

**SKIM PERKHIDMATAN
PEGAWAI KHIDMAT PELANGGAN**

KLASIFIKASI : PERKHIDMATAN PENTADBIRAN DAN SOKONGAN
KUMPULAN PERKHIDMATAN : SOKONGAN

Gred	Jadual Gaji Matriks					
Gred N17	:	P1T1	RM820.38	-	P1T24	RM2151.35
		P2T1	RM871.81	-	P2T24	RM2272.50
		P3T1	RM924.75	-	P3T24	RM2397.95
Gred N22	:	P1T1	RM1915.43	-	P1T12	RM2838.04
		P2T1	RM2057.61	-	P2T12	RM3134.53
Gred N26	:	P1T1	RM2196.75	-	P1T9	RM2983.23
		P2T1	RM2406.99	-	P2T9	RM3266.11

- SYARAT LANTIKAN**
- Calon bagi lantikan hendaklah memiliki kelayakan seperti berikut :-
 - warganegara Malaysia;
 - berumur tidak kurang dari 18 tahun pada tarikh tutup iklan jawatan;
 - Sijil Pelajaran Malaysia atau kelayakan yang diiktiraf setaraf dengannya oleh kerajaan;

(Gaji permulaan ialah pada Gred N17 : P1T1);

dan (d) kepujian Bahasa Malaysia/ Bahasa Melayu (termasuk lulus Ujian Lisan) pada peringkat Sijil Pelajaran Malaysia atau kelulusan yang diiktiraf setaraf dengannya oleh kerajaan.

(Keutamaan diberi kepada calon yang berkebolehan dalam Bahasa Inggeris dan mengendalikan komputer)
 - PENETAPAN GAJI PERMULAAN**

Gaji permulaan yang lebih tinggi atas P1 Gred N17 boleh ditetapkan oleh Pihak Berkuasa Melantik berkenaan berasaskan kepada pengalaman kerja berkaitan.
 - TEMPOH PERCUBAAN**

Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N17 yang dilantik adalah dikehendaki berkhidmat dalam tempoh percubaan selama 1 hingga 3 tahun.
 - LATIHAN**

Pegawai Khidmat Pelanggan boleh dikehendaki mengikuti latihan yang berorientasikan kemahiran komunikasi dan pengurusan emosi, kecemerlangan diri dan organisasi, pengurusan pelanggan dan pengurusan emosi, teknologi pejabat, motivasi dan seumpamanya yang dikenalpasti oleh ketua jabatan/perkhidmatan yang berkenaan.

**KURSUS INDUKSI/
PEPERIKSAAN**

5. Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N17 dalam percubaan adalah dikehendaki hadir dengan jayanya kursus induksi dan lulus peperiksaan perkhidmatan yang ditetapkan oleh ketua jabatan/perkhidmatan yang berkenaan.

**PENGESAHAN DALAM
PERKHIDMATAN**

6. Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N17 yang dilantik adalah layak disahkan dalam perkhidmatan apabila telah :-

- (a) memenuhi tempoh percubaan;
- (b) hadir dengan jayanya kursus induksi dan lulus peperiksaan perkhidmatan yang ditetapkan; dan
- (c) diperaku oleh ketua jabatan/perkhidmatan

**PERGERAKAN GAJI
TAHUNAN**

7. Pergerakan gaji tahunan adalah tidak automatik dan akan ditetapkan oleh ketua jabatan/perkhidmatan berdasarkan prestasi perkhidmatan.

**PENILAIAN TAHAP
KECEKAPAN**

8. Pegawai Khidmat Pelanggan hendaklah lulus penilaian tahap kecekapan yang ditetapkan oleh ketua jabatan/perkhidmatan untuk kenaikan pangkat.

**KENAIKAN PANGKAT
KE GRED N22**

9. Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N17 adalah layak dipertimbang bagi kenaikan pangkat ke jawatan Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N22 yang kosong apabila telah :-

- (a) disahkan dalam perkhidmatan;
- (b) mencapai tahap prestasi yang ditetapkan;
- (c) lulus semua penilaian tahap kecekapan yang ditetapkan; dan
- (d) diperaku oleh ketua jabatan/perkhidmatan.

**KENAIKAN PANGKAT
KE GRED N26**

10. Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N22 adalah layak dipertimbang bagi jawatan kenaikan pangkat ke jawatan Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N26 yang kosong apabila telah :-

- (a) mencapai tahap prestasi yang ditetapkan ;
- (b) lulus semua penilaian tahap kecekapan yang ditetapkan; dan
- (c) diperaku oleh ketua jabatan/perkhidmatan.

**KENAIKAN PANGKAT
SECARA LANTIKAN
KE PERKHIDMATAN
PENOLONG PEGAWAI
TADBIR**

11. Pegawai Khidmat Pelanggan yang menunjukkan prestasi yang cemerlang adalah layak dipertimbang oleh Pihak Berkuasa Melantik berkenaan untuk kenaikan pangkat secara lantikan ke jawatan Penolong Pegawai Tadbir Gred N27 yang kosong mengikut syarat-syarat yang ditetapkan dalam skim perkhidmatan berkenaan.