



SURAT PEKELILING PENTADBIRAN
BILANGAN 9 TAHUN 2015

PANDUAN PELAKSANAAN
PROGRAM TURUN PADANG SEKTOR AWAM
DI UNIVERSITI TEKNIKAL MALAYSIA MELAKA (UTeM)

Pejabat Pendaftar
29 Oktober 2015

Disalinkan kepada:

Naib Canselor
Timbalan Naib Canselor (Akademik & Antarabangsa)
Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan & Inovasi)
Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar)
Penolong Naib Canselor (Jaringan Industri & Masyarakat)
Penolong Naib Canselor (Pembangunan & Pengurusan Fasiliti)
Pegawai-Pegawai Kanan

SURAT PEKELILING PENTADBIRAN BIL. 9/2015

PANDUAN PELAKSANAAN PROGRAM TURUN PADANG SEKTOR AWAM DI UNIVERSITI TEKNIKAL MALAYSIA MELAKA (UTeM)

1.0 TUJUAN

Surat Pekeliling Pentadbiran ini bertujuan untuk memaklumkan kepada semua staf Universiti Teknikal Malaysia Melaka (UTeM) mengenai keputusan pihak Universiti atas perakuan Mesyuarat Lembaga Pengarah Bil. 5/2015 yang bersidang pada 8 Oktober 2015 telah bersetuju untuk menerima pakai secara sepenuhnya Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 1 Tahun 2015 "Panduan Pelaksanaan Program Turun Padang Sektor Awam" di Universiti Teknikal Malaysia Melaka.

2.0 LATAR BELAKANG

2.1 Unit Pemodenan Tadbiran Dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU) sebelum ini telah mengeluarkan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bil. 1 Tahun 2015 berkenaan Panduan Merakytakan Perkhidmatan Awam (MPA) dan telah diguna pakai secara sepenuhnya di UTeM melalui Pekeliling Pentadbiran Bil. 47/2015.

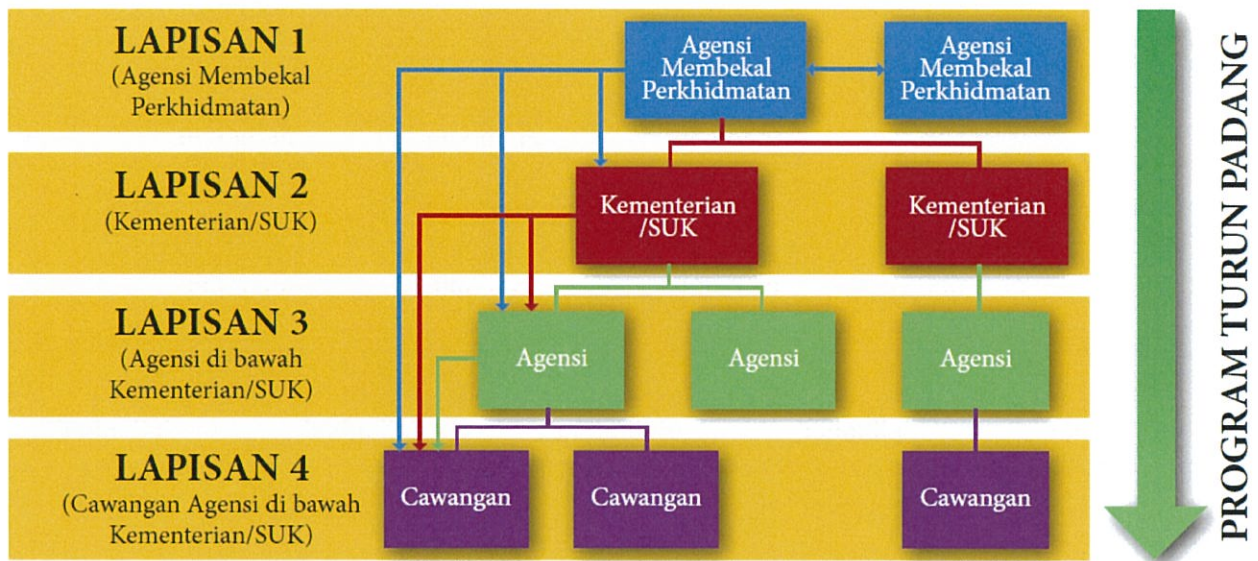
2.2 Salah satu prinsip MPA iaitu turun padang merupakan pendekatan terbaik buat penjawat awam dalam memahami situasi sebenar yang berlaku di peringkat akar umbi. Menerusi pendekatan ini, penjawat awam berpeluang untuk merasai dan menilai sendiri impak perkhidmatan yang dilaksanakan mengikut tatacara yang kemas dan panduan yang jelas agar hasil yang diperoleh dapat memberi impak yang tinggi dan dimanfaatkan sepenuhnya ke arah transformasi sistem penyampaian perkhidmatan awam secara holistik.

3.0 PANDUAN PROGRAM

3.1 Bagi menjamin kejayaan program ini, tiga (3) perkara penting perlu diambil kira iaitu prinsip-prinsip asas, jangkaan keberhasilan dan faktor penentu kejayaan.

3.1.1 Prinsip-prinsip Asas Program

Program ini hanya boleh dilaksanakan oleh sesebuah agensi ke atas agensi yang dibekalkan perkhidmatan atau di bawah seliaannya. **Rajah 1** menunjukkan ilustrasi hierarki yang menjelaskan peringkat agensi dalam melaksanakan Program Turun Padang.



Rajah 1: Hierarki Pentadbiran

Lapisan 1 merujuk kepada Agensi Pusat

Lapisan 2 merujuk kepada Kementerian Pendidikan Tinggi

Lapisan 3 merujuk kepada Universiti Awam (UA)

Lapisan 4 merujuk kepada cawangan/kampus UA

3.1.2 Prinsip Asas Program Turun Padang

Prinsip-prinsip yang digunakan sebagai asas Program Turun Padang adalah seperti yang berikut:

(a) Pendekatan proaktif turun padang

Program ini berbentuk lawatan turun padang secara proaktif oleh agensi pelaksana ke agensi yang dibekalkan perkhidmatan atau di bawah seliaannya.

(b) Berteraskan isu atau arahan pihak yang berkepentingan

Program ini boleh dicetuskan oleh isu yang dikenal pasti melalui aduan, media massa, laporan audit dan sebagainya ataupun arahan daripada pihak yang berkepentingan.

(c) Penyertaan yang merentas agensi

Selain daripada wakil bahagian yang berkaitan dalam agensi pelaksana, wakil daripada agensi lain juga perlu dilibatkan secara kolaboratif di bawah Strategi Lautan Biru Kebangsaan (NBOS) bertujuan untuk menangani permasalahan yang khusus sekiranya ada.

(d) Penyelesaian segera berlandaskan had bidang kuasa

Program ini menawarkan penyelesaian yang cepat, tepat dan boleh dilaksanakan dengan mengambil kira had bidang kuasa pasukan lawatan yang dibenarkan oleh akta dan perundangan.

(e) Perbincangan yang berstruktur ketika lawatan

Walaupun program ini berbentuk turun padang, sesi perbincangan atau mesyuarat yang berstruktur diperlukan bagi memuktamadkan isu dan cadangan penyelesaian untuk dijadikan punca kuasa sebagai asas tindakan susulan.

(f) Maklum balas, pemantauan dan langkah pencegahan

Dokumentasi maklum balas, pemantauan dan langkah pencegahan akan menyempurnakan kitaran pelaksanaan program ini dan menjadi asas serta rujukan kepada agensi kerajaan untuk meningkatkan penyampaian perkhidmatan masing-masing pada masa hadapan.

3.1.3 Keberhasilan Program

Program Turun Padang berupaya menghasilkan impak positif kepada semua peringkat dalam sesebuah agensi kerajaan. Antara keberhasilan yang diharapkan daripada program ini adalah:

(a) Isu atau permasalahan pelaksanaan yang wujud di peringkat akar umbi sama ada rakyat atau agensi dapat difahami

Menerusi pendekatan program ini, pasukan Program Turun Padang berpeluang untuk merasai sendiri denyut nadi dan kehendak rakyat dengan lebih dekat supaya perkhidmatan yang ditawarkan berupaya menepati keperluan mereka. Di samping itu, agensi pelaksana juga dapat memahami permasalahan serta kekangan yang dihadapi oleh agensi yang

dilawati dalam menyampaikan perkhidmatan kepada rakyat.

- (b) Ruang penambahbaikan pada peringkat pelaksanaan dapat dikenal pasti dengan cepat dan ditangani dengan berkesan

Pendekatan ini membolehkan sebarang ruang yang berpotensi untuk ditambah baik pada peringkat pelaksanaan penyampaian perkhidmatan dapat dikenal pasti lebih awal dan ditangani serta merta.

- (c) Platform kepada agensi yang dilawati menyuarakan pandangan

Program ini merupakan platform terbaik buat agensi yang dilawati untuk menyuarakan pandangan secara terus kepada agensi penyelia dan agensi yang membekalkan perkhidmatan ke arah meningkatkan prestasi penyampaian perkhidmatan.

- (d) Motivasi bekerja dalam kalangan warga organisasi meningkat

Sesi lawatan yang kerap diadakan dapat merapatkan jurang komunikasi antara warga organisasi dengan pengurusan atasan agensi penyelia atau agensi yang membekalkan perkhidmatan kepadanya dan hubungan yang terangkum antara kedua-duanya dapat diperkukuhkan. Apabila program ini dilaksanakan secara konsisten, ia dapat menyemai semangat kekitaan dalam kalangan warga organisasi dan juga meningkatkan motivasi bekerja mereka.

- (e) Menjadi rujukan agensi sektor awam dalam usaha menambahbaik penyampaian perkhidmatan masing-masing

Dokumentasi laporan-laporan yang dihasilkan oleh agensi berkaitan usaha penambahbaikan penyampaian perkhidmatan dapat dijadikan asas kepada tindakan agensi dalam mencegah sebarang isu yang timbul pada peringkat pelaksanaan daripada berulang.

3.1.4 Faktor Penentu Kejayaan

Bagi memastikan program ini berupaya menghasilkan keberhasilan yang diharapkan, beberapa faktor perlu wujud dalam kitaran pelaksanaannya.

Faktor-faktor penentu kejayaan termasuklah seperti yang berikut:

(a) Pembudayaan Program Turun Padang

- i. Program berbentuk turun padang ini harus dipupuk secara profesional, berintegriti, dimiliki bersama dan disebar luas dalam organisasi agar ia dapat dihayati oleh segenap lapisan warganya;
- ii. Pengurusan atasan sesebuah organisasi perlu memainkan peranan dalam menetapkan hala tuju Program Turun Padang dengan penglibatan sepenuhnya warga organisasi;
- iii. Menjadikan Program Turun Padang sebagai aktiviti kelaziman yang diamalkan secara berterusan; dan
- iv. Menjadikan program ini sebagai salah satu agenda tetap dalam mesyuarat pengurusan utama agensi.

(b) Ketersediaan Pasukan

- i. Pasukan yang ditugaskan untuk melaksanakan Program Turun Padang ditubuhkan di peringkat agensi pelaksana dan diketuai oleh Ketua Jabatan agensi berkenaan atau mana-mana pegawai kanan yang diarahkan oleh Ketua Jabatan;
- ii. Jumlah keahlian pasukan adalah bergantung kepada skala isu/permasalahan yang akan ditangani. Pasukan ini terdiri daripada wakil bahagian-bahagian yang berkaitan di agensi pelaksana dan sekiranya perlu, wakil daripada agensi lain turut boleh dilibatkan secara kolaboratif;
- iii. Pasukan ini hendaklah dianggotai oleh pegawai-pegawai yang berpengalaman dan mempunyai kemampuan untuk menyelesaikan masalah yang dikenal pasti dengan segera berlandaskan had bidang kuasa yang diperuntukkan kepadanya; dan
- iv. Urus setia pasukan harus bertindak sebagai penyelaras dan pemudah cara sepanjang pelaksanaan program. Urus setia juga perlu mengemukakan dokumen maklum balas turun padang kepada pihak berkepentingan untuk mendapatkan persetujuan dan agensi yang dilawati untuk tindakan susulan.

(c) Penerimaan dan Kerjasama Oleh Agensi Yang Dilawati

- i. Agensi yang terpilih untuk dilawati hendaklah bersedia untuk memberi kerjasama sepenuhnya kepada pasukan program seperti ruang yang kondusif untuk sesi perbincangan semasa lawatan, menyelaraskan hal-hal logistik, melengkapkan dokumentasi dan pembentangan serta lain-lain perkara yang berkaitan termasuk libat urus dengan pelanggan/masyarakat setempat;
- ii. Setelah selesai turun padang, agensi hendaklah mengambil tindakan ke atas semua maklum balas, cadangan penambahbaikan dan penyelesaian yang dipersetujui berdasarkan perbincangan semasa sesi lawatan; dan
- iii. Tindakan susulan hendaklah dilaksanakan berlandaskan maklum balas yang dikemukakan oleh pasukan lawatan.

4.0 PELAKSANAAN

4.1 Bagi pelaksanaan Surat Pekeliling Pentadbiran ini, pihak Universiti hanya bertindak sebagai urus setia bagi menyelaraskan dan menguruskan lawatan yang dibuat oleh pihak Agensi Pusat mahupun pihak Kementerian seperti mana yang diterangkan melalui **Rajah 1**. Bagi tujuan penyelarasan ini, Pejabat Penolong Naib Canselor (JIM) akan bertindak sebagai Urus setia bagi pelaksanaan Program Turun Padang di Universiti ini.

4.2 Pelaksanaan Program Turun Padang melibatkan tiga (3) fasa iaitu Pra Lawatan, Semasa Lawatan serta Pasca Lawatan. Fasa-fasa ini perlu dipatuhi sepenuhnya oleh agensi bagi memastikan impak program ini dapat dimanfaatkan sepenuhnya ke arah transformasi sistem penyampaian perkhidmatan kerajaan. Carta alir pelaksanaan Program Turun Padang adalah seperti di **Lampiran 1** manakala **Rajah 2** di bawah menunjukkan fasa-fasa Program Turun Padang yang mengandungi aktiviti-aktiviti seperti yang berikut:

PRA LAWATAN		SEMASA LAWATAN		PASCA LAWATAN
PERSEDIAAN	DIAGNOSIS	PENYELESAIAN	TINDAKAN SUSULAN	LANGKAH PENCEGAHAN
▪ Penubuhan pasukan yang merentasi agensi ▪ Diketuai oleh agensi pelaksana ▪ Mengenal pasti isu dan merancang gerak kerja pelaksanaan turun padang ▪ Menentukan keperluan logistik ▪ Pemberitahuan kepada agensi mengenai tujuan lawatan dan keperluan yang perlu diambil kira oleh agensi	▪ Turun padang ▪ Diketuai oleh Ketua Jabatan agensi pelaksana ▪ Pemeriksaan/ diagnosis dilaksanakan menerusi kaedah: • Pemeriksaan • Penilaian • Libat urus	▪ Penyelesaian secara <i>in situ</i> ▪ Tindakan susulan seperti: • Kajian • Khidmat runding • Baik pulih • Perkongsian amalan terbaik ▪ Templat Isu dan Cadangan Tindakan Susulan dilengkapkan	▪ Maklum balas dikemukakan kepada pihak berkepentingan dan agensi yang dilawati ▪ Maklum balas juga akan dibentangkan dalam mesyuarat-mesyuarat utama seperti Mesyuarat Panel Merakytakan Perkhidmatan Awam dan sebagainya ▪ Maklum balas dan laporan program difailkan dan dikongsi dengan pihak MAMPU untuk didokumenkan ▪ Pemantauan	▪ Penilaian semula ▪ Dokumen Program Turun Padang dijadikan sumber rujukan semua agensi untuk merancang tindakan pencegahan

Rajah 2: Fasa dan Aktiviti Program Turun Padang

Pra Lawatan

4.3 Bagi memastikan program ini berjalan dengan lancar, kedua-dua agensi pelaksana dan agensi yang dilawati hendaklah melaksanakan persediaan dengan memenuhi keperluan-keperluan seperti yang berikut:

- Pasukan yang ditugaskan untuk melaksanakan Program Turun Padang ditubuhkan di peringkat agensi pelaksana dan diketuai oleh Ketua Jabatan agensi berkenaan;
- Keahlian pasukan terdiri daripada wakil agensi pelaksana dan sekiranya perlu, wakil agensi yang berkaitan boleh dilibatkan secara kolaboratif menerusi Strategi Lautan Biru Kebangsaan (NBOS) bergantung kepada bidang fungsi (*functional areas*) yang hendak difokuskan;
- Pasukan ini hendaklah dianggotai oleh pegawai-pegawai yang berpengalaman dan mempunyai kemampuan untuk menyelesaikan

masalah yang dikenal pasti dengan segera berlandaskan had bidang kuasa yang diperuntukkan kepadanya;

- (d) Pada peringkat ini, pasukan perlu mengenal pasti isu yang akan dibangkitkan semasa program dan turut merancang gerak kerja pelaksanaan Program Turun Padang;
- (e) Urus setia pasukan harus bertindak sebagai penyelarasan dan pemudah cara sepanjang pelaksanaan program seperti memaklumkan agensi yang akan dilawati mengenai tujuan lawatan dan keperluan yang perlu diambil kira oleh agensi seperti kertas pembentangan, keperluan logistik dan sebagainya; dan
- (f) Contoh senarai semak bagi pelaksanaan Program Turun Padang adalah seperti di **Lampiran 2**.

Semasa Lawatan

4.4 Dalam fasa ini, terdapat dua (2) perkara utama yang perlu diberikan perhatian iaitu diagnosis dan penyelesaian.

Diagnosis

4.5 Setelah perancangan dan penyelarasan dilaksanakan, pasukan yang diketuai oleh Ketua Jabatan atau mana-mana pegawai kanan yang diarahkan oleh Ketua Jabatan agensi pelaksana akan turun padang untuk melakukan pemeriksaan dan penilaian serta melihat sendiri isu, permasalahan atau amalan baik yang terdapat pada agensi yang dilawati. Aktiviti-aktiviti diagnosis yang boleh dilakukan adalah seperti yang berikut:

- (a) Pemeriksaan ke atas agensi yang dilawati boleh dijalankan secara menyeluruh atau sebahagian bergantung kepada skop yang ditetapkan oleh pasukan Program Turun Padang;
- (b) Antara skop yang boleh ditetapkan termasuklah pemeriksaan ke atas sumber, proses/prosedur, sistem/teknologi, infrastruktur dan sebagainya;
- (c) Daripada perspektif penilaian pula, aspek pematuhan harus dijadikan fokus utama bagi menilai sejauh mana agensi yang dilawati mematuhi prosedur keselamatan data, tadbir urus, latihan, pengurusan kewangan semasa dan sebagainya;

- (d) Pada peringkat ini, pasukan Program Turun Padang akan menggunakan instrumen dasar antaranya seperti akta dan peraturan, Pekeliling, Garis Panduan dan Surat Arahkan yang berkaitan sebagai panduan dalam memeriksa dan menilai sistem penyampaian agensi; dan
- (e) Libat urus dengan pelanggan/masyarakat setempat untuk mendengar keluh kesah dan denyut nadi mereka.

Penyelesaian

4.6 Sesi perbincangan perlu diadakan antara pasukan dan agensi yang dilawati di mana pasukan hendaklah seboleh mungkin berusaha untuk menawarkan penyelesaian segera secara *in situ* terhadap isu yang dibangkitkan, mencadangkan penambahbaikan dengan penglibatan semua agensi yang berkaitan atau menjadikan agensi yang cemerlang sebagai contoh amalan baik untuk dikongsikan bersama agensi lain.

4.7 Semua isu yang dibincangkan dan cadangan tindakan susulan perlu dicatatkan oleh urus setia pasukan ke dalam templat Isu dan Cadangan Tindakan Susulan seperti contoh templat di **Lampiran 3**.

Pasca Lawatan

4.8 Fasa ini menekankan kepada tindakan susulan dan langkah pencegahan yang perlu diberi perhatian bagi memastikan semua maklum balas yang dikemukakan oleh pasukan Program Turun Padang diambil tindakan oleh agensi yang dilawati.

Tindakan Susulan

4.9 Fasa ini menekankan kepada tindakan susulan dan langkah pencegahan yang perlu diberi perhatian bagi memastikan semua maklum balas yang dikemukakan oleh pasukan Program Turun Padang diambil tindakan oleh agensi yang dilawati.

- (a) Urus setia pasukan perlu melengkapkan ruangan tindakan agensi yang bertanggungjawab dalam templat Isu dan Cadangan Tindakan Susulan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja bermula dari tarikh lawatan dan seterusnya mendapatkan pengesahan pengurusan

atasan agensi pelaksana dalam tempoh lima (5) hari bekerja selepas maklum balas disediakan;

- (b) Setelah disahkan, maklum balas hendaklah dikemukakan kepada agensi yang dilawati dalam tempoh tiga (3) hari bekerja bermula daripada tarikh pengesahan;
- (c) Laporan penuh maklum balas Program Turun Padang hendaklah disediakan dengan menggunakan contoh format seperti di **Lampiran 4** dan dikemukakan kepada pihak yang berkepentingan dan agensi yang dilawati dalam tempoh lima (5) hari bekerja bermula daripada tarikh pengesahan;
- (d) Laporan ini hendaklah difailkan dengan baik dan dikongsi bersama pihak MAMPU untuk tujuan dokumentasi dan dijadikan rujukan untuk masa hadapan; dan
- (e) Hasil program ini juga akan dibentangkan atau dimaklumkan dalam mesyuarat-mesyuarat utama seperti Mesyuarat Panel MPA dan sebagainya sekiranya perlu untuk tujuan perkongsian.

4.10 Bagi tujuan pemantauan Program Turun Padang, agensi yang melaksanakan program ini hendaklah mewujudkan mekanisme bersesuaian sebagai platform untuk melaporkan status kemajuan tindakan susulan hasil lawatan. Adalah disarankan supaya agensi memanfaatkan tadbir urus sedia ada dengan mewujudkan agenda Program Turun Padang dalam mesyuarat pengurusan atau mana-mana tadbir urus yang dirasakan sesuai.

Langkah Pencegahan

4.11 Di samping melaksanakan pemantauan secara berterusan, agensi hendaklah menilai semula keseluruhan program ini secara berkala dalam tempoh yang dirasakan sesuai untuk memastikan Program Turun Padang dapat ditambah baik dari semasa ke semasa.

4.12 Input daripada program ini boleh dijadikan panduan untuk membantu agensi pembekal perkhidmatan dan agensi penyelia dalam melaksanakan langkah pencegahan bagi mengelakkan sesuatu isu daripada berulang dan seterusnya memantapkan dasar masing-masing ke arah memenuhi ekspektasi rakyat dan pihak berkepentingan.

5.0 PEMAKAIAN

Surat Pekeliling Pentadbiran ini digunapakai secara keseluruhan di Universiti ini. Surat Pekeliling Pentadbiran ini hendaklah dibaca bersama Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 1 Tahun 2015 "Panduan Pelaksanaan Program Turun Padang Sektor Awam"

6.0 TARIKH KUAT KUASA

Surat Pekeliling Pentadbiran ini berkuat kuasa mulai 14 Mei 2015.

Sekian, terima kasih.

"KOMPETENSI TERAS KEGEMILANGAN"

Saya yang menurut perintah,



DATUK HASAN BIN SIRUN

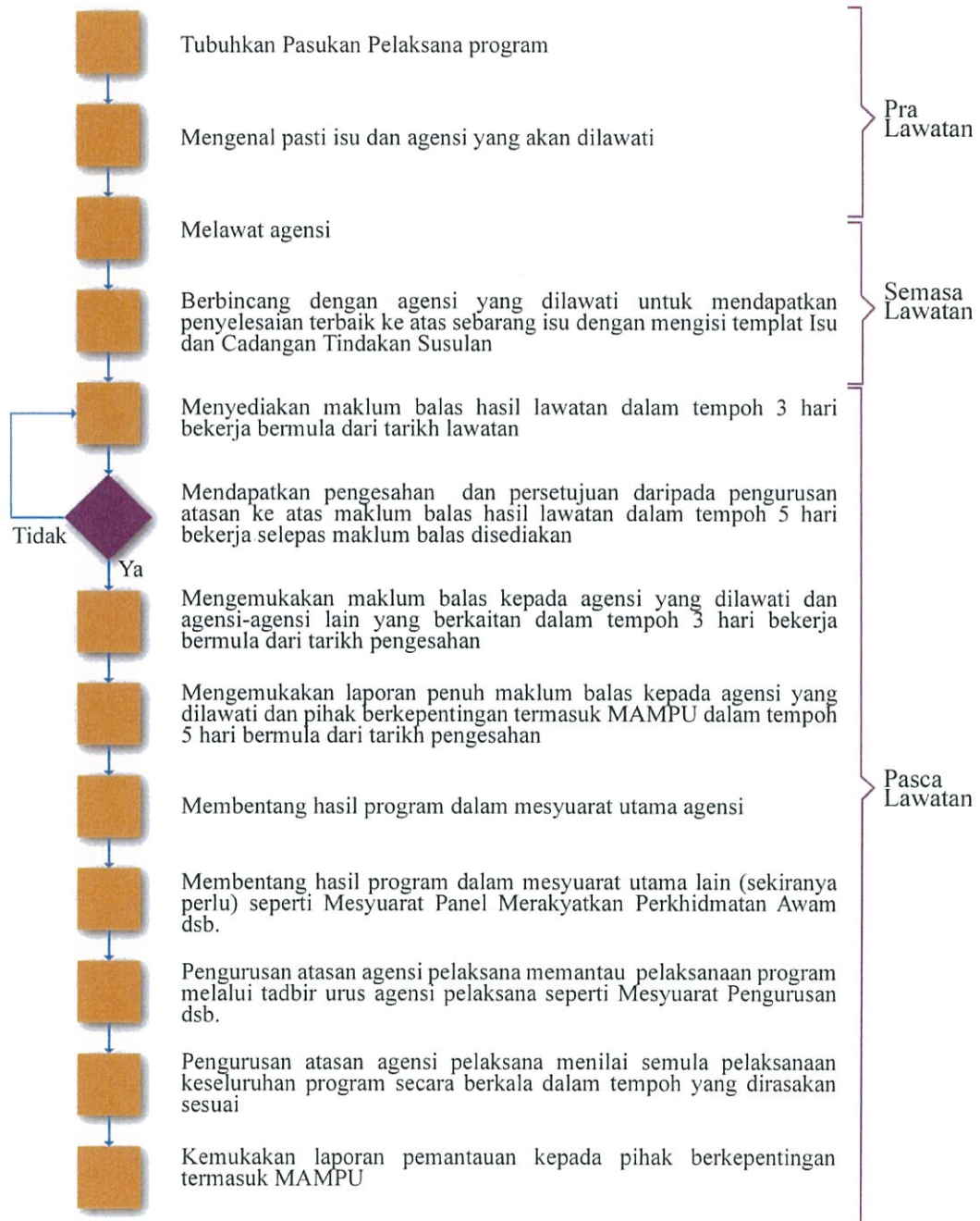
Pendaftar

Universiti Teknikal Malaysia Melaka

/wnskb

LAMPIRAN 1

PROGRAM TURUN PADANG: CARTA ALIR PELAKSANAAN PROGRAM TURUN PADANG



LAMPIRAN 2

**PROGRAM TURUN PADANG:
CONTOH SENARAI SEMAK**

BIL.	PERKARA	TANGGUNGJAWAB	
		AGENCI PELAKSANA	AGENCI DILAWATI
A	PRA LAWATAN		
1.	Menyediakan senarai isu yang berkaitan dengan perkhidmatan teras agensi	√	
2.	Mengenal pasti agensi yang akan dilawati	√	
3.	Melantik ahli pasukan	√	
4.	Mendapatkan cadangan tarikh lawatan yang sesuai	√	
5.	Memaklumkan agensi yang akan dilawati mengenai butiran lawatan,tujuan dan keperluan yang perlu dipenuhi	√	
6.	Membuat permohonan tempahan penginapan (sekiranya perlu), bilik mesyuarat, kenderaan dan keperluan logistik lain sewajarnya	√	√
7.	Mengadakan sesi perbincangan antara ahli pasukan bagi membincangkan senarai awal isu dan mengatur gerak kerja Program Turun Padang	√	
8.	Menyediakan kertas pembentangan yang mengandungi maklumat berkaitan agensi yang dilawati iaitu: • latar belakang; • isu/permasalahan; • cadangan awal tindakan susulan; dan • penutup		√
9.	Memastikan semua kemudahan dan keperluan program telah disediakan sebelum lawatan bermula	√	√

B	SEMASA LAWATAN		
1.	Memastikan semua isu/permasalahan/ amalan baik yang ditemui semasa lawatan dicatatkan	√	
2.	Memastikan gambar berkaitan diambil untuk tujuan pelaporan	√	
3.	Membentangkan kertas isu/permasalahan/ amalan baik dalam mesyuarat		√
4.	Memastikan templat isu dan cadangan tindakan susulan (seperti di Lampiran 2) dilengkapkan dan minit mesyuarat dicatatkan	√	
C	PASCALAWATAN		
1.	Mengadakan sesi perbincangan antara ahli pasukan bagi tujuan berikut: • melengkapkan templat isu dan cadangan penyelesaian/ penambahbaikan; dan • menetapkan pihak yang bertanggungjawab ke atas setiap tindakan susulan.	√	
2.	Mengemukakan laporan kepada pengurusan atasan untuk kelulusan (sila rujuk contoh format laporan di Lampiran 3)	√	
3.	Mengemukakan laporan kepada pihak yang berkepentingan, agensi yang dilawati dan agensi lain yang berkaitan	√	
4.	Memantau status tindakan secara berterusan	√	

LAMPIRAN 3

**PROGRAM TURUN PADANG:
CONTOH TEMPLAT ISU DAN CADANGAN TINDAKAN SUSULAN**

BIL.	ISU	CADANGAN TINDAKAN SUSULAN	AGENSI YANG BERTANGGUNGJAWAB
SISTEM/TEKNOLOGI			
1.	Contoh: Ketiadaan sistem untuk menyimpan dan menganalisis data mengenai penduduk miskin di sesebuah negeri menyebabkan bantuan zakat sukar disalurkan.	Agensi X memanfaatkan data penduduk miskin dalam sistem A bagi tujuan pengagihan zakat.	1. Agensi X 2. Agensi Y
PROSES/PROSEDUR			
2.	Contoh: Terdapat rungutan daripada pelanggan terhadap Agensi A berkaitan tempoh yang terlalu lama bagi mendapatkan dokumen B.	Pelaksanaan Perekayasaan Proses dan Prosedur Kerja ke atas proses kerja B secara menyeluruh dengan bantuan Agensi C.	1. Agensi A 2. Agensi C

SISTEM/TEKNOLOGI			
3.	Contoh: Banyak peralatan ICT seperti komputer, pelayan dan sebagainya di Agensi A, B dan C telah rosak sekaligus akibat bencana banjir.	Data bilangan peralatan ICT yang rosak beserta anggaran kerugian dikumpulkan oleh Agensi D bagi tujuan permohonan penggantian secara sekaligus.	1. Agensi A 2. Agensi B 3. Agensi C 4. Agensi D
SUMBER			
4.	Contoh: Agensi A menghadapi kekangan kewangan untuk membangunkan sistem pembayaran atas talian.	Membangunkan sistem pembayaran atas talian menggunakan kepakaran dalaman; atau Mendapatkan kerjasama agensi B yang telah membangunkan sistem yang baik menggunakan kepakaran dalaman.	1. Agensi A 1. Agensi A 2. Agensi B

LAMPIRAN 4

PROGRAM TURUN PADANG: CONTOH FORMAT LAPORAN

1. Tujuan laporan
2. Latar belakang
3. Objektif program
4. Senarai ahli pasukan
5. Isu yang dihadapi
6. Cadangan penyelesaian terhadap isu
7. Cadangan penambahbaikan kepada program
8. Penutup