



KETERANGAN PINDAAN

Pindaan		Muka surat/ Klausa / Perenggan	Butir-Butir Pindaan Yang Dibuat	Pindaan Diluluskan Oleh
No	Tarikh			
1.	28/01/2011	MS 3 & 4	<ul style="list-style-type: none">•Pindaan pada keseluruhan proses kerja kerana kewujudan One Stop Centre (OSC)•Ganti borang lama dengan Borang Aduan Kerosakan / Permohonan Baru	Pengarah
2.	08/03/2011	MS 4	Pindaan Rekod Kualiti	Pengarah
3.	01/07/2011	MS 1	<ul style="list-style-type: none">•Menggugurkan Peringatan di mukasurat Keterangan Pindaan.	Pengarah
4.				
5.				
6.				



1.0 OBJEKTIF

Prosedur ini bertujuan untuk memastikan penyelenggaraan perkakasan/ perisian ICT di Jabatan dilaksanakan dengan cekap dan berkesan untuk keselesaan pengguna

2.0 SKOP

Prosedur ini digunakan oleh Bahagian Pengurusan, Bahagian Pergigian, Bahagian Kesihatan Awam, Bahagian Farmasi dan Bahagian Perubatan, di bawah seliaan Unit Pengurusan Maklumat JKWPKL&P.

3.0 RUJUKAN

- 3.1 Manual Kualiti : JKWPKL&P-MK-01
- 3.2 Perolehan : JKWPKL&P-PK-10

4.0 DEFINISI

4.1 Perkakasan ICT

Semua peralatan yang digunakan dalam persekitaran ICT seperti komputer, pencetak, *laptop* dan sebagainya.

4.2 Perisian ICT

Sistem yang diguna pakai dalam perkakasan ICT samada sistem pengoperasian atau pun sistem aplikasi dan sebagainya.

4.3 Pembaikan Dalaman

Pembaikan yang dilaksanakan secara *in-house* oleh Juruteknik Komputer Jabatan.

4.4 Pembaikan Luaran

Pembaikan yang dilaksanakan oleh khidmat syarikat luar.

4.5 Aduan

Aduan kerosakan atau masalah pada peralatan ICT yang diterima oleh Unit Pengurusan Maklumat samada melalui emel, telefon, faks, bersemuka atau sebarang saluran komunikasi.



5.0 SINGKATAN

5.1 Jawatan

Pengarah	-	Pengarah JKWPKL&P
TPK(T)	-	Timbalan Pengarah Kesihatan (Pengurusan)
PTM	-	Pegawai Teknologi Maklumat
PPTM	-	Penolong Pegawai Teknologi Maklumat
JTK	-	Juruteknik Komputer

5.2 Pentadbiran

JKWPKL&P	-	Jabatan Kesihatan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur & Putrajaya
----------	---	--

6.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

KETERANGAN AKTIVITI	TINDAKAN
A. Penyelenggaraan Perkakasan/ Perisian ICT di Ibu Pejabat JKWPKL & P	
1. Terima <i>Jobsheet</i> aduan dari One Stop Centre(OSC).	PPTM/JTK/PT
2. Rekod aduan dan agih tugas	PPTM
3. Periksa jika ada <i>tagging</i> pihak luar (kontrak berpusat).	PPTM/JTK
4. Jika ada <i>tagging</i> pihak luar hubungi <i>Helpdesk</i> KKM.	PPTM/JTK
5. Jika tiada <i>tagging</i> pihak luar, periksa jenis kerosakan (kecil atau besar).	PPTM/JTK
6. Jika kerosakan kecil laksanakan kerja-kerja pembaikan secara dalaman.	PPTM/JTK
7. Jika kerosakan besar dan melibatkan kos maka perlu menghubungi syarikat luar.	PTM/PPTM



8. Dapatkan sebutharga dari syarikat yang dipilih.	PTM/PPTM
9. Mohon kelulusan untuk pembaikan daripada TPK(T).	PTM/PPTM
10. Hantar kepada syarikat luar untuk pembaikan.(Rujuk Tatacara Perolehan)	PPTM/JTK
11. Terima dan periksa pembaikan.	PPTM/JTK
12. Jika pembaikan tidak memuaskan hantar semula kepada syarikat tersebut.	PPTM/JTK
13. Hantar kepada pengadu	JTK
14. Kes selesai dapatkan pengesahan pengadu.	JTK/PENGADU
15. Hantar <i>Jobsheet</i> (salinan putih) kepada <i>One Stop Centre</i> , salinan kuning disimpan untuk rekod Unit Pengurusan Maklumat.	PPTM/JTK

7.0 LAMPIRAN

Lampiran 1 - Borang Aduan Kerosakan / Permohonan Baru

8.0 REKOD KUALITI

NAMA REKOD	LOKASI	TEMPOH
1. Buku Log OSC	Unit Pengurusan Maklumat	3 tahun
2. Fail Aduan Kerosakan/Permohonan Baru OSC		
3. Fail Penyelenggaraan Berpusat(KKM)-Aduan		
4. Fail Penyelenggaraan Berpusat(KKM)-Service Report		
5. Fail Pentadbiran OSC		