



2017

GARIS PANDUAN
ANUGERAH PENGURUSAN
JKR DAERAH
TERBAIK



BAHAGIAN PENGURUSAN KUALITI
CAWANGAN DASAR DAN PENGURUSAN KORPORAT

PENDAHULUAN

Garis Panduan ini bertujuan untuk menggariskan tatacara penyertaan untuk Anugerah JKR Daerah Terbaik. Ia merupakan satu program tahunan yang diadakan bertujuan untuk memberi pengiktirafan kepada JKR Daerah yang mempunyai prestasi yang cemerlang dan sentiasa berusaha ke arah meningkatkan kualiti kerja dan perkhidmatan.

OBJEKTIF

Objektif Anugerah Pengurusan JKR Daerah Terbaik adalah untuk:

- a) Memberi pengiktirafan kepada JKR Daerah yang mempunyai prestasi yang cemerlang dan sentiasa berusaha ke arah meningkatkan kualiti kerja dan pembudayaan kreativiti & inovasi;
- b) Menggalakkan persaingan yang sihat antara JKR Daerah di seluruh Malaysia ke arah meningkatkan lagi mutu perkhidmatan masing-masing;
- c) Memastikan ketelusan pelaksanaan aktiviti-aktiviti di JKR Daerah; dan
- d) Menggalakkan pelaksanaan prosedur yang baik dan seterusnya memantapkan lagi pelaksanaan Sistem Pengurusan Bersepadu (SPB).

SYARAT-SYARAT PENYERTAAN

Berikut adalah syarat-syarat yang perlu dipatuhi oleh setiap penyertaan:

- a) JKR Negeri adalah **DIWAJIBKAN** menghantar **satu (1) calon** JKR Daerah sahaja untuk bertanding.
- b) Pasukan panel penilai boleh memilih mana-mana daerah dalam negeri tersebut secara rawak sekiranya JKR Negeri tidak menghantar calon untuk bertanding,
- c) JKR Daerah yang muncul sebagai Johan bagi tahun sebelumnya tidak akan dipertimbangkan untuk bertanding **selama 2 tahun**.
- d) JKR Daerah yang sama dibenarkan untuk menyertai Anugerah bagi tempoh dua (2) tahun berturut-turut sahaja.
- e) Tarikh tutup penyertaan adalah pada **27 April 2017 (Khamis)**.
- f) Keputusan Panel Anugerah adalah muktamad.

KRITERIA PENILAIAN DAN BUTIRAN PENILAIAN

Kriteria penilaian dan butiran penilaian adalah seperti di **Lampiran A1**.

TATACARA PENYERTAAN

- a) Semua permohonan penyertaan mestilah melalui JKR Negeri masing-masing dan melengkapkan borang penyertaan dengan ditandatangani oleh Pengarah JKR Negeri seperti di **Lampiran A2**.
- b) Semua pencalonan hendaklah menggunakan Borang Penyertaan yang disertakan bersama dan dialamatkan kepada Urus Setia Anugerah JKR Malaysia. Borang penyertaan 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 JKR DAERAH TERBAIK 2017

BIL.	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH WAJARAN
1.	PENGURUSAN PROJEK 1.1 Pencapaian Objektif & Piagam Pelanggan 1.2 Prestasi Perbelanjaan 1.3 Prestasi Fizikal Projek 1.4 Pematuhan Syarat-Syarat Kontrak 1.5 Pemantauan Projek 1.6 Pengawasan Projek 1.7 Serahan Projek & Pengendalian Aduan semasa DLP 1.8 Kepuasan Pelanggan	20
2.	PENGURUSAN OPERASI & PENYELENGGARAAN 2.1 Pencapaian Objektif & Piagam Pelanggan 2.2 Perancangan dan Pelaksanaan Kerja 2.3 Kaedah Pelaksanaan 2.4 Pemantauan Keberkesanan Kerja, Tindakan Pembetulan & Pencegahan 2.5 Pencapaian Perbelanjaan 2.6 Pemantauan Aduan	20
3.	PENGURUSAN PENTADBIRAN & KEWANGAN 3.1 Pencapaian Objektif & Piagam Pelanggan 3.2 Pengurusan Pentadbiran 3.3 Pengurusan Mesyuarat 3.4 Program Hubungan Harmoni 3.5 Pengurusan Keselamatan (Keselamatan Kesihatan & Perlindungan) & Keceriaan Pejabat 3.6 Pengurusan Fail & Dokumentasi 3.7 Pengurusan Pembangunan dan Kompetensi Sumber Manusia 3.8 Pengurusan Nilai & Etika 3.9 Pengurusan Kewangan 3.10 Pengurusan Aset	26

BIL.	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH WAJARAN
4.	PENGURUSAN KUALITI DAN INOVASI 4.1 Struktur Pengurusan Kualiti dan Inovasi 4.2 Pelaksanaan Program Kualiti 4.3 Pelaksanaan Program Inovasi 4.4 Kajian Semula Pengurusan (Peringkat Daerah)	16
5.	PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN DAN KEPUASAN PELANGGAN 5.1 Piagam Pelanggan 5.2 Pengurusan Aduan 5.3 Pengurusan Kaunter 5.4 Layanan Melalui Telefon	14
6.	KEPIMPINAN	4
JUMLAH		100

BUTIRAN KRITERIA PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2017

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH	PENJELASAN KRITERIA	BUKTI (OBJECTIVE EVIDENCE) YANG AKAN DIPERIKSA
1.0	Pengurusan Projek	20		
1.1	Pencapaian Objektif & Piagam Pelanggan	2	<ul style="list-style-type: none"> Piagam Pelanggan 	<ul style="list-style-type: none"> Terkini & Seragam (mengikut piagam pelanggan JKR) Pencapaian projek berbanding Piagam Pelanggan
1.2	Prestasi Perbelanjaan (Belanja Pembangunan)	2	<ul style="list-style-type: none"> Unjuran perbelanjaan Pencapaian perbelanjaan berbanding peruntukan diterima 	<ul style="list-style-type: none"> Rumusan Unjuran individu & keseluruhan berdasarkan tajuk/agensi pelanggan. Pencapaian mengikut peratusan: mengikut KPI Jabatan
1.3	Prestasi Fizikal Projek (Tender/Sebutharga)	2	<ul style="list-style-type: none"> Pencapaian milestone projek contohnya: tarikh sah brif projek, tarikh siap lukisan & spesifikasi, tarikh iklan, tarikh keluar LA, tarikh siap projek, tarikh serah projek Kemajuan projek mengikut jadual Tindakan pemuliharaan ke atas projek lewat/sakit 	<ul style="list-style-type: none"> Semakan dokumen Peratusan kemajuan Pengemaskinian catatan projek di dalam SKALA secara konsisten
1.4	Pematuhan Syarat-Syarat Kontrak	2	<ul style="list-style-type: none"> Penyediaan Dokumen Kontrak mengikut jadual (tempoh) Bayaran kewangan mengikut peraturan/kontrak 	<ul style="list-style-type: none"> Semakan dokumen

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH	PENJELASAN KRITERIA	BUKTI (OBJECTIVE EVIDENCE) YANG AKAN DIPERIKSA
			<ul style="list-style-type: none"> • APK & PHK mengikut peraturan/kontrak • EOT mengikut peraturan/kontrak • LAD/mansuh mengikut peraturan/kontrak 	
1.5	Pemantauan Projek	4	<ul style="list-style-type: none"> • CPM • S-curve • Mesyuarat Pra Pembinaan • Mesyuarat Tapak • Mesyuarat Teknikal • Mesyuarat Koordinasi • Mesyuarat Pemantauan/ Penyelarasan • SKALA • Safety Plan (S-Plan) • Projek Lewat/Sakit 	<ul style="list-style-type: none"> • Semakan dokumen dan mematuhi peraturan semasa/ SPB • Pengesahan/kelulusan CPM projek • Penggunaan CPM untuk memantau projek • Semakan Minit mesyuarat • Penggunaan SKALA; <ul style="list-style-type: none"> - Q-plan, D-plan, C-plan - Bayaran Interim & Bayaran Muktamad - EOT - APK/PHK - CPC - CMGD - Non Completion Certificate (Sijil Tidak Siap Kerja) • Pemerhatian khusus untuk projek lewat/sakit (Contoh; Mesyuarat Khas Projek Sakit, Surat Amaran kepada Kontraktor mengikut format CKUB)
1.6	Pengawasan Projek	4	<ul style="list-style-type: none"> • Organisasi tapak • Borang pemeriksaan Tapak • NCR/ NCP/ Kualiti Produk • Tindakan pembetulan & pencegahan • Buku harian tapak 	<ul style="list-style-type: none"> • Carta organisasi pasukan di tapak. • Penggunaan Borang mematuhi peraturan semasa/SPB. • Analisis dan tindakan penutupan NCR/NCP • Buku Harian Tapak yang kemaskini dan lengkap.

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH	PENJELASAN KRITERIA	BUKTI (OBJECTIVE EVIDENCE) YANG AKAN DIPERIKSA
1.7	Serahan Projek & Pengendalian Aduan Semasa DLP	2	<ul style="list-style-type: none"> Dokumen penyerahan projek Rekod aduan dan rekod tindakan Penyediaan CMGD 	<ul style="list-style-type: none"> Semakan dokumen Manual Operasi & Penyelenggaraan dan lukisan terbina. Rekod Aduan & penutupan aduan, tindakan aduan berulang Semakan dokumen CMGD
1.8	Kepuasan Pelanggan	2	<ul style="list-style-type: none"> Pencapaian dan penzahiran produk memenuhi kriteria, kualiti kos dan masa 	<ul style="list-style-type: none"> Semakan rekod/ fail Kajian kepuasan pelanggan mengikut fasa Pencapaian markah minima kajian kepuasan pelanggan 70%
2.0	Pengurusan Operasi & Penyelenggaraan	20		
2.1	Pencapaian Objektif & Piagam Pelanggan -Jalan dan Bangunan	5	<ul style="list-style-type: none"> Piagam Pelanggan Penetapan Standard Penyelenggaraan berasaskan Piagam Pelanggan Sistem pemantauan: <ul style="list-style-type: none"> Penutupan lubang jalan (pothole) Pembersihan pokok tumbang/tanah runtuh Pembaikan kerosakan bangunan seperti kebocoran paip air, bumbung dll 	<ul style="list-style-type: none"> Terkini & Seragam (mengikut piagam pelanggan JKR) Pencapaian Operasi Penyelenggaraan berbanding Piagam Pelanggan Semakan dokumen <ul style="list-style-type: none"> tarikh laporan tarikh siap penutupan Rondaan berkala/ Skuad peronda tarikh laporan tarikh siap pembersihan Rondaan berkala/ Skuad peronda tarikh laporan tarikh siap penutupan

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH	PENJELASAN KRITERIA	BUKTI (OBJECTIVE EVIDENCE) YANG AKAN DIPERIKSA
			<ul style="list-style-type: none"> - Pembaikan Mekanikal & Elektrikal 	<ul style="list-style-type: none"> - tarikh laporan - tarikh siap penutupan
2.2	Perancangan dan Pelaksanaan Kerja	4	<ul style="list-style-type: none"> • Cadangan program kerja & <i>budgeting</i> • Amalan penggunaan sistem inventori spt. Data Marris, Data Perabot Jalan, Kad Bangunan (<i>building card</i>), <i>slope inventory & bridge inventory</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Rujuk dan semak program kerja dan <i>budgeting</i> tahun semasa (jalan dan bangunan) • Semakan secara <i>online</i>/manual sistem yang dinyatakan.
2.3	Kaedah Pelaksanaan	5	<ul style="list-style-type: none"> • Kaedah penetapan secara jabatan/<i>outsource</i>. • Cara pelaksanaan • Program pelaksanaan • Pemantauan program kerja dan kecekapan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Semakan kepakaran Dalam/Jabatan dan sumber kewangan • Kaedah Perolehan; <ul style="list-style-type: none"> - Undi - Lantikan terus - Sebutharga - Tender • Skop Pelaksanaan; (R01-R07) • Semakan jadual perancangan. • Mempunyai mekanisme bagi memantau program kerja dan kecekapan
2.4	Pemantauan Keberkesanan Kerja, Tindakan Pembetulan & Pencegahan	2	<ul style="list-style-type: none"> • Simpanan rekod kerosakan & analisis statistik. • Semakan kaedah keberkesanan pembaikan sedia ada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Senarai rekod kerosakan dan semakan kerja pembaikan yang dilaksanakan. • Melaksanakan analisis jenis kerosakan dan frekuensi kerosakan.

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH	PENJELASAN KRITERIA	BUKTI (OBJECTIVE EVIDENCE) YANG AKAN DIPERIKSA
2.5	Pencapaian Perbelanjaan (Belanja Mengurus)	2	<ul style="list-style-type: none"> Perbelanjaan Bulanan Perbelanjaan Tahunan 	<ul style="list-style-type: none"> Rumusan Unjuran Bulanan & tahunan berdasarkan kerja penyenggaraan jalan dan bangunan.
2.6	Pemantauan Aduan	2	<ul style="list-style-type: none"> Rekod Buku Aduan & Buku Kerja berdasarkan aduan diterima. Sistem pemeriksaan rutin berdasarkan laporan Rondaan Berkala/Skuad Peronda 	<ul style="list-style-type: none"> Semakan Rekod
3.0	Pengurusan Pentadbiran & Kewangan	24		
3.1	Pencapaian Objektif & Piagam Pelanggan	2	<ul style="list-style-type: none"> Kewujudan piagam pelanggan di peringkat daerah/unit Pencapaian piagam pelanggan 	<ul style="list-style-type: none"> Mempunyai piagam pelanggan untuk aktiviti pentadbiran dan kewangan. Semak pencapaian 3 item utama di bawah piagam pelanggan Analisis pencapaian piagam pelanggan bagi tujuan penambahbaikan perkhidmatan
3.2	Pengurusan Pentadbiran	3	<ul style="list-style-type: none"> Manual Prosedur Kerja (MPK) dan Fail Meja (FM) Pelan Bisnes Pengurusan Hebahan Maklumat 	<ul style="list-style-type: none"> MPK dan FM terkini, selaras dengan skop kerja pegawai/ staf Cara edaran Pekeliling/ Surat Arahan/ Garis Panduan kepada setiap bahagian Pekeliling/ Surat Arahan/ Garis Panduan dibincang dalam mana-mana mesyuarat

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH	PENJELASAN KRITERIA	BUKTI (OBJECTIVE EVIDENCE) YANG AKAN DIPERIKSA
				<ul style="list-style-type: none"> • Penyimpanan Pekeliling/ Surat Arahan/ Garis Panduan • Pematuhan Pelaksanaan Pekeliling • Laman Web <ul style="list-style-type: none"> - Ada /Tiada - Sendiri/Tumpang JKR Negeri - Lantikan Jawatankuasa Pengurusan Laman Web - Aktif/Terkini
3.3	Pengurusan Mesyuarat	2	<ul style="list-style-type: none"> • Senarai mesyuarat bulanan daerah/unit • Jadual mesyuarat/ takwim • Minit mesyuarat 	<ul style="list-style-type: none"> • Pelaksanaan secara berjadual <ul style="list-style-type: none"> - Mesyuarat Pagi - Mesyuarat Pengurusan - MBJ - Mesyuarat JKPP - Mesyuarat JKTU • Pematuhan penyediaan minit mesyuarat berdasarkan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 2 Tahun 1991: Panduan Pengurusan Mesyuarat. • Peratusan minit mesyuarat yang dikeluarkan/diedarkan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh mesyuarat

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH	PENJELASAN KRITERIA	BUKTI (OBJECTIVE EVIDENCE) YANG AKAN DIPERIKSA
3.4	Program Hubungan Harmoni	2	<ul style="list-style-type: none"> • Program / Aktiviti diadakan secara berjadual untuk mengeratkan silaturahim antara majikan dan pekerja. • Kajian untuk mendapatkan kepuasan kakitangan terhadap pengurusan atasan Jabatan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Program/ Aktiviti (Contoh: Hari Keluarga/ Hari Sukan, Perhimpunan Bulanan, Hari Perayaan, Kursus Kekitaan dan lain-lain) • Kajian Kepuasan Pekerja <ul style="list-style-type: none"> - peratus liputan Kajian Kepuasan Pekerja yang dilaksanakan - hasil <ul style="list-style-type: none"> >peratus pekerja yang berpuas hati berdasarkan hasil kajian - tindakan susulan <ul style="list-style-type: none"> >peratus tindakan susulan yang dilaksanakan berdasarkan keputusan pengurusan terhadap Kajian Kepuasan Pekerja
3.5	Pengurusan Keselamatan (Keselamatan Kesihatan & Perlindungan)	2	<ul style="list-style-type: none"> • Penubuhan Jawatankuasa Keselamatan & Kesihatan (JKK) • Pengawal Keselamatan (Jaga) • Kelengkapan peralatan Keselamatan • Manual Prosedur Keselamatan • Latihan Keselamatan Pejabat • Susun atur pejabat 	<ul style="list-style-type: none"> • Semakan surat pelantikan Pegawai Keselamatan Jabatan (Keselamatan fizikal, dokumen & Peribadi) • Mesyuarat JKK (merangkumi Keselamatan Pelindungan & Pekerjaan) • Semakan senarai peralatan keselamatan, kecukupan dan tempoh sah peralatan. • 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
3.6	Pengurusan Fail dan Dokumentasi	2	<ul style="list-style-type: none"> • Lantikan Pegawai Pengkelas Dokumen Jabatan • Lantikan Pegawai Rekod Jabatan • Kaedah pendaftaran fail dan pengurusan fail berdasarkan panduan Arkib Negara/ peraturan semasa • Pendaftaran surat masuk/ keluar • Pengedaran fail dan susunatur fail • Simpanan dan pelupusan rekod dan keselamatan fail • Penyimpanan akta/ pekeliling/ tatacara/ bahan rujukan berkaitan pengurusan rekod • Usaha pengurusan daerah mendapatkan khidmat nasihat/ latihan berkaitan pengurusan rekod • 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) 	<ul style="list-style-type: none"> • Surat lantikan pegawai yang mengelaskan dokumen/fail-fail terperingkat & surat lantikan pegawai rekod • Semakan fail/ rekod / dokumen • Dokumen rujukan mengenai pengurusan rekod yang disimpan dan dirujuk • Khidmat nasihat/ latihan berkaitan pengurusan rekod yang dihadiri/ dianjurkan

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH	PENJELASAN KRITERIA	BUKTI (OBJECTIVE EVIDENCE) YANG AKAN DIPERIKSA
3.7	Pengurusan Pembangunan dan Kompetensi Sumber Manusia	4	<ul style="list-style-type: none"> • Perancangan sumber manusia • Kompetensi/ Organisasi Pembelajaran; <ul style="list-style-type: none"> i) Strategi dan program latihan <ul style="list-style-type: none"> - Penetapan tahap kompetensi yang diperlukan bagi setiap kumpulan jawatan - Penilaian kompetensi semasa setiap kakitangan - Analisis keperluan latihan - Penyediaan pelan latihan - Penjadualan kursus/seminar/latihan teknikal ii) Pelaksanaan Program latihan <ul style="list-style-type: none"> - Jenis program latihan yang telah dilaksanakan - Penilaian keberkesanan program latihan sebelum dan selepas latihan - penyimpanan dan pengumpulan maklumat kakitangan • Program <i>Coaching & Mentoring</i> • Pengiktirafan/Penghargaan daripada pengurusan daerah kepada staf; <ul style="list-style-type: none"> - Program Anugerah - Anugerah Bintang Kebesaran 	<ul style="list-style-type: none"> • Kajian /Cadangan/Penstrukturan sumber manusia • Semakan dokumen/fail/rekod • Penglibatan secara langsung dan tidak langsung • Program kaunseling/motivasi • Takwim program pembudayaan ilmu • Skop program & pencapaian pelaksanaan • Lantikan mentor/mentee & jadual pelaksanaan • Pengemaskinian maklumat kakitangan; <ul style="list-style-type: none"> - Buku Perkhidmatan - HRMIS (Data Peribadi, Cuti, Pengistiharan Harta, LNPT, SKT) - MYKJ (Maklumat Peribadi, Penempatan, Permohonan Ke Luar Negara, Latihan)

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH	PENJELASAN KRITERIA	BUKTI (OBJECTIVE EVIDENCE) YANG AKAN DIPERIKSA
			<ul style="list-style-type: none"> - Tahap liputan • Program kaunseling/motivasi; - Program/kaunseling/rakan pembimbing/ceramah yang berkaitan - Pemantauan prestasi rendah • Pengemaskinian maklumat kakitangan 	
3.8	Pengurusan Nilai & Etika	1	<ul style="list-style-type: none"> • Pengurusan Tatatertib • Pengisytiharan harta 	<ul style="list-style-type: none"> • Bukti adanya dokumen berkaitan amaran/ teguran selaras dengan peraturan semasa • Menyediakan laporan kepada Jawatankuasa Tatatertib Negeri. • Pengisytiharan Harta: <ul style="list-style-type: none"> - Peratus Pengisytiharan Harta - Pengisytiharan Harta selepas tempoh 5 tahun - Pengisytiharan Harta Tambahan dalam tempoh kurang 5 tahun.
3.9	Pengurusan Kewangan	4	<ul style="list-style-type: none"> • Pematuhan arahan dan pekeliling • Sistem dan proses penyediaan belanjawan: <ul style="list-style-type: none"> i) Proses penyediaan belanjawan mengikut jadual/arahan ii) Penggunaan borang/dokumen standard. iii) Penglibatan pengurusan atasan/ketua program/ketua aktiviti 	<p>Semakan Dokumen / Rekod</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pemantauan terhadap perancangan & prestasi perbelanjaan/peruntukan • Semakan terhadap Inisiatif memantapkan amalan belanja berhemah (Contoh - Kawalan Perbelanjaan (Peranan Unit Audit Dalam, perbelanjaan mengikut peruntukan yang diluluskan); Elaun Lebih Masa (ada arahan bertulis sebelum kerja lebih masa dijalankan); Penjimatan Penggunaan Utiliti (Air, elektrik, alat perhubungan); Penganjuran Persidangan/ Mesyuarat/Kursus (menggunakan premis sesuai dengan matlamat program, kos

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH	PENJELASAN KRITERIA	BUKTI (OBJECTIVE EVIDENCE) YANG AKAN DIPERIKSA
			iv) Cadangan peruntukan tahunan/buku belanjawan (OBB) <ul style="list-style-type: none"> • Prestasi Perbelanjaan <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). • Mesyuarat Kewangan berkala • Pematuhan kepada Surat Pekeliling Perbendaharaan 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 	perbelanjaan pada tahap sederhana). <ul style="list-style-type: none"> • Semakan minit mesyuarat

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH	PENJELASAN KRITERIA	BUKTI (OBJECTIVE EVIDENCE) YANG AKAN DIPERIKSA
3.10	Pengurusan Aset	4	<ul style="list-style-type: none"> • 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) • Penyelenggaraan aset, stor dan harta modal yang cekap: • Tindakan pelupusan / hapuskira diambil (mengikut prosedur kewangan) • Pemeriksaan aset selepas tempoh jaminan (minimum: 2 tahun sekali) 	<p>Semakan Dokumen / Rekod berdasarkan 1 Pekeliling Perbendaharaan - Tatacara 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 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 Alih Kerajaan bermula Julai 2014; <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

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH	PENJELASAN KRITERIA	BUKTI (OBJECTIVE EVIDENCE) YANG AKAN DIPERIKSA
				<ul style="list-style-type: none"> 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 Penyelenggaraan Harta Modal (KEW.PA-14) dan Daftar Penyelenggaraan ABR (KEW.PA-14(A)) - Pegawai Pengawal melantik Lembaga Pemeriksa berdasarkan jawatan dengan menggunakan borang KEW.PA-15 - Pelupusan aset mekanikal, teknikal, elektrik, elektronik dan perkakasan komputer perlu ada Perakuan Pelupusan (PEP) (KEW PA -16) - Laporan Lembaga Pemeriksa (KEW.PA -17) - Ketua Jabatan menyediakan Laporan Awal (KEW.PA-28) dan kemukakannya beserta Laporan Polis kepada Pegawai Pengawal dan Perbendaharaan dalam tempoh 2 hari

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH	PENJELASAN KRITERIA	BUKTI (OBJECTIVE EVIDENCE) YANG AKAN DIPERIKSA
				<p>bekerja sekiranya berlaku kehilangan aset.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sijil Hapuskira (KEW.PA-31) dikemukakan kepada Kuasa Melulus dalam tempoh 1 bulan dari tarikh kelulusan hapus kira sekiranya berlaku kehilangan aset. • Kenderaan: fail, buku log, rekod senggara, buku/kad elektronik/ inden minyak/kad Touch n Go • Senarai inventori/harta modal dipaparkan di setiap ruang pejabat.
4.0	Pengurusan Kualiti Dan Inovasi	18		
4.1	Struktur Pengurusan Kualiti dan Inovasi	4	<ul style="list-style-type: none"> • Pelaksanaan Dasar Kualiti • Struktur Pengurusan Kualiti Dan Inovasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Pematuhan Dasar Kualiti • Hebahan/ makluman dan kefahaman kakitangan • Semakan perkara berikut <ul style="list-style-type: none"> - Urus setia Kualiti/Pasukan Kerja - Urus setia/Jawatankuasa Inovasi - Penubuhan KIK
4.2	Pelaksanaan Program Kualiti	4	<ul style="list-style-type: none"> • Mekanisme Pelaksanaan & Pemantauan Program • Program Kualiti yang dilaksanakan • Pelaksanaan EKSA di pejabat. 	<ul style="list-style-type: none"> • Semakan dokumen dan persekitaran pejabat • Penubuhan Jawatankuasa EKSA

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH	PENJELASAN KRITERIA	BUKTI (OBJECTIVE EVIDENCE) YANG AKAN DIPERIKSA
4.3	Pelaksanaan Program Inovasi	4	<ul style="list-style-type: none"> • Program inovasi yang dilaksanakan (contoh: Penubuhan KIK) • Mekanisme mendapatkan cadangan inovasi (contoh: peti cadangan/portal/ web) • Bilangan inovasi/ penambahbaikan dalam cara kerja/ sistem kerja yang diperkenalkan/ diwujudkan (sekurang-kurangnya satu inovasi) • Amalan budaya kerja cemerlang 	<ul style="list-style-type: none"> • Semakan dokumen/rekod/minit mesyuarat • Semakan dokumen dan persekitaran pejabat/laman web
4.4	Kajian Semula Pengurusan (Peringkat Daerah)	4	<ul style="list-style-type: none"> • Forum khusus untuk membincangkan SPB/isu kualiti • Prestasi pencapaian objektif kualiti • Melaksanakan Analisis Data input KSP 	<ul style="list-style-type: none"> • Semakan dokumen/minit mesyuarat. Semakan perkara berikut; <ul style="list-style-type: none"> - Objektif Jadual - Objektif Kos - Objektif Perbelanjaan - Objektif Kepuasan Pelanggan - Objektif Aduan Sifar • Semakan perkara berikut; <ul style="list-style-type: none"> - Tindakan pembetulan & pencegahan - Keperluan sumber - Maklumbalas / kepuasan pelanggan - Prestasi pembekal, perunding - Analisis kecacatan dan NCR

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH	PENJELASAN KRITERIA	BUKTI (OBJECTIVE EVIDENCE) YANG AKAN DIPERIKSA
5.0	Pengurusan Piagam Pelanggan & Kepuasan Pelanggan	14		
5.1	Piagam Pelanggan	6	<ul style="list-style-type: none"> • Kewujudan piagam pelanggan dan dihebahkan kepada kakitangan dan pelanggan • Mekanisme pemantauan piagam pelanggan • Tahap pencapaian piagam pelanggan 	<ul style="list-style-type: none"> • Promosi Piagam Pelanggan <ul style="list-style-type: none"> - Laman Web / Laman Utama Portal - Dipamerkan di ruang pejabat - Brosur / Risalah - Hebahan kepada Pegawai & Kakitangan - Hebahan kepada Pelanggan - Lain-lain / Pelbagai Bahasa - Senarai semak - Laporan (Bulanan/Tahunan) - Soalselidik/Temuduga/ Maklumbalas pelanggan - Mesyuarat pemantauan - Hebahan pencapaian piagam pelanggan - Lantikan <i>Desk Officer</i>/Pegawai Khidmat Pelanggan • Analisis dan Penambahbaikan Piagam Pelanggan <ol style="list-style-type: none"> a) Analisis <ul style="list-style-type: none"> - kaedah pengukuran - tindakan pembetulan - perbandingan pencapaian b) Cadangan penambahbaikan

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH	PENJELASAN KRITERIA	BUKTI (OBJECTIVE EVIDENCE) YANG AKAN DIPERIKSA
5.2	Pengurusan Aduan	3	<ul style="list-style-type: none"> Mekanisme Pengurusan Aduan Program Hari Bertemu Pelanggan 	<ul style="list-style-type: none"> Semakan Rekod/Sistem Aduan Penglibatan/Penyertaan/Penganjuran Hari Bertemu Pelanggan
5.3	Pengurusan Kaunter	3	<ul style="list-style-type: none"> Kemudahan kaunter dan tempat bertanya. Kelengkapan komunikasi/telefon 	<ul style="list-style-type: none"> Pemerhatian kepada perkara berikut: <ul style="list-style-type: none"> Petunjuk & tanda arah yang tepat Menyediakan tempat duduk/ruang menunggu Persekitaran kaunter yang bersih dan teratur Papan tanda yang mempunyai maklumat terkini Buku daftar pelawat/borang-borang yang berkaitan Penjadualan kerja kakitangan bertugas di kaunter Pemerhatian kepada item berikut: <ul style="list-style-type: none"> Peralatan lengkap & berfungsi Rekod panggilan telefon
5.4	Layanan Melalui Telefon	2	<ul style="list-style-type: none"> Tempoh menjawab panggilan telefon Tahap layanan Pemantauan secara penyamaran/mengejut 	<ul style="list-style-type: none"> Ujian Panggilan dari Ibu Pejabat dilaksanakan secara <i>Mystery Shopping</i>.
6.0	Kepimpinan	4	<ul style="list-style-type: none"> Kepimpinan Soft skills Jalinan hubungan (Dalam & Luar) Pengiktirafan yang diterima daripada pihak luar JKR 	<ul style="list-style-type: none"> Temuduga Kakitangan Temuduga Ketua Jabatan Peringkat Daerah (jika perlu) Analisa soalselidik pelanggan Stakeholder dalaman & Luar (cth; program <i>Corporate Social Responsibility</i> – Tanggungjawab sosial)



**ANUGERAH JKR MALAYSIA
BORANG PENYERTAAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2017**

MAKLUMAT PENGESAHAN PENYERTAAN

- 1. JKR Negeri : _____
- 2. Alamat Jabatan : _____

- 3. Nama Penyelaras Negeri : _____
- 4. No. Telefon : _____ 5. Emel : _____

MAKLUMAT JKR DAERAH YANG DICALONKAN

- 1. Nama Daerah : _____
- 2. Nama Jurutera Daerah (JD) : _____
- 3. Alamat : _____

- 4. No. Telefon (JD) : _____ 5. Emel (JD): _____
- 6. Nama Pegawai Penyelaras Daerah : _____
- 7. No Telefon (Pejabat) : _____ (Bimbit): _____
- 8. Emel : _____

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