



KETUA PENGARAH
Unit Pemodenan Tadbiran Dan
Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU)
Jabatan Perdana Menteri
Aras 6, Blok B2
Kompleks Jabatan Perdana Menteri
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62502 PUTRAJAYA
MALAYSIA

Tel : 603-8000 8000
Faks : 603-8888 3163
Portal Rasmi : www.mampu.gov.my
Emel : drmazlan@mampu.gov.my

Ruj Kami : **MAMPU.600-8/9/2 (18)**
Tarikh : **19 Julai 2019**

SEGERA DENGAN FAKS

EDARAN SEPERTI DI LAMPIRAN

YB/ YBhg. Tan Sri/ Datuk Seri/ Dato' Sri/ Datuk/ Dato'/ Tuan/ Puan,

PENYEDIAAN RISALAH PERKHIDMATAN-PERKHIDMATAN UTAMA AGENSI SEKTOR AWAM

Terlebih dahulu saya mendoakan YB/ YBhg. Tan Sri/ Datuk Seri/ Dato' Sri/ Datuk/ Dato'/ Tuan/ Puan dan keluarga berada di dalam keadaan sihat sejahtera. Selanjutnya, dengan segala hormatnya izinkan saya menarik perhatian YB/ YBhg. Tan Sri/ Datuk Seri/ Dato' Sri/ Datuk/ Dato'/ Tuan/ Puan kepada perkara tersebut di atas.

2. Sebagaimana YB/ YBhg. Tan Sri/ Datuk Seri/ Dato' Sri/ Datuk/ Dato'/ Tuan/ Puan sedia maklum, Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU), Jabatan Perdana Menteri (JPM) telah mengeluarkan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bilangan 4 Tahun 2018, myPortfolio: Panduan Kerja Sektor Awam bertarikh 12 Julai 2018 dan Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (SKPPA) Bilangan 1 Tahun 2018, Panduan Penetapan Masa Dalam Carta Alir bertarikh 12 Oktober 2018. Kedua-dua panduan yang dikeluarkan ini adalah sebagai rujukan dalam penyediaan dokumen berkaitan prosedur, proses kerja, dan carta alir yang lebih teratur di peringkat jabatan dan

BERSAMA-SAMA MELAKSANAKAN TRANSFORMASI



PENGIKTIRAFAN MS ISO 9001:2008 NO SIJIL: KLR 0500331



ISO/IEC 27006:2011
ISMS 02082013 CB 02



Pengiktirafan MS ISO/IEC 27001:2013
NO. SIJIL: 027-ISO49

individu. Malah, SKPPA tersebut juga ada menekankan keperluan agensi memaparkan carta alir perkhidmatan/aktiviti utama agensi di lokasi-lokasi strategik agensi sebagai panduan dan rujukan pelanggan.

3. Dalam hubungan berkaitan, YAB Perdana Menteri semasa Majlis Pelancaran myPortfolio pada 14 Mei 2019 yang lalu turut menyarankan keperluan agensi menyediakan risalah (*pamphlet*) bagi aktiviti-aktiviti utama agensi khususnya yang melibatkan urusan dengan orang ramai. Risalah tersebut boleh dijadikan sebagai instrumen untuk membantu rakyat memahami sesuatu proses perkhidmatan yang ditawarkan oleh agensi Kerajaan dengan lebih baik dan telus.

4. Sehubungan itu, sebagai rujukan oleh agensi sektor awam dalam penyediaan risalah tersebut, pihak MAMPU telah menyediakan **Panduan Penyediaan Risalah Aktiviti Utama Agensi** seperti di **Lampiran 1**. Di samping keperluan menyediakan maklumat asas seperti digariskan dalam panduan tersebut, agensi juga digalakkan untuk membuat penambahan berpandukan amalan baik (*good practices*) yang tertentu sekiranya dapat mengoptimumkan lagi pencapaian objektif penyediaan risalah tersebut.

5. Risalah-risalah yang telah disediakan hendaklah diletakkan di kaunter/ ruangan menunggu/ tempat bersesuaian yang mudah diakses dan dirujuk oleh orang awam. Risalah hendaklah disediakan dalam **dwibahasa iaitu Bahasa Malaysia dan Bahasa Inggeris**. Walau bagaimanapun, agensi boleh menyediakan risalah dalam bahasa-bahasa lain sebagai tambahan tertakluk kepada keperluan. Selain itu, agensi juga dimohon untuk mengemukakan salinan lembut (*soft copy*) risalah-risalah tersebut kepada pihak MAMPU di alamat e-mel mdkhairul@mampu.gov.my bagi tujuan untuk dimuat naik ke Portal MyGovernment **sebelum 30 September 2019**.

6. Untuk makluman YB/ YBhg. Tan Sri/ Datuk Seri/ Dato' Sri/ Datuk/ Dato'/ Tuan/ Puan, arahan ini terpakai kepada semua Kementerian, Jabatan Persekutuan dan Badan Berkanun Persekutuan. Manakala, pemakaian di peringkat Kerajaan Negeri termasuk Badan Berkanun Negeri, Pejabat Daerah/ Tanah dan Pihak Berkuasa Tempatan adalah tertakluk pada penerimapaikan oleh Pihak Berkuasa Negeri.

7. Sekiranya pihak YB/ YBhg. Tan Sri/ Datuk Seri/ Dato' Sri/ Datuk/ Dato'/ Tuan/ Puan mempunyai sebarang pertanyaan lanjut berhubung perkara ini, pegawai-pegawai berikut boleh dihubungi:

(i) Nama : **En. Mohd Haslan bin Hussain**
Tel. : **03 – 8872 3161**
Faks : **03 – 8888 5145**
Email : **haslan@mampu.gov.my**

(ii) Nama : **En. Md Khairulnizam bin Mohd Misnan**
Tel. : **03 – 8872 6253**
Faks : **03 – 8888 5145**
Email : **mdkhairul@mampu.gov.my**

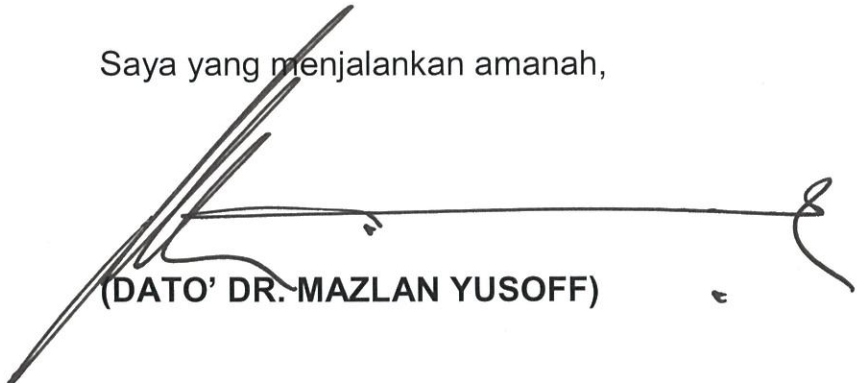
8. Kerjasama dan perhatian YB / YBhg. Tan Sri/ Datuk Seri / Dato' Sri/ Datuk/ Dato'/ Tuan/ Puan berhubung perkara ini amatlah dihargai dan didahulukan dengan ucapan terima kasih jua.

Sekian.



“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”

Saya yang menjalankan amanah,



(DATO' DR. MAZLAN YUSOFF)

s.k:

YBhg. Datuk Seri Dr. Ismail Hj Bakar
Ketua Setiausaha Negara

PANDUAN PENYEDIAAN RISALAH PERKHIDMATAN/ AKTIVITI UTAMA AGENSI SEKTOR AWAM

Panduan ini disediakan sebagai rujukan kepada agensi dalam menyediakan risalah perkhidmatan/aktiviti utama agensi secara generik. Setiap risalah yang disediakan perlulah mempunyai sekurang-kurangnya empat (4) maklumat asas iaitu **Muka Hadapan**, **Kandungan Risalah**, **Carta Alir**, dan **Maklumat Perhubungan**. Penjelasan maklumat asas tersebut adalah seperti yang berikut:

1) Muka Hadapan: Paparan di muka hadapan hendaklah mengandungi sekurang-kurangnya perkara berikut: (i) Jata Negara/ Negeri. (ii) Logo Kementerian/ Jabatan/ Agensi (sekiranya ada). (iii) Jenis perkhidmatan/ aktiviti utama yang ditawarkan <i>Contoh: Permohonan Pasport Malaysia Antarabangsa</i> (iv) Logo myPortfolio*: myPORTFOLIO <i>"Birokrasi Dipermudahkan"</i> <i>"Bureaucracy Redefined"</i> *Logo di atas boleh dimuat turun di laman web MAMPU	
--	---

2) Kandungan Risalah:

Bagi kandungan risalah, maklumat seperti berikut perlu disertakan:

(i) Maklumat perkhidmatan/aktiviti utama

Perkhidmatan/aktiviti utama agensi yang melibatkan urusan atau kepentingan secara langsung dengan orang awam.

(ii) Maklumat Tambahan

Penerangan tambahan mengenai perkhidmatan/aktiviti utama agensi yang boleh membantu pelanggan mengetahui dan memahami lebih lanjut mengenai sesuatu perkhidmatan/aktiviti tersebut. Di antara contoh maklumat tambahan adalah seperti Kaedah Permohonan, Syarat-syarat, Prosedur, Tempat Memohon, Senarai Dokumen yang Diperlukan, Bayaran dan sebagainya.

PENGENALAN

Pasport Malaysia adalah suatu Dokumen Perjalanan yang sah yang dikeluarkan kepada warganegara Malaysia bagi maksud perjalanan keluar negara

KELAYAKAN

Warganegara Malaysia

TEMPAT MEMOHON

- Semua Pejabat Imigresen di Malaysia
- Pejabat Perwakilan Malaysia di luar negara

TEMPOH SAH LAKU

5 tahun dari tarikh dikeluarkan

BAYARAN

a	Permohonan biasa (13 tahun hingga 59 tahun)	RM200.00
b	Warga emas (60 tahun ke atas)	RM100.00
c	Kanak-kanak (12 tahun dan ke bawah)	RM100.00
d	Pelajar mengikuti program ijazah di luar negara (21 tahun dan ke bawah)	RM100.00
e	Jemaah Haji (surat pengesahan dari Tabung Haji atau agensi yang dilantik)	RM100.00
f	Orang Kelainan Upaya (OKU)	Gratis

NOTA

- Bagi pelajar berumur 21 tahun dan ke bawah yang menerima tawaran melanjutkan pelajaran di peringkat ijazah di Institusi Pengajian Tinggi (IPT) di luar negara perlu mengemukakan dokumen sokongan seperti berikut:
 - Surat tawaran IPT atau Agensi Pengambilan Pelajar atau surat tawaran biasiswa/ tajaan;
 - Resit bayaran yuran pendaftaran; dan
 - Kad Matrik Pelajar (jika sedang belajar)
- Golongan Orang Kelainan Upaya (OKU) yang berdaftar dengan Jabatan Kebajikan Masyarakat perlu mengemukakan Kad Pendaftaran yang dikeluarkan oleh Jabatan Kebajikan Masyarakat sebagai bukti

BENTUK BAYARAN

- Tunai
- Kad Kredit
- Wang Pos atau Bank Draf yang dipalang atas nama:
 - Dalam Malaysia: Ketua Pengarah Imigresen Malaysia/ Pengarah Imigresen Negeri
 - Luar Malaysia: Suruhanjaya Tinggi Malaysia/ Penolong Suruhanjaya Tinggi Malaysia/ Kedutaan Besar Malaysia/ Konsulat Jenderal Malaysia (di mana berkaitan)

PROSEDUR PERMOHONAN

- Hadir sendiri di Pejabat Imigresen atau Pejabat Perwakilan Malaysia di luar negara
- Permohonan di kaunter bagi Pejabat Imigresen di Malaysia atau di Pejabat Atase di Singapura, New York, London, Hong Kong, Melbourne dan Jakarta tidak perlu membawa gambar kecuali permohonan yang dikemukakan melalui Pejabat Perwakilan Malaysia di luar negara
- Kanak-kanak di bawah umur 4 tahun digalakkan membawa bersama mengikut spesifikasi yang ditetapkan

PERMOHONAN 18 TAHUN DAN KE ATAS

Jenis Permohonan	Syarat-Syarat
Lahir di Malaysia	1. MyKad pemohon 2. Sekiranya tidak memiliki MyKad, Kad Pengenalan Sementara (JPN/KPPK 09) dan pemohon diperlukan
Lahir luar negara	1. MyKad pemohon 2. Borang W / Sijil Lahir / Sijil Perakuan Taraf / Pengesahan Taraf Warganegara (PTW) 3. Dokumen Perjalanan/pasport yang digunakan semasa balik ke Malaysia
Pemohon warganegara Malaysia Sabah dan Sarawak yang mohon kali pertama di Pejabat Imigresen Semenanjung Malaysia	1. MyKad pemohon dan Sijil Lahir 2. Pemegang MyKad mesti bertanda 'H' bagi Sabah dan 'K' bagi Sarawak. Manakala MyKad tanpa tanda tersebut perlukan diselaraskan terlebih dahulu di Jabatan Pendaftaran Negara (JPN). (Tertakluk pada syarat-syarat JPN) 3. Sekiranya tidak memiliki MyKad, Kad Pengenalan Sementara (JPN/KPPK 09 dan 11) dan Sijil Lahir pemohon diperlukan. Catatan: Permohonan akan dirujuk ke Pejabat Imigresen Sabah dan Sarawak dan kelulusan akan dimaklumkan selepas 5 hari bekerja
Pegawai dan Anggota Tentera	Kad Pengenalan tentera / My tentera
Pegawai dan Anggota Polis	1. Kad Pengenalan tentera, dan 2. Sijil Lahir

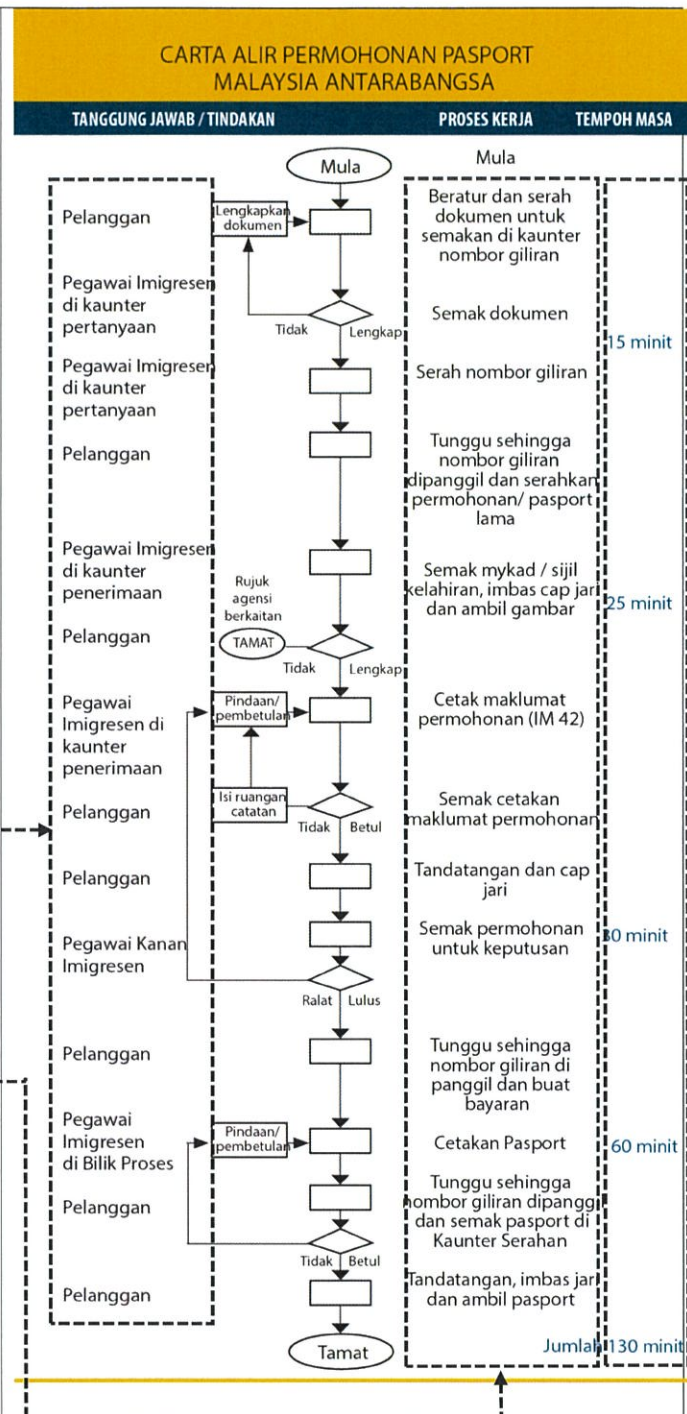
3) Carta alir:

Carta alir adalah senarai rangkaian dan gambaran secara grafik/ gambar rajah rangkaian tindakan yang perlu diambil secara berturutan mengikut peraturan yang ditetapkan dalam melaksanakan sesuatu perkhidmatan/aktiviti utama agensi. Carta alir tersebut perlulah mempunyai maklumat-maklumat lengkap bagi perkara-perkara seperti yang berikut:

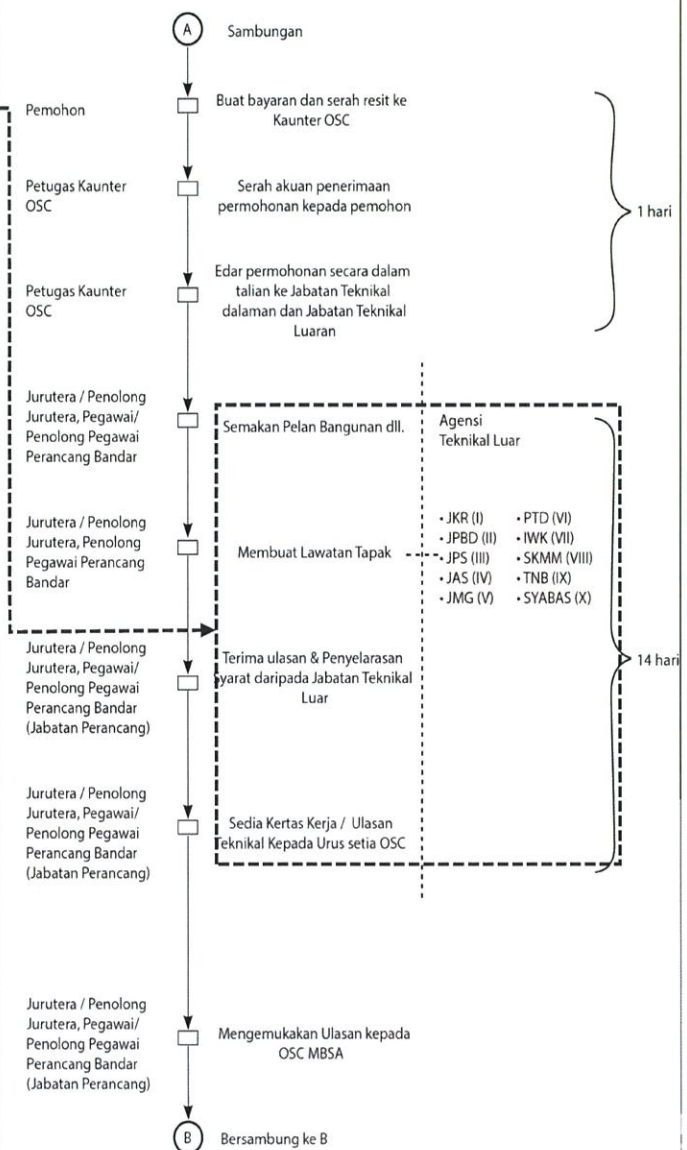
(i) maklumat pihak yang bertanggungjawab/ tindakan;

(ii) menetapkan proses kerja secara lengkap, bermula dari proses awal sehingga perkhidmatan/aktiviti utama tersebut selesai (*end product*).

(iii) Menetapkan dan menyatakan tempoh masa bagi setiap tindakan yang diambil dalam setiap proses kerja tersebut.



(iv) Bagi proses kerja melibatkan aktiviti merentasi agensi, ianya boleh dirangkumkan menjadi satu proses kerja secara umum.



4) Maklumat Perhubungan:

Bagi maklumat perhubungan, perkara-perkara berikut perlu disertakan sebagai rujukan.

- (i) Nama Kementerian/
Jabatan/ Agensi;
- (ii) Alamat;
- (iii) Nombor telefon;
- (iv) Nombor faks;
- (v) E-mel;
- (vi) Laman sesawang;
- (vii) Media sosial (facebook,
Instagram, twitter dan lain-
lain sekiranya ada).

MAKLUMAT AM

1. Penggunaan perkataan anak lelaki (A/L) dan anak perempuan (A/P) bagi kaum India dan bukan Islam di muka surat utama Pasport Malaysia telah dimansuhkan tetapi dinyatakan pada muka surat 'PEMERHATIAN/OBSERVATION'
2. Jika pemohon di bawah usia 18 tahun, MyKad ibu atau bapa diperlukan
3. Pasport Malaysia yang tidak dituntut selepas tiga (3) bulan dari tarikh kutipan yang dinyatakan pada resit bayaran akan dibatalkan dan dilupuskan. Pemohon yang pasport telah dibatalkan jika memerlukan paspot hendaklah mengemukakan permohonan baru mengikut proses biasa beserta bayaran
4. Tiada lagi kemudahan memasukkan butir-butir kanak-kanak dalam pasport ibu atau bapa. Kanak-kanak (termasuk bayi yang baru dilahirkan) perlu memohon secara berasingan dan ibu bapa boleh memohon untuk menukar gambar setelah bayi meningkat usia 3 tahun ke atas disertai dengan 2 keping gambar bersaiz 35mm x 50mm berlatar belakang putih tanpa bayang, sijil lahir dan hadir bersama-sama anak berkenaan di Pejabat Imigresen
5. Berdasarkan Akta Penjagaan Kanak-Kanak (Guardianship Act 1961 – Pindaan 1999, ibu kini boleh seperti bapa membuat pengesahan bagi permohonan anak bawah 18 tahun
6. Pasport yang dilaporkan hilang dan dijumpai semula tidak boleh digunakan dan maklumat akan disalurkan kepada pihak INTERPOL

**BAHAGIAN KESELAMATAN DAN PASPORT
JABATAN IMIGRESEN MALAYSIA
(KEMENTERIAN DALAM NEGERI)
NO. 17, TINGKAT 3, BANGUNAN MENARA IKHLAS,
PERSIARAN PERDANA,
PRESINT 3, 62100 PUTRAJAYA.**

**TELEFON: 03 – 8892 6000
FAKS: 03 – 8892 6090
E-MEL: webmaster@imi.gov.my
PORTAL RASMI: www.imi.gov.my**

Sekiranya terdapat sebarang pertanyaan lanjut, pegawai berikut boleh dihubungi:

Nama	No. Telefon	E-mel
(i) Pn. Rajeswari A/P Karuppiyah	03-88723188	rajeswari@mampu.gov.my
(ii) En. Mohd Haslan Bin Hussain	03-88723161	haslan@mampu.gov.my
(iii) En. Md Khairulnizam Bin Mohd Misnan	03-88726253	mdkhairul@mampu.gov.my
(iv) En. Kung Khai Jhun	03-88726208	kjkung@mampu.gov.my

Disediakan oleh:

Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU),
Jabatan Perdana Menteri