



2018

GARIS PANDUAN
ANUGERAH JKR MALAYSIA
PENGURUSAN PEJABAT TERBAIK



BAHAGIAN PENGURUSAN KUALITI
CAWANGAN DASAR DAN PENGURUSAN KORPORAT

PENDAHULUAN

Garis panduan ini bertujuan untuk memberi pengiktirafan kepada pejabat-pejabat yang telah berusaha untuk meningkatkan kualiti dan urus tadbir yang baik dan cemerlang. Semua JKR Cawangan / JKR WP Kuala Lumpur / JKR WP Putrajaya / JKR WP Labuan / CREaTE adalah diwajibkan menyertai pertandingan ini. Garis panduan ini adalah selaras dengan Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 5 Tahun 2007: Panduan Pengurusan Pejabat.

OBJEKTIF

Objektif Anugerah Pengurusan Pejabat Terbaik adalah untuk :

- a) Memberi pengiktirafan kepada pejabat yang mempunyai prestasi yang cemerlang dan sentiasa berusaha ke arah meningkatkan kualiti perkhidmatan;
- b) Mewujudkan suasana persekitaran yang bersesuaian dan selesa untuk bekerja serta melahirkan rasa kecintaan dan berbangga dengan pejabat masing-masing;
- c) Memupuk kesepakatan dan semangat berpasukan/kekitaan (*esprit de corps*); dan
- d) Menggalakkan persaingan sihat di antara JKR Cawangan / JKR WP Kuala Lumpur / JKR WP Putrajaya / JKR WP Labuan / CREaTE ke arah penambahbaikan yang berterusan dalam amalan pengurusan kualiti dan urus tadbir yang baik.

SYARAT-SYARAT PENYERTAAN

- a) Penyertaan adalah **DIWAJIBKAN** kepada semua JKR Cawangan / JKR WP Kuala Lumpur / JKR WP Putrajaya / JKR WP Labuan / CREaTE. Semua JKR Cawangan / JKR WP Kuala Lumpur / JKR WP Putrajaya / JKR WP Labuan / CREaTE dikehendaki mengemukakan **satu (1) salinan Laporan Anugerah** yang menerangkan kesemua kriteria penilaian secara ringkas. Laporan tersebut perlu dihantar kepada Urus Setia Anugerah JKR Malaysia pada atau sebelum tarikh tutup pencalonan iaitu **15 Mac 2018**.
- b) Kegagalan calon untuk menghantar Laporan Anugerah tersebut akan memberi kesan kepada pemarkahan pasukan panel penilai.
- c) Cawangan yang muncul sebagai Johan bagi tahun sebelumnya **tidak** akan dipertimbangkan untuk bertanding **selama 2 tahun**.

KRITERIA PENILAIAN DAN PEMBAHAGIAN MARKAH

Penilaian Anugerah ini memberi tumpuan kepada perkara-perkara berikut:

- a) Pengurusan Am Pejabat (Markah: 37)
- b) Usaha-usaha Ke Arah Peningkatan Kompetensi, Pembudayaan Kualiti Dan Inovasi (Markah: 25)
- c) Pengurusan Pelanggan (Markah: 18)
- d) Usaha Ke Arah Mewujudkan Hubungan Harmoni (Markah: 10)
- e) Pengurusan Keselamatan & Kesihatan Pekerjaan (Markah: 10)

Butiran kriteria penilaian adalah seperti di Lampiran B1.

TATACARA PENYERTAAN

Laporan Anugerah Pengurusan Pejabat Terbaik hendaklah dihantar ke alamat berikut:

URUS SETIA ANUGERAH JKR MALAYSIA
Bahagian Pengurusan Kualiti,
Cawangan Dasar dan Pengurusan Korporat,
Tingkat 31, Menara Kerja Raya (Blok G), Ibu Pejabat JKR Malaysia,
50480 Kuala Lumpur.
No. Telefon: 03-2618 8695/8685/8682/8404
Emel: Kualiti@jkr.gov.my

KRITERIA PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN PEJABAT TERBAIK 2018

BIL.	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH WAJARAN
1.	PENGURUSAN AM PEJABAT <ul style="list-style-type: none"> 1.1 Kepimpinan 1.2 Pengurusan Mesyuarat 1.3 Manual Prosedur Kerja (MPK) dan Fail Meja (FM) 1.4 HRMIS, MyKJ dan Buku Rekod Perkhidmatan 1.5 Pengurusan Dokumen dan Rekod 1.6 Prestasi Perbelanjaan 1.7 Keperibadian dan Keterampilan Sebagai Penjawat Awam 1.8 Pengurusan Nilai dan Etika 1.9 Rekod Kehadiran 1.10 Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan 1.11 Pengurusan Keselamatan Perlindungan 1.12 Pemantauan Penyenggaraan Peralatan Pejabat 1.13 Pengurusan Aset Alih 1.14 Susun Atur Pejabat 	40
2.	USAHA-USAHA KE ARAH PENINGKATAN KOMPETENSI, PEMBUDAYAAN KUALITI DAN INOVASI <ul style="list-style-type: none"> 2.1 Pengurusan Peningkatan Ilmu Pengetahuan dan Kompetensi 2.2 Pelaksanaan dan Pemantauan Sistem Pengurusan Bersepadu 2.3 Pembudayaan Inovasi dan Amalan Baik 2.4 Penerapan Budaya Kerja Cemerlang 2.5 Pengiktirafan yang Diterima 2.6 Pasukan Tadbir Urus Laman Web/Portal 	25

BIL.	KRITERIA PENILAIAN	MARAKAH WAJARAN
3.	<p>PENGURUSAN PELANGGAN</p> <p>3.1 Visi, Misi, Carta Organisasi dan Piagam Pelanggan 3.2 Pengurusan Piagam Pelanggan 3.3 Pengurusan Kepuasan Pelanggan 3.4 Pengurusan Aduan 3.5 Kualiti Layanan Perkhidmatan Telefon 3.6 Papan tanda/ papan kenyataan/ tunjuk arah/ peti cadangan 3.7 Kemudahan di kaunter/ tempat bertanya, tempat duduk/ ruang menunggu dan bahan bacaan</p>	25
4.	<p>USAHA KE ARAH MEWUJUDKAN HUBUNGAN HARMONI</p> <p>4.1 Kajian Kepuasan Pekerja (<i>Staff Satisfaction Survey (SSS)</i>), analisis dan inisiatif penambahbaikan 4.2 Pengiktirafan/ Penghargaan kepada pegawai/staf 4.3 Program-program mengeratkan silaturrahim dan meningkatkan semangat berpasukan dan muafakat antara pegawai/ staf. 4.4 Penglibatan pegawai dalam menyertai program kebajikan/ program bukan bidang tugas hakiki.</p>	10

100

JUMLAH

BUTIRAN KRITERIA PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN PEJABAT TERBAIK 2018

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH	PENJELASAN KRITERIA	BUKTI (OBJECTIVE EVIDENCE) YANG AKAN DI PERIKSA
1.0	Pengurusan Am Pejabat	40		
1.1	Kepimpinan	2	Penglibatan/ komitmen Pengarah dan Ketua Bahagian/ Unit	<ul style="list-style-type: none"> i. Inisiatif pencapaian KPI Cawangan ii. Inisiatif ke arah pengurusan pejabat terbaik iii. Inisiatif tambahan yang menaikkan imej jabatan
1.2	Pengurusan Mesyuarat	2	Mesyuarat yang dipengerusikan oleh Pengarah/ KPPK	<ul style="list-style-type: none"> i. Perancangan mesyuarat berjadual/ takwim ii. Pelaksanaan pelaksanaan Minit Mesyuarat dikeluarkan dalam tempoh 7 hari bekerja iii. Minit Mesyuarat dikeluarkan dalam tempoh 7 hari bekerja
1.3	Manual Prosedur Kerja (MPK) dan Fail Meja (FM)	3	Penyeragaman, pemantapan dan pengemaskinian MPK dan FM	<ul style="list-style-type: none"> i. Mengadakan bengkel/kursus untuk mengemaskini dokumen ii. Dokumen terkini iii. Pelan Bisnes
1.4	HRMIS, MyKJ dan Buku Rekod Perkhidmatan	3	Pengemaskinian HRMIS dan MyKJ berdasarkan modul yang dikuatkuasakan	<ul style="list-style-type: none"> i. Jadual pengemaskinian tahunan ii. Pencapaian HRMIS > 90% <ul style="list-style-type: none"> - Modul Peribadi (Diri dan Harta) - Sub-Modul LNPT - Sub-Modul SKT
1.5	Pengurusan Dokumen dan Rekod	4	<ul style="list-style-type: none"> i. Lantikan Pegawai Pengkelas ii. Dokumen Jabatan iii. Semakan fail/ rekod/ dokumen iv. Dokumen rujukan mengenai pengurusan rekod yang disimpan dan dirujuk v. Khidmat nasihat/ latihan berkaitan pengurusan rekod yang dihadiri/ dianjurkan 	<ul style="list-style-type: none"> i. Surat lantikan pegawai yang menguruskan dokument/fail/fail terperingkat (Rujuk Akta Rahsia Rasmii, Buku Daftar – 492, 492A, 492B dan Buku Am 10) ii. Pegawai yang mengelas dokument/fail (semak status tapisan bagi pegawai pengelas dan pengurus dokument) iii. Pendaftaran surat masuk/keluar iv. Kaedah pendaftaran fail dan pengurusan fail

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH	PENJELASAN KRITERIA	BUKTI (OBJECTIVE EVIDENCE) YANG AKAN DIPERIKSA
				<p>berdasarkan panduan Arkib Negara/ peraturan semasa</p> <p>v. Simpanan dan keselamatan fail</p> <p>vi. Sistem pengesanan fail</p> <p>vii. Pemantauan status tindakan surat</p> <p>viii. Lantikan Pegawai Keselamatan Jabatan bagi keselamatan dokumen</p> <p>ix. Lantikan Rekod Jabatan</p> <p>x. Penyimpanan akta/pekeliling/tatacara/buku rujukan berkaitan pengurusan rekod</p> <p>xi. Usaha pengurusan pejabat mendapatkan khidmat nasihat/latihan berkaitan pengurusan rekod</p> <p>xii. Penghantaran salinan laporan rasmi ke Ibu Pejabat Negeri/pejabat Arkib Negara untuk tujuan penyimpanan Arkib Negara berdasarkan peraturan semasa (Rujuk Surat Pekeling Am Bil. 1/1970 (dalam pindaan))</p> <p>xiii. Senarai fail lopus</p>
1.6	Prestasi Perbelanjaan	6	<ul style="list-style-type: none"> • Pematuhan arahan dan pekeliling • Sistem dan proses penyediaan belanjawan: 	<ul style="list-style-type: none"> • Pematuhan arahan dan pekeliling • Sistem dan proses penyediaan belanjawan mengikut jadual/arahan: <ul style="list-style-type: none"> i) Proses penyediaan belanjawan mengikut jadual/arahan ii) Penggunaan borang/dokumen standard. iii) Penglibatan • Pematuhan arahan dan proses penyediaan belanjawan mengikut jadual/arahan: <ul style="list-style-type: none"> v) Proses penyediaan belanjawan mengikut jadual/arahan vi) Penggunaan barang/dokumen standard. vii) Penglibatan pengurusan atasan/ketua program/ketua aktiviti viii) Cadangan peruntukan tahunan/buku belanjawan (OBB) • Prestasi Perbelanjaan <ul style="list-style-type: none"> i) Bayaran dalam tempoh:

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH	PENJELASAN KRITERIA	BUKTI (OBJECTIVE EVIDENCE) YANG AKAN DIPERIKSA
			<p>pengurusan atasan/ketua program/ketua aktiviti</p> <p>iv) Cadangan peruntukan tahunan/buku belanjawan (OBB)</p> <p>Prestasi Perbelanjaan</p> <ul style="list-style-type: none"> i) Bayaran dalam tempoh: <ul style="list-style-type: none"> a) 14 hari b) 7 hari Kawalan perbelanjaan & penjimatan Pemeriksaan mengejut (6 bulan sekali). <p>Mesyuarat Kewangan berkala</p> <p>Pematuhan kepada Surat Pekeliling Pembendaharaan bil.12/2007 Had Nilai & Syarat-Syarat Pembelian Terus Bagi Bekalan dan Perkhidmatan</p> <p>Tahap liputan kajian analisis prestasi pembekal</p> <p>Peratus / tahap pelaksanaan e-Perolehan Paparan urusan perolehan di laman web/ portal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • a) 14 hari • b) 7 hari • Kawalan perbelanjaan & penjimatan • Mesyuarat Kewangan berkala • Pematuhan kepada Surat Pekeliling Pembendaharaan bil.12/2007 Had Nilai & Syarat-Syarat Pembelian Terus Bagi Bekalan dan Perkhidmatan • Tahap liputan kajian analisis prestasi pembekal • Peratus / tahap pelaksanaan e-Perolehan Paparan urusan perolehan di laman web/ portal

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH	PENJELASAN KRITERIA	BUKTI (OBJECTIVE EVIDENCE) YANG AKAN DIPERIKSA
1.7	Keperibadian dan Keterampilan Sebagai Penjawat Awam	2	Pemerhatian terhadap keperibadian dan keterampilan warga pejabat	<ul style="list-style-type: none"> i. Pemakaian tanda nama ii. Berpakaian kemas dan sesuai dengan tugas dengan mematuhi peraturan pakaian yang ditetapkan.
1.8	Pengurusan Nilai dan Etika	2	Semakan fail/ rekod/ dokumen	<ul style="list-style-type: none"> i. Pengurusan Tataterlibit Program kaunseling ii. Mekanisme pemantauan kehadiran pegawai
1.9	Rekod Kehadiran	2	Semakan fail/ rekod/ dokumen	<ul style="list-style-type: none"> i. Sistem pemantauan kehadiran pegawai ii. Mekanisme pemantauan pergerakan pegawai
1.10	Pengurusan Keselamatan dan Kesehatan Pekerjaan	4	Semakan surat pelantikan Semakan fail/ rekod/ dokumen	<ul style="list-style-type: none"> i. Jawatankuasa Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan ii. Pelaksanaan Program Sistem Pencegahan Kebakaran/Laluan Kecemasan iii. Sistem pelantikan Pegawai Keselamatan Jabatan (Keselamatan fizikal, dokumen & Peribadi)
1.11	Pengurusan Keselamatan Perlindungan	4	<ul style="list-style-type: none"> i. Penubuhan Jawatankuasa Keselamatan & Kesihatan (JKK) ii. Pengawal Keselamatan (Jaga) iii. Kelengkapan peralatan Keselamatan iv. Manual Prosedur Keselamatan v. Latihan Keselamatan vi. Susun atur pejabat; a) Keadaan persekitaran dan suasana dalam dan luar pejabat 	<ul style="list-style-type: none"> i. Semakan surat pelantikan Pegawai Keselamatan Jabatan (Keselamatan fizikal, dokumen & Peribadi) ii. Mesyuarat JKK (merangkumi Keselamatan Perlindungan & Pekerjaan) iii. Semakan serai peralatan keselamatan, kecukupan dan tempoh sah peralatan iv. Semakan bukti & keselamatan dokumen, Buku Arahan Keselamatan dan pematuhan kepada Lampiran D & E.

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH	PENJELASAN KRITERIA	BUKTI (OBJECTIVE EVIDENCE) YANG AKAN DIPERIKSA
1.12	Pemantauan Penyelenggaraan Peralatan Pejabat	2	i. Semakan terdapat pegawai bertanggungjawab ii. Semakan rekod	b) kebersihan,keindahan, tersusun, selesa serta kondusif Rekod penyenggaraan dan ketersediaan kepenggunaan
1.13	Pengurusan Aset Alih	6	• Pematuhan arahan dan pekeliling Sub Unit pengurusan aset diwujudkan di bawah unit pentadbiran • Lantikan Pegawai Aset, Pegawai Penerima, Pegawai Pengangkutan • Input penyediaan laporan tahunan peringkat daerah bagi pengurusan aset ke Ibu Pejabat Negeri • Perolehan aset / inventori • 1 Pekeliling Perbendaharaan - Tatacara Pengurusan Aset Alih Kerajaan (Julai 2014) • Tahap pemeriksaan terhadap aset yang telah diterima sebelum tamat tempoh jaminan • Senarai Daftar Kad Kawalan Stok (KEW.PS-5)	Semakan Dokumen / Rekod berdasarkan 1 Pekeliling Perbendaharaan - Tatacara Pengurusan Aset Alih Kerajaan (Julai 2014): • Carta organisasi • Semak surat pelantikan pegawai aset dan perurunan kuasa dari pihak berkuasa bertanggunjawab. • Pegawai Penerima dilantik secara bertulis oleh Ketua Jabatan untuk menerima dan mengesahkan aset yang diperolehi. • Pegawai Pengangkutan dilantik oleh Ketua Jabatan; • Bukti pelaporan tahunan peringkat daerah bagi pengurusan aset ke Ibu Pejabat Negeri • Semakan minit mesyuarat • Lantikan pegawai pemeriksa dan pemverifikasi stok. Pematuhan terhadap 1 Pekeliling Perbendaharaan - Tatacara Pengurusan Aset

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH	PENJELASAN KRITERIA	BUKTI (OBJECTIVE EVIDENCE) YANG AKAN DIPERIKSA
			<ul style="list-style-type: none"> • Penyeleggaraan aset, stor dan harta modal yang cekap: • Tindakan pelupusan / hapuskira diambil (mengikut prosedur kewangan) • Pemeriksaan aset selepas tempoh jaminan (minimum: 2 tahun sekali) 	<p>Alih Kerajaan bermula Julai 2014;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Borang Laporan Penerimaan Aset Alih Kerajaan (KEW.PA-1) - Daftar Harta Modal (KEWPA-2) - Daftar Inventori (KEW PA-3) - Senarai Daftar Harta Modal (KEW.PA-4) - Senarai Daftar Inventori (KEW.PA-5) - Daftar Pergerakan Harta Modal dan Inventori (KEW PA-6) - Senarai Aset Alih Kerajaan (KEW.PA-7) - Laporan Tahunan Harta Modal dan Inventori (KEW.PA-8) - Borang Aduan Kerosakan Aset (KEW.PA-9) atau Borang Laporan Kerosakan Aset ABR - KEW.PA-9(A) - Laporan Pemeriksaan Harta Modal (KEW. PA -10) dan Laporan Pemeriksaan ABR (KEW.PA-11) - Senarai Aset yang memerlukan Penyelenggaraan (KEW.PA -13) - Daftar Penyenggaraan Harta Modal (KEW.PA-14) dan Daftar Penyenggaran ABR (KEW.PA-14(A)) - Pegawai Pengawal melantik Lembaga Pemeriksa berdasarkan jawatan dengan menggunakan barang KEW.PA-15 - Pelupusan aset mekanikal, teknikal, elektrikal, elektronik dan perkakasan komputer perlu ada Perakuan Pelupusan (PEP) (KEW PA -16) - Laporan Lembaga Pemeriksa (KEV.N.PA -17)

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH	PENJELASAN KRITERIA	BUKTI (OBJECTIVE EVIDENCE) YANG AKAN DI PERIKSA	
1.14	Susun Atur Pejabat	2	i. Pemerhatian terhadap ruang pejabat, peralatan, kemudahan dan lain-lain.	<ul style="list-style-type: none"> - Ketua Jabatan menyediakan Laporan Awal (KEW.PA-28) dan kemukakannya berserta Laporan Polis kepada Pegawai Pengawal dan Perbendaharaan dalam tempoh 2 hari bekerja sekiranya berlaku kehilangan aset. - Sijil Hapuskira (KEW.PA-31) dikemukakan kepada Kuasa Melulus dalam tempoh 1 bulan dari tarikh kelulusan hapus kira sekiranya berlaku kehilangan asset. • Kenderaan: fail, buku log, rekod senggara, buku/kad elektronik/ inden minyak/kad Touch n Go • Senarai inventori/harta modal dipaparkan di setiap ruang pejabat. 	<ul style="list-style-type: none"> i. Persekutuan kondusif ii. Kawalan sekuriti iii. Tanda nama pada pintu/ tempat duduk pegawai iv. Kebersihan pejabat di dalam/ luar pejabat termasuk tangga dan bilik air
2.0	Usaha-usaha Ke Arah Peningkatan Kompetensi, Pembudayaan Kualiti dan Inovasi	25			
2.1	Pengurusan Peningkatan Ilmu Pengetahuan dan	4	<ul style="list-style-type: none"> i. Semak jadual program ii. Semak laporan analisis latihan 	<ul style="list-style-type: none"> i. Program Pembudayaan Ilmu ii. Analisis keperluan latihan secara sistematis (TNA) 	

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH	PENJELASAN KRITERIA	BUKTI (OBJECTIVE EVIDENCE) YANG AKAN DIPERIKSA
	Kompetensi		iii. Statistik menghadiri kursus/ latihan (7 hari) bagi tahun sebelumnya	iii. Pemantauan program iv. Pencapaian pelaksanaan program v. Analisis impak program terhadap kompetensi staf vi. Program coaching dan mentoring vii. Pemantauan terhadap arahan keperluan latihan tujuh (7) hari dalam setahun viii. Pelan operasi latihan (POL) ix. Perbelanjaan Latihan
2.2	Pelaksanaan dan Pemantauan Sistem Pengurusan Bersepadu (SPB)	5	i. Program Kualiti ii. Kaedah pelaksanaan, pemantauan dan penambahbaikan	i. Senarai jadual program kualiti ii. Minit mesyuarat, gambar, dll
2.3	Pembudayaan Inovasi dan Amalan Baik	5	i. Jawatankuasa Inovasi/ KIK ii. Minit mesyuarat, laman web dll iii. Tahap produk hasil inovasi/ amalan baik digunakan/pakai di cawangan (unit/ bahagian/seluruh cawangan/cawangan lain)	i. Penubuhan Urus Setia/Jawatankuasa Inovasi ii. Mekanism mendapatkan cadangan inovasi (contoh: peti cadangan inovasi, laman web cawangan dll) iii. Promosi inovasi iv. Hasil Inovasi yang telah dilaksanakan v. Penubuhan Kumpulan Inovatif & Kreatif (KIK) vi. Amalan baik yang boleh dicontohi oleh pejabat lain vii. Penyelidikan dan Pembangunan (R&D) viii. Inisiatif tambahan yang menaikkan imej jabatan
2.4	Ekosistem Kondusif Sektor Awam (EKSA)	5	Pelaksanaan EKSA	- Penubuhan jawatankuasa pelaksana EKSA - Penyediaan Carta Perbatuan - Mewujudkan sektor/ zon kerja EKSA - Mengadakan Program Kitar Semula dan Go Green - Menyediakan analisis penjimatan sumber - Melaksanakan program Audit Dalam

Kriteria Penilaian			Markah	Penjelasan Kriteria	Bukti (Objective Evidence) Yang Akan Diperiksa
2.5	Pengiktirafan	2	<ul style="list-style-type: none"> i. Peringkat pengiktirafan (JKR Malaysia/luar JKR) ii. Bilangan pengiktirafan dalam tahun sebelum hingga terkini 	<ul style="list-style-type: none"> i. Pengiktirafan yang berbentuk pertandingan ii. Pengiktirafan yang bukan berbentuk pertandingan 	<ul style="list-style-type: none"> i. Pengiktirafan yang berbentuk pertandingan ii. Pengiktirafan yang bukan berbentuk pertandingan
2.6	Pasukan Tadbir Urus Laman Web/ Portal Agensi	5	<ul style="list-style-type: none"> i. Semakan Tadbir Urus laman web di peringkat Cawangan diwujudkan ii. Semakan lantikan yang dibuat iii. Semakan status penyelenggaraan laman web iv. Semakan perkhidmatan atas talian (<i>online</i>) yang disediakan. 	<ul style="list-style-type: none"> i. Semakan Tadbir Urus laman web di peringkat Cawangan ii. Surat lantikan tadbir urus cawangan iii. Cawangan melaksanakan tugas-tugas penyenggaraan laman web iv. Perkhidmatan atas talian (<i>online</i>) yang dibangunkan oleh Cawangan 	<ul style="list-style-type: none"> i. Carta Organisasi Tadbir Urus Laman Web Cawangan ii. Surat lantikan tadbir urus cawangan iii. Cawangan melaksanakan tugas-tugas penyenggaraan laman web iv. Perkhidmatan atas talian (<i>online</i>) yang dibangunkan oleh Cawangan
3.0 Pengurusan Pelanggan			25		
3.1	Visi, Misi, Carta Organisasi, Piagam Pelanggan	2	Memperkenalkan di tempat yang strategik	Visi, Misi, Carta Organisasi, Piagam Pelanggan	
3.2	Pengurusan Piagam Pelanggan	4	Semakan dokumen/ rekod laporan	<ul style="list-style-type: none"> i. Pematuhan Piagam Pelanggan ii. Promosi/ Hebatan Piagam Pelanggan iii. Pemantauan Piagam Pelanggan iv. Pemuliharan perkhidmatan v. Inisiatif penambahbaikan 	<ul style="list-style-type: none"> i. Pematuhan Piagam Pelanggan ii. Promosi/ Hebatan Piagam Pelanggan iii. Pemantauan Piagam Pelanggan iv. Pemuliharan perkhidmatan v. Inisiatif penambahbaikan

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH	PENJELASAN KRITERIA	BUKTI (OBJECTIVE EVIDENCE) YANG AKAN DIPERIKSA	
3.3	Pengurusan Kepuasan Pelanggan	4	Semakan dokumen/ rekod/ laporan	<ul style="list-style-type: none"> i. Kajian kepuaan pelanggan, analisis usaha-usaha tambahan yang telah dilaksanakan melebihi ekspektasi pelanggan ii. Kaedah yang digunakan untuk mengukur ekspektasi pelanggan iii. Penemuan hasil pemantauan diambil tindakan dan dipantau secara berterusan iv. Inisiatif tambahan secara berterusan yang menaikkan imej jabatan v. Inisiatif tambahan yang menaikkan imej jabatan 	
3.4	Pengurusan Aduan	4	Semakan dokumen/ rekod/ laporan Semakan surat lantikan Pegawai Aduan	<ul style="list-style-type: none"> i. Mekanisme pengurusan aduan ii. Lantikan pegawai aduan iii. Akuan terima dimaklumkan kepada pengadu dalam tempoh masa yang ditetapkan iv. Status tindakan susulan/penyelesaian aduan dimaklumkan kepada pengadu dalam tempoh masa yang ditetapkan v. Peratus penyelesaian aduan vi. Inisiatif tambahan yang menaikkan imej jabatan 	
3.5	Kualiti Layanan Perkhidmatan Telefon	2	Semakan rekod pemantauan layanan telefon	<ul style="list-style-type: none"> i. Kualiti layanan telefon secara beretika ii. Pemantauan secara rawak/ Mystery Shopping 	
3.6	Papan Tanda/Papan Kenyataan/Tunjuk Arah/Peti Cadangan	2	<ul style="list-style-type: none"> i. Maklumat dipaparkan adalah terkini dan relevan ii. Ditempatkan di lokasi strategik/ sesuai 	<ul style="list-style-type: none"> i. Terdapat papan tanda/ kenyataan/ tunjuk arah/ peti cadangan 	

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH	PENJELASAN KRITERIA	BUKTI (OBJECTIVE EVIDENCE) YANG AKAN DIPERIKSA
3.7	Kemudahan di Kaunter/Tempat Bertanya, Tempat Duduk/Ruang Menunggu dan Bahan Bacaan	2	Pemerhatian terhadap kemudahan-kemudahan tersebut dalam keadaan bersih, teratur, kemas & sesuai	Kaunter/ tempat bertanya disediakan/ dilabelkan
4.0	Usaha Ke Arah Mewujudkan Hubungan Harmoni	10		
4.1	Kajian Kepuasan Pekerja (Staff Satisfaction Survey (SSS)), Analisis dan Inisiatif Penambahanbaikan	3	i. Semakan rekod Laporan analisis & tindakan di peringkat cawangan ii.	i. Penglibatan kakitangan bagi SSS ii. Analisis dan Tindakan penambahbaikan iii. Melaksanakan SSS dalaman
4.2	Pengiktirafan/Penghargaan Kepada Pegawai/Staf	2	Semakan minit mesyuarat, rekod, gambar dll	i. Mewujudkan Anugerah Tokoh Cawangan, Pekerja Contoh, dll ii. Sijil penghargaan/surat daripada Pengarah Cawangan
4.3	Program–Program Menggerakkan Silaturrahim dan Meningkatkan Semangat Berpasukan dan Muafakat Antara Pegawai/Staf	3	i. Semakan senarai program ii. Semakan minit mesyuarat, rekod, gambar dll	i. Senarai Program Tahunan ii. Program-program yang dijalankan Contoh: Hari Keluarga, Perhimpunan Bulanan, Hari Perayaan, 'Team Building' dan lain-lain
4.4	Penglibatan Pegawai Dalam Menyertai Program Kebajikan/Program Bukan Bidang Tugas Hakiki.	2	Program melibatkan semua kakitangan cawangan/pejabat	i. Senarai program (contoh: lawatan cawangan ke rumah anak yatim, rumah orang tua, dll) ii. Bukti seperti gambar, surat penghargaan/terima kasih



ANUGERAH JKR MALAYSIA
BORANG PENYERTAAN ANUGERAH PENGURUSAN PEJABAT TERBAIK 2018

MAKLUMAT PENGESAHAN PENYERTAAN

1. Nama Pengarah : _____

2. Nama & Alamat Jabatan : _____

3. No. Telefon : _____ 4. No. Fax : _____

MAKLUMAT PEGAWAI YANG BOLEH DIHUBUNGI

1. Nama Pegawai Yang Boleh Dihubungi untuk mendapatkan maklumat lanjut:

2. No Telefon (Pejabat) : _____

3. No Telefon (Bimbit): _____

4. No Fax: _____

5. E-mail: _____

PERAKUAN

Kami bersetuju untuk menyelaras lawatan oleh panel penilai serta memudahkan pemeriksaan yang terbuka dan tidak menyebelahi mana-mana pihak.

.....
Tandatangan Pengarah

.....
Tarikh

Borang penyertaan ini hendaklah dihantar ke alamat berikut:

Urus Setia Anugerah JKR Malaysia
Bahagian Pengurusan Kualiti,
Cawangan Dasar dan Pengurusan Korporat,
Tingkat 31, Menara Kerja Raya (Blok G),
Ibu Pejabat JKR Malaysia,
50480 Kuala Lumpur.

No. Telefon : 03-2618 8695/ 8685/ 8682 /8404
Emel : kualiti@jkr.gov.my