

**SUKATAN PEPERIKSAAN PERKHIDMATAN KERTAS SUBJEK JABATAN PEGAWAI KHIDMAT PELANGGAN N17
DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR**

- 1. TARIKH SUKATAN PEPERIKSAAN DILULUSKAN**
Sukatan peperiksaan ini diluluskan oleh Panel Subjek Jabatan Dewan Bandaraya Kuala Lumpur pada 30 November 2011.
- 2. TUJUAN**
Menguji kefahaman dan pengetahuan Pegawai Khidmat Pelanggan N17 dalam bidang Khidmat Pelanggan untuk pengesahan jawatan.
- 3. OBJEKTIF**
Memastikan Pegawai Khidmat Pelanggan N17 yang baru dilantik mempunyai pengetahuan asas dan kefahaman untuk melaksanakan tugas-tugas yang diamanahkan.
- 4. PEGAWAI YANG LAYAK MENDUDUKI PEPERIKSAAN**
Pegawai Khidmat Pelanggan N17 yang belum disahkan dalam jawatan.
- 5. SOALAN YANG PERLU DIJAWAB**
Mengikut sukatan peperiksaan.
- 6. TAHAP KESUKARAN SOALAN**
Pengetahuan dan pemahaman.
- 7. RUJUKAN SEMASA PEPERIKSAAN**
Calon-calon tidak dibenarkan merujuk bahan-bahan bacaan / rujukan semasa peperiksaan kecuali yang dibenarkan dalam sukatan peperiksaan.
- 8. PENGECCUALIAN**
Calon-calon yang telah lulus mana-mana kertas tidak perlu mengulangi kertas tersebut.
- 9. KEPUTUSAN**
Lulus / Kandas
- 10. LANTIKAN PEMERIKSA**
Pemeriksa dilantik oleh Panel Subjek Jabatan Dewan Bandaraya Kuala Lumpur.
- 11. BAHASA**
Soalan dan jawapan adalah dalam Bahasa Malaysia.
- 12. PERMOHONAN**
Semua permohonan hendaklah dikemukakan kepada Unit Penilaian Perkhidmatan dan Kompetensi, Institut Latihan Dewan Bandaraya Kuala Lumpur, Jabatan Pengurusan Sumber Manusia.
- 13. PUSAT PEPERIKSAAN**
Pusat Peperiksaan akan ditetapkan oleh Unit Penilaian Perkhidmatan dan Kompetensi, Institut Latihan Dewan Bandaraya Kuala Lumpur.
- 14. KEKERAPAN PEPERIKSAAN**
Peperiksaan diadakan **dua (2)** kali setahun.

KOD SKIM / SUBJEK	KERTAS II - SUBJEK JABATAN PEGAWAI KHIDMAT PELANGGAN N17
C3233/ KP233	<p>1. Undang-Undang</p> <p>a. Perlembagaan Persekutuan</p> <p>b. Akta Kerajaan Tempatan 1976</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) UUK (Lembu Kerbau) Perbendaharaan Kuala Lumpur 1968 (ii) UUK Kerajaan Tempatan (Krematorium Cheras) 1978 (iii) UUK Pengendali Makanan (WP) 1979 (iv) UUK Kedai Gunting Rambut & Pemandan Rambut (WP) 1979 (v) UUK Taman (WP) 1981 (vi) UUK Stor Kayu & Kerja Kayu (WP) 1981 (vii) UUK Kolam Renang (WP) 1981 (viii) UUK Pemungutan, Pembuangan & Pelupusan Sampah-sarap (WP) 1981 (ix) UUK Iklan (WP) 1982 (x) UUK Pelesenan Tempat Letak Kereta Persendirian (WP) 1982 (xi) UUK Pasar (WP) 1984 (xii) UUK Pelesenan Establisymen Makanan (WPKL) 1985 (xiii) UUK Kedai Dobi (WPKL) 1985 (xiv) UUK Tandas Awam (WPKL) 1986 (xv) UUK Pelesenan Tred, Perniagaan & Perindustrian (WPKL) 1986 (xvi) Kaedah-kaedah Pegawai DBKL (Kelakuan & Tatatertib) 1989 (xvii) UUK Pelesenan Penjaja & Gerai (WPKL) 1989 (xviii) UUK Kerajaan Tempatan (Iklan Pilihanraya) (WPKL) 1990 (xix) UUK Pelesenan Anjing & Rumah Pembiakan Anjing (WPKL) 1991 (xx) UUK Vandalisme (WPKL) 1991 (xxi) UUK Larangan Meludah (WPKL) 1991 (xxii) Kaedah-kaedah Pegawai Penguatkuasaan DBKL (Kelakuan & Tatatertib) 1992 (xxiii) UUK Kerajaan Tempatan (Dataran Merdeka) (WPKL) 1992 (xxiv) UUK Pengangkutan Bahan (WPKL) 1997 (xxv) UUK Perumahan Awam (WPKL) 2000 (xxvi) UUK Pasar Borong (WPKL) 2002 (xxvii) UUK Establismen Kecantikan & kesihatan (WPKL) 2003 <p>c. Kanun Tanah Negara 1965</p> <p>d. Akta Kontrak 1950</p> <p>e. Akta Hiburan (WPKL) 1992</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Kaedah-kaedah Hiburan (WPKL) 1993 <p>f. Akta Hotel (WPKL) 2003</p> <p>g. Peraturan-Peraturan Perlu (Pembersihan Setinggalan-Setinggalan) 1969</p>

**SUKATAN PEPERIKSAAN PERKHIDMATAN KERTAS SUBJEK JABATAN PEGAWAI KHIDMAT PELANGGAN N17
DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR**

KOD SKIM / SUBJEK	KERTAS II - SUBJEK JABATAN PEGAWAI KHIDMAT PELANGGAN N17
<p>C3233/ KP233</p>	<p>h. Akta IbuKota Persekutuan 1960 (i) Peraturan-peraturan Lembaga Penasihat Bandaraya Kuala Lumpur 1989</p> <p>i. Akta Jalan, Parit & Bangunan 1974 (i) UUK Kerjatanah (WPKL) 1988 (ii) UUK Bangunan (WPKL) 1985 (iii) UUK Jalan, Parit & Bangunan (Mendapatkan Tunggakan) (WPKL) 1990</p> <p>2. a. Peranan & Fungsi Dewan Bandaraya Kuala Lumpur b. Komunikasi c. Protokol d. Nilai dan Etika Dalam Perkhidmatan Awam e. Keterampilan Diri / Kecemerlangan Diri f. Perhubungan Pelanggan</p> <p>Soalan yang perlu dijawab :</p> <p>Seksyen I Soalan : 40 (Objektif) Markah : 40% Masa : 1 Jam</p> <p>Seksyen II Soalan : 8 Jawab 3 (Esei) Markah : 60% Masa : 1 Jam 30 Minit</p> <p>Arahan :</p> <p>* Calon-calon tidak dibenarkan merujuk kepada mana-mana bahan bacaan.</p>
	<p align="center">BAHAN-BAHAN RUJUKAN</p>
	<p>1. Perlembagaan Persekutuan, Akta Ibu Kota Persekutuan 1960, dan Akta Kerajaan Tempatan 1976. 2. Pekeliling Perkhidmatan, Surat Pekeliling Perkhidmatan, Perintah-perintah dan Arahan-arahan lain yang berkaitan yang dikeluarkan dari semasa ke semasa.</p>