



PANDUAN PEWUJUDAN REKOD: PENYEDIAAN SURAT, MEMO DAN E-MEL RASMI DI PEJABAT AWAM

**ARKIB NEGARA MALAYSIA
2016**

PRAKATA

Rekod adalah penting dalam urusan pentadbiran kerajaan. Ia merupakan asas kepada akauntabiliti kerajaan kerana mengandungi perancangan, keputusan, program dan aktiviti kerajaan. Rekod diperlukan semasa pewujudan dan penggunaannya bagi melaksanakan operasi, pentadbiran dan penyampaian perkhidmatan oleh Pejabat Awam, malahan kekal menjadi aset intelektual kepada rujukan dan penyelidikan generasi yang akan datang. Setiap Pejabat Awam perlu melaksanakan program pengurusan rekod secara menyeluruh agar rekod boleh dipelihara dari mula pewujudannya sehinggalah ke peringkat pelupusan. Bagi menjayakan pelaksanaan pengurusan rekod, Pejabat Awam juga perlu menambah kemahiran, pengetahuan dan kepakaran dalam bidang yang berkaitan

Oleh yang demikian, panduan yang dihasilkan ini hendaklah menjadi rujukan asas kepada Pejabat Awam di dalam memahami konsep pengurusan rekod bermula dari proses pewujudan dan penggunaan. Pelaksanaan pewujudan dan penggunaan rekod yang baik dan teratur akan dapat mempertingkatkan keupayaan, kecekapan dan keberkesanan Pejabat Awam dalam memastikan pengurusan rekod mencapai tahap yang berkualiti dan sistematik.

Akhir kata, saya ingin merakamkan setinggi-tinggi tahniah dan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat di dalam menyediakan panduan-panduan ini. Arkib Negara Malaysia berharap agar panduan yang dihasilkan ini dapat diguna pakai oleh Pejabat Awam. Sehubungan dengan itu, Pejabat Awam perlu memahami panduan ini dan boleh menghubungi ANM sekiranya memerlukan penjelasan lanjut.

**Ketua Pengarah
Arkib Negara Malaysia**

KANDUNGAN

Perkara	Muka Surat
Prakata	i
Kandungan	ii
1. Tujuan	1
2. Latar Belakang	1
3. Definisi	2
3.1 Surat	2
3.2 Surat Rasmi	2
3.3 Memo	2
3.4 Memo Rasmi	3
3.5 E-mel	3
3.6 E-mel Rasmi	3
3.7 Pejabat Awam	3
4. Punca Kuasa	3
5. Elemen Rekod	4
5.1 Kandungan	4
5.2 Konteks	4
5.3 Struktur	5
6. Ciri-Ciri Rekod	25
6.1 Kesahihan	25
6.2 Keandalan	28
6.3 Keutuhan	28
6.4 Kebolehgunaan	28
7. Khidmat Nasihat	29

1. TUJUAN

Surat, memo dan e-mel rasmi merupakan rekod yang merakamkan setiap transaksi dan aktiviti Pejabat Awam yang akhirnya menjadi bukti kepada keberkesanan tadbir urus negara. Panduan ini disediakan bertujuan membantu penjawat awam menyediakan surat, memo dan e-mel rasmi dengan betul, tepat, jelas dan berkesan. Penulisan surat, memo dan e-mel rasmi yang berkualiti akan membantu Pejabat Awam mempercepatkan proses tindakan serta penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan.

2. LATAR BELAKANG

Pejabat Awam mengwujudkan dan menerima pelbagai jenis rekod dalam format dokumen seperti surat, memo, emel, 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.

3. DEFINISI

3.1 Surat

Kertas yang ditulis, atau segala sesuatu yang bertulis bagi menyampaikan suatu pesanan dari satu pihak kepada pihak yang lain.

3.2 Surat Rasmi

Kertas yang ditulis, atau segala sesuatu yang bertulis 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 menjalankan tugas rasminya di Pejabat Awam.

3.3 Memo

Nota ringkas tentang sesuatu perkara edaran dalaman.

3.4 **Memo Rasmi**

Memo edaran dalaman seperti pemakluman, permintaan/cadangan, arahan dan sebagainya yang ditulis secara ringkas oleh penjawat awam di Pejabat Awam untuk berhubung secara rasmi.

3.5 **E-mel**

Maklumat, mesej dan sebagainya yang dihantar secara elektronik dari satu terminal komputer ke terminal komputer yang lain.

3.6 **E-mel Rasmi**

Maklumat, mesej dan sebagainya yang dihantar secara elektronik dari satu terminal komputer ke terminal komputer yang lain oleh penjawat awam dalam penjalanan tugas rasminya di Pejabat Awam.

3.7 **Pejabat Awam**

Sesuatu pejabat Kerajaan Persekutuan atau Kerajaan mana-mana Negeri atau sesuatu pejabat mana-mana kerajaan tempatan, pihak berkuasa berkanun atau perusahaan Kerajaan – seksyen 2 Akta Arkib Negara 2003 [Akta 629].

4. **PUNCA KUASA**

- (i) Seksyen 7 (h) Akta Arkib Negara 2003 [Akta 629]; dan
- (ii) Surat Pekeliling Am Bilangan 1 Tahun 2013: Penyeragaman Format kepala Surat Bagi Kementerian/Jabatan/Agensi Persekutuan, Jabatan Perdana Menteri
- (iii) Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 9 Tahun 2011: Panduan Penggunaan Bahasa Kebangsaan Dalam Perkhidmatan Awam
- (iv) Surat Arahan Ketua Pengarah MAMPU 1 Julai 2010: [Pemantapan Penggunaan Dan Pengurusan E-mel](#) di Agensi-Agensi Kerajaan

- (v) Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 5 Tahun 2007: Panduan Pengurusan Pejabat Bahagian VI: Urusan Surat Kerajaan
- (vi) Surat Arahan Ketua Pengarah MAMPU 23 November 2007: Langkah-Langkah Pemantapan Pelaksanaan Sistem Mel Elektronik di Agensi-Agensi Kerajaan
- (vii) Surat Arahan Ketua Pengarah MAMPU 1 Jun 2007: Langkah-Langkah Mengenai Penggunaan Mel Elektronik di Agensi-Agensi Kerajaan
- (viii) Surat Pekeliling Am Bilangan 1 Tahun 2006: Langkah-Langkah Memperkasakan Penggunaan Bahasa Kebangsaan Dalam Perkhidmatan Awam
- (ix) Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 1 Tahun 2003: Garis Panduan Mengenai Tatacara Penggunaan Internet dan Mel Elektronik di Agensi Kerajaan

5. ELEMEN REKOD

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

5.1 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.

5.2 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 mewujudkan 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).

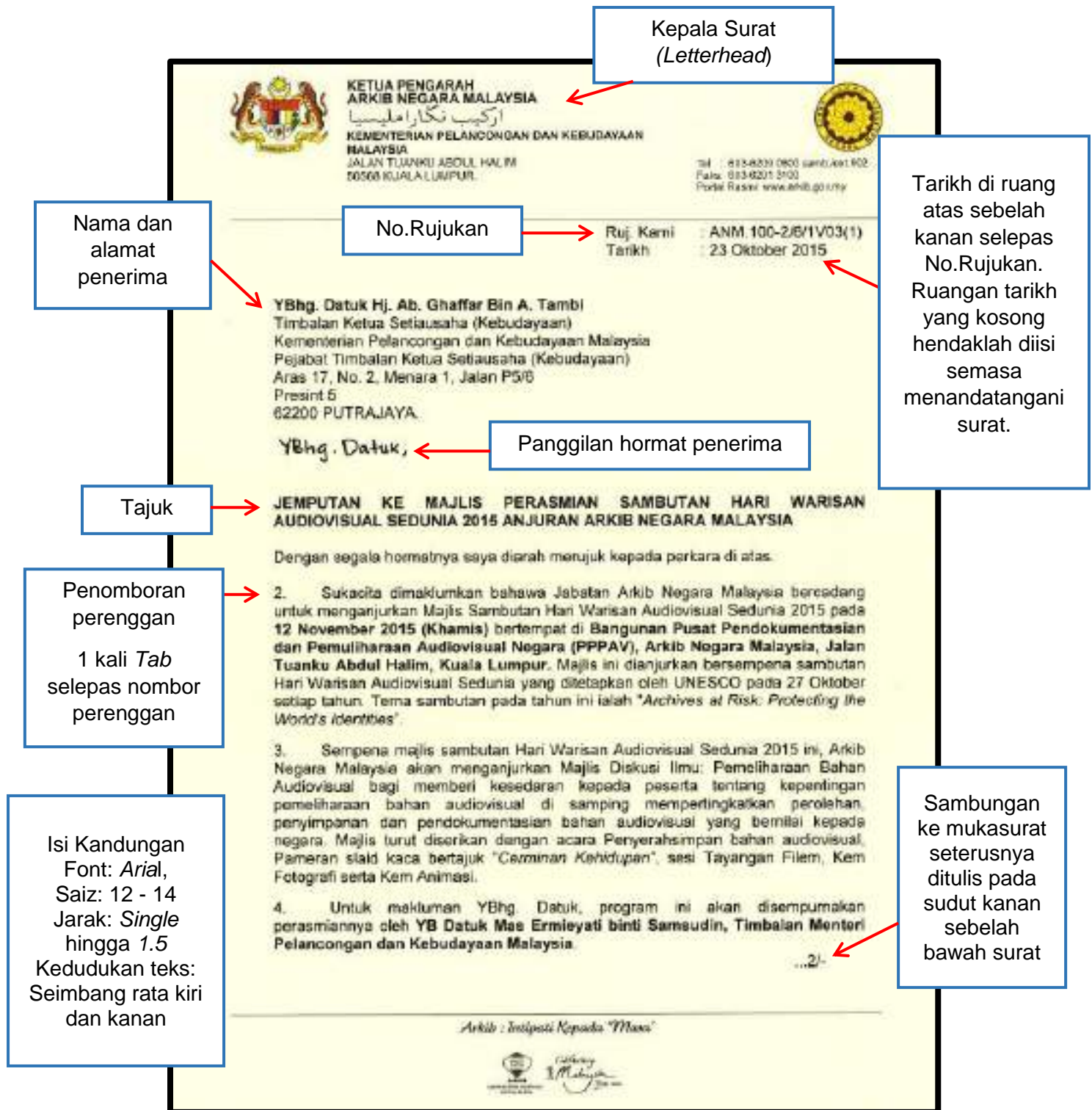
5.3 Struktur – berkait dengan bagaimana rekod dicatatkan, termasuk penggunaan simbol, susun atur, format, media dan lain-lain. Struktur dalam rekod membentuk pautan antara kandungan dan konteks. Struktur akan menyusun kandungan yang dapat menggambarkan konteks contohnya, dalam penyediaan surat, memo 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.

KOMPONEN	ELEMEN
<p>Kepala Surat</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Logo Rasmi Pejabat Awam - Nama Pejabat Awam - Alamat - Nombor telefon - Nombor faksimili - Portal/ Laman sesawang rasmi
<p>Pengenalan Surat</p>	<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
<p>Isi Surat</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tajuk/Perkara – Huruf Besar dan Tebal - Keselarasan/Konsisten Rujukan Hormat - Isi Kandungan/Isi Utama - Harapan
<p>Pengakhiran Surat</p>	<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

**Rajah 2 (a): Format surat rasmi Arkib Negara Malaysia
(muka surat pertama)**



**Rajah 2 (b): Format surat rasmi Arkib Negara Malaysia
(muka surat kedua)**

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 bertubung perkara ini amatlah dihargai dan didahului dengan ucapan terima kasih.

Sekian, terima kasih.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA" ← Pengakhiran Surat "Berkhidmat Untuk Negara"

Saya yang menurut perintah,

tt

(AZEMI BIN ABDUL AZIZ) ← Nama pengirim ditulis dengan huruf besar dan tebal.
Ketua Pengarah
Arkib Negara Malaysia

al/Pjgr/fempun/kad/V2015MYDac ← Nama penyedia dokumen
Font: *Arial*, Saiz: 8

1 kali jarak *single spacing*

3 kali jarak *single spacing*

-2- ← Muka surat di bahagian tengah bawah surat

5.3.1 Kepala Surat

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

5.3.2 Pengenalan Surat

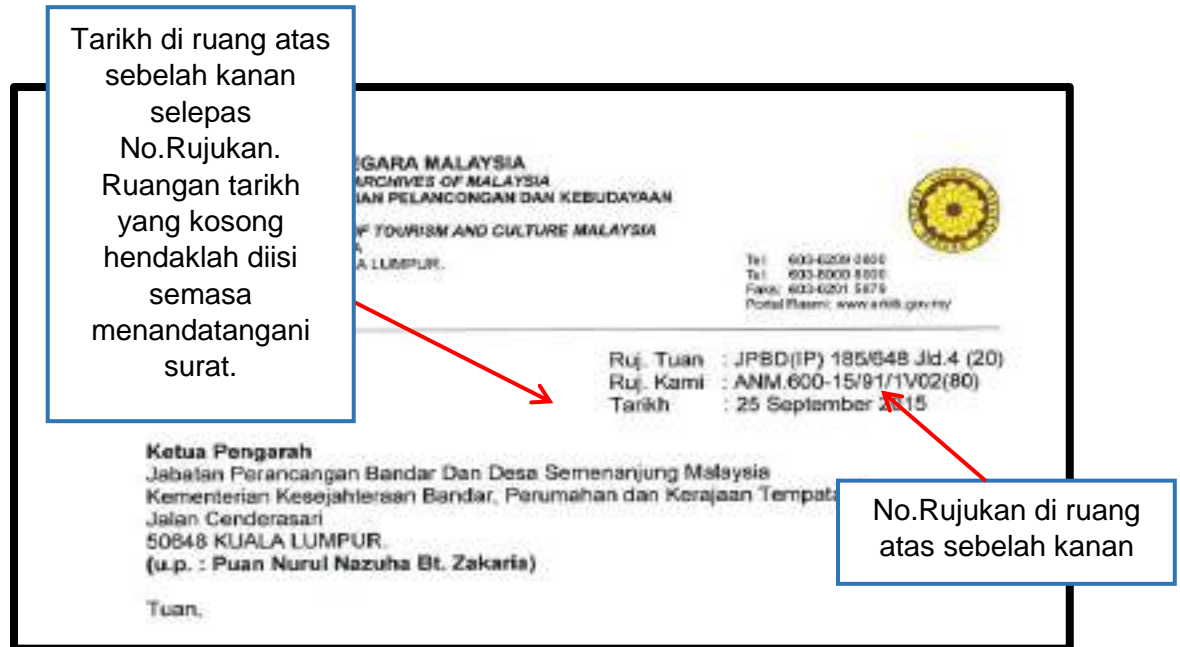
Bahagian ini dipanggil 'Pengenalan' kerana ia dianggap pemula kepada penulisan sesuatu surat rasmi. Di bahagian ini mengandungi nombor rujukan fail, tarikh dan alamat penerima. Antara maklumat yang perlu ada di dalam bahagian ini adalah:

(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.



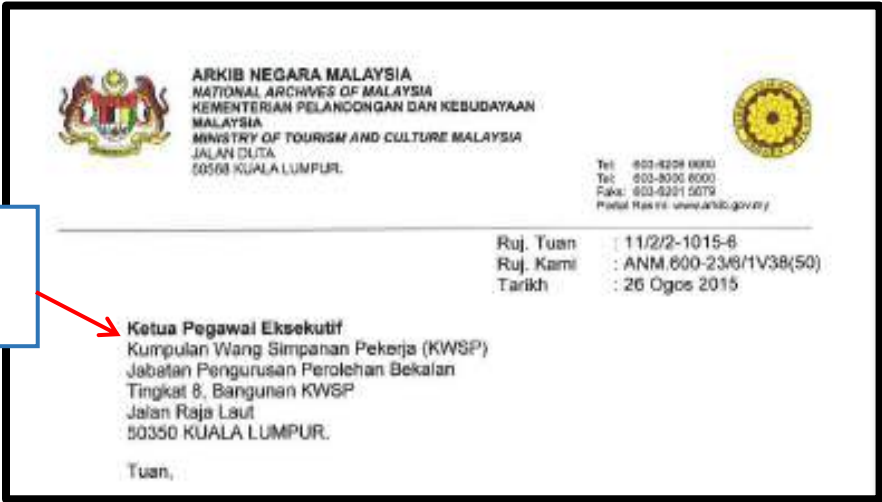
Rajah 3: Contoh Nombor Rujukan dan Tarikh Surat

(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**

Gelaran rasmi jawatan dan alamat rasmi.



Rajah 4 : Contoh surat kepada Pejabat Awam

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



Rajah 5 : Contoh surat kepada ketua Pejabat Awam

Nama Pegawai yang hendak dihubungi.



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 mengkandung surat di dalam fail perlu menggunakan **“SENARAI EDARAN SEPERTI DI LAMPIRAN”**. Rujuk contoh seperti di **Rajah 8 (a) dan (b)**.

Surat perlu disediakan satu persatu mengikut nama ketua jabatan dan alamat penuh.



No. Rujukan/kandungan yang sama.

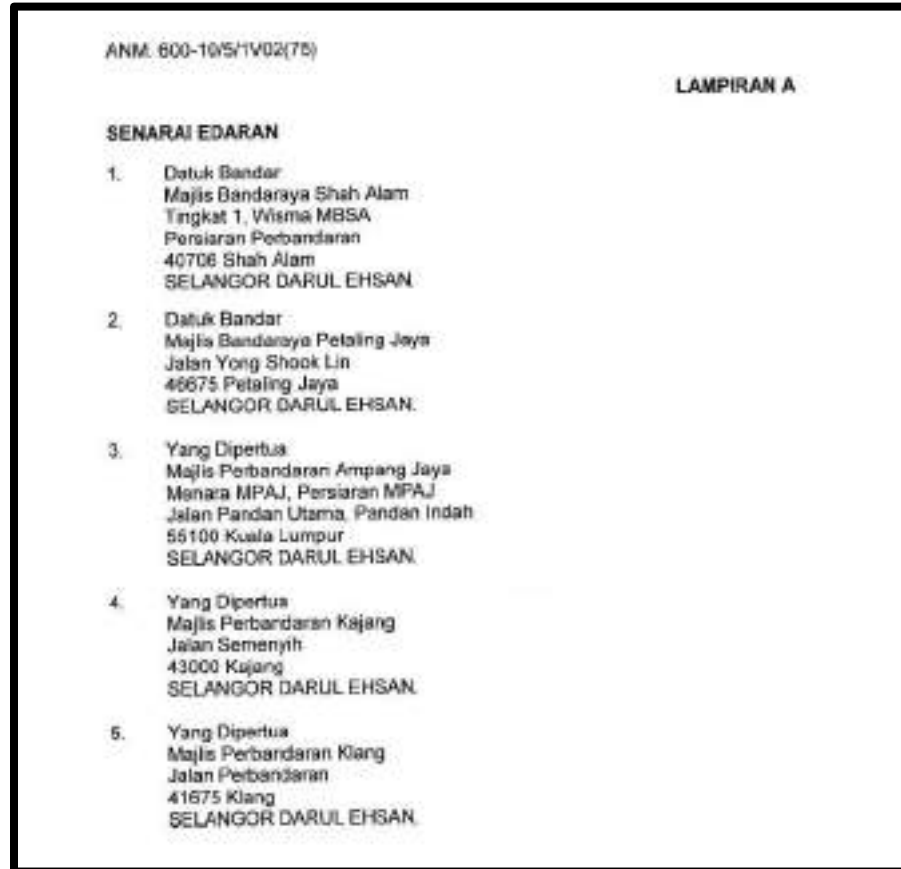
Rajah 7: Surat Dihanjar Atas Nama dan Jawatan Ketua Jabatan

- 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 8 (a): Surat di dalam fail menggunakan SENARAI EDARAN SEPerti DI LAMPIRAN A

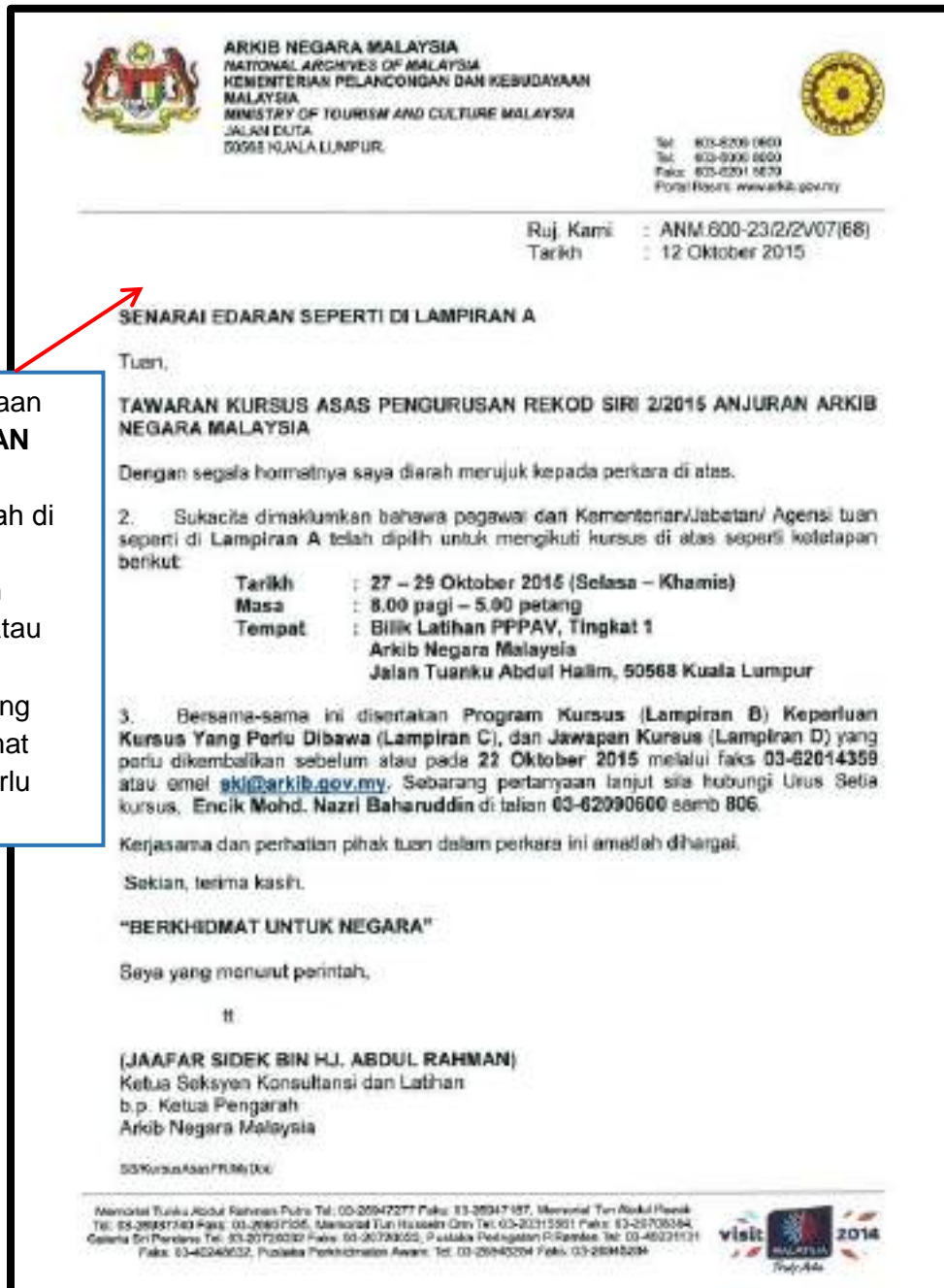
EDARAN SEPerti DI LAMPIRAN



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.**



- 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

SENARAI EDARAN

1. Pengerah
Majlis Agama Islam Wilayah Persekutuan
Ara 1, 7-11, Bangunan PERKIM
No.150, Jalan Ipoh
51200 KUALA LUMPUR.
(u.p.: En. Suhaimi bin Ibrahim)
2. Pengerah
Makkamah 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. Pengerah
Jabatan Pengangkutan Jalan Wilayah Persekutuan
Cawangan Bandar Sri Permaisuri
No. 1, Jalan Permaisuri B
Cheras, Kuala Lumpur.
(u.p.: En. Yassir Makruf Bin Abdul Hamid)
4. Pengerah
Bahagian Binaan Dan Selenggaraan
Tingkat 11 Ibu Pejabat MARA
Medan Mara
50609 Jalan Raja Leui
KUALA LUMPUR.
(u.p.: Pn. Julia Bl. Yacub)
5. Ketua Pengerah
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 Gropa)

Penerima
ditandakan.

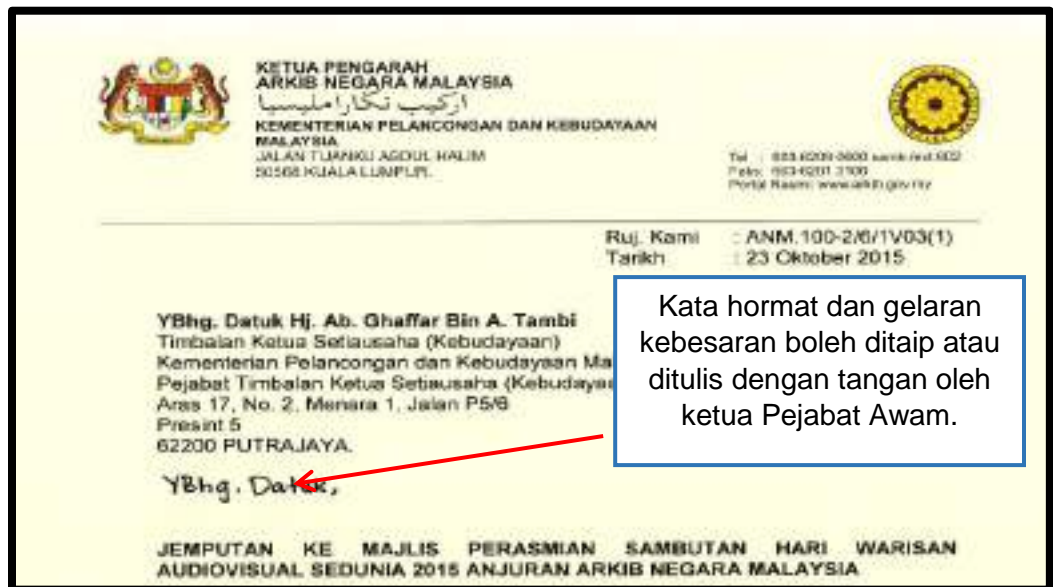


Rajah 10: Penerima dalam senarai edaran ditandai

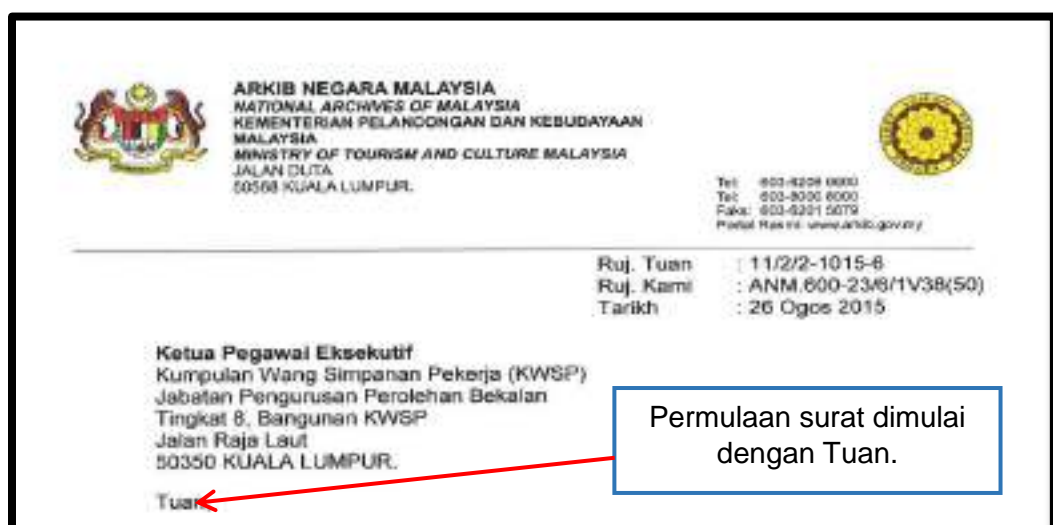
(v) Panggilan Hormat Penerima atau Kata Sapaan

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.



Rajah 11 (a): Panggilan hormat penerima atau kata sapaan dengan gelaran kebesaran



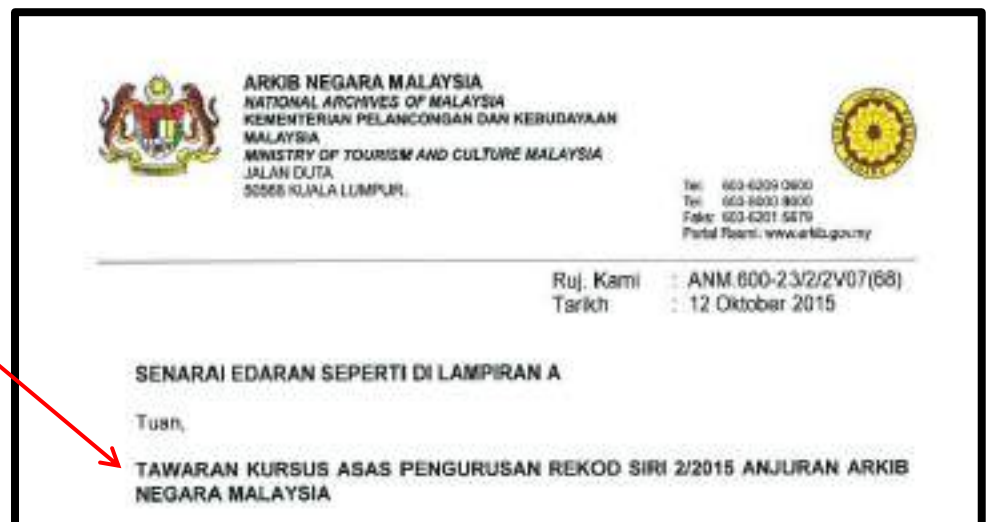
Rajah 11 (b): Panggilan hormat penerima atau kata sapaan biasa

5.3.3 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.

Tajuk dalam huruf besar dan tebal. Tidak perlu digaris dan titik noktah



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 kepilang, 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.

5.3.4 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 profesional boleh diletakkan sebelum nama pegawai seperti Tun, Tan Sri, Dato' Sri, Datuk, Dr., Ir., dan sebagainya.

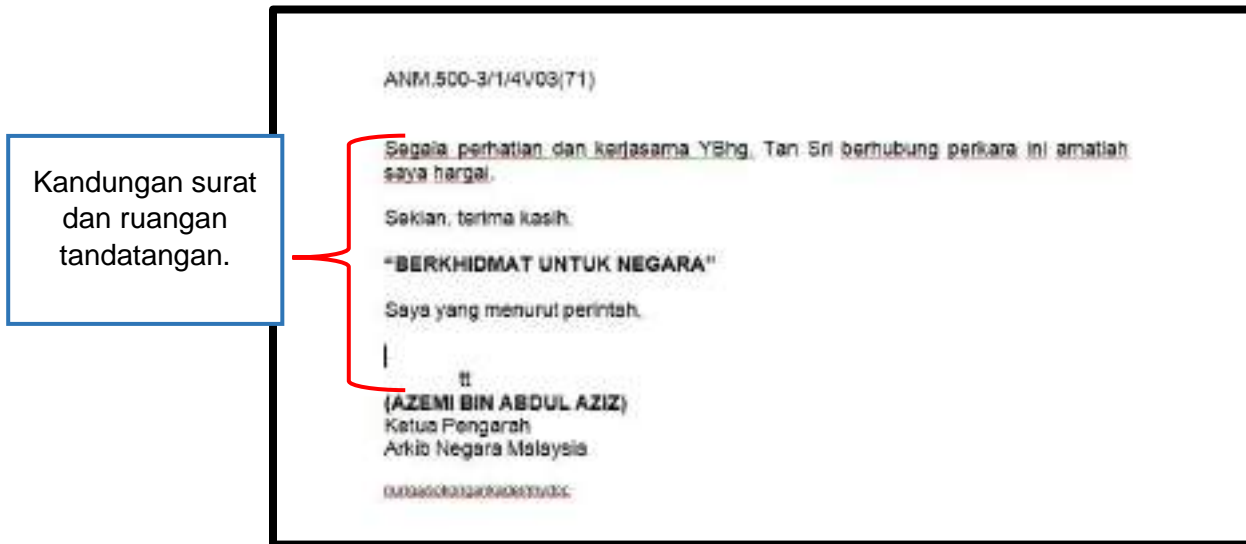
Maklumat Bahagian/ Cawangan/ Seksyen hendaklah dicatat selepas nama pegawai diikuti dengan singkatan **bagi pihak (b.p.) Ketua Jabatan**. Pengarah Bahagian/ Cawangan/ Seksyen sahaja perlu memasukkan jawatan sebelum b.p. Ketua Jabatan.

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

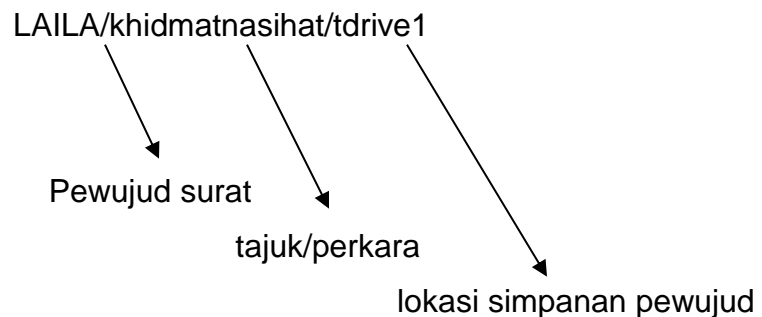
diperolehi adalah untuk tujuan surat berkenaan sahaja dan bukannya untuk tujuan lain. Perkara ini adalah mustahak untuk mengelakkan penyalahgunaan dan penyelewengan dalam urusan surat menyurat. **Rajah 13** menunjukkan cara menghubungkan tandatangan surat dengan kandungannya.



Rajah 13 : Menghubungkan tandatangan dengan kandungan surat

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

Contoh:

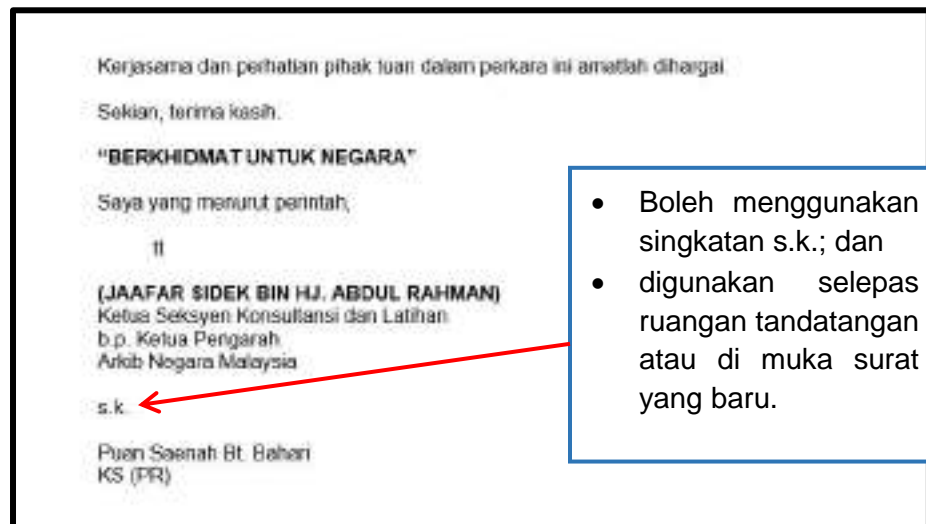


NOTA : Nama penyedia dokumen perlu dimasukkan supaya mudah mengesan pewujud surat atau pegawai

yang dipertanggungjawabkan untuk menguruskan jawapan kepada surat.

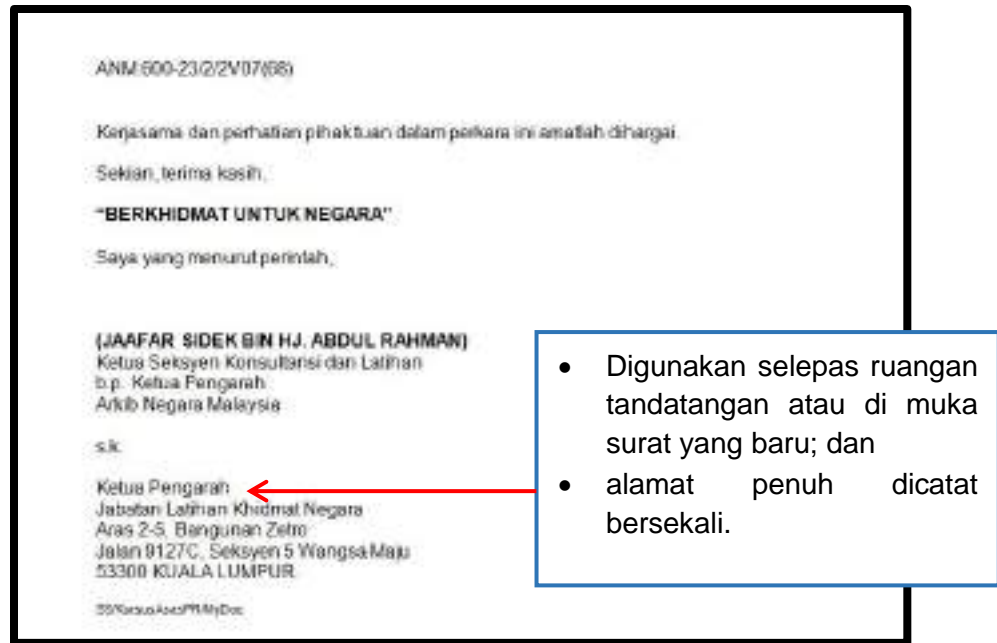
(iii) Salinan Kepada

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.



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**.



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 elemen-elemen data yang spesifik. Dalam persekitaran perkhidmatan pelanggan contohnya, borang dilengkapkan oleh pelanggan sendiri atau oleh penjawat 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

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 SEMPENA PROGRAM CAKNA PENGURUSAN REKOD DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR (DBKL) 2015

Dengan segala hormatnya saya dirah 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 sambilan 826.

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

Sekian.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

H

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

NAQ\aknabk52015\desktop

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

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 jangkauan komuniti.

6. 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*).

6.1 Kesahihan

Kesahihan rekod bermaksud rekod tersebut boleh membuktikan 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 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 penjuru kiri sebelah atas dan di penjuru kanan sebelah bawah tiap-tiap muka surat yang bertulis/bercetak dengan huruf besar dan ditebalkan. Contoh surat rasmi terperingkat seperti dalam **Rajah 17** di bawah.



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



Tel: 603-2091 0001
 Tel: 603-8001 8000
 Faks: 603-2091 9879
 Portal Rasmi: www.arkib.gov.my

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

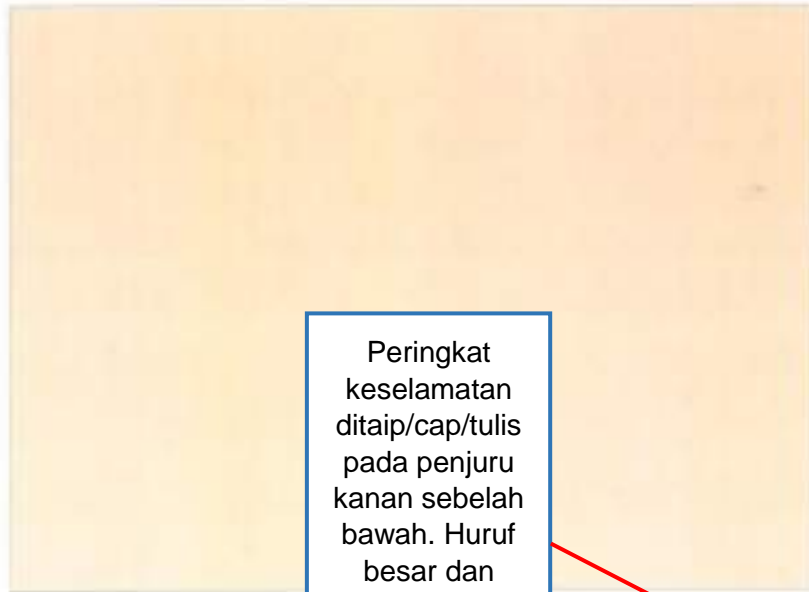
SULIT

No.Rujukan

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

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 penjuru kanan sebelah bawah. Huruf besar dan tebal.

SULIT

Memorial Tunku Abdul Rahman Putra Tel: 03-26947277 Faks: 03-26947482, Memorial Tun Abdul Razak
 Tel: 03-26947740 Faks: 03-26937305, Memorial Tun Hussein Onn Tel: 03-20915881 Faks: 03-20768384,
 Galeri Seni Peribara Tel: 03-20720032 Faks: 03-20720033, Pusatke Peringatan P Ramlee Tel: 03-40201151
 Faks: 03-40248852, Pusatke Peringatan Awang Tel: 03-26945294 Faks: 03-26945294



Rajah 17 : Format Surat Terperingkat

6.2 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.

6.3 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.

6.4 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.

7. **KHIDMAT NASIHAT**

Keterangan lanjut atau sebarang kemusykilan berkaitan dengan panduan ini boleh dikemukakan kepada:

Ketua Pengarah
Arkib Negara Malaysia
Jalan Tuanku Abdul Halim, 50568
Kuala Lumpur
Emel: skl@arkib.gov.my

LAMPIRAN 1

FORMAT KEPALA SURAT UMUM PEJABAT AWAM

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

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



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).

