

SKOP SOALAN
PEPERIKSAAN BAGI PEPERIKSAAN PERKHIDMATAN BIL. 1/2020
PEMBANTU SETIAUSAHA PEJABAT (N19)

SOALAN

Enambelas soalan berbentuk objektif dan mesti dijawab semua soalan.

SKOP SOALAN

Soalan menfokuskan kepada peranan seorang Setiausaha, penggunaan sistem, peraturan dan pengetahuan umum yang membantu melancarkan pelaksanaan tugas Setiausaha yang merangkumi aspek-aspek berikut;

1. Pentadbiran Pejabat
 - Menguruskan rekod, maklumat dan data.
 - Membantu dan menguruskan operasi kerja harian.
 - Menguruskan maklumat Ketua.
 - Memastikan keselamatan pejabat dan harta benda/aset.
2. Pengurusan Perhubungan Pelanggan
 - Menyedia, menyimpan, memberi penerangan maklumat korporat dan khidmat nasihat umum kepada pelanggan.
 - Mengendalikan segala panggilan telefon yang diterima setiap hari, menyaring panggilan telefon pelanggan, menangani segala pertanyaan dan pesanan dengan baik.
 - Mengambil dan menyampaikan pesanan kepada Ketua serta mendapatkan maklumat yang diperlukan oleh Ketua daripada Pegawai-pegawai atau pihak berkaitan.
 - Memahami etiket dan protokol serta bertindak sebagai pegawai perhubungan semasa kehadiran tetamu kehormat di pejabat Ketua.
 - Melayan semua tetamu, pelanggan dan rakan kerja Ketua yang datang berurusan walaupun tanpa temu janji.
 - Bertanggungjawab menjawab soalan-soalan/aduan/maklumbalas yang dikemukakan oleh orang awam melalui emel atau surat terhadap jabatan.
3. Pengurusan Surat Menyurat
 - Menguruskan dan merekodkan semua fail/dokumen masuk/ keluar kemudian membuat salinan kepada Ketua dan mengedarkan kepada pegawai-pegawai yang memerlukan tindakan segera.
 - Mengambil tindakan ke atas surat/ dokumen/ emel yang telah diambil tindakan.
 - Membuat pengkelasan surat/ dokumen mengikut kategori (terbuka/ sulit/ rahsia). Mengawasi pergerakan fail-fail sulit serta memastikan isi kandungannya terjamin rahsia dan semua surat atau dokumen terperingkat disimpan dengan teliti dan rapi.
 - Menyediakan dan menaip surat, dokumen, draf dokumen mengikut format yang betul dan menjawab surat-surat seperti yang diterima.

- Menguruskan surat-surat yang memerlukan tandatangan Ketua dan meletakkannya dalam fail tandatangan untuk tindakan selanjutnya.
4. Pengurusan Mesyuarat
- Bertanggungjawab mengurus setia dan mencatat mesyuarat.
 - Menetapkan segala temu janji, mesyuarat yang melibatkan Ketua.
 - Membuat persediaan bagi semua mesyuarat yang melibatkan Ketua dengan memberitahu pegawai-pegawai yang terlibat dan memastikan segala keperluan bagi mesyuarat tersebut seperti kemudahan bilik, peralatan mesyuarat, kenderaan dan lain-lain telah ditempah dan diuruskan dengan lebih awal.
 - Menyemak aturan kerja/ folder mesyuarat dan menyediakan checklist isu-isu penting mesyuarat untuk panduan Ketua.
 - Menyediakan agenda mesyuarat.
 - Menyediakan minit mesyuarat mengikut tempoh yang ditetapkan
 - Penggunaan aplikasi mesyuarat terkini dalam norma baharu
5. Sistem Fail
- Pengurusan sistem fail Jabatan.
 - Kod fail yang betul dan terkini.
6. Kewangan
- Menguruskan hal-ehwal kewangan yang melibatkan Ketua.