



BAHAGIAN I PEWUJUDAN REKOD



“
Pejabat Awam perlu mewujudkan dan menyelenggarakan rekod-rekod yang mempunyai ciri-ciri kesahihan (*authenticity*), keandalan (*reliability*), keutuhan (*integrity*) dan kebolehgunaan (*useability*).
”



**PENYEDIAAN SURAT,
MEMO DAN E-MEL RASMI
DI PEJABAT AWAM**



PENYEDIAAN SURAT, MEMO DAN E-MEL RASMI DI PEJABAT AWAM

1. PENGENALAN

Pejabat Awam mewujudkan dan menerima pelbagai jenis rekod dalam format dokumen seperti surat, memo, e-mel, laporan, kertas cadangan dan sebagainya semasa menjalankan fungsi dan aktiviti rasminya. Namun tidak semua dokumen yang diwujudkan dan diterima ini merupakan rekod. Oleh itu, Pejabat Awam hendaklah menentukan jenis rekod yang harus diwujudkan bagi memastikan perjalanan aktiviti yang berterusan, mematuhi persekitaran perundangan dan standard kualiti, menyediakan keperluan kebertanggungjawaban dan kecekapan dalam penyampaian perkhidmatan.

Pejabat Awam hendaklah mengenalpasti keperluan pewujudan rekod, berdasarkan kepada perkara berikut:

- i. Keperluan terhadap rekod-rekod yang mempunyai bukti dan maklumat bagi kegunaan operasi. Keperluan operasi bagi rekod boleh dikenalpasti melalui analisis proses atau perbincangan dengan pelanggan (*stakeholders*) yang berkenaan.
- ii. Keperluan terhadap rekod-rekod yang menyokong kepada akauntabiliti. Isu-isu akauntabiliti boleh dikenalpasti dengan melihat keperluan-keperluan seperti perundangan, peraturan dan pengauditan.
- iii. Kos pewujudan rekod-rekod yang diperlukan dan risiko jika tidak mempunyai rekod-rekod tersebut.

Rekod yang diwujudkan dan diterima adalah bahan bukti bagi sesuatu aktiviti atau transaksi telah dilaksanakan. Sesuatu rekod itu akan menjadi bahan bukti yang sah, apabila ia mempunyai elemen rekod dan ciri-ciri yang dapat menyokong kesinambungan tindak laku urusan pentadbiran, memenuhi syarat undang-undang yang diguna pakai, dan menyediakan akauntabiliti yang perlu oleh Pejabat Awam.

2. ELEMEN REKOD

Setiap rekod yang diwujudkan mesti mengandungi elemen kandungan, konteks dan struktur. Elemen-elemen ini boleh dilihat pada penyediaan surat, memo, e-mel, laporan, kertas cadangan dan sebagainya oleh Pejabat Awam terutama pada strukturnya.

- 2.1 Kandungan** - meliputi teks, data, simbol, imej, bunyi, grafik dan maklumat lain yang membentuk rekod. Bagi memastikan kandungan rekod adalah konsisten



dan tidak berubah sepanjang masa, ia hendaklah ditawan ke dalam format atau media yang stabil. Oleh itu, kandungan rekod seperti surat, memo dan e-mel rasmi di Pejabat Awam hendaklah menggambarkan dengan jelas apa yang hendak disampaikan atau diputuskan atau tindakan apa yang telah diambil. Fakta yang hendak dikemukakan perlu berasas dan sebarang persetujuan atau perjanjian yang melibatkan masa, tarikh dan tempat perlu dinyatakan dengan jelas.

2.2 Konteks – terdapat tiga aspek utama bagi konteks sesuatu rekod iaitu:

- i. maklumat kontekstual boleh didapati dalam rekod (contohnya tandatangan pegawai eksekutif)
- ii. wujud hubungan antara sesuatu rekod dengan rekod lain yang ada kaitan
- iii. terdapat aktiviti yang mewujudkan sesuatu rekod

Maklumat kontekstual mengaitkan rekod dengan persekitaran pentadbiran dan fungsi (aktiviti dan proses) yang mewujudkan rekod tersebut dan juga dengan rekod lain. Maklumat kontekstual juga membolehkan kesahihan, keandalan dan keutuhan rekod dibuktikan dan hal ini sangat penting terutamanya bagi rekod elektronik. Proses dan fungsi urusan pentadbiran serta sistem penyimpanan rekod dalam organisasi pengeluar rekod menjadi sebahagian daripada konteks rekod. Konteks boleh dipelihara melalui unsur dalaman rekod (contohnya dokumen yang dilampirkan, maklumat lampiran, rangkaian, nombor dan kod rujukan) atau melalui unsur luaran (contohnya metadata).

2.3 Struktur – berkait dengan bagaimana rekod dicatatkan, termasuk penggunaan simbol, susun atur, format, media dan lain-lain. Struktur dalam rekod membentuk pautan antara kandungan dan konteks. Struktur akan menyusun kandungan yang dapat menggambarkan konteks contohnya, dalam penyediaan surat, memo dan e-mel rasmi di Pejabat Awam, terdapat hubungan antara alamat, tarikh, perenggan-perenggan dan tandatangan.

Penggunaan format yang seragam di dalam penyediaan surat, memo dan e-mel rasmi akan memudahkan penerima memahami mesej yang hendak disampaikan. Format surat rasmi Pejabat Awam mempunyai empat (4) komponen utama iaitu kepala surat, pengenalan surat, isi surat dan pengakhiran surat. Rujuk **Rajah 1**, **Rajah 2 (A)** dan **Rajah 2 (B)**.



KOMPONEN	ELEMEN
Kepala Surat	<ul style="list-style-type: none">• Logo Rasmi Pejabat Awam• Nama Pejabat Awam• Alamat• Nombor telefon• Nombor faksimili• Portal/Laman sesawang rasmi
Pengenalan Surat	<ul style="list-style-type: none">• Rujukan Tuan :• Rujukan Kami :• Tarikh :• Nama dan Alamat Penerima• Jawatan dan nama u.p (jika ada)• Panggilan hormat penerima dan kata sapaan
Isi Surat	<ul style="list-style-type: none">• Tajuk/Perkara – Huruf Besar dan Tebal• Keselarasan/Konsisten Rujukan Hormat• Isi Kandungan/Isi Utama• Harapan
Pengakhiran Surat	<ul style="list-style-type: none">• Pengakuan Kesetiaan : Saya yang menurut perintah,• Slogan : “BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”• Tandatangani• Nama Pegawai• Salinan Kepada (s.k.)• Nama Penyedia Surat

RAJAH 1 : KOMPONEN DAN ELEMEN DALAM FORMAT SURAT RASMI

2.3.1 Kepala Surat

Kepala surat rasmi bermaksud maklumat-maklumat yang dicetak di bahagian atas dan bawah helaian pertama surat rasmi Pejabat Awam. Kepala surat rasmi Pejabat Awam ada dua jenis iaitu Kepala Surat Umum Pejabat Awam dan Kepala Surat Ketua Pejabat Awam. Elemen-elemen bagi kedua-dua jenis kepala surat ini diterangkan seperti di **Lampiran 1** dan **Lampiran 2** berdasarkan Surat Pekeliling Am Bilangan 1 Tahun 2013: Penyeragaman Format Kepala Surat Bagi Kementerian / Jabatan / Agensi Persekutuan, Jabatan Perdana Menteri.

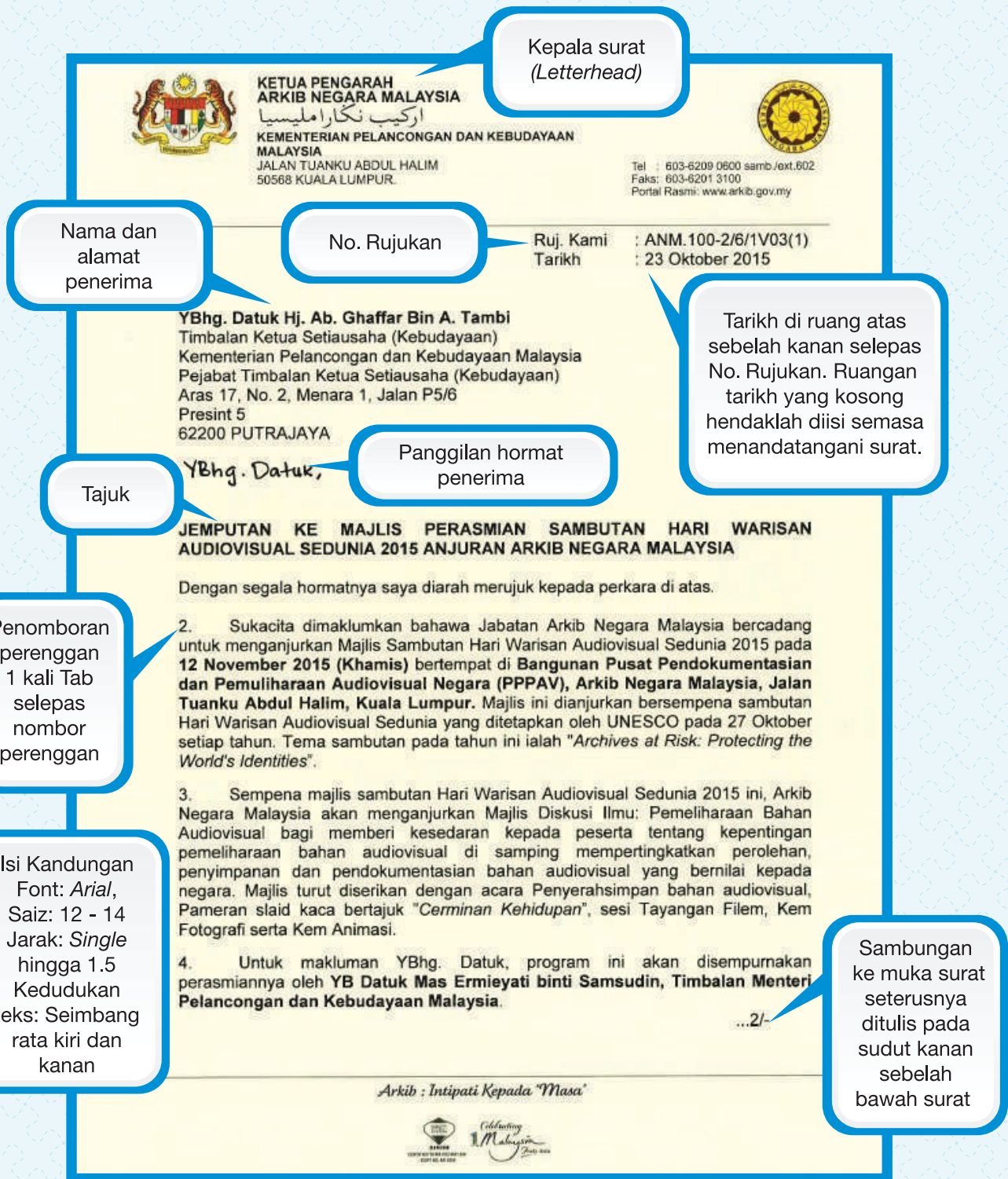


KOMPONEN	ELEMEN
Kepala Surat	<ul style="list-style-type: none">• Logo Rasmi Pejabat Awam• Nama Pejabat Awam• Alamat• Nombor telefon• Nombor faksimili• Portal/Laman sesawang rasmi
Pengenalan Surat	<ul style="list-style-type: none">• Rujukan Tuan :• Rujukan Kami :• Tarikh :• Nama dan Alamat Penerima• Jawatan dan nama u.p (jika ada)• Panggilan hormat penerima dan kata sapaan
Isi Surat	<ul style="list-style-type: none">• Tajuk/Perkara – Huruf Besar dan Tebal• Keselarasan/Konsisten Rujukan Hormat• Isi Kandungan/Isi Utama• Harapan
Pengakhiran Surat	<ul style="list-style-type: none">• Pengakuan Kesetiaan : Saya yang menurut perintah,• Slogan : “BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”• Tandatangan• Nama Pegawai• Salinan Kepada (s.k.)• Nama Penyedia Surat

RAJAH 1 : KOMPONEN DAN ELEMEN DALAM FORMAT SURAT RASMI

2.3.1 Kepala Surat

Kepala surat rasmi bermaksud maklumat-maklumat yang dicetak di bahagian atas dan bawah helaian pertama surat rasmi Pejabat Awam. Kepala surat rasmi Pejabat Awam ada dua jenis iaitu Kepala Surat Umum Pejabat Awam dan Kepala Surat Ketua Pejabat Awam. Elemen-elemen bagi kedua-dua jenis kepala surat ini diterangkan seperti di **Lampiran 1** dan **Lampiran 2** berdasarkan Surat Pekeliling Am Bilangan 1 Tahun 2013: Penyeragaman Format Kepala Surat Bagi Kementerian / Jabatan / Agensi Persekutuan, Jabatan Perdana Menteri.



RAJAH 2 (A) : FORMAT SURAT RASMI ARKIB NEGARA MALAYSIA (MUKA SURAT PERTAMA)



ANM.100-2/6/1V03(1)

Nombor Rujukan surat atas sebelah kiri setiap helaian surat

5. Sehubungan itu, Arkib Negara Malaysia amat berbesar hati ingin menjemput YBhg. Datuk untuk hadir ke Majlis Perasmian Sambutan Hari Warisan Audiovisual Sedunia 2015 sepertimana ketetapan berikut:

Tarikh : 12hb November 2015 (Khamis)
Masa : 9.00 pagi
Tempat : Bangunan PPPAV,
Arkib Negara Malaysia,
Jalan Tuanku Abdul Halim (Jalan Duta)
50568, Kuala Lumpur
Perasmi : **YB Datuk Mas Ermieyati binti Samsudin**
Timbalan Menteri Pelancongan dan Kebudayaan
Malaysia

Segala kerjasama dan perhatian pihak YBhg. Datuk berhubung perkara ini amatlah dihargai dan didahului dengan ucapan terima kasih.

1 kali jarak

Sekian, terima kasih.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

Pengakhiran Surat
"Berkhidmat Untuk Negara"

Saya yang menurut perintah,

3 kali jarak
Single spacing

tt

(AZEMI BIN ABDUL AZIZ)
Ketua Pengarah
Arkib Negara Malaysia

Nama pengirim ditulis dengan huruf besar dan tebal

sitiহার/emputanhariAV2015/MyDoc

Nama penyedia dokumen

Font: *Arial*, Saiz: 8

-2-

Muka surat di bahagian tengah bawah surat

RAJAH 2 (B) : FORMAT SURAT RASMI ARKIB NEGARA MALAYSIA
(MUKA SURAT KEDUA)



2.3.2 Pengenalan Surat

Bahagian ini dipanggil 'Pengenalan' kerana ia dianggap pemula kepada penulisan sesuatu surat rasmi. Di bahagian ini mengandungi nombor rujukan fail, tarikh dan alamat penerima. Rujuk contoh di **Rajah 3**. Maklumat yang perlu ada di dalam bahagian ini adalah:

(i) Rujukan

Rujukan Tuan dan Rujukan Kami merujuk kepada nombor rujukan fail yang diberikan ke atas surat. Bagi surat rasmi, kedudukan ruang ini terletak di sebelah atas kanan surat. Rujukan Tuan digunakan untuk mencatat nombor rujukan surat apabila menjawab surat yang diterima daripada Pejabat Awam yang berkaitan. Rujukan Kami digunakan untuk menjawab atau menulis surat kepada pihak tertentu.

(ii) Tarikh

Tarikh surat merujuk kepada tarikh surat itu diwujudkan. Perkataan tarikh perlu ditulis dengan lengkap. Jika ianya e-mel, perlu ditentukan tarikh dan masa sistem komputer adalah tepat sebelum dihantar.

The image shows a letter header from the National Archives of Malaysia. It includes the organization's name in Malay, English, and Chinese, along with its logo and contact information. Below this, there are fields for 'Ruj. Tuan', 'Ruj. Kami', and 'Tarikh'. Two callout boxes provide instructions: one points to the date field, stating it should be filled in the space above and to the right of the reference number; the other points to the reference number field, stating it should be filled in the space above and to the right.

Tarikh di ruang atas sebelah kanan selepas No. Rujukan. Ruang tarikh yang kosong hendaklah diisi semasa menandatangani surat

No. Rujukan di ruang atas sebelah kanan

NEGERA MALAYSIA
 NATIONAL ARCHIVES OF MALAYSIA
 KEMENTERIAN PELANCONGAN DAN KEBUDAYAAN
 MALAYSIA
 DEPARTMENT OF TOURISM AND CULTURE MALAYSIA
 KUALA LUMPUR.

Tel: 603-6209 0600
 Tel: 603-8000 8000
 Faks: 603-6201 5679
 Portal Rasmi: www.arkib.gov.my

Ruj. Tuan : JPBD(IP) 185/648 Jld.4 (20)
 Ruj. Kami : ANM.600-15/91/1V02(80)
 Tarikh : 25 September 2015

Ketua Pengarah
 Jabatan Perancangan Bandar Dan Desa Semenanjung Malaysia
 Kementerian Kesejahteraan Bandar, Perumahan dan Kerajaan
 Jalan Cenderasari
 50648 KUALA LUMPUR
 (u.p. : Puan Nurul Nazuha Bt. Zakaria)

Tuan,

RAJAH 3: CONTOH NOMBOR RUJUKAN DAN TARIKH SURAT




(iii) **Nama dan Alamat Penerima**


Dalam penyediaan surat, nama dan alamat penerima hendaklah dicatatkan pada sebelah kiri surat. Terdapat tiga (3) kategori penerima surat iaitu:

- a. Pejabat Awam (Kementerian, Jabatan Persekutuan, dan Negeri serta Pihak Berkuasa Berkanun dan Tempatan)
- b. Sektor Swasta / Badan Bukan Kerajaan / Pertubuhan
- c. Orang Awam / Individu

Rujuk contoh di **Rajah 4**, **Rajah 5** dan **Rajah 6**.



ARKIB NEGARA MALAYSIA
NATIONAL ARCHIVES OF MALAYSIA
KEMENTERIAN PELANCONGAN DAN KEBUDAYAAN
MALAYSIA
MINISTRY OF TOURISM AND CULTURE MALAYSIA
JALAN DUTA
50568 KUALA LUMPUR.



Gelaran rasmi jawatan dan alamat rasmi

Ketua Pegawai Eksekutif
Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP)
Jabatan Pengurusan Perolehan Bekalan
Tingkat 8, Bangunan KWSP
Jalan Raja Laut
50350 KUALA LUMPUR

Tuan,

Ruj. Tuan : 11/2/2-1015-6
Ruj. Kami : ANM.600-23/6/1V38(50)
Tarikh : 26 Ogos 2015

RAJAH 4 : CONTOH SURAT KEPADA PEJABAT AWAM



ARKIB NEGARA MALAYSIA
NATIONAL ARCHIVES OF MALAYSIA
KEMENTERIAN PELANCONGAN DAN KEBUDAYAAN
MALAYSIA
MINISTRY OF TOURISM AND CULTURE MALAYSIA
JALAN DUTA
50568 KUALA LUMPUR.



- Kata hormat;
- Gelaran kebesaran;
- Nama;
- Gelaran rasmi jawatan; dan
- Alamat rasmi

YBhg. Tan Sri Abu Kassim Bin Mohamed
Ketua Pesuruhjaya
Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia
Blok D6 Kompleks D
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
Peti Surat 6000
62007 PUTRAJAYA

YBhg. Tan Sri,

Ruj. Kami : ANM.500-3/1/4V03(71)
Tarikh : 19 Mei 2015

RAJAH 5 : CONTOH SURAT KEPADA KETUA PEJABAT AWAM



RAJAH 6: CONTOH SURAT KEPADA PEGAWAI

(iv) Penerima Surat Lebih Dari Seorang

Bagi surat yang dihantar kepada lebih daripada seorang penerima, terdapat beberapa kaedah yang boleh digunakan bergantung kepada keadaan seperti di bawah:

(a) Surat dihantar atas nama dan jawatan Ketua Jabatan

Bagi kes ini surat perlu disediakan satu persatu mengikut nama ketua jabatan berkenaan dan menggunakan nombor kandungan yang sama. Rujuk contoh seperti di **Rajah 7**. Bagi mengkandungkan surat di dalam fail perlu menggunakan “**SENARAI EDARAN SEPERTI DI LAMPIRAN**”. Rujuk contoh seperti di **Rajah 8 (A)** dan **(B)**.



ARKIB NEGARA MALAYSIA
NATIONAL ARCHIVES OF MALAYSIA
KEMENTERIAN PELANCONGAN DAN KEBUDAYAAN
MALAYSIA
MINISTRY OF TOURISM AND CULTURE MALAYSIA
JALAN DUTA
50568 KUALA LUMPUR.

Tel: 603-6209 6600
Tel: 603-6209 6600
Faks: 603-6201 5675
Portal Rasmi: www.arkib.gov.my

Ruj. Kami : ANM. 600-10/5/1V02(75)
Tarikh : 13 November 2015

Datuk Bandar
Majlis Bandaraya Shah Alam
Tingkat 1, Wisma Mbsa
Persiaran Perbandaran
40706 Shah Alam
SELANGOR DARUL EHSAN

YBhg. Dato',

MAJLIS PENGHARGAAN PENGURUSAN REKOD TERBAIK PERINGKAT MAJLIS / DEWAN BANDARAYA 2015

Dengan segala hormatnya saya merujuk perkara di atas.

2. Sukacita dimaklumkan, Jabatan Arkib Negara Malaysia akan mengadakan **Majlis Penghargaan Pengurusan Rekod Terbaik Peringkat Majlis/Dewan Bandaraya 2015** sempena Sambutan Hari Arkib yang ke-58 yang akan berlangsung pada 1 hingga 4 Disember 2015.

RAJAH 7: SURAT DIHANTAR ATAS NAMA DAN JAWATAN KETUA JABATAN

ARKIB NEGARA MALAYSIA
NATIONAL ARCHIVES OF MALAYSIA
KEMENTERIAN PELANCONGAN DAN KEBUDAYAAN
MALAYSIA
MINISTRY OF TOURISM AND CULTURE MALAYSIA
JALAN DUTA
50568 KUALA LUMPUR.

Tel: 603-6209 6600
Tel: 603-6209 6600
Faks: 603-6201 5679
Portal Rasmi: www.arkib.gov.my

Ruj. Kami : ANM. 600-10/5/1V02(75)
Tarikh : 13 November 2015

SENARAI EDARAN SEPERTI DI LAMPIRAN A

YBhg. Datuk Seri/ Dato' Seri/ Datuk/ Dato'/ Tuan/ Puan,

MAJLIS PENGHARGAAN PENGURUSAN REKOD TERBAIK PERINGKAT MAJLIS / DEWAN BANDARAYA 2015

Dengan segala hormatnya saya merujuk perkara di atas.

2. Sukacita dimaklumkan, Jabatan Arkib Negara Malaysia akan mengadakan **Majlis Penghargaan Pengurusan Rekod Terbaik Peringkat Majlis/Dewan Bandaraya 2015** sempena Sambutan Hari Arkib yang ke-58 yang akan berlangsung pada 1 hingga 4 Disember 2015.

RAJAH 8 (A): SURAT DI DALAM FAIL MENGGUNAKAN SENARAI EDARAN SEPERTI DI LAMPIRAN



ANM. 600-10/5/1V02(75)

LAMPIRAN A**SENARAI EDARAN**

1. Datuk Bandar
Majlis Bandaraya Shah Alam
Tingkat 1, Wisma MBSA
Persiaran Perbandaran
40706 Shah Alam
SELANGOR DARUL EHSAN
2. Datuk Bandar
Majlis Bandaraya Petaling Jaya
Jalan Yong Shook Lin
46675 Petaling Jaya
SELANGOR DARUL EHSAN
3. Yang Dipertua
Majlis Perbandaran Ampang Jaya
Menara MPAJ, Persiaran MPAJ
Jalan Pandan Utama, Pandan Indah
55100 Kuala Lumpur
SELANGOR DARUL EHSAN
4. Yang Dipertua
Majlis Perbandaran Kajang
Jalan Semenyih
43000 Kajang
SELANGOR DARUL EHSAN
5. Yang Dipertua
Majlis Perbandaran Klang
Jalan Perbandaran
41675 Klang
SELANGOR DARUL EHSAN

RAJAH 8 (B): SENARAI EDARAN

- (b) Surat dihantar atas jawatan ketua jabatan tetapi ditujukan kepada pegawai bertanggungjawab (untuk perhatian / u.p.).

Bagi kes ini, “**SENARAI EDARAN SEPERTI DI LAMPIRAN**” perlu digunakan dan ditandakan bagi setiap penerima. Rujuk contoh seperti di **Rajah 9** dan **10**.



ARKIB NEGARA MALAYSIA
NATIONAL ARCHIVES OF MALAYSIA
KEMENTERIAN PELANCONGAN DAN KEBUDAYAAN
MALAYSIA
MINISTRY OF TOURISM AND CULTURE MALAYSIA
JALAN DUTA
50568 KUALA LUMPUR.



Tel: 603-6209 0600
Tel: 603-8000 8000
Faks: 603-6201 5679
Portal Rasmi: www.arkib.gov.my

Ruj. Kami : ANM.600-23/2/2V07(68)
Tarikh : 12 Oktober 2015

SENARAI EDARAN SEPERTI DI LAMPIRAN A

Tuan,

TAWARAN KURSUS ASAS PENGURUSAN REKOD SIRI 2/2015 ANJURAN ARKIB NEGARA MALAYSIA

Dengan segala hormatnya saya diarah merujuk kepada perkara di atas.

2. Sukacita dimaklumkan bahawa pegawai dari Kementerian/Jabatan/ Agensi tuan seperti di **Lampiran A** telah dipilih untuk mengikuti kursus di atas seperti ketetapan berikut:

Tarikh : 27 – 29 Oktober 2015 (Selasa – Khamis)
Masa : 8.00 pagi – 5.00 petang
Tempat : Bilik Latihan PPPAV, Tingkat 1
Arkib Negara Malaysia
Jalan Tuanku Abdul Halim, 50568 Kuala Lumpur

3. Bersama-sama ini disertakan **Program Kursus (Lampiran B) Keperluan Kursus Yang Perlu Dibawa (Lampiran C)**, dan **Jawapan Kursus (Lampiran D)** yang perlu dikembalikan sebelum atau pada **22 Oktober 2015** melalui faks **03-62014359** atau emel skl@arkib.gov.my. Sebarang pertanyaan lanjut sila hubungi Urus Setia kursus, **Encik Mohd. Nazri Baharuddin** di talian **03-62090600** samb **806**.

Kerjasama dan perhatian pihak tuan dalam perkara ini amatlah dihargai.

Sekian, terima kasih.

“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”

Saya yang menurut perintah,

tt

(JAAFAR SIDEK BIN HJ. ABDUL RAHMAN)
Ketua Seksyen Konsultansi dan Latihan
b.p. Ketua Pengarah
Arkib Negara Malaysia

SS/KursusAsasPR/MyDoc

Memorial Tunku Abdul Rahman Putra Tel: 03-26947277 Faks: 03-26947187, Memorial Tun Abdul Razak
Tel: 03-26937740 Faks: 03-26937335, Memorial Tun Hussein Onn Tel: 03-20315561 Faks: 03-20708364,
Galeria Sri Perdana Tel: 03-20720032 Faks: 03-20720033, Pustaka Peringatan P.Ramlee Tel: 03-40231131
Faks: 03-40248632, Pustaka Perkhidmatan Awam: Tel: 03-26945284 Faks: 03-26945284



- Kedudukan perkataan **“SENARAI EDARAN SEPERTI DI LAMPIRAN”** adalah di ruang sebelah kiri sebelum panggilan hormat penerima atau kata sapaan; dan
- Senarai Edaran yang mengandungi alamat rasmi penerima perlu disertakan

RAJAH 9: SURAT DENGAN SENARAI EDARAN ATAS NAMA KETUA JABATAN TETAPI DITUJUKAN UNTUK PEGAWAI BERTANGGUNGJAWAB



ANM.600-23/2/2V07(68)

LAMPIRAN A

SENARAI EDARAN

1. Pengarah
Majlis Agama Islam Wilayah Persekutuan
Aras 1, 7-11, Bangunan PERKIM
No.150, Jalan Ipoh
51200 KUALA LUMPUR
(u.p.: En. Suhaimi bin Ibrahim)
2. Pengarah
Mahkamah Syariah Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur
No.71, Jalan Sri Hartamas 1
Taman Sri Hartamas
50676 KUALA LUMPUR
(u.p.: En. Che Mohd Faizol Bin Che Seman)
3. Pengarah
Jabatan Pengangkutan Jalan Wilayah Persekutuan
Cawangan Bandar Sri Permaisuri
No. 1, Jalan Permaisuri 8
Cheras, Kuala Lumpur
(u.p.: En. Yassir Makruf Bin Abdul Hamid)
4. Pengarah
Bahagian Binaan Dan Selenggaraan
Tingkat 11 Ibu Pejabat MARA
Medan Mara
50609 Jalan Raja Laut
KUALA LUMPUR
(u.p.: Pn. Julia Bt. Yacub)
5. Ketua Pengarah
Jabatan Kimia Malaysia
Jalan Sultan
46661 Petaling Jaya
SELANGOR DARUL EHSAN
(u.p.: En. Matias Yoseph)
6. Ketua Staff
Maktab Pertahanan Angkatan Tentera
Jalan Tekpi Off Jalan Padang Tembak
50634 KUALA LUMPUR
(u.p.: En. Freddy Anak Grope)


Penerima
ditandakan

RAJAH 10: PENERIMA DALAM SENARAI EDARAN DITANDAI


(v) Panggilan Hormat Penerima atau Kata Sapaan

Surat yang ditujukan kepada Pejabat Awam hendaklah dimulakan dengan 'Tuan' (tanpa mengambil kira penerimanya lelaki atau wanita) manakala surat kepada orang awam hendaklah dimulakan dengan 'Tuan' atau 'Puan' (mengikut kesesuaian penerimanya). Surat yang khusus kepada ketua Pejabat Awam yang mempunyai gelaran kebesaran hendaklah mendahulukan kata hormat dan gelaran kebesarannya seperti 'YBhg. Tan Sri/Datuk/Dato'. Begitu juga bagi surat kepada orang awam yang mempunyai gelaran kebesaran. Rujuk contoh seperti di **Rajah 11 (A)** dan **Rajah 11 (B)**.





**KETUA PENGARAH
ARKIB NEGARA MALAYSIA**
ارکيب نگارا مليسيا
**KEMENTERIAN PELANCONGAN DAN KEBUDAYAAN
MALAYSIA**
JALAN TUJANKU ABDUL HALIM
50568 KUALA LUMPUR.



Tel : 603-6209 0600 samb./ext.602
Faks: 603-6201 3100
Portal Rasmi: www.arkib.gov.my


Ruj. Kami : ANM.100-2/6/1V03(1)
Tarikh : 23 Oktober 2015

YBhg. Datuk Hj. Ab. Ghaffar Bin A. Tambi
Timbalan Ketua Setiausaha (Kebudayaan)
Kementerian Pelancongan dan Kebudayaan Malaysia
Pejabat Timbalan Ketua Setiausaha (Kebudayaan)
Aras 17, No. 2, Menara 1, Jalan P5/6
Presint 5
62200 PUTRAJAYA.


YBhg. Datuk,

Kata hormat dan gelaran
kebesaran boleh ditaip
atau ditulis dengan
tangan oleh ketua pejabat
awam

**RAJAH 11 (A): PANGGILAN HORMAT PENERIMA ATAU KATA SAPAAN DENGAN
GELARAN KEBESARAN**



ARKIB NEGARA MALAYSIA
NATIONAL ARCHIVES OF MALAYSIA
**KEMENTERIAN PELANCONGAN DAN KEBUDAYAAN
MALAYSIA**
MINISTRY OF TOURISM AND CULTURE MALAYSIA
JALAN DUTA
50568 KUALA LUMPUR.



Tel: 603-6209 0600
Tel: 603-8000 8000
Faks: 603-6201 5679
Portal Rasmi: www.arkib.gov.my

Ruj. Tuan : 11/2/2-1015-6
Ruj. Kami : ANM.600-23/6/1V38(50)
Tarikh : 26 Ogos 2015

Ketua Pegawai Eksekutif
Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP)
Jabatan Pengurusan Perolehan Bekalan
Tingkat 8, Bangunan KWSP
Jalan Raja Laut
50350 KUALA LUMPUR

Tuan,

Permulaan surat dimulai
dengan Tuan

RAJAH 11 (B): PANGGILAN HORMAT PENERIMA ATAU KATA SAPAAN BIASA



2.3.3 Isi Surat

(i) Tajuk atau Perkara

Surat, memo dan e-mel perlu diberikan tajuk atau perkara yang dapat menggambarkan kandungan surat, memo dan e-mel berkenaan. Setiap surat, memo dan e-mel hendaklah dihadkan kepada satu tajuk atau perkara sahaja. Bagi surat jawapan atau balasan, tajuk yang sama seperti surat, memo dan e-mel yang diterima hendaklah digunakan. **Rajah 12** menunjukkan contoh tajuk surat.



RAJAH 12 : TAJUK ATAU PERKARA

(ii) Isi Kandungan/ Isi Utama

Surat, memo dan e-mel rasmi yang dikeluarkan hendaklah mengandungi maksud yang jelas dan terang dan hanya satu perkara sahaja yang dicatat atau ditulis dalam bahagian ini. Maklumat yang hendak disampaikan dalam memo perlu ringkas, tepat dan padat.

Semua perenggan dalam surat rasmi kecuali perenggan pertama dan perenggan akhir hendaklah dinomborkan secara berturutan.



(iii) Muka Surat dan Lampiran

Jika surat rasmi melebihi dari satu muka surat, muka surat seterusnya hendaklah diberikan nombor yang berturutan.

Lampiran yang disertakan bersama-sama surat rasmi hendaklah dilabelkan di bahagian atas sebelah kanan surat. Contohnya Lampiran 'A' atau 'Lampiran 1'. Tajuk lampiran dalam surat mesti selaras dengan tajuk di lampiran.

Penghantar e-mel hendaklah mengamalkan penggunaan fail kepilan, misalnya mengepilkan fail minit mesyuarat dan elakkan dari menghantar dan menerima fail e-mel yang bersaiz melebihi 2 megabait. Sekiranya perlu, kaedah pemampatan untuk mengurangkan saiz fail adalah disarankan.

2.3.4 Pengakhiran Surat

(i) Pengakuan Kesetiaan dan Penggunaan Slogan

Setiap surat hendaklah diakhiri dengan Sekian, terima kasih atau Sekian diikuti dengan slogan "**BERKHIDMAT UNTUK NEGARA**" dan moto Pejabat Awam. Pengakuan kesetiaan '**Saya yang menurut perintah**' di sudut kiri sebelah bawah sebelum ruangan tandatangan pegawai yang berkenaan.

(ii) Tandatangan

Nama pegawai ditulis tanpa meletakkan panggilan hormat dan menggunakan huruf besar (tebal) di sudut kiri surat di bawah tandatangannya. Gelaran kebesaran, kehormat dan professional boleh diletakkan sebelum nama pegawai seperti Tun, Tan Sri, Dato' Sri, Datuk, Dr., Ir., dan sebagainya.

Maklumat Bahagian/ Cawangan/ Seksyen hendaklah dicatat selepas nama pegawai diikuti dengan singkatan **bagi pihak (b.p.) Ketua Jabatan**. Pengarah Bahagian/ Cawangan/ Seksyen sahaja perlu memasukkan jawatan sebelum b.p. Ketua Jabatan.

Pejabat Awam digalakkan mencatat **nombor telefon, faksimili, dan alamat e-mel** di ruangan selepas nama Pejabat Awam bagi memudahkan penerima menghubungi pihak berkenaan.

Pegawai yang namanya dicatat di bawah ruangan tandatangan sahaja yang boleh menandatangani surat tersebut.

Jika muka surat melebihi dari satu, pastikan muka surat yang terakhir tidak mengandungi tandatangan sahaja. Sekurang-



kurangnya perlu ada satu ayat atau baris daripada perenggan yang terakhir sebagai hubungkait antara tandatangan dengan kandungan surat. Hal ini perlu bagi memastikan tandatangan yang diperolehi adalah untuk tujuan surat berkenaan sahaja dan bukannya untuk tujuan lain. Perkara ini adalah mustahak untuk mengelakkan penyalahgunaan dan penyelewengan dalam urusan surat menyurat. **Rajah 13** menunjukkan cara menghubungkan tandatangan surat dengan kandungannya.

Kandungan surat dan ruang tandatangan

ANM.500-3/1/4V03(71)

Segala perhatian dan kerjasama YBhg. Tan Sri berhubung perkara ini amatlah saya hargai.

Sekian, terima kasih.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

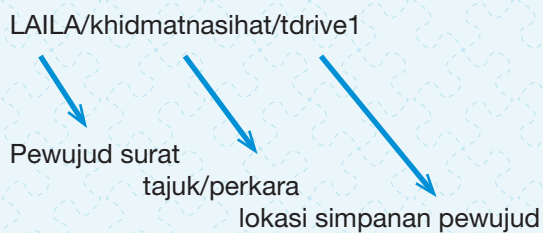
Saya yang menurut perintah.

I
tt
(AZEMI BIN ABDUL AZIZ)
Ketua Pengarah
Arkib Negara Malaysia

nuriza/sakanaankader/mvdoc

RAJAH 13 : HUBUNGKAIT TANDATANGAN DENGAN KANDUNGAN SURAT

Nama penyedia dokumen mesti dimasukkan di hujung setiap dokumen dengan menggunakan saiz font 8. Contoh:



NOTA : Nama penyedia dokumen perlu dimasukkan supaya mudah mengesan pewujud surat atau pegawai yang dipertanggungjawabkan untuk menguruskan jawapan kepada surat.



(iii) **Salinan Kepada**

Surat yang perlu disalinkan kepada pegawai lain atau penerima yang tertentu, perkataan 's.k.' (salinan kepada) hendaklah dicatat di sebelah kiri selepas ruang tandatangan seperti dalam **Rajah 14** dan disertakan dengan nama penerima atau singkatan jawatan penerima.

Kerjasama dan perhatian pihak tuan dalam perkara ini amatlah dihargai.

Sekian, terima kasih.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

Saya yang menurut perintah,

tt

(JAAFAR SIDEK BIN HJ. ABDUL RAHMAN)

Ketua Seksyen Konsultasi dan Latihan

b.p. Ketua Pengarah

Arkib Negara Malaysia

s.k.

Puan Saenah Bt. Bahari

KS (PR)

- Boleh menggunakan singkatan s.k.; dan
- Digunakan selepas ruangan tandatangan atau di muka surat yang baru

RAJAH 14 : SALINAN KEPADA PEGAWAI LAIN ATAU PENERIMA YANG TERTENTU



Jika pegawai dari Pejabat Awam yang berlainan, alamat penuh hendaklah dicatat bersekali seperti dalam **Rajah 15**.

ANM.600-23/2/2V07(68)

Kerjasama dan perhatian pihak tuan dalam perkara ini amatlah dihargai.

Sekian, terima kasih.

“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”

Saya yang menurut perintah,

(JAAFAR SIDEK BIN HJ. ABDUL RAHMAN)
 Ketua Seksyen Konsultansi dan Latihan
 b.p. Ketua Pengarah
 Arkib Negara Malaysia

s.k.

Ketua Pengarah
 Jabatan Latihan Khidmat Negara
 Aras 2-5, Bangunan Zetro
 Jalan 9127C, Seksyen 5 Wangsa Maju
 53300 KUALA LUMPUR.

SS/KursusAsasPR/MyDoc

- Digunakan selepas ruangan tandatangan atau di muka surat yang baru; dan
- alamat penuh dicatat bersekali

RAJAH 15 : SALINAN KEPADA PEGAWAI DARI PEJABAT AWAM YANG BERLAINAN

Dalam persekitaran proses transaksi Pejabat Awam yang rutin, rekod boleh diwujudkan menggunakan borang atau sistem *data-centric*. Borang sesuai digunakan jika melibatkan keperluan menawan (*capture*) elemen-elemen data yang spesifik. Dalam persekitaran perkhidmatan pelanggan contohnya, borang dilengkapkan oleh pelanggan sendiri atau oleh pejawat awam untuk merekodkan interaksi dengan pelanggan. Borang juga boleh digunakan dalam persekitaran professional yang tertentu di mana kerja memerlukan kemahiran tetapi keputusan perlu direkodkan dalam format yang standard seperti rekod-rekod perubatan.



MEMO

Isi Kandungan
 Font: *Arial*
 Saiz: 12-14
 Jarak: *Single* - 1.5

Daripada : KS (KL)			
Kepada : KS (PP)			
Salinan Kepada : P (BPP), P (BPA)			
Rujukan Kami	Tarikh	Rujukan Tuan	Tarikh
ANM. 600-24/6/68	29 September 2015		

Tuan,

JEMPUTAN MENGADAKAN JUALAN BUKU SEMPERA PROGRAM CAKNA PENGURUSAN REKOD DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR (DBKL) 2015

Dengan segala hormatnya saya diarah merujuk perkara di atas.

2. Sukacita dimaklumkan bahawa Arkib Negara Malaysia dan Dewan Bandaraya Kuala Lumpur akan menganjurkan Cakna Pengurusan Rekod Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL) 2015 seperti ketetapan berikut:-

Tarikh : 7 Oktober 2015 (Rabu)
Masa : 8.00 pagi – 5.00 petang
Tempat : Dewan Perdana Mestika
 Institut Latihan Dewan Bandaraya (IDB)
 Bandar Tun Razak, Cheras, Kuala Lumpur

3. Sehubungan dengan itu, kami mengalu-alukan pihak tuan untuk membuat jualan buku pada majlis tersebut. Sebarang maklumat lanjut mengenai perkara ini, bolehlah berhubung dengan Encik Nor Azizol Daud di sambungan 826.

Kerjasama dan perhatian pihak tuan dalam perkara ini amatlah dihargai dan didahului dengan ucapan terima kasih.

Sekian.

“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”

tt

(JAAFAR SIDEK ABDUL RAHMAN)
 Samb.: 801
 E-mel : jaafar@arkib.gov.my

NAO/csknadbklS2015/desktop

Penomboran perenggan

 1 kali Tab selepas nombor perenggan

1 kali jarak

3 kali jarak
Single spacing

Nama pengirim ditulis dengan huruf besar dan tebal

Nama penyedia dokumen
 Font: *Arial*, Saiz: 8

RAJAH 16: MEMO RASMI DALAM BENTUK BORANG

Kawalan dalam pewujudan rekod seperti surat, memo dan e-mel rasmi di Pejabat Awam akan membantu memastikan kepatuhan kepada undang-undang dan standard kualiti yang berkaitan, tetapi penting juga rekod-rekod ini ditawan ke dalam sistem pengurusan rekod yang selamat dan efektif supaya rekod-rekod terpelihara dan membolehkannya diakses sepanjang masa, bagi memenuhi keperluan aktiviti Pejabat Awam dan jangkaan komuniti.



3. CIRI-CIRI REKOD

Hubung kait antara setiap satu elemen rekod semasa proses pengwujudan akan menjadikan rekod tersebut mempunyai ciri-ciri seperti sah (*authentic*), andal (*reliable*), utuh (*integrity*) dan boleh digunakan (*useable*).

3.1 Kesahihan

Kesahihan rekod bermaksud rekod tersebut boleh dibuktikan seperti yang dimaksud, telah diwujudkan atau dikirim oleh pewujud atau pengirim dan telah diwujudkan atau dikirim pada masa yang dimaksud. Pejabat Awam hendaklah memastikan rekod dilindungi daripada penambahan, pemindaan, penggunaan dan penyembunyian tanpa kebenaran terutamanya rekod tidak berstruktur seperti dokumen-dokumen teks bebas iaitu surat, memo dan e-mel.

Surat hendaklah disediakan dan dicetak dalam satu (1) salinan menggunakan Kepala Surat dan dua salinan lagi tanpa Kepala Surat untuk membuktikan surat diwujudkan oleh pewujud atau pengirim. Ketiga-tiga salinan perlu ditandatangani dengan tandatangan penuh. Salinan pertama dihantar kepada penerima dan salinan kedua dikandungkan di dalam fail. Salinan ketiga pula dikandungkan ke dalam fail timbul sekiranya Pejabat Awam belum melaksanakan pengurusan rekod secara elektronik.

'Salinan Kepada' (s.k.) perlu diedarkan menggunakan Kepala Surat.

Memo rasmi hanya digunakan sebagai edaran ke Bahagian / Seksyen / Unit di Pejabat Awam yang sama (dalam bangunan yang sama). Memo tidak dibenarkan diedarkan ke cawangan negeri. Edaran makluman, arahan dan tindakan ke cawangan negeri hendaklah menggunakan surat rasmi dengan menggunakan Kepala Surat.

Penghantaran e-mel rasmi hendaklah menggunakan akaun e-mel rasmi dan pastikan alamat e-mel penerima adalah betul. Penghantar boleh menggunakan kemudahan 'salinan kepada' (Cc) sekiranya e-mel tersebut perlu dimaklumkan kepada penerima lain.

Kemudahan '*Reply*' digunakan untuk menjawab e-mel kepada penghantar asal dan '*Forward*' untuk memanjangkan e-mel atau dimajukan kepada penerima lain.

Kemudahan '*Reply To All*' digunakan jika jawapan perlu disalinkan kepada semua penerima e-mel.

Semasa penyediaan surat, memo dan e-mel rasmi, Pejabat Awam juga perlu menghadkan akses rekod-rekod tertentu untuk orang-orang tertentu sahaja. Sistem pengurusan rekod yang digunakan hendaklah boleh membuktikan bila, di mana, dan siapa yang mewujudkan, bagaimana rekod digunakan dan kaitannya dengan maklumat yang lain.

Contohnya, semasa menyediakan surat rasmi, pegawai hendaklah memperakukan taraf keselamatan surat tersebut sama ada terbuka atau terperingkat kepada



pegawai pengelas. Kod peringkat keselamatan hendaklah dicatatkan sebagai sebahagian daripada nombor rujukan fail surat berkenaan.

Surat rasmi terperingkat hendaklah ditaip atau dicap peringkat keselamatan **(RAHSIA BESAR / RAHSIA / SULIT / TERHAD)** dengan **HURUF BESAR** di penjuvu kiri sebelah atas dan di penjuvu kanan sebelah bawah tiap-tiap muka surat yang bertulis/bercetak dengan huruf besar dan ditebalkan. Contoh surat rasmi terperingkat seperti dalam **Rajah 17**.

Peringkat keselamatan ditaip/cap/tulis pada penjuvu kiri sebelah atas. Huruf besar dan tebal.



ARKIB NEGARA MALAYSIA
NATIONAL ARCHIVES OF MALAYSIA
KEMENTERIAN PELANCONGAN DAN KEBUDAYAAN
MALAYSIA
MINISTRY OF TOURISM AND CULTURE MALAYSIA
JALAN DUTA
50568 KUALA LUMPUR.



Tel: 603-6209 0600
Tel: 603-8000 8000
Faks: 603-6201 9679
Portal Rasmi: www.arkib.gov.my

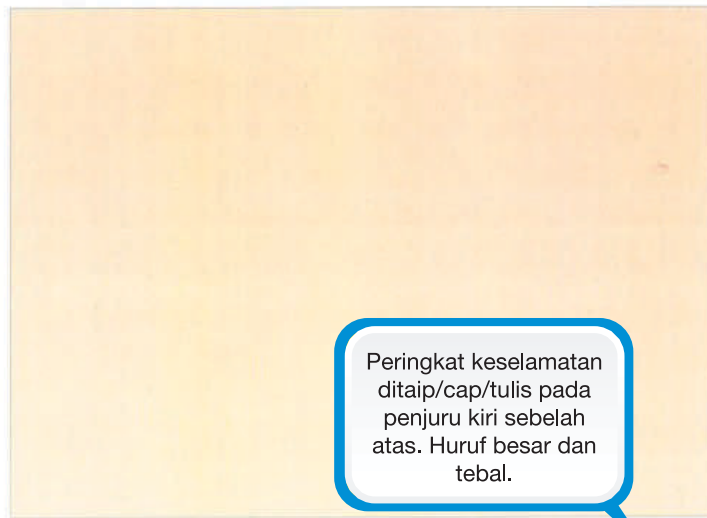
SULIT

Ruj. Kami : ANM.S.500-3/7/1V02(17)
Tarikh : 10 Februari 2015

No.
Rujukan

Ketua Pengarah
Pejabat Ketua Pegawai Keselamatan Kerajaan Malaysia
Jabatan Perdana Menteri
Aras -1, 1 & 2 Blok B7
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62502 PUTRAJAYA

Tuan,



Peringkat keselamatan ditaip/cap/tulis pada penjuvu kiri sebelah atas. Huruf besar dan tebal.

SULIT

RAJAH 17 : FORMAT SURAT TERPERINGKAT



3.2 Keandalan

Rekod yang andal adalah rekod yang kandungannya boleh dipercayai sebagai gambaran yang lengkap dan tepat mengenai transaksi, aktiviti atau fakta yang diperakui dan boleh bergantung kepadanya dalam menjalankan transaksi atau aktiviti seterusnya. Rekod hendaklah diwujudkan pada masa transaksi dilaksana atau aktiviti yang berkaitan dengannya, atau sejurus kemudian oleh individu yang mempunyai pengetahuan langsung mengenai fakta berkenaan atau instrumen yang lazim diguna bagi menjalankan transaksi dalam sesuatu urusan.

3.3 Keutuhan

Keutuhan sesuatu rekod merujuk kepada rekod yang lengkap dan tidak dipinda. Rekod perlu dilindungi daripada pemindaan tanpa kebenaran. Sebarang catatan, tambahan atau pemadaman yang dibenarkan pada sesuatu rekod hendaklah dinyatakan dengan jelas dan boleh dikesan.

3.4 Kebolegunaan

Kebolegunaan bermaksud rekod yang dapat dikesan, didapati semula, dipapar dan ditafsir. Ia seharusnya berupaya dipapar semula sebagai kaitan secara langsung dengan aktiviti sesebuah Pejabat Awam atau transaksi yang menghasilkannya.

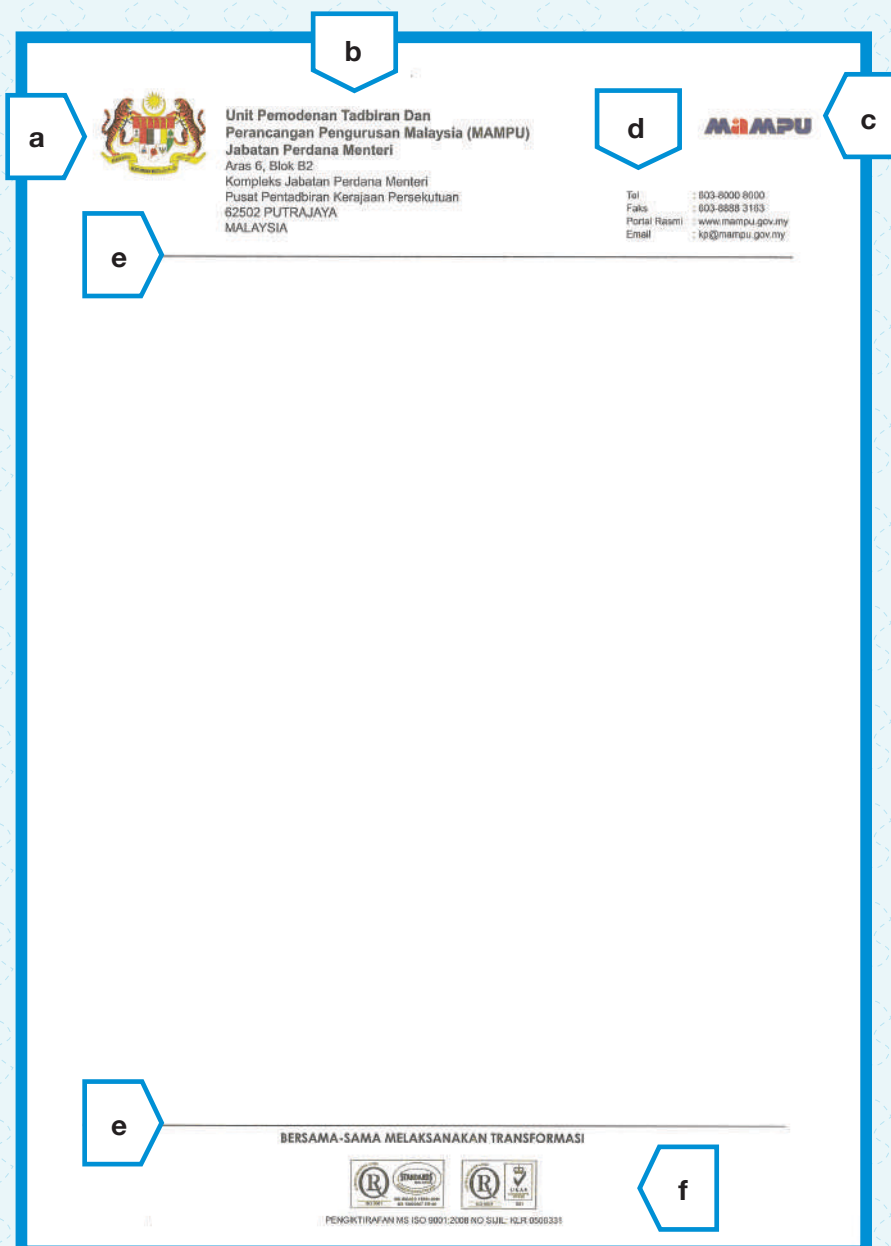
Ciri-ciri rekod ini akan menjadikan rekod sebagai bukti kepada tindak laku urusan pentadbiran, memenuhi syarat undang-undang yang diguna pakai, dan menyediakan akauntabiliti yang diperlukan. Penulisan surat, memo dan e-mel rasmi yang berkualiti akan membantu Pejabat Awam mempercepatkan proses tindakan serta penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan. Kejelasan dan ketepatan isi kandungan surat, memo dan e-mel rasmi serta penggunaan format yang seragam akan memudahkan penerima memahami mesej yang hendak disampaikan. Secara tidak langsung, ia akan membantu penjawat awam melaksanakan tugas masing-masing dengan lebih cekap dan teratur.



FORMAT KEPALA SURAT UMUM PEJABAT AWAM

Kepala Surat Umum Pejabat Awam perlu mengandungi elemen-elemen berikut:

- a) lambang Kerajaan Persekutuan (untuk Pejabat Awam Persekutuan sahaja);
- b) nama dan alamat Pejabat Awam;
- c) logo Pejabat Awam (jika ada);
- d) maklumat komunikasi (telefon, faksimili, dan laman web/portal);
- e) garisan pemisah; dan pengiktirafan yang
- f) maklumat lain (moto, kempen, dan diterima – jika ada)





LAMPIRAN 2

FORMAT KEPALA SURAT KETUA PEJABAT AWAM

Kepala Surat Ketua Pejabat Awam perlu mengandungi elemen-elemen berikut:

- a) lambang Kerajaan Persekutuan (untuk Pejabat Awam Persekutuan sahaja);
- b) nama jawatan Ketua Pejabat Awam;
- c) nama dan alamat Pejabat Awam;
- d) logo Pejabat Awam (jika ada);
- e) maklumat komunikasi (telefon, faksimili, laman web/portal dan e-mel rasmi Ketua Pejabat Awam);
- f) garisan pemisah; dan
- g) maklumat lain (moto, kempen dan pengiktirafan yang diterima – jika ada).

The diagram shows a yellow letterhead template with a blue border. It includes the following elements:

- a**: The national coat of arms of Malaysia.
- b**: The title and name of the public officer: "KETUA PENGARAH Unit Pemodenan Tadbiran Dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU) Jabatan Perdana Menteri".
- c**: The address: "Araas 5, Blok B2 Kompleks Jabatan Perdana Menteri Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan 62502 PUTRAJAYA MALAYSIA".
- d**: The MAMPU logo.
- e**: Contact information: "Tel: 603-8000 8000, Faks: 603-8888 3163, Portal Rasmi: www.mampu.gov.my, Email: kpi@mampu.gov.my".
- f**: A horizontal separator line.
- g**: A footer section containing the motto "BERSAMA-SAMA MELAKSANAKAN TRANSFORMASI", two certification logos (IRAM and SIR), and the text "PENGIKTIRAFAN MS ISO 9001:2008 NO. SJ/L- KLR 0500331".

