

**Tarikh: 31 Oktober 2023**



---

# **POLISI OPERASI JABATAN PENGURUSAN HOSPITAL QUEEN ELIZABETH II**

## **JABATAN PENGURUSAN**

---

# **HOSPITAL QUEEN ELIZABETH II**

**BERKUAT KUASA MULAI: 03 NOVEMBER 2023**

No. Rujukan: HQE2/PENG(DOK.DLMN)/01



---

**POLISI OPERASI  
JABATAN PENGURUSAN  
HOSPITAL QUEEN ELIZABETH II**

E-Mail : -  
TEL: 088-324600 (EXT: 5223)

DISEDIAKAN OLEH:



(YEE TSAI SIEW)

PEGAWAI TADBIR DAN DIPLOMATIK M44

DISEMAK OLEH:



(SITI FADILAH BINTI PADLEE)  
KETUA JABATAN

DISAHKAN OLEH:




(DR FERBO FIRDAUS BIN IBRAHIM)  
PENGARAH HOSPITAL

---


DIKEMASKINI PADA : 31 OKTOBER 2023



|  |                                   |  |                             |
|--|-----------------------------------|--|-----------------------------|
|  | <b>HOPITAL QUEEN ELIZABETH II</b> |  |                             |
|  | <b>NAMA DOKUMEN</b>               | <b>POLISI OPERASI<br/>JABATAN PENGURUSAN</b> | <b>NO.SIRI: 00</b>          |
|  | <b>NO. DOKUMEN</b>                | <b>HQE2/PENG(DOK.DLMN)/01</b>                | <b>Muka Surat 4 dari 52</b> |
| <b>POLISI OPERASI JABATAN PENGURUSAN</b>   |                                   |  |                             |


## ISI KANDUNGAN

|   |           |
|---|-----------|
| <b>PINDAAN DAN KEMASKINI .....</b>                                      | <b>3</b>  |
| <b>1.0 LATAR BELAKANG .....</b>   | <b>6</b>  |
| 1.1 PENGENALAN .....  | 6         |
| 1.2 VISI .....  | 6         |
| 1.3 MISI .....  | 6         |
| 1.4 OBJEKTIF .....  | 6         |
| 1.5 PIAGAM PELANGGAN .....  | 9         |
| <b>2.0 STRUKTUR ORGANISASI .....</b>                                    | <b>13</b> |
| <b>3.0 PENGURUSAN KORPORAT .....</b>                                    | <b>14</b> |
| 3.1 Seksyen Khidmat Pengurusan dan Sumber Manusia .....                 | 14        |
| 3.2 Seksyen Teknologi Maklumat, Komunikasi (ICT) dan Perpustakaan ..... | 14        |
| 3.3 Seksyen Perolehan, Pembangunan dan Pengurusan Fasiliti .....        | 15        |
| 3.4 Seksyen Kewangan dan Akaun .....                                    | 15        |
| 3.5 Unit Komunikasi Korporat dan Khidmat Pelanggan .....                | 16        |
| <b>4.0 SKOP PERKHIDMATAN .....</b>                                      | <b>17</b> |
| 4.1 Seksyen Khidmat Pengurusan dan Sumber Manusia .....                 | 17        |
| 4.2 Seksyen Teknologi Maklumat, Komunikasi (ICT) dan Perpustakaan ..... | 21        |
| 4.3 Seksyen Perolehan, Pembangunan dan Pengurusan Fasiliti .....        | 22        |
| 4.4 Seksyen Kewangan dan Akaun .....                                    | 24        |
| 4.5 Unit Komunikasi Korporat dan Khidmat Pelanggan .....                | 25        |
| <b>5.0 POLISI JABATAN .....</b>   | <b>28</b> |
| 5.1 Seksyen Khidmat Pengurusan dan Sumber Manusia .....                 | 28        |
| 5.2 Seksyen Teknologi Maklumat, Komunikasi (ICT) dan Perpustakaan ..... | 35        |
| 5.3 Seksyen Perolehan, Pembangunan dan Pengurusan Fasiliti .....        | 40        |
| 5.4 Seksyen Kewangan dan Akaun .....                                    | 41        |
| 5.5 Unit Komunikasi Korporat dan Khidmat Pelanggan .....                | 46        |

|   |                                   |  |                             |
|---|-----------------------------------|--|-----------------------------|
|  | <b>HOPITAL QUEEN ELIZABETH II</b> |  |                             |
|   | <b>NAMA DOKUMEN</b>               | <b>POLISI OPERASI<br/>JABATAN PENGURUSAN</b> | <b>NO.SIRI: 00</b>          |
|   | <b>NO. DOKUMEN</b>                | <b>HQE2/PENG(DOK.DLMN)/01</b>                | <b>Muka Surat 5 dari 52</b> |
| <b>POLISI OPERASI JABATAN PENGURUSAN</b>  |                                   |  |                             |

## **ISI KANDUNGAN**

|   |    |
|---|----|
| <b>6.0 PUNCA KUASA</b> .....  | 48 |
| 6.1 Seksyen Khidmat Pengurusan dan Sumber Manusia .....                 | 48 |
| 6.2 Seksyen Teknologi Maklumat, Komunikasi (ICT) dan Perpustakaan ..... | 49 |
| 6.3 Seksyen Perolehan, Pembangunan dan Pengurusan Fasiliti .....        | 50 |
| 6.4 Seksyen Kewangan dan Akaun .....                                    | 50 |
| 6.5 Unit Komunikasi Korporat dan Khidmat Pelanggan .....                | 50 |
| <b>7.0 RUJUKAN</b> .....  | 51 |
| <b>8.0 JAWATANKUASA POLISI</b> .....                                    | 52 |

|   |                                   |  |                             |
|---|-----------------------------------|--|-----------------------------|
|  | <b>HOPITAL QUEEN ELIZABETH II</b> |  |                             |
|   | <b>NAMA DOKUMEN</b>               | <b>POLISI OPERASI<br/>JABATAN PENGURUSAN</b> | <b>NO.SIRI: 00</b>          |
|   | <b>NO. DOKUMEN</b>                | <b>HQE2/PENG(DOK.DLMN)/01</b>                | <b>Muka Surat 6 dari 52</b> |
| <b>POLISI OPERASI JABATAN PENGURUSAN</b>  |                                   |  |                             |

## 1. LATAR BELAKANG

### 1.1. PENGENALAN

- 1.1.1. Jabatan Pengurusan Hospital Queen Elizabeth II diwujudkan berdasarkan keperluan perkhidmatan sokongan pengurusan kepada semua unit di Hospital Queen Elizabeth II. Jabatan Pengurusan diterajui oleh seorang Pegawai Tadbir dan Diplomatik Gred M48 dan menjadi Timbalan Pengarah Hospital (Pengurusan). Jabatan ini bertanggungjawab untuk menyelaras dan mengawal penggunaan sumber manusia, kewangan, peralatan dan kemudahan secara optimum bagi memenuhi keperluan hospital.
- 1.1.2. Lokasi pejabat Jabatan Pengurusan terletak di Aras Satu bersebelahan Pejabat Pengarah Hospital Queen Elizabeth II.

### 1.2. VISI

- 1.2.1. Visi Jabatan adalah untuk menjadikan Jabatan Pengurusan sebagai nadi dan penggerak utama pengurusan Hospital Queen Elizabeth II dengan menyediakan perkhidmatan yang cekap, sistematik dan berkesan yang boleh dicontohi oleh semua unit.


### 1.3. MISI

- 1.3.1. Misi Jabatan adalah untuk menyediakan perkhidmatan sokongan dan khidmat nasihat dalam urusan pentadbiran Jabatan Pengurusan Hospital Queen Elizabeth II, supaya dapat dilaksanakan dengan berkesan, demi mempertingkatkan mutu perkhidmatan yang cemerlang.

### 1.4. OBJEKTIF

#### 1.4.1. Jabatan Pengurusan

- 1.4.1.1. Menyediakan perkhidmatan hal-ehwal berkaitan dengan Pengurusan Pentadbiran, Perkhidmatan dan Kewangan yang cekap, berkualiti, berkesan, dan kemaskini berlandaskan kepada Peraturan-Peraturan Pentadbiran, Perkhidmatan dan Kewangan yang sedang berkuatkuasa, bagi memenuhi keperluan para pelanggan dan pekerja dalam dan luar Hospital Queen Elizabeth II.

|   |                                   |  |                             |
|---|-----------------------------------|--|-----------------------------|
|  | <b>HOPITAL QUEEN ELIZABETH II</b> |  |                             |
|   | <b>NAMA DOKUMEN</b>               | <b>POLISI OPERASI<br/>JABATAN PENGURUSAN</b> | <b>NO.SIRI: 00</b>          |
|   | <b>NO. DOKUMEN</b>                | <b>HQE2/PENG(DOK.DLMN)/01</b>                | <b>Muka Surat 7 dari 52</b> |
| <b>POLISI OPERASI JABATAN PENGURUSAN</b>  |                                   |  |                             |

#### 1.4.2. Seksyen Khidmat Pengurusan dan Sumber Manusia

##### 1.4.2.1. Unit Tatatertib dan Harta

- 1.4.2.1.1. Memastikan 100% semua anggota Hospital Queen Elizabeth II membuat pengisytiharan harta bagi lantikan terus dan setiap lima (5) tahun.

##### 1.4.2.2. Unit Keselamatan dan Perlindungan

- 1.4.2.2.1. Memastikan 90% Kehadiran Pengawal Keselamatan Memenuhi Kontrak.

##### 1.4.2.3. Unit Perkhidmatan Sumber Manusia

- 1.4.2.3.1. Memastikan 95% anggota HQE II berpuashati dengan pengemaskinian Buku Perkhidmatan Kerajaan (BPK).

##### 1.4.2.4. Unit HRMIS, Perjawatan & Latihan

- 1.4.2.4.1. Memastikan KPI HRMIS tercapai.
- 1.4.2.4.2. Memastikan 80% daripada kakitangan HQE II menghadiri sekurang-kurangnya tujuh (7) hari berkursus dalam setahun.

##### 1.4.2.5. Unit Pentadbiran Am

- 1.4.2.5.1. Memastikan 100% penjanaan laporan kehadiran untuk semua anggota hospital dan kakitangan sokongan hospital yang menggunakan perkhidmatan Mesin Perakam waktu elektronik pada setiap 1 haribulan pada bulan berikutnya.


#### 1.4.3. Seksyen Teknologi Maklumat, Komunikasi (ICT) dan Perpustakaan

##### 1.4.3.1. Unit ICT

- 1.4.3.1.1. Memastikan 90% permasalahan *Information and Communication Technology* (ICT) dalam skop yang diterima melalui meja bantuan ICT diselesaikan dalam masa tidak melebihi tiga (3) hari bekerja.

##### 1.4.3.2. Unit Perpustakaan

- 1.4.3.2.1. Memastikan 90% maklumbalas tempahan perpustakaan dibuat dalam masa dua (1) hari berkerja.

|  |                                   |  |                             |
|--|-----------------------------------|--|-----------------------------|
|  | <b>HOPITAL QUEEN ELIZABETH II</b> |  |                             |
|  | <b>NAMA DOKUMEN</b>               | <b>POLISI OPERASI<br/>JABATAN PENGURUSAN</b> | <b>NO.SIRI: 00</b>          |
|  | <b>NO. DOKUMEN</b>                | <b>HQE2/PENG(DOK.DLMN)/01</b>                | <b>Muka Surat 8 dari 52</b> |
| <b>POLISI OPERASI JABATAN PENGURUSAN</b>   |                                   |  |                             |

#### 1.4.4. Seksyen Perolehan, Pembangunan dan Pengurusan Fasiliti

##### 1.4.4.1. Unit Perolehan

- 1.4.4.1.1. Memastikan Mesyuarat Sebut Harga dilaksanakan dalam tempoh 30 hari dari tarikh sebutharga dibuka.

##### 1.4.4.2. Unit Pembangunan

- 1.4.4.2.1. Memastikan semua permohonan aset perubatan dan bukan perubatan / projek pembangunan hospital diterima dari setiap unit / bayaran sewa bangunan / sewa beli peralatan dibawa ke mesyuarat pembangunan serta menguruskan sewaan dan memantau pembayaran sewaan bulanan/tapak hospital.

##### 1.4.4.3. Unit Pengurusan Fasiliti

- 1.4.4.3.1. Memastikan Pengurusan Aset khususnya Mesyuarat JKPAK, Pengurusan Aset dan Penghantaran Laporan dilaksanakan dengan sasaran Pencapaian 98%.

#### 1.4.5. Seksyen Kewangan dan Akaun

##### 1.4.5.1. Unit Kewangan

- 1.4.5.1.1. Perbelanjaan 95% daripada Peruntukan Tahunan yang diterima.
- 1.4.5.1.2. Memastikan 100% pembayaran Bil & Tuntutan hospital dapat diselesaikan dalam tempoh 14 hari dari tarikh penerimaan dokumen yang lengkap dan sempurna.

##### 1.4.5.2. Unit Gaji


- 1.4.5.2.1. Memastikan tempoh simulasi pembayaran gaji dilaksanakan mengikut tarikh yang ditetapkan.

##### 1.4.5.3. Unit Hasil

- 1.4.5.3.1. Memastikan  $\geq 80\%$  pesakit dalam yang discaj bagi setiap bulan menjelaskan bil rawatan sepenuhnya.

#### 1.4.6. Unit Komunikasi Korporat dan Khidmat Pelanggan

- 1.4.6.1. Memastikan setiap aduan yang diterima diselesaikan dalam masa lima belas (15) hari bekerja.
- 1.4.6.2. Menjawab panggilan sekurang-kurangnya tidak melebihi sepuluh (10) deringan.

|   |                                   |  |                             |
|---|-----------------------------------|--|-----------------------------|
|  | <b>HOPITAL QUEEN ELIZABETH II</b> |  |                             |
|   | <b>NAMA DOKUMEN</b>               | <b>POLISI OPERASI<br/>JABATAN PENGURUSAN</b> | <b>NO.SIRI: 00</b>          |
|   | <b>NO. DOKUMEN</b>                | <b>HQE2/PENG(DOK.DLMN)/01</b>                | <b>Muka Surat 9 dari 52</b> |
| <b>POLISI OPERASI JABATAN PENGURUSAN</b>  |                                   |  |                             |

## 1.5. PIAGAM PELANGGAN

Setiap pelanggan dalaman dan luaran Hospital Queen Elizabeth II akan mendapatkan layanan mengikut piagam pelanggan unit berikut:

### 1.5.1. Seksyen Khidmat Pengurusan & Sumber Manusia

#### 1.5.1.1. Unit Tatatertib dan Harta

- 1.5.1.1.1. Menyelesaikan kes tatatertib biasa dalam tempoh empat (4) bulan dari tarikh wujud kes prima facie.
- 1.5.1.1.2. Memastikan Perisytiharan Harta semua anggota dikemaskini setiap lima (5) tahun sekali.

#### 1.5.1.2. Unit Keselamatan dan Perlindungan

- 1.5.1.2.1. Memastikan kawalan keselamatan perlindungan Hospital Queen Elizabeth II dari aspek fizikal, dokumen dan peribadi berada dalam keadaan optimum sepanjang masa

#### 1.5.1.3. Unit Perkhidmatan Sumber Manusia

- 1.5.1.3.1. Memastikan dokumen urusan persaraan anggota diproses dalam tempoh 12 bulan sebelum tarikh persaraan.

#### 1.5.1.4. Unit HRMIS, Perjawatan & Latihan

- 1.5.1.4.1. Memastikan aduan/ masalah melalui meja bantuan HRMIS diselesaikan dalam tempoh 24 jam hingga 48 jam mengikut capaian semasa HRMIS. Sekiranya sistem ditutup atau tergendala, aduan/ masalah yang diterima akan diselesaikan sebaik sahaja sistem kembali pulih.
- 1.5.1.4.2. Memastikan sandangan pegawai bagi lantikan baharu atau bertukar keluar/masuk di JKN Sabah diselesaikan dalam tempoh 14 hari bekerja daripada tarikh maklumat penempatan diterima dari Unit Sumber Manusia.
- 1.5.1.4.3. Memastikan iklan dan maklumat pelaksanaan Latihan Dalam Perkhidmatan (LDP) dihebahkan kepada pelanggan dalam tempoh 24 jam selepas menerima surat menyurat yang berkaitan. Memastikan KPI HRMIS tercapai.
- 1.5.1.4.4. Memastikan 80% daripada kakitangan hospital menghadiri sekurang-kurangnya tujuh (7) hari berkursus dalam setahun.

|  |                                   |  |                              |
|--|-----------------------------------|--|------------------------------|
|  | <b>HOPITAL QUEEN ELIZABETH II</b> |  |                              |
|  | <b>NAMA DOKUMEN</b>               | <b>POLISI OPERASI<br/>JABATAN PENGURUSAN</b> | <b>NO.SIRI: 00</b>           |
|  | <b>NO. DOKUMEN</b>                | <b>HQE2/PENG(DOK.DLMN)/01</b>                | <b>Muka Surat 10 dari 52</b> |
| <b>POLISI OPERASI JABATAN PENGURUSAN</b>   |                                   |  |                              |

1.5.1.4.5. Memastikan semua staff baru bertukar masuk / lantikan baru di hospital ini wajib mengikuti Kursus Orientasi Unit Latihan HQEII dalam tempoh tiga (3) bulan.

#### 1.5.1.5. **Unit Pentadbiran Am**

1.5.1.5.1. Memastikan Laporan Bulanan Sistem Perakam Waktu Elektronik dijana untuk Semua Jabatan/ Unit/ Klinik/ Wad bagi setiap bulan (Setiap 1hb) melibatkan 82 Jabatan/ Unit/ Klinik/ Wad termasuk Petugas Mesra Ibadah (PMI).

#### 1.5.1.6. **Seksyen Teknologi Maklumat, Komunikasi (ICT) dan Perpustakaan**

##### 1.5.1.6.1. **Teknologi Maklumat, Komunikasi (ICT)**

1.5.1.6.1.1. Memastikan 90% permasalahan Information and Communication Technology (ICT) dalam skop yang diterima melalui meja bantuan ICT diselesaikan dalam masa tidak melebihi tiga (3) hari bekerja.

##### 1.5.1.6.2. **Unit Perpustakaan**

1.5.1.6.2.1. Memastikan maklumbalas tempahan perpustakaan dibuat dalam masa dua (1) hari berkerja.

1.5.1.6.2.2. Memastikan 80% cadangan dan permohonan bahan perpustakaan oleh pelanggan dipenuhi dalam masa tujuh (7) hari berkerja.


#### 1.5.1.7. **Seksyen Perolehan, Pembangunan dan Pengurusan Fasiliti**

##### 1.5.1.7.1. **Unit Perolehan**

1.5.1.7.1.1. Memastikan urusan sebut harga dalam tempoh tiga puluh (30) hari dari tarikh tutup iklan setiap bulan.

##### 1.5.1.7.2. **Unit Pembangunan**

1.5.1.7.2.1. Memastikan semua permohonan aset perubatan dan bukan perubatan / projek pembangunan hospital diterima dari setiap unit / bayaran sewa bangunan / sewa beli peralatan dibawa ke mesyuarat pembangunan serta menguruskan sewaan dan memantau pembayaran sewaan bulanan/tapak hospital.

|   |                                   |  |                              |
|---|-----------------------------------|--|------------------------------|
|  | <b>HOPITAL QUEEN ELIZABETH II</b> |  |                              |
|   | <b>NAMA DOKUMEN</b>               | <b>POLISI OPERASI<br/>JABATAN PENGURUSAN</b> | <b>NO.SIRI: 00</b>           |
|   | <b>NO. DOKUMEN</b>                | <b>HQE2/PENG(DOK.DLMN)/01</b>                | <b>Muka Surat 11 dari 52</b> |
| <b>POLISI OPERASI JABATAN PENGURUSAN</b>  |                                   |  |                              |

### 1.5.1.7.3. **Unit Pengurusan Fasilitas**

- 1.5.1.7.3.1. Memastikan pendaftaran aset dilaksanakan dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh penerimaan beserta dengan dokumen yang lengkap
- 1.5.1.7.3.2. Membekalkan keperluan dan alat tulis pejabat kepada unit memohon dalam tempoh tiga (3) hari dari tarikh permohonan.

### 1.5.1.8. **Seksyen Kewangan dan Akaun**

#### 1.5.1.8.1. **Unit Kewangan**


- 1.5.1.8.1.1. Pembayaran diproses secara Electronic Fund Transfer (EFT) dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.
- 1.5.1.8.1.2. Permohonan Waran Udara di kemukakan dalam tempoh 3 hari masa bekerja.
- 1.5.1.8.1.3. Permohonan maklumat baki vot manual dikemukakan dalam tempoh 3 hari masa bekerja (Dokumen lengkap bersama Nota Minta eP).
- 1.5.1.8.1.4. Permohonan Kelulusan Anggaran Perbelanjaan Perjalanan dikemukakan dalam tempoh 14 hari sebelum tarikh mesyuarat/kursus.
- 1.5.1.8.1.5. Tuntutan Perjalanan hendaklah di kemukakan ke Unit Kewangan sebelum 10hb bulan berikutnya (AP100(a)).
- 1.5.1.8.1.6. Tuntutan ETAP hendaklah dikemukakan ke Unit Kewangan sebelum 10hb bulan berikutnya (Garis Panduan BahagianAkaun Bil 2 Tahun 2023 (KKM)).

#### 1.5.1.8.2. **Unit Gaji**

- 1.5.1.8.2.1. Penghantaran dokumen untuk tindakan perubahan gaji sistem payroll (Kew. 8, Pertukaran Akaun, Borang-borang Potongan) di kemukakan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja sebelum tarikh simulasi JANM.
- 1.5.1.8.2.2. Ganjaran & GCR akan dibayar dalam tempoh 14 hari dari penerimaan waran peruntukan dari JKNS


#### 1.5.1.8.3. **Unit Hasil**

- 1.5.1.8.3.1. Memastikan 100% kutipan dan terimaan hasil diperbankkan selewat - lewatnya pada masa hari bekerja berikutnya.

|   |                                   |  |                              |
|---|-----------------------------------|--|------------------------------|
|  | <b>HOPITAL QUEEN ELIZABETH II</b> |  |                              |
|   | <b>NAMA DOKUMEN</b>               | <b>POLISI OPERASI<br/>JABATAN PENGURUSAN</b> | <b>NO.SIRI: 00</b>           |
|   | <b>NO. DOKUMEN</b>                | <b>HQE2/PENG(DOK.DLMN)/01</b>                | <b>Muka Surat 12 dari 52</b> |
| <b>POLISI OPERASI JABATAN PENGURUSAN</b>  |                                   |  |                              |

#### 1.5.1.9. **Unit Komunikasi Korporat & Khidmat Pelanggan**


- 1.5.1.9.1. Memastikan setiap aduan yang diterima diselesaikan dalam masa lima belas (15) hari bekerja.
- 1.5.1.9.2. Menjawab panggilan sekurang-kurangnya tidak melebihi sepuluh (10) deringan.

|   |                                   |  |                              |
|---|-----------------------------------|--|------------------------------|
|  | <b>HOPITAL QUEEN ELIZABETH II</b> |  |                              |
|   | <b>NAMA DOKUMEN</b>               | <b>POLISI OPERASI<br/>JABATAN PENGURUSAN</b> | <b>NO.SIRI: 00</b>           |
|   | <b>NO. DOKUMEN</b>                | <b>HQE2/PENG(DOK.DLMN)/01</b>                | <b>Muka Surat 13 dari 52</b> |
| <b>POLISI OPERASI JABATAN PENGURUSAN</b>  |                                   |  |                              |

## 2. STRUKTUR ORGANISASI

**2.1.** Jabatan Pengurusan Hospital Queen Elizabeth II terdiri daripada Seksyen dan Unit yang berikut:

- 2.1.1. Seksyen Khidmat Pengurusan dan Sumber Manusia
- 2.1.2. Seksyen Teknologi Maklumat dan Komunikasi
- 2.1.3. Seksyen Perolehan, Pembangunan dan Pengurusan Fasiliti
- 2.1.4. Seksyen Kewangan dan Akaun
- 2.1.5. Unit Komunikasi Korporat dan Khidmat Pelanggan

|  |                                   |  |                              |
|--|-----------------------------------|--|------------------------------|
|  | <b>HOPITAL QUEEN ELIZABETH II</b> |  |                              |
|  | <b>NAMA DOKUMEN</b>               | <b>POLISI OPERASI<br/>JABATAN PENGURUSAN</b> | <b>NO.SIRI: 00</b>           |
|  | <b>NO. DOKUMEN</b>                | <b>HQE2/PENG(DOK.DLMN)/01</b>                | <b>Muka Surat 14 dari 52</b> |
| <b>POLISI OPERASI JABATAN PENGURUSAN</b>   |                                   |  |                              |

### 3. PENGURUSAN KORPORAT

#### 3.1. Seksyen Khidmat Pengurusan dan Sumber Manusia

Seksyen Khidmat Pengurusan dan Sumber Manusia diketuai oleh seorang Penolong Pegawai Tadbir Kanan N32. Seksyen ini menguruskan pelbagai fungsi iaitu urusan Perkhidmatan kakitangan, Perjawatan, *Human Resources Management Information System* (HRMIS), Tatatertib dan Harta, Latihan dan Keselamatan dan Perlindungan. Seksyen ini terbahagi kepada unit-unit seperti berikut:

##### 3.1.1. Unit Tatatertib dan Harta

3.1.1.1. Unit ini dijaga oleh satu (1) Pembantu Tadbir (P/O) N19.

##### 3.1.2. Unit Keselamatan dan Perlindungan

3.1.2.1. Unit ini dijaga oleh satu (1) Pembantu Keselamatan KP19 dan dibantu seorang Pembantu Tadbir N22 dari segi pentadbiran.

##### 3.1.3. Unit Perkhidmatan Sumber Manusia

3.1.3.1. Unit ini di bawah penyeliaan seorang Penolong Pegawai Tadbir Gred N29 dan dibantu oleh seorang Ketua Pembantu Tadbir N22 dan lapan (8) orang Pembantu Tadbir (P/O) N19.

##### 3.1.4. Unit HRMIS, Perjawatan & Latihan


3.1.4.1. Unit Perjawatan, HRMIS, dan Latihan; dibawah penyeliaan seorang PPT N29, dibantu seorang oleh PT N22 (HRMIS), seorang PT N19 (Perjawatan), seorang PT N22 (TBK) dan seorang PT N19 bagi Unit Latihan.

##### 3.1.5. Unit Pentadbiran Am

3.1.5.1. Unit ini dibawah penyeliaan Penolong Pegawai Tadbir Gred N29 (kosong) dibantu satu (1) Ketua Pembantu Tadbir N22 (KUP), dua (2) Pembantu Tadbir (P/O) N19-1 kosong), satu (1) Pembantu Operasi H14 -kosong, dan dua (2) Pembantu Operasi H11.

#### 3.2. Seksyen Teknologi Maklumat, Komunikasi (ICT) dan Perpustakaan

Seksyen Teknologi Maklumat, Komunikasi (ICT) & Perpustakaan diketuai oleh Pegawai Teknologi Maklumat F44. Seksyen ini merancang dan menyediakan Infrastruktur ICT, menyediakan khidmat sokongan teknikal, nasihat berkenaan ICT, melaksanakan perolehan ICT dan menyelaraskan keperluan Perpustakaan. Seksyen ini adalah terbahagi kepada unit-unit berikut:

|   |                                   |  |                              |
|---|-----------------------------------|--|------------------------------|
|  | <b>HOPITAL QUEEN ELIZABETH II</b> |  |                              |
|   | <b>NAMA DOKUMEN</b>               | <b>POLISI OPERASI<br/>JABATAN PENGURUSAN</b> | <b>NO.SIRI: 00</b>           |
|   | <b>NO. DOKUMEN</b>                | <b>HQE2/PENG(DOK.DLMN)/01</b>                | <b>Muka Surat 15 dari 52</b> |
| <b>POLISI OPERASI JABATAN PENGURUSAN</b>  |                                   |  |                              |

### 3.2.1. Unit ICT

3.2.1.1. Unit ini mempunyai seramai 5 orang kakitangan iaitu Pegawai Teknologi Maklumat F44 (1) , Pegawai Teknologi Maklumat F41/F44 (1), Penolong Pegawai Teknologi Maklumat FA29 (2), Juruteknik Komputer FT19 (1) dan Pembantu Operasi N11(1).

### 3.2.2. Unit Perpustakaan

3.2.2.1. Diselia oleh Pegawai Teknologi Maklumat F44 dan Pegawai Teknologi Maklumat F41/F44, diuruskan oleh Pembantu Perpustakaan S19/S22.

## 3.3. Seksyen Perolehan, Pembangunan dan Pengurusan Fasiliti

Seksyen ini diketuai oleh Pegawai Tadbir dan Diplomatik M44. Seksyen ini mengendalikan perancangan dan pembangunan infrastruktur fizikal di hospital ini. Di samping itu, Seksyen ini memproses segala pembelian terus, pembukaan sebutharga serta mengeluarkan pesanan tempatan. Seksyen ini terbahagi kepada unit Perolehan, Unit Pembangunan, dan Unit Pengurusan Fasiliti.

### 3.3.1. Unit Perolehan

3.3.1.1. Unit ini dianggotai oleh Pegawai Tadbir dan Diplomatik M44 dan dibantu oleh tiga (3) orang Pembantu Tadbir Pembantu Tadbir (P/O) N19.

### 3.3.2. Unit Pembangunan

3.3.2.1. Unit ini diselia oleh Pembantu Tadbir (P/O) Kanan N26 dan dan dibantu oleh seorang Pembantu Tadbir Pembantu Tadbir (P/O) N19.

### 3.3.3. Unit Pengurusan Fasiliti


3.3.3.1. Unit ini diketuai oleh Penolong Pegawai Tadbir Gred N36 dan dibantu oleh dua (2) orang Pembantu Tadbir N19 yang menjaga Aset dan Stor.

## 3.4. Seksyen Kewangan dan Akaun

Seksyen ini diketuai oleh Akauntan Gred W41. Seksyen ini terbahagi kepada tiga (3) unit dan fungsi adalah seperti berikut:

### 3.4.1. Unit Kewangan & Gaji

3.4.1.1. Unit Akaun dan Gaji di selia oleh W32 dan di bantu oleh 2 orang PT(Kew) Gred W22, 3 Orang Penolong Akauntan Gred W29(KUP), 4 orang PT (KEW) Gred W19 dan 3 orang PT (Operasi) Gred N19.

|  |                                   |  |                              |
|--|-----------------------------------|--|------------------------------|
|  | <b>HOPITAL QUEEN ELIZABETH II</b> |  |                              |
|  | <b>NAMA DOKUMEN</b>               | <b>POLISI OPERASI<br/>JABATAN PENGURUSAN</b> | <b>NO.SIRI: 00</b>           |
|  | <b>NO. DOKUMEN</b>                | <b>HQE2/PENG(DOK.DLMN)/01</b>                | <b>Muka Surat 16 dari 52</b> |
| <b>POLISI OPERASI JABATAN PENGURUSAN</b>   |                                   |  |                              |

3.4.1.2. Unit Kewangan bertanggungjawab dalam pengurusan bajet, menguruskan peruntukan yang di terima dan perbelanjaan jabatan.

3.4.1.3. Unit Gaji bertanggungjawab dalam pembayaran emolumen dan elaun pegawai.

### 3.4.2. Unit Hasil

3.4.2.1. Unit ini diketuai oleh Penolong Akauntan Gred W29 dan dibantu oleh 1 orang Pembantu Tadbir (Kew) W22 dan Penolong Akauntan W29(KUP). Unit Hasil terbahagi kepada dua (2) kaunter iaitu kaunter Utama dengan bilangan kakitangan seramai lima (5) orang Pembantu Tadbir (PT/PO) N19/N22 dan seorang Pembantu awam H11. Manakala kaunter pungutan kecil di Jabatan Kecemasan dan Trauma mempunyai bilangan seramai dua (2) orang Pembantu Tadbir (PT/PO) N22 KUP dan tiga (3) orang pembantu Awam H11.


3.4.2.2. Unit Hasil bertanggungjawab dalam melaksanakan semua kutipan yang diterima oleh Jabatan.

### 3.5. Unit Komunikasi Korporat dan Khidmat Pelanggan

3.5.1. Unit Komunikasi Korporat diwujudkan bagi mengendalikan maklum balas pelanggan hospital baik dari segi aduan mahupun penghargaan.

3.5.2. Unit ini dianggotai oleh Pegawai Perhubungan Awam (Penolong Pegawai Penerangan) S32 yang berfungsi sebagai urusetia aduan, mengendalikan lawatan, menyelaraskan dan menguruskan program hospital, serta menyelia Unit Khidmat Pelanggan.

3.5.3. Unit Khidmat Pelanggan terdiri daripada dua (2) orang Pegawai Khidmat Pelanggan N22, seorang Pegawai Khidmat Pelanggan N19, dua (2) orang Pembantu Awam H11 dan dua (2) orang pegawai Malaysia *Short-Term Employment Programme* (MyStep) N19. Unit ini beroperasi selama 24 jam, tujuh (7) hari seminggu sebagai penghubung perkhidmatan hospital kepada orang awam / pelanggan hospital dengan melancarkan urusan panggilan telefon serta memberikan layanan kaunter informasi.

|   |                                   |  |                              |
|---|-----------------------------------|--|------------------------------|
|  | <b>HOPITAL QUEEN ELIZABETH II</b> |  |                              |
|   | <b>NAMA DOKUMEN</b>               | <b>POLISI OPERASI<br/>JABATAN PENGURUSAN</b> | <b>NO.SIRI: 00</b>           |
|   | <b>NO. DOKUMEN</b>                | <b>HQE2/PENG(DOK.DLMN)/01</b>                | <b>Muka Surat 17 dari 52</b> |
| <b>POLISI OPERASI JABATAN PENGURUSAN</b>  |                                   |  |                              |


## 4. SKOP PERKHIDMATAN

Jabatan Pengurusan bertanggungjawab menguruskan segala urusan aktiviti-aktiviti berkenaan skop perkhidmatan seperti berikut:

### 4.1. Seksyen Khidmat Pengurusan dan Sumber Manusia

#### 4.1.1. Unit Tatatertib dan Harta

- 4.1.1.1. Membantu melaksanakan urusan berkaitan tatatertib mengikut arahan pihak atasan.
- 4.1.1.2. Mengurus fail Tatatertib bagi memastikan pemfailan sentiasa dikemaskini.
- 4.1.1.3. Membantu sebagai urusetia Mesyuarat Lembaga Tatatertib Kumpulan Sokongan (No.2) HQE II.
- 4.1.1.4. Membantu melaksanakan urusan berkaitan perisytiharan harta bagi pegawai lantikan baru, berpindah masuk dan telah mencapai tempoh lima (5) tahun.
- 4.1.1.5. Menyemak dan menyediakan Laporan berikut setiap suku tahun mengikut format untuk dihantar ke Ibu Pejabat JKN Sabah:
  - 4.1.1.5.1. Laporan Keterhutangan Serius
  - 4.1.1.5.2. Laporan Penerimaan Hadiah oleh pegawai awam
  - 4.1.1.5.3. Laporan pegawai awam yang tidak mengambil vaksin Covid-19
  - 4.1.1.5.4. Laporan penglibatan politik pegawai awam
  - 4.1.1.5.5. Laporan melanggar larangan penggunaan pengaruh luar
  - 4.1.1.5.6. Laporan gangguan seksual
  - 4.1.1.5.7. Laporan pengurusan tatatertib
  - 4.1.1.5.8. Laporan kelulusan melakukan pekerjaan luar
- 4.1.1.6. Menyemak, memproses dan mengemukakan permohonan pinjaman peribadi, perumahan, komputer dan lain-lain pinjaman untuk kelulusan Pengarah Hospital/ Timbalan Pengarah (Pengurusan).
- 4.1.1.7. Membuat semakan tindakan tatatertib pegawai untuk pengesahan kakitangan kepada pihak pinjaman.
- 4.1.1.8. Membuat semakan dan mengesahkan status tindakan tatatertib pegawai yang ingin memohon pertukaran/perpindahan.

|  |                                   |  |                              |
|--|-----------------------------------|--|------------------------------|
|  | <b>HOPITAL QUEEN ELIZABETH II</b> |  |                              |
|  | <b>NAMA DOKUMEN</b>               | <b>POLISI OPERASI<br/>JABATAN PENGURUSAN</b> | <b>NO.SIRI: 00</b>           |
|  | <b>NO. DOKUMEN</b>                | <b>HQE2/PENG(DOK.DLMN)/01</b>                | <b>Muka Surat 18 dari 52</b> |
| <b>POLISI OPERASI JABATAN PENGURUSAN</b>   |                                   |  |                              |

#### 4.1.2. **Unit Keselamatan dan Perlindungan**

4.1.2.1. Unit Keselamatan bertanggungjawab dalam memberikan perkhidmatan pengurusan keselamatan perlindungan fizikal dan personel berpandukan arahan keselamatan meliputi:

- 4.1.2.1.1. Pengurusan Kad Akses
- 4.1.2.1.2. Pengurusan Kunci
- 4.1.2.1.3. Pengurusan Parkir
- 4.1.2.1.4. Pengurusan Lalulintas dan Trafik
- 4.1.2.1.5. Pengurusan Pengawal Keselamatan Swasta
- 4.1.2.1.6. Pengurusan Kawalan CCTV
- 4.1.2.1.7. Pengurusan Pas Pelawat Penjaga
- 4.1.2.1.8. Pengurusan Aduan, Insiden dan Jenayah

#### 4.1.3. **Unit Perkhidmatan Sumber Manusia**

4.1.3.1. Bertanggungjawab terhadap urusan perkhidmatan kakitangan seperti lantikan perjawatan, pengesahan dalam perkhidmatan, pemberian taraf berpencen, perlanjutan tempoh percubaan, peperiksaan, kursus dan kenaikan pangkat serta kerja-kerja yang melibatkan hal-hal perkhidmatan anggota.

4.1.3.2. Menyelenggara buku perkhidmatan dan rekod cuti anggota.

4.1.3.3. Penyelenggaraan dan mengemaskini fail-fail peribadi anggota.


#### 4.1.4. **Unit HRMIS, Perjawatan & Latihan**

##### 4.1.4.1. **Unit Perjawatan dan HRMIS**

4.1.4.1.1. Menyelaras dan memastikan semua urusan berkaitan HRMIS di peringkat hospital berjalan dengan baik, lancar, dan teratur

4.1.4.1.2. Menguruskan pengisian data perjawatan melalui waran perjawatan yang diterima yang merangkumi butir-butir seperti berikut:

- 4.1.4.1.2.1. Maksud Bekalan
- 4.1.4.1.2.2. Pegawai Pengawal

|  |                                   |  |                              |
|--|-----------------------------------|--|------------------------------|
|  | <b>HOPITAL QUEEN ELIZABETH II</b> |  |                              |
|  | <b>NAMA DOKUMEN</b>               | <b>POLISI OPERASI<br/>JABATAN PENGURUSAN</b> | <b>NO.SIRI: 00</b>           |
|  | <b>NO. DOKUMEN</b>                | <b>HQE2/PENG(DOK.DLMN)/01</b>                | <b>Muka Surat 19 dari 52</b> |
| <b>POLISI OPERASI JABATAN PENGURUSAN</b>   |                                   |  |                              |

4.1.4.1.2.3. Butiran / Program / Aktiviti / Jawatan

4.1.4.1.2.4. Tajuk Program / Aktiviti / Jawatan

4.1.4.1.2.5. Gelaran jawatan

4.1.4.1.2.6. Skim Perkhidmatan

4.1.4.1.2.7. Gred Jawatan

4.1.4.1.2.8. Kod Gaji

4.1.4.1.2.9. Kod Skim Perkhidmatan

4.1.4.1.2.10. Bilangan Jawatan

4.1.4.1.2.11. Taraf / Jenis Jawatan

4.1.4.1.2.12. Kenyataan

#### 4.1.4.2. **Unit Latihan**

##### 4.1.4.2.1. **Kursus Dalaman**

4.1.4.2.1.1. Penyelaras latihan adalah dilantik oleh Pengarah HQE II yang akan bertanggungjawab sebagai penganjur kursus/Latihan.

4.1.4.2.1.2. Penyelaras latihan menganjurkan kursus/latihan berbentuk kemahiran dan pengetahuan umum yang berkaitan dan bersesuaian dengan tugas/bidang kerja peserta.


4.1.4.2.1.3. Penyelaras latihan boleh melantik urusetia dan fasilitator bagi kursus yang dianjurkan.

4.1.4.2.1.4. Perbelanjaan/budget untuk kursus/latihan perlu dipersetujui dan diluluskan oleh Pengarah HQE II sebelum dilaksanakan.

4.1.4.2.1.5. Borang soalselidik penilaian keberkesanan kursus [KKM/P&P/2013(A)] diedarkan untuk diisi pada setiap kursus/latihan dalaman yang dianjurkan.

4.1.4.2.1.6. Borang dikembalikan kepada pihak penganjur sebelum tamat kursus/Latihan.

4.1.4.2.1.7. Borang soalselidik keberkesanan kursus [KKM/P&P/2013(B)] diedarkan kepada peserta untuk diisi diruangan yang berkaitan dan seterusnya diserahkan kepada Ketua Jabatan/Bahagian/Wad/Unit untuk penilaian. Borang tersebut wajib dikembalikan ke Unit Latihan

|  |                                   |  |                              |
|--|-----------------------------------|--|------------------------------|
|  | <b>HOPITAL QUEEN ELIZABETH II</b> |  |                              |
|  | <b>NAMA DOKUMEN</b>               | <b>POLISI OPERASI<br/>JABATAN PENGURUSAN</b> | <b>NO.SIRI: 00</b>           |
|  | <b>NO. DOKUMEN</b>                | <b>HQE2/PENG(DOK.DLMN)/01</b>                | <b>Muka Surat 20 dari 52</b> |
| <b>POLISI OPERASI JABATAN PENGURUSAN</b>   |                                   |  |                              |

setelah tiga (3) bulan menghadiri kursus/latihan. Sijil hanya akan diedarkan kepada peserta selepas semua borang tersebut dikembalikan ke Unit Latihan.

4.1.4.2.1.8. Segala pembatalan kursus/latihan akan dimaklumkan kepada peserta melalui memo dalaman dan emel serta melalui aplikasi telefon.

4.1.4.2.1.9. Semua staff baru bertukar masuk / lantikan baru di hospital ini wajib mengikuti Kursus Orientasi Unit Latihan HQEII dalam tempoh tiga (3) bulan.

#### 4.1.4.2.2. **Kursus Luaran**

4.1.4.2.2.1. Kursus jangka panjang adalah kursus sepenuh masa yang tempohnya melebihi 12 bulan kalendar termasuk hari kelepasan mingguan, kelepasan am dan cuti akademik.

4.1.4.2.2.2. Kursus jangka pendek ialah kursus sepenuh masa termasuk lawatan sambil belajar, seminar, bengkel, konferen atau persidangan yang tempohnya tidak melebihi tiga (3) bulan kalendar termasuk hari kelepasan mingguan, kelepasan am dan cuti akademik.


4.1.4.2.2.3. Kursus jangka sederhana ialah kursus/latihan sepenuh masa yang tempohnya melebihi melebihi tiga (3) bulan tetapi tidak melebihi 12 bulan kalendar termasuk hari kelepasan mingguan, kelepasan am dan cuti akademik.

4.1.4.2.2.4. Mengurus segala tawaran kursus/latihan anjuran Kementerian Kesihatan Malaysia, Jabatan Kesihatan Negeri Sabah, INTAN, MAMPU, lain-lain agensi kerajaan dan bukan kerajaan.

4.1.4.2.2.5. Perbelanjaan perjalanan/penginapan untuk kursus perlu dipersetujui dan diluluskan oleh Pengarah HQE II sebelum dilaksanakan

4.1.4.2.2.6. Memberi makluman kepada peserta kursus tentang pelaksanaan program latihan dalam tempoh tujuh (7) hari dari tarikh tutup iklandengan syarat menerima dokumen lengkap

4.1.4.2.2.7. Borang soalselidik keberkesanan kursus [KKM/P&P/2013(B)] diedarkan kepada peserta untuk diisi diruangan yang berkaitan dan seterusnya diserahkan kepada Ketua Jabatan/Bahagian/Wad/Unit untuk

|   |                                   |  |                              |
|---|-----------------------------------|--|------------------------------|
|  | <b>HOPITAL QUEEN ELIZABETH II</b> |  |                              |
|   | <b>NAMA DOKUMEN</b>               | <b>POLISI OPERASI<br/>JABATAN PENGURUSAN</b> | <b>NO.SIRI: 00</b>           |
|   | <b>NO. DOKUMEN</b>                | <b>HQE2/PENG(DOK.DLMN)/01</b>                | <b>Muka Surat 21 dari 52</b> |
| <b>POLISI OPERASI JABATAN PENGURUSAN</b>  |                                   |  |                              |

penilaian. Borang tersebut wajib dikembalikan ke Unit Latihan setelah melebihi tiga (3) bulan menghadiri kursus / latihan.


#### **4.1.5. Unit Pentadbiran Am**

- 4.1.5.1. Mengendalikan urusan pentadbiran jabatan yang merangkumi perancangan dan pengurusan organisasi, kawalan dan pemantauan, kebersihan pejabat, keselamatan pejabat, kelengkapan pejabat, mesin kad perakam waktu elektronik serta aset pejabat.
- 4.1.5.2. Kebajikan kakitangan dan perumahan.
- 4.1.5.3. Kawalan Penggunaan peralatan pejabat seperti telefon dan mesin faks.
- 4.1.5.4. Penempatan dan Orientasi kakitangan.
- 4.1.5.5. Menyelenggara dan mengemaskini fail-fail am jabatan dan melaksanakan pelupusan rekod awam.
- 4.1.5.6. Menguruskan dan memantau permohonan perubatan bagi pegawai yang telah bersara.
- 4.1.5.7. Menguruskan dan memantau penggunaan kad smartpay minyak ke atas JUSA yang diberi kemudahan Kenderaan atas jawatan.
- 4.1.5.8. Menguruskan kaunter hadapan jabatan.

#### **4.2. Seksyen Teknologi Maklumat, Komunikasi (ICT) dan Perpustakaan**

##### **4.2.1. Unit ICT**

- 4.2.1.1. Merancang dan menyediakan infrastruktur IT selaras dengan Pelan Strategik Pendigitalan Kementerian Kesihatan Malaysia serta Dasar dan Garis Panduan ICT Sektor Awam.
- 4.2.1.2. Memastikan penggunaan kemudahan peralatan IT, sistem rangkaian LAN, Server dan Internet di Hospital Queen Elizabeth II dalam keadaan baik.
- 4.2.1.3. Memastikan perolehan dan pengurusan aset ICT teratur.
- 4.2.1.4. Melaksanakan pembaikan kerosakan kecil pada komputer dan peralatannya dari segi perisian dan perkakasan.
- 4.2.1.5. Memantau kontraktor yang dilantik bagi projek ICT yang dilaksanakan di Hospital Queen Elizabeth II.

|   |                                   |  |                              |
|---|-----------------------------------|--|------------------------------|
|  | <b>HOPITAL QUEEN ELIZABETH II</b> |  |                              |
|   | <b>NAMA DOKUMEN</b>               | <b>POLISI OPERASI<br/>JABATAN PENGURUSAN</b> | <b>NO.SIRI: 00</b>           |
|   | <b>NO. DOKUMEN</b>                | <b>HQE2/PENG(DOK.DLMN)/01</b>                | <b>Muka Surat 22 dari 52</b> |
| <b>POLISI OPERASI JABATAN PENGURUSAN</b>  |                                   |  |                              |

- 4.2.1.6. Pemberian khidmat bantuan, latihan dan kursus kepada pegawai/kakitangan dalam penggunaan komputer dan peralatan ICT.
- 4.2.1.7. Mengemaskini laman web Hospital Queen Elizabeth II.

#### 4.2.2. **Unit Perpustakaan**

- 4.2.2.1. Menguruskan pendaftaran keahlian yang terhad kepada kakitangan di bawah Kementerian Kesihatan Malaysia secara percuma walau bagaimanapun hanya kakitangan yang bertugas di Hospital Queen Elizabeth II sahaja yang layak untuk menggunakan perkhidmatan sepenuhnya.
- 4.2.2.2. Menyediakan perkhidmatan sirkulasi peminjaman, pemulangan dan pembaharuan.
- 4.2.2.3. Menyediakan perkhidmatan komputer dan mesin pencetak bagi ahli perpustakaan dan kakitangan Hospital Queen Elizabeth II.
- 4.2.2.4. Meyediakan perkhidmatan mesin pencetak / fotokopi bagi ahli perpustakaan dan kakitangan Hospital Queen Elizabeth II.
- 4.2.2.5. Menyediakan perkhidmatan ini disediakan bagi memenuhi keperluan pengguna dengan mendapatkan maklumat dari organisasi-organisasi lain.


### 4.3. **Seksyen Perolehan, Pembangunan dan Pengurusan Fasiliti**

#### 4.3.1. **Unit Perolehan**

- 4.3.1.1. Menguruskan proses sebutharga dan melaksanakan sebutharga secara online (e-Sebutharga) bermula pada tahun 2016.
- 4.3.1.2. Berurusan dengan pembekal bagi setiap sebutharga di peringkat hospital ini.
- 4.3.1.3. Memastikan peraturan dan proses kerja sebutharga sentiasa dipatuhi dan proses dijalankan secara berintegriti.
- 4.3.1.4. Memastikan laporan sukuan perolehan dihantar ke JKNS.

#### 4.3.2. **Unit Pembangunan**


- 4.3.2.1. Menerima permohonan pembelian aset perubatan dan bukan perubatan.
- 4.3.2.2. Mengemaskini kelulusan pembelian aset perubatan dan bukan perubatan untuk tujuan pelaporan Mesyuarat Pembangunan Hospital.

|  |                                   |  |                              |
|--|-----------------------------------|--|------------------------------|
|  | <b>HOPITAL QUEEN ELIZABETH II</b> |  |                              |
|  | <b>NAMA DOKUMEN</b>               | <b>POLISI OPERASI<br/>JABATAN PENGURUSAN</b> | <b>NO.SIRI: 00</b>           |
|  | <b>NO. DOKUMEN</b>                | <b>HQE2/PENG(DOK.DLMN)/01</b>                | <b>Muka Surat 23 dari 52</b> |
| <b>POLISI OPERASI JABATAN PENGURUSAN</b>   |                                   |  |                              |

- 4.3.2.3. Memohon peruntukan bagi projek-projek hospital / aset-aset perubatan dan bukan perubatan untuk di kemukakan ke JKNS.
- 4.3.2.4. Mengemaskini kelulusan projek-projek yang diluluskan untuk tujuan pelaporan Mesyuarat Pembangunan hospital.
- 4.3.2.5. Memantau bayaran sewa beli peralatan perubatan hospital (Program Leasing) setiap bulan.
- 4.3.2.6. Mengemaskini bayaran setiap bulan untuk tujuan Mesyuarat Jawatankuasa Pemantauan dan Pembayaran Program Leasing hospital.
- 4.3.2.7. Memantau bayaran sewa bangunan premis demis hospital.
- 4.3.2.8. Mengemaskini bayaran sewa setiap bulan untuk dihantar ke JKNS dan tujuan pelaporan Mesyuarat Pembangunan Hospital.
- 4.3.2.9. Menyediakan dokumen-dokumen perjanjian untuk sewa bangunan premis-premis hospital.
- 4.3.2.10. Memohon dan melapor perbelanjaan dibawah program P42.
- 4.3.2.11. Memohon dan memantau perbelanjaan Perkhidmatan Sokongan Hospital.

#### 4.3.3. **Unit Pengurusan Fasiliti**

- 4.3.3.1. Menerima permohonan dari Jabatan/Unit untuk projek-projek kecil pembangunan hospital untuk dibentangkan di dalam Mesyuarat Pembangunan peringkat hospital.
- 4.3.3.2. Menguruskan kontrak dan sewaan bulanan bangunan di hospital.
- 4.3.3.3. Melantik Pegawai Penerima Aset di peringkat Jabatan dalam menguruskan kerja Pemeriksaan Harta Modal dan Inventori di dalam hospital
- 4.3.3.4. Menjalankan proses permohonan pembelian, ujian dan pengtaulihan (T&C) dan pelupusan Aset.
- 4.3.3.5. Memastikan status aset dilaporkan kepada Pengarah Hospital dan JKNS.
- 4.3.3.6. Mengurus dan mengemaskini data maklumat Stor Alat Tulis dalam Sistem Pengurusan Stor (SPS) dan Sistem Pengurusan Aset Tak Alih Kerajaan (MYSAPATA).

|  |                                   |  |                              |
|--|-----------------------------------|--|------------------------------|
|  | <b>HOPITAL QUEEN ELIZABETH II</b> |  |                              |
|  | <b>NAMA DOKUMEN</b>               | <b>POLISI OPERASI<br/>JABATAN PENGURUSAN</b> | <b>NO.SIRI: 00</b>           |
|  | <b>NO. DOKUMEN</b>                | <b>HQE2/PENG(DOK.DLMN)/01</b>                | <b>Muka Surat 24 dari 52</b> |
| <b>POLISI OPERASI JABATAN PENGURUSAN</b>   |                                   |  |                              |

#### **4.4. Seksyen Kewangan dan Akaun**

##### **4.4.1. Unit Kewangan**


- 4.4.1.1. Menyediakan bajet kewangan pengurusan hospital.
- 4.4.1.2. Menguruskan semua waran peruntukan dan memastikan penggunaan kewangan yang berhemah dilaksanakan.
- 4.4.1.3. Menyediakan dan membuat pembayaran gaji serta elaun-elaun anggota.
- 4.4.1.4. Memproses semua tuntutan elaun, lebih masa, perjalanan dan tuntutan – tuntutan lain yang berkaitan.
- 4.4.1.5. Menyediakan laporan perbelanjaan dan menghantar ke Bahagian Akaun Jabatan Kesihatan Negeri Sabah (JKNS) dan Jabatan Akauntan Negara (AG).
- 4.4.1.6. Memproses Pesanan Tempatan untuk kontrak di bawah Aktiviti Pengurusan, Aktiviti Diet & Sajian dan Aktiviti Pesara.
- 4.4.1.7. Menyediakan Laporan Pengesahan Vot, Hasil dan Amanah untuk dikemukakan ke JANM seperti dalam Arahan Perbendaharaan.
- 4.4.1.8. Menyelenggara Panjar Wang Runcit dan Sijil Panjar Wang Runcit seperti dalam Arahan Perbendaharaan.

##### **4.4.2. Unit Gaji**

- 4.4.2.1. Pembayaran Emolumen dan elaun mengikut tarikh yang di tetapkan selaras dengan AP105
- 4.4.2.2. Pembayaran Ganjaran dan GCR pegawai kontrak
- 4.4.2.3. Bertanggungjawab dengan LPC in dan Out Pegawai
- 4.4.2.4. Menyediakan Permohonan Pendahuluan Diri.
- 4.4.2.5. Mengutip balik gaji dan elaun yang terlebih bayar melalui sistem payroll (HCM)
- 4.4.2.6. Pembayaran Elaun Kasut dan Bantuan
- 4.4.2.7. Bertanggungjawab dengan caruman KWSP dan PERKESO pegawai.

##### **4.4.3. Unit Hasil**

- 4.4.3.1. Menerima dan mengendalikan kutian hasil berdasarkan caj - caj yang telah ditetapkan.

|  |                                   |  |                              |
|--|-----------------------------------|--|------------------------------|
|  | <b>HOPITAL QUEEN ELIZABETH II</b> |  |                              |
|  | <b>NAMA DOKUMEN</b>               | <b>POLISI OPERASI<br/>JABATAN PENGURUSAN</b> | <b>NO.SIRI: 00</b>           |
|  | <b>NO. DOKUMEN</b>                | <b>HQE2/PENG(DOK.DLMN)/01</b>                | <b>Muka Surat 25 dari 52</b> |
| <b>POLISI OPERASI JABATAN PENGURUSAN</b>   |                                   |  |                              |

- 4.4.3.2. Menghantar kutipan hasil ke bank selewat - lewatnya pada hari bekerja berikutnya.
- 4.4.3.3. Memberi pengecualian penuh atau separuh daripada bil rawatan hospital kepada rakyat miskin dari kalangan warganegara yang disertakan dengan dokumen sokongan.
- 4.4.3.4. Mengoptimalkan pungutan hasil dan meminimumkan tunggakan hasil.
- 4.4.3.5. Mengesyorkan tindakan hapuskira terhadap tunggakan hasil yang telah mencapai 7 tahun setelah pelbagai usaha dilakukan.
- 4.4.3.6. Kaunter bertanggungjawab memberi layanan yang mesra pelanggan, berdedikasi dan efisien.
- 4.4.3.7. Layanan petugas kaunter hendaklah adil dan saksama kepada semua pelanggan tanpa mengira kedudukan, miskin / kaya dan mengutamakan warga emas dan orang kurang Upaya.
- 4.4.3.8. Waktu operasi kaunter hendaklah seperti berikut:

|  |  |
|--|--|
| <b>Isnin hingga khamis :</b>               | <b>8.00 pagi - 9.00 malam</b>                                |
| <b>Jumaat :</b>                            | <b>8.00 pagi - 11.30 pagi &amp; 2.00 petang - 9.00 malam</b> |
| <b>Sabtu, Ahad dan Hari kelepasan Am :</b> | <b>8.00 pagi - 5.00 petang</b>                               |

#### **4.5. Unit Komunikasi Korporat dan Khidmat Pelanggan**


##### **4.5.1. Unit Komunikasi Korporat**

###### **4.5.1.1. Urusetia Aduan**

- 4.5.1.1.1. Memantau dan memberi maklum balas terhadap setiap aduan yang diterima melalui berbagai saluran (Surat, e-mel, media, telefon, datang sendiri, BPA dan peti cadangan).

###### **4.5.1.2. Perhubungan & Pengurusan Pelanggan**

- 4.5.1.2.1. Memastikan panggilan keluar masuk telefon diurus selia dengan baik dan teratur.
- 4.5.1.2.2. Memastikan perkhidmatan kaunter-kaunter utama diurus selia oleh Pegawai Khidmat Pelanggan dengan mesra dan berkesan.
- 4.5.1.2.3. Menjadi "*Focal Point*" pelanggan dalaman dan luaran.

|   |                                   |  |                              |
|---|-----------------------------------|--|------------------------------|
|  | <b>HOPITAL QUEEN ELIZABETH II</b> |  |                              |
|   | <b>NAMA DOKUMEN</b>               | <b>POLISI OPERASI<br/>JABATAN PENGURUSAN</b> | <b>NO.SIRI: 00</b>           |
|   | <b>NO. DOKUMEN</b>                | <b>HQE2/PENG(DOK.DLMN)/01</b>                | <b>Muka Surat 26 dari 52</b> |
| <b>POLISI OPERASI JABATAN PENGURUSAN</b>  |                                   |  |                              |

#### 4.5.1.3. **Pengurusan Lawatan**

- 4.5.1.3.1. Menerima permohonan lawatan dari pelbagai Agensi dan Persatuan dari dalam mahupun lawatan Antarabangsa / Luar Negara yang ingin melawat HQEII.
- 4.5.1.3.2. Membantu dalam mengurus dan menyelaras lawatan-lawatan dari Jabatan dalam HQEII.


#### 4.5.1.4. **Penyelaras Media**

- 4.5.1.4.1. Menjalin hubungan baik dengan pihak media.
- 4.5.1.4.2. Menyelaras permohonan media untuk mengadakan wawancara, penggambaran dan sebagainya.

#### 4.5.2. **Unit Khidmat Pelanggan**

##### 4.5.2.1. **Layanan Melalui Telefon**


- 4.5.2.1.1. Memastikan panggilan telefon dijawab dalam tempoh tidak melebihi 10 saat.
- 4.5.2.1.2. Memastikan kakitangan barisan hadapan yang bertugas sentiasa mesra, sopan dan berbudi bahasa semasa melayani panggilan.
- 4.5.2.1.3. Membekalkan maklumat yang tepat, lengkap dan terkini mengenai organisasi masing-masing kepada kakitangan barisan hadapan yang bertugas bagi membolehkan mereka melaksanakan tugas dengan cekap dan berkesan.
- 4.5.2.1.4. Memastikan panggilan pelanggan disambungkan kepada pegawai/kakitangan yang betul dan sesuai dengan perkhidmatan yang dipohon.
- 4.5.2.1.5. Memaklumkan kepada pelanggan terlebih dahulu maklumat seperti Nama pegawai/kakitangan, bahagian, nombor sambungan dan lainlain maklumat yang berkaitan sebelum sesuatu panggilan disambungkan.
- 4.5.2.1.6. Memastikan pelanggan yang dalam giliran menunggu untuk mendapat perkhidmatan di sambungan yang sibuk dimaklumkan status panggilan setiap 20 saat sehingga panggilan mereka dilayani.
- 4.5.2.1.7. Memastikan panggilan yang telah disambungkan kepada talian yang dikehendaki tetapi tidak berjawab, dikembalikan semula kepada petugas barisan hadapan.
- 4.5.2.1.8. Membenarkan pelanggan meninggalkan pesanan apabila pegawai/kakitangan yang ingin dihubungi tidak berada di pejabat

|   |                                   |  |                              |
|---|-----------------------------------|--|------------------------------|
|  | <b>HOPITAL QUEEN ELIZABETH II</b> |  |                              |
|   | <b>NAMA DOKUMEN</b>               | <b>POLISI OPERASI<br/>JABATAN PENGURUSAN</b> | <b>NO.SIRI: 00</b>           |
|   | <b>NO. DOKUMEN</b>                | <b>HQE2/PENG(DOK.DLMN)/01</b>                | <b>Muka Surat 27 dari 52</b> |
| <b>POLISI OPERASI JABATAN PENGURUSAN</b>  |                                   |  |                              |

supaya tindakan dapat diambil untuk menghubungi kembali pelanggan.

#### 4.5.2.2. **Layanan Kaunter Informasi**

- 4.5.2.2.1. Melayani setiap pertanyaan pelanggan yang memerlukan bantuan.
- 4.5.2.2.2. Memastikan aduan pelanggan diterima.
- 4.5.2.2.3. Memberi khidmat nasihat yang berkaitan.

|   |                                   |  |                              |
|---|-----------------------------------|--|------------------------------|
|  | <b>HOPITAL QUEEN ELIZABETH II</b> |  |                              |
|   | <b>NAMA DOKUMEN</b>               | <b>POLISI OPERASI<br/>JABATAN PENGURUSAN</b> | <b>NO.SIRI: 00</b>           |
|   | <b>NO. DOKUMEN</b>                | <b>HQE2/PENG(DOK.DLMN)/01</b>                | <b>Muka Surat 28 dari 52</b> |
| <b>POLISI OPERASI JABATAN PENGURUSAN</b>  |                                   |  |                              |

## 5. POLISI JABATAN


### 5.1. Seksyen Khidmat Pengurusan dan Sumber Manusia

#### 5.1.1. Unit Tatatertib dan Harta

- 5.1.1.1. Memproses tindakan tatatertib mengikut mengikut Peraturan-Peraturan Pegawai.
- 5.1.1.2. Memantau dan menyediakan Laporan Keterhutangan Kewangan yang Serious.
- 5.1.1.3. Membantu pegawai lantikan baru mengisytiharkan harta serta memproses dan memastikan setiap kakitangan hospital mengisytiharkan harta setiap Lima (5) tahun sekali tertakluk kepada keadaan semasa dan setiap kali terima harta tambahan/mansuh.
- 5.1.1.4. Mengurus kes gangguan seksual di bawah Peraturan 4(A).
- 5.1.1.5. Mengurus kes penyalahgunaan dadah di bawah Peraturan 7.
- 5.1.1.6. Mengurus permohonan pekerjaan luar di bawah Peraturan 5.
- 5.1.1.7. Mengurus dan memantau pegawai yang berprestasi rendah dan bermasalah.
- 5.1.1.8. Urusetia Urusetia Jawatankuasa Integriti Tadbir Urus (JITU), Perisytiharan harta, Mesyuarat Lembaga Tatatertib dan Mesyuarat Pegawai-Pegawai Bermasalah.
- 5.1.1.9. Urusetia Jawatankuasa Siasatan Dalaman Hospital.

#### 5.1.2. Unit Keselamatan dan Perlindungan

- 5.1.2.1. Menyediakan kontrak perkhidmatan kawalan keselamatan swasta.
- 5.1.2.2. Bertanggungjawab dalam mengawal dan menguruskan Kamera Litar Tertutup CCTV Hospital.
- 5.1.2.3. Memastikan Syarikat Kawalan Keselamatan Swasta mematuhi peraturan dan spesifikasi yang dipersetujui dalam kontrak.
- 5.1.2.4. Menilai tahap prestasi perkhidmatan Syarikat Kawalan Keselamatan.
- 5.1.2.5. Menyediakan laporan penilaian prestasi pembekal.
- 5.1.2.6. Mengenakan penalti dan denda berpandukan jumlah ketidakhadiran pengawal keselamatan.
- 5.1.2.7. Menjalankan siasatan dan menyediakan laporan berkaitan kecurian, kehilangan dan kes-kes yang melibatkan jenayah.

|   |                                   |  |                              |
|---|-----------------------------------|--|------------------------------|
|  | <b>HOPITAL QUEEN ELIZABETH II</b> |  |                              |
|   | <b>NAMA DOKUMEN</b>               | <b>POLISI OPERASI<br/>JABATAN PENGURUSAN</b> | <b>NO.SIRI: 00</b>           |
|   | <b>NO. DOKUMEN</b>                | <b>HQE2/PENG(DOK.DLMN)/01</b>                | <b>Muka Surat 29 dari 52</b> |
| <b>POLISI OPERASI JABATAN PENGURUSAN</b>  |                                   |  |                              |

5.1.2.8. Mengadakan ceramah dan taklimat berkaitan keselamatan perlindungan bagi memberi pendedahan kepada kakitangan Hospital.

5.1.2.9. Menyimpan dan menguruskan pergerakan kunci Hospital.

5.1.2.10. Menyelaras ruang parkir dan memastikan kawalan lalu lintas pada tahap yang paling baik.

### 5.1.3. **Unit Perkhidmatan Sumber Manusia**

5.1.3.1. Buku Perkhidmatan Kerajaan; hendaklah disediakan untuk setiap anggota dan dikemaskini berdasarkan perkhidmatan, peperiksaan, kursus, penganugerahan dan cuti anggota.

5.1.3.2. Buku Perkhidmatan hendaklah menjadi bahan rujukan di sepanjang perkhidmatan anggota.

5.1.3.3. Perlantikan Jawatan, apabila anggota lantikan pertama melapurkan diri, proses lantikan jawatan hendaklah dibuat dalam tempoh dua (2) minggu.

5.1.3.4. Semua prosedur berkaitan dengan perkhidmatan hendaklah mematuhi tempoh yang ditetapkan seperti berikut:

5.1.3.4.1. Pengesahan dalam perkhidmatan

5.1.3.4.2. Penyediaan kertas pencen

5.1.3.4.3. Permohonan untuk bercuti

5.1.3.4.4. Permohonan untuk menghadiri kursus / seminar (Cuti tanpa rekod / pelepasan)

5.1.3.4.5. Penyediaan prestasi tahunan

5.1.3.4.6. Pertukaran kakitangan

5.1.3.4.7. Melatih kakitangan


5.1.3.4.8. Permohonan kuarters kerajaan atau rumah swasta yang disewa oleh kerajaan

5.1.3.5. Pengesahan Dalam Perkhidmatan; apabila anggota telah menggenapkan tempoh percubaan selama satu (1) hingga tiga (3) tahun dan telah lulus semua peperiksaan yang telah ditetapkan dan lulus tapisan keselamatan Kasar hendaklah diperakukan untuk pengesahan dalam jawatan.

5.1.3.6. Kenaikan pangkat hendaklah dibuat berdasarkan kelayakan dan sokongan.

|  |                                   |  |                              |
|--|-----------------------------------|--|------------------------------|
|  | <b>HOPITAL QUEEN ELIZABETH II</b> |  |                              |
|  | <b>NAMA DOKUMEN</b>               | <b>POLISI OPERASI<br/>JABATAN PENGURUSAN</b> | <b>NO.SIRI: 00</b>           |
|  | <b>NO. DOKUMEN</b>                | <b>HQE2/PENG(DOK.DLMN)/01</b>                | <b>Muka Surat 30 dari 52</b> |
| <b>POLISI OPERASI JABATAN PENGURUSAN</b>   |                                   |  |                              |

- 5.1.3.7. Penyediaan Kertas Pencen hendaklah apabila seseorang anggota telah mencapai umur untuk bersara iaitu dua tahun sebelum bersara wajib. Bahagian Perkhidmatan hendaklah menyediakan kertas pencen dan dihantar ke Bahagian Pencen Suruhanjaya Perkhidmatan Awam sebagai persediaan awal.
- 5.1.3.8. Pemberian taraf berpencen hendaklah diproses sehari selepas genap tiga (3) tahun berkhidmat.
- 5.1.3.9. Borang Permohonan Pertukaran anggota yang hendak bertukar hendaklah dikemukakan tidak kurang tiga (3) bulan sebelum tarikh pertukaran untuk dikemukakan ke JKNS.
- 5.1.3.10. Tambang Mengunjungi Wilayah Asal bagi anggota hendaklah dikemukakan tiga (3) bulan sebelum perjalanan untuk mendapatkan kelulusan ketua Jabatan.
- 5.1.3.11. Tambang Mengunjungi Wilayah Asal hendaklah dipohon setahun sekali sahaja.
- 5.1.3.12. Cuti:
- 5.1.3.12.1. Permohonan cuti hendaklah dikemukakan sekurang-kurangnya sebulan sebelum tarikh pengambilan cuti.
- 5.1.3.12.2. Semua borang permohonan hendaklah diproses sehari selepas tarikh penerimaan.
- 5.1.3.12.3. Semua permohonan cuti hendaklah mendapatkan sokongan daripada Ketua Unit dan diserahkan kepada Pengarah Hospital untuk mendapatkan kelulusan.
- 5.1.3.12.4. Cuti hendaklah dicatat dan direkod di dalam 'fail cuti' anggota dan buku perkhidmatan.
- 5.1.3.12.5. Semua cuti hendaklah sentiasa dikemaskini dan terkini.
- 5.1.3.12.6. Permohonan cuti kurang daripada 1 minggu atau permohonan cuti pada bulan yang Sama hendaklah dianggap sebagai cuti kecemasan.
- 5.1.3.12.7. Kakitangan hendaklah memberi justifikasi yang kukuh dan mendapat sokongan daripada Ketua Unit dan kelulusan daripada Pengarah Hospital sebelum mengambil cuti.
- 5.1.3.12.8. Sekiranya kelulusan diberi samada secara lisan atau sms daripada Pengarah Hospital, ianya hendaklah dicatatkan pada borang permohonan cuti yang perlu dihantar sebaik sahaja kakitangan kembali bertugas.

|  |                                   |  |                              |
|--|-----------------------------------|--|------------------------------|
|  | <b>HOPITAL QUEEN ELIZABETH II</b> |  |                              |
|  | <b>NAMA DOKUMEN</b>               | <b>POLISI OPERASI<br/>JABATAN PENGURUSAN</b> | <b>NO.SIRI: 00</b>           |
|  | <b>NO. DOKUMEN</b>                | <b>HQE2/PENG(DOK.DLMN)/01</b>                | <b>Muka Surat 31 dari 52</b> |
| <b>POLISI OPERASI JABATAN PENGURUSAN</b>   |                                   |  |                              |

#### 5.1.4. Unit HRMIS, Perjawatan dan Latihan


##### 5.1.4.1. Unit Perjawatan dan HRMIS

- 5.1.4.1.1. Memohon jawatan baharu ke peringkat HRMIS JKNS melalui permohonan B42.
- 5.1.4.1.2. Berdasarkan keperluan seperti dalam waran perjawatan manual.
- 5.1.4.1.3. Menyemak dan mengemaskini maklumat data perjawatan di dalam HRMIS HQE II setelah menerima waran baharu (Penstrukturan / Pengukuhan) dari JKNS / KKM / JPA.
- 5.1.4.1.4. Mengemaskini sandangan HRMIS HQE II bagi *competency owner* lantikan baharu atau bertukar masuk/keluar.
- 5.1.4.1.5. Memantau dan memastikan KPI hrmis tercapai.
- 5.1.4.1.6. Memperluas pelaksanaan modul atau Sub modul HRMIS di HQE II setelah menerima arahan dari JKNS, KKM dan JPA.
- 5.1.4.1.7. Membentuk serta memantau aliran kerja dan set peranan pegawai yang terlibat sebagai pentadbir HRMIS untuk memastikan kelancaran penggunaan sistem HRMIS di HQE II.
- 5.1.4.1.8. Menyelesaikan masalah atau aduan HRMIS di HQE II. Jika masalah tidak dapat diatasi memohon bantuan ke HELPDESK JKNS / KKM / JPA.
- 5.1.4.1.9. Menghadiri mesyuarat / taklimat / bengkel di peringkat JKNS / KKM / JPA yang berkaitan dengan Penyelaras HRMIS.
- 5.1.4.1.10. Laporan Perjawatan mesti dihantar ke JKNS pada atau sebelum 5 haribulan setiap bulan.
- 5.1.4.1.11. Pengisian Jawatan hendaklah berdasarkan kepada Kelulusan Waran Perjawatan.
- 5.1.4.1.12. Semua anggota hendaklah mendaftar dan mengemaskini data dalam sistem aplikasi HRMIS.


##### 5.1.4.2. Unit Latihan

###### 5.1.4.2.1. Kursus Dalaman

- 5.1.4.2.1.1. Penyelaras latihan adalah dilantik oleh Pengarah HQE II yang akan bertanggungjawab sebagai penganjur kursus / Latihan.

|   |                                   |  |                              |
|---|-----------------------------------|--|------------------------------|
|  | <b>HOPITAL QUEEN ELIZABETH II</b> |  |                              |
|   | <b>NAMA DOKUMEN</b>               | <b>POLISI OPERASI<br/>JABATAN PENGURUSAN</b> | <b>NO.SIRI: 00</b>           |
|   | <b>NO. DOKUMEN</b>                | <b>HQE2/PENG(DOK.DLMN)/01</b>                | <b>Muka Surat 32 dari 52</b> |
| <b>POLISI OPERASI JABATAN PENGURUSAN</b>  |                                   |  |                              |


- 5.1.4.2.1.2. Penyelaras latihan menganjurkan kursus/latihan berbentuk kemahiran dan pengetahuan umum yang berkaitan dan bersesuaian dengan tugas / bidang kerja peserta.
- 5.1.4.2.1.3. Penyelaras latihan boleh melantik urusetia dan fasilitator bagi kursus yang dianjurkan.
- 5.1.4.2.1.4. Perbelanjaan/budget untuk kursus/latihan perlu dipersetujui dan diluluskan oleh Pengarah HQE II sebelum dilaksanakan.
- 5.1.4.2.1.5. Semua staff baru bertukar masuk / lantikan baru di hospital ini wajib mengikuti Kursus Orientasi Unit Latihan HQEII dalam tempoh tiga (3) bulan.
- 5.1.4.2.1.6. Borang soalselidik penilaian keberkesanan kursus [KKM/P&P/2013(A)] diedarkan untuk diisi pada setiap kursus / latihan dalaman yang dianjurkan. Borang dikembalikan kepada pihak penganjur sebelum tamat kursus / latihan.
- 5.1.4.2.1.7. Borang soalselidik keberkesanan kursus [KKM/P&P/2013(B)] diedarkan kepada peserta untuk diisi diruangan yang berkaitan dan seterusnya diserahkan kepada Ketua Jabatan/Bahagian/Wad/Unit untuk penilaian. Borang tersebut wajib dikembalikan ke Unit Latihan setelah tiga (3) bulan menghadiri kursus / latihan. Sijil hanya akan diedarkan kepada peserta selepas semua borang tersebut dikembalikan ke Unit Latihan; dan
- 5.1.4.2.1.8. Segala pembatalan kursus / latihan akan dimaklumkan kepada peserta melalui memo dalaman dan emel serta melalui aplikasi telefon.
- 5.1.4.2.2. Kursus Luaran**
- 5.1.4.2.2.1. Kursus jangka panjang adalah kursus sepenuh masa yang tempohnya melebihi 12 bulan kalendar termasuk hari kelepasan mingguan, kelepasan am dan cuti akademik.
- 5.1.4.2.2.2. Kursus jangka pendek ialah kursus sepenuh masa termasuk lawatan sambil belajar, seminar, bengkel, konferen atau persidangan yang tempohnya tidak melebihi tiga (3) bulan kalendar termasuk hari kelepasan mingguan, kelepasan am dan cuti akademik.

|   |                                   |  |                              |
|---|-----------------------------------|--|------------------------------|
|  | <b>HOPITAL QUEEN ELIZABETH II</b> |  |                              |
|   | <b>NAMA DOKUMEN</b>               | <b>POLISI OPERASI<br/>JABATAN PENGURUSAN</b> | <b>NO.SIRI: 00</b>           |
|   | <b>NO. DOKUMEN</b>                | <b>HQE2/PENG(DOK.DLMN)/01</b>                | <b>Muka Surat 33 dari 52</b> |
| <b>POLISI OPERASI JABATAN PENGURUSAN</b>  |                                   |  |                              |

- 5.1.4.2.2.3. Kursus jangka sederhana ialah kursus / latihan sepenuh masa yang tempohnya melebihi tiga (3) bulan tetapi tidak melebihi 12 bulan calendar termasuk hari kelepasan mingguan, kelepasan am dan cuti akademik.
- 5.1.4.2.2.4. Mengurus segala tawaran kursus/latihan anjuran Kementerian Kesihatan Malaysia, Jabatan Kesihatan Negeri Sabah, INTAN, MAMPU, lain-lain agensi kerajaan dan bukan kerajaan.
- 5.1.4.2.2.5. Perbelanjaan perjalanan / penginapan untuk kursus perlu dipersetujui dan diluluskan oleh Pengarah HQE II sebelum dilaksanakan.
- 5.1.4.2.2.6. Memberi makluman kepada peserta kursus tentang pelaksanaan program latihan dalam tempoh tujuh (7) hari dari tarikh tutup iklan dengan syarat menerima dokumen lengkap.
- 5.1.4.2.2.7. Borang soalselidik keberkesanan kursus [KKM/P&P/2013(B)] diedarkan kepada peserta untuk diisi diruangan yang berkaitan dan seterusnya diserahkan kepada Ketua Jabatan/Bahagian/Wad/Unit untuk penilaian. Borang tersebut wajib dikembalikan ke Unit Latihan setelah tiga (3) bulan menghadiri kursus / latihan.


#### 5.1.5. **Unit Pentadbiran Am**

- 5.1.5.1. Semua urusan rasmi surat menyurat keluar dan masuk hendaklah disalurkan melalui Unit Pentadbiran mengikut Arahan Perkhidmatan Bab tiga (3). Surat-surat yang diterima keluar /masuk hendaklah diagihkan kepada anggota yang terlibat dan juga diletakkan di tempat yang dikhaskan jika berkaitan.
- 5.1.5.2. Memastikan Sistem Perakam Waktu Elektronik dikendalikan dengan baik dan sempurna dan hendaklah memastikan semua anggota menggunakan mesin perakam waktu elektronik mengikut peraturan yang telah ditetapkan dan diselia oleh anggota yang bertanggungjawab.
- 5.1.5.3. Menyemak Laporan Bulanan Sistem Perakam Waktu Elektronik Jabatan / unit/ klinik/ wad yang telah disahkan oleh penyelia.
- 5.1.5.4. Menyediakan memo peringatan kepada anggota yang gagal menghantar laporan kehadiran dan anggota yang mempunyai

|   |                                   |  |                              |
|---|-----------------------------------|--|------------------------------|
|  | <b>HOPITAL QUEEN ELIZABETH II</b> |  |                              |
|   | <b>NAMA DOKUMEN</b>               | <b>POLISI OPERASI<br/>JABATAN PENGURUSAN</b> | <b>NO.SIRI: 00</b>           |
|   | <b>NO. DOKUMEN</b>                | <b>HQE2/PENG(DOK.DLMN)/01</b>                | <b>Muka Surat 34 dari 52</b> |
| <b>POLISI OPERASI JABATAN PENGURUSAN</b>  |                                   |  |                              |

kesalahan kehadiran sebanyak 3 kali atau lebih merujuk kepada Surat Tunjuk Sebab daripada penyelia.

- 5.1.5.5. Memeriksa dan memantau keadaan mesin pengimbas (8 buah terminal) termasuk yang berada di HQE, jika terdapat sebarang masalah atau kerosakan, segera melaporkan kepada vendor atau pihak sedafiat untuk memeriksa dan tindakan selanjutnya.
- 5.1.5.6. Penjanaan Laporan Bulanan Sistem Perakam Waktu Elektronik untuk Semua Jabatan/ Unit/ Klinik/ Wad melibatkan 82 Jabatan/ Unit/ Klinik/ Wad termasuk Petugas Mesra Ibadah (PMI) dan mengedarkan laporan tersebut setiap bulan (Setiap 1hb).
- 5.1.5.7. Penggunaan Sistem Perakam Waktu Elektronik hendaklah berdasarkan Surat Pekeliling Am, Bil 11 Tahun 1981.
- 5.1.5.8. Penyediaan fail meja bagi anggota pentadbiran hendaklah disediakan seperti yang terkandung dalam Pekeliling Kemajuan Perkhidmatan Awam.
- 5.1.5.9. Semua fail-fail jabatan dan peribadi hendaklah dibawah kawalan dan daftar berdasarkan Arahan Perkhidmatan, Arahan Keselamatan dan Pekeliling Am.
- 5.1.5.10. Sistem Fail:
  - 5.1.5.10.1. Semua surat menyurat dan pusat kawalan dan pendaftaran fail dilakukan berdasarkan Arahan Perkhidmatan dan Arahan Keselamatan.
  - 5.1.5.10.2. Fail-fail yang didapatkan semula hendaklah direkodkan melalui kerani rekod.
  - 5.1.5.10.3. Surat-surat yang diserahkan hendaklah direkod dan disimpan di dalam fail yang berkenaan dalam masa tiga (3) hari selepas tarikh penerimaan.
  - 5.1.5.10.4. Semua surat yang di fail hendaklah direkod mengikut turutan nombor.
- 5.1.5.11. Mesin Penyalin, Mesin Taip, Mesin Pendua dan Komputer hendaklah dipusatkan berdasarkan Arahan Perkhidmatan Bab tujuh (7) dan Surat Pekeliling Perbendaharaan Bil.10 Tahun 1993.
- 5.1.5.12. Mesin Kad Perakam Waktu dan penggunaannya hendaklah berdasarkan Surat Pekeliling Am, Bil 11 Tahun 1981.
- 5.1.5.13. Peruntukan atau agihan tugas hendaklah dibuat oleh Ketua Jabatan Pengurusan dan diperakukan oleh Pengarah Hospital.


|   |                                   |  |                              |
|---|-----------------------------------|--|------------------------------|
|  | <b>HOPITAL QUEEN ELIZABETH II</b> |  |                              |
|   | <b>NAMA DOKUMEN</b>               | <b>POLISI OPERASI<br/>JABATAN PENGURUSAN</b> | <b>NO.SIRI: 00</b>           |
|   | <b>NO. DOKUMEN</b>                | <b>HQE2/PENG(DOK.DLMN)/01</b>                | <b>Muka Surat 35 dari 52</b> |
| <b>POLISI OPERASI JABATAN PENGURUSAN</b>  |                                   |  |                              |

- 5.1.5.14. Bahagian pentadbiran hendaklah bertanggungjawab bagi pusat penyelenggaraan dan pendaftaran alat tulis dan inventori pejabat.
- 5.1.5.15. Alat-alat pejabat hendaklah diselenggara selalu berdasarkan Arahan Perbendaharaan serta Arahan Perkhidmatan Bab 7.
- 5.1.5.16. Semua akta, peraturan, pekeliling dan arahan-arahan yang berkaitan dengan pentadbiran dan pengurusan hospital hendaklah dipatuhi dan dilaksanakan. Senarai adalah seperti berikut:
- 5.1.5.16.1. Akta Pencen 1980
  - 5.1.5.16.2. Peraturan-peraturan pencen 1980
  - 5.1.5.16.3. Akta KWSP 1991
  - 5.1.5.16.4. Peraturan-peraturan KWSP
  - 5.1.5.16.5. Perintah-perintah Am (Bab A – G)
  - 5.1.5.16.6. Arahan Perkhidmatan (Bab 1 – 8)
  - 5.1.5.16.7. Arahan Perbendaharaan
  - 5.1.5.16.8. Akta Prosedur Kewangan 1957
  - 5.1.5.16.9. Tatacara pengurusan Stor
  - 5.1.5.16.10. Akta Fee 1982
  - 5.1.5.16.11. Pekeliling-pekelling Perkhidmatan
  - 5.1.5.16.12. Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam
  - 5.1.5.16.13. Arahan-arahan Kementerian Kesihatan, Pengarah Kesihatan dan Ketua Jabatan


## **5.2. Seksyen Khidmat Pengurusan dan Sumber Manusia**

### **5.2.1. Unit ICT**


- 5.2.1.1. Merancang dan menyediakan infrastruktur IT selaras dengan Pelan Strategik Teknologi Maklumat (ISP) Kementerian Kesihatan Malaysia dan garis panduan pelaksanaan Aplikasi Kerajaan Elektronik:
- 5.2.1.1.1. Mengenal pasti dan merancang kemudahan infrastruktur yang diperlukan Hospital Queen Elizabeth II.
  - 5.2.1.1.2. Berbincang dengan Pengarah Hospital Queen Elizabeth II untuk mendapatkan kelulusan.

|   |                                   |  |                              |
|---|-----------------------------------|--|------------------------------|
|  | <b>HOPITAL QUEEN ELIZABETH II</b> |  |                              |
|   | <b>NAMA DOKUMEN</b>               | <b>POLISI OPERASI<br/>JABATAN PENGURUSAN</b> | <b>NO.SIRI: 00</b>           |
|   | <b>NO. DOKUMEN</b>                | <b>HQE2/PENG(DOK.DLMN)/01</b>                | <b>Muka Surat 36 dari 52</b> |
| <b>POLISI OPERASI JABATAN PENGURUSAN</b>  |                                   |  |                              |

- 5.2.1.2. Memastikan penggunaan kemudahan peralatan IT, sistem rangkaian LAN, Server dan Internet di Hospital Queen Elizabeth II agar sentiasa dalam keadaan baik:
- 5.2.1.2.1. Memantau dan menyelia penggunaan semua peralatan IT, LAN, dan Internet di Hospital Queen Elizabeth II dengan memastikan ia digunakan dengan betul tanpa penyalahgunaan oleh pegawai/kakitangan Hospital Queen Elizabeth II.
  - 5.2.1.2.2. Memantau setting komputer tidak berubah mengikut setting sepatutnya atau yang telah ditetapkan.
  - 5.2.1.2.3. Memantau pengemaskinian virus definition untuk perisian antivirus komputer-komputer di Hospital Queen Elizabeth II.
  - 5.2.1.2.4. Pemantauan dan penyelarasan penyelenggaraan komputer-komputer di Hospital Queen Elizabeth II untuk mengelakkan masalah kepada komputer melalui proses Plan Preventive Maintenance (PPM) yang dilakukan oleh vendor, PPTM dan JT.
- 5.2.1.3. Memastikan perolehan dan pengurusan aset IT teratur
- 5.2.1.3.1. Memantau penerimaan perolehan dan mencadang perolehan mengikut keperluan sekiranya terdapat peruntukan.
  - 5.2.1.3.2. Menyelaras penyimpanan salinan rekod-rekod perolehan aset IT seperti senarai perolehan, pesanan kerajaan, delivery order dan sebagainya.
  - 5.2.1.3.3. Memantau perekodan aset IT dalam kad Kew.PA oleh unit Aset mengikut tatacara yang ditetapkan.
  - 5.2.1.3.4. Memantau pengemaskinian rekod aset IT dari masa ke semasa untuk rujukan.
- 5.2.1.4. Memastikan penggunaan Aplikasi Kerajaan Elektronik dan projek-projek IT KKM oleh kakitangan dan pegawai Hospital Queen Elizabeth II dapat digunakan tanpa sebarang masalah:
- 5.2.1.4.1. Pemeriksaan terhadap perkakasan dan perisian serta aplikasi/sistem secara berkala supaya ia dapat beroperasi dengan baik tanpa masalah.
  - 5.2.1.4.2. Pencarian masalah sebenar perkakasan dan peralatan IT serta aplikasi/sistem sekiranya ia tidak dapat beroperasi dengan baik atau seperti yang dijangkakan.

|   |                                   |  |                              |
|---|-----------------------------------|--|------------------------------|
|  | <b>HOPITAL QUEEN ELIZABETH II</b> |  |                              |
|   | <b>NAMA DOKUMEN</b>               | <b>POLISI OPERASI<br/>JABATAN PENGURUSAN</b> | <b>NO.SIRI: 00</b>           |
|   | <b>NO. DOKUMEN</b>                | <b>HQE2/PENG(DOK.DLMN)/01</b>                | <b>Muka Surat 37 dari 52</b> |
| <b>POLISI OPERASI JABATAN PENGURUSAN</b>  |                                   |  |                              |

- 5.2.1.5. Melaksanakan pembaikan kerosakan kecil pada komputer dan peralatannya dari segi perisian dan perkakasan:
- 5.2.1.5.1. Menerima aduan daripada Pegawai / Kakitangan melalui *helpdesk*
  - 5.2.1.5.2. Pemeriksaan peralatan untuk mengenalpasti masalah samada perkakasan atau perisian dalam 3 hari masa bekerja.
  - 5.2.1.5.3. Proses Troubleshooting dan seterusnya menyelesaikan sebarang kerosakan / masalah.
  - 5.2.1.5.4. Memaklumkan kepada Pengarah bagi kes kecemasan dan memohon kelulusan untuk menghubungi pembekal bagi mendapatkan sebutharga kos penyelenggaraan terhadap kerosakan yang tidak dapat diatasi di peringkat jabatan.
  - 5.2.1.5.5. Memohon kelulusan peruntukan daripada Unit Kewangan. Menghubungi pihak pembekal untuk penyelenggaraan.
  - 5.2.1.5.6. Membuat pengesahan sama ada perisian atau perkakasan yang rosak telah dibaiki.
- 5.2.1.6. Memantau vendor yang dilantik untuk melaksana sebarang kerja atau projek IT di Hospital Queen Elizabeth II:
- 5.2.1.6.1. Makluman mengenai perlantikan vendor
  - 5.2.1.6.2. Memantau kerja yang dilakukan oleh vendor dilaksanakan dengan baik
- 5.2.1.7. Pemberian bantuan, latihan dan kursus kepada pegawai/kakitangan dalam penggunaan komputer dan peralatan IT:
- 5.2.1.7.1. Menerima arahan atau aduan berhubung tugas-tugas perkomputeran serta kursus, latihan dan bantuan yang diperlukan oleh pegawai/kakitangan Hospital Queen Elizabeth II.
  - 5.2.1.7.2. Mengenalpasti dan menganalisa tugas atau masalah dalam penggunaan komputer dan peralatan IT yang dihadapi oleh pegawai/kakitangan Hospital Queen Elizabeth II.
  - 5.2.1.7.3. Menyelaras, perangkaan draf kandungan atau bahan yang akan dikemaskinikan dalam Laman Web Hospital Queen Elizabeth II.
  - 5.2.1.7.4. Terbit dalam Internet.

|   |                                   |  |                              |
|---|-----------------------------------|--|------------------------------|
|  | <b>HOPITAL QUEEN ELIZABETH II</b> |  |                              |
|   | <b>NAMA DOKUMEN</b>               | <b>POLISI OPERASI<br/>JABATAN PENGURUSAN</b> | <b>NO.SIRI: 00</b>           |
|   | <b>NO. DOKUMEN</b>                | <b>HQE2/PENG(DOK.DLMN)/01</b>                | <b>Muka Surat 38 dari 52</b> |
| <b>POLISI OPERASI JABATAN PENGURUSAN</b>  |                                   |  |                              |

- 5.2.1.7.5. Memantau, mengemaskini, merekabentuk, dan menyelenggara Laman Web Hospital Queen Elizabeth II dari semasa ke semasa.
- 5.2.1.7.6. Perkhidmatan Komputer dan mesin Pencetak Kakitangan Hospital Queen Elizabeth II boleh menggunakan perkhidmatan pencarian dan perkongsian maklumat dengan menggunakan komputer yang disediakan. Pengguna haruslah mendaftar dengan mengisi penggunaan ke dalam elogbook terlebih dahulu sebelum menggunakan perkhidmatan ini. Penggunaan termasuklah perkhidmatan kesetiausahaan dan internet. Setiap pengguna tertakluk kepada Garis Panduan Mengenai Tatacara Penggunaan Internet dan Mel Elektronik di Agensi-agensi Kerajaan.
- 5.2.1.7.7. Perkhidmatan Mesin Pencetak / fotokopi. Kakitangan Hospital Queen Elizabeth II boleh menggunakan perkhidmatan Mesin Pencetak yang disediakan dengan syarat perlulah membawa kertas sendiri. Pengguna haruslah mendaftar dengan mengisi penggunaan ke dalam elogbook terlebih dahulu sebelum menggunakan perkhidmatan ini.

## 5.2.2. Unit Perpustakaan

### 5.2.2.1. Pendaftaran Keahlian

- 5.2.2.1.1. Permohonan keahlian adalah terhad kepada kakitangan di bawah Kementerian Kesihatan Malaysia walau bagaimanapun hanya kakitangan yang bertugas di Hospital Queen Elizabeth II sahaja yang layak untuk menggunakan perkhidmatan sepenuhnya.
- 5.2.2.1.2. Pemohon hendaklah mendaftarkan diri dengan mengisi borang keahlian Perpustakaan yang boleh didapati di kaunter perkhidmatan perpustakaan.
- 5.2.2.1.3. Semua ahli perpustakaan dikehendaki mematuhi peraturan perpustakaan sekiranya ingin menggunakan perkhidmatan perpustakaan.
- 5.2.2.1.4. Pendaftaran keahlian adalah PERCUMA

### 5.2.2.2. Perkhidmatan Sirkulasi

#### 5.2.2.2.1. Pinjaman

- 5.2.2.2.1.1. Pinjaman hanya terhad kepada koleksi buku sahaja. Majalah dan jurnal tidak dibenarkan untuk pinjaman.

|  |                                   |  |                              |
|--|-----------------------------------|--|------------------------------|
|  | <b>HOPITAL QUEEN ELIZABETH II</b> |  |                              |
|  | <b>NAMA DOKUMEN</b>               | <b>POLISI OPERASI<br/>JABATAN PENGURUSAN</b> | <b>NO.SIRI: 00</b>           |
|  | <b>NO. DOKUMEN</b>                | <b>HQE2/PENG(DOK.DLMN)/01</b>                | <b>Muka Surat 39 dari 52</b> |
| <b>POLISI OPERASI JABATAN PENGURUSAN</b>   |                                   |  |                              |

Tempoh pinjaman adalah selama dua (2) minggu bersamaan 14 hari termasuk hari Sabtu, Ahad dan Cuti Umum.

5.2.2.2.1.2. Setiap ahli dibenarkan meminjam terhadap kepada 2 buah buku sahaja. Buku Rujukan/Reference adalah tidak dibenarkan untuk dipinjam dan hanya boleh digunakan di dalam Perpustakaan sahaja.

5.2.2.2.1.3. Setiap kakitangan perlu berdaftar terlebih dahulu sebagai ahli perpustakaan sebelum dibenarkan membuat pinjaman.

#### 5.2.2.2.2. **Pemulangan**

5.2.2.2.2.1. Buku yang dipinjam perlu dihantar ke kaunter sirkulasi Perpustakaan.

5.2.2.2.2.2. Denda RM 0.50 sehari akan dikenakan ke atas setiap sebuah buku yang lewat dipulangkan.

5.2.2.2.2.3. Denda maksimum buku lewat adalah ditetapkan kepada RM50.00.

#### 5.2.2.2.3. **Pembaharuan**

5.2.2.2.3.1. Pembaharuan pinjaman buku terhadap kepada sekali sahaja dan untuk tempoh dua (2) minggu bersamaan 14 hari termasuk hari Sabtu, Ahad dan Cuti Umum.


5.2.2.2.3.2. Peminjam harus bertanggungjawab ke atas semua bahan yang dipinjam atas namanya.

#### 5.2.2.2.4. **Perkhidmatan Pinjaman Antara Perpustakaan**

5.2.2.2.4.1. Perkhidmatan ini disediakan bagi memenuhi keperluan pengguna dengan mendapatkan maklumat dari organisasi-organisasi lain.

5.2.2.2.4.2. Terma dan syarat perkhidmatan ini adalah tertakluk kepada institusi yang memberikan perkhidmatan ini.

5.2.2.2.4.3. Pengguna yang meminjam bahan melalui perkhidmatan PAP ini adalah tertakluk kepada Polisi dan Dasar Sistem Pembekalan Penerbitan (SPP).

|  |                                   |  |                              |
|--|-----------------------------------|--|------------------------------|
|  | <b>HOPITAL QUEEN ELIZABETH II</b> |  |                              |
|  | <b>NAMA DOKUMEN</b>               | <b>POLISI OPERASI<br/>JABATAN PENGURUSAN</b> | <b>NO.SIRI: 00</b>           |
|  | <b>NO. DOKUMEN</b>                | <b>HQE2/PENG(DOK.DLMN)/01</b>                | <b>Muka Surat 40 dari 52</b> |
| <b>POLISI OPERASI JABATAN PENGURUSAN</b>   |                                   |  |                              |


### **5.3. Seksyen Perolehan, Pembangunan dan Pengurusan Fasilitas**

#### **5.3.1. Unit Perolehan**

- 5.3.1.1. Menerima permohonan dari Jabatan/Unit untuk sebutharga dan seterusnya mengeluarkan sebutharga tersebut.
- 5.3.1.2. Memproses sebutharga secara online iaitu eSebutharga.
- 5.3.1.3. Menguruskan permohonan tuntutan bon pelaksanaan kepada pembekal.
- 5.3.1.4. Memastikan bahawa kontrak perjanjian dikeluarkan dalam tempoh 4 bulan dari tarikh Surat Setuju Terima.
- 5.3.1.5. Melaksanakan Integrity PACT dalam setiap pengeluaran sebutharga.
- 5.3.1.6. Laporan Integrity Pact disediakan dan dihantar pada atau sebelum 5hb setiap bulan kepada ibu pejabat JKNS.
- 5.3.1.7. Menyediakan Takwim / Jadual Sebut Harga tahunan.
- 5.3.1.8. Memastikan peraturan dan proses kerja serbutharga yang telah ditetapkan sentiasa ditetapi.
- 5.3.1.9. Memastikan laporan sukuan perolehan dihantar ke JKNS.

#### **5.3.2. Unit Pembangunan**

- 5.3.2.1. Memastikan permohonan pembelian aset perubatan dan bukan perubatan dihantar ke JKNS.
- 5.3.2.2. Memastikan kelulusan pembelian aset perubatan dan bukan perubatan sentiasa dikemaskini.
- 5.3.2.3. Memastikan permohonan peruntukan bagi projek-projek hospital / aset-aset perubatan dan bukan perubatan di kemukakan ke JKNS.
- 5.3.2.4. Memastikan kelulusan projek-projek yang diterima sentiasa dikemaskini.
- 5.3.2.5. Memastikan bayaran sewa beli peralatan perubatan hospital (Program Leasing) dikemaskini setiap bulan.
- 5.3.2.6. Memastikan bayaran sewa bangunan premis demis hospital dikemaskini setiap bulan.
- 5.3.2.7. Memastikan dokumen-dokumen perjanjian untuk sewa bangunan premis demis hospital disediakan enam (6) bulan sebelum tamat tempoh kontrak.

|  |                                   |  |                              |
|--|-----------------------------------|--|------------------------------|
|  | <b>HOPITAL QUEEN ELIZABETH II</b> |  |                              |
|  | <b>NAMA DOKUMEN</b>               | <b>POLISI OPERASI<br/>JABATAN PENGURUSAN</b> | <b>NO.SIRI: 00</b>           |
|  | <b>NO. DOKUMEN</b>                | <b>HQE2/PENG(DOK.DLMN)/01</b>                | <b>Muka Surat 41 dari 52</b> |
| <b>POLISI OPERASI JABATAN PENGURUSAN</b>   |                                   |  |                              |

5.3.2.8. Memastikan laporan perbelanjaan dibawah program P42 di hantar setiap bulan.

5.3.2.9. Memastikan perbelanjaan Perkhidmatan Sokongan Hospital dilaksanakan dan mendapat peruntukan yang mencukupi.

### 5.3.3. Unit Pengurusan Fasilitas

5.3.3.1. Inventori dan harta modal hendaklah dikendalikan dengan kemaskini mengikut tatacara yang telah disediakan dan ditetapkan dalam Pekeliling Perbendaharaan.

5.3.3.2. Seorang pegawai aset hendaklah dilantik untuk menjaga aset kerajaan. Pelantikan ini hendaklah dibuat mengikut tatacara pengurusan aset yang ditetapkan oleh Kementerian Kesihatan Malaysia.

5.3.3.3. Pegawai pemeriksa aset hendaklah dilantik oleh Ibupejabat Jabatan Kesihatan Negeri Sabah mengikut tatacara pengurusan aset yang ditetapkan.

5.3.3.4. Pegawai Penerima barang hendaklah dilantik oleh Pengarah Hospital Queen Elizabeth II.

5.3.3.5. Pegawai Pelupusan Aset hendaklah dilantik oleh Pengarah Kesihatan Negeri Sabah.

5.3.3.6. Jabatan Pengurusan hendaklah menjadi pusat untuk menyelenggara dan pendaftaran inventori dan harta modal berdasarkan Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 5 Tahun 2017 Bab X dan 1 Pekeliling Perbendaharaan Am 2.1 Tatacara Pengurusan Aset Alih Kerajaan serta Pekeliling yang berkaitan.

5.3.3.7. Semua aset kerajaan hendaklah didaftar mengikut prosedur yang ditetapkan dan menggunakan borang yang ditetapkan bagi setiap prosedur.


5.3.3.8. Semua aset kerajaan hendaklah diperiksa setiap tahun mengikut prosedur yang ditetapkan dan dilaksanakan oleh Pegawai Pemeriksa Aset yang dilantik.

## 5.4. Seksyen Kewangan dan Akaun


### 5.4.1. Unit Akaun dan Gaji

5.4.1.1. Seksyen ini menjalankan tugas-tugas seperti berikut:


5.4.1.1.1. Membayar emolumen dan elaun-elaun kepada semua anggota yang berhak.

|  |                                   |  |                              |
|--|-----------------------------------|--|------------------------------|
|  | <b>HOPITAL QUEEN ELIZABETH II</b> |  |                              |
|  | <b>NAMA DOKUMEN</b>               | <b>POLISI OPERASI<br/>JABATAN PENGURUSAN</b> | <b>NO.SIRI: 00</b>           |
|  | <b>NO. DOKUMEN</b>                | <b>HQE2/PENG(DOK.DLMN)/01</b>                | <b>Muka Surat 42 dari 52</b> |
| <b>POLISI OPERASI JABATAN PENGURUSAN</b>   |                                   |  |                              |


- 5.4.1.1.2. Menyediakan Sijil Gaji Akhir anggota apabila anggota bertukar dan mengemukakan ke Jabatan baharu anggota berkenaan.
- 5.4.1.1.3. Membuat penyata perubahan gaji anggota.
- 5.4.1.1.4. Membayar tuntutan-tuntutan seperti kerja lebih masa/ elaun tugas atas panggilan (ETAP) bagi Pegawai Perubatan dan Elaun perjalanan/Sara hidup kepada anggota mengikut kelayakan dan kadar semasa.
- 5.4.1.1.5. Membuat pembayaran bagi akaun pukal seperti air, elektrik, Telekom, MAS, Airasia dan Petronas.
- 5.4.1.1.6. Menyediakan bayaran bagi bil-bil perolehan kerajaan.
- 5.4.1.1.7. Menyediakan rekod bagi pemotongan gaji anggota bagi Pinjaman Perumahan Kerajaan, Kenderaan dan Komputer.
- 5.4.1.1.8. Menyediakan pemotongan KWSP, Cukai Pendapatan. Memastikan peraturan-peraturan di dalam sistem
- 5.4.1.1.9. e-SPKB dan di e-perolehan sentiasa digunapakai.
- 5.4.1.1.10. Memastikan rekupmen panjar wang runcit dilakukan dengan betul dan tepat.
- 5.4.1.1.11. Memastikan sebarang pembelian barang-barang secara terus hendaklah mengikut peraturan yang telah ditetapkan dengan mengemukakan tiga (3) sebutharga daripada pelbagai pembekal.
- 5.4.1.1.12. Pembayaran bil pembekal hendaklah dibuat tidak melebihi 14 hari termasuk cuti umum.
- 5.4.1.1.13. Permohonan tuntutan Perjalanan anggota hendaklah menyediakan borang permohonan yang lengkap dan menyertakan borang-borang berikut:
  - 5.4.1.1.13.1. Salinan surat panggilan dan surat kebenaran kursus, peperiksaan, mesyuarat, persidangan, taklimat dan sebagainya.
  - 5.4.1.1.13.2. Salinan kad kenderaan. (Jika menuntut jarak kilometer).
  - 5.4.1.1.13.3. Salinan sijil kelahiran/kad pengenalan diri, isteri dan anak. (jika menuntut mengiringi isteri atau anak ke temujanji dengan doktor)
  - 5.4.1.1.13.4. Salinan penyata bank

|   |                                   |  |                              |
|---|-----------------------------------|--|------------------------------|
|  | <b>HOPITAL QUEEN ELIZABETH II</b> |  |                              |
|   | <b>NAMA DOKUMEN</b>               | <b>POLISI OPERASI<br/>JABATAN PENGURUSAN</b> | <b>NO.SIRI: 00</b>           |
|   | <b>NO. DOKUMEN</b>                | <b>HQE2/PENG(DOK.DLMN)/01</b>                | <b>Muka Surat 43 dari 52</b> |
| <b>POLISI OPERASI JABATAN PENGURUSAN</b>  |                                   |  |                              |

- 5.4.1.1.13.5. Bil-bil atau resit-resit yang original
- 5.4.1.1.14. Permohonan Tuntutan Pertukaran anggota hendaklah menyediakan permohonan lengkap bersertakan dokumen-dokumen berikut:
- 5.4.1.1.14.1. Salinan surat pertukaran
  - 5.4.1.1.14.2. Salinan surat nikah, salinan kad pengenalan isteri dan salinan surat beranak bagi yang sudah berkahwin dan membawa keluarganya berpindah)
  - 5.4.1.1.14.3. Salinan kad kenderaan
  - 5.4.1.1.14.4. Salinan kad pengenalan diri
  - 5.4.1.1.14.5. Salinan penyata bank
  - 5.4.1.1.14.6. Bil-bil dan resit-resit yang asal
- 5.4.1.1.15. Permohonan Tuntutan Penempatan anggota hendaklah menyediakan borang permohonan lengkap bersertakan dokumen berikut:
- 5.4.1.1.15.1. Salinan surat penempatan
  - 5.4.1.1.15.2. Salinan kad kenderaan
  - 5.4.1.1.15.3. Salinan kad pengenalan diri
  - 5.4.1.1.15.4. Salinan penyata bank
  - 5.4.1.1.15.5. Bil-bil dan resit-resit yang original
- 5.4.1.1.16. Pertukaran Akaun Bank hendaklah dimaklumkan dengan segera kepada bahagian akaun dengan menyertakan dokumen-dokumen berikut:
- 5.4.1.1.16.1. Salinan penyata bank yang baru (ditukar)
  - 5.4.1.1.16.2. Salinan kad pengenalan
- 5.4.1.1.17. Permohonan Pembelian Barang hendaklah mengisi Borang Nota Minta bersertakan tiga (3) sebutharga
- 5.4.1.1.18. Pembayaran Invois kepada Pembekal hendaklah mengikut tatacara yang ditetapkan dan mematuhi langkah-langkah berikut:
- 5.4.1.1.18.1. Pembekal hendaklah mendatangi pesanan tempatan.

|  |                                   |  |                              |
|--|-----------------------------------|--|------------------------------|
|  | <b>HOPITAL QUEEN ELIZABETH II</b> |  |                              |
|  | <b>NAMA DOKUMEN</b>               | <b>POLISI OPERASI<br/>JABATAN PENGURUSAN</b> | <b>NO.SIRI: 00</b>           |
|  | <b>NO. DOKUMEN</b>                | <b>HQE2/PENG(DOK.DLMN)/01</b>                | <b>Muka Surat 44 dari 52</b> |
| <b>POLISI OPERASI JABATAN PENGURUSAN</b>   |                                   |  |                              |

- 5.4.1.1.18.2. Pesanan tempatan ini hendaklah dikembalikan kepada peminta (Hospital).
- 5.4.1.1.18.3. Pembekal hendaklah menyertakan invoice dan nota penghantaran barangan.
- 5.4.1.1.18.4. Pegawai penerima barang yang dilantik sahaja yang dibenarkan menerima barang.
- 5.4.1.1.18.5. Pegawai penerima barang hendaklah memastikan barangan yang diterima adalah seperti dalam Pesanan Tempatan.
- 5.4.1.1.18.6. Pembayaran hendaklah dibuat setelah barang diterima.
- 5.4.1.1.19. Penyediaan Perubahan Gaji Staff (Borang Perubahan SGIIO) hendaklah memastikan borang berkaitan diisi dengan lengkap dan dokumen-dokumen disertakan bersama seperti berikut:
- 5.4.1.1.19.1. Lantikan baru (Anggota Pentadbiran, Pegawai Tetap, Sangkut, Sementara, Kontrak): Kew.8; Pengesahan No. Akaun Bank; Pengesahan No.Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP); Perjanjian Kontrak (Pegawai Kontrak Sahaja); Surat Lantikan Dan Surat Laporan Diri; dan Salinan Kad Pengenalan
- 5.4.1.1.19.2. Bertukar Masuk: Kew.8 (PTJ Lama Dan PTJ Baru); Surat Pertukaran; Sijil Gaji Akhir (Sekiranya Berlainan Jabatan Akauntan Sahaja); dan Surat Laporan Diri
- 5.4.1.1.19.3. Bertukar Keluar: Kew.8; dan Surat Pertukaran
- 5.4.1.1.19.4. Bersara / Pencen: Kew.8 dan Surat Pencen
- 5.4.1.1.19.5. Bertukar Bank Bagi Pembayaran Gaji: Salinan Kad Pengenalan dan Salinan Buku Akaun Bank
- 5.4.1.1.19.6. Pemotongan / Pemberhentian Insurans, Pinjaman Rumah / Kereta: Surat Arahan Pemotongan/Pemberhentian Dari Pihak Insuran, Pinjaman Perumahan & Kereta; dan Dokumen Sokongan Lain
- 5.4.1.1.19.7. Elaun Jahitan: Kew.8 dan Resit Asal
- 5.4.1.1.19.8. Gaji Pekerja Sambilan, Khidmat Singkat / Kontrak: Kew.8; Kad Perakam Waktu / Laporan Kedatangan;


|  |                                   |  |                              |
|--|-----------------------------------|--|------------------------------|
|  | <b>HOPITAL QUEEN ELIZABETH II</b> |  |                              |
|  | <b>NAMA DOKUMEN</b>               | <b>POLISI OPERASI<br/>JABATAN PENGURUSAN</b> | <b>NO.SIRI: 00</b>           |
|  | <b>NO. DOKUMEN</b>                | <b>HQE2/PENG(DOK.DLMN)/01</b>                | <b>Muka Surat 45 dari 52</b> |
| <b>POLISI OPERASI JABATAN PENGURUSAN</b>   |                                   |  |                              |

Borang Pengiraan; dan Penyata KWSP; Dokumen Lain Yang Menyokong Bayaran

- 5.4.1.1.19.9. Elaun Kerja Lebih Masa: Kad Perakam Waktu/ Laporan kedatangan; Borang Tuntutan / Pengiraan; Surat Arahan Kerja Lebih Masa; Butiran Tugas (Lampiran Tugas Perlu Disertakan); Surat Pengesahan Kerja Melebihi 8 Jam; Kelulusan Daripada Ketua Jabatan Bagi Tuntutan; Elaun Lebih Masa Melebihi 1/3 Daripada Gaji Pekerja; dan Dokumen Lain Yang Menyokong Bayaran. (\*Salinan Kad Perakam Waktu/ Laporan Kedatangan Dan Butiran Tugas Perlu Disahkan Terlebih Daj)
- 5.4.1.1.19.10. Anugerah Perkhidmatan Cemerlang (APC): Kew.8; dan Dokumen Lain Yang Menyokong Bayaran
- 5.4.1.1.19.11. Pembayaran KWSP bagi Pekerja Sambilan / Harian / Kontrak: Borang A; dan Dokumen Lain Yang Menyokong Bayaran
- 5.4.1.1.19.12. Elaun Gangguan: Kew.8; Surat Pertukaran; Salinan Sijil Gaji Akhir; dan Surat Kelulusan

#### 5.4.2. **Unit Hasil**

- 5.4.2.1. Membuat pendaftaran pesakit dalam yang dimasukkan ke dalam wad
- 5.4.2.2. Menyediakan bil rawatan hospital berdasarkan Akta Fi bagi pesakit dalam yang discaj dari wad
- 5.4.2.3. Membuat kutipan terimaan hasil Kerajaan
- 5.4.2.4. Membuat kutipan bayaran pendaftaran pesakit luar klinik pakar dan di kaunter pungutan kecil
- 5.4.2.5. Menyediakan Laporan bulanan dan sukuan bagi laporan hasil, akaun belum terima, akaun deposit dan akaun amanah untuk dihantar ke JKNS, KKM dan JANM
- 5.4.2.6. Menghantar kutipan hasil ke bank selewat - lewatnya pada hari bekerja berikutnya.
- 5.4.2.7. Menyediakan Laporan Bulanan Perkhidmatan Pesakit Bayar Penuh untuk dihantar ke JKNS dan KKM

|   |                                   |  |                              |
|---|-----------------------------------|--|------------------------------|
|  | <b>HOPITAL QUEEN ELIZABETH II</b> |  |                              |
|   | <b>NAMA DOKUMEN</b>               | <b>POLISI OPERASI<br/>JABATAN PENGURUSAN</b> | <b>NO.SIRI: 00</b>           |
|   | <b>NO. DOKUMEN</b>                | <b>HQE2/PENG(DOK.DLMN)/01</b>                | <b>Muka Surat 46 dari 52</b> |
| <b>POLISI OPERASI JABATAN PENGURUSAN</b>  |                                   |  |                              |

- 5.4.2.8. Menyediakan bil rawatan hospital secara bulanan yang dikirim melalui pos bagi Syarikat swasta, Pihak Berkuasa Tempatan dan Pihak badan Berkanun
- 5.4.2.9. Menyediakan surat peringatan pertama, kedua dan ketiga terhadap tunggakan hasil bil rawatan hospital
- 5.4.2.10. Menyelenggara rekod senarai pendeposit pesakit awam warganegara dan bukan warganegara
- 5.4.2.11. Menguruskan akaun panjar khas hospital yang digunakan untuk bayaran balik deposit pesakit

## **5.5. Unit Komunikasi Korporat dan Khidmat Pelanggan**

### **5.5.1. Unit Komunikasi Korporat**

#### **5.5.1.1. Urusetia Aduan**

- 5.5.1.1.1. Memantau dan memberi maklum balas terhadap setiap aduan yang diterima melalui berbagai saluran (Surat, e-mel, media, telefon, datang sendiri, BPA dan peti cadangan).

#### **5.5.1.2. Perhubungan dan Pengurusan Pelanggan**


- 5.5.1.2.1. Memastikan panggilan keluar masuk telefon diurus selia dengan baik dan teratur.
- 5.5.1.2.2. Memastikan perkhidmatan kaunter-kaunter utama diurus selia oleh Pegawai Khidmat Pelanggan dengan mesra dan berkesan.
- 5.5.1.2.3. Menjadi "*Focal Point*" pelanggan dalaman dan luaran.

#### **5.5.1.3. Pengurusan Lawatan**

- 5.5.1.3.1. Menerima permohonan lawatan dari pelbagai Agensi dan Persatuan dari dalam mahupun lawatan Antarabangsa/luar Negara yang ingin melawat HQEII.
- 5.5.1.3.2. Membantu dalam mengurus dan menyelaras lawatan-lawatan dari Jabatan dalam HQEII.

#### **5.5.1.4. Penyelaras Media**

- 5.5.1.4.1. Menjalin hubungan baik dengan pihak media.
- 5.5.1.4.2. Menyelaras permohonan media untuk mengadakan wawancara, penggambaran dan sebagainya.

|   |                                   |  |                              |
|---|-----------------------------------|--|------------------------------|
|  | <b>HOPITAL QUEEN ELIZABETH II</b> |  |                              |
|   | <b>NAMA DOKUMEN</b>               | <b>POLISI OPERASI<br/>JABATAN PENGURUSAN</b> | <b>NO.SIRI: 00</b>           |
|   | <b>NO. DOKUMEN</b>                | <b>HQE2/PENG(DOK.DLMN)/01</b>                | <b>Muka Surat 47 dari 52</b> |
| <b>POLISI OPERASI JABATAN PENGURUSAN</b>  |                                   |  |                              |


## 5.5.2. Unit Khidmat Pelanggan

### 5.5.2.1. Layanan Melalui Telefon

- 5.5.2.1.1. Anggota hendaklah datang awal sebelum masa bekerja bermula dan memastikan papan suis sentiasa berfungsi.
- 5.5.2.1.2. Anggota hendaklah memastikan panggilan dijawab dengan segera.
- 5.5.2.1.3. Anggota hendaklah bekerja dengan cekap dan memastikan nombor sambungan yang terkini serta nombor kontak semua anggota hospital dikemaskini.
- 5.5.2.1.4. Nombor telefon yang penting seperti Bomba, polis, pejabat daerah, Pengarah Hospital dan Ketua-ketua Unit hendaklah diletakkan di lokasi yang khas untuk memudahkan rujukan.
- 5.5.2.1.5. Anggota hendaklah menjawab telefon dengan sopan dan dengan cara budaya korporat yang telah ditetapkan.
- 5.5.2.1.6. Bilik operator hendaklah tidak boleh ditinggalkan tanpa kakitangan.

### 5.5.2.2. Layanan Kaunter Informasi

- 5.5.2.2.1. Anggota hendaklah datang awal sebelum masa bekerja bermula dan memastikan kaunter informasi bersih.
- 5.5.2.2.2. Anggota hendaklah memberi layanan kepada pelanggan dengan senyuman dan penggunaan bahasa yang sopan.
- 5.5.2.2.3. Anggota hendaklah mempunyai maklumat-maklumat asas berkaitan hospital.
- 5.5.2.2.4. Merujuk kepada pegawai yang bertanggungjawab atau mereka yang pakar dalam bidang berkenaan untuk diselesaikan.
- 5.5.2.2.5. Kaunter informasi hendaklah tidak boleh ditinggalkan tanpa kakitangan.


|   |                                   |  |                              |
|---|-----------------------------------|--|------------------------------|
|  | <b>HOPITAL QUEEN ELIZABETH II</b> |  |                              |
|   | <b>NAMA DOKUMEN</b>               | <b>POLISI OPERASI<br/>JABATAN PENGURUSAN</b> | <b>NO.SIRI: 00</b>           |
|   | <b>NO. DOKUMEN</b>                | <b>HQE2/PENG(DOK.DLMN)/01</b>                | <b>Muka Surat 48 dari 52</b> |
| <b>POLISI OPERASI JABATAN PENGURUSAN</b>  |                                   |  |                              |

## 6. PUNCA KUASA

Kuasa untuk melaksanakan dalam setiap tugas dan tanggungjawab adalah berpunca daripada Akta dan Peraturan seperti berikut:

### 6.1. Seksyen Khidmat Pengurusan dan Sumber Manusia


- 6.1.1. Perintah Am Bab A – Lantikan Dan Kenaikan Pangkat
- 6.1.2. Pekeliling SPA Bilangan 3/2014: Pelaksanaan sistem ePENGESAHAN
- 6.1.3. Pekeliling Perkhidmatan Sumber Manusia – Kaedah Pelantikan Pegawai Dalam Perkhidmatan Awam Dan Urusan-Urusan Lain Berkaitan Pelantikan Versi 1.0 (2022)
- 6.1.4. Pekeliling Perkhidmatan Sumber Manusia – Panduan Pentadbiran Dan Pengurusan Pejabat Versi 1.0 (2022)
- 6.1.5. Surat Pekeliling Perkhidmatan Bil.1/1991
- 6.1.6. Surat Pekeliling Perkhidmatan Bil.3/1992
- 6.1.7. Surat Pekeliling Perkhidmatan Bil.4/2003
- 6.1.8. Akta 227-Akta Pencen 1980
- 6.1.9. Pekeliling Perkhidmatan Sumber Manusia – Persaraan Dan Faedah Persaraan Versi 1.0 (2022)
- 6.1.10. Surat Pekeliling Bil.10/1995
- 6.1.11. Surat Pekeliling Perkhidmatan Bil.17/2007
- 6.1.12. Pekeliling Perkhidmatan Sumber Manusia - Panduan Pentadbiran Dan Pengurusan Pejabat Versi 1.0 (2022) - Ceraian PO.1.1.6 Peraturan Penanggungungan Kerja Perkhidmatan Awam
- 6.1.13. Peraturan-Peraturan Pegawai Awam (Pelantikan, Kenaikan Pangkat Dan Perkhidmatan Bil.1 Tahun 2015 (PP 1/2015)
- 6.1.14. Surat Pemberitahuan Bahagian Sumber Manusia Kementerian Kesihatan Malaysia Bilangan 2 tahun 2018
- 6.1.15. PP.Bilangan 23 Tahun 2003 (PP.23/2009)
- 6.1.16. Pekeliling Perkhidmatan Bil.1 tahun 2015 – Dasar Prosedur Pelepasan Jawatan Dan Peletakan Jawatan
- 6.1.17. Pekeliling Perkhidmatan Sumber Manusia – Pegawai Bertukar Wilayah Versi 1.0 (2022)

|  |                                   |  |                              |
|--|-----------------------------------|--|------------------------------|
|  | <b>HOPITAL QUEEN ELIZABETH II</b> |  |                              |
|  | <b>NAMA DOKUMEN</b>               | <b>POLISI OPERASI<br/>JABATAN PENGURUSAN</b> | <b>NO.SIRI: 00</b>           |
|  | <b>NO. DOKUMEN</b>                | <b>HQE2/PENG(DOK.DLMN)/01</b>                | <b>Muka Surat 49 dari 52</b> |
| <b>POLISI OPERASI JABATAN PENGURUSAN</b>   |                                   |  |                              |

- 6.1.18. Pekeliling Perkhidmatan Bil.11 Tahun 2001-Permohonan Elaun Perumahan Wilayah
- 6.1.19. Perintah Am 13 bab C, Perintah Am Bab C
- 6.1.20. Pekeliling Perkhidmatan Sumber Manusia – Urusan Pemangkuan Dan Kenaikan Pangkat Dalam Perkhidmatan Awam Versi 1.0 (2022)
- 6.1.21. Surat Pekeliling Ketua Setusaha Kementerian Kesihatan Malaysia Bil.1 Tahun 2019- Penjelasan Kuasa Melulus bagi Cuti-Cuti tertentu
- 6.1.22. Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 7 Tahun 2010 – Panduan Pengurusan Pemangkuan Dan Kenaikan Pangkat Dalam Perkhidmatan Awam
- 6.1.23. JPA.BK(S)134/2/8 Jld.2(7) tarikh 10 Mei 2012 – Kaedah pengiraan Elaun Pemangkuan
- 6.1.24. JPA(S)(K)223/4/4 JLD.5(^) Bertarikh 05 September 2017- Garis Panduan Pelaksanaan Penetapan gaji permulaan Kenaikan Pangkat
- 6.1.25. Surat Pekeliling Am Bilangan 3 Tahun 2012-Kebenaran Keluar Negara
- 6.1.26. Surat Pekeliling Am Bil.1/2014-Panduan Pegawai Yang Sering Berulang Alik Keluar Negara
- 6.1.27. Pekeliling Perkhidmatan Sumber Manusia – Kemudahan Perubatan Versi 1.0 (2022) – Ceraian SR.2.4.1 -Kemudahan Perlindungan Insurans Perjalanan Bagi Pegawai Perkhidmatan Awam Ke Luar Negara Atas Urusan Persendirian
- 6.1.28. Pekeliling Perkhidmatan Sumber Manusia – Kemudahan Perubatan Versi 1.0 (2022) – Ceraian Sr.2.1.1 Permohonan Perbelanjaan Bagi Kemudahan Perubatan
- 6.1.29. Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 1/2003-Penetapan Gaji Permulaan
- 6.1.30. Pekeliling Perkhidmatan Sumber Manusia - Panduan Pentadbiran Dan Pengurusan Pejabat Versi 1.0 (2022) – Ceraian PO. 1.1.3 – Panduan Menguruskan Buku Perkhidmatan Kerajaan
- 6.1.31. Peraturan dan Lembaga Tatatertib Perkhidmatan Awam 1993

## **6.2. Seksyen Teknologi Maklumat dan Komunikasi**

- 6.2.1. Pelan Strategi Pendigitalan (PSP) KKM
- 6.2.2. Dasar Keselamatan ICT KKM
- 6.2.3. Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 2 Tahun 2015 Pengurusan Laman Web Agensi Sektor Awam

|   |                                   |  |                              |
|---|-----------------------------------|--|------------------------------|
|  | <b>HOPITAL QUEEN ELIZABETH II</b> |  |                              |
|   | <b>NAMA DOKUMEN</b>               | <b>POLISI OPERASI<br/>JABATAN PENGURUSAN</b> | <b>NO.SIRI: 00</b>           |
|   | <b>NO. DOKUMEN</b>                | <b>HQE2/PENG(DOK.DLMN)/01</b>                | <b>Muka Surat 50 dari 52</b> |
| <b>POLISI OPERASI JABATAN PENGURUSAN</b>  |                                   |  |                              |

6.2.4. Surat Pekeliling Am Kementerian Kesihatan Malaysia Bil 1 Tahun 2016

6.2.5. Surat Pekeliling Am Kementerian Kesihatan Malaysia Bil 2 Tahun 2016

### **6.3. Seksyen Perolehan, Pembangunan dan Pengurusan Fasiliti**

6.3.1. Perolehan Kerajaan PK2.1

6.3.2. Perolehan Kerajaan PK2.9

6.3.3. Perolehan Kerajaan PK4.1

6.3.4. Perolehan Kerajaan PK4.2

6.3.5. Perolehan Kerajaan PK7

### **6.4. Seksyen Kewangan dan Akaun**

6.4.1. Pekeliling Perkhidmatan

6.4.2. Surat Pekeliling Akauntan Negara


6.4.3. Arahan Perbendaharaan

6.4.4. Akta Fi

### **6.5. Unit Komunikasi Korporat dan Khidmat Pelanggan**

6.5.1. Pekeliling Perkhidmatan


6.5.2. Garis Panduan Pengurusan Aduan Awam KKM Versi 2020

|   |                                   |  |                              |
|---|-----------------------------------|--|------------------------------|
|  | <b>HOPITAL QUEEN ELIZABETH II</b> |  |                              |
|   | <b>NAMA DOKUMEN</b>               | <b>POLISI OPERASI<br/>JABATAN PENGURUSAN</b> | <b>NO.SIRI: 00</b>           |
|   | <b>NO. DOKUMEN</b>                | <b>HQE2/PENG(DOK.DLMN)/01</b>                | <b>Muka Surat 51 dari 52</b> |
| <b>POLISI OPERASI JABATAN PENGURUSAN</b>  |                                   |  |                              |

## 7. RUJUKAN

Rujukan untuk melaksanakan setiap tugas dan tanggungjawab berdasarkan pihak-pihak berkepentingan adalah seperti berikut:

- 7.1.** Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM)
- 7.2.** Kementerian Kewangan (MOF)
- 7.3.** Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU)
- 7.4.** Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA)
- 7.5.** Jabatan Imigresen Malaysia
- 7.6.** Jabatan Pendaftaran Negara (JPN)
- 7.7.** Jabatan Akauntan Negara Malaysia (JANM)
- 7.8.** Jabatan Audit Negara
- 7.9.** Jabatan Kesihatan Negeri Sabah (JKNS)
- 7.10.** Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia (SPA)
- 7.11.** Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (SPRM)
- 7.12.** Polis Diraja Malaysia (PDRM)

|   |                                   |  |                              |
|---|-----------------------------------|--|------------------------------|
|  | <b>HOPITAL QUEEN ELIZABETH II</b> |  |                              |
|   | <b>NAMA DOKUMEN</b>               | <b>POLISI OPERASI<br/>JABATAN PENGURUSAN</b> | <b>NO.SIRI: 00</b>           |
|   | <b>NO. DOKUMEN</b>                | <b>HQE2/PENG(DOK.DLMN)/01</b>                | <b>Muka Surat 52 dari 52</b> |
| <b>POLISI OPERASI JABATAN PENGURUSAN</b>  |                                   |  |                              |

## 8. JAWATANKUASA POLISI

Jawatankuasa Polisi Operasi Jabatan Pengurusan terdiri daripada:

Siti Fadilah Binti Padlee

Timbalan Pengarah (Pengurusan) M48  
Jabatan Pengurusan

Yee Tsai Siew  
Penolong Pengarah M44  
Seksyen Perolehan, Pembangunan dan Pengurusan Fasiliti

Lesah Aloysius Suah  
Pegawai Teknologi Maklumat F44  
Seksyen Teknologi Maklumat dan Komunikasi

Junaidah Binti Asid  
Penolong Pegawai Tadbir (Eksekutif) N32  
Seksyen Khidmat Pengurusan dan Sumber Manusia

Dayang Nur Hafizah Bt Datu Abdul Rasid  
Penolong Pegawai Penerangan S32  
Unit Komunikasi Korporat dan Khidmat Pelanggan

Nor Anizah Amat Shukor  
Penolong Akauntan W36 (KUP)  
Seksyen Kewangan dan Akaun