

KERAJAAN MALAYSIA

**SURAT PEKELILING KEMAJUAN PENTADBIRAN AWAM  
BIL. 1 TAHUN 2015**

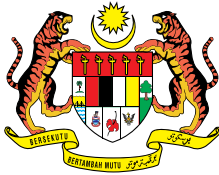
**PANDUAN PELAKSANAAN  
PROGRAM TURUN PADANG SEKTOR AWAM**

**JABATAN PERDANA MENTERI  
MALAYSIA  
14 MEI 2015**

Diedarkan kepada:

Semua Ketua Setiausaha Kementerian  
Semua Ketua Jabatan Persekutuan  
Semua YB Setiausaha Kerajaan Negeri  
Semua Pihak Berkuasa Berkanun Persekutuan dan Negeri  
Semua Pihak Berkuasa Tempatan





JABATAN PERDANA MENTERI  
KOMPLEKS JABATAN PERDANA MENTERI  
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN  
62502 PUTRAJAYA

No. Tel. : 03-8000 8000

No. Faks: 03-8888 3721

---

Ruj. Kami: MAMPU.600-8/4/8 (17)

Tarikh: 14 Mei 2015

Semua Ketua Setiausaha Kementerian  
Semua Ketua Jabatan Persekutuan  
Semua YB Setiausaha Kerajaan Negeri  
Semua Pihak Berkuasa Berkanun Persekutuan dan Negeri  
Semua Pihak Berkuasa Tempatan

---

**SURAT PEKELILING KEMAJUAN PENTADBIRAN AWAM  
BIL. 1 TAHUN 2015**

---

**PANDUAN PELAKSANAAN PROGRAM TURUN PADANG SEKTOR AWAM**

**TUJUAN**

1. Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (SPKPA) ini bertujuan menyediakan panduan kepada agensi kerajaan bagi memastikan kesiapsiagaan agensi terjamin dalam menyampaikan perkhidmatan yang melangkaui ekspektasi rakyat melalui pelaksanaan Program Turun Padang bagi menyokong gagasan Merakyatkan Perkhidmatan Awam.

**LATAR BELAKANG**

2. Gagasan Merakyatkan Perkhidmatan Awam (MPA) merupakan sebuah prakarsa yang diperkenalkan bertujuan untuk memupuk kesedaran bahawa penjawat awam lebih berupaya memahami kehendak dan aspirasi rakyat dengan meletakkan diri mereka sebagai pengguna perkhidmatan awam sekaligus menilai sendiri sama ada perkhidmatan yang diberikan itu dapat memuaskan hati atau sebaliknya. Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bilangan 1 Tahun 2015 menghuraikan secara terperinci enam prinsip MPA iaitu keterbukaan, musyawarah, turun padang, insaniah, kekitaan dan kerjasama antara awam, swasta dan badan bukan kerajaan.

Selain itu, PKPA tersebut turut menghuraikan langkah-langkah yang boleh dipraktikkan oleh agensi untuk menjana sistem penyampaian perkhidmatan yang berprestasi tinggi ke arah merealisasikan Gagasan MPA tersebut.

3. 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 disampaikan oleh agensi kerajaan. Walau bagaimanapun, aktiviti turun padang ini haruslah 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.

4. Justeru itu, SPKPA Bilangan 1 Tahun 2015 ini disediakan bagi menerangkan secara terperinci tatacara dan panduan untuk melaksanakan Program Turun Padang secara strategik dan sistematik. Melalui SPKPA ini, Program Turun Padang diperkenalkan bertujuan untuk menggalakkan Ketua Jabatan melawat agensi-agensi yang dibekalkan perkhidmatan atau di bawah seliaan masing-masing bagi menyelesaikan sebarang permasalahan atau perkara berbangkit antaranya berkenaan aspek sumber, prosedur, teknologi dan infrastruktur secara serta-merta.

5. Di samping itu, Ketua Jabatan juga berpeluang menggunakan pendekatan ini sebagai medium untuk meningkatkan hubungan positif antara pihak pengurusan atasan dengan para pegawai yang bertugas di peringkat akar umbi dan secara tidak langsung dapat meningkatkan motivasi mereka agar lebih produktif dalam melaksanakan tugas masing-masing. Agensi di peringkat akar umbi pula dapat berkongsi pengalaman serta mengutarakan pandangan dan cadangan penambahbaikan bagi meningkatkan penyampaian perkhidmatan masing-masing.

6. Melalui SPKPA ini, agensi kerajaan diharapkan dapat merangka Program Turun Padang masing-masing ke arah transformasi perkhidmatan awam sebagai sebuah institusi yang kukuh dan berupaya menyelami denyut nadi rakyat. Ini adalah penting bagi memastikan agensi dapat menyampaikan perkhidmatan yang mampu mengatasi jangkaan dan ekspektasi rakyat, sekaligus melonjakkan prestasi penyampaian perkhidmatan awam negara ke tahap yang lebih gemilang.

## **SKOP**

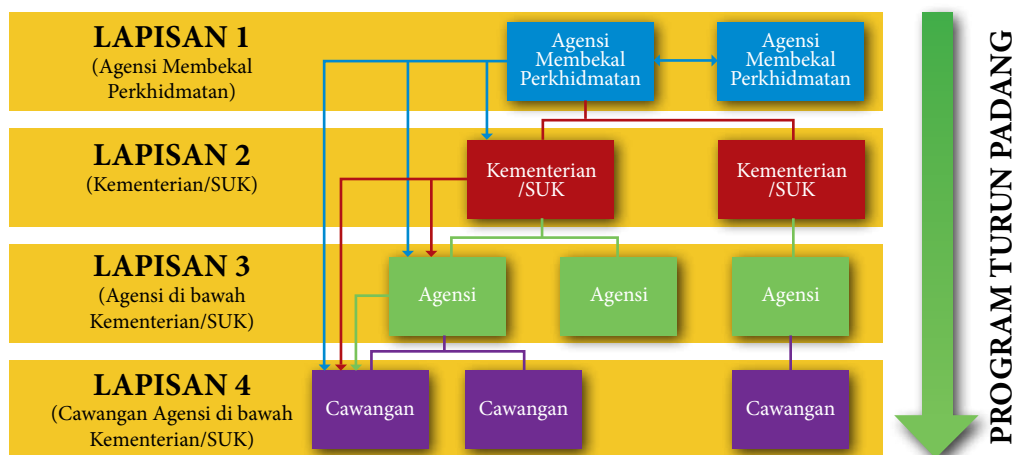
7. SPKPA ini menerangkan mengenai tatacara dan panduan Program Turun Padang bagi membantu agensi kerajaan melaksanakan aktiviti turun padang secara strategik dan sistematik mengikut kesesuaian dan keupayaan masing-masing.

## PANDUAN PROGRAM

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

### Prinsip-prinsip Asas Program

9. 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**

10. Selain itu, 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.

### **Keberhasilan Program**

11. 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.

### **Faktor Penentu Kejayaan**

12. 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 penyelarar 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, menyelarar 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.

## **PELAKSANAAN PROGRAM TURUN PADANG**

13. Pelaksanaan Program Turun Padang melibatkan tiga 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
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Penubuhan pasukan yang merentasi agensi</li> <li>▪ Diketuai oleh agensi pelaksana</li> <li>▪ Mengenal pasti isu dan merancang gerak kerja pelaksanaan turun padang</li> <li>▪ Menentukan keperluan logistik</li> <li>▪ Pemberitahuan kepada agensi mengenai tujuan lawatan dan keperluan yang perlu diambil kira oleh agensi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Turun padang</li> <li>▪ Diketuai oleh Ketua Jabatan agensi pelaksana</li> <li>▪ Pemeriksaan/ diagnosis dilaksanakan menerusi kaedah: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemeriksaan</li> <li>• Penilaian</li> <li>• Libat urus</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Penyelesaian secara <i>in situ</i></li> <li>▪ Tindakan susulan seperti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kajian</li> <li>• Khidmat runding</li> <li>• Baik pulih</li> <li>• Perkongsian amalan terbaik</li> </ul> </li> <li>▪ Templat Isu dan Cadangan Tindakan Susulan dilengkapkan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Maklum balas dikemukakan kepada pihak berkepentingan dan agensi yang dilawati</li> <li>▪ Maklum balas juga akan dibentangkan dalam mesyuarat-mesyuarat utama seperti Mesyuarat Panel Merakyatkan Perkhidmatan Awam dan sebagainya</li> <li>▪ Maklum balas dan laporan program difailkan dan dikongsi dengan pihak MAMPU untuk didokumenkan</li> <li>▪ Pemantauan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Penilaian semula</li> <li>▪ Dokumen Program Turun Padang dijadikan sumber rujukan semua agensi untuk merancang tindakan pencegahan</li> </ul>

**Rajah 2: Fasa dan Aktiviti Program Turun Padang**

### Pra Lawatan

14. 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:

- (a) pasukan yang ditugaskan untuk melaksanakan Program Turun Padang ditubuhkan di peringkat agensi pelaksana dan diketuai oleh Ketua Jabatan agensi berkenaan;
- (b) 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;
- (c) 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 penyelarar 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**

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

#### *Diagnosis*

16. 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 Arahan 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*

17. 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.

18. 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**

19. 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*

20. Agensi pelaksana bertanggungjawab untuk menyediakan maklum balas yang akan digunakan oleh agensi yang dilawati dan agensi-agensi lain yang berkaitan sebagai asas dalam melaksanakan tindakan susulan. Perincian langkah-langkah yang terlibat adalah seperti yang berikut:

- (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.

21. 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*

22. 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.

23. 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.

#### **PEMAKAIAN**

24. Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam ini terpakai kepada semua agensi kerajaan.

#### **TARIKH BERKUAT KUASA**

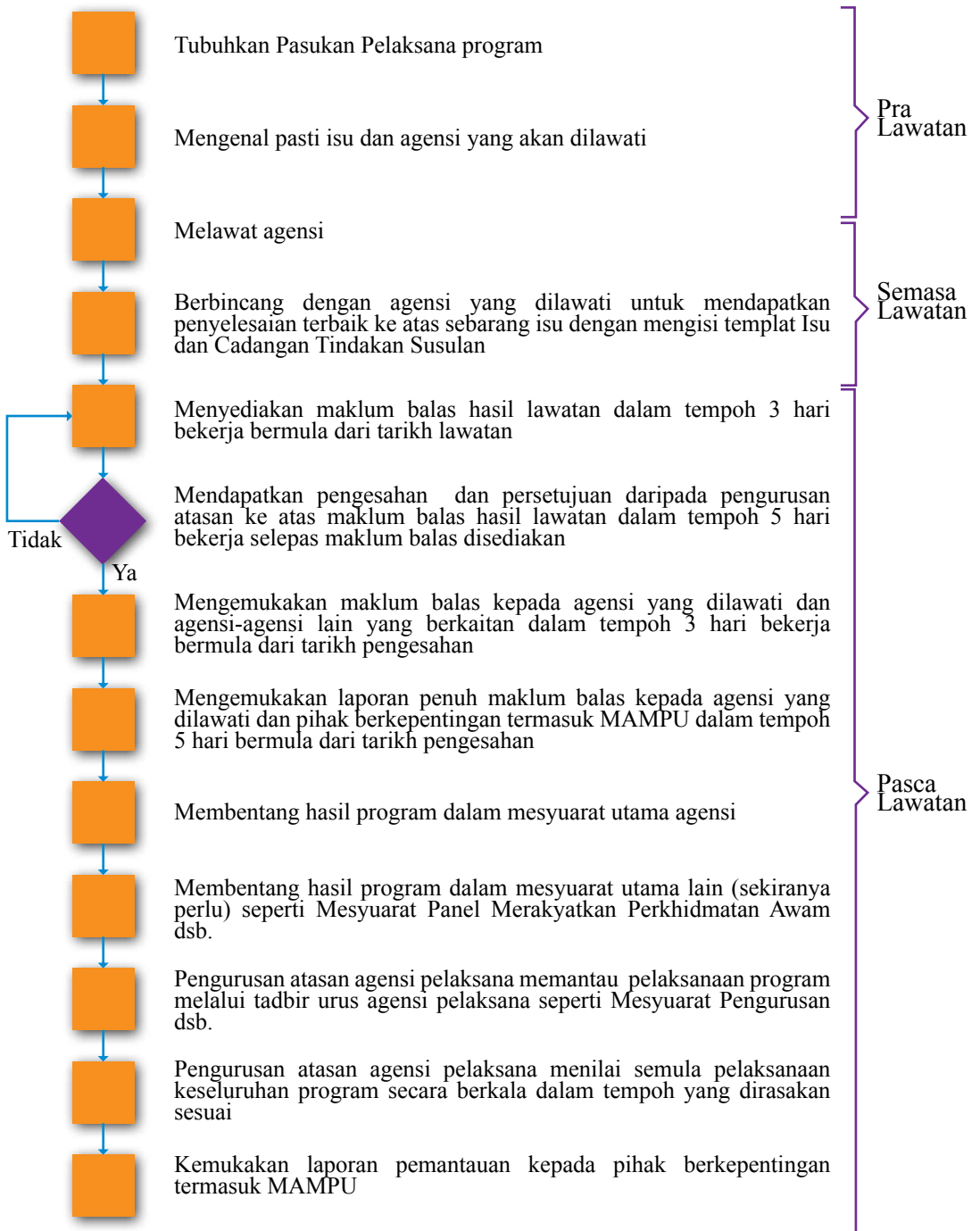
25. Surat Pekeliling ini berkuat kuasa mulai tarikh dikeluarkan.

**“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”**



**TAN SRI DR. ALI HAMSA**  
Ketua Setiausaha Negara

**PROGRAM TURUN PADANG:  
CARTA ALIR PELAKSANAAN PROGRAM TURUN PADANG**



**PROGRAM TURUN PADANG:  
CONTOH SENARAI SEMAK**

BIL.	PERKARA	TANGGUNGJAWAB	
		AGENSI PELAKSANA	AGENSI DILAWATI
<b>A</b>	<b>PRA LAWATAN</b>		
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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• latar belakang;</li> <li>• isu/permasalahan;</li> <li>• cadangan awal tindakan susulan; dan</li> <li>• penutup</li> </ul>		√
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 <b>Lampiran 2</b> ) dilengkapi dan minit mesyuarat dicatatkan	√	
C	PASCA LAWATAN		
1.	Mengadakan sesi perbincangan antara ahli pasukan bagi tujuan berikut: <ul style="list-style-type: none"> <li>• melengkapkan templat isu dan cadangan penyelesaian/ penambahbaikan; dan</li> <li>• menetapkan pihak yang bertanggungjawab ke atas setiap tindakan susulan.</li> </ul>	√	
2.	Mengemukakan laporan kepada pengurusan atasan untuk kelulusan (sila rujuk contoh format laporan di <b>Lampiran 3</b> )	√	
3.	Mengemukakan laporan kepada pihak yang berkepentingan, agensi yang dilawati dan agensi lain yang berkaitan	√	
4.	Memantau status tindakan secara berterusan	√	

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

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



**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 dalamannya.	1. Agensi A  1. Agensi A 2. Agensi B
----	--	---	---

**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



