakyat.

JKR sering menerima aduan rakyat yang disampaikan melalui saluran YB Menteri Kerja Raya dan wakil-wakilnya yang memerlukan maklum balas segera untuk membolehkan YB Menteri memberikan jawapan yang memuaskan hati rakyat. Ini adalah selaras dengan halatuju Kerajaan untuk merakyatkan perkhidmatan.

Medium media sosial adalah medium utama untuk perhubungan pantas ini dan penggunaan aplikasi *Instant Messaging* seperti *Whatsapp* dan *Telegram* paling popular digunakan. Pihak Pengurusan Atasan telah menyahut cabaran dengan menggalakkan penggunaan media sosial di kalangan pegawai untuk bertindak segera dan memberikan maklum balas terhadap aduan yang diterima.

Garis Panduan ini dihasilkan untuk penyelarasan masa respons terhadap aduan-aduan tersebut dan forum yang perlu digunakan untuk mendapat maklum balas segera daripada pegawai di lapangan hadapan. Alhamdulillah, BKK telah dapat menghasilkan Garis Panduan ini yang telah pun dibentangkan dan mendapat kelulusan Mesyuarat Jawatankuasa Pemandu Pengurusan pada 11hb Mei 2016. Tahniah diucapkan kepada pasukan kerja BKK.

Dato' Ir. Hj. Mohd Jamal
Bin Sulaiman

Pengarah

Cawangan Dasar dan
Pengurusan Korporat
JKR Malaysia

“Seseorang terkadang mengeluarkan perkataan yang tidak diperhatikan, tahu-tahu dirinya terperosok ke jurang neraka sedalam jarak timur dan barat”

Hadith Riwayat Bukhari

KETUA PENGARANG

Mohd Razali Bin Derahman

PENGARANG

Effendi Bin Mohd Sood

Mohd Sably Bin Abd Latiff

Rosmawati Binti Mat Nor



Bahagian Komunikasi
Korporat

Cawangan Dasar dan
Pengurusan Korporat,
Tingkat 30, Menara Kerja
Raya (Blok G), Ibu Pejabat
JKR Malaysia, Jalan Sultan
Salahuddin, 50480 Kuala
Lumpur

www.jkr.gov.my
aduan.jkr.gov.my



**GARIS PANDUAN PENGURUSAN
INSTANT MESSAGING RASMI**

Bahagian Komunikasi Korporat
Cawangan Dasar dan Pengurusan Korporat
Jabatan Kerja Raya Malaysia

Tarikh Penyediaan : 13hb Mac 2015

Tarikh Kemaskini Terkini: 12hb Mei 2016

GARIS PANDUAN PENGURUSAN *INSTANT MESSAGING* RASMI

ISI KANDUNGAN

PERUTUSAN PENGARAH CAWANGAN DASAR DAN PENGURUSAN KORPORAT JKR MALAYSIA.....	1
GARIS PANDUAN PENGURUSAN <i>INSTANT MESSAGING</i> RASMI	2
1.0 TUJUAN	4
2.0 LATAR BELAKANG	4
3.0 PERBEZAAN DENGAN PIAGAM PELANGGAN SEDIA ADA.....	4
Rajah 1.....	5
4.0 GARIS PANDUAN MAMPU SEDIA ADA	5
5.0 SALURAN ADUAN MEDIA SOSIAL.....	6
6.0 SALURAN RASMI <i>INSTANT MESSAGING</i>	6
7.0 SALURAN PENERIMAAN DAN MAKLUM BALAS <i>INSTANT MESSAGING</i>	6
8.0 PENETAPAN MASA RESPON	7
9.0 SALURAN INFORMASI.....	7
10.0 PEMAKAIAN GARIS PANDUAN	7
LAMPIRAN	8
Rajah 2.....	9
Rajah 3.....	9
Rajah 4.....	10
Rajah 5.....	10
Rajah 6.....	11
Rajah 7.....	11
Rajah 8.....	12

1.0 TUJUAN

Garis Panduan ini disediakan sebagai satu panduan dan penetapan Prosedur Kerja Piawai untuk menangani aduan-aduan rakyat yang diterima melalui saluran YB Menteri Kerja Raya dan wakil-wakilnya. Ini adalah untuk membolehkan YB Menteri memberikan maklum balas segera dan memuaskan hati rakyat selaras dengan halatuju YAB Perdana Menteri untuk Merakyatkan Perkhidmatan Kerajaan.

2.0 LATAR BELAKANG

Berikutan keperluan maklumbalas segera ini, terdapat kekeliruan di kalangan pengarah-pengarah berkaitan masa respon yang diperlukan dan bilamana pengarah berkenaan keuzuran atau tidak dapat dihubungi. Perkara ini telah dibangkitkan di dalam Mesyuarat Pengarah-pengarah pada 19hb Januari 2016 dan BKK telah diarah untuk menyediakan Piagam Pelanggan berdasarkan sasaran maklum balas yang diperlukan oleh YB Menteri bagi menjawab aduan media sosial ini.

Cadangan Garis Panduan Pengurusan *Instant Messaging* Rasmi telah dibentangkan oleh BKK kepada Mesyuarat Jawatankuasa Pemandu Pengurusan Bil. 5/2016 pada 11hb Mei 2016 dan mesyuarat telah bersetuju menerima pakai Garis Panduan tersebut dengan beberapa pindaan. Pindaan tersebut telah dimasukkan ke dalam Garis Panduan ini.

3.0 PERBEZAAN DENGAN PIAGAM PELANGGAN SEDIA ADA

JKR telah ada Piagam Pelanggan bagi pengurusan aduan yang diterima melalui 15 saluran rasmi termasuklah melalui media sosial rasmi JKR di *Facebook* dan *Twitter* seperti di Rajah 1 di bawah;

4.0 Pengurusan Aduan



4.1 Pengurusan Aduan Di Bawah Tangungjawab JKR

Tempoh tindakan diambil:

- Akuan penerimaan aduan – 1 hingga 3 hari
- Maklum balas aduan – 7 hari
- Penutupan aduan – 45 hari

4.2 Pengurusan Aduan Bukan Di Bawah Tangungjawab JKR (*No Wrong Door Policy*)

Tempoh tindakan diambil:

- Akuan penerimaan aduan – 1 hingga 3 hari
- Maklum balas aduan – 7 hari

Rajah 1

JKR belum mempunyai Piagam Pelanggan yang khusus untuk aduan yang diterima melalui media sosial *Whatsapp* dan *Telegram*; ditakrifkan di sini sebagai *Instant Messaging*. Memandangkan bahawa saluran ini digunakan oleh YB Menteri sebagai *Stakeholder* untuk mendapat maklumbalas dari agensi-agensi di bawahnya, ianya memerlukan Garis Panduan khas dan bukan Piagam Pelanggan umum kerana Piagam Pelanggan sedia ada sudah memadai untuk pengurusan aduan awam.

4.0 GARIS PANDUAN MAMPU SEDIA ADA

MAMPU sebagai institusi pengurusan sektor awam telah mengeluarkan pelbagai garis panduan media sosial bagi panduan agensi-agensi kerajaan. Berikut adalah garis panduan - garis panduan yang telah dikeluarkan oleh MAMPU yang berhubung kait;

- 1) GARIS PANDUAN TATACARA PEMILIHAN KANDUNGAN MEDIA SOSIAL - MAMPU

MAMPU.BPKK.100-7/3/25/1

Tarikh: 12 Oktober 2011

2) DASAR DAN AMALAN TERBAIK PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL DI SEKTOR AWAM

BAHAGIAN DASAR DAN PERANCANGAN ICT, MAMPU

30 JUN 2011

3) GARIS PANDUAN PELAKSANAAN BLOG BAGI AGENSI SEKTOR AWAM

MAMPU 17 Julai 2009

Nota:

Tiada mana-mana klausa di dalam dokumen-dokumen tersebut yang dapat dijadikan panduan untuk membentuk Garis Panduan ini. Dengan ini rujukan hanyalah diambil daripada apa yang memenuhi keperluan Stakeholders JKR, terutamanya YB Menteri Kerja Raya.

5.0 SALURAN ADUAN MEDIA SOSIAL

Pengurusan aduan yang diterima melalui 15 saluran rasmi adalah dikendalikan oleh Unit Aduan, Bahagian Komunikasi Korporat, Cawangan Dasar dan Pengurusan Korporat, JKR Malaysia. Proses penerimaan dan maklumbalas aduan ini ditunjukkan di dalam Rajah 2 (Lampiran) termasuk saluran mendapatkan informasi daripada pegawai-pegawai yang berkenaan. Proses penerimaan aduan dan jawapannya adalah berstruktur.

6.0 SALURAN RASMI INSTANT MESSAGING

Aduan dan permohonan maklumat daripada Stakeholder diterima melalui beberapa saluran forum. Sebagai Respondent JKR juga telah mewujudkan beberapa forum bagi mendapatkan maklum balas daripada Cawangan, Negeri dan Daerah untuk disalurkan kepada Stakeholder. Saluran tersebut adalah ditunjukkan di dalam Rajah 3 (Lampiran)

7.0 SALURAN PENERIMAAN DAN MAKLUM BALAS INSTANT MESSAGING

Daripada saluran-saluran tersebut terdapat 2 saluran perhubungan yang jelas iaitu; melalui forum Pengurusan Atasan dan Melalui Unit Komunikasi, BKK. Berbeza

dengan saluran aduan rasmi yang berstruktur, tatacara menerima, mendapatkan dan menyalurkan maklumbalas kepada *Stakeholder* untuk *instant messaging* adalah dalam bentuk matriks di mana pegawai bertangungjawab akan terus menjawab bila dikenalpasti aduan berkenaan adalah di dalam bidang tanggungjawabnya. Saluran dan aliran ini ditunjukkan di dalam Rajah 4 (Lampiran) untuk kedua-dua saluran tersebut. Rajah 5 (Lampiran) menunjukkan saluran Pengurusan Atasan JKR dan Rajah 6 (Lampiran) menunjukkan saluran BKK.

8.0 PENETAPAN MASA RESPON

Masa Respon yang ditetapkan adalah seperti berikut;

- | | |
|-------------------------------|---------------|
| A. Maklumbalas Awal | 2 Jam |
| B. Maklumbalas Lengkap | 4 Jam |
| C. Maklumbalas Status | 24 Jam |

Rajah 7 (Lampiran) menunjukkan Masa Respon dan salurannya

9.0 SALURAN INFORMASI

Untuk mendapatkan maklumat daripada sumber-sumber maklumat JKR, Jawatankuasa Pemandu Pengurusan mencadangkan satu forum dalaman untuk tujuan tersebut. Cadangan BKK untuk menggunakan Forum sedia ada, iaitu; Media Sosial JKR, dengan dikembangkan keahliannya untuk merangkumi semua penyumbang maklumat telah diterima oleh Mesyuarat Jawatankuasa Pemandu Pengurusan Bil. 5/2016. Rajah 8 (Lampiran) menunjukkan Saluran Informasi JKR tersebut.

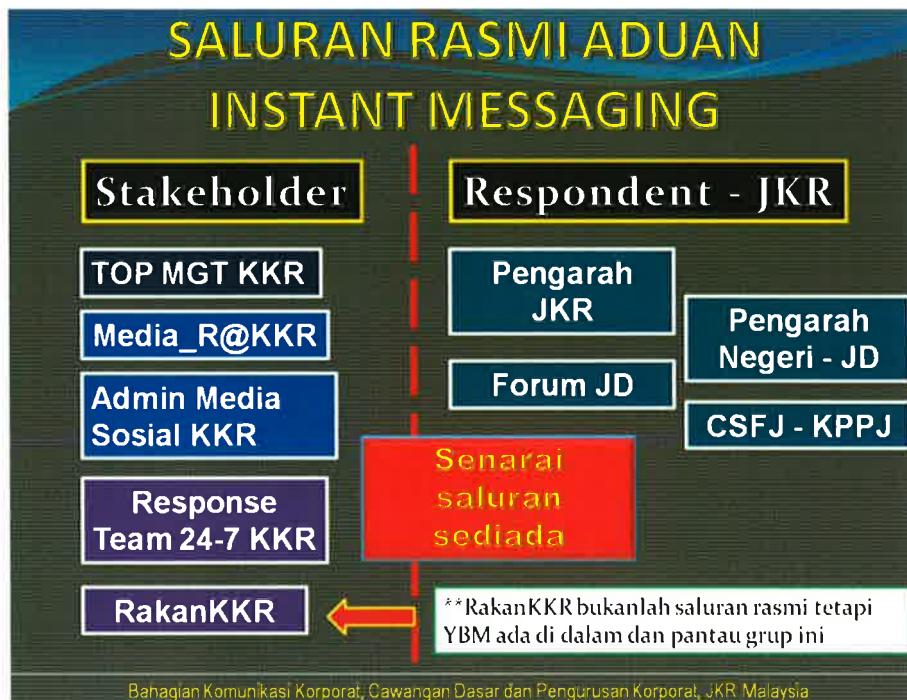
10.0 PEMAKAIAN GARIS PANDUAN

Garis Panduan ini hendaklah digunakan bermula daripada tarikh tandatangan oleh Pengarah Cawangan Dasar dan Pengurusan Korporat di muka hadapan Garis Panduan ini.

LAMPIRAN



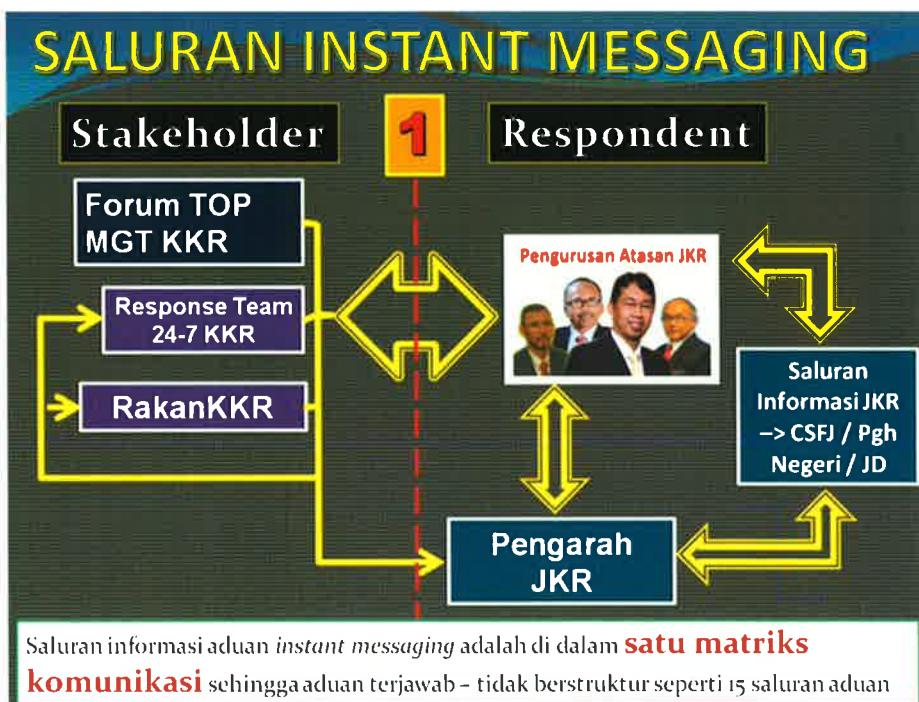
Rajah 2



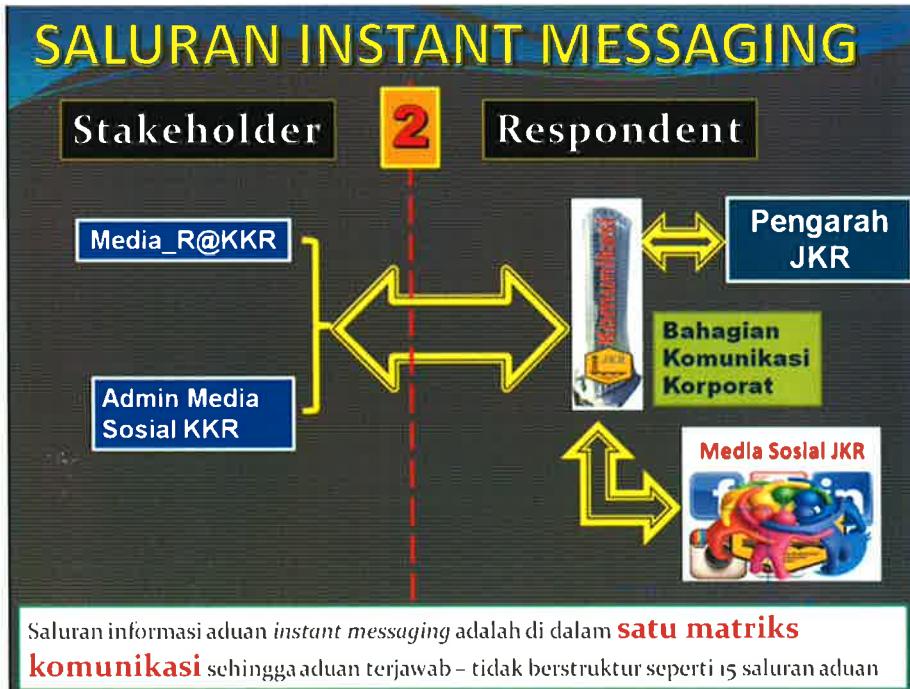
Rajah 3



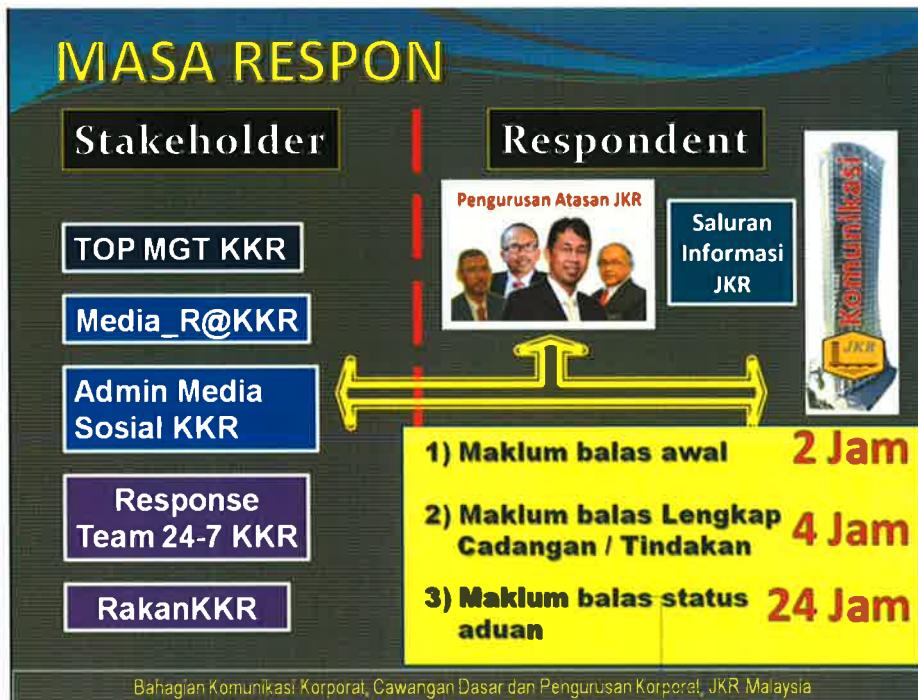
Rajah 4



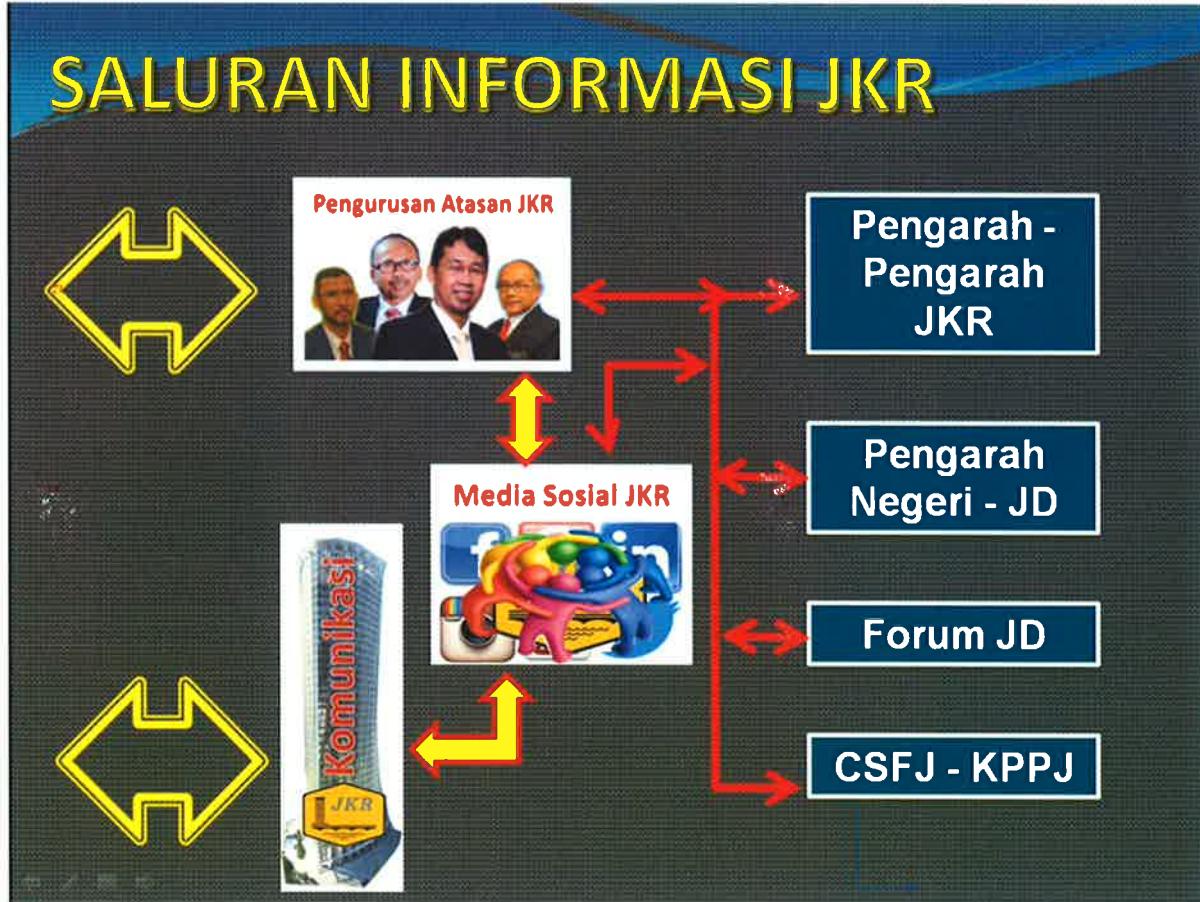
Rajah 5



Rajah 6



Rajah 7



Rajah 8

JKR 20700-0250-16



Disediakan oleh;
Bahagian Komunikasi Korporat;
Cawangan Dasar dan Pengurusan Korporat
JKR Malaysia