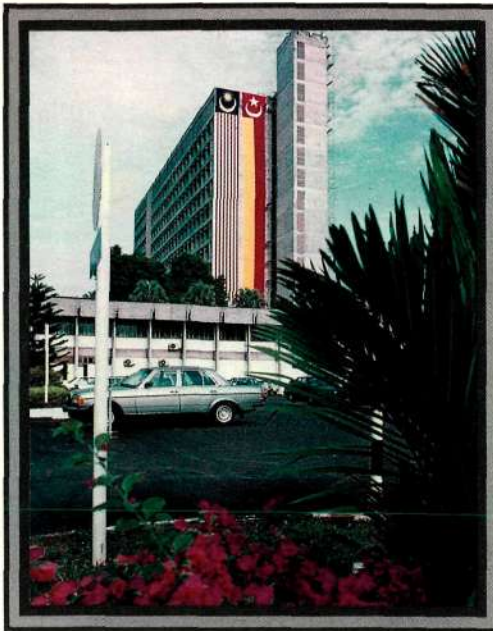


Anugerah Kualiti ITM



Garis Panduan Pencalonan 1996

Penyediaan

Deraf 1 : 20. 1. 1996 (Disediakan Oleh Lembaga Penasihat CTQE)
Deraf 2 : 24. 1. 1996 (Disemak Oleh Lembaga Penasihat CTQE)
Deraf 3 : 26. 1. 1996 (Disemak Oleh Ketua CTQE)
Deraf 4 : 31. 1. 1996 (Disemak Oleh Jabatan ITM)

Anugerah Kualiti ITM

**Garis Panduan Pencalonan
1996**

Kata Auan

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ



P

engiktirafan dalam gerakan kualiti menyeluruh adalah satu agenda penting. Yang dihargai ialah warga; yang menang ialah organisasi -- I.T.M. yang kita cintai.

T

ahniah dan syabas kepada ahli Lembaga Penasihat CTQE kerana menyediakan Garis Panduan Pencalonan 1996.

B

ersama mendokong POLISI kualiti kita -- "KUALITI MENYELURUH BUDAYA I.T.M." -- saya yang ikhlas

.....

Dato' Ir Hj Ahmad Zaldee Laidin
Pengarah
28 Februari 1996

Memanfaatkan dokumen ini

Tujuan disediakan dokumen ini bukan untuk pencalonan memenangi anugerah semata-mata. Dengan mengkaji dan mengamalkan kriteria semua kategori, secara tidak langsung kita turut meluaskan amalan budaya kualiti; sesungguhnya, dokumen ini adalah juga panduan cara mengamalkan budaya kualiti. Dengan mengamati kriteria yang digariskan, kita tahu apa yang perlu dilakukan.

Semoga ia berfungsi lebih dari tujuan memenangi anugerah; Sesungguhnya, anugerah adalah hasil sampingan bukan niat dan tujuan utama.

Nota : Bagi kategori Anugerah Kualiti Akademik ITM, kami menggunakan Malcolm Baldrige National Quality Award. Education Pilot Criteria 1995, bahagian Educational and Business Process Management. Buat permulaan ini, versi bahasa Inggeris digunakan.

Ketua CTQE
15 Februari 1996

Kandungan	Halaman
1. Pendahuluan	3
2. Tujuan	3
2.1 Anugerah Kualiti Peringkat Kebangsaan	3
2.2 Anugerah Kualiti Peringkat ITM	3
3. Anugerah Kualiti Peringkat Kebangsaan	3
3.1 Anugerah yang diperkenalkan	3
3.2 Garis Panduan Pencalonan	4
3.3 Peranan Jabatan ITM	4
4. Anugerah Kualiti Peringkat ITM	4
4.1 Jenis Anugerah	4
4.2 Sijil Penghargaan Khas	4
4.3 Kriteria Pemilihan	5
4.4 Kelayakan	5
4.5 Tatacara Permohonan	5
4.6 Penyediaan Laporan	5
4.7 Jadual Pelaksanaan	5
4.8 Proses Penghakiman	6
4.9 Bentuk Hadiah	6
4.10 Keputusan Hakim	6
5. Pertanyaan	6
 LAMPIRAN	
Lampiran A	7
1.0 Anugerah Kualiti ITM	8
2.0 Anugerah Pengurusan Sumber Manusia	17
3.0 Anugerah Pengurusan Kewangan	20
4.0 Anugerah Pengurusan Projek Khas	24
5.0 Anugerah Pengurusan Kaunter	26
6.0 Anugerah Pengurusan Teknologi Maklumat	31
7.0 Anugerah Pengurusan Fail	35
8.0 Anugerah Pengukuran	38
9.0 Anugerah Piagam Pelanggan Terbaik	41
10.0 Anugerah Kegiatan Kumpulan Q Yang Cemerlang (Kumpulan Q/KMK)	43
11.0 Anugerah Kualiti Akademik	45
12.0 Anugerah Kolej Cemerlang	51
Lampiran B Borang Pencalonan	53
Lampiran C Panduan Menyediakan Laporan Pencalonan	54
Lampiran D Struktur Panel Penilai	55

1.0 Pendahuluan

Jawatankuasa Induk Kualiti ITM (JIK) dalam mesyuaratnya bertarikh 21 Disember 1995 telah mengenalpasti anugerah yang boleh disertai di peringkat kebangsaan. Di samping itu JIK juga telah mengenalpasti jenis anugerah yang boleh diperkenalkan di peringkat dalaman.

2.0 Tujuan

2.1 Anugerah Kualiti Peringkat Kebangsaan

Anugerah ini bertujuan untuk mendapatkan pengiktirafan di peringkat kebangsaan dan seterusnya sebagai pendorong kepada warga ITM supaya melipatgandakan usaha ke arah kecemerlangan.

2.2 Anugerah Kualiti Peringkat ITM

Anugerah ini diperkenalkan untuk menghargai dan mengiktiraf Jabatan yang telah menunjukkan kecemerlangan dalam berbagai bidang yang ditetapkan. Dengan adanya usaha ini Kajian, kampus cawangan, Bahagian, Pusat dan Unit (*selepas ini disebut Jabatan*) sama ada secara langsung ataupun tidak akan didorong untuk menghasilkan perkhidmatan yang lebih berkualiti selaras dengan Gerakan Pengurusan Berkualiti Menyeluruh ITM. Penganugerahan di peringkat dalaman juga akan membantu ITM untuk mencalonkan diri memenangi anugerah di peringkat kebangsaan.

3.0 Anugerah Kualiti Peringkat Kebangsaan

3.1 Anugerah yang diperkenalkan

ITM boleh menyertai pertandingan bagi anugerah berikut:

3.1.1 Anugerah Kualiti Perdana Menteri
Pencalonan oleh CTQE

3.1.2 Anugerah Khas Perkhidmatan Awam
Kategori yang ditawarkan adalah seperti berikut:

- a) Pengurusan Sumber Manusia
- b) Pengurusan Kewangan
- c) Pengurusan Projek
- d) Pengurusan Kaunter
- e) Pengurusan Teknologi Maklumat
- f) Pengurusan Fail
- g) Pengukuran Bagi Agensi Kerajaan

Jabatan boleh membuat pencalonan sendiri bagi bertanding untuk anugerah seperti yang dinyatakan di atas. Bagaimana pun CTQE perlulah diberitahu untuk tujuan penyelarasan.

3.1.3 Anugerah Piagam Pelanggan
Pencalonan oleh CTQE

- 3.1.4 Kampus cawangan juga digalakkan menyertai anugerah kualiti yang dianjurkan oleh Kerajaan Negeri (*sekiranya ada*).

3.2 *Garis Panduan Pencalonan*

Garis panduan biasanya diedarkan oleh pihak MAMPU. Pelawaan dibuat sekitar bulan Januari - Mac (berdasarkan pengalaman tahun 1995). Jabatan ITM yang berminat boleh mendapatkan contoh garis panduan daripada CTQE.

3.3 *Peranan Jabatan ITM*

Untuk membantu CTQE dalam usaha menyertai anugerah di peringkat kebangsaan, Jabatan adalah diminta:

- 3.3.1 Mengemukakan sebarang dokumen berkaitan dengan gerakan kualiti kepada CTQE;
- 3.3.2 Mengetahui kriteria yang ditetapkan di dalam sesuatu anugerah yang dipertandingkan di peringkat kebangsaan;
- 3.3.3 Memastikan setiap kriteria bagi anugerah yang dipertandingkan dilaksanakan di peringkat Jabatan;
- 3.3.4 Bersedia apabila dilawati oleh panel penilai bagi kategori yang dipertandingkan;
- 3.3.5 Memastikan setiap kakitangan mengetahui anugerah yang akan ditandingi dan mempersiapkan diri ke arah tersebut.
- 3.3.6 Memastikan setiap kakitangan mengetahui tanggungjawab dan memainkan peranan masing-masing.

4.0 *Anugerah Kualiti Peringkat ITM*

4.1 *Jenis Anugerah*

Jenis anugerah yang diperkenalkan bermula tahun 1996 ialah:

- 4.1.1 Anugerah Kualiti ITM
- 4.1.2 Anugerah Pengurusan Sumber Manusia
- 4.1.3 Anugerah Pengurusan Kewangan
- 4.1.4 Anugerah Pengurusan Projek Khas
- 4.1.5 Anugerah Pengurusan Kaunter
- 4.1.6 Anugerah Pengurusan Teknologi Maklumat
- 4.1.7 Anugerah Pengurusan Fail
- 4.1.8 Anugerah Pengukuran
- 4.1.9 Anugerah Piagam Pelanggan
- 4.1.10 Anugerah Kegiatan Kumpulan Q Yang Cemerlang (Kumpulan Q/KMK)
- 4.1.11 Anugerah Kualiti Akademik
- 4.1.12 Anugerah Kolej Cemerlang

4.2 *Sijil Penghargaan Khas*

Sijil ini diberi bukan berdasarkan pencalonan yang formal. Ia dibuat berdasarkan hanya pemerhatian berterusan warga ITM secara keseluruhan.

Walau bagaimanapun, keputusan muktamad ditentukan oleh Lembaga Penasihat CTQE.

Contoh Sijil Penghargaan ini ialah :

- 4.2.1 Individu - Kemesraan melayan pelanggan
- 4.2.2 Kumpulan- Pelaksanaan 5 S
- 4.2.3 Jabatan- Penambahbaikan berterusan

4.3 Kriteria Pemilihan

Kriteria pemilihan bagi kategori-kategori yang diperkenalkan adalah seperti Lampiran A.

4.4 Kelayakan

Semua Jabatan ITM layak dicalonkan kecuali dinyatakan. Bagaimanapun, gabungan di antara beberapa Jabatan tidak dibenarkan.

4.5 Tatacara Pencalonan

- 4.5.1 Pencalonan terus dari Ketua Jabatan yang berminat
- 4.5.2 Pencalonan dari kakitangan Jabatan itu sendiri
- 4.5.3 Pencalonan dari kakitangan/Ketua/kakitangan dari luar Jabatan
- 4.4.4 Pencalonan dari pelanggan

Permohonan hendaklah dibuat melalui borang yang disediakan. *Sila lihat lampiran B.* Salinan fotokopi borang dibenarkan. Borang tersebut perlulah dilengkapi dan dihantar kepada CTQE mengikut tarikh yang ditetapkan. **TIADA BAYARAN DIKENAKAN.**

4.6 Penyediaan Laporan

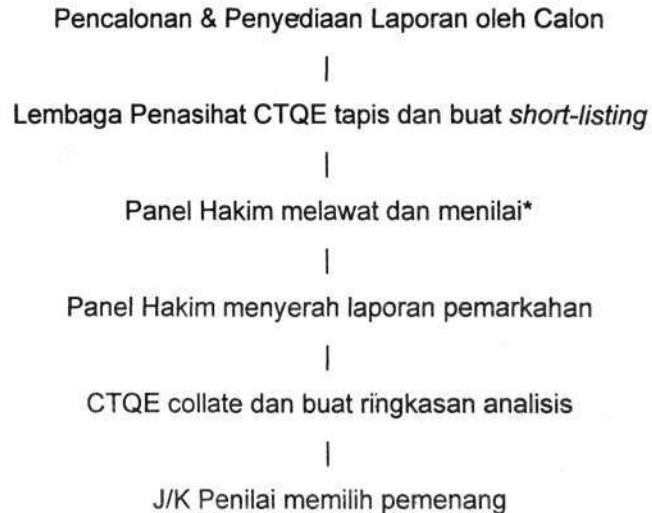
Jabatan yang dicalonkan mesti menyediakan satu salinan laporan yang memberi penerangan mengenai usaha-usaha peningkatan yang dilaksanakan berdasarkan kriteria yang ditetapkan. Sebaik-baiknya disertakan juga gambar-gambar dan bukti ciri-ciri kecemerlangan. Panduan penyediaan laporan adalah seperti di Lampiran C.

4.7 Jadual Pelaksanaan

- 4.7.1 Pelawaan untuk pencalonan *Jan - Mac*
- 4.7.2 Tarikh tutup pencalonan *April*
- 4.7.3 Tapisan dan *short-listing* oleh Urusetia *April - Mei*
- 4.7.4 Senarai calon dirujuk kepada Panel Hakim *Mei*
- 4.7.5 Lawatan dan penilaian *Mei - Jun*
- 4.7.6 Pertimbangan dan keputusan *Julai*
- 4.7.7 Pendokumentasian pemenang *Ogos*
- 4.7.8 Pengumuman dan pemberian anugerah *Oktober*

4.8 Proses Penghakiman

CTQE akan bertindak sebagai Urusetia bagi semua anugerah ITM. Struktur penghakiman adalah seperti Lampiran D. Proses penghakiman adalah seperti berikut:



Catatan: * Panel Hakim diminta membuat pembahagian markah

4.9 Bentuk Hadiah

Setiap pemenang anugerah kualiti berbagai kategori akan menerima wang tunai RM5,000, sebuah trofi dan sijil.

Bagi kategori Sijil Penghargaan Khas, penerima akan dijemput ke upacara Hari Q ITM untuk mengambil sijil.

4.10 Keputusan Hakim

Keputusan Panel Hakim adalah muktamad dan sebarang rayuan tidak akan dilayani.

5.0 Pertanyaan

Sila berhubung dengan CTQE untuk keterangan lanjut.



Alamat :
Ketua CTQE,
Pejabat Pengarah
ITM, 40450, Shah Alam

Telefon : 5564966
Fax: 5500226

LAMPIRAN A

1.0 ANUGERAH KUALITI ITM

1.1 Tujuan

Anugerah ini merupakan anugerah tertinggi peringkat ITM yang diberikan kepada Jabatan yang telah menunjukkan prestasi yang tinggi berdasarkan kriteria kecemerlangan sebagaimana yang ditetapkan.

1.2 Kelayakan

Semua Jabatan ITM layak bertanding.

1.3 Pengecualian

Tidak ada pengecualian dalam semua kriteria yang ditetapkan

1.4 Kriteria Pemilihan

Pemilihan pemenang anugerah ini akan dibuat berdasarkan kepada lapan kriteria seperti berikut:

- 1.4.1 Kepimpinan dalam pengurusan kualiti;
- 1.4.2 Penggunaan maklumat dan analisis dalam usaha-usaha kualiti;
- 1.4.3 Proses perancangan strategik;
- 1.4.4 Pengurusan sumber tenaga manusia;
- 1.4.5 Kepastian kualiti output;
- 1.4.6 Kejayaan daripada usaha-usaha kualiti;
- 1.4.7 Kepuasan hati pelanggan;
- 1.4.8 Inovasi-inovasi penting;

KRITERIA PERTAMA : KEPIMPINAN DALAM PENGURUSAN KUALITI

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

- a) Sokongan Pengurusan
 - i. Penglibatan pengurusan dalam aktiviti berikut:
 - Perancangan strategik
 - Pengkajian semula pelan kualiti serta kemajuannya
 - Penubuhan struktur bagi pengurusan kualiti
 - Pendidikan dan latihan untuk meningkatkan pengetahuan dan kemahiran
 - Pengiktirafan pekerja
 - Pembangunan daya kreatif pekerja
 - ii. Penggubalan dan penyebaran dasar kualiti ITM kepada semua warga;

- iii. Tindakan yang telah diambil untuk memperkukuhkan kepuasan hati pelanggan yang mana merupakan matlamat akhir jabatan;
 - iv. Mekanisme yang diwujudkan oleh pihak pengurusan untuk memudahkan perhubungan antara pihak pengurusan dengan pelanggan, pembekal dan pekerja; dan
 - v. Cara-cara yang digunakan oleh pihak pengurusan untuk menyebarkan maklumat tentang kecemerlangan kualiti Jabatan.
- b) Nilai-Nilai Kualiti
- i. Nilai-nilai kualiti yang diutamakan oleh Jabatan; dan
 - ii. Dokumen-dokumen yang menjelaskan nilai-nilai tersebut seperti dokumen dasar kualiti, ucapan, peraturan dan lain-lain lagi.
- c) Sistem Pengurusan
- i. Objektif-objektif yang jelas bagi memenuhi kehendak kehendak pelanggan;
 - ii. Penentuan peranan, tanggungjawab dan penglibatan;
 - iii. Peruntukan sumber untuk mewujudkan kesedaran tentang kualiti di kalangan pekerja dan juga untuk usaha-usaha peningkatan kualiti;
 - iv. Sistem pengesanan untuk mengesan dan menilai pelaksanaan program dan projek yang telah ditentukan;
 - v. Jenis tindakan yang diambil untuk membantu bahagian, unit yang tidak mencapai tahap kualiti yang ditetapkan;
 - vi. Cara-cara yang digunakan untuk memperkukuhkan pengalaman nilai-nilai kualiti di kalangan pekerja seperti pengiktirafan dan lain-lain; dan
 - vii. Cara-cara yang digunakan untuk mengeratkan perhubungan di antara bahagian, unit, dan individu di dalam Jabatan. Cara-cara tersebut adalah seperti mesyuarat, *retreats*, pasukan petugas, nota ucapan terima kasih dan sebagainya.
- d) Tanggungjawab Awam
- i. Penyiapan projek mengikut jadual;
 - ii. Peruntukan dibelanjakan mengikut tujuan yang ditentukan;
 - iii. Arah aliran bilangan pertanyaan audit;
 - iv. Kemajuan tindakan ke atas pertanyaan audit;

- v. Arah aliran bilangan aduan dari orang ramai;
- vi. Pembabitan kakitangan anggota-anggota organisasi dalam kegiatan rasuah;
- vii. Kesan aktiviti organisasi terhadap masyarakat dari segi kesihatan, keselamatan dan persekitaran;
- viii. Penyimpanan rekod yang kemas bagi setiap transaksi khususnya dalam bidang pengurusan kewangan, harta benda dan lain-lain; dan
- ix. Pengurusan yang sempurna bagi harta modal, inventori dan bekalan pejabat seperti penggunaan borang-borang yang telah ditetapkan.

**KRITERIA KEDUA : PENGGUNAAN MAKLUMAT DAN ANALISIS
DALAM USAHA-USAHA KUALITI**

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

- a) Skop Data dan Maklumat
 - i. Skop data yang ada seperti data mengenai piagam pelanggan, pembekal, pekerja dan sebagainya;
 - ii. Jenis data yang disimpan di bawah setiap skop data di (i); dan
 - iii. Cara-cara yang digunakan untuk menentukan skop dan jenis data dalam sistem-sistem maklumat. Misalnya melalui jawatankuasa, mesyuarat dan lain-lain.

- b) Pengurusan Data
 - i. Langkah-langkah untuk menentukan kesahihan data seperti tapisan data secara manual atau komputer dan sebagainya;
 - ii. Langkah-langkah untuk mengemaskinikan data secara berterusan. Misalnya melalui peraturan-peraturan untuk memastikan aliran data yang tepat dan cepat;
 - iii. Data yang digunakan adalah konsisten dan seragam bagi seluruh agensi; dan
 - iv. Data dapat diperolehi pada bila-bila masa.

- c) Penganalisan dan Penggunaan Data
 - i. Penjelasan berdasarkan data yang ada tentang:
 - peluang-peluang yang telah dikenalpasti oleh agensi bagi meningkatkan perkhidmatan kepada pelanggan
 - Masalah-masalah yang telah dikenalpasti

- ii. Tindakan-tindakan pembetulan yang telah diambil untuk menyelesaikan masalah; dan
- iii. Kaedah-kaedah yang digunakan dalam penganalisan data.

KRITERIA KETIGA : PROSES PERANCANGAN STRATEGIK

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

- a) Penganalisan tentang:
 - i. Perubahan dalam persekitaran dan kesannya terhadap Jabatan
 - ii. Kekuatan agensi
 - iii. Kelemahan agensi
- b) Kajian semula objektif umum;
- c) Penggubalan objektif yang bertujuan memuaskan hati pelanggan;
- d) Pemilihan strategi bagi mencapai objektif;
- e) Penentuan program agensi;
- f) Pemilihan projek mengikut keutamaan;
- g) Peruntukan sumber bagi projek yang dirancang; dan
- h) Dokumentasi hasil perancangan.

KRITERIA KEEMPAT : PENGURUSAN SUMBER TENAGA MANUSIA

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

- a) Pengurusan
 - i. Plan pembangunan dan penggunaan tenaga manusia;
 - ii. Kajian semula pelan pembangunan dan penggunaan sumber tenaga manusia; dan
 - iii. Strategi utama bagi meningkatkan keberkesanan dan produktiviti sumber tenaga manusia.
- b) Penglibatan Pekerja
 - i. Sistem-sistem untuk memudahkan pekerja memaklumkan masalah atau cadangan kepada pihak pengurusan;
 - ii. Cara-cara pekerja diberi maklum balas tentang tindakan-tindakan yang telah diambil ke atas masalah / cadangan yang diterima;
 - iii. Penubuhan pasukan-pasukan kerja di peringkat pengurusan dan kumpulan meningkat mutu kerja untuk peningkatan kualiti;
 - iv. Arahaliran penilaian penglibatan pekerja bagi tempoh dua tahun yang lepas:
 - Bilangan cadangan yang diterima;
 - Bilangan cadangan yang dilaksanakan;

- Bilangan pekerja yang memberi cadangan;
 - Bilangan pasukan kerja yang ditubuhkan dan bilangan pegawai yang menyertainya;
 - Bilangan mesyuarat yang diadakan oleh pasukan kerja; dan
 - Bilangan mesyuarat yang diadakan oleh kumpulan mutu kerja.
- v. Cara-cara yang digunakan untuk menentukan keberkesanan dan faedah penglibatan pekerja.

c) Latihan dan Pengiktirafan

- i. Analisis keperluan latihan;
- ii. Pelan yang menunjukkan program-program latihan untuk pekerja;
- iii. Kesesuaian pelan latihan dengan keperluan dan keutamaan Jabatan;
- iv. jenis program latihan yang telah dilaksanakan dan bilangan pekerja yang telah menghadirinya;
- v. Cara penilaian keberkesanan program latihan; dan
- vi. Penempatan pekerja mengikut kepakaran dan latihan.

d) Pengiktirafan Pekerja

- i. Pengiktirafan yang diberi seperti sijil khidmat cemerlang, pujian dan sebagainya;
- ii. Bilangan pekerja dan bilangan pasukan yang telah diberi pengiktirafan; dan
- iii. Cara penilaian ke atas keberkesanan pengiktirafan yang diberi.

e) Kualiti Suasana di Tempat Bekerja

- i. Penganalisan masalah-masalah kesihatan dan keselamatan yang dihadapi oleh pekerja semasa menjalankan tugas dan tindakan-tindakan yang telah diambil untuk mengatasinya;
- ii. Aktiviti-aktiviti yang telah dilaksanakan untuk meningkatkan sumbangan pekerja kepada Jabatan. Contohnya program kecergasan, aktiviti sukan dan sebagainya;
- iii. Mobiliti pekerja dan pemberian latihan semula kepada pekerja-pekerja yang memerlukan pengetahuan dan kemahiran baru;
- iv. Perkaunselan untuk pekerja;

- v. Cara-cara yang digunakan dalam menentukan tahap kepuasan hati pekerja; dan
- vi. Kebersihan kawasan bekerja.

KRITERIA KELIMA: KEPASTIAN KUALITI OUTPUT

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

- a) Kualiti Output
 - i. Pengenalpastian pelanggan jabatan;
 - ii. Pengenalpastian kehendak-kehendak pelanggan;
 - iii. Penentuan ciri-ciri output yang memenuhi kehendak pelanggan. Contoh ciri-ciri ini termasuklah kebolehpercayaan, keselamatan, ketahanan, kesopanan, ketepatan masa dan lain-lain lagi; dan
 - iv. Penentuan standard-standard kualiti output berdasarkan ciri-ciri yang telah ditentukan. Contohnya, bagi ciri ketepatan masa, standard kualiti perkhidmatan kepada pelanggan adalah dalam tempoh 15 minit.

- b) Kualiti Proses
 - i. Penentuan langkah-langkah dalam proses penghasilan output;
 - ii. Penyediaan carta aliran kerja yang menunjukkan langkah-langkah yang terlibat dalam proses penghasilan output;
 - iii. Penentuan standard-standard kualiti bagi setiap langkah dalam proses penghasilan output; dan
 - iv. Cara-cara kawalan yang digunakan untuk menjamin kualiti output.

- c) Ukuran Kualiti Output
 - i. Pencapaian standard-standard output yang telah ditentukan; dan
 - ii. Pencapaian standard-standard yang telah ditentukan bagi setiap langkah dalam proses penghasilan output.

- d) Audit Kualiti
 - i. Penilaian sama ada rancangan dan prosidur-prosidur yang telah ditetapkan untuk memastikan standard-standard kualiti itu diikuti dan berupaya menghasilkan output yang berkualiti;
 - ii. Kekerapan pengauditan;

- iii. Pihak yang menjalankan pengauditan sama ada oleh Jabatan itu sendiri atau Jabatan lain; dan
 - iv. Penggunaan penemuan-penemuan audit dalam usaha peningkatan kualiti.
- e) **Kepastian Kualiti Pembekalan Input**
- Cara-cara digunakan untuk memastikan kualiti input yang dibekalkan oleh agensi lain. Contoh cara-cara tersebut adalah seperti dialog, mesyuarat dengan pembekal, pemeriksaan bekalan yang diterima dan lain-lain.
- f) **Dokumentasi**
- i. Dokumen-dokumen yang menyokong sistem kepastian kualiti. Misalnya panduan kualiti, manual prosidur kerja, fail meja dan lain-lain lagi;
 - ii. Kekekapan mengemaskinikan dokumen-dokumen di (i); dan
 - iii. Penyeragaman amalan operasi bagi tugas-tugas yang sama.

KRITERIA KEENAM : KEJAYAAN DARIPADA USAHA-USAHA KUALITI

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

- a) **Kualiti Output**
- i. Peningkatan kualiti output Jabatan yang diukur dari segi:
 - pengurangan kos operasi
 - peningkatan bilangan output
 - penjimatan masa menjalankan sesuatu tugas
 - peningkatan tahap kepuasan hati pelanggan
- b) **Projek Peningkatan Kualiti**
- i. Bilangan projek yang dilaksanakan; dan
 - ii. Penerangan bagi setiap projek meliputi
 - tujuan projek
 - jumlah input yang digunakan seperti kakitangan, kewangan, peralatan dan sebagainya
 - strategi-strategi yang telah digunakan
 - hasil dan kesan projek berkenaan

bagaimana amalan-amalan yang digunakan dalam projek peningkatan kualiti berkenaan diperluas kepada seluruh Jabatan

- c) Pengiktirafan Pelanggan
 - i. Anugerah-anugerah dan surat-surat pujian khas yang diterima; dan
 - ii. Surat penghargaan daripada orang perseorangan.

KRITERIA KETUJUH : KEPUASAN HATI PELANGGAN

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

- a) Pengetahuan Keperluan dan Ekspektasi Pelanggan
 - i. Cara-cara yang digunakan untuk mengenalpasti kehendak-kehendak semasa pelanggan dan meramalkan perubahan-perubahan yang mungkin berlaku pada masa hadapan. Cara-cara tersebut adalah seperti panel perunding, dialog, perbincangan dan sebagainya; dan
 - ii. Kekerapan cara-cara tersebut digunakan.
- b) Perhubungan dengan Pelanggan
 - i. Kemudahan perhubungan dengan pelanggan seperti panel perunding, sesi dialog, *hotline* dan sebagainya;
 - ii. Cara-cara pengesanan keperluan pelanggan tentang output Jabatan. Cara-cara tersebut adalah seperti penganalisan keratan akhbar tentang aduan dan pujian, kajian tanggapan pengguna, laporan Biro Pengaduan Awam dan lain-lain;
 - iii. Bagi Jabatan yang memberi perkhidmatan kaunter, nyatakan:
 - Waktu kaunter dibuka
 - Masa purata seseorang pelanggan menunggu
 - Peralatan yang disediakan
 - iv. Lokasi pejabat yang mudah dikunjungi;
 - v. Kemudahan yang disediakan untuk pelanggan; dan
 - vi. Langkah-langkah untuk memastikan pelanggan mendapat layanan yang mesra dan bersopan.
- c) Pengukuran Tahap Kepuasan
 - i. Pemilihan petunjuk-petunjuk yang menggambarkan tahap kepuasan hati pelanggan. Contohnya bilangan pujian dan lain-lain;

- ii. Kaedah-kaedah yang digunakan seperti kajiselidik terhadap pelanggan, pengesanan aduan/pujian dalam akhbar dan sebagainya; dan
- iii. Kekerapan kaedah-kaedah di (ii) digunakan.

KRITERIA KELAPAN : INOVASI - INOVASI PENTING

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

- a) Senarai inovasi-inovasi penting yang dilaksanakan; dan
- b) Faedah yang diperolehi daripada inovasi berkenaan dari segi:
 - i. Penjimatan kos operasi
 - ii. Penjimatan masa
 - iii. Peningkatan hasil kerja
 - iv. Peningkatan tahap kepuasan pelanggan.

2.0 ANUGERAH PENGURUSAN SUMBER MANUSIA

2.1 Tujuan

Anugerah ini diberikan kepada Jabatan yang telah memberi keutamaan kepada pembangunan dan penggunaan sumber manusia bagi memenuhi keperluannya.

2.2 Kelayakan

Semua Jabatan ITM layak dicalonkan kecuali Pejabat Pendaftar ITM Shah Alam.

2.3 Pengecualian

Tidak ada pengecualian dalam kriteria yang telah ditetapkan.

2.4 Kriteria Pemilihan

Pemilihan pemenang anugerah ini akan dibuat berdasarkan kepada enam perkara seperti berikut:

- 2.4.1 Proses perancangan, pengambilan dan penempatan staf;
- 2.4.2 Perancangan latihan dan kemajuan kerjaya;
- 2.4.3 Program penerapan nilai-nilai murni, amalan etika kerja yang positif dan produktif;
- 2.4.4 Mengadakan program galakan untuk kemajuan staf;
- 2.4.5 Program kebajikan dan memupuk semangat kekitaan; dan
- 2.4.6 Pengukuhan disiplin.

KRITERIA PERTAMA : PROSES PERANCANGAN, PENGAMBILAN DAN PENEMPATAN STAF

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

- a) Proses Perancangan, Pengambilan dan Penempatan Staf
 - i. Sistem maklumat/profail personel;
 - ii. Perancangan keperluan personel untuk sesuatu jangka masa tertentu;
 - iii. Perancangan menggantikan personel yang akan bersara;
 - iv. Perancangan pengambilan personel; dan
 - v. Menempatkan personel yang mempunyai kelayakan yang sesuai dengan keperluan jawatan yang disandang.
- b) Dokumentasi Maklumat Perancangan
 - i. Maklumat-maklumat personel didokumentasi/dikomputerisasikan; dan
 - ii. Dokumen / maklumat personel diambilguna untuk perancangan lanjut.

KRITERIA KEDUA: PERANCANGAN LATIHAN DAN KEMAJUAN KERJAYA

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

- a) Mengadakan Urusetia/Jawatankuasa Latihan bagi merancang dan menentukan jenis-jenis program latihan dan pendekatan yang diperlukan untuk sesuatu jabatan:
 - i. Orientasi bagi anggota yang baru dilantik dan bertukar;
 - ii. Latihan semula bagi melengkapkan anggota dengan teknik-teknik dan peralatan moden yang diperkenalkan di tempat kerja; dan
 - iii. Seminar dan kursus pendek.
- b) Menentukan jenis dan bilangan kursus yang perlu dihadiri oleh setiap kumpulan staf:
 - i. Kumpulan Pengurusan Atasan;
 - ii. Kumpulan Pengurusan dan Profesional; dan
 - iii. Kumpulan Sokongan.
- c) Mengadakan rancangan untuk mempelbagaikan pengalaman kerjaya.

KRITERIA KETIGA: PROGRAM PENERAPAN NILAI-NILAI MURNI, AMALAN ETIKA KERJA YANG POSITIF DAN PRODUKTIF

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

- a) Program latihan untuk menerapkan nilai-nilai murni yang *universal* dan amalan etika kerja yang positif:
 - i. Latihan Bina Semangat
 - ii. Kursus Biro Tatanegara dan Bina Insan
- b) Penerapan budaya etika kerja organisasi
- c) Program peningkatan kualiti;
 - i. *Total Quality Management*;
 - ii. Aktiviti Kawalan Mutu Kerja; dan
 - iii. Pengukuran produktiviti pekerja.
- d) Program kaunseling staf.

KRITERIA KEEMPAT: MENGADAKAN PROGRAM GALAKAN UNTUK KEMAJUAN STAF

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

- a) Mewujudkan Jawatankuasa/Lembaga Penilaian Prestasi;
- b) Mengadakan program penjelasan mengenai aspek-aspek dan kriteria prestasi;
- c) Bentuk saluran maklumbalas penilaian prestasi kepada staf agar mereka dapat memperbaiki kualiti kerja di masa hadapan; dan
- d) Bentuk-bentuk galakan yang diamalkan:
 - i. Pemberian Sijil Khidmat Cemerlang;
 - ii. Anugerah Inovasi Jabatan;
 - iii. Pencalonan untuk mendapatkan bintang-bintang dan pingat-pingat kebesaran; dan
 - iv. Lain-lain bentuk anugerah dan hadiah.

KRITERIA KELIMA: PROGRAM KEBAJIKAN DAN MEMUPUK SEMANGAT KEKITAAN

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

- a) Mekanisma perhubungan termasuk yang tidak formal di antara pihak pengurusan dengan staf:
 - i. Perhubungan Jabatan dengan Pegawai-pegawai Pengurusan dan Profesional; dan
 - ii. Perhubungan Jabatan dengan Kumpulan Sokongan.
- b) Aktiviti-aktiviti sukan, sosial, kebajikan, keagamaan, kekeluargaan dan sebagainya untuk menyemai dan memupuk semangat kekitaan; dan
- c) Program riadah untuk menjaga kesihatan staf.

KRITERIA KEENAM: PENGUKUHAN DISIPLIN

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

- a) Pewujudan garis panduan mengenai tata tertib dan Panel Penasihat Masalah Tata tertib;
- b) Pewujudan Urusetia/Jawatankuasa Penyiasat;
- c) Bentuk-bentuk tindakan disiplin yang diambil di peringkat Jabatan;
- d) Mekanisma penilaian semula keberkesanan tindakan tata tertib; dan
- e) Menyediakan saluran-saluran di mana pelanggan dapat membuat aduan terhadap mana-mana staf yang kurang sopan, didapati melanggar disiplin, menyeleweng dan sebagainya.

3.0 ANUGERAH PENGURUSAN KEWANGAN

3.1 Tujuan

Anugerah Pengurusan Kewangan ini diberikan kepada sesuatu jabatan yang mempamerkan ciri-ciri kecemerlangan dalam pengurusan kewangan.

3.2 Kelayakan

Semua Jabatan ITM layak dicalonkan kecuali Pejabat Bendahari ITM Shah Alam.

3.3 Pengecualian

Kriteria yang bertanda (*) dikecualikan sekiranya sesuatu Jabatan tersebut tidak mempunyai kriteria tersebut. Pembahagian markah akan disesuaikan.

3.4 Kriteria Pemilihan

Pemilihan pemenang anugerah ini akan dibuat berdasarkan kepada lima kriteria seperti berikut:

- 3.4.1 Sistem belanjawan;
- 3.4.2 Sistem perakaunan;
- 3.4.3 Pengurusan aset dan stor;
- 3.4.4 Sistem pelaporan; dan
- 3.4.5 Inovasi-Inovasi.

KRITERIA PERTAMA: SISTEM BELANJAWAN

1. PROSES PERANCANGAN

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

- a) Dokumen-dokumen perancangan strategik jabatan;
- b) Dasar belanjawan jabatan memberi keutamaan kepada aktiviti-aktiviti sejajar dengan dasar Kerajaan; dan
- c) Mekanisma yang digunakan di dalam proses perancangan.

2. PENYEDIAAN BELANJAWAN

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

- a) Proses penyediaan belanjawan yang melibatkan semua peringkat pengurusan dalam jabatan;
- b) Mekanisma yang digunakan di dalam penyediaan belanjawan;
- c) Penyediaan belanjawan mematuhi peraturan dan arahan yang dikeluarkan oleh Pihak Berkuasa;
- d) Penggubalan petunjuk prestasi bagi program dan aktiviti jabatan;

- e) Penyediaan adalah berasaskan kemajuan prestasi tahun sebelumnya;
- f) Penyediaan jadual dan arahan-arahan untuk penyediaan belanjawan; dan
- g) Penggunaan borang-borang/dokumen-dokumen yang memudahkan penyatuan maklumat di peringkat prestasi pusat dan sebagainya.

KRITERIA KEDUA: SISTEM PERAKAUNAN

***1. KUTIPAN HASIL**

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

- a) Perancangan anggaran hasil disediakan;
- b) Perancangan jangka pendek dan jangka panjang dan aktiviti untuk meningkatkan kutipan hasil;
- c) Target dan pencapaian hasil;
- d) Kadar tunggakan hasil;
- e) Sistem pungutan hasil mengikut peraturan yang ditetapkan;
- f) Penyenggaraan akaun hasil yang lengkap dan kemaskini;
- g) Susunan kerja, peralatan dan staf yang membantu kecekapan kerja; dan
- h) Kemudahan-kemudahan fizikal yang disediakan seperti papan tanda, kaunter pertanyaan, kawasan bekerja dan peralatan yang digunakan.

2. KAWALAN PERBELANJAAN

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

- a) Peruntukan dibelanjakan mengikut tujuan-tujuan yang ditetapkan;
- b) Peruntukan dibelanjakan mengikut prosedur-prosedur yang ditetapkan;
- c) Perbelanjaan tidak melebihi had peruntukan;
- d) Tiada *shortfall* dalam perbelanjaan sebenar;
- e) Buku *Vot/Lejer* disenggarakan dengan lengkap dan kemaskini;
- f) Baucar pembayaran disokong dengan dokumen yang berkaitan;
- f) Penyenggaraan akaun perbelanjaan yang lengkap dan kemaskini;
- h) Sistem pelaporan perbelanjaan yang lengkap dan kemaskini; dan
- i) Pembahagian tugas yang jelas.

Di bawah kriteria kedua iaitu Sistem Perakaunan perlu ditambah:

- i. Penyediaan Jadual Menepati Akaun Kawalan
- ii. Kenaan kepada kod-kod yang tepat
- iii. Laporan pendahuluan kakitangan termasuk pelarasan
 - pendahuluan perjalanan
 - pendahuluan gaji
 - pendahuluan lain-lain

KRITERIA KETIGA: PENGURUSAN ASET DAN STOR

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

- a) Perolehan harta modal, inventori dan bekalan pejabat dibuat mengikut dasar-dasar, peraturan-peraturan dan tatacara kerja semasa;
- *b) Pengurusan harta modal, inventori, bekalan pejabat dan stor yang cekap;
- c) Penyimpanan dan penyenggaraan rekod-rekod kewangan yang sistematik, kemas dan mudah diperolehi:
 - i. Daftar Harta Modal;
 - ii. Daftar Inventori;
 - iii. Daftar Bekalan Pejabat; dan
 - iv. Daftar Pergerakan Harta Modal/Inventori.
- d) Penyenggaraan aset dan stor secara cekap dan ekonomik:
 - i. Penggunaan yang optimum;
 - ii. Kawalan inventori;
 - iii. Penyimpanan yang sesuai;
 - iv. Rekod-rekod yang kemaskini dan sistematik;
 - v. Penyenggaraan stor mengikut peraturan; dan
 - vi. Kawalan stok.
- e) Verifikasi stok jabatan:
 - i. Dokumen; dan
 - ii. Jadual.
- f) Tindakan dan rekod pelupusan stok.

KRITERIA KEEMPAT: SISTEM PELAPORAN

1. SISTEM MAKLUMAT PENGURUSAN

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

- a) Mekanisma pelaporan yang digunakan;
- b) Jenis dan kekerapan laporan yang dianalisis dan dikeluarkan;
- c) Cara laporan digunakan untuk:
 - i. Perancangan;
 - ii. Pelaksanaan;
 - iii. Kawalan; dan
 - iv. Penilaian.
- *d) Laporan Audit Dalam dan rekod tindakan susulan.

2. *PELAPORAN KEPADA PIHAK LUAR*

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

- a) Pembentangan Laporan Tahunan dan Penyata Kewangan mengikut jadual yang ditetapkan;
- b) Tindakbalas dan respon kepada pertanyaan audit secara tepat dan mengikut masa yang munasabah;
- c) Kemajuan pelaksanaan teguran Ketua Audit Negara atau punca lain; dan
- d) Penyampaian penyata penyesuaian perbelanjaan hasil dan Laporan Akaun Belum Terima kepada Jabatan Akauntan Negara atau pihak-pihak lain.

KRITERIA KELIMA: INOVASI-INOVASI

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

- a) Senarai inovasi-inovasi yang dilaksanakan; dan
- b) Faedah yang diperolehi dari inovasi berkenaan dari segi:
 - i. Belanjawan;
 - ii. Perakaunan;
 - iii. Pengurusan Aset dan Stor; dan
 - iv. Lain-lain.

4.0 ANUGERAH PENGURUSAN PROJEK KHAS

4.1 Takrif Projek

Kategori ini berlainan daripada Anugerah Peringkat Kebangsaan. Takrif yang digunakan di sini ialah sesuatu aktiviti khas yang dijalankan dalam satu-satu tahun yang dinilai, seperti mengelolakan konferensi/seminar di peringkat antarabangsa/kebangsaan, Hari Keluarga di peringkat ITM, Sukan Antara Kampus dan lain-lain.

4.2 Tujuan

Anugerah Pengurusan Projek Khas diberikan kepada sesuatu Jabatan yang telah menunjukkan kaedah pengurusan yang cemerlang dalam mengendalikan projek-projek khas.

4.3 Kelayakan

Semua jabatan ITM layak dicalonkan.

4.4 Pengecualian

Tidak ada pengecualian dalam semua kriteria yang ditetapkan.

4.5 Kriteria Pemilihan

- 4.5.1 Sistem perancangan projek yang berkesan;
- 4.5.2 Sistem pelaksanaan yang kemas;
- 4.5.3 Sistem pengawasan yang teratur; dan
- 4.5.4 Prestasi dan kejayaan projek.

KRITERIA PERTAMA: SISTEM PERANCANGAN PROJEK YANG BERKESAN

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

- a) Sistem perancangan yang disesuaikan dengan struktur organisasi Kementerian/Jabatan Persekutuan atau Negeri seperti dengan mewujudkan sistem perancangan peringkat Ibu Pejabat/Jabatan/Bahagian/Cawangan/Negeri. Senaraikan nama Jawatankuasa terlibat, keahlian dan bidang rujukan; dan
- b) Wujud kepimpinan pengurusan projek dengan penglibatan pengurusan atasan dalam sistem perancangan. Kemukakan satu salinan minit mesyuarat bagi setiap peringkat jawatankuasa yang berkenaan.

KRITERIA KEDUA: SISTEM PELAKSANAAN YANG KEMAS

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

- a) Peruntukan projek yang dilaksanakan;
- b) Sistem perhubungan dengan pihak-pihak lain untuk melaksanakan projek;
- c) Penggunaan alat-alat pengurusan projek seperti Carta Aliran Kerja dan Senarai Semak; dan
- d) Kewujudan organisasi khusus untuk menyelaraskan pelaksanaan projek-projek besar.

KRITERIA KETIGA: SISTEM PENGAWASAN YANG TERATUR

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

- a) Kewujudan pangkalan data yang menyimpan maklumat lengkap mengenai keseluruhan projek yang dikendalikan;
- b) Terdapat sistem penyaluran maklumat daripada jabatan pelaksana mengenai prestasi pelaksanaan projek dan masalah yang dihadapi;
- c) Penggunaan sistem maklumat seperti SIAP, SETIA atau sistem lain yang dapat menyokong sistem perancangan dan pengawasan pelaksanaan projek;
- d) Penyediaan laporan berkala untuk melaporkan prestasi pelaksanaan bagi membantu pihak pengurusan membuat keputusan;
- e) Kewujudan mekanisme penyelesaian masalah; dan
- f) Penggunaan maklumat-maklumat dan pengalaman semasa untuk membantu melicinkan proses perancangan seterusnya.

KRITERIA KEEMPAT : PRESTASI DAN KEJAYAAN PROJEK

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

- a) Faedah projek kepada kumpulan sasaran; dan
- b) Pembaharuan dan pembaikan ke atas sistem pengurusan projek yang telah dilakukan.

5.0 ANUGERAH PENGURUSAN KAUNTER

5.1 Tujuan

Anugerah Pengurusan Kaunter diberikan kepada sesuatu Jabatan yang menunjukkan standard prestasi yang cemerlang dalam pengurusan kaunter.

5.2 Kelayakan

Semua Jabatan ITM layak bertanding

5.3 Pengecualian

Tidak ada pengecualian dalam semua kriteria yang ditetapkan.

5.4 Kriteria Pemilihan

Pemilihan pemenang anugerah ini akan dibuat berdasarkan kepada enam kriteria seperti berikut:

- 5.4.1 Kemudahan pelanggan;
- 5.4.2 Persediaan bagi menerima pelanggan;
- 5.4.3 Amalan-amalan baik staf kaunter;
- 5.4.4 Sokongan pengurusan;
- 5.4.5 Penglibatan pekerja; dan
- 5.4.6 Usaha mengenalpasti keperluan dan ekspektasi pelanggan.

KRITERIA PERTAMA: KEMUDAHAN PELANGGAN

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

- a) Papan tanda dan tunjuk arah yang:
 - i. mudah dilihat;
 - ii. tepat dan jelas; dan
 - iii. mempamerkan jenis, tempat dan senarai sesuatu keperluan urusan.
- b) Kaunter pertanyaan yang:
 - i. mudah dikunjungi;
 - ii. dikendali oleh staf yang berpengetahuan; dan
 - iii. dibekalkan dengan borang, panduan dan risalah yang berkaitan.
- c) Tempat menunggu yang mempunyai:
 - i. ruang yang mencukupi;
 - ii. tempat duduk yang mencukupi;
 - iii. tempat duduk yang selesa;
 - iv. kawasan yang bersih;

- v. perhiasan;
- vi. kipas angin atau hawa dingin;
- vii. muzik atau program/rancangan/video/televisyen untuk hiburan/menyampaikan maklumat;
- viii. bahan-bahan bacaan ringan;
- ix. telefon awam; dan
- x. Kemudahan-kemudahan berikut (*di mana sesuai*):

- mesin minuman
- kantin
- tandas awam yang bersih
- mesin penyalin
- tempat ambil gambar
- sistem pembesar suara
- wakil pos

d) Sistem beratur:

- i. barisan teratur;
- ii. tempat beratur yang mencukupi; dan
- iii. sistem beratur yang sesuai iaitu satu barisan untuk banyak kaunter yang memberi perkhidmatan yang sama. Ini adalah untuk memastikan sistem "yang datang dahulu diberi perkhidmatan dahulu" (*first come first serve*) diamalkan.

e) Sistem panggilan:

- i. sistem pemberian nombor giliran yang teratur; dan
- ii. sistem panggilan yang terang dan jelas.

f) Masa menunggu yang munasabah mengikut jenis urusan.

KRITERIA KEDUA: PERSEDIAAN BAGI MENERIMA PELANGGAN

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

a) Tindakan-tindakan yang diambil oleh staf kaunter sebelum memulakan tugas iaitu:

- i. lampu di kaunter dan tempat menunggu dipasang secukupnya;
- ii. tunjuk arah yang mencukupi dan tepat;
- iii. kemudahan untuk pelanggan dalam keadaan baik;
- iv. persekitaran kaunter bersih dan teratur;
- v. lorong berbaris mencukupi;
- vi. semua papan tanda dan papan kenyataan mengandungi maklumat terkini;

- vii. borang untuk diisi oleh pelanggan disediakan secukupnya di tempat mengisi borang dan kaunter pertanyaan;
- viii. mesin-mesin/peralatan dalam keadaan sedia diguna;
- ix. kelengkapan kerja/borang/dokumen yang akan digunakan mencukupi/sedia digunakan;
- x. wang tukar sedia secukupnya;
- xi. staf kaunter berada di kaunter 10 minit sebelum waktu kaunter dibuka;
- xii. staf kaunter berpakaian kemas dan sesuai; dan
- xiii. staf kaunter memakai tanda nama.

KRITERIA KETIGA: AMALAN-AMALAN BAIK STAF KAUNTER

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

- a) Cara-cara staf kaunter menyambut dan melayani pelanggan iaitu:
 - i. menerima pelanggan dengan mesra;
 - ii. memberi ucapan selamat sebagai mengalu-alukan kedatangan pelanggan;
 - iii. bercakap dengan sopan dan memandang kepada pelanggan; dan
 - iv. memberi perhatian kepada apa yang dituturkan oleh pelanggan.

- b) Cara-cara staf kaunter memberikan perkhidmatan kepada pelanggan iaitu:
 - i. perkhidmatan diberi dengan cekap;
 - ii. berikan maklumat yang lengkap dan tepat;
 - iii. bersopan melayan urusan pelanggan;
 - iv. sentiasa bersedia menghulur bantuan;
 - v. melayan pelanggan dengan adil/tanpa pilih kasih;
 - vi. bersedia bersabar menerima teguran atau cadangan daripada pelanggan;
 - vii. beritahu pelanggan dengan baik sekiranya mereka melakukan kesilapan;
 - viii. beritahu sebab yang munasabah bila kelewatan tidak dapat dielakkan;
 - ix. maklumkan bila urusan dijangka dapat diselesaikan; dan
 - x. maklumkan kepada penyelia jika berlaku kesesakan di kaunter.

KRITERIA KEEMPAT: SOKONGAN PENGURUSAN

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

- a) Penglibatan pihak pengurusan dalam aktiviti-aktiviti berikut:-
 - i. menggubal strategi perkhidmatan yang mementingkan pelanggan;
 - ii. mengusahakan program-program/kemudahan berikut (di mana sesuai):
 - pejabat mudah dikunjungi
 - sistem Bayaran Bil Setempat
 - sistem Perkhidmatan Setempat
 - perkhidmatan di pejabat cawangan
 - perkhidmatan melalui pejabat bergerak
 - menambah waktu perkhidmatan kaunter
 - mengadakan perkhidmatan tambahan
 - sistem pertanyaan melalui telefon
 - lesen/borang komposit
 - iii. mewujudkan standard prestasi staf;
 - iv. menggunakan standard prestasi untuk pengawasan dan penyeliaan;
 - v. mengusahakan program pengurusan tenaga manusia iaitu:
 - program latihan terancang sebelum penempatan
 - latihan dalaman semasa bertugas
 - program motivasi pekerja
 - sistem komunikasi yang berkesan di antara pihak pengurusan dan staf.
 - bilangan staf yang setanding dengan beban kerja
 - sistem giliran kerja/penempatan pekerja
 - vi. mengusahakan penambahbaikan dalam sistem dan prosedur iaitu:
 - pengurusan rekod
 - borang-borang
 - sistem maklumat pengurusan
 - prosedur kerja
 - peraturan kerja
 - peralatan dan kelengkapan

KRITERIA KELIMA: PENGLIBATAN PEKERJA

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

- a) Usaha/inisiatif/minat yang diambil oleh staf kaunter untuk:
 - i. meningkatkan kemahiran dan pengetahuan;
 - ii. mematuhi standard prestasi;

- iii. mematuhi peraturan/panduan kerja;
- iv. berinisiatif dan kreatif;
- v. dedikasi terhadap tugas;
- vi. mengutarakan pandangan/cadangan bagi memperbaiki suasana kerja/perkhidmatan; dan
- vii. berusaha mematuhi budaya kerja cemerlang dalam semua urusan tugas.

KRITERIA KEENAM: USAHA MENGENALPASTI KEPERLUAN DAN EKSPEKTASI PELANGGAN

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

- a) Cara-cara yang digunakan untuk mengenalpasti kehendak-kehendak pelanggan iaitu:
 - i. Peti cadangan;
 - ii. Borang khas (ditempatkan di tempat menunggu);
 - iii. Sesi dialog/cadangan;
 - iv. Secara bertulis/surat; dan
 - v. Secara lisan.

6.0 ANUGERAH PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT

6.1 Tujuan

Anugerah Pengurusan Teknologi Maklumat diberikan kepada sesuatu jabatan yang telah mencapai kecemerlangan dalam penggunaan teknologi maklumat.

6.2 Kelayakan

Semua Jabatan ITM layak bertanding **KECUALI** Pusat Sistem Maklumat Bersepadu.

6.3 Pengecualian

Tidak ada pengecualian dalam semua kriteria yang ditetapkan.

6.4 Kriteria Pemilihan

Pemilihan pemenang anugerah ini akan dibuat berdasarkan kepada sepuluh kriteria seperti berikut:-

- 6.4.1 Perancangan strategik;
- 6.4.2 Struktur pengurusan sistem maklumat;
- 6.4.3 Skop sistem maklumat;
- 6.4.4 Pembangunan sistem aplikasi;
- 6.4.5 Penilaian dan pengauditan sistem;
- 6.4.6 Pengurusan data;
- 6.4.7 Pengurusan sistem komputer;
- 6.4.8 Faedah-faedah yang diperolehi dari sistem maklumat;
- 6.4.9 Perkembangan kemudahan untuk pengguna komputer (*End User Computing*); dan
- 6.4.10 Aspek-aspek lain.

KRITERIA PERTAMA: PERANCANGAN STRATEGIK

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

- a) Rekabentuk sistem maklumat dan sistem-sistem aplikasi strategik yang akan memberikan *competitive edge* kepada Jabatan;
- b) Isu-isu strategik mengenai sistem maklumat jabatan; dan
- c) Perancangan dan belanjawan untuk sistem maklumat jabatan secara terperinci.

KRITERIA KEDUA: STRUKTUR PENGURUSAN SISTEM MAKLUMAT

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

- a) Struktur organisasi jabatan secara am dan Bahagian Komputer khususnya;
- b) Kewujudan dan keahlian jawatankuasa pemandu pengkomputeran jabatan; dan
- c) Tahap hubungan di antara Bahagian Komputer dengan Bahagian lain dan dengan pihak pengurusan atasan.

KRITERIA KETIGA: SKOP SISTEM MAKLUMAT

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

- a) Sistem-sistem utama yang dibangunkan bagi menyokong fungsi dan matlamat jabatan;
- b) Tahap penggunaan maklumat yang diperolehi dari sistem-sistem tersebut oleh pihak pengurusan dalam proses membuat keputusan;
- c) Tahap penggunaan sistem maklumat di kalangan pengguna-pengguna; dan
- d) Tahap hubungan antara sistem komputer jabatan berkenaan dengan sistem komputer di jabatan-jabatan lain bagi melicinkan lagi operasi masing-masing.

KRITERIA KEEMPAT: PEMBANGUNAN SISTEM APLIKASI

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

- a) Sama ada menggunakan metodologi tertentu dalam pengurusan projek;
- b) Sama ada menggunakan metodologi/piawaian tertentu dalam:
 - pembangunan sistem
 - pengaturcaraan
 - dokumentasi
- c) Kewujudan dokumentasi dan prosedur penyenggaraan sistem; dan
- d) Inovasi dan kreativiti dalam pembangunan sistem dan perkhidmatan yang ditawarkan.

KRITERIA KELIMA: PENILAIAN DAN PENGAUDITAN SISTEM

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

- a) Kaedah yang digunakan untuk menilai dan mengaudit sistem maklumat;
- b) Perkara-perkara yang dinilai dan diaudit; dan
- c) Kekerapan penilaian dan pengauditan.

KRITERIA KEENAM: PENGURUSAN DATA

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

- a) Langkah-langkah untuk menentukan kesahihan data;
- b) Langkah-langkah untuk mengemaskinikan data secara berterusan;
- c) Keseragaman dan konsistensi data bagi seluruh jabatan; dan
- d) Kesiediaan data pada bila-bila masa diperlukan.

KRITERIA KETUJUH: PENGURUSAN SISTEM KOMPUTER

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

- a) Kesiediaan sistem (*System availability*);
- b) Kewujudan prosedur dan mekanisma keselamatan komputer; dan
- c) Penilaian prestasi komputer untuk meningkatkan keberkesanan sistem.

KRITERIA KELAPAN: FAEDAH-FAEDAH YANG DIPEROLEHI DARI SISTEM MAKLUMAT

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

- a) Penjimatan masa dan kos;
- b) Peningkatan produktiviti dan kualiti;
- c) Peningkatan/pemudahan pengurusan dan operasi;
- d) Peningkatan perkhidmatan kepada pelanggan (terutama bagi perkhidmatan kaunter);
- e) Keberkesanan kos sistem maklumat; dan
- f) Pengurangan personel hasil dari pelaksanaan sistem maklumat.

KRITERIA KESEMBILAN: ASPEK-ASPEK LAIN

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

- a) Program latihan dan khidmat sokongan untuk pengguna-pengguna sistem maklumat;
- b) Program pembangunan sumber manusia untuk personel komputer; dan
- c) Kesesuaian teknologi yang digunakan dengan fungsi-fungsi sistem maklumat.

KRITERIA KESEPULUH: PERKEMBANGAN KEMUDAHAN UNTUK PENGGUNA KOMPUTER (END USER COMPUTING)

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

- a) Pewujudan Pusat Sumber dan Bantuan untuk memenuhi keperluan bantuan dan rujukan pengguna-pengguna komputer;
- b) Bilangan pegawai/kakitangan yang ditugaskan di Pusat ini;
- c) Senarai perisian-perisian yang disokong dan perluasan; dan
- d) Penerangan mengenai cara pengendalian bantuan perisian yang dibekalkan. Misalnya melalui fungsi *Help Desk* untuk menyelesaikan masalah secara manual atau berkomputer.

7.0 ANUGERAH PENGURUSAN FAIL

7.1 Tujuan

Anugerah Pengurusan Fail ini diberikan kepada sesuatu jabatan yang telah menunjukkan pengurusan fail yang cemerlang.

7.2 Kelayakan

Semua Jabatan ITM layak bertanding.

7.3 Pengecualian

Tidak ada pengecualian dalam semua kriteria yang ditetapkan.

7.4 Kriteria Pemilihan

Pemilihan pemenang anugerah ini akan dibuat berdasarkan kepada enam kriteria seperti berikut:-

- 7.4.1 Pembukaan fail;
- 7.4.2 Pembukaan fail sambungan;
- 7.4.3 Pergerakan fail;
- 7.4.4 Mendapatkan fail;
- 7.4.5 Penyimpanan fail;
- 7.4.6 Pelupusan fail; dan

KRITERIA PERTAMA: PEMBUKAAN FAIL

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

- a) Mempunyai seorang pegawai tertentu yang bertanggungjawab dalam aspek-aspek berikut:-
 - i. Memberi tajuk fail yang tepat berasaskan kepada perkara yang diuruskan; dan
 - ii. Memberi nombor rujukan yang betul berdasarkan Kod Klasifikasi Perkara.

- b) Mendaftarkan nombor rujukan fail dalam salah satu dokumen berikut:
 - i. Docket faharasat abjad dan docket faharasat bilangan atau; dan
 - ii. Buku Pendaftaran Fail

- c) Memasukkan kertas minit di bahagian dalam Kulit Fail;
- d) *Mengandungkan* surat serta mencatatkan nombor kandungan di atas surat yang berkenaan; dan
- e) Mencatatkan kandungan surat.

KRITERIA KEDUA: PEMBUKAAN FAIL SAMBUNGAN

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

- a) Membuka fail sambungan selepas kandungan mencapai 100 satu inci tebal;
- b) Membuka kulit 2 bagi fail sambungan dengan tajuk dan nombor rujukan yang sama dengan fail asal; dan
- c) Bilangan kandungan dalam kulit dua dimulakan dengan nombor 1.

KRITERIA KETIGA: PERGERAKAN FAIL

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

- a) Memaklumkan pergerakan fail kepada kerani melalui;
 - i. Borang Pergerakan Fail;
 - ii. Telefon; dan
 - iii. Memo.
- b) Mencatatkan pergerakan fail dalam doket faharasat bilangan atau dalam dokumen lain seperti kad pergerakan fail.

KRITERIA KEEMPAT: MENDAPATKAN FAIL

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

- a) Masa yang diambil bagi mendapatkan fail;
- b) Kekerapan fail tidak dapat dikesan;
- c) Staf yang bertanggungjawab untuk mendapatkan fail;
- d) Fail sementara digunakan jika fail asal tidak dapat dikesan; dan
- e) Fail sementara dikandungkan ke dalam fail asal apabila dijumpai.

KRITERIA KELIMA: PENYIMPANAN FAIL

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

- a) Bilik Fail:
 - i. Rak yang mencukupi;
 - ii. Rak ditampal dengan nombor rujukan fail;
 - iii. Susunan rak fail teratur;
 - iv. Ruang bilik mencukupi;

- v. Bilik fail kemas dan teratur;
- vi. Cahaya lampu yang terang; dan
- vii. Mempunyai ciri-ciri keselamatan seperti berikut:
 - Sprinkler
 - Alat pemadam api
 - Perlindungan daripada makhluk perosak seperti lipas.

- b) Bilik fail sentiasa berkunci; dan
- c) Kabinet Besi:

- i. Bilangan yang mencukupi;
- ii. Ditampal dengan nombor rujukan fail;
- iii. Susunan fail yang teratur; dan
- iv. Sentiasa berkunci.

KRITERIA KEENAM: PELUPUSAN FAIL

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

- a) Kekerapan mengasingkan fail aktif dengan yang tidak aktif; dan
- b) Kekerapan memindahkan fail yang tidak aktif ke Unit Arkib ITM.

8.0 ANUGERAH PENGUKURAN

8.1 Tujuan

Anugerah pengukuran diberikan kepada sesuatu Jabatan yang telah mencapai kecemerlangan dalam pengukuran program / aktiviti.

8.2 Kelayakan

Semua Jabatan ITM layak bertanding.

8.3 Pengecualian

Tidak ada pengecualian dalam semua kriteria yang ditetapkan.

8.4 Kriteria Pemilihan

Anugerah ini akan dinilai mengikut empat kriteria seperti berikut:

- 8.4.1 Perancangan untuk mencapai prestasi;
- 8.4.2 Pengesanan;
- 8.4.3 Penilaian; dan
- 8.4.4 Laporan prestasi.

KRITERIA PERTAMA : PERANCANGAN UNTUK MENCAPAI PRESTASI

ASPEK-ASPEK YANG DILAPOR

- a) Sama ada organisasi telah menyediakan matlamat jangka pendek dan jangka panjang bagi setiap bidang utama di bawah kawalannya;
- b) Penggubalan strategi, program dan aktiviti yang sesuai untuk mencapai matlamat organisasi;
- c) Penetapan keutamaan untuk program dan aktiviti yang sesuai untuk mencapai matlamat organisasi;
- d) Penggubalan objektif yang spesifik dan boleh diukur untuk setiap program dan aktiviti;
- e) Pewujudan penunjuk prestasi yang relevan, sesuai dan sah untuk setiap program dan aktiviti. Penunjuk prestasi ini terbahagi kepada:
 - i. Penunjuk Kecekapan (Kos, Tenaga Manusia dan Masa)
 - ii. Penunjuk Keberkesanan (Langsung dan Tidak Langsung)
- f) Sama ada 'milestones' untuk menyemak kemajuan program dan aktiviti ditetapkan;
- g) Mekanisma yang digunakan dalam proses perancangan tersebut iaitu sama ada melalui jawatankuasa, kumpulan kerja, maklumbalas dari pelanggan luar dan lain-lain;

- h) Dokumen-dokumen perancangan seperti pelan strategik dan Perjanjian Program di bawah Sistem Belanjawan Yang Diubahsuai (MBS); dan
- i) Sama ada hasil proses perancangan ini telah disebarluaskan secara meluas kepada seluruh ahli organisasi untuk pengetahuan dan pemahaman.

KRITERIA KEDUA : PENGESANAN PRESTASI

ASPEK-ASPEK YANG DILAPOR

- a) Pewujudan sistem maklumat pengurusan yang teratur sama ada secara berkompuser atau manual untuk mendapatkan data maklumat berasaskan penunjuk prestasi yang ditetapkan;
- b) Sistem perolehan maklumbalas daripada pelanggan/stakeholder dan kaedah-kaedah yang digunakan;
- c) Sistem kawalan pengurusan untuk mengesan pencapaian dan kemajuan berasaskan 'milestones' yang ditetapkan; dan
- d) Tindakan pembetulan atau penambahbaikan serta penyesuaian sasaran yang diambil oleh pengurusan.

KRITERIA KETIGA : PENILAIAN PRESTASI

ASPEK-ASPEK YANG DILAPOR

- a) Pewujudan sistem maklumat pengurusan bagi tujuan penilaian ke atas prestasi program dan aktiviti;
- b) Sistem maklumbalas serta kaedah-kaedah yang digunakan untuk menilai **keberkesanan** program dan aktiviti, dari sudut pandangan stakeholders dan pelanggan;
- c) Sistem pengurusan untuk menilai aspek-aspek **kecekapan** program dan aktiviti;
- d) Tindakan yang diambil oleh pengurusan untuk menilai sama ada program/aktiviti masih lagi relevan dari segi memenuhi kehendak atau menyelesaikan masalah semasa;
- e) Tindakan yang diambil untuk mengatasi kelemahan/kekurangan dalam pelaksanaan program dan aktiviti; dan
- f) Tindakan yang diambil untuk meningkatkan prestasi agensi pada masa hadapan.

KRITERIA KEEMPAT : LAPORAN PRESTASI

ASPEK-ASPEK YANG DILAPOR

- a) Maklumat mengenai penunjuk prestasi disediakan dalam bentuk yang memudahkan pihak pengurusan dan juga pihak-pihak berkuasa lain membuat penganalisisan dan keputusan;

- b) Sama ada dokumen-dokumen pelaporan seperti Belanjawan Tahunan dan Laporan Tahunan agensi mengandungi maklumat prestasi berikut:-
- i. Menunjukkan 'trend' bagi satu tempoh masa tertentu (contoh: perubahan kos seunit output bagi tempoh masa lima tahun);
 - ii. Membandingkan prestasi yang dicapai dengan 'target' atau sasaran yang ditetapkan pada permulaan pelaksanaan program dan aktiviti;
 - iii. Membandingkan impak di kawasan di mana program dan aktiviti disediakan dengan kawasan yang tidak mempunyai program atau aktiviti berkenaan; dan
 - iv. Membandingkan prestasi yang dicapai dengan agensi-agensi lain dan atau syarikat swasta yang mengeluarkan output yang sama (di mana berkenaan).
- c) Sama ada laporan yang dihasilkan menepati masa.

9.0 ANUGERAH PIAGAM PELANGGAN TERBAIK

9.1 Tujuan

Anugerah ini diberikan kepada Jabatan yang telah memberi keutamaan cemerlang kepada Piagam Pelanggan dan aspek-aspek yang terkandung di dalamnya bagi memenuhi keperluan.

9.2 Kelayakan

Semua Jabatan ITM layak bertanding

9.3 Pengecualian

Tidak ada pengecualian dalam semua kriteria yang ditetapkan.

9.4 Kriteria Pemilihan

Pemilihan penerima anugerah ini adalah berdasarkan penilaian di atas tiga kriteria seperti berikut:

- 9.4.1 Proses Penggubalan Piagam;
- 9.4.2 Proses Pelaksanaan Piagam; dan
- 9.4.3 Keberkesanan Piagam.

KRITERIA PERTAMA: PROSES PENGUBALAN PIAGAM

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

- a) Cara yang digunakan bagi mengenalpasti pelanggan utama Jabatan;
- b) Cara yang digunakan bagi mengenalpasti kehendak pelanggan;
- c) Kaedah yang digunakan untuk menterjemahkan kehendak-kehendak pelanggan kepada piawaian kualiti keluaran atau perkhidmatan; dan
- d) Kaedah yang digunakan bagi memastikan jaminan yang termaktub di dalam piagam adalah praktikal dan dapat dipenuhi.

KRITERIA KEDUA : PROSES PELAKSANAAN PIAGAM

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

1. Promosi Piagam

- a) Kaedah-kaedah yang digunakan untuk mempromosikan piagam kepada pelanggan;

- b) Tempat-tempat di mana piagam dipamerkan; dan
- c) Cara yang digunakan untuk memastikan semua staf memahami dan menghayati piagam bagi meningkatkan komitmen kepada piagam.

2. *Sistem Pengesanan*

- a) Jenis mekanisme yang digunakan untuk mengukur sejauhmana janji-janji mengenai keluaran atau perkhidmatan dapat dipenuhi mengikut apa yang termaktub dalam piagam;
- b) Kekерapan aktiviti pengesanan dijalankan;
- c) Bentuk yang digunakan untuk melaporkan hasil pengesanan prestasi keluaran atau perkhidmatan; dan
- d) Sistem maklumbalas yang diwujudkan sebagai saluran bagi membolehkan pelanggan mengutarakan pandangan terhadap tahap keluaran atau perkhidmatan yang diberikan.

3. *Sistem Pemulihan*

- a) Sistem pengrekodan aduan yang diwujudkan;
- b) Jenis-jenis aduan yang sering diterima mengenai ketidakpuasan pelanggan terhadap sesuatu keluaran atau perkhidmatan yang tidak memenuhi syarat yang dijanjikan dalam piagam;
- c) Tindakan-tindakan yang diambil untuk meredakan keadaan dan memulihkan kepercayaan pelanggan; dan
- d) Sistem pelaporan yang digunakan bagi memaklumkan pelanggan mengenai tindakan pembetulan aduan.

4. *Penambahbaikan*

- a) Maklumbalas yang diterima digunakan bagi menilai semula standard keluaran atau perkhidmatan yang diberikan; dan
- b) Sejak digubal, adakah piagam telah diperbaiki selaras dengan peningkatan keupayaan agensi.

KRITERIA KETIGA: KEBERKESANAN PIAGAM

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

- a) Mekanisme yang diwujudkan bagi menilai keberkesanan piagam;
- b) Faedah-faedah yang diperolehi oleh agensi hasil daripada pelaksanaan piagam pelanggan;
- c) Petunjuk-petunjuk yang menggambarkan perubahan dalam sikap dan komitmen anggota agensi sejak pelaksanaan piagam pelanggan; dan
- d) Petunjuk-petunjuk yang menggambarkan peningkatan mutu kerja, jabatan, kumpulan dan keyakinan orang ramai dan keyakinan pelanggan terhadap keluaran atau perkhidmatan Jabatan seperti kadar penurunan aduan pelanggan.

10.0 ANUGERAH KEGIATAN KUMPULAN KUALITI YANG CEMERLANG (KUMPULAN KUALITI/KMK)

10.1 Tujuan

Anugerah ini diperkenalkan sebagai menghargai sumbangan kumpulan kualiti di dalam usaha ke arah penambahbaikan berterusan.

10.2 Kelayakan

Semua Jabatan ITM layak bertanding.

10.3 Pengecualian

Tidak ada pengecualian dalam semua kriteria yang ditetapkan.

10.4 Kriteria Pemilihan

Pemilihan pemenang anugerah ini akan dibuat berdasarkan kepada tiga kriteria seperti berikut:

- 10.4.1 Pembentukan Kumpulan Kualiti/KMK
- 10.4.2 Pelaksanaan Kegiatan Kumpulan Kualiti/KMK
- 10.4.3 Keberkesanan Kegiatan Kumpulan Kualiti/KMK

KRITERIA PERTAMA: PEMBENTUKAN KUMPULAN KUALITI/KMK

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

- a) Proses untuk memperkenalkan Kumpulan Kualiti/KMK;
- b) Meneliti proses perancangan dan pembentukan Kumpulan Kualiti/KMK; dan
 - galakan penubuhan Kumpulan Kualiti/KMK
- c) Latihan Kumpulan Kualiti/KMK.

KRITERIA KEDUA : PELAKSANAAN KEGIATAN KUMPULAN KUALITI/KMK

ASPEK-ASPEK YANG DILAPOR

- a) Kaedah-kaedah mengenalpasti masalah;
- b) Penubuhan Kumpulan Kualiti/KMK;
- c) Kaedah-kaedah membimbing;
- d) Proses pelaksanaan tatakerja Kumpulan Kualiti/KMK
 - i. kaedah/teknik penyelesaian masalah
 - ii. sistem pengumpulan data
 - iii. pendokumentasian mesyuarat
- e) Tindakan; dan

- f) Penambahbaikan
 - i. maklumbalas yang diterima digunakan bagi menilai semula keberkesanan tindakan
 - ii. adakah tindakan untuk memperbaiki selaras dengan hasil maklumbalas.

KRITERIA KETIGA : KEBERKESANAN KEGIATAN KUMPULAN KUALITI/KMK

ASPEK-ASPEK YANG DILAPOR

- a) Mekanisma yang diwujudkan bagi menilai keberkesanan kegiatan Kumpulan Kualiti/KMK;
- b) Faedah-faedah yang diperolehi oleh Jabatan hasil daripada pelaksanaan Kumpulan Kualiti/KMK;
- c) Petunjuk yang menggambarkan penambahbaikan Jabatan sejak pelaksanaan Kumpulan Kualiti/KMK;
- d) Petunjuk yang menggambarkan peningkatan mutu kerja Jabatan dan kepuasan pelanggan;
- e) Ketepatan dan keberkesanan masa dan kos; dan
- f) Ciri-ciri inovasi penyelesaian masalah.

11.0 ANUGERAH KUALITI AKADEMIK ITM

11.1 Tujuan

Anugerah Kualiti Akademik ITM diberikan kepada jabatan ITM yang telah memberikan keutamaan kepada peningkatan kualiti bidang akademik secara berterusan.

11.2 Kelayakan

Semua Kajian dan Kampus Cawangan ITM layak dicalonkan.

11.3 Pengecualian

Tiada pengecualian dalam kriteria yang ditetapkan.

11.4 Kriteria Pemilihan

Pemilihan pemenang anugerah ini akan dibuat berdasarkan kepada kriteria yang telah ditetapkan oleh Malcolm Baldrige Award sepertimana perkara kelima iaitu *Educational and Business Process Management*.

EDUCATIONAL AND BUSINESS PROCESS MANAGEMENT

The *Educational and Business Process Management* Category examines the key aspects of process management, including learning-focused education, education delivery, school services, and business operations. The Category examines how key process are designed, effectively managed, and improved to achieve higher performance.

EDUCATION DESIGN

Describe how new and/or modified educational programs and offerings are designed and introduced.

Areas to Address

- a. how educational programs and offerings are designed. Describe how the school ensures that: (1) all programs and offerings address student needs and meet high standards; (2) sequencing and offering linkages are appropriately considered; (3) a measurement plan is in place; and (4) faculty are properly prepared.
- b. how design takes into account educational program and offering delivery. Describe how the school ensures that all educational programs and offerings: (1) focus on active learning, anticipating and preparing for individual differences in student learning rates and styles; (2) make effective use of formative and summative assessment; (3) have adequate faculty-student contact, and (4) appropriate formative and summative feedback mechanisms.

- c. how the school evaluates and improves its design of educational programs and offerings. Describe: (1) the factors and information used in the evaluation; and (2) the frequency and content of evaluations and who conducts the evaluation.

Notes:

- (1) Educational programs and offerings may include courses as well as associated learning experiences, such as research, co-op projects, overseas studies, etc. Educational as used here should be interpreted broadly. It includes programs and offerings in trade schools, art and music schools, and other specialized schools.
- (2) Sequencing and offering linkages include not only relationships within a single discipline, but also relationships to related disciplines.
- (3) A measurement plan should spell out what is to be assessed and measured, how and when assessments and measurements are to be made, and how the results will be used. For educational programs and offerings, measurements should include key learning and developmental dimensions. For example, measurements and observations should stress early intervention when learning is not progressing adequately.
- (4) Proper preparations of faculty should reflect subject matter expertise as well as training/experience in teaching strategies, facilitation skills, learning assessment, understanding how to recognize and use learning style information, and reporting information and data on student progress.
- (5) "Delivery" refers to instructional approaches - modes of teaching and organizing activities and experiences so that learning takes place.
- (6) Design might take into account distance learning and making offerings available at different locations and times to meet student needs.
- (7) Active learning might entail teaching students some of the total and techniques of quality and assessment.

EDUCATION DELIVERY

Describe how the school ensures that delivery of educational programs and offerings meet the design requirements.

Areas to Address

- a. how the school ensures that ongoing educational programs and offerings meet the design requirements addressed. Describe: (1) what observations, measures, and/or indicators are used who uses them; and (2) how the observations, measures, and/or indicators are used to provide timely information to help students and faculty.
- b. how educational programs and offerings are evaluated and improved. Describe how each of the following is used or considered: (1) information from students and/or families; (2) benchmarking best practices in education and other fields; (3) use of assessment results; (4) peer evaluation; (5) research on learning, assessment, and faculty presentation; (6) information from employers and governing bodies; and (7) use of technology.

Notes:

- (1) The role is basically quality assurance. Observations, measures, and/or indicators should reveal whether or not the programs or offerings require corrective action. The role of ongoing improvement to achieve better performance. Periodically, programs and offerings might need to be changed or redesigned. Such change and redesign are addressed.
- (2) In addition to assessment results, observations, measures, and/or indicators might include, for example, enrollment and participation figures, student evaluation of course/instructor, success rates, attendance rates, drop out rates, counselor information, advanced study rates, complaints, feedback from students and families, and observations by school leaders.
- (3) Help students and faculty might involve support services such as individual tutoring, counseling, education support units, health services, or community services. Help for students might also involve peer assistance.
- (4) Results of improvements in student performance should be reported.

EDUCATION SUPPORT SERVICE DESIGN AND DELIVERY

Describe how the school's education support services are designed and managed to meet the needs of students and key stakeholders.

Areas to Address

- a. how key education support services are selected and designed. Include:
(1) how key requirements for each service are set, taking into account the needs of students and faculty; (2) how the key requirements are translated into effective operational requirements, including appropriate observations and/or measurements; and (3) how the school ensures that education support services are performing effectively.
- b. how the education support services are evaluated and improved. Describe how each of the following is used or considered: (1) feedback from students, families, and faculty; (2) benchmarking; (3) peer evaluation; and (4) data from observations and measurements.

Notes:

- (1) Education support services are those which support the school's overall education activities. This includes learner support services such as counseling, advising, placement, and tutorial, and other services such as libraries.
- (2) Observations and/or measurements might include service use, success rates, and feedback from students, faculty, and parents.
- (3) Results of improvements in support services performance should be reported.

RESEARCH, SCHOLARSHIP, AND SERVICE

Describe how the school contributes to knowledge creation, knowledge transfer, and service via programs and activities. Describe also the benefits of these programs and activities to key communities and to the school's mission objectives.

Areas to Address

- a. how the school contributes to knowledge creation and knowledge transfer to external communities. Describe: (1) key goals, target communities, and key measures and/or indicators of benefits; and (2) how the school actively seeks to ensure the effective transfer of knowledge to key communities.
- b. how research, scholarship, and service contribute to student learning, faculty development, and other key school mission objectives.
- c. how research, scholarship, and service activities are evaluated and improved. Describe how each of the following is used or considered: (1) feedback from participant's and beneficiaries; (2) peer evaluation; (3) data from observations and measurements; and (4) benchmarking information.

Notes:

- (1) In some schools, research, scholarship, and/or service might be major elements in student learning, addressed in education design. It is intended to provide an opportunity to address other objectives, activities, and benefits as well.
- (2) Knowledge creation includes research, and scholarly and artistic activities. Key goals and target communities should reflect the main reason for the activities.
- (3) In addition to sharing research and scholarship, knowledge transfer might include service and student and faculty partnering with businesses, social services, and cultural organizations, or other organizations.
- (4) Key goals are those that relate directly to the mission of the school.
- (5) Measures and/or indicators of benefits might include impact studies and financial data.
- (6) Results of improvements in knowledge creation, knowledge transfer, and service should be reported.

ENROLLMENT MANAGEMENT

Describe how the school manages its recruitment, admissions, and/or entry processes to ensure effective transitions for incoming students. Describe also the school's actions and plans to improve the preparation of potential students.

Areas to Address

- a. how the school communicates key requirements to feeder schools, families, and prospective students to ensure proper choice and effective transition. Describe how the following are addressed: (1) equity; (2) orientation, placement, and other services; and (3) feedback to feeder schools.
- b. how the school evaluates and improves its management of interactions with feeder schools, prospective students, and families. Describe current actions and plans: (1) to assist feeder schools and families to make proper choices and to prepare students for entry; and (2) to improve selection and admissions processes based upon feedback from feeder schools, students, and families.

Notes:

- (1) In addition to recruitment and admissions, enrollment management might also include developing partnerships with key school districts, nursery schools, day care centers, or community service organizations.
- (2) Feeder school communication could include a school's approach to addressing impending requirements for students of feeder and area schools, or schools with assessment programs working with feeder and area schools, to link assessment and admissions requirements, and to conduct workshops on assessment and learning styles.
- (3) Orientation might include on site and off site programs, and distance learning via visual audio media and other technologies.
- (4) Placement might include course and program recommendations/requirements. Other enrollment services might include financial aid and registration. In some cases, there may be special needs associated with non-traditional populations.
- (5) Management of interactions might include joint programs with human service organizations and/or other schools to prepare families and young children for school entry.
- (6) Results of improvements in enrollment should be reported.

BUSINESS OPERATIONS MANAGEMENT

Describe how the school's key business operations are managed so that current requirements are met and operational performance is continuously improved.

Areas to Address

- a. how the school ensures effective management of its key business operations. For each key business operation, describe: (1) how customers are defined; (2) how key customer requirements are determined; (3) how measures and/or indicators and goals are set; (4) how performance is monitored. For key purchasing activities, briefly describe how requirements are communicated to suppliers and how the school determines whether or not its requirements are met by suppliers.

- b. how business operations are evaluated and improved to achieve better performance, including cost, productivity, and cycle time. Describe how each of the following is used or considered: (1) feedback from customers of the processes; (2) benchmarking processes, performance, and cost; and (3) process analysis/redesign. For key purchasing activities, briefly describe the supplier improvement process.

Notes:

- (1) Business operations might include accounting, plant and facilities management, secretarial and other administrative services, security, marketing, shops, information service, public relations, food services, health services, transportation, housing, central receiving, bookstores, and purchasing.
- (2) Performance improvement methods might utilize financial data to evaluate alternatives and to set priorities.
- (3) Process analysis/redesign refers to a wide range of possible approaches for modifying processes to improve customer focus, efficiency, and cycle time.
- (4) Results of improvements in business operations should be reported.

12.0 ANUGERAH KOLEJ CEMERLANG

12.1. Tujuan

Anugerah Kolej Cemerlang diberikan kepada sesuatu kolej yang telah memberikan keutamaan kepada pembangunan pelajar dan pengurusan kolej yang cemerlang.

12.2 Kelayakan

Semua Kolej/Asrama ITM layak bertanding.

12.3 Pengecualian

Tidak ada pengecualian dalam semua kriteria yang ditetapkan.

12.4 Kriteria Pemilihan

Pemilihan pemenang anugerah ini akan dibuat berdasarkan kepada empat kriteria seperti berikut :

12.4.1 Pengurusan Pelajar;

12.4.2 Pembangunan Pelajar;

12.4.3 Kawalan Judicial; dan

12.4.4 Inovasi, kreativiti dan pencapaian unik.

KRITERIA PERTAMA : PENGURUSAN PELAJAR

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

a) Fizikal

i. Keberadaan

- bilik tidur, bilik air, kawasan riadah, dewan makan, kawasan tumpuan, persekitaran, landskap; dan

ii. Keadaan

- bilik tidur, bilik air, kawasan riadah, dewan makan, kawasan tumpuan, persekitaran, landskap.

b) Perkhidmatan

i. Struktur pengurusan;

ii. Jenis/pelbagai;

iii. Sistem dan proses;

iv. Tahap kepuasan; dan

v. Perasaan selamat.

KRITERIA KEDUA : PEMBANGUNAN PELAJAR

ASPEK-ASPEK YANG DILAPOR

- a) Program pengkayaan diri;
- b) Program kemahiran diri;
- c) Aktiviti sukan;
- d) Aktiviti kerohanian
- e) Penglibatan pelajar dalam pengurusan asrama
- *teamwork, empowerment*
- f) Keceriaan

KRITERIA KETIGA : KAWALAN JUDICIAL

Kawalan Judicial ialah sistem yang digunakan sama ada secara formal ataupun tidak bagi membantu pembentukan sahsiah dan peningkatan kualiti kehidupan dalam kampus.

ASPEK-ASPEK UNTUK DILAPOR

- a) Struktur pengurusan;
- Jawatankuasa, kaunseling, penguatkuasaan
- b) Proses;
- Strategi pelaksanaan
- c) Keberkesanan
- Kajian keberkesanan proses
- d) Tindakan susulan
- analisis tentang perubahan

KRITERIA KEEMPAT : INOVASI, KREATIVITI DAN PENCAPAIAN UNIK

ASPEK-ASPEK YANG DILAPOR

- a) Senarai inovasi-inovasi penting yang dilaksanakan; dan
- b) Faedah yang diperolehi daripada inovasi berkenaan dari segi:
 - i. Penjimatan kos operasi;
 - ii. Penjimatan masa;
 - iii. Peningkatan hasil kerja; dan
 - iv. Peningkatan tahap kepuasan pelanggan.

ANUGERAH KUALITI ITM BORANG PENCALONAN

(Catatan : Sila gunakan satu borang bagi satu kriteria.)

BAHAGIAN A Untuk diisi oleh Pencalon

Nama Pencalon :

Alamat:

Nama dan Alamat Jabatan Yang Di Calonkan :

Kategori : (Sila tanda (/) satu sahaja di kotak yang disediakan)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Anugerah Kualiti ITM | <input type="checkbox"/> Anugerah Pengurusan Fail |
| <input type="checkbox"/> Anugerah Pengurusan Sumber Manusia | <input type="checkbox"/> Anugerah Pengukuran |
| <input type="checkbox"/> Anugerah Pengurusan Kewangan | <input type="checkbox"/> Anugerah Piagam Pelanggan Terbaik |
| <input type="checkbox"/> Anugerah Pengurusan Projek Khas | <input type="checkbox"/> Anugerah Kegiatan Kumpulan Q Yang Cemerlang |
| <input type="checkbox"/> Anugerah Pengurusan Kaunter | <input type="checkbox"/> Anugerah Kualiti Akademik |
| <input type="checkbox"/> Anugerah Pengurusan Teknologi Maklumat | <input type="checkbox"/> Anugerah Kolej Cemerlang |

Tandatangan : _____

Tarikh : _____

BAHAGIAN B Untuk diisi oleh Ketua Jabatan yang dicalonkan

Tanda Tangan Ketua Jabatan:

Cop rasmi Ketua Jabatan :

Tarikh :

Perakuan:

Sekiranya Jabatan kami disenarai-pendekkan untuk dilawati oleh Panel Hakim, kami bersetuju untuk menyelaras lawatan tersebut serta memudahkan pemeriksaan yang terbuka dan yang tidak menyebelahi mana-mana pihak.

BAHAGIAN C : Akuan Penerimaan Oleh CTQE

Tarikh Terima :

Tanda Tangan dan Cop Jabatan :

PANDUAN MENYEDIAKAN LAPORAN PERMOHONAN

Setiap laporan hendaklah mengandungi dua bahagian:

(a) *Bahagian Pertama*

Bahagian ini mengandungi pengenalan tentang jabatan, bahagian atau unit yang dicalonkan. Perkara-perkara yang perlu disentuh ialah:

- i. Objektif Organisasi;
- ii. Struktur Organisasi; dan
- iii. Fungsi / Aktiviti Organisasi.

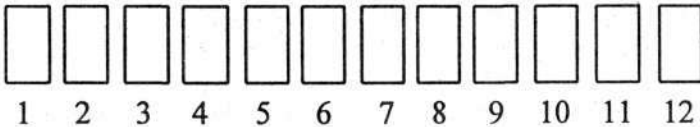
(b) *Bahagian Kedua*

Bahagian ini mengandungi penerangan mengenai usaha-usaha peningkatan yang dilaksanakan berdasarkan kriteria-kriteria penilaian bagi tiap-tiap bidang yang dicalon. Sekiranya terdapat mana-mana bahagian yang tidak relevan di bawah sesuatu kriteria, Jabatan yang dicalonkan hendaklah membuat catatan bahawa bahagian tersebut tidak relevan dengan jabatannya. Laporan ini hendaklah ringkas, padat dan bersifat kuantitatif (jika sesuai).

**Struktur Panel Penilai
Anugerah Kualiti ITM**

**Jawatankuasa Penilai
Anugerah Kualiti ITM**
Pengerusi
Pengarah

- o Tn. Hj. Jamaluddin Che Sab
- o Pn. Rabiah Latif
- o Pengerusi Panel Hakim Anugerah Kualiti ITM



Petunjuk

1. Anugerah Kualiti ITM
2. Anugerah Pengurusan Sumber Manusia
3. Anugerah Pengurusan Kewangan
4. Anugerah Pengurusan Projek Khas
5. Anugerah Pengurusan Kaunter
6. Anugerah Pengurusan Teknologi Maklumat
7. Anugerah Pengurusan Fail
8. Anugerah Pengukuran
9. Anugerah Piagam Pelanggan Terbaik
10. Anugerah Kegiatan Kumpulan Q Yang Cemerlang (Kumpulan Q/KMK)
11. Anugerah Kualiti Akademik
12. Anugerah Kolej Cemerlang

**Lembaga Penasihat
CTQE**

**Sekretariat
CTQE**

Sijil Penghargaan Khas