



2021

GARIS PANDUAN
ANUGERAH INOVASI 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) Menggalakkan pembudayaan inovasi dalam pengurusan pejabat;
- c) Mewujudkan suasana persekitaran kerja yang kondusif dan selesa bagi meningkatkan output kerja yang lebih efisien;
- d) Memupuk kesepakatan dan semangat berpasukan/kekitaan (*esprit de corps*); dan
- e) 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** untuk semua JKR Cawangan/JKR WP Kuala Lumpur/ JKR WP Putrajaya/JKR WP Labuan/CREaTE. Borang penyertaan hendaklah diisi melalui laman web eanugerah.jkr.gov.my.

Semua JKR Cawangan/JKR WP Kuala Lumpur/ JKR WP Putrajaya/ JKR WP Labuan/CREaTE dikehendaki untuk menyediakan dokumen pembuktian untuk semakan panel mengikut format seperti berikut:-

- i) Jilid 1- Kriteria Pengurusan Am Pejabat
- ii) Jilid 2- Kriteria Usaha-usaha Ke Arah Peningkatan Kompetensi, Pembudayaan Kualiti Dan Inovasi
- iii) Jilid 3- Kriteria Pengurusan Pelanggan
- iv) Jilid 4- Kriteria Usaha Ke Arah Mewujudkan Hubungan Harmoni

- b) Tempoh dokumen pembuktian adalah ditetapkan dari Januari 2019 sehingga Disember 2020.
- c) JKR Cawangan/ JKR WP Kuala Lumpur/ JKR WP Putrajaya/ JKR WP Labuan/ CREaTE yang muncul sebagai Johan bagi **Tahun 2018 dan 2019** tidak akan dipertimbangkan untuk bertanding **pada tahun ini**.
- d) Tarikh tutup penyertaan adalah pada **30 Ogos 2021**. Sebarang penyertaan dan dokumen pembuktian yang diterima selepas tarikh tutup adalah tidak akan dipertimbangkan.
- e) Keputusan Panel Penilai adalah muktamad.

KRITERIA PENILAIAN DAN PEMBAHAGIAN MARKAH

Penilaian Anugerah ini memberi tumpuan kepada perkara-perkara berikut:

- a) Pengurusan Am Pejabat (Markah: 40)
- b) Usaha-usaha Ke Arah Pembudayaan Inovasi Dan Kualiti Serta Peningkatan Kompetensi (Markah: 40)
- c) Pengurusan Pelanggan (Markah: 20)
- d) Usaha Ke Arah Mewujudkan Hubungan Harmoni (Markah: 10)

Butiran kriteria penilaian adalah seperti **di Lampiran B1**.

TATACARA PENILAIAN

Tatacara Penilaian pada tahun ini adalah seperti yang berikut:

- a) **Dokumen pembuktian** berdasarkan kriteria penilaian di **Lampiran B1** hendaklah dihantar kepada urusetia dalam bentuk *hardcopy*.
- b) **Satu (1) slaid pembentangan** yang mengandungi maklumat pengurusan pejabat dan ringkasan kriteria penilaian juga perlu disediakan dan dihantar dalam bentuk ***softcopy dan hardcopy*** kepada pihak urusetia untuk penilaian awal oleh panel penilai.

- c) **Lima (5) penyertaan terbaik** akan dinilai secara bersemuka. Sebarang perubahan terhadap kaedah penilaian ini tertakluk kepada keadaan semasa.
- d) Peserta diingatkan untuk menghantar **satu (1) salinan borang penyertaan** yang dicetak dari eanugerah.jkr.gov.my dan menghantar bersama **dokumen pembuktian** dan **slaid pembentangan** kepada urusetia sebelum tarikh tutup pada **30 Ogos 2021**.

Sebarang pertanyaan boleh hubungi Urusetia Anugerah JKR Malaysia seperti 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 8695/8682/8464/8404
Emel: Kualiti@jkr.gov.my

KRITERIA PENILAIAN ANUGERAH INOVASI PENGURUSAN PEJABAT TERBAIK

BIL.	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH WAJARAN
1.	<p>PENGURUSAN AM PEJABAT</p> <p>1.1 Kepimpinan 1.2 Pengurusan Mesyuarat 1.3 Manual Prosedur Kerja (MPK) dan My Portfolio 1.4 HRMIS, MyKJ dan Buku Rekod Perkhidmatan 1.5 Pengurusan Dokumen dan Rekod 1.6 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 Pemantauan Penyenggaraan Peralatan Pejabat 1.12 Pengurusan Aset Alih 1.13 Susun Atur Pejabat</p>	40
2.	<p>USAHA-USAHA KE ARAH PEMBUDAYAAN INOVASI DAN KUALITI SERTA PENINGKATAN KOMPETENSI</p> <p>2.1 Pembudayaan Inovasi dan Amalan Baik 2.2 Pengurusan Peningkatan Ilmu Pengetahuan dan Kompetensi 2.3 Pelaksanaan dan Pemantauan Sistem Pengurusan Bersepadu 2.4 Ekosistem Kondusif Sektor Awam (EKSA) 2.5 Pengiktirafan 2.6 Pembangunan Sistem Dalam Talian (Online)</p>	40

BIL.	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH 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>	20
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/(Corporate Social Responsibility (CSR)</p>	10
JUMLAH		110

BUTIRAN KRITERIA PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN PEJABAT TERBAIK

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH	PENJELASAN KRITERIA	BUKTI (OBJECTIVE EVIDENCE) YANG AKAN DIPERIKSA
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 (Pelan Bisnes, ERM, Pelan Sumber Manusia, Mesyuarat Pengurusan dsb) ii. Inisiatif ke arah pengurusan pejabat terbaik (Kehadiran Pengarah dan Ketua Bahagian / Unit semasa mesyuarat Panel / Program Berkaitan) iii. Inisiatif tambahan yang menaikkan imej jabatan dimana melibatkan Pengarah dan Ketua Bahagian / Unit (Cth: Twitter, FB, Whatsapp Group, Instagram, Phamplat, Iklan Pendek , Video dsb)
1.2	Pengurusan Mesyuarat	2	Mesyuarat yang dipengerusikan oleh Pengarah	<ul style="list-style-type: none"> i. Perancangan mesyuarat berjadual/ takwim ii. Pencapaian pelaksanaan iii. Minit Mesyuarat dikeluarkan dalam tempoh 7 hari bekerja
1.3	Manual Prosedur Kerja (MPK) dan MyPortfolio	2	Penyeragaman, pemantapan dan pengemaskinian MPK dan MyPortfolio	<ul style="list-style-type: none"> i. Inisiatif untuk mengemaskini MPK, MyPortfolio (mengadakan bengkel, kursus untuk mengemaskini dokumen, mesyuarat, email dsb) ii. Dokumen MPK & MyPortfolio Terkini

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH	PENJELASAN KRITERIA	BUKTI (OBJECTIVE EVIDENCE) YANG AKAN DIPERIKSA
1.4	HRMIS, MyKJ dan Buku Rekod Perkhidmatan	2	Pengemaskinian HRMIS dan MyKJ berdasarkan modul yang dikuatkuasakan	<ul style="list-style-type: none"> i. Inisiatif pengemaskinian HRMIS, MYKJ, Buku Rekod Perkhidmatan (Jadual Pengemaskinian Tahunan, Bengkel, Emel, Program Pengemaskinian Buku Servis dsb) ii. Pembuktian Pencapaian HRMIS > 90% iii. Modul Peribadi (Diri dan Harta) iv. Sub-Modul LNPT & Sub-Modul SKT
1.5	Pengurusan Dokumen dan Rekod	10	<ul style="list-style-type: none"> i. Lantikan Pegawai yang menguruskan dokumen dan fail-fail terperingkat (Pegawai Pengelas, Pendaftar Rahsia, Pegawai Keselamatan Berjadual di bawah Seksyen Akta Rahsia Rasmi 1972) ii. Semakan fail/ rekod/ dokumen iii. Dokumen rujukan mengenai pengurusan rekod yang disimpan dan dirujuk dan diselenggara dengan betul. iv. Khidmat nasihat/ latihan 	<ul style="list-style-type: none"> i. Surat lantikan pegawai yang menguruskan dokumen (Seperti Buku Daftar – 492, 492A, 492B, Buku Am 10 dan fail-fail terperingkat Rujuk Akta Rahsia Rasmi 1972) ii. Pegawai yang mengelas dokumen/fail (semak status tapisan bagi pegawai pengelas dan pengurus dokumen dibawah Seksyen Akta Rahsia Rasmi 1972) Cth: e-vetting, Lampiran D & E iii. Pendaftaran surat masuk/keluar (Buku Daftar surat Rahsia Rasmi di bawah jadual Akta Rahsia Rasmi 1972 dan berhubung dengannya –

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH	PENJELASAN KRITERIA	BUKTI (OBJECTIVE EVIDENCE) YANG AKAN DIPERIKSA
			berkaitan pengurusan rekod yang dihadiri/ dianjurkan	<p>492, 492A, 492B dan Buku Am10)</p> <ul style="list-style-type: none"> iv. Kaedah pendaftaran fail dan pengurusan fail berdasarkan panduan Arkib Negara/ peraturan semasa v. Simpanan dan keselamatan fail (di bawah Seksyen Akta Rahsia Rasmi 1972), dokumen Rahsia Rasmi diuruskan berasingan daripada dokumen tidak terperingkat vi. Sistem pengesanan fail termasuk senarai lengkap semua fail rahsia rasmi yang dikendalikan dan sentiasa dikemaskini vii. Pemantauan status tindakan surat viii. Lantikan Penolong Pegawai Keselamatan Jabatan bagi keselamatan dokumen ix. Lantikan Pegawai Rekod Jabatan x. Penyimpanan akta/pekeliling/tatacara/buku arahan keselamatan / buku rujukan berkaitan pengurusan rekod

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH	PENJELASAN KRITERIA	BUKTI (OBJECTIVE EVIDENCE) YANG AKAN DIPERIKSA
				<ul style="list-style-type: none"> xi. Usaha pengurusan pejabat mendapatkan khidmat nasihat/latihan berkaitan pengurusanrekod (cth: surat, emel, bengkel, perkongsianilmu) xii. Penghantaran salinan laporan rasmi ke Ibu Pejabat Negeri/pejabat Arkib Negara untuk tujuan penyimpanan Arkib Negara berdasarkan peraturan semasa (Rujuk Surat Pekeliling Am Bil. 1/1970 (dalam pindaan)) xiii. Pengurusan pelupusan fail (Cth: Senarai fail lupus red zone, yellow zone)
1.6	Prestasi Perbelanjaan	6	<p>a) Kawalan perbelanjaan dan penjimatan</p> <p>1) Pemeriksaan mengejut (AP309)</p>	<ul style="list-style-type: none"> i. Bayaran dalam tempoh 7 hari selaras dengan KPI KSU. ii. Pelaksanaan kawalan perbelanjaan dan penjimatan selaras dengan Arahan/Pekeliling KKR. iii. Inisiatif tambahan bagi penyediaan kawalan dalaman oleh PTJ (Contoh: Surat / memo kawalan dalaman bagi perbelanjaan) i. Pelaksaaan Pemeriksaan mengejut sekali dalam tempoh 6 bulan dan

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH	PENJELASAN KRITERIA	BUKTI (OBJECTIVE EVIDENCE) YANG AKAN DIPERIKSA
			c) Mesyuarat Kewangan berkala	<p>direkodkan didalam buku pemeriksaan mengejut.</p> <p>ii. Pemeriksaan mengejut dijalankan oleh ketua jabatan selaras dengan AP309</p> <p>i. Pelaksanaan JPKA dalam tempoh yang ditetapkan.</p> <p>ii. Semak minit mesyuarat dan surat penghantaran laopran JPKA kepada JKR HQ.</p>
1.7	Keperibadian dan Keterampilan Sebagai Penjawat Awam	1	Pemerhatian terhadap keperibadian dan keterampilan warga pejabat	<p>i. Pemakaian tanda nama</p> <p>ii. Berpakaian kemas dan sesuai dengan tugas dengan mematuhi peraturan pakaian yang ditetapkan.</p>
1.8	Pengurusan Nilai dan Etika	2	Semakan fail/ rekod/ dokumen	<p>i. Pengurusan Tatatertib</p> <p>ii. Program kaunseling</p>
1.9	Rekod Kehadiran	1	Semakan fail/ rekod/ dokumen	<p>i. Pengurusan pemantauan kehadiran (cth: pertukaran warna punch card)</p> <p>ii. Mekanisme pemantauan pergerakan pegawai</p>

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH	PENJELASAN KRITERIA	BUKTI (OBJECTIVE EVIDENCE) YANG AKAN DIPERIKSA
1.10	Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerja	4	I. Penubuhan Jawatankuasa Keselamatan & Kesihatan (JKK) II. Pengawal Keselamatan III. Kelengkapan/inventori peralatan Keselamatan IV. Manual Prosedur Keselamatan V. Latihan Keselamatan Pejabat VI. Susun atur pejabat VII. Latihan kebakaran VIII. Taklimat keselamatan oleh Pegawai Keselamatan IX. Pelan laluan kecemasan dan tempat berkumpul x. Program kesihatan pekerja.	i. Semakan surat pelantikan Pegawai Keselamatan Jabatan (Keselamatan fizikal, dokumen & Peribadi) ii. Mesyuarat JKK (merangkumi Keselamatan Pelindungan & Pekerjaan) iii. Semakan senarai peralatan keselamatan, kecukupan dan tempoh sah peralatan. iv. Semakan bukti & keselamatan dokumen, Buku Arahan Keselamatan dan pematuhan kepada Lampiran D & E. v. Fogging di pejabat dan tapak bina vi. Kempen dan latihan kesedaran keselamatan dan kesihatan kepada
1.11	Pemantauan Penyelenggaraan Peralatan Pejabat	1	i. Semakan terdapat pegawai bertanggungjawab ii. Semakan rekod	Rekod penyenggaraan dan ketersediaan kepenggunaan
1.12	Pengurusan Aset Alih	6	<ul style="list-style-type: none"> Pematuhan arahan dan pekeliling Sub-Unit pengurusan aset 	Semakan Dokumen / Rekod berdasarkan 1 Pekeliling Perbendaharaan - Tatacara

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH	PENJELASAN KRITERIA	BUKTI (OBJECTIVE EVIDENCE) YANG AKAN DIPERIKSA
			<p>diwujudkan di bawah unit pentadbiran</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lantikan Pegawai Aset, Pegawai Penerima, Pegawai Kenderaan • Input penyediaan laporan tahunan peringkat daerah bagi pengurusan aset ke Ibu Pejabat Negeri • Perolehan aset / inventori • 1 Pekeliling Perbendaharaan - Tatacara Pengurusan Aset Alih 	<p>Pengurusan Aset Alih Kerajaan (Julai 2014):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta organisasi • Semak surat pelantikan pegawai aset dan penurunan kuasa dari pihak berkuasa bertanggungjawab. • Pegawai Penerima dilantik secara bertulis oleh Ketua Jabatan untuk menerima dan mengesahkan aset yang diperolehi. • Pegawai Kenderaan 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.

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH	PENJELASAN KRITERIA	BUKTI (OBJECTIVE EVIDENCE) YANG AKAN DIPERIKSA
			Kerajaan (Julai 2014) <ul style="list-style-type: none"> • Tahap pemeriksaan terhadap aset yang telah diterima sebelum tamat tempoh jaminan • Senarai Daftar Kad Kawalan Stok (KEW.PS-5) • Penyelenggaraan aset, stor dan harta modal yang cekap: • Tindakan pelupusan / hapuskira diambil (mengikut prosedur kewangan) • Pemeriksaan aset selepas tempoh jaminan (minimum: setahun sekali) 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Pekeliling Perbendaharaan - Tatacara Pengurusan Aset Alih Kerajaan (Julai 2014) <ul style="list-style-type: none"> • Tahap pemeriksaan terhadap aset yang telah diterima sebelum tamat tempoh jaminan • Senarai Daftar Kad Kawalan Stok (KEW.PS-5) • Penyelenggaraan aset, stor dan harta modal yang cekap: • Tindakan pelupusan / hapuskira diambil (mengikut prosedur kewangan) • Pemeriksaan aset selepas tempoh jaminan (minimum: setahun sekali) <ul style="list-style-type: none"> • Pematuhan terhadap 1 Pekeliling Perbendaharaan - Tatacara Pengurusan Aset Alih Kerajaan i. Borang Penerimaan Aset Alih (KEW.PA-1)

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH	PENJELASAN KRITERIA	BUKTI (OBJECTIVE EVIDENCE) YANG AKAN DIPERIKSA
				<ul style="list-style-type: none"> ii. Borang Penolakan Aset Alih (KEW.PA-2) iii. Daftar Harta Modal (KEWPA-3) iv. Daftar Aset Alih Bernilai Rendah (KEW PA-4) v. Senarai Daftar Harta Modal (KEW.PA-5) vi. Senarai Daftar Aset Alih Bernilai Rendah (KEW.PA-6) vii. Borang Permohonan Pergerakan / Pinjaman Aset Alih (KEW PA-9) viii. Senarai Aset Alih (KEW.PA-7) ix. Laporan Kedudukan Semasa Aset Alih (KEW.PA- 8) x. Borang Aduan Kerosakan Aset Alih (KEW.PA-12) xi. Laporan Pemeriksaan Aset Alih (KEW. PA -12) xii. Sijil Tahunan Pemeriksaan Aset Alih (KEW.PA - 13) xiii. Senarai Aset Alih Kerajaan yang

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH	PENJELASAN KRITERIA	BUKTI (OBJECTIVE EVIDENCE) YANG AKAN DIPERIKSA
				<p>memerlukan penyelenggaraan Berjadual (KEW.PA-14)</p> <p>xiv. Laporan Penyelenggaraan Aset Alih (KEW.PA- 15)</p> <p>xv. Laporan Penyelenggaraan Aset Alih (KEW.PA- 16)</p> <p>xvi. Surat Lantikan Lembaga Pemeriksa Aset Alih (KEW.PA-20)</p> <p>xvii. Borang Pindaan Aset Alih (KEW.PA-17)</p> <p>xviii. Laporan Pindahan Aset Alih (KEW.PA- 18)</p> <p>xix. Perakuan Pelupusan Aset Alih (KEW.PA-19)</p> <p>xx. Borang Pelupusan Aset Alih (KEW.PA- 21)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kenderaan: fail, buku log, rekod senggara, buku/kad elektronik/ inden minyak/kad Touch n Go • Senarai inventori/harta modal dipaparkan di setiap ruang pejabat.

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH	PENJELASAN KRITERIA	BUKTI (OBJECTIVE EVIDENCE) YANG AKAN DIPERIKSA
1.13	Susun Atur Pejabat	1	Pemerhatian terhadap ruang pejabat, peralatan, kemudahan dan lain-lain.	<ul style="list-style-type: none"> i. Persekitaran 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	40		
2.1	Pembudayaan Inovasi dan Amalan Baik	10	<ul style="list-style-type: none"> i. Jawatankuasa Inovasi ii. Kumpulan Inovatif & Kreatif (KIK) iii. Minit mesyuarat, sistem dalam talian, dll iv. Tahap produk hasil inovasi/ amalan baik digunapakai di cawangan (unit/ bahagian/seluruh cawangan/cawangan lain) 	<ul style="list-style-type: none"> i. Penubuhan Urus Setia/Jawatankuasa Inovasi ii. Mekanisme mendapatkan cadangan inovasi (contoh: peti cadangan inovasi, mesyuarat, sesi percambahan fikiran, dll) iii. Promosi inovasi (cth: risalah, penyertaan pameran, dll) iv. Hasil Inovasi yang telah dilaksanakan v. Penubuhan Kumpulan Inovatif & Kreatif (KIK) vi. Amalan baik yang boleh dicontohi

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH	PENJELASAN KRITERIA	BUKTI (OBJECTIVE EVIDENCE) YANG AKAN DIPERIKSA
				<p>oleh pejabat lain</p> <p>vi. Penyelidikan dan Pembangunan (R&D)</p> <p>vii. Inisiatif tambahan yang menaikkan imej jabatan</p> <p>viii. Inisiatif perkongsian hasil inovasi dan amalan baik dengan pihak lain.</p>
2.2	Pengurusan Peningkatan Ilmu Pengetahuan dan Kompetensi	10	<p>i. Semak jadual program</p> <p>ii. Semak laporan analisis latihan</p> <p>iii. Statistik menghadiri kursus/ latihan (5 hari) bagi tahun sebelumnya</p>	<p>i. Program Pembudayaan Ilmu</p> <p>ii. Analisis keperluan latihan secara sistematik (TNA) berdasarkan Competency Index (CI)</p> <p>iii. Pemantauan pelaksanaan program Latihan di peringkat pengurusan atasan pejabat berkenaan.</p> <p>iv. Analisis impak program terhadap kompetensi staf</p> <p>v. Program coaching dan mentoring</p> <p>vi. Pemantauan terhadap arahan keperluan latihan lima (5) hari dalam setahun dengan minimum enam (6) jam melalui EPSA</p> <p>vii. Pelan operasi latihan (POL) disediakan berdasarkan TNA</p> <p>viii. Pemantauan pencapaian perbelanjaan program latihan</p>
2.3	Pelaksanaan dan Pemantauan	5	<ul style="list-style-type: none"> Program Kualiti 	<ul style="list-style-type: none"> Senarai jadual tahunan program

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH	PENJELASAN KRITERIA	BUKTI (OBJECTIVE EVIDENCE) YANG AKAN DIPERIKSA
	Sistem Pengurusan Bersepadu (SPB)		<ul style="list-style-type: none"> Kaedah pelaksanaan, pemantauan dan penambahbaikan 	kualiti <ul style="list-style-type: none"> Minit mesyuarat, gambar, dll
2.4	Ekosistem Kondusif Sektor Awam (EKSA)	5	Pelaksanaan EKSA	<ul style="list-style-type: none"> Penubuhan jawatankuasa pelaksana EKSA Penyediaan Carta Perbatuan Mewujudkan sektor/ zon kerja EKSA Mengadakan Program Kitar Semula Menyediakan analisis penjimatan sumber Melaksanakan program Audit Dalam
2.5	Pengiktirafan	5	<ol style="list-style-type: none"> Peringkat pengiktirafan (JKR Malaysia/ luar JKR) Bilangan pengiktirafan dalam tahun sebelum hingga terkini 	<ol style="list-style-type: none"> Pengiktirafan yang berbentuk pertandingan Pengiktirafan yang bukan berbentuk pertandingan
2.6	Pembangunan Sistem Dalam Talian (<i>Online</i>)	5	<ol style="list-style-type: none"> Semak perkhidmatan sistem dalam talian (online) yang disediakan. Semak status penyelenggaraan sistem dalam talian (online). 	<ol style="list-style-type: none"> Perkhidmatan sistem dalam talian (online) yang disediakan Cawangan melaksanakan tugas-tugas penyelenggaraan sistem dalam talian (online)
3.0	Pengurusan Pelanggan	20		
3.1	Visi, Misi, Carta Organisasi, Piagam Pelanggan	2	Mempamerkan di tempat yang strategik	Visi, Misi, Carta Organisasi, Piagam Pelanggan

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH	PENJELASAN KRITERIA	BUKTI (OBJECTIVE EVIDENCE) YANG AKAN DIPERIKSA
3.2	Pengurusan Piagam Pelanggan	4	Semakan dokumen/ rekod/ laporan	<ul style="list-style-type: none"> i. Pematuhan Piagam Pelanggan yang terkini ii. Promosi/ Hebahan Piagam Pelanggan iii. Pemantauan Piagam Pelanggan iv. Pemulihan perkhidmatan v. Inisiatif penambahbaikan terhadap aktiviti yang tidak mencapai piagam pelanggan.
3.3	Pengurusan Kepuasan Pelanggan	4	Semakan dokumen/ rekod/ laporan	<ul style="list-style-type: none"> i. Kajian kepuasan pelanggan, analisis ii. Usaha dan inisiatif untuk menaikkan imej jabatan (cth: Hari Bertemu Pelanggan, Seminar dsb) iii. Kaedah yang digunakan untuk mengukur ekspektasi pelanggan (cth: CSI, dsb) iv. Penemuan hasil pemantauan diambil tindakan dan dipantau secara berterusan (cth: mesyuarat pemantauan)
3.4	Pengurusan Aduan	4	Semakan dokumen/ rekod/ laporan Semakan surat lantikan Pegawai Aduan	<ul style="list-style-type: none"> i. Mekanisme pengurusan aduan (cth: SOP Aduan disediakan) ii. Lantikan pegawai aduan (cth; surat lantikan) iii. Usaha dan inisiatif yang diambil dalam pengurusan aduan di Cawangan (Awam/Kakitangan) iv. Aduan terima dimaklumkan kepada

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH	PENJELASAN KRITERIA	BUKTI (OBJECTIVE EVIDENCE) YANG AKAN DIPERIKSA
				<p>pengadu dalam tempoh masa yang ditetapkan</p> <p>v. Status tindakan susulan/penyelesaian aduan dimaklumkan kepada pengadu dalam tempoh masa yang ditetapkan</p> <p>vi. Peratus penyelesaian aduan</p> <p>vii. Inisiatif tambahan yang menaikkan imej jabatan</p>
3.5	Kualiti Layanan Perkhidmatan Telefon	2	Samakan rekod pemantauan layanan telefon	<p>i. Kualiti layanan telefon secara beretika</p> <p>ii. Pemantauan secara rawak/ <i>Mystery Shopping</i></p>
3.6	Papan Tanda/Papan Kenyataan/Tunjuk Arah/Peti Cadangan	2	<p>i. Maklumat dipaparkan adalah terkini dan relevan</p> <p>ii. Ditempatkan di lokasi strategik/ sesuai</p>	i. Terdapat papan tanda/ kenyataan/ tunjuk arah/ peti cadangan
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		

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH	PENJELASAN KRITERIA	BUKTI (OBJECTIVE EVIDENCE) YANG AKAN DIPERIKSA
4.1	Kajian Kepuasan Pekerja (Staff Satisfaction Survey (SSS)), Analisis dan Inisiatif Penambahbaikan	3	<ul style="list-style-type: none"> i. Semakan rekod ii. Laporan analisis & tindakan di peringkat cawangan 	<ul style="list-style-type: none"> 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 dan lain-lain	<ul style="list-style-type: none"> i. Mewujudkan Anugerah Tokoh Cawangan, Pekerja Contoh, dan lain-lain ii. Sijil penghargaan/surat daripada Pengarah Cawangan
4.3	Program–Program Mengeratkan Silaturahmi dan Meningkatkan Semangat Berpasukan dan Muafakat Antara Pegawai/Staf	3	<ul style="list-style-type: none"> i. Semakan senarai program ii. Semakan minit mesyuarat, rekod, gambar dan lain-lain 	<ul style="list-style-type: none"> i. Senarai Program Tahunan ii. Program-program yang dijalankan <p>Contoh: Hari Keluarga, Perhimpunan Bulanan, Hari Perayaan, 'Team Building' dan lain-lain</p>
4.4	Penglibatan Pegawai Dalam Menyertai Program Kebajikan (Corporate Social Responsibility (CSR))	2	Program melibatkan semua kakitangan cawangan/pejabat	<ul style="list-style-type: none"> i. Senarai program (contoh: lawatan cawangan ke rumah anak yatim, rumah orang tua, dan lain-lain) ii. Bukti seperti gambar, surat penghargaan/terima kasih.