



POLISI OPERASI

UNIT PENGURUSAN

HOSPITAL KOTA

MARUDU

JADUAL PINDAAN

TARIKH	VERSI	BUTIRAN PINDAAN
13 Mei 2024	3.0	<p>PENJELASAN MENGENAI OPERASI</p> <p>PENTADBIRAN AM</p> <ul style="list-style-type: none">• Tambahan Carta Alir• Perkara 1: Tambahan Carta Alir seperti di Lampiran A (Carta aliran penerimaan dan pendaftaran surat rasmi)• Perkara 12: Tambahan aktiviti• Sistem Penggiliran membuka dan menutup pintu pejabat terutama yang bertugas di Unit Hasil pada hari Kelepasan Am, Sabtu dan Ahad adalah mengikut surat kuatkuasa pemegang kunci Pejabat.
		<p>PENJELASAN MENGENAI OPERASI</p> <p>KHIDMAT PELANGGAN</p> <ul style="list-style-type: none">• Perkara 6: Tambahan Aktiviti• Pegawai Khidmat Pelanggan juga bertanggungjawab menyelenggara setiap masa Akaun Media Sosial Hospital Kota Marudu. Selain itu, menyemak dan mengemaskini kandungan media sosial secara berterusan dan menggunakan ayat yang lengkap dan jelas maksudnya dalam setiap hebahan. Memberi maklum balas kepada pertanyaan selewat-lewatnya dalam tempoh tiga (3) hari bekerja. Menggunakan logo rasmi Hospital Kota Marudu di dalam laman web jaringan sosial dan menggunakan e-mel rasmi di dalam profil laman web jaringan sosial.

POLISI OPERASI UNIT PENGURUSAN
HOSPITAL KOTA MARUDU

ISI KANDUNGAN	MUKA SURAT
1. LOKASI	1
2. OBJEKTIF UNIT PENGURUSAN	1
3. MISI UNIT PENGURUSAN	2
4. VISI UNIT PENGURUSAN	2
5. OBJEKTIF	
• PENTADBIRAN	2
• PERKHIDMATAN	2
• LATIHAN	2
• KEWANGAN	2
• HASIL	2
• KHIDMAT PELANGGAN	3
6. SKOP PERKHIDMATAN	
• PENTADBIRAN AM	3
• PERKHIDMATAN	4
• LATIHAN	4
• KEWANGAN DAN AKAUN	5
• HASIL	5
• KHIDMAT PELANGGAN	6
7. PENJELASAN MENGENAI OPERASI	
• PENTADBIRAN AM	7
• PERKHIDMATAN	9
• LATIHAN	10
• KEWANGAN DAN AKAUN	11
• HASIL	12
• KHIDMAT PELANGGAN	14
8. LAMPIRAN A	15

LOKASI

Unit ini terletak di belakang Unit Kecemasan, bersebelahan Unit X-ray dan Unit Dewan Bedah. Pejabat Pentadbiran ini menempatkan Bilik Pengarah Hospital, Bilik Penolong Pegawai Tadbir, Bilik Ketua Pembantu Tadbir, Bilik Unit Kewangan, ruang Pejabat Am yang merangkumi Unit Pentadbiran dan Perkhidmatan, Unit Latihan dan Unit Hasil. Selain itu, unit yang terpisah daripada Unit Pengurusan ialah Unit Khidmat Pelanggan.

OBJEKTIF UNIT PENGURUSAN

1. Memberi perkhidmatan yang efisien dan cemerlang mengikut peraturan dan prosedur serta mewujudkan suasana bekerja yang selesa bagi membolehkan objektif jabatan tercapai.
2. Melaksanakan dasar-dasar kerajaan dengan merujuk kepada arahan-arahan semasa, pekeliling dan garis panduan.
3. Menguruskan sumber manusia secara mantap supaya perkhidmatan yang diberikan pada tahap optima.
4. Melaksanakan pengurusan kewangan dengan cekap mengikut prosedur dan peraturan kewangan yang berkuatkuasa dan memastikan peruntukan dibelanjakan dengan berkesan.
5. Menguruskan pembangunan projek mengikut prosedur dan peraturan yang berkuatkuasa bagi memastikan peruntukan dibelanjakan dengan berkesan.
6. Menguruskan khidmat kawalan keselamatan bagi menjamin tahapnya sentiasa di peringkat yang tinggi untuk menjamin keselamatan jabatan.
7. Menguruskan kemudahan/ infrastruktur bagi keselesaan kakitangan jabatan dan pelanggan jabatan.
8. Memastikan urusan aset alih dan tak alih kerajaan diuruskan mengikut prosedur yang telah ditetapkan oleh pekeliling.
9. Memastikan agar tatacara pengurusan stor kerajaan dipatuhi mengikut pekeliling.
10. Menguruskan penerimaan dan pengeposan surat-surat dan dokumen terperingkat mengikut prosedur.

MISI UNIT PENGURUSAN

Melaksanakan sistem pengurusan yang cekap dan telus melalui kakitangan pentadbiran yang berkeelayakan, terlatih, mahir dan mesra pelanggan, berpandukan peraturan, garis panduan dan pekeliling sedia ada, melalui pembentukan jaringan kerjasama dengan unit-unit lain dan jabatan- jabatan lain dan sentiasa meningkatkan kemahiran sumber tenaga manusia secara berterusan demi mencapai tahap perkhidmatan kesihatan terbaik.

VISI UNIT PENGURUSAN

Menjadi nadi dan penggerak pentadbiran Hospital Kota Marudu yang memberikan perkhidmatan yang efisien, cemerlang dan bermutu tinggi yang boleh dijadikan contoh oleh jabatan lain.

OBJEKTIF

1. PENTADBIRAN

Menentukan pengurusan pentadbiran berjalan dengan lancar, cekap, amanah dan berkesan serta memastikan adanya penambahbaik secara berterusan dan terancang demi mempertingkatkan kualiti perkhidmatan yang sesuai mengikut kehendak pelanggan.

2. PERKHIDMATAN

Melaksanakan urusan perkhidmatan mengikut tatacara dan peraturan dengan cekap serta berusaha memenuhi kehendak pelanggan dalaman dan luaran dengan cepat, tepat dan mesra pelanggan.

3. LATIHAN

Meningkatkan dan mengekalkan tahap pengetahuan dan kemahiran anggota Hospital Kota Marudu melalui latihan yang dijalankan serta mengenal pasti keperluan latihan dan menyediakan peluang latihan kepada semua staf Hospital Kota Marudu di samping memberi penekanan dalam pembangunan modal insan agar melahirkan anggota yang dilengkapi dengan kemahiran, pengetahuan dan profesionalisme dalam bidang tugas klinikal dan bukan klinikal.

4. KEWANGAN

Melaksanakan pengurusan kewangan dengan cekap mengikut prosedur dan peraturan kewangan yang berkuatkuasa dan memastikan peruntukan dibelanjakan dengan berkesan.

5. HASIL

Memungut kutipan hasil daripada pelanggan berpandukan prosedur dan peraturan yang telah ditetapkan.

6. KHIDMAT PELANGGAN

Menyediakan perkhidmatan yang cekap, berkualiti melalui perkhidmatan telefon dengan peralatan terkini mengikut tatacara yang telah digariskan dalam Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA)

SKOP PERKHIDMATAN

Unit ini bertanggungjawab menguruskan segala urusan di dalam semua bidang aktiviti-aktiviti berikut :

1. PENTADBIRAN AM

1. Mengendalikan semua urusan pentadbiran jabatan merangkumi perancangan, organisasi, penyelenggaraan, kawalan dan pemantauan kebersihan, keselamatan pejabat, kelengkapan pejabat serta mesin perakam waktu/ thumbprint dan aset pejabat.
2. Mengurus pemantauan dan pelaksanaan mesyuarat Jabatan serta penggunaan dan penjagaan jadual penggunaan Bilik Mesyuarat.
3. Mengurus permohonan keluar dan menduduki rumah kerajaan bagi kakitangan jabatan.
4. Menyelenggara dan mengemaskini fail-fail am jabatan dan pengurusan fail Jabatan dilakukan berdasarkan Arahan Perkhidmatan dan Arahan Keselamatan yang berkuatkuasa;
5. Unit ini juga bertanggungjawab melakukan tugas membuat salinan borang-borang yang digunakan oleh Jabatan sama ada dalam Pejabat pentadbiran sendiri mahupun daripada unit-unit lain dalam hospital. Penggunaan alat-alat ini mestilah dilaksanakan selaras dengan Arahan Perkhidmatan Bab 7 dan Surat Pekeliling Perbendaharaan Bil.10/1993;
6. Mengurus e-Perolehan dan memantau hal-hal pembangunan /premis demis yang berkaitan dengan tanah dan bangunan hospital;
7. Memantau dan menguruskan proses tatatertib bagi kakitangan yang bermasalah dan mengatur sesi kaunseling bagi kakitangan tersebut.
8. Melantik Pegawai Penyelaras Pengurusan Aduan Awam untuk memastikan setiap aduan yang berkaitan diambil Tindakan penyelesaian/pemulihan dengan cepat, tepat, adil dan berkesan kepada Garis Panduan Pengendalian Aduan Awam Kementerian Kesihatan Malaysia.

2. PERKHIDMATAN

1. Bertanggungjawab terhadap urusan perkhidmatan anggota seperti Lantikan perjawatan, cuti, pengesahan jawatan, pemberian taraf berpencen dan lain-lain hal yang berkaitan dengan perkhidmatan.
2. Menguruskan perkhidmatan kakitangan dalam system HRMIS;
3. Mengurus perjawatan dalam Jabatan
4. Menyelenggara Buku Perkhidmatan Kerajaan dan Rekod Cuti Anggota
5. Menyelenggara dan mengemaskini fail-fail peribadi anggota jabatan.

3. LATIHAN

1. Pelaksanaan Dasar Latihan Sumber Manusia Sektor Awam adalah mengikut Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 6 Tahun 2005.
2. Merancang dan mengendalikan kursus dalam perkhidmatan untuk anggota Bahagian Pengurusan dan Klinikal dengan tumpuan kepada kursus-kursus pementapan nilai murni, integriti dan motivasi selain dari kursus / latihan berkaitan kewangan, pentadbiran dan perkhidmatan.
3. Unit Latihan juga menyelaras permohonan kursus / latihan daripada anggota Hospital Kota Marudu untuk menghadiri sebarang kursus anjuran Jabatan / Unit di Hospital Kota Marudu serta anjuran agensi daripada luar seperti Kementerian Kesihatan Malaysia, Intan Sabah dan JPA untuk tujuan laporan di peringkat Hospital Kota Marudu, Jawatankuasa MSISO di Hospital Kota Marudu, Jabatan Kesihatan Negeri Sabah dan Kementerian Kesihatan Malaysia
4. Menganjurkan kursus orientasi dua (2) tahun sekali bagi semua pegawai yang baru dilantik atau baru melapor diri di Hospital Kota Marudu

4. KEWANGAN DAN AKAUN

1. Menyediakan dan membuat pembayaran gaji serta elaun-elaun anggota.
2. Menguruskan semua peruntukan dan memastikan perbelanjaan kewangan yang berhemah dilaksanakan.
3. Memproses dan membuat bayaran semua bil-bil mengikut prosedur yang telah ditetapkan.
4. Menyediakan laporan perbelanjaan pada setiap bulan dan dihantar ke Jabatan Kesihatan Negeri Sabah dan Jabatan Akauntan Negeri Sabah.

5. HASIL

1. Melaksanakan peraturan-peraturan bagi rawatan perubatan dan kutipan hasil.
2. Memastikan rekod-rekod kewangan teratur, lengkap dan dikemaskini.
3. Penyediaan Penyata Pungutan Hasil dan penyelenggaraan wang kutipan ke bank.
4. Penyelenggaraan dan kemaskini Buku Tunai Cerakinan, Penyata Penyesuaian dan Jurnal.
5. Penyediaan laporan kutipan hasil secara bulanan dan tahunan kepada Kementerian Kesihatan.
6. Penyelenggaraan Wang Panjar dan bayaran balik deposit yang mencukupi serta Penyediaan penyata penyesuaian deposit dan jurnal.
7. Tindakan menghapuskan tunggakan hasil.
8. Urusan penyelenggaraan dokumen syarikat swasta yang ada jaminan bank
9. Memberi peringatan bayar hutang kepada pelanggan yang belum habis menjelaskan bayaran.
10. Menghantar kutipan hasil ke bank apabila mencapai RM500 pada satu masa.
11. Menyedia dan menghantar laporan hasil dan laporan audit setiap bulan ke Bahagian Kewangan dan Hasil JKNS dan AG.
12. Memungut caj bayaran hospital melalui pesakit atau wakil pesakit yang dikenakan bayaran mengikut peruntukan Akta Fee 1951, Perintah Perubatan 1982 dan pindaan- pindaannya, Perintah Am Bab F serta lain-lain peruntukan kewangan yang telah diluluskan oleh Kerajaan dari

masa ke masa.

13. Memberi pengurangan caj bayaran kepada pesakit yang kurang berkemampuan dari kalangan warganegara serta diperakukan oleh Jabatan Kebajikan Masyarakat dan lain Badan yang bertauliah.
14. Mengoptimalkan pungutan hasil dan meminimumkan tunggakan hasil.
15. Mengesyorkan tindakan hapuskira kepada tunggakan-tunggakan lapuk hasil yang tidak dapat dikutip daripada orang awam setelah pelbagai cara pengutipan dilakukan.
16. Kaunter bertanggungjawab memberikan layanan yang mesra pelanggan, berdedikasi dan efisien.

6. KHIDMAT PELANGGAN

1. Mengendalikan dengan cekap dan berkualiti semua panggilan telefon daripada luar dan dalam
2. Menjawab panggilan dengan segera iaitu sebelum deringan kedua atau selewat-lewatnya semasa deringan ketiga.
3. Menjawab panggilan dengan mesra dan suara yang jelas untuk didengar oleh pemanggil.
4. Mengendalikan dengan cekap dan berkualiti semua panggilan telefon daripada dalam atau luar dan menyambungkan panggilan kepada agensi/pegawai yang diperlukan.
5. Penggunaan telefon disediakan hanyalah untuk urusan rasmi sahaja.

PENJELASAN MENGENAI OPERASI

PENTADBIRAN AM

1. Semua urusan rasmi surat-menyurat keluar dan masuk akan disalurkan melalui Unit Pentadbiran menurut Arahan Perkhidmatan Bab 3 dan carta aliran kerja urusan ini termasuk membuka mel, mengasingkan surat-surat yang diterima keluar masuk hendaklah diagihkan mengikut penerima. Bahagian pentadbiran juga adalah menjadi tulang belakang utama kepada semua unit yang terdapat di Hospital Kota Marudu yang meliputi pengawasan Pentadbiran, Perkhidmatan, Perjawatan, Tatatertib, Kewangan, Hasil, Pembangunan, Perolehan, Aset dan Stor. Carta Alir seperti di Lampiran A.
2. Bahagian Pentadbiran adalah berfungsi bagi memastikan mesin Perakam Waktu/ thumbprint dikendalikan dengan baik dan sempurna di mana semua anggota dikehendaki mengetik waktu masuk dan keluar setiap hari bertugas dan akan diseliakan oleh seorang pegawai yang bertugas.
3. Pengurusan aset akan dikendalikan oleh seorang anggota yang kanan supaya urusan mengemaskinikan peralatan inventori, aset dan alat tulis dilakukan dengan sempurna serta dalam keadaan baik dan teratur.
4. Penyediaan myPortfolio bagi setiap anggota dan pegawai adalah perlu dengan berpandukan deskripsi tugas masing-masing.
5. Sistem fail - Semua surat menyurat dan pusat kawalan dan pendaftaran fail akan dilakukan berdasarkan Arahan Perkhidmatan dan Arahan Keselamatan. Selain itu fail- fail yang diambil mestilah direkodkan oleh Pembantu Tadbir yang mengendalikan fail tersebut agar hala tuju fail-fail yang telah diambil tindakan dapat dikesan dengan segera.
6. Mesin Penyalin – Mesin penyalin, Komputer dan penggunaan alat ini mestilah dipusatkan di bahagian pentadbiran berdasarkan Arahan Perkhidmatan Bab 7 dan Surat Pekeliling Perbendaharaan Bil. 10 Tahun 1993
7. Mesin Pengimbas Jari @ *Fingerprint* – Adalah menjadi tanggungjawab bahagian Pentadbiran memastikan bahawa pelanggaran peraturan-peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) 1993 dipinda tahun 2002 oleh anggota.
8. Memperuntukan tugas – mengagihkan tugas sama rata kepada semua anggota akan dilakukan oleh Penolong Pegawai Tadbir khususnya di Unit Pentadbiran dan Kewangan yang akan diketuai oleh Ketua Pembantu Tadbir.
9. Aset / Alat Tulis – Bahagian Pentadbiran adalah bertanggungjawab sebagai pusat penyelenggaraan dan pendaftaran Inventori dan Aset. Ini berdasarkan

Pekeliling Perbendaharaan 1PP (Pengurusan Aset Kerajaan).

10. Menyelenggara Peralatan Pejabat – Alat-alat pejabat perlu diselenggara selalu agar dalam keadaan baik berdasarkan Arahan Perbendaharaan (289 & 290) serta Arahan Perkhidmatan Bab 7.
11. Menyelenggara Surat-surat pekeling, Peraturan, Arahan dan Akta semua surat-surat pekeling, Arahan-arahan dan Akta hendaklah difailkan dengan kemas agar mudah dirujuk apabila diperlukan. Pekeling-pekeling tersebut adalah seperti ;
 - Akta Pencen 1980
 - Peraturan-Peraturan Pencen 1980
 - Akta KWSP 1991
 - Perintah-Perintah Am
 - Arahan Perkhidmatan
 - Arahan Perbendaharaan
 - Akta Acara Kewangan
 - Tatacara Pengurusan Stor
 - Akta Fee
 - Pekeling-Pekeling Perkhidmatan
 - Pekeling Kemajuan Pentadbiran Awam
 - Surat-surat pekeling dari Kementerian Perbendaharaan dan Ibu Pejabat Kesihatan Negeri
12. Sistem Penggiliran membuka dan menutup pintu pejabat terutama yang bertugas di Unit Hasil pada hari Kelepasan Am, Sabtu dan Ahad adalah mengikut surat kuatkuasa pemegang kunci Pejabat.
13. Kunci Pejabat Pengurusan dipegang oleh Pengarah Hospital, Penolong Pegawai Tadbir dan Ketua Pembantu Tadbir dan kakitangan Unit Hasil yang diberi kuasa sebagai pemegang kunci.
14. Cuti
 - a) Permohonan cuti hendaklah dikemukakan selewat-lewatnya 1 minggu sebelum tarikh cuti diambil
 - b) Semua permohonan hendaklah dibuat melalui system HRMIS
 - c) Permohonan cuti perlu mendapat sokongan dari Ketua Unit dan Kelulusan Pengarah Hospital.
 - d) Cuti hendaklah direkodkan di dalam Fail Cuti anggota dan juga Buku Perkhidmatan.
 - e) Semua cuti hendaklah di kemaskini mengikut baki cuti terkini.
 - f) Permohonan cuti dalam hari yang sama dianggap cuti Kecemasan dan perlu disertakan dengan justifikasi yang kukuh.
 - g) Permohonan cuti kecemasan hendaklah dimasukkan ke dalam sistem Hrmis sehari selepas atau pada tarikh cuti kecemasan tersebut

diambil.

- h) Sijil cuti sakit yang di terima perlu dikemukakan di Unit Perkhidmatan selewat- lewatnya 3 hari selepas kembali bertugas dari cuti sakit.
- i) Permohonan cuti ke luar Negara hendaklah di hantar ke Unit Perkhidmatan Selewat-lewatnya 6 minggu sebelum tarikh perjalanan.

PERKHIDMATAN

1. Buku Perkhidmatan Kerajaan hendaklah disediakan untuk setiap anggota dan dikemaskini berdasarkan perkhidmatan, peperiksaan, kursus, penganugerahan dan cuti anggota.
2. Buku perkhidmatan hendaklah menjadi bahan rujukan disepanjang perkhidmatan anggota
3. Perlantikan jawatan, apabila anggota lantikan pertama melapor diri, proses lantikan jawatan hendaklah di buat dalam tempoh 2 minggu
4. Semua prosedur berkaitan dengan perkhidmatan hendaklah mematuhi tempoh yang telah ditetapkan seperti berikut :
 - a) Pengesahan dalam perkhidmatan
 - b) Permohonan cuti anggota
 - c) Penyediaan Laporan Nilai Presetasi anggota
 - d) Pertukaran anggota
 - e) Borang Permohonan kursus/seminar
 - f) Penyediaan Kertas Pencen Anggota
 - g) Pengisytiharan Harta melalui system HRMIS
 - h) Penyediaan borang pinjaman rumah, kereta dan komputer kerajaan kepada anggota yang layak
5. Pengesahan dalam perkhidmatan: apabila anggota telah genap tempoh percubaan selama 1 hingga 3 tahun dan telah lulus semua peperiksaan yang telah ditetapkan dan lulus tapisan keselamatan Kasar hendaklah diperakukan untuk pengesahan dalam jawatan.
6. Proses kenaikan pangkat hendaklah dibuat berdasarkan kelayakan dan sokongan Ketua Jabatan.
7. Penyediaan dokumen pencen hendaklah disediakan apabila seseorang anggota telah mencapai umur bersara iaitu dua tahun sebelum bersara wajib. Bahagian Perkhidmatan akan menghantar dokumen pencen ke Bahagian Pencen Suruhanjaya Perkhidmatan Awam sebagai persediaan awal.
8. Pemberian taraf berpencen hendaklah di proses sehari selepas genap 3 tahun berkhidmat.
9. Penghantaran Sasaran Kerja Tahunan bagi semua anggota hendaklah diisi melalui HRMIS dan dihantar kepada Ketua Unit mengikut jadual yang dikeluarkan dari JKNS setiap tahun.

10. Permohonan pertukaran luar negeri hendaklah dikemukakan tidak kurang 3 bulan sebelum tarikh pertukaran untuk dikemukakan ke JKNS
11. Permohonan pertukaran dalam negeri hendaklah diisi melalui system E-pertukaran dan setiap pemohon hendaklah memaklumkan ketua Unit dan Unit Perkhidmatan.
12. Permohonan Tambang Mengunjungi Wilayah Asal hendaklah dikemukakan 3 bulan sebelum perjalanan untuk mendapat kelulusan Ketua Jabatan.
13. Laporan Perjawatan mesti dihantar ke JKNS pada atau sebelum 5 haribulan berikutnya.
14. Pengisian Perjawatan hendaklah berdasarkan kepada kelulusan Waran Perjawatan
15. Pengistiharan harta anggota hendaklah dilakukan semasa anggota melaporkan diri pada lantikan pertama dan apabila ada penambahan atau pemansuhan harta dan juga setiap 5 tahun sekali.
16. Semua anggota hendaklah mengisi Laporan Penilaian Prestasi Tahunan setiap tahun.
17. Semua anggota baru perlu menghadiri program/kursus orientasi yang dianjurkan oleh Unit Latihan hospital dalam masa enam (6) bulan dari tarikh melapor diri.

LATIHAN

1. Menyelia dalam proses permohonan kursus dari Kementerian / Jabatan Lain / Agensi Luar / Badan Berkanun seperti :-
 - a. Kursus Anjuran INTAN
 - b. Kursus Anjuran JKN
 - c. Kursus Anjuran KKM
 - d. Kursus Anjuran JPA
 - e. Kursus Anjuran IPN
2. Menyelia dan mengemaskini Buku Log Latihan kakitangan bagi rekod latihan Hospital Kota Marudu.
3. Memantau dalam pengumpulan Laporan, pelaksanaan Continuing Profesional Development (CPD) bagi kakitangan Hospital Kota Marudu.
4. Memantau pencapaian MYCPD di kalangan kakitangan yang terlibat tercapai 40 point.
5. Menganjurkan Kursus Orientasi untuk kakitangan yang baru melapor diri.

6. Membantu di dalam mengendalikan kursus atau latihan yang dianjurkan kursus dalaman atau luaran.
7. Memantau dalam penerimaan surat tawaran kursus/ latihan dari agensi swasta dan memastikan tawaran kursus tersebut disalurkan ke bahagian berkenaan.
8. Membuat edaran surat tawaran kursus dalaman & kursus luaran kepada kakitangan Hospital Kota Marudu.
9. Memproses maklumbalas kursus dari kakitangan Hospital Kota Marudu kepada penganjur /pengiklan kursus.
10. Memantau pencapaian kursus 7 hari setahun tercapai bagi semua kakitangan Hospital Kota Marudu.
11. Mengumpul dan mengedarkan sijil kepada kakitangan yang menghadiri kursus.
12. Urusetia mesyuarat Jawatankuasa Latihan/MYCPD peringkat Hospital Kota Marudu.
13. Laporan Prestasi Latihan Dalam Perkhidmatan mesti dihantar ke JKNS pada atau sebelum 5 haribulan berikutnya.
14. Lain-lain tugas yang diarahkan dari masa ke semasa.

KEWANGAN /AKAUN

1. Unit ini akan mengendalikan tugas-tugas yang perlu diproses seperti berikut:
 - a. Membayar emolumen dan elaun-elaun kepada semua anggota yang berhak
 - b. Menyediakan Sijil Gaji Akhir anggota apabila anggota bertukar dan mengemukannya ke Jabatan baru anggota berkenaan
 - c. Membayar tuntutan-tuntutan seperti Kerja Lebih Masa, Elaun Kerja Luar Waktu Bekerja Biasa (EKLWBB), dan elaun Perjalanan kepada anggota mengikut kelayakan dan kadar semasa.
 - d. Menyediakan bayaran bagi bil-bil perolehan Kerajaan
 - e. Membuat pembayaran bagi akaun pukal seperti air, elektrik, telekom, MAS dan Petronas.
 - f. Membuat potongan KWSP, Cukai Pendapatan anggota yang layak
2. Unit Kewangan hendaklah memastikan peraturan-peraturan Kewangan sentiasa dipatuhi.
3. Rekupmen Panjar Wang Runcit perlu dilakukan dengan betul dan tepat.

4. Tatacara Perolehan hendaklah mematuhi peraturan yang ditetapkan dalam Arahan Perbendaharaan.
5. Permohonan Tuntutan Perjalanan dan elaun lebih masa anggota hendaklah dikemukakan pada atau sebelum 5 haribulan berikutnya dan disertakan dengan dokumen-dokumen sokongan yang diperlukan.
6. Permohonan Tuntutan Pertukaran Anggota dan Tuntutan Penempatan hendaklah lengkap dan disertakan bersama dokumen-dokumen sokongan yang diperlukan.
7. Pertukaran akaun bank gaji hendaklah dimaklumkan dengan segera selewat-lewatnya 3 bulan sebelum tarikh pertukaran dan disertakan bersama salinan penyata bank dan salinan kad pengenalan.
8. Elaun Jahitan dibayar selepas anggota telah dibekalkan dengan kain oleh Jabatan dan semua dokumen sokongan disertakan.

HASIL

1. Membuat kutipan kepada pelanggan-pelanggan hospital berdasarkan Perintah FEE 1982, 1994 dan pindaan-pindaan
2. Menghantar surat peringatan kepada pelanggan-pelanggan yang belum menjelaskan bil mengikut prosedur yang ditetapkan
3. Memastikan anggota yang bertugas di Unit Hasil telah diberi kuasa seperti dalam Arahan Perbendaharaan :
 - a) AP 69 – Kuasa Mengutip dan menerima wang
 - b) AP 70(a) – Kuasa menulis dan menandatangani resit
 - c) AP 73 dan 80(b) – Kuasa merekod pungutan dan menyemak buku tunai
 - d) AP 70(b) – Kuasa menggunakan system Resit Bermesin
 - e) AP 629b) – Kuasa membatalkan resit
 - f) AP 11/53 – Kebenaran memasukan pungutan ke Bank
 - g) AP 71(a) – Kebenaran untuk pendaftar mel
4. Menyediakan perkara-perkara berikut:
 - a) Menyediakan Laporan Tunggakan Hasil Belum Terima (A.B.T)
 - b) Laporan Daftar Caj Hospital
 - c) Laporan Bulanan dan Tahunan Kutipan Hasil
 - d) Membuat Penyata Penyesuaian Hasil pada tiap-tiap bulan
 - e) Merekod Buku Tunai setiap hari
 - f) Menyimpan buku-buku resit dan borang hasil yang dikawal didalam tempat berkunci samada yang belum digunakan atau

sudah digunakan untuk tujuan audit.

- g) Menghantar kutipan hasil apabila mencapai RM 500.00 setiap hari ke bank.

Waktu Operasi:

Isnin – Khamis	:	08.00 pagi – 1.00 petang 02.00 petang – 5.00 petang
Jumaat	:	08.00 pagi – 11.30 pagi 02.00 petang – 5.00 petang
Sabtu, Ahad & Cuti Am	:	09.00 pagi – 2.00 petang

- h) Layanan di kaunter

- Kaunter diberi tanggungjawab mengendalikan pelanggan dengan mesra, berdedikasi dan efisien.
- Memberi layanan yang adil dan saksama kepada semua pelanggan tanpa mengira kedudukan dan mengutamakan orang tua dan kurang upaya.
- Menyediakan tempat duduk yang selesa.
- Selain itu, memberi pengecualian caj kepada pesakit yang kurang berkemampuan dari kalangan warganegara setelah diperakukan oleh Ketua-Ketua Masyarakat, Jabatan Kebajikan Masyarakat dan lain-lain Badan Kerajaan atau Bukan Kerajaan yang bertauliah.
- Mengoptimalkan pungutan hasil dan meminimumkan tunggakan hasil.
- Mengesyorkan tindakan hapus kira kepada tunggakan hasil yang tidak dapat di kutip daripada orang awam setelah dayausaha dijalankan untuk memungutnya tidak Berjaya.

KHIDMAT PELANGGAN

1. Ketua ketua unit adalah bertanggungjawab terhadap penggunaan telefon di wad masing- masing.
2. Anggota hendaklah bekerja dengan cekap dan memastikan nombor telefon dan sambungan semua unit dan anggota sentiasa dikemaskini.
3. Nombor Telefon yang penting seperti Bomba, Polis, Pengarah Hospital Dan Ketua-Ketua Unit hendaklah dilokasi yang khas untuk memudahkan rujukan.
4. Anggota hendaklah menjawab telefon dengan sopan dan mengikut Budaya Korporat yang telah ditetapkan.
5. Bilik Operator tidak boleh ditinggalkan tanpa kakitangan, namun selepas jam 9 malam panggilan harus disambungkan ke Unit Kecemasan.
6. Pegawai Khidmat Pelanggan juga bertanggungjawab menyelenggara setiap masa Akaun Media Sosial Hospital Kota Marudu. Selain itu, menyemak dan mengemaskini kandungan media sosial secara berterusan dan menggunakan ayat yang lengkap dan jelas maksudnya dalam setiap hebahan. Memberi maklum balas kepada pertanyaan selewat-lewatnya dalam tempoh tiga (3) hari bekerja. Menggunakan logo rasmi Hospital Kota Marudu di dalam laman web jaringan sosial dan menggunakan e-mel rasmi di dalam profil laman web jaringan sosial.

LAMPIRAN A

Carta aliran penerimaan dan pendaftaran surat rasmi seperti berikut:

