



PANDUAN
PENYEDIAAN KLASIFIKASI FAIL
PEJABAT AWAM

Arkib Negara Malaysia
Jalan Duta, 50568,
Kuala Lumpur
(www.arkib.gov.my)

KANDUNGAN

	MUKA SURAT
PRAKATA	3
1. PENGENALAN	4
2. TUJUAN	4
3. SKOP	4
4. TAFSIRAN	5
5. KEPERLUAN PENYEDIAAN KLASIFIKASI FAIL	6
6. LANGKAH - LANGKAH PENYEDIAAN KLASIFIKASI FUNGSIAN	6
Langkah 1 : Perbincangan Penyediaan Klasifikasi Fail	6
Langkah 2 : Penubuhan Pasukan Kerja Penyediaan	
Klasifikasi Fail	6
Langkah 3 : Penyediaan Klasifikasi Fail	7
Langkah 4 : Pengharmonian Klasifikasi Fail	10
Langkah 5 : Penyediaan Kod Klasifikasi Fail	11
Langkah 6 : Penyediaan Manual Klasifikasi Fail	14
7. PELAKSANAAN KLASIFIKASI FAIL FUNGSIAN	14
8. KEMASKINI KLASIFIKASI PEJABAT AWAM	15
9. PENUTUP	16
10. LAMPIRAN	
Lampiran 1 – Contoh Format Deskripsi	
Lampiran 2 – Format Pengharmonian Klasifikasi Fail	

PRAKATA

Rekod adalah penting dalam urusan pentadbiran kerajaan. Ia menyediakan maklumat bagi perancangan, membuat keputusan dan juga merupakan asas kepada akauntabiliti kerajaan. Buat masa ini pejabat awam di Malaysia mengamalkan pelbagai jenis klasifikasi fail untuk menyimpan rekod mereka.

Arkib Negara Malaysia telah mengenal pasti klasifikasi fail berdasarkan fungsi sebagai kaedah yang paling sesuai untuk diamalkan oleh pejabat awam di Malaysia. Kaedah ini dapat menyediakan keseragaman di seluruh sektor awam dalam cara rekod diwujudkan, disimpan dan digunakan di samping memudahkan pencapaian maklumat dan perkongsian maklumat. Penyediaan klasifikasi fail fungsian ini juga merupakan salah satu pra-syarat dalam pelaksanaan penggunaan aplikasi pengurusan rekod elektronik.

Arkib Negara Malaysia telah membangunkan templat Klasifikasi Rekod Urusan Am untuk digunakan oleh pejabat awam dalam pembangunan klasifikasi fail Urusan Am disamping membantu meningkatkan kefahaman dalam membangunkan klasifikasi Urusan Fungsian.

Panduan ini pula disediakan sebagai rujukan dan panduan kepada pejabat awam semasa pembangunan klasifikasi tersebut. Adalah diharapkan supaya pejabat awam dapat memahami langkah-langkah pembangunan klasifikasi fail yang digariskan dalam panduan ini serta menghubungi Arkib Negara Malaysia untuk khidmat nasihat dan bimbingan.

Saya ingin merakamkan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat sama ada secara langsung atau tidak langsung dalam menjayakan penerbitan panduan ini.

HAJAH DARESAH BINTI ISMAIL

Ketua Pengarah

Arkib Negara Malaysia

April 2012

1. PENGENALAN

Akta Arkib Negara 2003 [Akta 629] memberi mandat kepada Arkib Negara Malaysia (ANM) untuk menguruskan rekod kerajaan di pejabat awam bermula dari peringkat pewujudan sehingga pelupusan. Selaras dengan peruntukan tersebut, ANM telah memperkenalkan beberapa ketetapan bagi mentranformasikan pengurusan rekod kerajaan di samping membuat persediaan dalam menguruskan rekod secara elektronik dengan menggunakan aplikasi pengurusan rekod elektronik (*Electronic Records Management System* [ERMS]).

ANM telah membuat ketetapan penyediaan klasifikasi fail berdasarkan fungsi meliputi rekod Urusan Am dan Urusan Fungsian sebagai memenuhi keperluan dalam MS 2223 : *Information and documentation –Records Management Part 1 (General) and Part 2 (Guidelines)*. Klasifikasi fail ini dapat membantu mewujudkan rekod yang boleh digunakan sebagai bukti yang sahif kerana ia dapat menunjukkan kandungan, struktur dan konteks pewujudan. Selain dari memenuhi keperluan MS 2223, ketetapan ini juga dapat membantu mengatasi masalah ketidakseragaman klasifikasi fail di pejabat awam.

Ketetapan penggunaan klasifikasi fail berdasarkan fungsi di seluruh sektor awam telah dimaklumkan melalui Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 5 Tahun 2007 – Panduan Pengurusan Pejabat. Klasifikasi fail ini dapat mewujudkan keseragaman dan penyelarasan dalam pengurusan rekod kerajaan yang sistematik dan berkesan di samping mempermudahkan capaian maklumat yang tepat dan cepat serta mempertingkatkan penyampaian perkhidmatan kerajaan.

2. TUJUAN

Panduan ini disediakan bertujuan untuk memberi penerangan kepada pejabat awam mengenai langkah-langkah menyediakan klasifikasi fail berdasarkan fungsi dan aktiviti.

3. SKOP

Panduan ini hendaklah diguna pakai oleh semua pejabat awam dalam penyediaan klasifikasi fail berdasarkan fungsi Urusan Am dan Urusan Fungsian yang meliputi semua jenis rekod awam.

Rekod Urusan Am adalah rekod yang memberi sokongan kepada perjalanan jentera sesebuah pejabat awam yang terdiri daripada rekod yang meliputi perkara seperti Pentadbiran; Tanah, Bangunan dan Infrastruktur; Pengurusan Aset; Kewangan; dan Sumber Manusia.

Rekod Urusan Fungsian adalah rekod teras berkaitan fungsi, aktiviti khusus dan sub-aktiviti bagi sesebuah pejabat awam. Ia berbeza-beza di antara setiap pejabat awam.

4. TAFSIRAN

4.1 Klasifikasi Fail

Proses mengenalpasti dan mengumpulkan maklumat secara logikal ke dalam kategori/kumpulan yang sama atau seakan-akan sama, di mana setiap satu kategori/kumpulan rekod itu dikenali dengan identitinya sendiri.

4.2 Pejabat Awam

Sesuatu pejabat Kerajaan Persekutuan atau Kerajaan mana-mana Negeri atau sesuatu pejabat mana-mana kerajaan tempatan, pihak berkuasa berkanun atau perusahaan Kerajaan.

4.3 Perusahaan Kerajaan

Mana-mana perusahaan yang keseluruhan atau sebahagian daripada modalnya datang daripada Kerajaan Persekutuan atau Kerajaan mana-mana Negeri.

4.4 Rekod Awam

Rekod yang diterima secara rasmi atau yang dikeluarkan oleh mana-mana pejabat awam bagi perjalanan hal ehwalnya atau oleh mana-mana pekhidmat awam atau pekerja pejabat awam dalam penjalanan tugas rasminya dan termasuk rekod mana-mana perusahaan Kerajaan dan juga termasuk segala rekod yang, pada permulaan kuat kuasa Akta ini, adalah dalam jagaan atau di bawah kawalan Arkib Negara Malaysia yang ditubuhkan di bawah Akta Arkib Negara 1966 [Akta 511].

5. KEPERLUAN PENYEDIAAN KLASIFIKASI FAIL

- i. Mewujudkan keseragaman klasifikasi fail di pejabat awam
- ii. Pra-syarat pelaksanaan Sistem Pengurusan Rekod Elektronik
- iii. Membolehkan pewujudan dan penawanan rekod secara sistematik bagi memenuhi keperluan pengauditan, penyiasatan dan keakuran kepada perundangan.
- iv. Memudah dan mempercepatkan pengesanan rekod untuk meningkatkan penyampaian perkhidmatan.
- v. Membantu dalam penyediaan Jadual Pelupusan Rekod (JPR)

6. LANGKAH-LANGKAH PENYEDIAAN KLASIFIKASI FAIL

LANGKAH 1 : PERBINCANGAN PENYEDIAAN KLASIFIKASI FAIL

Pejabat awam perlu menghubungi Arkib Negara Malaysia untuk mengadakan perbincangan dan khidmat nasihat mengenai penyediaan klasifikasi fail.

LANGKAH 2 : PENUBUHAN PASUKAN KERJA PENYEDIAAN KLASIFIKASI FAIL

Satu pasukan kerja perlu ditubuhkan bagi melaksanakan kerja-kerja penyediaan klasifikasi fail. Keahlian pasukan kerja hendaklah terdiri dari :

Ketua :	SUB BKP (Peringkat Kementerian) Pengarah/Timbalan Pengarah (Peringkat Jabatan) Pengarah/Penolong Pengarah (Peringkat Jabatan Negeri)
Setiausaha:	Ketua Penolong Setiausaha/ Penolong Pegawai Tadbir/ Pegawai Rekod Jabatan
Ahli :	Ketua – ketua Bahagian/ Seksyen/ Unit Penasihat Undang-undang/Pegawai Perundangan Pegawai dan kakitangan yang berkaitan Kerani Rekod Jabatan

Pegawai dan kakitangan yang dilantik menganggotai Pasukan Kerja Penyediaan Klasifikasi Fail hendaklah:

- mahir dan berpengetahuan tentang kandungan rekod di pejabat awam yang berkenaan.
- mempunyai pengetahuan tentang fungsi dan aktiviti jabatan serta boleh membuat keputusan tentang klasifikasi.

LANGKAH 3: PENYEDIAAN KLASIFIKASI FAIL

a. Penganalisaan Fungsi dan Aktiviti

Klasifikasi fail fungsian dibangunkan dengan menganalisa, mengenalpasti dan menyusun fungsi serta aktiviti-aktiviti, sub-aktiviti dan transaksi yang dilaksanakan oleh sesebuah pejabat awam bagi memudahkan penawanan, penggunaan, penyelenggaraan dan pelupusan rekod secara sistematik dan konsisten.

Analisa fungsi dibuat berdasarkan maklumat yang diperolehi dari:

- i. Objektif dan fungsi jabatan;
- ii. Visi dan misi jabatan;
- iii. Carta fungsi;
- iv. Carta organisasi;
- v. Laporan Tahunan Jabatan;
- vi. Senarai fail sedia ada; dan
- vii. Aktiviti-aktiviti yang dilaksanakan

b. Susunan Hierarki Klasifikasi Fail

Fungsi, aktiviti, sub-aktiviti dan transaksi yang telah dikenalpasti hendaklah dikelompokkan dan disusun mengikut hierarki. Hierarki yang dibangunkan hendaklah tidak melebihi 4 peringkat (*level*) seperti mana yang digariskan di Klausula 4.2.2.2 dalam MS 2223-2:2009. Ketetapan 4 peringkat ini penting bagi memudahkan klasifikasi ini digunakan dalam kedua-dua persekitaran konvensional dan elektronik.

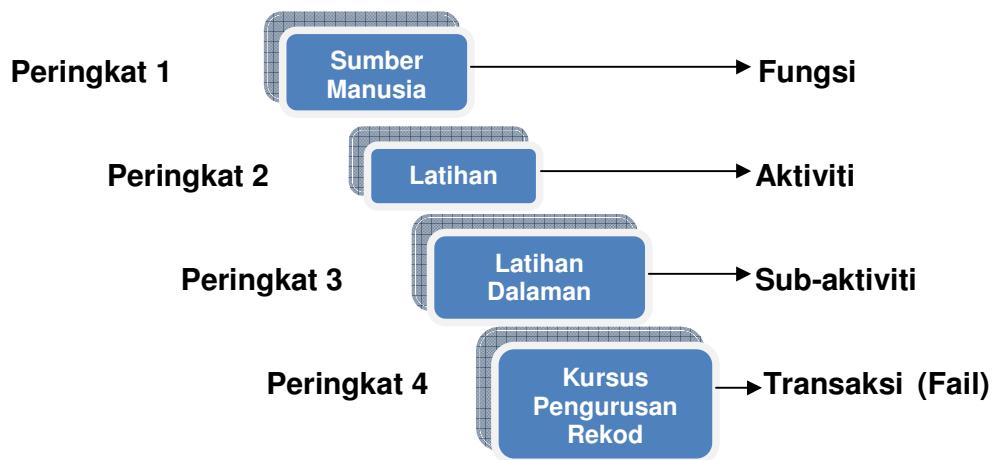
Fungsi merujuk kepada tanggungjawab utama/khusus yang dilaksanakan oleh sesebuah pejabat awam dalam mencapai objektif penubuhannya.

Aktiviti pula merujuk kepada kegiatan yang dilaksanakan oleh sesebuah pejabat awam dalam mencapai fungsi khusus penubuhannya.

Manakala, **sub-aktiviti** adalah kegiatan-kegiatan khusus yang dilaksanakan di bawah aktiviti.

Transaksi pula merupakan fail-fail dengan tajuk khusus di bawah sesuatu sub-aktiviti. Ia merupakan peringkat keempat dalam Klasifikasi Fail dan mengandungi dokumen-dokumen yang berkaitan dengan tajuk fail tersebut.

Contoh Susunan Hierarki adalah seperti berikut



c. Kawalan Perbendaharaan Kata

Pejabat awam perlu mengadakan kawalan perbendaharaan kata yang digunakan dalam pengkelompokan fail mengikut fungsi, aktiviti, sub-aktiviti dan transaksi. Perbendaharaan kata yang digunakan bagi setiap peringkat hierarki itu mesti merangkumi peringkat-peringkat di bawahnya sepetimana yang disusun dalam ensiklopedia. Kawalan ini dapat memastikan supaya perbendaharaan kata yang berkaitan dengan fungsi

pejabat awam itu sahaja digunakan. Rujuk Klaus 4.2.3.1, MS 2223-2:2009.

Selain daripada itu, perkara-perkara berikut juga hendaklah diambil kira dalam mengawal perbendaharaan kata:

- Elakkan penggunaan perkataan-perkataan sinonim (*synonym*) yang mempunyai makna yang hampir-hampir sama.

Contoh:

**dekad dengan dasawarsa,
tamadun dengan peradaban,
jambatan dengan titi,
upah dengan gaji.**

- Elakkan penggunaan perkataan *homograph* yang mempunyai ejaan yang sama tetapi membawa dua makna yang berlainan.

Contoh: perkataan ‘kabinet’ boleh merujuk kepada perabot atau jemaah menteri.

- Elakkan penggunaan *acronym* yang merupakan singkatan kepada beberapa perkataan.

Contoh: LO, DO dan sebagainya tidak digalakkan sebab ia mungkin membawa maksud yang lain. Sebaliknya, nama penuh iaitu *Local Order* dan *Delivery Order* perlu digunakan.

- Istilah yang digunakan mesti terdiri daripada kata nama dan bukannya kata kerja. Contoh:

KATA NAMA	KATA KERJA
aduan	pengaduan
mesyuarat	bermesyuarat
penerbitan	menerbit

d. Penyediaan Deskripsi Klasifikasi

Semua fungsi dan aktiviti yang disenaraikan hendaklah disediakan deskripsi yang lengkap dan mendalam. Ia harus menerangkan skop liputan fungsi, aktiviti, sub-aktiviti dan transaksi yang boleh memudahkan kerja-kerja fail-memfail serta pencarian maklumat dengan menggunakan pencarian katakunci (*key word search*).

Deskripsi bagi peringkat **Fungsi** akan mengandungi tajuk semua aktiviti yang disenaraikan dalam hierarki klasifikasi. Deskripsi peringkat **Aktiviti** pula akan menyenaraikan tajuk semua sub-aktiviti yang terdapat dalam klasifikasi. Pendeskripsian di peringkat **Sub-aktiviti** pula akan terdiri daripada semua tajuk transaksi (fail). Deskripsi di peringkat **Transaksi** pula akan terdiri daripada skop kandungan fail tersebut dan ia mesti disediakan secara terperinci dan mendalam. Deskripsi tersebut akan membantu penjawat awam untuk memilih fail yang tepat untuk memasukkan surat. Deskripsi yang terperinci juga dapat mengelakkan kesilapan dalam kerja-kerja fail-memfail. Contoh deskripsi yang lengkap adalah seperti di Lampiran 1.

LANGKAH 4 : PENGHARMONIAN KLASIFIKASI FAIL

Semua draf klasifikasi fail fungsian yang telah dibangunkan perlu diharmonikan di antara Pasukan Kerja Penyediaan Klasifikasi Fail Pejabat Awam dan Pasukan Penyediaan Klasifikasi Fail ANM.

a. Pengharmonian di peringkat Pejabat Awam dan Pasukan Penyediaan Klasifikasi Fail ANM

i. Semasa pengharmonian pastikan:

- rekod-rekod Urusan Am disusun mengikut templat Klasifikasi Rekod Urusan Am (*Housekeeping*).
- Semua siri tambahan di peringkat aktiviti atau sub-aktiviti rekod Urusan Am dan rekod Urusan Fungsian hendaklah disenaraikan dalam format pengharmonian seperti di **Lampiran 2**.

**Nota: Templat Klasifikasi Rekod Urusan Am (*Housekeeping*) boleh dicapai melalui laman sesawang ANM di alamat www.arkib.gov.my

b. Pengharmonian Klasifikasi Fail

- i. Draf Klasifikasi fail dalam format pengharmonian hendaklah dikemukakan kepada ANM untuk pengharmonian di peringkat Jawatankuasa Pengharmonian Klasifikasi Fail ANM.
- ii. Pejabat awam perlu membuat pindaan pada draf klasifikasi fail sepetimana yang disyorkan oleh Jawatankuasa Pengharmonian Klasifikasi Fail ANM.
- iii. Klasifikasi fail yang telah dipinda hendaklah dikemukakan semula untuk persetujuan oleh Jawatankuasa Pengharmonian Klasifikasi Fail ANM. Selepas penyemakan ANM akan menghantar surat persetujuan.

LANGKAH 5 : PENYEDIAAN KOD KLASIFIKASI FAIL

a. Pemberian Kod

Setiap fungsi, aktiviti, sub-aktiviti dan transaksi yang disusun dalam **hierarki klasifikasi yang telah diluluskan** perlu diberi kod. ANM menetapkan Kod Sistem Blok Nombor bagi semua rekod Urusan Am bermula dari 100 sehingga 500 untuk digunakan oleh semua pejabat awam. Manakala kod nombor 600 ke atas akan digunakan bagi rekod Urusan Fungsian (*core business*) sesebuah pejabat awam.

Rekod Urusan Am (untuk semua pejabat awam)

- 100 Pengurusan Pentadbiran
- 200 Pengurusan Tanah, Bangunan dan Infrastruktur
- 300 Pengurusan Aset
- 400 Pengurusan Kewangan
- 500 Pengurusan Sumber Manusia

Rekod Urusan Fungsian

Contoh 1: Arkib Negara Malaysia

- 600 Pengurusan Rekod
- 700 Pentadbiran Arkib
- 800 Arkib Memorial

Contoh 2: Jabatan Agama Islam Selangor

- 600 Hal Ehwal Islam
- 700 Pengurusan Sekolah Agama
- 800 Penguatkuasaan

Contoh 3: Majlis Peperiksaan Malaysia

- 600 Pengurusan Peperiksaan

Contoh 4: Lembaga Kemajuan Terengganu Tengah

- 600 Pembangunan Wilayah
- 700 Penguatkuasaan

Contoh 5: Universiti Malaysia Sabah

- 600 Pengurusan Universiti
- 700 Hal Ehwal Pelajar dan Alumni
- 800 Penyelidikan dan Inovasi

Contoh 6: Sekolah-sekolah Negeri Pahang

- 600 Tadbir Urus Sekolah
- 700 Tadbir Urus Murid
- 800 Tadbir Urus Asrama Sekolah

b. Penyelarasaran penggunaan tanda pemisah

Tanda yang digunakan untuk memisahkan fungsi, aktiviti, sub-aktiviti dan transaksi hendaklah diselaraskan seperti berikut:

- Tanda sengkang (–) hendaklah digunakan untuk memisahkan fungsi dan aktiviti.
- Tanda serong (/) hendaklah digunakan untuk memisahkan aktiviti, sub-aktiviti dan transaksi.

Contoh 1 : Klasifikasi Urusan Am

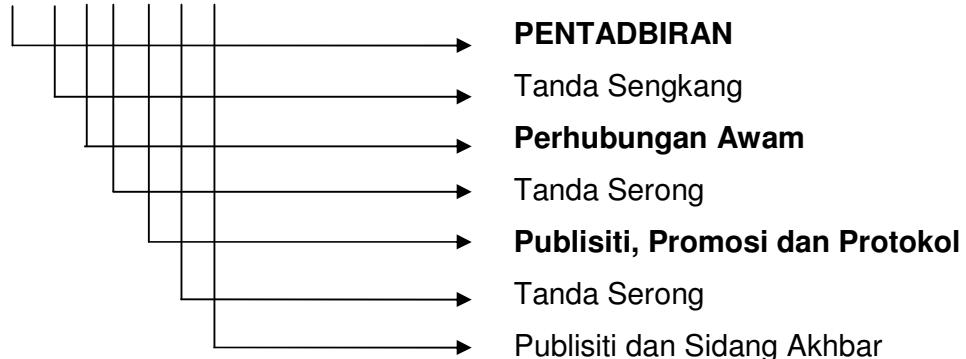
100 PENTADBIRAN (Fungsi)

100-2 Perhubungan Awam (Aktiviti)

100-2/1 Publisiti, Promosi dan Protokol (Sub-Aktiviti)

100-2/1/1 Publisiti dan Sidang Akhbar

100 - 2 / 1 / 1



Contoh 2 : Klasifikasi Urusan Fungsian Lembaga Kemajuan Terengganu Tengah

600 PEMBANGUNAN WILAYAH

600-1 Bandar Baru

600-1/1 Perancangan

600-1/1/1 Pembangunan Bandar Al Muktafi Billah Shah

600-1/1/2 Pembangunan Bandar Bukit Besi

600 - 1 / 1 / 2



c. Singkatan Nama Pejabat Awam

- Setiap kod klasifikasi fail yang telah dibangunkan perlu bermula dengan singkatan nama pejabat awam seperti berikut:

UPM – Universiti Pertanian Malaysia
MAMPU – Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia
- Pejabat awam **perlu** menggunakan singkatan nama yang telah dipersetujui bersama dengan Arkib Negara Malaysia dalam menyediakan skema klasifikasi fail bagi mengelakkan kekeliruan akibat pertindihan penggunaan singkatan nama yang sama dengan pejabat awam yang lain.
- ANM akan mewujudkan daftar induk singkatan nama pejabat awam bagi tujuan pengawalan.

LANGKAH 6 : PENYEDIAAN MANUAL KLASIFIKASI FAIL

- i. Setelah klasifikasi fail selesai dibangunkan, pejabat awam hendaklah menyediakan manual yang menerangkan:
 - kaedah penggunaan klasifikasi fail
 - kod klasifikasi
 - kaedah pembukaan, penamaan dan penutupan fail
 - lain-lain perkara mengenai klasifikasi fail dan pengendalian fail yang perlu diketahui oleh kakitangan pejabat awam berkenaan.
- ii. Manual Klasifikasi Fail ini perlu dikemaskini oleh pejabat awam dari masa ke masa sekiranya terdapat perubahan atau pertambahan fungsi.

7. PELAKSANAAN KLASIFIKASI FAIL FUNGSIAN

- 7.1 Klasifikasi fail yang telah disediakan oleh pejabat awam dan telah dipersetujui oleh Arkib Negara Malaysia hendaklah dimaklumkan kepada semua kakitangan pejabat awam sebelum diperluaskan penggunaannya.

- 7.2 Pejabat awam diminta mendapatkan khidmat nasihat daripada ANM mengenai cara – cara pelaksanaan dan penggunaan klasifikasi fail yang baru.
- 7.3 Klasifikasi Fail dan Manual Klasifikasi Fail juga mesti tersedia untuk rujukan dan kegunaan semua kakitangan yang mewujudkan, menerima atau menggunakan rekod. Ia boleh disediakan seperti berikut :
- salinan fizikal; atau
 - dimuatnaik dalam intranet atau laman web;
 - dan sebagainya.
- 7.4 Sesi-sesi latihan perlu diadakan bagi meningkatkan kemahiran kakitangan dalam menggunakan klasifikasi fail serta memberikan pengetahuan kepada kakitangan baru.
- 7.5 Pemantauan penggunaan klasifikasi fail perlu dilaksanakan sepanjang masa bagi memastikan rekod-rekod diwujud dan difailkan dengan betul. Pemantauan ini perlu dilaksanakan secara teliti dan mendalam dari peringkat permulaan bagi:
- memantapkan pemahaman mengenai klasifikasi fail
 - mengesan dan membetulkan kesilapan fail-memfail
 - membantu mengenalpasti keperluan untuk penambahbaikan proses kerja
- 7.6 Setiap Pejabat awam juga perlu menyediakan satu mekanisma untuk kakitangan memperolehi maklumat tambahan atau bantuan mengenai klasifikasi fail tersebut serta mengemukakan cadangan penambahbaikan.

8. KEMASKINI KLASIFIKASI PEJABAT AWAM

Pejabat awam perlu mengemaskini klasifikasi fail sekiranya berlaku:

- a. penstruktur semula;
- b. penambahan atau pengurangan fungsi;
- c. keseluruhan atau sebahagian fungsi **dijumudkan**.

9. PENUTUP

Klasifikasi fail yang dibangunkan berdasarkan panduan ini dapat membolehkan pejabat awam akur kepada keperluan program pengurusan rekod selaras dengan MS 2223 : *Information and documentation – Records Management Part 1 (General) dan Part 2 (Guidelines)* dan memenuhi sebahagian daripada pra-syarat untuk pelaksanaan penggunaan aplikasi sistem pengurusan rekod elektronik (ERMS). Di samping itu, klasifikasi fail ini juga dapat mempermudahkan pencapaian maklumat untuk membuat keputusan dan meningkatkan kecekapan penyampaian perkhidmatan. Walaupun pembangunan klasifikasi fail berdasarkan fungsi mengambil masa, namun demikian, komitmen yang tinggi daripada pihak pengurusan di pejabat awam dapat membantu dalam menggerak dan menjayakannya dan memastikan supaya ianya berjalan dengan lancar.

Contoh Format Deskripsi

FUNGSI	AKTIVITI	SUB-AKTIVITI	TRANSAKSI	DESKRIPSI
PENTADBIRAN				Perkara-perkara berkaitan dengan perundangan, perhubungan awam , program kerjasama dalam dan luar negara, laporan dan perangkaan, pengurusan mesyuarat, kemudahan, pertubuhan dan kelab, pembaharuan pentadbiran, pengurusan pejabat, majlis/ sambutan/ perayaan dan penerbitan.
	Perhubungan Awam			Perkara-perkara berkaitan dengan aktiviti publisiti, promosi dan protokol, pertanyaan kementerian/jabatan/agensi/, pelanggan , lawatan, makluman pertukaran, pemberitahuan perkhidmatan dan tawaran, ucapan penghargaan, takziah atau perutusan.
		Pelanggan		Perkara-perkara mengenai aduan pelanggan , hari bertemu pelanggan, Jawatankuasa Kajian Kehendak/Kepuasan Pelanggan dan aduan kepada kementerian/orang awam.
			Aduan Pelanggan	Perkara-perkara berkaitan aduan pelanggan, jawapan/ akuan penerimaan aduan, statistik penerimaan bulanan/ suku tahun/ tahunan aduan pelanggan, maklumbalas tindakan yang telah diambil, ketidakpuasan layanan semasa lawatan, dan penyenaraian aduan mengikut kategori.

Lampiran 2

Format Pengharmonian Klasifikasi Fail

1. Semua siri tambahan di peringkat aktiviti atau sub-aktiviti rekod Urusan Am yang tiada dalam templat Klasifikasi Rekod Urusan Am (*Housekeeping*) dan rekod Urusan Fungsian hendaklah disenaraikan;
2. Draf Klasifikasi Fail meliputi semua fungsi, aktiviti dan sub-aktiviti perlu disenaraikan;
3. Hanya beberapa fail perlu di senaraikan di peringkat Transaksi/Fail untuk dijadikan contoh;
4. Hanya kod untuk fungsi sahaja disediakan. Kod bagi peringkat lain tidak perlu disenaraikan;
5. Contoh format pengharmonian adalah seperti berikut :

Klasifikasi Fail Lembaga Kemajuan Terengganu Tengah (KETENGAH)

Rekod Urusan Am (Sub-Aktiviti Tambahan)

400 – KEWANGAN

400-1 Akaun

400-1/10 Akaun Pelaburan

400-1/10/1 Simpanan Tetap

400-1/10/2 Pelaburan dalam Syarikat Anak

400-1/11 Penyata Kewangan

400-1/11/1 Penyata Kewangan

400-1/11/2 Penyata Kewangan Syarikat Anak

Rekod Urusan Fungsian
600 - PEMBANGUNAN WILAYAH

Bandar Baru

Perancangan

Bandar Al Muktafi Billah Shah (AMBS) KETENGAH
Bandar Bukit Besi
Bandar KETENGAH Jaya
Bandar Seri Bandi
Bandar Cheneh Baru

Pembinaan

Bandar Al Muktafi Billah Shah (AMBS)
Bandar Bukit Besi
Bandar KETENGAH Jaya
Bandar Seri Bandi
Bandar Cheneh Baru
Pengkalan Gawi
Kumpal

Pusat Pertumbuhan Desa

Perancangan

Air Puteh
Jerangau
Pasir Gajah
Pasir Raja

Pembinaan

Air Puteh
Jerangau
Pasir Gajah
Pasir Raja