



PANDUAN BAGI MENYEDIAKAN PERJANJIAN PROGRAM DIBAWAH SISTEM BELANJAWAN DI UBAHSUAI(MBS)

*Seksyen Belanjawan dan Hasil
Pejabat Kewangan dan Perbendaharaan Negeri Pahang*

PERJANJIAN PROGRAM

1. **MAKSUD BEKALAN** :
2. **AGENSI** :
3. **PROGRAM** : (seperti di dalam Buku Belanjawan contoh ekstraknya adalah dibawah)
4. **AKTIVITI**
5. **KOD** :

Maksud Bekalan B09 – JABATAN PERTANIAN NEGERI PAHANG

Pegawai Pengawal: Pengarah Pertanian Negeri

Butiran	Program	Aktiviti	Kod	Jenis	Anggaran	Anggaran	Bil Jawatan	
			(Objek Am)	Perbelanjaan	2016	2017	2016	2017
	<u>PERTANIAN NEGERI</u>				RM	RM	RM	RM
					_____	_____		
091200	<u>KHIDMAT</u>				_____	_____		
	<u>PENGURUSAN</u>				_____	_____		
			10000	Emolumen	194,180	202,150	3	3
			20000	Perkhidmatan dan Bekalan	19,400	19,400		
					213,580	221,550		

6. **PUNCA KUASA**

PERHATIAN PENGURUSAN/ KETUA AKTIVITI

Dari mana Aktiviti ini mendapat **KUASA SECARA LANGSUNG** seperti Akta penubuhan (catatkan seksyen Akta yang merujuk secara khusus kepada Aktiviti) bahagian atau seksyen berkaitan atau keputusan kabinet atau keputusan Perbendaharaan/Jabatan Perkhidmatan Awam. Dalam aspek ini Bilangan Surat serta Tarikhnya hendaklah dicatatkan dengan jelas. **RUJUKKAN KEPADA AKTA/PEKELILING-PEKELILING PERBENDAHARAAN SECARA AM TIDAK DIGALAKKAN.**

6.(i) Pengwujudan

- Contoh 1:** **Untuk Aktiviti Perkhidmatan Teknikal, JPS**
Waran Perjawatan 1993 Kelulusan Jemaah Menteri pada 29.1.1992 untuk Rangkaian Pengurusan/Pengairan Air di Malaysia.
- Contoh 2:** **Untuk Aktiviti Perkhidmatan Maklumat, PNM**
I) Surat kelulusan JPA Penyusunan Semula Struktur Organisasi dibawah SSB. Waran Perjawatan Bil:213 Tahun 1992 bertarikh 5 Mac 1993 berkuatkuasa 1 Nov. 1992.

6.(ii) Sumber Kuasa

- Contoh 1:** **Untuk Agensi Perhutanan**
Akta Penyelidikan dan Pembangunan Perhutanan Malaysia (Akta 319) 1 Okt. 1985.
- Contoh 2:** **Untuk Perpustakaan Negara**
II) PU(A)295 Akta Perpustakaan Negara 1972 Peraturan Peraturan Perpustakaan Negara (Bayaran dan Denda) 1993

7.

OBJEKTIF

PERHATIAN PENGURUSAN/KETUA AKTIVITI

Menjawab soalan asas **APA YANG HENDAK DICAPAI**, dan mengandungi elemen-elemen berikut:-

- pelanggan (klien/customer/orang yg. menerima faedah)
- berhubung dengan fungsi asas (“core function”aktiviti)
- ada aspek impak/kesan (...untuk tingkatan,...untuk mengurangkan.....)
- boleh dicapai (contoh: mengurangkan kadar kemiskinan ke 5% berbanding membasmikan kemiskinan)

- Contoh1:** **Untuk Aktiviti Operasi Maritim,**
"Menentukan kedaulatan dan keselamatan perairan Malaysia dipelihara dan kepentingan Maritim dari dicero bohi".
- Contoh2:** **Untuk Aktiviti Pentadbiran/Awam**
“Meberi perkhidmatan sokongan (yang meliputi pentadbiran am, kewangan, perkhidmatan dan perjawatan) kepada semua anggota dan program Kementerian dengan cekap dan berkesan.”
- Contoh3:** **Untuk Aktiviti Perkhidmatan Maklumat, PNM**
“Menyediakan perkhidmatan maklumat kepada rakyat Malaysia dengan cekap dan berkesan ke arah membina masyarakat berilmu dan berbudaya membaca”

CEKAP	BERKESAN
Apa itu cekap/efisien ?	Apa itu berkesan/efektif ?
Menghasilkan output mengikut piawaian -piawaian yang telah ditetapkan seperti dalam <u>Spesifikasi Output</u> iaitu: Kuantiti, bilangan output dihasilkan Kualiti output yang dikeluarkan mengikut Piawaian/spesifikasi/panduan dll Kecekapan Masa iaitu piawaian Pengeluaran Output dalam masa yang Ditetapkan (Piagam Pelanggan) Kos seunit output.	Adakah output yang dihasilkan mempunyai kesan yang diharapkan untuk mengatasi masalah Pelanggan ? Aspek ini akan merujuk kepada <u>Petunjuk- Petunjuk Impak.</u> Kadar yang meningkat atau menurun? Pertambahan atau Pengurangan? Jumlah yang meningkat? Kurang kadar insiden pertempuran?

8. PELANGGAN

PERHATIAN PENGURUSAN/KETUA AKTIVITI

Pada asasnya soalan yang ditanya adalah : **Siapakah yang menerima faedah daripada Aktiviti ini?** Jawapan perlu dibahagikan kepada 2 bahagian. Sila tumpukan kepada pelanggan-pelanggan utama dalam kedua-dua kategori dan **ELAKKAN daripada SENARAI PANJANG LEBAR**

SECARA LANGSUNG

Siapakah yang menerima **faedah secara langsung daripada aktiviti ini ?**

<u>Contoh:</u> <u>Untuk Aktiviti Pengurusan</u> Semua anggota Kementerian Bahagian-bahagian Kementerian	<u>PERINGATAN:</u> SILA SENARAIKAN MENGIKUT KEUTAMAAN
--	--

SECARA TIDAK LANGSUNG

Siapakah yang **menerima faedah secara tidak langsung** daripada Aktiviti ini?

<u>Contoh:</u> Pembekal Agensi-agensi Pusat Kementerian-kementerian lain Orang Awam	<u>PERINGATAN:</u> SILA SENARAIKAN MENGIKUT KEUTAMAAN
---	---

9. ANALISIS KEPERLUAN/DASAR

**PERHATIAN
PENGURUSAN
KETUA AKTIVITI**

Aspek ini adalah yang yang penting sebab masalah-masalah inilah yang memerlukan keujudan Aktiviti untuk mengatasi masalah yang dikenalpasti. Aspek ini juga merupakan satu “**problem area**” bagi Kementerian/Jabatan/Agensi kerana seringkali disalah tafsir. **Penerangan panjang lebar biasanya diberikan tentang penubuhan Aktiviti, sejarah pengwujudan Aktiviti, prestasi pencapaian dengan data-data, gambarajah diberikan secara terperinci.----INI TIDAK DIPERLUKAN dan hanya MENJADIKAN PERJANJIAN PROGRAM TERLALU TEBAL DAN SUKAR DIBACA.**

Selain daripada ioi PENERANGAN PANJANG LEBAR MENGENAI MASALAH-MASALAH SENDIRI SEPERTI KURANG PERALATAN PEJABAT, KURANG JAWATAN DIISI diterangkan. KETUA-KETUA AKTIVITI adalah dinasihatkan terus memberi fokus kepada MASALAH PELANGGAN. Dibawah tajuk ini **tiga aspek** penting perlu diterangkan oleh Agensi iaitu **MASALAH PELANGGAN, SEBAB-SEBABNYA DAN LUASNYA MASALAH.**

(a) **MASALAH PELANGGAN { Diterangkan dalam 3 aspek }**

(i) **APA ITU MASALAH-MASALAH PELANGGAN?**

Apa itu masalah pelanggan? Bukan masalah sendiri yang dikenalpasti tetapi masalah pelanggan.

CONTOH MASALAH AKTIVITI BANTUAN BERSAMA

(a) MASALAH PELANGGAN

"Tahap pengambilan pegawai baru ke dalam ATM kurang dari keperluan iaitu 30% dari keperluan. Daya mengekalkan pegawai dan anggota dalam perkhidmatan atau sangat rendah. "Turn Over" tahunan sumber manusia ATM adalah tinggi .

(penerangan lanjut/terperinci perlu diberi)

(ii) **LUASNYA MASALAH TERSEBUT ?**

Betapa **luasnya masalah** itu, (Aspek ini adalah meliputi bekalan data-data/analisa data-data untuk menyokong masalah yang dikenalpasti)

BETAPA LUASNYA MASALAH

500 pegawai dari 5,000 LLP ATM terdedah kepada masalah sosial yang menular dalam masyarakat. Seramai 3% anggota terlibat dalam kes-kes dadah, kes-kes jenayah dan kes-kes kontra disiplin yang lain.

(penerangan lanjut/terperinci dengan “Data Table” perlu diberi lagi)

- (iii) SEBAB SEBAB MASALAH?
7.3. Sebab sebab masalah itu wujud (menerangkan secara terperinci)

SEBAB-SEBAB UTAMA MASALAH PELANGGAN.

*“..Dengan tarikan pekerja dalam bidang awam/swasta lebih menarik berbanding ATM. Peluang peningkatan dalam kerjaya ATM sangat rendah dan tidak memberangsangkan .”
(penerangan lanjut perlu diberi lagi).*

(b) **ALTERNATIF DASAR**

PERHATIAN PENGURUSAN/KETUA AKTIVITI

Sekiranya Aktiviti ini tidak wujud siapakah dan bagaimanakah masalah yang dikenalpasti diatas boleh diatasi. Dalam lain perkataan **alternatif-alternatif lain untuk menyelesaikan masalah pelanggan yang dikenalpasti.**

Contoh: (a) Penswastan
(b) Bahagian/Aktiviti yang lain dalam Kementerian

(c) **STRATEGI**

PERHATIAN PENGURUSAN/KETUA AKTIVITI

(i) **Strategi Jangka Panjang(SJP) lebih 5 tahun,**

Apakah rancangan jangka panjang, iaitu, **melebihi 5 tahun**, Agensi **untuk mengatasi masalah yang dikenalpasti?** Perhatian harus diberi oleh Pengurusan Aktiviti untuk menentukan bahawa SJP ini betul-betul satu rancangan jangka panjang pengurusan Kementerian dan menjadi sebahagian daripada hasil Perancangan Strategik oleh pengurusan atasan Kementerian **terhadap** perspektif pembangunan jangka panjang Kementerian/Jabatan.

(ii) **Strategi Jangka Pendek(kurang 5 tahun)**

Apakah rancangan jangka pendek iaitu, **kurang 5 tahun**, Agensi **untuk mengatasi masalah pelanggan** yang dikenalpasti sama seperti diatas tetapi dengan perspektif jangkamasa pendek. Aspek ini lebih merujuk kepada rancangan/perspektif pembangunan 5 tahun Pengurusan hendaklah membincangkan kandungan untuk menentukan ianya tidak “overlap” kepada Strategi Jangka Panjang atau Strategi Tahun Belanjawan.

(iii) Strategi Tahun Belanjawan Pertama

Apakah rancangan yang akan dilaksanakan oleh Agensi dalam tahun belanjawan (1 tahun) iaitu penerangan terperinci mengenai/merangkumi

- | | | | |
|---|-------------------------|---|----------------------------------|
| - | Dasar Sedia Ada | } | untuk membantu Pegawai |
| - | Dasar Baru | } | Belanjawan Perbendaharaan Semasa |
| - | One-Off | } | Membuat Pemeriksaan Belanjawan |
| - | Dasar Penjimatan | } | |

Biasanya di bahagian inilah penerangan terperinci diberikan oleh Kementerian/Jabatan/Agensi untuk **menjelaskan segala rancangan/tindakan yang akan dilakukan pada tahun belanjawan. Penjelasan harus mengambilkira kelulusan Batas Perbelanjaan melalui Dasar Sedia Ada/ Dasar Baru/One Off dan Dasar Penjimatan.**

(iv) Strategi Tahun Belanjawan Kedua

Apakah rancangan yang akan dilaksanakan oleh Agensi dalam tahun belanjawan kedua iaitu penerangan terperinci mengenai/merangkumi

- | | | | |
|---|-------------------------|---|----------------------------------|
| - | Dasar Sedia Ada | } | untuk membantu Pegawai |
| - | Dasar Baru | } | Belanjawan Perbendaharaan Semasa |
| - | One-Off | } | Membuat Pemeriksaan Belanjawan |
| - | Dasar Penjimatan | } | |

Agensi diminta **menjelaskan segala rancangan/tindakan yang akan dilakukan pada tahun belanjawan. Penjelasan harus mengambilkira kelulusan Batas Perbelanjaan melalui Dasar Sedia Ada, Dasar Baru/One Offs dan Dasar Penjimatan.**

10. FUNGSI

Tugas-tugas yang dijalankan oleh Aktiviti ini mengikut Sub-Aktiviti-Sub-Aktiviti ataupun Sub Seksyen-Sub Seksyen dalam Aktiviti. Dalam lain perkataan, **SENARAI TUGAS AKTIVITI. Fungsi adalah penting kerana OUTPUT dalam Borang Spesifikasi Output disenaraikan mengikut Fungsi.**

PERINGATAN PENTING
JIKA SESUATU AKTIVITI MEMPUNYAI
BAHAGIAN-BAHAGIAN (PARAS PERTAMA),
MAKA FUNGSINYA ADALAH MENGIKUT
BAHAGIAN .
JIKA AKTIVITI MEMPUNYAI SEKSYEN-
SEKSYEN (PARAS PERTAMA) MAKA
FUNGSINYA ADALAH MENGIKUT
SEKSYEN.

Contoh 1: **Aktiviti Khidmat Sokongan**

Fungsi 1: Pentadbiran & Perhubungan Awam

- 1.____ penerangan terperinci mengenai_____
- 2.____ tugas-tugas yang dilaksanakan_____
- 3.____ Oleh Seksyen/Sub Aktiviti ini_____

Fungsi 2: Perjawatan & Perkhidmatan

- 1.____ penerangan terperinci mengenai_____
- 2.____ tugas-tugas yang dilaksanakan_____

Fungsi 3: Kewangan & Akauntan

- 1.____ penerangan terperinci mengenai_____
- 2.____ tugas-tugas yang dilaksanakan_____
- 3.____ Oleh Seksyen/Sub Aktiviti ini_____
- 4._____

Fungsi 4: Latihan

- 1.____ penerangan terperinci mengenai_____
- 2.____ tugas-tugas yang dilaksanakan_____
- 3.____ Oleh Seksyen/Sub Aktiviti ini_____
- 4._____

Contoh2: **Untuk Aktiviti Logistik**

Fungsi 1: Pembangunan

- 1.____ penerangan terperinci mengenai_____
- 2.____ tugas-tugas yang dilaksanakan_____
- 3.____ Oleh Seksyen/Sub Aktiviti ini_____
- 4._____
- 5._____

Fungsi 2: Depot Simpanan

- 1.____ penerangan terperinci mengenai_____
- 2.____ tugas-tugas yang dilaksanakan_____
- 3.____ Oleh Seksyen/Sub Aktiviti ini_____
- 4._____

11.SUMBER-SUMBER

A. Perbelanjaan/Peruntukan Mengikut Aktiviti

	Peruntukan Tahun Lalu 2016	Perbelanjaan Sebenar Tahun Lalu 2016	Peruntukan Tahun Semasa 2017	Anggaran PeruntukanTahun Baru Pertama 2017	Anggaran Peruntukan Tahun Baru Kedua 2018
Emolumen Perkhidmatan dan Bekalan Aset Pemberian dan Kenaan Bayaran Tetap Perbelanjaan-perbelanjaan Lain	RM	RM	RM	RM	
Jumlah Perbelanjaan					
JUMLAH :					

B.PERJAWATAN

Kumpulan Perkhidmatan	Bil. Tahun Lepas		Bil. Tahun Semasa 2017		Bil Tahun Belanjawan (Anggaran)			
	Lulus	Isi	Lulus	Isi	2017		2018	
Anggota Perkhidmatan dan Lantikan Undang-undang Kumpulan Pengurusan Tertinggi Kumpulan pengurusan dan Profesional Kumpulan Sokongan								
Jumlah								

PERINGATAN:
Sila teliti
PERBELANJAAN
Tahun Lalu untuk
pasti samaada
LAPORAN
PENGEUALIAN

**SILA PASTIKAN SEMUA
RUANG DIISI DENGAN
SEMPURNA**

PERINGATAN
Sila semak juga
Kemajuan
perbelanjaan
Agensi setakat
bulan
pemeiksaan
belanjawan

12. SPESIFIKASI OUTPUT(Senaraikan hanya 5 output bagi setiap Aktiviti/Fungsi sahaja)

Petunjuk Prestasi	Tahun Lepas (2016)			Tahun Semasa (2017)		Tahun 2017		Tahun 2018	
	Setuju	Capai	Varian	Setuju	Varian	Setuju	Varian	Setuju	Varian

PERHATIAN:
SILA TELITI SAMADA VARIAN
YANG DITETAPKAN ADALAH
LOGIKAL DAN BERPATUTAN DAN
BUKAN SEKADAR 10% ATAU 5%
UNTUK SEMUA OBJEK AM

<u>FUNGSI 1:</u> <u>OUTPUT 1:</u> 1. Bilangan output yang dihasilkan (Kt) 2. Kualitinya mengikut spesifikasi yang ditetapkan (nyatakan piawaian 1 output (Kl) 3. Dalam masa yang ditetapkan (nyatakan masa 1 output) (Km) 4. Kos seunit output (nyatakan kos seunit output) (Ks) OUTPUT 2	<u>PERINGATAN:</u> <u>TIAP TIAP OUTPUT MESTI DI BAHAGIKAN KEPADA 4 ELEMEN SEPERTI INI.</u> <u>NOTA:</u> TIAP-TIAP OUTPUT INI JUGA PERLU DIBAHAGIKAN MENGIKUTI FORMAT	"Satu tahap (Bilangan /Peratus) yang dipersetujui (antara Pegawai Belanjawan Perbendaharaan dan Agensi) untuk sesuatu output, yang mana Agensi tidak perlu mengemukakan laporan pengecualian. <u>Contoh:</u> Sekiranya output ditetapkan pencapaian 100, dan tahap varian dipersetujui adalah +-2, maka pencapaian antara 98 hingga 102 dianggap <u>dalam tahap varian</u> yang dibenarkan dan oleh itu laporan pengecualian tidak perlu disediakan.	<u>PETUA UNTUK PENETAPAN VARIAN</u> Jangan gunakan Peratus(%) sekiranya lebih senang untuk menggunakan Bilangan Sebenar <u>Contoh:</u> Untuk Laporan disediakan: 20 Varian 2 lebih senang difahami daripada varian 10%	
---	--	--	--	--

12. SPESIFIKASI OUTPUT(SAMBUNGAN)

Petunjuk Prestasi	Tahun Lepas (2016)			Tahun Semasa (2017)		Tahun Baru Pertama (2017)		Tahun Baru Kedua (2018)	
	Setuju	Capai	Varian	Setuju	Varian	Setuju	Varian	Setuju	Varian
<u>FUNGSI 2:</u> OUTPUT 1: 1. (Kt) 2. (Kl) 3. (Km) 4. (Ks) OUTPUT 2: 1. (Kt) 2. (Kl) 3. (Km) 4. (Ks) <u>FUNGSI 3:</u>	<u>PERINGATAN:</u> OUTPUT ADALAH DISENARAIKAN MENGIKUT FUNGSI.								

PERHATIAN:

Sila pastikan bahawa angka-angka dan data-data yang diisi dalam ruang-ruang Persetujuan dan Pencapaian adalah BETUL dan BOLEH DIAUDIT. Kementerian/Jabatan dan Agensi adalah dinasihatkan untuk menggunakan Audit Dalam Kementerian/Jabatan/Agensi untuk menjalankan AUDITAN terhadap angka/data secara RANDOM untuk mengesahkan kesahihannya('RELIABILITY/ACCURACY').

OUTPUT1: 1. (Kt) 2. (Kl) 3. (Km) 4. (Ks) <u>dan sebagai</u> <u>nya</u>							
--	--	--	--	--	--	--	--

**CARA UNTUK MENGETAHUI
SAMADA PENCAPAIAN
SEBENAR/VARIAN SEBENAR
TERKELUAR DARIPADA VARIAN
YANG DITETAPKAN**

VARIAN SEBENAR

$$= \frac{\text{PENCAPAIAN} - \text{PERSETUJUAN} \times 100}{\text{PERSETUJUAN}}$$

ATAU

$$= \text{PENCAPAIAN} - \text{PERSETUJUAN}$$

CONTOH-CONTOH OUTPUT SERTA FORMATNYA

OUTPUT UTAMA

AKTIVITI PENTADBIRAN DAN DASAR PERTAHANAN

- 1. PEMBAYARAN**
- 2. PENYELENGGARAAN DIKELOLOKAN**
- 3. PROJEK DIURUSKAN**
- 4. KERTAS KERJA DISEDIAKAN**
- 5. LAPORAN VERIFIKASI STOK/NAZIRAN**
- 6. LAPORAN AUDIT**
- 7. KHIDMAT NASIHAT**
- 8. PERMOHONAN DIPROSES**
- 9. PENYATA KEWANGAN DISEDIAKAN**
- 10. KURSUS/LATIHAN DIKELOLOKAN**
- 11. TAKLIMAT DIBERIKAN**
- 12. GARIS PANDUAN/SURAT PEKELILING
DIKELUARKAN**
- 13. KONTRAK DIURUSKAN**

CONTOH PETUNJUK OUTPUT

PEMBAYARAN

- A. BIL. PEMBAYARAN DIBUAT (KT)**
- B. BIL.(%) PEMBAYARAN MENGIKUT SENARAI SEMAK YANG DITETAPKAN (KL)**
- C. BIL. (%) PEMBAYARAN YANG DIBUAT MENGIKUT JANGKA MASA YANG DITETAPKAN (KM)**
- D. BIL. (%) PEMBAYARAN YANG DIBUAT MENGIKUT NORMA KOS YANG DITETAPKAN (KOS)**

KHIDMAT NASIHAT

- A. BIL. KHIDMAT NASIHAT DIBERIKAN (KT)**
- B. BIL. (%) KHIDMAT NASIHAT DIBERIKAN MENGIKUT SENARAI SEMAK YANG DITETAPKAN (KL)**
BIL. (%) KHIDMAT NASIHAT DIBERIKAN DITERIMAPAKAI (KL)
- C. BIL.(%) KHIDMAT NASIHAT DIBERIKAN MENGIKUT JANGKA MASA YANG DITETAPKAN (KM)**
- D. BIL. (%) KHIDMAT NASIHAT YANG DIBERIKAN MENGIKUT NORMA KOS YANG DITETAPKAN (KOS)**
...

CONTOH PETUNJUK OUTPUT

KONTRAK DIURUSKAN

- A. BIL. KONTRAK DIURUSKAN (KT)
- B. BIL.(%) KONTRAK DIURUSKAN MENGIKUT SYARAT/
GARIS PANDUAN YANG DITETAPKAN (KL)
- C. BIL. (%) KONTRAK DIURUSKAN MENGIKUT JANGKA
MASA YANG DITETAPKAN (.....) (KM)
- D. BIL. (%) KONTRAK YANG DIURUSKAN MENGIKUT
KOS SEUNIT YANG DITETAPKAN (RM)(KOS)
.....

PENYELENGGARAAN

- A. BIL. PENYELENGGARAAN DIBUAT (KT)
- B. (I) BIL. (%) PENYELENGGARAAN DIBUAT MENGIKUT
SPESIFIKASI YANG DITETAPKAN (KL)
(II) BIL. (%) PENYELENGGARAAN DIBUAT SEMULA
DALAM TEMPOH WARRANTY DITETAPKAN (KL)
.....
- C. BIL.(%) PENYELENGGARAAN YANG DIBUAT
MENGIKUT JANGKA MASA YANG DITETAPKAN
(.....) (KM)
- D. BIL. (%) PENYELENGGARAAN YANG DILAKUKAN
MENGIKUT KOS SEUNIT YANG DITETAPKAN
(RM)(KOS).....

13.

PETUNJUK IMPAK

Perubahan yang dibuat terhadap masalah yang dihadapi atau keperluan yang dipenuhi dengan membandingkan keadaan sebelum dan selepas. Peringkat pencapaian objektif asal aktiviti (keberkesanan aktiviti)

2C (KJ)

Petunjuk Impak	Pencapaian Sebenar Tahun Lepas	Anggaran Pencapaian Tahun Semasa	Unjuran Bagi 2002	Tahun Baru 2003
<u>Impak Aktiviti Pentadbiran & Perolehan.</u> 1.Kadar teguran audit menurun. 2.Kadar rungutan keatas kesilapan/ kelewatan pembayaran berkuranga .3.Kadar rungutan keatas perkara perkara perkhidmatan/ perjawatan berkurangan 4.Kadar rungutan/ teguran keatas khidmat sokongan diberikan berkurangan. <u>Contoh 2: Impak Logistik.</u> 1.Kadar teguran keatas kerosakan alat kelengkapan dan harta berkurangan. 2.Teguran mengenai kelewatan bekalan diterima berkurangan. 3. Kepujian keatas perkhidmatan logistik yang cekap meningkat. 4. Kadar jangka hayat kegunaan alat kelengkapan dan asaet meningkat.	<u>TINDAKAN PERTAMA</u> <u>RUJUK BALIK KEPADA OBJEKTIF</u> <u>YANG TELAH DITETAPKAN DI AWAL DAN TANYA 2</u> SOALAN Apakah perubahan yang telah berlaku terhadap masalah pelanggan setelah perjalanan Aktiviti? Apa kah Keberkesanan Aktiviti secara keseluruhannya?			

CONTOH CONTOH PETUNJUK IMPAK

IMPAK

AKTIVITI PENTADBIRAN DAN DASAR

- (I) KADAR PERTANYAAN AUDIT
BERKURANGAN**
- (II) KADAR RUNGUTAN KE ATAS
KESILAPAN/KELEWATAN
PEMBAYARAN BERKURANGAN
.....**
- (III) KADAR RUNGUTAN KE ATAS
PERKARA-PERKARA PERKHIDMATAN
DAN PERJAWATAN BERKURANGAN
.....**
- (IV) KADAR RUNGUTAN KE ATAS KHIDMAT
SOKONGAN DIBERIKAN ERKURANGAN
.....**
- (V) KADAR RUNGUTAN MENGENAI
MASALAH PERJAWATAN
BERKURANGAN**
- (VI) RUNGUTAN PESERTA KURSUS
BERKURANGAN.....**
- (VII) BILANGAN TINDAKAN TATATERTIB
BERKURANGAN**

IMPAK

AKTIVITI LOGISTIK

**(I) KADAR RUNGUTAN KE ATAS
KEROSAKAN ALAT KELENGKAPAN
DAN HARTA BERKURANGAN**

.....

**(II) RUNGUTUAN MENGENAI KELEWATAN
BEKALAN DITERIMA BERKURANGAN**

.....

**(III)KEPUJIAN KE ATAS
PERKHIDAMTAN LOGISTIK YANG
CEKAP MENINGKAT**

**(IV)KADAR JANGKA HAYAT KEGUNAAN
ALAT KELENGKAPAN DAN ASET
MENINGKAT**

14. RANCANGAN PENILAIAN PROGRAM

1. Nama Aktiviti: (Isi nama Aktiviti berkenaan.)
2. Tahun Bermula Aktiviti: (Isi tahun bermulanya aktiviti ini ?)
3. Tahun Terakhir Penilaian Dibuat: (Isi tahun bila penilaian dahulu dibuat, kalau tiada nyatakan begitu).
4. Tahun Penilaian Akan Datang: (Isi tahun bila penilaian baru akan dibuat.)
5. Isu-isu Yang Akan Dinilai: (Ciri/Isu-isu utama yang akan dikaji dalam/semasa penilaian.)
6. Methodologi: (Cara yang dicadangkan bagi mendapatkan Data untuk penilaian mungkin temubual, soaljawab, soalselidik, penerangan dan secara reseach dan sebagainya.)

NOTA:

**SILA PASTIKAN KEDUA-DUA PIHAK
YANG DITENTUKAN
MENANDATANGANI PERJANJIAN
PROGRAM SEBELUM HANTARNYA
KEPERBENDAHARAAN**

T/TANGAN PEGAWAI PENGAWAL

T/TANGAN KETUA AKTIVITI