



JPAN(S)900-5/87/(42)

09 September 2009

Semua Setiausaha Tetap Kementerian
Semua Ketua Jabatan
Semua Pihak Berkuasa Badan Berkanun Negeri
Semua Pihak Berkuasa Tempatan Negeri
Semua Pegawai Daerah
Semua Penolong Pegawai Daerah, Daerah Kecil

Y.Bhg. Datuk/Tuan/Puan,

**PENAMBAHBAIKAN PELAKSANAAN KENAIKAN PANGKAT PEGAWAI KUMPULAN
SOKONGAN YANG TELAH BERKHIDMAT 15 TAHUN DAN LEBIH DALAM SKIM
PERKHIDMATAN DAN PERKHIDMATAN SEMASA**

Dengan hormatnya, saya merujuk kepada surat JPAN:(S)900-5/87/(24) bertarikh 31 Julai 2009 mengenai perkara tersebut di atas.

2. Sebagaimana sedia maklum, Kerajaan telah memutuskan supaya Pegawai Kumpulan Sokongan yang berkhidmat 15 tahun dan lebih serta masih berada di gred lantikan dalam skim perkhidmatan dan perkhidmatan semasa boleh dipertimbangkan kenaikan pangkat sebagaimana yang ditetapkan dalam skim perkhidmatannya secara Khas Untuk Penyandang (KUP) berkuat kuasa mulai 1 Julai 2009.

3. Bagi memastikan urusan kenaikan pangkat ini dapat memberi peluang yang lebih menyeluruh kepada Pegawai Kumpulan Sokongan, Kerajaan telah memutuskan **penambahbaikan** berikut:-

.../2

(i) **Bertukar Perkhidmatan Atas Permohonan Pegawai.**

Pegawai Kumpulan Sokongan yang telah dilantik ke perkhidmatan yang lain dalam skim perkhidmatan yang sama tempoh perkhidmatan sebelumnya boleh diambil kira untuk perkiraan 15 tahun perkhidmatan tertakluk pegawai memenuhi syarat kenaikan pangkat yang ditetapkan. Bagi pegawai yang meletak jawatan, ianya terpakai sekiranya pegawai mendapat pelepasan dengan izin dan perkhidmatannya bersambung. Contoh:-

- (a) Pembantu Tadbir (Perkeranian/Operasi), Gred N17 di Badan Berkanun Negeri ke jawatan Pembantu Tadbir (Perkeranian/Operasi), Gred N17 ke Perkhidmatan Awam Negeri.
- (b) Pembantu Am Pejabat, Gred N1 di Korporasi Pembangunan Desa (KPD) ke jawatan Pembantu Am Pejabat, Gred N1 ke Jabatan Pertanian.

(ii) **Markah Laporan Penilaian Prestasi Tahunan (LNPT).**

Markah purata keseluruhan LNPT tiga (3) tahun terakhir dipinda daripada 80% kepada:-

- (a) 78% bagi Kumpulan Sokongan Gred 17 hingga 40; dan
- (b) 75% bagi Kumpulan Sokongan Gred 1 hingga 16.

(iii) **Kenaikan Pangkat Yang Memerlukan Sijil Kekompetenan Atau Lesen.**

Pegawai Kumpulan Sokongan dalam Skim perkhidmatan tertentu yang memperuntukkan syarat kemahiran khas/lesen khas/sijil kemahiran/ujian kemahiran/sijil kecekapan untuk kenaikan pangkat ke gred yang lebih tinggi **dikecualikan** daripada memenuhi syarat berkenaan. Walaubagaimanapun, pegawai yang dinaikkan pangkat secara KUP tidak boleh mengisi dan menjalankan tugas gred jawatan kenaikan pangkat sehingga memiliki kelayakan seperti diperuntukkan dalam skim perkhidmatan berkenaan. Contoh:-

- (a) Syarat mempunyai lesen memandu yang sah untuk memandu kenderaan/jentera yang beratnya melebihi 5000Kg kepada Pemandu Kenderaan, Gred R3 untuk kenaikan pangkat ke Gred R6;
- (b) Syarat mempunyai Sijil Kemahiran Malaysia Peringkat Tinggi Sijil Kemahiran Malaysia Tahap 3 dalam bidang ketukangan yang berkenaan atau kelayakan yang diiktiraf setaraf dengannya oleh Kerajaan kepada Tukang K3, Gred R9 untuk kenaikan pangkat ke Tukang K3, Gred R14; dan

(iv) **Skim Perkhidmatan Yang Tiada Peruntukan Lapisan Gred Kenaikan Pangkat.**

Skim perkhidmatan yang tidak memperuntukkan lapisan gred, kenaikan pangkat seperti Skim Perkhidmatan Jumud juga layak dipertimbangkan kenaikan pangkat setelah lapisan gred kenaikan pangkat berkenaan diwujudkan oleh Jabatan Perkhidmatan Awam Negeri. Contoh:-

- (a) Penjaga Pejabat, Gred N1; dan
- (b) Operator Mesin, Gred N1.

JPAN(S)900-5/87/(42)
09 September 2009

4. Di samping penambahbaikan di perenggan 3, penjelasan kepada isu-isu pelaksanaan yang berbangkit juga boleh dirujuk di **Lampiran A**. Surat edaran ini hendaklah dibaca bersama dengan Surat Edaran JPAN:(S)900-5/87/(24) bertarikh 31 Julai 2009.

Sekian, terima kasih.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA DENGAN BERSIH, CEKAP DAN AMANAH"



(SUKARTI BIN WAKIMAN)
Setiausaha Kerajaan Negeri

**ISU & PENJELASAN PELAKSANAAN URUSAN KENAIKAN PANGKAT KUMPULAN SOKONGAN
YANG BERKHIDMAT 15 TAHUN DAN LEBIH**

LAMPIRAN A

BIL.	ISU-ISU BERBANGKIT		PENJELASAN
1	GRED LANTIKAN		
1.1	Pegawai di gred manakah yang terlibat dalam uruskenaikan pangkat Kumpulan Sokongan yang telah berkhidmat 15 tahun dan lebih?	1.1	Semua pegawai Kumpulan Sokongan yang sedang berkhidmat dalam perkhidmatan awam dan masih berada di gred lantikan yang mencapai 15 tahun atau lebih. (Gred 1, 3, 11, 17, 19, 27 dan 29).
1.2	Bagaimanakah kedudukan pegawai Kumpulan Sokongan yang berada di gred lantikan dalam Perkhidmatan Bersepadu? <u>Contoh:</u> Perkhidmatan Bakat dan Seni seperti Skim Perkhidmatan Penerbit Rancangan atas Gred B21, B25, B31 dan B37. Skim Perkhidmatan Pembantu Pegawai Latihan Vokasional/Penolong Pegawai Latihan Vokasional Gred J21, J35 dan J37.	1.2	Pegawai yang berada di gred lantikan yang lebih tinggi dalam Skim Perkhidmatan Bersepadu tidak layak dipertimbangkan. <u>Rasional</u> Gred lantikan yang lebih tinggi dalam Perkhidmatan Bersepadu tersebut setara dengan gred kenaikan pangkat. Contoh Gred B21 adalah bersamaan dengan Gred B22 iaitu gred kenaikan pangkat dalam skim berkenaan. (B21/22)
2	KENAIKAN PANGKAT SECARA LANTIKAN		
2.1	Adakah pegawai yang terlibat dengan Kenaikan Pangkat Secara Lantikan (KPSL) layak dipertimbangkan? <u>Contoh:</u> Pembantu Kerani Rendah Gred N11 dilantik secara KPSL ke jawatan Pembantu Tadbir (Perkeranian/ Operasi) Gred N17; Pekerja Awam Gred R1 dilantik secara KPSL ke Skim Perkhidmatan Pekerja Awam Khas Gred R3 atau ke Skim	2.1	(i) Tempoh perkhidmatan sebelumnya tidak diambil kira oleh kerana pegawai telah menikmati satu peningkatan ke gred yang lebih tinggi. (ii) Pegawai layak dipertimbangkan atas gred lantikan (secara KPSL) sekiranya pegawai telah menjawat jawatan tersebut genap atau melebihi 15 tahun pada 1.7.2009 dan selepasnya.

BIL.	ISU-ISU BERBANGKIT		PENJELASAN
	Perkhidmatan Pemandu Kenderaan Gred R3 atau ke Skim Perkhidmatan Operator Loji Gred R3;		
3	SYARAT LULUS PTK		
3.1	Adakah pegawai yang memenuhi syarat tempoh berkhidmat 15 tahun atau lebih sebelum, pada atau selepas 1 Julai 2009 perlu memenuhi syarat lulus PTK?	3.1	Pegawai perlu memenuhi syarat lulus PTK mengikut syarat kenaikan pangkat yang ditetapkan dalam skim perkhidmatan berkenaan.
3.2	Adakah pegawai yang dinaikkan pangkat secara KUP layak untuk menduduki PTK yang ditetapkan mengikut gred kenaikan pangkat secara KUP?	3.2	Pegawai adalah layak untuk menduduki PTK atas gred kenaikan pangkat KUP.
4	PEGAWAI YANG BERUBAH PERKHIDMATAN		
4.1	Adakah pegawai dalam skim perkhidmatan yang sama dan gred lantikan yang sama tetapi berubah perkhidmatan boleh diambil kira tempoh perkhidmatan sebelumnya? (a) Opsyen Pertukaran Pelantikan Atas Keputusan Kerajaan Contoh : Penstrukturan semula atau Pengkorporatan organisasi	4.1 (a)	(i)Tempoh perkhidmatan dalam jawatan/ perkhidmatan sebelumnya boleh diambil kira. (ii) Bagi Badan Berkanun, Perkhidmatan Negeri dan Pihak Berkuasa Tempatan, tertakluk kepada penerimaan pemakaiannya. <u>Rasional</u> Pemindahan/ pelantikan pegawai ke skim perkhidmatan/ perkhidmatan yang lain adalah atas keputusan kerajaan.
	(b) Pertukaran Tetap Contohnya pegawai yang dipinjamkan ke sesuatu agensi dalam perkhidmatan lain kemudian ditukar secara tetap ke agensi peminjam di gred lantikan yang sama atas permohonan Ketua Perkhidmatan / Ketua Jabatan /	(b)	Perkhidmatan sebelumnya boleh diambil kira. <u>Rasional</u> Pegawai masih berada dalam skim perkhidmatan yang sama dan menjalankan tugas yang sama.

BIL.	ISU-ISU BERBANGKIT		PENJELASAN
	pegawai.		
	<p>(c) Pertukaran Perkhidmatan</p> <p>Contoh:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pertukaran Pembantu Tadbir (P/O) Gred N17 di Lembaga Kemajuan Perhutanan Negeri Sabah (Badan Berkanun) ke Pembantu Tadbir (P/O) Gred N17 di Jabatan Perkhidmatan Awam Negeri (Jabatan Negeri). 	(c)	<p>Perkhidmatan sebelumnya boleh diambil kira.</p> <p><u>Rasional</u></p> <p>Pegawai masih berada dalam skim perkhidmatan yang sama dan menjalankan tugas yang sama.</p>
	<p>(e) Melepaskan Jawatan Dengan Izin</p> <p>(i) Adakah pegawai yang telah melepaskan jawatan dengan izin kemudian dilantik ke gred lantikan yang lebih tinggi dalam Skim Perkhidmatan yang lain boleh diambil kira tempoh perkhidmatan sebelumnya?</p>	(e)	(i) Tempoh perkhidmatan sebelumnya tidak boleh diambil kira.
	<p>(ii) Adakah pegawai telah melepaskan jawatan dengan izin kemudian dilantik ke skim perkhidmatan yang sama dan di gred lantikan yang sama tetapi dalam perkhidmatan yang berbeza, boleh diambil kira tempoh perkhidmatan sebelumnya?</p>		(ii) Tempoh perkhidmatan sebelumnya boleh diambil kira.
5	PEGAWAI YANG BERUBAH SKIM PERKHIDMATAN		
5.1	<p>Skim Perkhidmatan Lain, Gred Lantikan Sama</p> <p>Adakah pegawai yang ditukar lantik ke skim perkhidmatan lain tetapi atas gred lantikan yang sama berikutan penambahbaikan skim perkhidmatan boleh diambil kira tempoh perkhidmatan sebelumnya?</p> <p>Contoh:</p> <p>Pembantu Tadbir (P/O) Gred N17 ditukar lantik ke skim</p>	5.1	<p>Tempoh perkhidmatan sebelumnya boleh diambil kira.</p> <p><u>Rasional</u></p> <p>Walau pun skim perkhidmatan berubah, pegawai masih menjalankan tugas yang sama.</p>

BIL.	ISU-ISU BERBANGKIT		PENJELASAN
	<p>perkhidmatan Pembantu Tadbir (Kewangan) Gred W17;</p> <p>Penolong Pegawai Perancang Bandar & Desa Gred J29 ditukar lantik ke Pembantu Teknik Lanskap Gred J29 dan Pembantu Teknik Gred J29;</p> <p>Penolong Jurutera Laut Gred A29 ditukar lantik ke Penolong Pegawai Laut Gred A29.</p>		
5.2	<p>Skim Perkhidmatan Lain, Gred Lantikan Lebih Tinggi</p> <p>Adakah pegawai yang ditukar lantik ke skim perkhidmatan lain atas gred lantikan yang lebih tinggi berikutan penambahbaikan skim perkhidmatan, pewujudan skim perkhidmatan baru boleh diambil kira tempoh perkhidmatan sebelumnya?</p>	5.2	<p>(i) Tempoh perkhidmatan sebelumnya tidak boleh diambil kira.</p> <p>(ii) Tempoh perkhidmatan 15 tahun dikira mulai dari tarikh tukar lantik ke Skim Perkhidmatan baru.</p> <p>(iii) Bagi pegawai yang belum memenuhi syarat pertukaran pelantikan dan dikekalkan secara KUP di gred jawatan asal, boleh dipertimbangkan kenaikan pangkat atas gred lama terlebih dahulu jika memenuhi syarat berkhidmat 15 tahun atau lebih pada 1 Julai 2009. Pegawai kemudian ditukar lantik ke skim perkhidmatan baru setelah memenuhi syarat pertukaran pelantikan yang ditetapkan.</p> <p>Contoh:</p> <p>Pembantu Tadbir Rendah (Operator Telefon) Gred N11 yang ditukar lantik ke Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N17</p> <p><u>Rasional</u></p> <p>Pegawai telah berada dalam skim perkhidmatan yang lain dan dalam kumpulan sokongan berkeelayakan yang lebih tinggi dan telahpun menikmati satu kenaikan ke gred yang lebih tinggi.</p>
5.3	<p>Skim Perkhidmatan sama, Gred Lantikan Lebih Tinggi</p> <p>Adakah pegawai yang ditukar lantik ke skim perkhidmatan sama atas gred lantikan yang lebih tinggi berikutan penambahbaikan skim perkhidmatan, pewujudan</p>	5.3	<p>Tempoh perkhidmatan sebelumnya boleh diambil kira.</p> <p>Contoh:</p> <p>Jururawat Masyarakat Gred U17 yang ditukar lantik ke Jururawat</p>

BIL.	ISU-ISU BERBANGKIT		PENJELASAN
	skim perkhidmatan baru boleh diambil kira tempoh perkhidmatan sebelumnya?		Masyarakat Gred U19 <u>Rasional</u> Pegawai masih lagi berada dalam skim perkhidmatan yang sama dan dalam kumpulan sokongan berkeelayakan yang sama.
6	PEGAWAI YANG TIDAK MEMILIH SISTEM SARAAAN MALAYSIA (SSM)		
6.1	Adakah pegawai yang memilih untuk kekal dalam Sistem Saraan Baru (SSB) / Jawatan Kuasa Kabinet (JKK) layak dipertimbangkan dalam urusan ini?	6.1	(i) Pegawai layak dipertimbangkan tertakluk kepada syarat kenaikan pangkat dalam skim perkhidmatan di bawah SSB/JKK. Pegawai yang dinaikkan pangkat dalam skim perkhidmatan berkenaan akan diselaraskan kepada gred SSM yang setaraf dan tertakluk kepada skim perkhidmatan dan syarat-syarat perkhidmatan SSM. (ii) Penyelarasan hendaklah dirujuk kepada Bahagian Saraan, JPA.
7	SKIM PERKHIDMATAN JUMUD		
7.1	Adakah pegawai yang sedang berkhidmat dalam Skim Perkhidmatan Jumud di bawah Sistem Saraan Malaysia (SSM) layak dipertimbangkan?	7.1	Layak dipertimbangkan mengikut syarat kenaikan pangkat dalam skim perkhidmatan berkenaan.
7.2	Bagaimanakah kedudukan pegawai yang sedang berkhidmat dalam Skim Perkhidmatan Jumud yang memilih kekal dalam SSB/JKK?	7.2	(i) Pegawai layak dipertimbangkan tertakluk kepada syarat kenaikan pangkat dalam skim perkhidmatan jumud di bawah SSB/JKK. Pegawai yang dinaikkan pangkat dalam skim perkhidmatan berkenaan akan diselaraskan kepada gred SSM yang setaraf dan tertakluk kepada skim perkhidmatan dan syarat-syarat perkhidmatan SSM. (ii) Penyelarasan hendaklah dirujuk kepada Bahagian Pembangunan Organisasi, JPAN.
8	PELAKSANAAN URUSAN KENAIKAN PANGKAT / PEMANGKUAN		
8.1	Di antara urusan kenaikan pangkat mengisi kekosongan secara hakiki atau secara KUP, yang mana perlu diberikan keutamaan?	8.1	(i) Kedua-dua urusan boleh dilaksanakan secara serentak. (ii) Pegawai yang cemerlang dan berprestasi tinggi tetapi belum memenuhi tempoh 15 tahun berkhidmat serta memenuhi syarat kenaikan pangkat

BIL.	ISU-ISU BERBANGKIT		PENJELASAN
			boleh dipertimbangkan kenaikan pangkat mengisi kekosongan hakiki. (iii) Pegawai yang memenuhi tempoh 15 tahun berkhidmat serta memenuhi syarat kenaikan pangkat yang ditetapkan bagi kaedah ini boleh dipertimbangkan kenaikan pangkat secara KUP.
8.2	Bagaimanakah kedudukan pegawai yang sedang memangku dan telah memenuhi syarat untuk dinaikkan pangkat secara KUP?	8.2	Urusan kenaikan pangkat boleh dibuat segera secara KUP berkuatkuasa pada 1 Julai 2009.
8.3	Bagaimana sekiranya pegawai yang sedang memangku tetapi belum layak dinaikkan pangkat kerana tidak memenuhi syarat kenaikan pangkat?	8.3	(i) Pemangku pegawai boleh diteruskan. (ii) Pegawai boleh dipertimbangkan untuk kenaikan pangkat setelah memenuhi syarat kenaikan pangkat. Tarikh kuatkuasa kenaikan pangkat adalah mulai tarikh pegawai memenuhi syarat kenaikan pangkat.
8.4	Adakah pegawai yang dinaikkan pangkat secara KUP boleh dipertimbangkan bersama dengan pegawai yang dinaikkan pangkat secara hakiki dalam urusan kenaikan pangkat ke gred seterusnya seperti dari Gred 22 ke Gred 26.	8.4	Pegawai boleh dipertimbangkan bersama dalam urusan kenaikan pangkat ke gred yang lebih tinggi.
8.5	Jika seorang pegawai layak dipertimbangkan kenaikan pangkat mengisi kekosongan hakiki tetapi dalam masa yang sama telah genap 15 tahun perkhidmatan, urusan mana yang perlu didahulukan?	8.5	Pegawai boleh dipertimbangkan kenaikan pangkat mengikut tarikh kenaikan pangkat mana yang paling awal .
8.6	Jika pegawai telah memenuhi tempoh 15 tahun berkhidmat tetapi sedang menjalani hukuman tatatertib, bilakah tarikh kenaikan pangkat boleh ditetapkan?	8.6	(i) Pegawai hanya boleh dipertimbangkan selepas tamat tempoh tidak layak untuk dipertimbangkan kenaikan pangkat akibat hukuman tatatertib. (ii) Tarikh kenaikan pangkat hanya boleh ditetapkan selepas tamat tempoh tidak layak untuk dipertimbangkan kenaikan pangkat.
9	PERSARAAN		
9.1	Bagaimanakah kedudukan pegawai Kumpulan Sokongan yang telah berkhidmat 15 tahun dan lebih tetapi bersara wajib di gred lantikan sebelum atau pada 1 Julai 2009?	9.1	Pegawai tidak layak dipertimbangkan .

BIL.	ISU-ISU BERBANGKIT		PENJELASAN
10	PENEMPATAN DAN PERTUKARAN		
10.1	Bolehkah pegawai yang dinaikkan pangkat secara KUP ditukarkan , sama ada mengisi kekosongan jawatan gred kenaikan pangkat (hakiki) atau jawatan gred lantikan?	10.1	Pegawai yang telah dinaikkan pangkat secara KUP boleh ditukarkan mengisi kekosongan gred jawatan kenaikan pangkat (hakiki) atau gred jawatan lantikan.
10.2	Bolehkah pegawai yang dinaikkan pangkat secara hakiki ditempatkan mengisi kekosongan di gred lantikan?	10.2	Pegawai yang telah dinaikkan pangkat secara hakiki tidak boleh ditukarkan mengisi kekosongan jawatan gred lantikan.
11	SYARAT KEKOMPETENAN/LESEN KHAS BAGI KENAIKAN PANGKAT		
11.1	<p>Bagaimanakah kedudukan pegawai yang telah memenuhi syarat tempoh perkhidmatan 15 tahun atau lebih tetapi gred kenaikan pangkat menetapkan syarat-syarat lain seperti keperluan kemahiran khas/ lesen khas, sijil kemahiran/ujian kemahiran/sijil kecekapan dsb.</p> <p>Syarat mempunyai lesen memandu yang sah untuk memandu kenderaan/jentera yang beratnya melebihi 5000kg kepada Pemandu Kenderaan Gred R3 untuk kenaikan pangkat ke Gred R6;</p> <p>Syarat mempunyai Sijil Kemahiran Malaysia Peringkat Tinggi/ Sijil Kemahiran Malaysia Tahap 3 dalam bidang ketukangan yang berkenaan atau kelayakan yang diiktiraf selataf dengannya oleh kerajaan kepada Tukang K3 Gred R9 untuk kenaikan pangkat ke Tukang K3 Gred R14;</p> <p>Syarat memiliki <i>Marine Engineer Officer Class 5/Certificate of Competency atau Letter of Proficiency as a Second Class Engine Driver</i> yang diiktiraf kerajaan kepada Juruenjin Laut Gred A11/A12 untuk kenaikan pangkat ke jawatan Juruenjin Laut Gred A18 dll.</p>	11.1	<p>(i) Layak dipertimbangkan tertakluk memenuhi semua syarat-syarat kenaikan pangkat yang ditetapkan di bawah urusan 15 tahun perkhidmatan atau lebih.</p> <p>(ii) Kenaikan pangkat adalah secara KUP dan kekal menjalankan tugas yang sama atas jawatan asal.</p> <p>(iii) Tidak perlu ada lesen /kemahiran khas.</p>
12	SKIM PERKHIDMATAN YANG MELIBATKAN PEMAKAIAN PANGKAT DAN KUASA DI AGENSI BERUNIFORM		

BIL.	ISU-ISU BERBANGKIT		PENJELASAN
12.1	Bagaimana kedudukan pegawai yang dinaikkan pangkat secara KUP dan gred kenaikan pangkatnya melibatkan pemakaian pangkat dan kuasa bagi perkhidmatan beruniform?	12.1	Pegawai yang dinaikkan pangkat dan pemakaian pangkat secara KUP tidak melibatkan perubahan kepada tugas dan kuasa. Pegawai masih lagi tertakluk kepada tugas-tugas jawatan sedia ada dan di bawah penyeliaan/ tanggungjawab pegawai yang mengisi jawatan kenaikan pangkat secara hakiki.
13	TAMBAHAN TUGAS		
13.1	Bolehkah pegawai yang dinaikkan pangkat secara KUP diberikan tambahan tugas oleh Ketua Jabatan masing-masing seiring dengan kenaikan pangkatnya walaupun bukan bertanggungjawab sebagai penyelia/ ketua?	13.1	Ketua Jabatan boleh mengarahkan pegawai yang dinaikkan pangkat secara KUP menjalankan tugas tambahan mengikut keperluan.
14	PEMAKAIAN		
14.1	Adakah dasar ini terpakai kepada Badan Berkanun dan Pihak Berkuasa Tempatan dalam Perkhidmatan Awam Negeri?	14.1	Keputusan ini adalah terpakai kepada Badan Berkanun dan Pihak Berkuasa Tempatan jika dipersetujui untuk diterima pakai oleh agensi masing-masing.