



2019

**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 yang bersesuaian dan selesa untuk bekerja serta melahirkan rasa kecintaan dan berbangga dengan pejabat masing-masing;
- 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 **secara automatik** untuk 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 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 Mengwujudkan Hubungan Harmoni

- b) Pegawai pemilik kriteria hendaklah memastikan semua pegawai yang terlibat dengan setiap kriteria hadir untuk membantu Panel Penilai semasa penilaian dibuat.
- c) Tempoh dokumen pembuktian adalah ditetapkan dari Januari sehingga Disember tahun 2018
- d) JKR Cawangan/ JKR WP Kuala Lumpur/ JKR WP Putrajaya/ JKR WP Labuan/ CREaTE yang muncul sebagai Johan bagi tahun sebelumnya **tidak** akan dipertimbangkan untuk bertanding **selama dua (2) tahun.**
- 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: 10 )
- d) Usaha Ke Arah Mewujudkan Hubungan Harmoni ( Markah: 10 )

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

## KRITERIA PENILAIAN ANUGERAH INOVASI PENGURUSAN PEJABAT TERBAIK

BIL.	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH WAJARAN
1.	<p><b>PENGURUSAN AM PEJABAT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1.1 Kepimpinan</li> <li>1.2 Pengurusan Mesyuarat</li> <li>1.3 Manual Prosedur Kerja (MPK) dan MyPortfolio</li> <li>1.4 HRMIS, MyKJ dan Buku Rekod Perkhidmatan</li> <li>1.5 Pengurusan Dokumen dan Rekod</li> <li>1.6 Prestasi Perbelanjaan</li> <li>1.7 Keperibadian dan Keterampilan Sebagai Penjawat Awam</li> <li>1.8 Pengurusan Nilai dan Etika</li> <li>1.9 Rekod Kehadiran</li> <li>1.10 Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan</li> <li>1.11 Pengurusan Keselamatan Perlindungan</li> <li>1.12 Pemantauan Penyenggaraan Peralatan Pejabat</li> <li>1.13 Pengurusan Aset Alih</li> <li>1.14 Susun Atur Pejabat</li> </ul>	40
2.	<p><b>USAHA-USAHA KE ARAH PEMBUDAYAAN INOVASI DAN KUALITI SERTA PENINGKATAN KOMPETENSI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2.1 Pengurusan Peningkatan Ilmu Pengetahuan dan Kompetensi</li> <li>2.2 Pelaksanaan dan Pemantauan Sistem Pengurusan Bersepadu</li> <li>2.3 Struktur Pengurusan Inovasi</li> <li>2.4 Pelaksanaan Program Inovasi</li> <li>2.5 Pengiktirafan Inovasi</li> <li>2.6 Ekosistem Kondusif Sektor Awam (EKSA)</li> <li>2.7 Pengiktirafan</li> </ul>	40

BIL.	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH WAJARAN
3.	<p><b>PENGURUSAN PELANGGAN</b></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>	10
4.	<p><b>USAHA KE ARAH MEWUJUDKAN HUBUNGAN HARMONI</b></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
<b>JUMLAH</b>		<b>100</b>

### BUTIRAN KRITERIA PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN PEJABAT TERBAIK

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

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

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> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestasi Perbelanjaan               <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Bayaran dalam tempoh:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 14 hari</li> <li>b) 7 hari</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• Kawalan perbelanjaan &amp; penjimatan</li> <li>• Pemeriksaan mengejut (6 bulan sekali).</li> <li>• Mesyuarat Kewangan berkala</li> <li>• Pematuhan kepada Surat Pekeliling Perbendaharaan bil.12/2007 Had Nilai &amp; Syarat-Syarat Pembelian Terus Bagi Bekalan dan Perkhidmatan</li> <li>• Tahap liputan kajian analisis prestasi pembekal</li> <li>• Peratus / tahap pelaksanaan e-Perolehan</li> <li>• Paparan urusan perolehan di laman web/ portal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 14 hari</li> <li>b) 7 hari</li> <li>• Kawalan perbelanjaan &amp; penjimatan</li> <li>• Pemeriksaan mengejut (6 bulan sekali).</li> <li>• Mesyuarat Kewangan berkala</li> <li>• Pematuhan kepada Surat Pekeliling Perbendaharaan bil.12/2007 Had Nilai &amp; Syarat-Syarat Pembelian Terus Bagi Bekalan dan Perkhidmatan</li> <li>• Tahap liputan kajian analisis prestasi pembekal</li> <li>• Peratus / tahap pelaksanaan e-Perolehan</li> <li>• Paparan urusan perolehan di laman web/ portal</li> </ul>



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"> <li>i. Pemakaian tanda nama</li> <li>ii. Berpakaian kemas dan sesuai dengan tugas dengan mematuhi peraturan pakaian yang ditetapkan.</li> </ul>
1.8	Pengurusan Nilai dan Etika	2	Semakan fail/ rekod/ dokumen	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Pengurusan Tatatertib</li> <li>ii. Program kaunseling</li> </ul>
1.9	Rekod Kehadiran	2	Semakan fail/ rekod/ dokumen	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Sistem pemantauan kehadiran</li> <li>ii. Mekanisme pemantauan pergerakan pegawai</li> </ul>
1.10	Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	4	Semakan surat pelantikan Semakan fail/ rekod/ dokumen	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Jawatankuasa Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan</li> <li>ii. Pelaksanaan Program</li> <li>iii. Sistem Pencegahan Kebakaran/Laluan Kecemasan</li> </ul>
1.11	Pengurusan Keselamatan Perlindungan	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Penubuhan Jawatankuasa Keselamatan &amp; Kesihatan (JKK)</li> <li>ii. Pengawal Keselamatan</li> <li>iii. Kelengkapan peralatan Keselamatan</li> <li>iv. Manual Prosedur Keselamatan</li> <li>v. Latihan Keselamatan</li> <li>vi. Susun atur pejabat; <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Keadaan persekitaran dan suasana dalam dan luar pejabat</li> <li>b) kebersihan,keindahan,</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Semakan surat pelantikan Pegawai Keselamatan Jabatan (Keselamatan fizikal, dokumen &amp; Peribadi)</li> <li>ii. Mesyuarat JKK (merangkumi Keselamatan Perlindungan &amp; Pekerjaan)</li> <li>iii. Semakan senarai peralatan keselamatan, kecukupan dan tempoh sah peralatan</li> <li>iv. Semakan bukti &amp; keselamatan dokumen, Buku Arahan Keselamatan dan pematuhan kepada Lampiran D &amp; E.</li> </ul>

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH	PENJELASAN KRITERIA	BUKTI (OBJECTIVE EVIDENCE) YANG AKAN DIPERIKSA
			tersusun, selesa serta kondusif	
1.12	Pemantauan Penyelenggaraan Peralatan Pejabat	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Semakan terdapat pegawai bertanggungjawab</li> <li>ii. Semakan rekod</li> </ul>	Rekod penyenggaraan dan ketersediaan kepenggunaan
1.13	Pengurusan Aset Alih	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pematuhan arahan dan pekeliling</li> <li>• Sub Unit pengurusan aset diwujudkan di bawah unit pentadbiran</li> <li>• Lantikan Pegawai Aset, Pegawai Penerima, Pegawai Pengangkutan</li> <li>• Perolehan aset / inventori</li> <li>• 1 Pekeliling Perbendaharaan - Tatacara Pengurusan Aset Alih Kerajaan (Julai 2014)</li> <li>• Tahap pemeriksaan terhadap aset yang telah diterima sebelum tamat tempoh jaminan</li> <li>• Senarai Daftar Kad Kawalan Stok (KEW.PS-5)</li> <li>• Penyelenggaraan aset, stor dan harta modal yang cekap:</li> <li>• Tindakan pelupusan / hapuskira diambil (mengikut</li> </ul>	<p>Semakan Dokumen / Rekod berdasarkan <b>1 Pekeliling Perbendaharaan - Tatacara Pengurusan Aset Alih Kerajaan (Julai 2014)</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta organisasi</li> <li>• Semak surat pelantikan pegawai aset dan penurunan kuasa dari pihak berkuasa bertanggungjawab.</li> <li>• Pegawai Penerima dilantik secara bertulis oleh Ketua Jabatan untuk menerima dan mengesahkan aset yang diperolehi.</li> <li>• Pegawai Pengangkutan dilantik oleh Ketua Jabatan;</li> <li>• Semakan minit mesyuarat</li> <li>• Lantikan pegawai pemeriksa dan pemverifikasi stok.</li> <li>• Pematuhan terhadap <b>1 Pekeliling Perbendaharaan - Tatacara Pengurusan Aset Alih Kerajaan</b> bermula Julai 2014; <ul style="list-style-type: none"> <li>- Borang Laporan Penerimaan Aset Alih Kerajaan (KEW.PA-1)</li> </ul> </li> </ul>

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH	PENJELASAN KRITERIA	BUKTI (OBJECTIVE EVIDENCE) YANG AKAN DIPERIKSA
			<p>prosedur kewangan)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemeriksaan aset selepas tempoh jaminan (minimum: 2 tahun sekali)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Daftar Harta Modal (KEWPA-2)</li> <li>- Daftar Inventori (KEW PA-3)</li> <li>- Senarai Daftar Harta Modal (KEW.PA-4)</li> <li>- Senarai Daftar Inventori (KEW.PA-5)</li> <li>- Daftar Pergerakan Harta Modal dan Inventori (KEW PA-6)</li> <li>- Senarai Aset Alih Kerajaan (KEW.PA-7)</li> <li>- Laporan Tahunan Harta Modal dan Inventori (KEW.PA-8)</li> <li>- Borang Aduan Kerosakan Aset (KEW.PA-9) atau Borang Laporan Kerosakan Aset ABR - KEW.PA-9(A)</li> <li>- Laporan Pemeriksaan Harta Modal (KEW. PA -10) dan Laporan Pemeriksaan ABR (KEW.PA-11)</li> <li>- Senarai Aset yang memerlukan Penyelenggaraan (KEW.PA -13)</li> <li>- Daftar Penyelenggaraan Harta Modal (KEW.PA-14) dan Daftar Penyelenggaraan ABR (KEW.PA-14(A))</li> <li>- Pegawai Pengawal melantik Lembaga Pemeriksa berdasarkan jawatan dengan menggunakan borang KEW.PA-15</li> <li>- Pelupusan aset mekanikal, teknikal, elektrik, elektronik dan perkakasan komputer perlu ada Perakuan Pelupusan (PEP) (KEW PA -16)</li> <li>- Laporan Lembaga Pemeriksa (KEW.PA -17)</li> <li>- Ketua Jabatan menyediakan Laporan Awal (KEW.PA-28) dan kemukakannya beserta Laporan Polis kepada Pegawai Pengawal</li> </ul>

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH	PENJELASAN KRITERIA	BUKTI (OBJECTIVE EVIDENCE) YANG AKAN DIPERIKSA
				<p>dan Perbendaharaan dalam tempoh 2 hari bekerja sekiranya berlaku kehilangan aset.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sijil Hapuskira (KEW.PA-31) dikemukakan kepada Kuasa Melulus dalam tempoh 1 bulan dari tarikh kelulusan hapus kira sekiranya berlaku kehilangan aset.</li> <li>• Kenderaan: fail, buku log, rekod senggara, buku/kad elektronik/ inden minyak/kad Touch n Go</li> <li>• Senarai inventori/harta modal dipaparkan di setiap ruang pejabat.</li> <li>•</li> </ul>
1.14	Susun Atur Pejabat	2	i. Pemerhatian terhadap ruang pejabat, peralatan, kemudahan dan lain-lain.	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Persekitaran kondusif</li> <li>ii. Kawalan sekuriti</li> <li>iii. Tanda nama pada pintu/ tempat duduk pegawai</li> <li>iv. Kebersihan pejabat di dalam/ luar pejabat termasuk tangga dan bilik air</li> </ul>
<b>2.0</b>	<b>Usaha-usaha Ke Arah Peningkatan Kompetensi, Pembudayaan Kualiti dan Inovasi</b>	<b>25</b>		
2.1	Pengurusan Peningkatan Ilmu Pengetahuan dan Kompetensi	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Semak jadual program</li> <li>ii. Semak laporan analisis latihan</li> <li>iii. Statistik menghadiri kursus/ latihan (7hari) bagi tahun sebelumnya</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Program Pembudayaan Ilmu</li> <li>ii. Analisis keperluan latihan secara sistematik (TNA)</li> <li>iii. Pemantauan program</li> <li>iv. Pencapaian pelaksanaan program</li> <li>v. Analisis impak program terhadap kompetensi staf</li> </ul>

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH	PENJELASAN KRITERIA	BUKTI (OBJECTIVE EVIDENCE) YANG AKAN DIPERIKSA
				<ul style="list-style-type: none"> <li>vi. Program <i>coaching</i> dan <i>mentoring</i></li> <li>vii. Pemantauan terhadap arahan keperluan latihan tujuh (7) hari dalam setahun</li> <li>viii. Pelan operasi latihan (POL)</li> <li>ix. Perbelanjaan Latihan</li> </ul>
2.2	Pelaksanaan dan Pemantauan Sistem Pengurusan Bersepadu (SPB)	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Program Kualiti</li> <li>ii. Kaedah pelaksanaan, pemantauan dan penambahbaikan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Senarai jadual program kualiti</li> <li>ii. Minit mesyuarat, gambar</li> </ul>
2.3	Struktur Pengurusan Inovasi	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Struktur Pengurusan Inovasi</li> <li>• Surat lantikan pegawai inovasi</li> <li>• Carta pengurusan inovasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Urusetia/Jawatankuasa Inovasi</li> <li>• Penubuhan pasukan KIK</li> <li>• Semakan dokumen/rekod/minit mesyuarat</li> </ul>
2.4	Pelaksanaan Program Inovasi	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Program inovasi yang dilaksanakan</li> <li>• Mekanisme mendapatkan cadangan inovasi (contoh: portal/ web)</li> <li>• Bilangan inovasi/ penambahbaikan dalam cara kerja/ sistem kerja yang diperkenalkan/ diwujudkan (sekurang-kurangnya satu inovasi)</li> <li>• Pengenalan dan penggunaan <i>internet of things</i> dalam pengurusan projek dan pentadbiran pejabat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Semakan dokumen dan persekitaran pejabat</li> <li>• Contoh penggunaan <i>internet of things</i>: Sistem Pengurusan Aduan, Sistem Pengurusan Perolehan Sebutharga, Sistem Penilaian Prestasi Projek &amp; Kontraktor, Sistem Pemantauan Projek, Sistem Pengurusan Rekod Kakitangan</li> </ul>
2.5	Pengiktirafan Inovasi	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hasil inovasi yang telah diiktiraf</li> <li>• Inovasi yang praktikal dan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sijil/piala yang dimenangi</li> <li>• Inovasi yang memberi impak positif dari aspek kos, masa dan tenaga</li> </ul>

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH	PENJELASAN KRITERIA	BUKTI (OBJECTIVE EVIDENCE) YANG AKAN DIPERIKSA
			boleh diaplikasikan	
2.6	Ekosistem Kondusif Sektor Awam (EKSA)	5	Pelaksanaan EKSA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penubuhan jawatankuasa pelaksana EKSA</li> <li>- Penyediaan Carta Perbatuan</li> <li>- Mewujudkan sektor/ zon kerja EKSA</li> <li>- Mengadakan Program Kitar Semula</li> <li>- Menyediakan analisis penjimatan sumber</li> <li>- Melaksanakan program Audit Dalam</li> </ul>
2.7	Pengiktirafan	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Peringkat pengiktirafan (JKR Malaysia/ luar JKR)</li> <li>ii. Bilangan pengiktirafan dalam tahun sebelum hingga terkini</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Pengiktirafan yang berbentuk pertandingan</li> <li>ii. Pengiktirafan yang bukan berbentuk pertandingan</li> </ul>
<b>3.0</b>	<b>Pengurusan Pelanggan</b>	<b>25</b>		
3.1	Visi, Misi, Carta Organisasi, Piagam Pelanggan	2	Mempamerkan 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"> <li>i. Pematuhan Piagam Pelanggan</li> <li>ii. Promosi/ Hebahan Piagam Pelanggan</li> <li>iii. Pemantauan Piagam Pelanggan</li> <li>iv. Pemulihan perkhidmatan</li> <li>v. Inisiatif penambahbaikan</li> </ul>
3.3	Pengurusan Kepuasan Pelanggan	4	Semakan dokumen/ rekod/ laporan	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Kajian kepuasan pelanggan, analisis</li> <li>ii. Usaha-usaha tambahan yang telah dilaksanakan melebihi ekspektasi pelanggan</li> <li>iii. Kaedah yang digunakan untuk mengukur ekspektasi pelanggan</li> <li>iv. Penemuan hasil pemantauan diambil tindakan dan dipantau secara berterusan</li> <li>v. Inisiatif tambahan yang menaikkan imej</li> </ul>

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

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH	PENJELASAN KRITERIA	BUKTI (OBJECTIVE EVIDENCE) YANG AKAN DIPERIKSA
<b>4.0</b>	<b>Usaha Ke Arah Mewujudkan Hubungan Harmoni</b>	<b>10</b>		
4.1	Kajian Kepuasan Pekerja (Staff Satisfaction Survey (SSS)), Analisis dan Inisiatif Penambahbaikan	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Semakan rekod</li> <li>ii. Laporan analisis &amp; tindakan di peringkat cawangan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Penglibatan kakitangan bagi SSS</li> <li>ii. Analisis dan Tindakan penambahbaikan</li> <li>iii. Melaksanakan SSS dalaman</li> </ul>
4.2	Pengiktirafan/Penghargaan Kepada Pegawai/Staf	2	Semakan minit mesyuarat, rekod, gambar dan lain-lain	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Mewujudkan Anugerah Tokoh Cawangan, Pekerja Contoh, dan lain-lain</li> <li>ii. Sijil penghargaan/surat daripada Pengarah Cawangan</li> </ul>
4.3	Program–Program Mengeratkan Silaturrahim dan Meningkatkan Semangat Berpasukan dan Muafakat Antara Pegawai/Staf	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Semakan senarai program</li> <li>ii. Semakan minit mesyuarat, rekod, gambar dan lain-lain</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Senarai Program Tahunan</li> <li>ii. Program-program yang dijalankan</li> </ul> <p>Contoh: Hari Keluarga, Perhimpunan Bulanan, Hari Perayaan, ‘<i>Team Building</i>’ dan lain-lain</p>
4.4	Penglibatan Pegawai Dalam Menyertai Program Kebajikan/Program Bukan Bidang Tugas Hakiki.	2	Program melibatkan semua kakitangan cawangan/pejabat	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Senarai program (contoh: lawatan cawangan ke rumah anak yatim, rumah orang tua, dan lain-lain)</li> <li>ii. Bukti seperti gambar, surat penghargaan/terima kasih.</li> </ul>