



JABATAN PEGUAM NEGARA

**MANUAL PROSEDUR KERJA
RAKAN PEMBIMBING PERKHIDMATAN AWAM
(AKRAB)
JABATAN PEGUAM NEGARA (AGC)**



KANDUNGAN

BIL.	PERKARA	MUKA SURAT
A.	Prosedur Kerja Bagi Sesi Bimbingan Kepada Klien Yang Dirujuk	1
B.	Prosedur Kerja Bagi Sesi Bimbingan Kepada Klien Yang Datang Secara Sukarela	3
C.	Prinsip Kerahsiaan Antara Ahli AKRAB AGC Dengan Klien	4
D.	Penutup	4
	Carta Aliran 1 — Untuk Prosedur Kerja Bagi Sesi Bimbingan Kepada Klien Yang Dirujuk	5
	Carta Aliran 2 — Untuk Prosedur Kerja Bagi Sesi Bimbingan Kepada Klien Yang Datang Secara Sukarela	7
	Senarai Borang AKRAB AGC	8

A. PROSEDUR KERJA BAGI SESI BIMBINGAN KEPADA KLIEN YANG DIRUJUK

Prosedur Kerja Bagi Sesi Bimbingan Kepada Klien Yang Dirujuk adalah seperti yang berikut:

BIL.	PROSEDUR KERJA	TANGGUNGJAWAB
1.	Mengemukakan laporan (AKRAB AGC 002) dan borang permohonan (AKRAB AGC 001) kepada Pengerusi Jawatankuasa AKRAB AGC.	Pegawai Yang Merujuk
2.	Mengemukakan permohonan kepada Setiausaha AKRAB AGC untuk direkodkan.	Pengerusi Jawatankuasa AKRAB AGC
3.	Merekodkan permohonan Pegawai Yang Merujuk	Setiausaha Jawatankuasa AKRAB AGC
4.	Meneliti permohonan dan melantik ahli AKRAB AGC yang akan menjalankan sesi bimbingan.	Pengerusi Jawatankuasa AKRAB AGC
5.	Menerima permohonan dan arahan daripada Pengerusi Jawatankuasa AKRAB AGC.	Ahli AKRAB AGC
6.	Mengadakan perjumpaan.	Ahli AKRAB AGC dan klien
7.	Membuka fail sesi bimbingan dan mengisi Borang Biodata Klien (K 001).	Ahli AKRAB AGC
8.	Mengisi Borang Mengenal Pasti Isu-Isu Klien Berkaitan Dengan Diri (AKRAB AGC 003).	Klien
9.	Menjalankan penilaian kepada klien dan menentukan masalah yang dihadapi oleh klien.	Ahli AKRAB AGC

BIL.	PROSEDUR KERJA	TANGGUNGJAWAB
10.	<p>Menjalankan sesi bimbingan kali pertama dan mengisi Borang Ringkasan Temu Bual Pertemuan Pertama (K 002). Sekiranya—</p> <p>(a) tiada sesi bimbingan lanjut diperlukan, ahli AKRAB AGC menamatkan sesi bimbingan dan mengisi Borang Laporan Sesi (Keseluruhan) Perkhidmatan Bimbingan (K 004) dan mengemukakannya kepada Pegawai Yang Merujuk; atau</p> <p>(b) sesi bimbingan lanjut diperlukan, menjalankan sesi bimbingan kali kedua dan kali ketiga dan seterusnya (mengikut keperluan) dan mengisi Borang Laporan Sesi/Kemajuan (K 003).</p>	Ahli AKRAB AGC
11.	Menamatkan sesi bimbingan selepas mengadakan sesi bimbingan terakhir dan mengisi Borang Laporan Sesi (Keseluruhan) Perkhidmatan Bimbingan (K 004). Seterusnya, Borang K 004 hendaklah dikemukakan kepada Pegawai Yang Merujuk.	Ahli AKRAB AGC
12.	Menyimpan semua dokumen dan laporan dalam fail klien untuk tujuan rekod.	Ahli AKRAB AGC

Rujuk Carta Aliran 1 untuk Prosedur Kerja Bagi Sesi Bimbingan Kepada Klien Yang Dirujuk.

B. / PROSEDUR KERJA BAGI SESI BIMBINGAN KEPADA KLIEN YANG DATANG SECARA SUKARELA

Prosedur Kerja Bagi Sesi Bimbingan Kepada Klien Yang Datang Secara Sukarela adalah seperti yang berikut:

BIL.	PROSEDUR KERJA	TANGGUNGJAWAB
1.	Menerima klien secara <i>walk-in</i> atau melalui penetapan temu janji.	Ahli AKRAB AGC
2.	Membuka fail sesi bimbingan dan mengisi Borang Biodata Klien (K 001).	Ahli AKRAB AGC
3.	Mengisi Borang Mengenal Pasti Isu-Isu Klien Berkaitan Dengan Diri (AKRAB AGC 003).	Klien
4.	Menjalankan penilaian kepada klien dan menentukan masalah yang dihadapi oleh klien.	Ahli AKRAB AGC
5.	Menjalankan sesi bimbingan kali pertama dan mengisi Borang Ringkasan Temu Bual Pertemuan Pertama (K 002). Sekiranya— (a) tiada sesi bimbingan lanjut diperlukan, ahli AKRAB AGC menamatkan sesi bimbingan dan mengisi Borang Laporan Sesi (Keseluruhan) Perkhidmatan Bimbingan (K 004); atau (b) sesi bimbingan lanjut diperlukan, menjalankan sesi bimbingan kali kedua dan kali ketiga dan seterusnya (mengikut keperluan) mengisi Borang Laporan Sesi/Kemajuan (K 003).	Ahli AKRAB AGC

BIL.	PROSEDUR KERJA	TANGGUNGJAWAB
6.	Menamatkan sesi bimbingan selepas mengadakan sesi bimbingan kali ketiga dan mengisi Borang Laporan Sesi (Keseluruhan) Perkhidmatan Bimbingan (K 004).	Ahli AKRAB AGC
7.	Menyimpan semua dokumen dan laporan dalam fail klien untuk tujuan rekod.	Ahli AKRAB AGC

Rujuk Carta Aliran 2 untuk Prosedur Kerja Bagi Sesi Bimbingan Kepada Klien Yang Datang Secara Sukarela.

C. PRINSIP KERAHSIAAN ANTARA AHLI AKRAB AGC DENGAN KLIEN

Prinsip kerahsiaan amat penting dalam membina kepercayaan klien kepada ahli AKRAB AGC. Sehubungan dengan itu, ahli AKRAB AGC hendaklah memastikan kerahsiaan setiap maklumat dan permasalahan klien sentiasa dijaga dan dipelihara bagi menjamin kepercayaan klien kepada ahli AKRAB AGC.

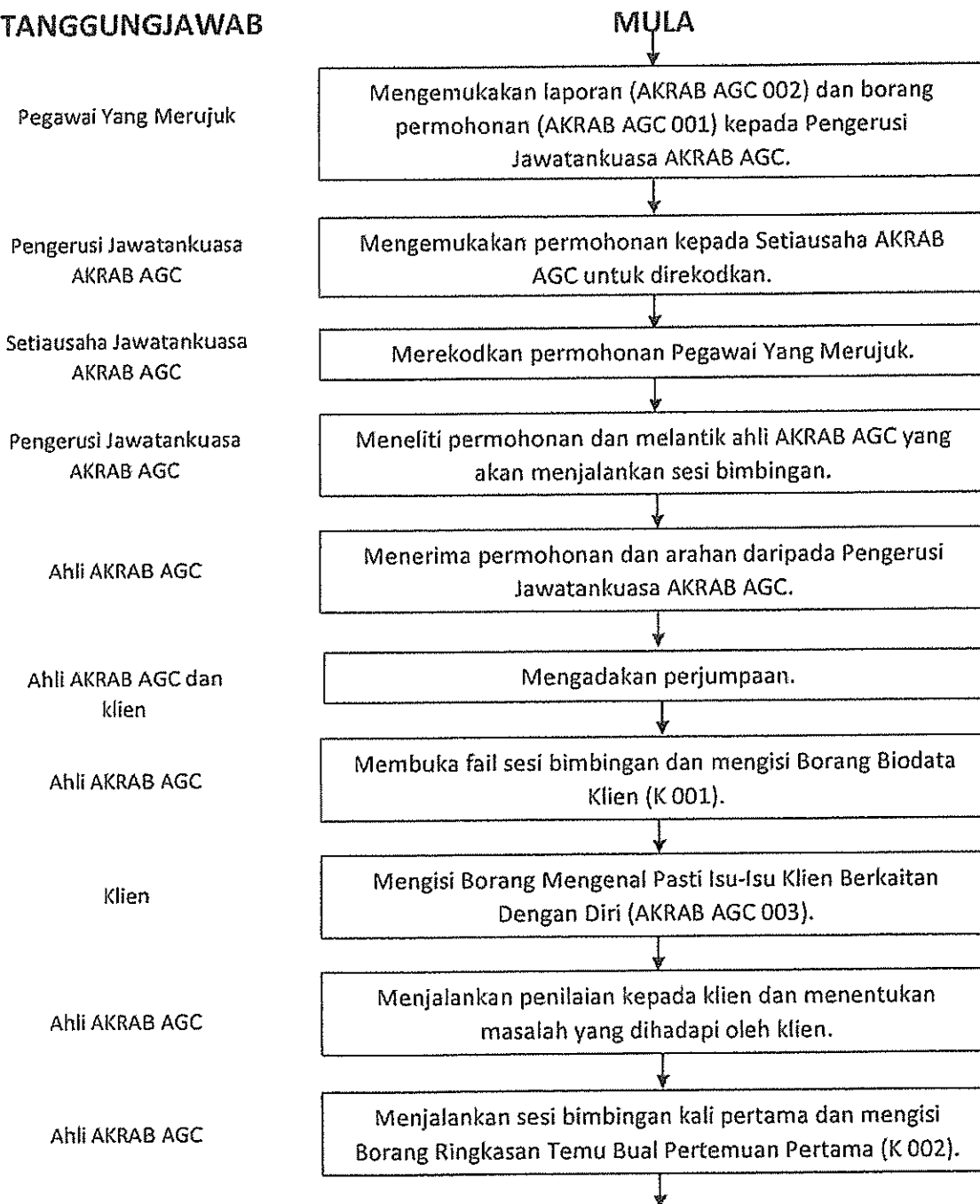
D. PENUTUP

Manual Prosedur Kerja AKRAB AGC ini diharapkan akan dapat menjadi panduan kepada ahli AKRAB AGC dan Pegawai Yang Merujuk dalam usaha untuk membantu klien menyelesaikan permasalahan yang dihadapi dan seterusnya menjadikan klien seorang pegawai yang berdisiplin dan berprestasi tinggi.

JAWATANKUASA AKRAB AGC
3 Februari 2017

CARTA ALIRAN 1 UNTUK PROSEDUR KERJA BAGI SESI BIMBINGAN KEPADA KLIEN YANG DIRUJUK

TANGGUNGJAWAB

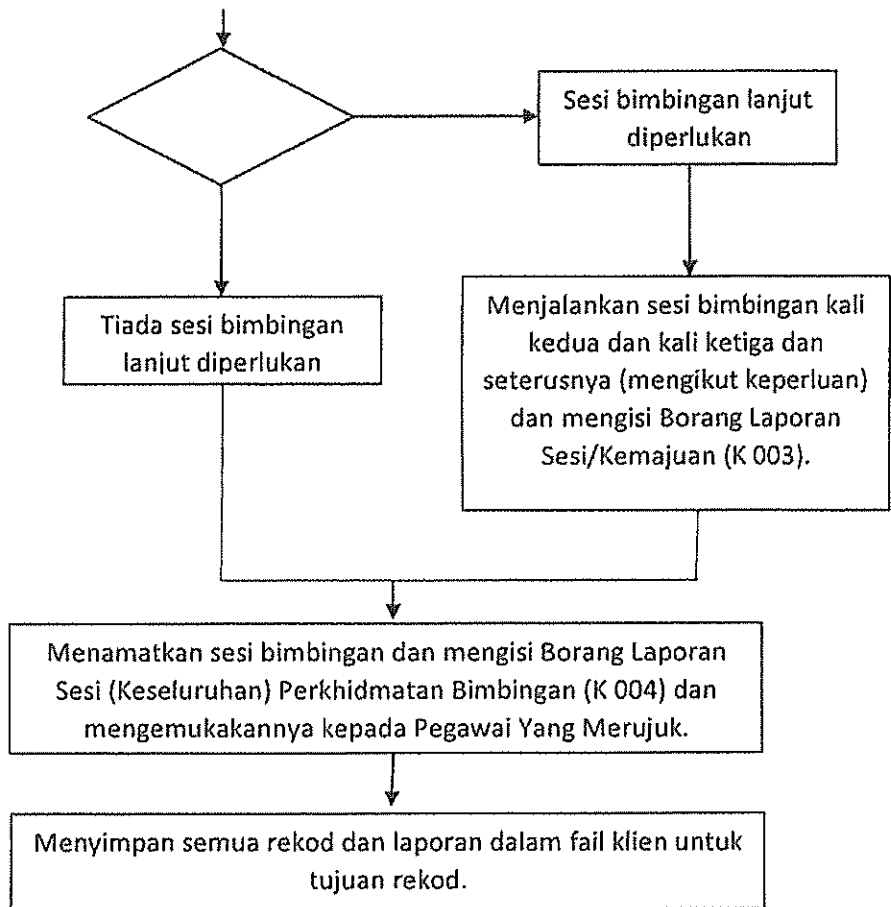


Ahli AKRAB AGC

Ahli AKRAB AGC

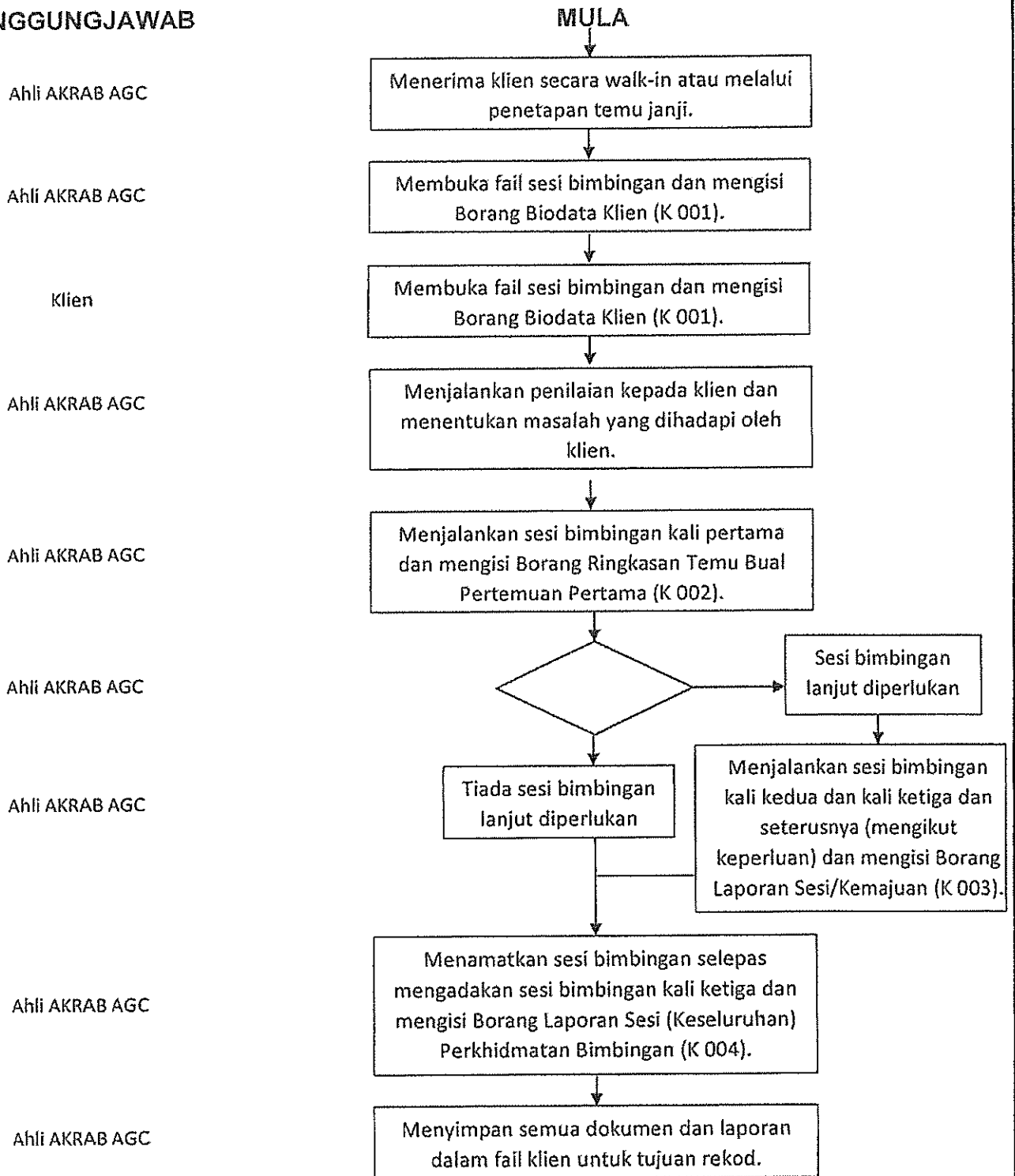
Ahli AKRAB AGC

Ahli AKRAB AGC



CARTA ALIRAN 2 UNTUK PROSEDUR KERJA BAGI SESI BIMBINGAN KEPADA KLIEN YANG DATANG SECARA SUKARELA

TANGGUNGJAWAB



SENARAI BORANG AKRAB AGC

KOD BORANG	TAJUK BORANG
AKRAB AGC 001	Borang Permohonan Supaya Sesi Bimbingan Dijalankan Oleh Ahli AKRAB AGC.
AKRAB AGC 002	Borang Laporan Pegawai Yang Merujuk Mengenai Masalah Klien Dan Tindakan Yang Telah Diambil.
AKRAB AGC 003	Borang Mengenal Pasti Isu-Isu Klien Berkaitan Dengan Diri.
K 001	Borang Biodata Klien.
K 002	Borang Ringkasan Temu Bual Pertemuan Pertama.
K 003	Borang Laporan Sesi/Kemajuan.
K 004	Borang Laporan Sesi (Keseluruhan) Perkhidmatan Bimbingan.



**BORANG PERMOHONAN SUPAYA SESI BIMBINGAN DIJALANKAN
OLEH AHLI AKRAB AGC**

Rujukan Kami:
Rujukan Tuan:
Tarikh:

Kepada : Pengerusi Jawatankuasa AKRAB AGC

YBrs. Dr./Tuan/Puan,

Dengan hormatnya saya merujuk kepada perkara di atas.

2. Dimaklumkan bahawa (nama pegawai) telah dikenal pasti menghadapi masalah (nyatakan masalah pegawai secara umum) dan Bahagian/Pejabat ini telah mengadakan pertemuan/perbincangan dengan pegawai berkenaan pada (nyatakan tarikh). Pemantauan berterusan terhadap pegawai berkenaan telah dijalankan. Walau bagaimanapun, Bahagian/Pejabat ini mendapati bahawa tiada perubahan yang positif ditunjukkan oleh pegawai berkenaan.

3. Sehubungan dengan itu, saya merujuk pegawai berkenaan kepada Rakan Pembimbing Perkhidmatan Awam (AKRAB) AGC untuk diadakan sesi bimbingan bagi membantu pegawai berkenaan ke arah perubahan yang lebih baik.

4. Bersama-sama ini dikemukakan Borang Laporan Pegawai Yang Merujuk Mengenai Masalah Klien Dan Tindakan Yang Telah Diambil (AKRAB AGC 002) untuk perhatian dan tindakan YBrs. Dr./Tuan/Puan yang selanjutnya.

Sekian, terima kasih.

.....
(Tandatangan Pegawai Yang Merujuk)

Nama :

Jawatan dan Cop Rasmi :

Tarikh :

Nota: Pegawai Yang Merujuk ialah Ketua Jabatan/Ketua Bahagian/penasihat Undang-Undang Negeri/Kementerian/Jabatan



AKRAB AGC 002

**BORANG LAPORAN PEGAWAI YANG MERUJUK MENGENAI MASALAH KLIEN
DAN TINDAKAN YANG TELAH DIAMBIL**

Nama Pegawai :

Tempat Bertugas :
.....

1. Latar Belakang Kes Rujukan

2. Ringkasan Kes Yang Dirujuk

3. Tindakan Yang Telah Diambil

4. Isu/Permasalahan Pegawai Yang Dikenal Pasti Dan Memerlukan Bimbingan

.....
(Tandatangan Pegawai Yang Merujuk)

Nama :

Jawatan dan Cop Rasmi :

Tarikh :

Nota: Pegawai Yang Merujuk ialah Ketua Jabatan/Ketua Bahagian/Penasihat Undang-Undang Negeri/Kementerian/Jabatan

**BORANG MENGENALPASTI
ISU-ISU KLIEN BERKAITAN DENGAN DIRI**

SILA TANDAKAN (/) PADA MANA-MANA ISU (CABARAN / MASALAH) DI BAWAH INI
YANG BERKAITAN DENGAN DIRI ANDA

- | | | | | |
|----------------|--------------------------|---|--------------------------|----------------------------------|
| 1. KERJAYA : | <input type="checkbox"/> | Perancangan Kerjaya | <input type="checkbox"/> | Kurang Bermotivasi |
| | <input type="checkbox"/> | Pengurusan Kerjaya | <input type="checkbox"/> | Suka Menanggung Kerja |
| | <input type="checkbox"/> | Hubungan Rakan Kerja | <input type="checkbox"/> | Sikap Kesempurnaan Yang Melampau |
| | <input type="checkbox"/> | Hubungan Pihak Atasan | <input type="checkbox"/> | Lain-lain |
| | <input type="checkbox"/> | Kurang Berminat / Ceria | <input type="checkbox"/> | Nyatakan : _____ |
| 2. KELUARGA : | <input type="checkbox"/> | Hubungan Suami Isteri | <input type="checkbox"/> | Perpisahan / Penceraian |
| | <input type="checkbox"/> | Hubungan Anak-Anak | <input type="checkbox"/> | Lain-Lain |
| | <input type="checkbox"/> | Pihak Ketiga
(Mertua, Menantu, Ibu Bapa) | <input type="checkbox"/> | Nyatakan : _____ |
| 3. KESIHATAN : | <input type="checkbox"/> | Selera Makan | <input type="checkbox"/> | Sering Mual (nausea) |
| | <input type="checkbox"/> | Gastrik | <input type="checkbox"/> | Selalu Berdebar, Cemas |
| | <input type="checkbox"/> | Sakit Kepala | <input type="checkbox"/> | Penat / Letih / Lesu |
| | <input type="checkbox"/> | Sakit Pinggang / Belakang | <input type="checkbox"/> | Lain-Lain
Nyatakan : _____ |
| 4. EMOSI : | <input type="checkbox"/> | Malu | <input type="checkbox"/> | Stress |
| | <input type="checkbox"/> | Bimbang | <input type="checkbox"/> | Mimpi Ngeri |
| | <input type="checkbox"/> | Marah | <input type="checkbox"/> | Kurang Yakin |
| | <input type="checkbox"/> | Kesunyian | <input type="checkbox"/> | Lain-lain |
| | <input type="checkbox"/> | Kemurungan | <input type="checkbox"/> | Nyatakan : _____ |
| 5. PEMIKIRAN : | <input type="checkbox"/> | Ingatan | <input type="checkbox"/> | Berkhaya(Jauh
(Day-Dreaming) |
| | <input type="checkbox"/> | Membuat Keputusan | <input type="checkbox"/> | Terfikir Untuk Bunuh Diri |
| | <input type="checkbox"/> | Penumpuan | <input type="checkbox"/> | Lain-Lain |
| | <input type="checkbox"/> | Kecelaruhan | <input type="checkbox"/> | Nyatakan : _____ |

6. TINGKAHLAKU : Ketagihan : Nyatakan : _____

Melakukan Keganasan :

Pada Diri Sendiri

Pada Orang Lain

Sikap Tingkahtlaku Melampau

Lain-lain
Nyatakan : _____

7. LAIN-LAIN : Hal-Hal Berkaitan Dengan Perundangan

Hal-Hal Berkaitan Dengan Kewangan

Adakah Isu - Isu Tersebut Mengganggu :-

Kehidupan Anda

Kegiatan Sehari-hari Anda

Perhubungan Sosial Anda

Tabiat Makan Anda

Tabiat Tidur Anda

Adakah anda pernah mendapatkan perkhidmatan runding cara/bimbingan/kaunseling** sebelum ini ?

Ya

Tidak

Saya mengambil maklum bahawa segala maklumat yang diberikan sepanjang sesi runding cara/bimbingan/kaunseling** ini adalah dianggap RAHSIA kecuali dengan izin saya. Saya juga faham bahawa pegawai pembimbing, juga mempunyai hak Walaubagaimanapun, hak kerahsiaan saya sebagai klien akan diutamakan.

Tandatangan Klien

Tarikh

****{Potong Yang Tidak Berkaitan}**



**BORANG TEMUJANJI KLIEN INDIVIDU
PERKHIDMATAN RUNDING CARA/ BIMBINGAN/
KAUNSELING****

*****(Potong Yang Tidak Berkaitan)***

BORANG BIODATA KLIEN

1. *NAMA PENUH

2. *NO.K/P (BARU)

3. ALAMAT JABATAN

Telefon (P) : _____ Samb.: _____

4. TARAF PERKAHWINAN :

Bujang
 Berkahwin _____ tahun
 Lain-lain _____ tahun

5. GRED DAN
JAWATAN :

6. SKIM PERKHIDMATAN :

7. JENIS PERKHIDMATAN :

Persekutuan

Badan Berkanun

Negeri / Tempatan

Lain-Lain

8. JENIS RUJUKAN :

Dirujuk

Sukarela (*Walk In*)

*Mandatori (maklumat yang wajib diisi)



**RINGKASAN TEMUBUAL PERTEMUAN PERTAMA
PERKHIDMATAN RUNDING CARA/ BIMBINGAN/ KAUNSELING**
(Potong Yang Tidak Berkaitan)

BORANG RINGKASAN TEMU BUAL PERTEMUAN PERTAMA

*Masa Mula : _____ hingga : _____

*Bil. Sesi :

1. Masalah Utama

2. Latar Belakang Kes

3. *Situasi Semasa

4. Sejarah Kesihatan Fizikal/ Psikologi

5. **Harapan Terhadap Kaunseling**

6. ***Cadangan**

7. **Catatan**

a) Sesi akan datang (jika perlu) :

b) Perlu ujian : Ya/ Tidak

c) Lain-Lain :

***Tandatangan Pegawai Pembimbing**

***Tarikh**

* Mandatori (maklumat yang wajib diisi).

K 003



LAPORAN SESI KEMAJUAN INDIVIDU
PERKHIDMATAN RUNDING CARA/ BIMBINGAN/ KAUNSELING**
**(Potong Yang Tidak Berkaitan)

*BORANG LAPORAN SESI/ KEMAJUAN

No. Pertemuan :

Tarikh :

Masa Mula :

Bil. Sesi :

*Borang ini diisi sekiranya terdapat sesi susulan selepas pertemuan pertama.



**BORANG LAPORAN SESI (KESELURUHAN)
PERKHIDMATAN RUNDING CARA/ BIMBINGAN/
KAUNSELING****

*****(Potong Yang Tidak Berkaitan)***

Nama Klien	:	
No. Kad Pengenalan	:	

1. Latar Belakang

2. Ringkasan Kes

3. Cadangan

Disediakan Oleh :

()

Tandatangan

Nama Pegawai Pembimbing :

Tarikh :

*Pengisian borang ini adalah kepada klien dirujuk/ permintaan Ketua Jabatan.

