

MAMPU

MALAYSIAN ADMINISTRATIVE MODERNISATION
AND MANAGEMENT PLANNING UNIT (MAMPU)



UNIT PEMODENAN TADBIRAN DAN PERANCANGAN PENGURUSAN MALAYSIA (MAMPU)

Cawangan Sabah, Jabatan Perdana Menteri
Tingkat 1,2 & 3, Wisma Intiutama
Jalan Dewan
Peti Surat 11519
88816 KOTA KINABALU

Telefon : 088-243755 (Pegarah)
088-252649 Pejabat Am
088-252124 & Pertanyaan
Fax : 088-247849
E-mail : Pgh.mampu@p.sabah.gov.my

Ruj Kami e-UPTM H155/20/15(2)

Tarikh 21 Julai 2006

Setiausaha Tetap
Kementerian Pembangunan Luar Bandar (KPLB)
Jalan Sembulan, Peti Surat 11591
88817 KOTA KINABALU

Setiausaha Tetap
Kementerian Kerajaan Tempatan dan Perumahan
Tingkat 4, Menara C, Wisma Tun Fuad Stephens
Karung Berkunci No 2010
88999 KOTA KINABALU

Mayor
Dewan Bandaraya Kota Kinabalu (DBKK)
No 1 Jalan Bandaran
88675 KOTA KINABALU

Presiden
Majlis Perbandaran Sandakan (MPS)
Peti Surat 221
90007 SANDAKAN

Presiden
Majlis Perbandaran Tawau (MPT)
Peti Surat 412
91007 TAWAU

Tuan,

**JEMPUTAN MENYERTA ANUGERAH KAUNTER TERBAIK PIHAK BERKUASA
TEMPATAN (PBT) DAN PEJABAT-PEJABAT DAERAH NEGERI
SABAH TAHUN 2006**

Adalah dengan segala hormatnya saya merujuk perkara tersebut di atas

2 Pihak MAMPU akan menganjurkan Anugerah Kaunter Terbaik Pihak Berkuasa Tempatan dan Pejabat-pejabat Daerah di Sabah pada tahun ini. Ini adalah selaras dengan fokus kerajaan untuk menumpukan perhatian terhadap Sistem Penyampaian Perkhidmatan Awam di peringkat PBT dan di Pejabat-pejabat Daerah. Antara objektif penganjurkan Anugerah ini adalah seperti berikut

- i) *Memberi galakan dan insentif kepada Pihak-pihak Berkuasa Tempatan (PBT) dan Pejabat-pejabat Daerah dalam usaha mewujudkan perkhidmatan kaunter yang berkualiti dan mengutamakan pelanggan;*
- ii) *Memberi pengiktirafan kepada PBT dan Pejabat Daerah yang telah menunjukkan tahap pengurusan kaunter perkhidmatan yang cemerlang dalam menyampaikan perkhidmatan kepada pelanggan, dan*
- iii) *Meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) dan Pejabat Daerah di Negeri Sabah melalui penandaarasan perkhidmatan kaunter terbaik*

3 Sehubungan dengan itu, saya dengan segala sukacitanya ingin menjemput pihak tuan untuk menyertai Anugerah Kaunter Terbaik PBT dan Pejabat Daerah Negeri Sabah Tahun 2006 ini. Jadual Pelaksanaan Penilaian Anugerah Kaunter Terbaik disertakan di **Lampiran A** Kriteria Penilaian disertakan di **Lampiran B**.

4 Permohonan penyertaan hendaklah dibuat dengan menggunakan "**Borang Permohonan Penyertaan Anugerah**" seperti di **Lampiran C** dan dikemukakan kepada MAMPU Cawangan Sabah **sebelum 15 Ogos 2006** .

5 Sekiranya tuan memerlukan maklumat lanjut mengenai Anugerah ini, sila berhubung dengan **Encik Jeevakumar / Cik Mastina Ibnu Hassan** melalui talian **088-252649**

Atas sokongan dan kerjasama pihak tuan, saya dahului dengan ucapan terima kasih

Sekian

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

Saya yang menurut perintah,

(REMELI AWANG)

Pengarah
Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU)
Cawangan Sabah

s k

Y B. Setiausaha Kerajaan Negeri
Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri
Jabatan Ketua Menteri
Tingkat 6, Wisma Innoprise, Jalan Sulaman
88502 KOTA KINABALU

Y Bhg Setiausaha Persekutuan Sabah
Pejabat Setiausaha Persekutuan Sabah
Tingkat 7, Rumah Persekutuan
88592 KOTA KINABALU

Lampiran A

**PELAKSANAAN ANUGERAH KAUNTER TERBAIK PIHAK BERKUASA
TEMPATAN (PBT) DAN PEJABAT-PEJABAT
DAERAH DI SABAH TAHUN 2006**

- 1) Anugerah ini terbuka kepada semua Majlis Daerah, Majlis Perbandaran Dewan Bandaraya, Pejabat Daerah dan Pejabat Daerah Kecil di Negeri Sabah
- 2) Kategori Anugerah adalah seperti berikut:
 - i) Anugerah Kaunter Terbaik Dewan Bandaraya / Majlis Perbandaran
 - ii) Anugerah Kaunter Terbaik Majlis Daerah
 - iii) Anugerah Kaunter Terbaik Pejabat Daerah
 - iv) Anugerah Kaunter terbaik Pejabat Daerah Kecil
- 3) Pemenang Anugerah akan menerima hadiah berupa Piala dan Sijil Pengiktirafan.
- 4) Jadual Pelaksanaan Penilaian Anugerah adalah seperti berikut

| TAHUN | BUKTI |
|-----------------------|--|
| Ogos – September 2006 | Mengadakan lawatan ke PBT dan Pejabat-pejabat Daerah untuk menjalankan penilaian |
| September 2006 | Mengenalpasti kaunter-kaunter PBT dan Pejabat Daerah terbaik dan membuat pemilihan pemenang anugerah |
| Oktober | Majlis Penyampaian Anugerah Kaunter Terbaik |

KRITERIA PEMARKAHAN ANUGERAH KAUNTER TERBAIK

| BAHAGIAN HADAPAN KAUNTER | | 30% |
|--|----|-----|
| Papan Tanda dan Tunjuk Arah <ul style="list-style-type: none"> - Mudah dilihat - Tepat dan jelas - Menunjukkan jenis, tempat dan senarai keperluan sesuatu urusan | 5 | |
| Kaunter Pertanyaan: <ul style="list-style-type: none"> - Mudah dikunjungi dan mesra pelanggan - Staf berpengetahuan - Petugas sepenuh masa - Ada borang, panduan, risalah untuk kegunaan pelanggan | 10 | |
| Tempat menunggu yang selesa: <ul style="list-style-type: none"> - Ruang menunggu yang mencukupi - Tempat duduk yang selesa dan mencukupi - Bersih, menarik, kipas angin/hawa dingin - Ada muzik, video/TV dan hiburan - Bahan bacaan ringan Lain-lain kemudahan: <ul style="list-style-type: none"> - Telefon awam - Mesin minuman - Kantin - Tandas awam - Mesin penyalin (jika berkenaan) - Sistem pembesar suara (jika berkenaan) - Wakil Pos (jika berkenaan) - Tempat letak kereta awam yang mencukupi | 10 | |
| Sistem giliran (Queue) <ul style="list-style-type: none"> - Bersesuaian dengan jumlah & jenis kaunter - Manual/Elektronik - Masa menunggu munasabah mengikut jenis urusan – Piagam Pelanggan | 5 | |
| Ulasan Panel: | | |

| BAHAGIAN KAUNTER (KHIDMAT DI KAUNTER) | | 35% | |
|---------------------------------------|--|-----------|--|
| | Persediaan: <ul style="list-style-type: none"> - Peralatan dan kelengkapan berfungsi dengan baik - Persekitaran bersih dan selesa - Borang/dokumen mencukupi - Papan tanda dan tunjuk arah dikemaskini | 10 | |
| | Sambutan <ul style="list-style-type: none"> - Terima dan layan pelanggan dengan mesra | 5 | |
| | Prosesan <ul style="list-style-type: none"> - Staf kaunter berpengetahuan, berpakaian kemas/sesuai dan memakai tanda nama - Beri perkhidmatan dengan cepat, tepat dan bersopan - Layan pelanggan mengikut giliran tanpa dibeza-bezakan/pilih kasih - Petugas kaunter sentiasa bersedia menghulurkan bantuan - Bersabar dan bersedia menerima teguran dan cadangan dari pelanggan - Jika lewat, beri sebab yang munasabah - Kes-kes yang tidak dapat diselesaikan dibawa ke atas. | 15 | |
| | Akhir Perkhidmatan <ul style="list-style-type: none"> - Ucapan terima kasih - Tunjuk arah beredar | 5 | |
| Ulasan Panel: | | | |

| BIL. | TITIK FOKUS | MABUKAN | PERSENTASE |
|----------------------|---|-----------|------------|
| | PEMBAHARUAN, SOKONGAN PIHAK PENGURUSAN & KAKITANGAN | | 15% |
| | <p>Pembaharuan perkhidmatan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kaunter Bergerak - Tambah waktu perkhidmatan - Sistem bayaran bil setempat - Permohonan/sistem bayaran <i>on-line</i> - Sistem perkhidmatan pertanyaan melalui talian (<i>on-line/telefon</i>) - Penambahbaikan dalam sistem dan prosedur kerja yang berkaitan <p>Penglibatan Staf/Kakitangan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Standard prestasi, pengawasan dan penyellaan - Program latihan dalaman dan luaran yang bersesuaian - Bilangan staf setanding dengan beban kerja - Inisiatif kakitangan dan pihak pengurusan untuk mningkatkan pengetahuan dan kemahiran <p>-</p> <p>Usaha mengenalpasti keperluan dan ekspektasi pelanggan.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Peti Cadangan - Borang khas maklum balas pelanggan - Sesi dialog - Hari Bertemu Pelanggan - Kajian Kepuasan Hati Pelanggan | 15 | |
| Ulasan Panel: | | | |

**BORANG PERMOHONAN MENYERTA
ANUGERAH KAUNTER TERBAIK PIHAK BERKUASA TEMPATAN (PBT)
DAERAH-DAERAH DI NEGERI SABAH TAHUN 2006**

1. **JABATAN** : _____

2. **ALAMAT** : _____

NO.TEL :

NO. FAX :

3. **PEGAWAI YANG BOLEH DIHUBUNGI UNTUK MAKLUMAT LANJUT**

NAMA :

JAWATAN :

NO.TEL :

E-MAIL :

4. **PENGESAHAN KETUA JABATAN**

NAMA :

TANDATANGAN :

JAWATAN :

TARIKH :

COP RASMI :

Jabatan/Bahagian ini ada memberikan perkhidmatan kaunter dan saya bersetuju mencalonkannya untuk Anugerah tersebut. Sekiranya jabatan/agensi kami disenarai pendekkan, kami bersetuju untuk menyelaraskan lawatan Panel Penilai dan akan memudahkan pemerksaan yang terbuka dan telus.