

## **KAEDAH PELAKSANAAN ANUGERAH PENARAFAN BINTANG PENGURUSAN PENTADBIRAN HKIP UPM TAHUN 2022**

### **Objektif**

- i. Menilai dan mengukur prestasi PTJ bagi memastikan penyampaian perkhidmatan berada pada tahap yang cemerlang;
- ii. Memberi pengiktirafan kepada PTJ yang telah menunjukkan tahap tadbir urus yang terbaik serta sentiasa meningkatkan kualiti perkhidmatan yang unggul; dan
- iii. Menggalakkan persaingan yang sihat dalam kalangan PTJ untuk mengamalkan pengurusan organisasi dan penyampaian perkhidmatan yang lebih berkesan.

### **Kaedah Pelaksanaan**

Penarafan Bintang Pengurusan Pentadbiran melibatkan semua PTJ, dan berpaksi kepada tiga komponen seperti berikut:

- i. Komponen Pengurusan (60%) yang melibatkan enam kriteria, iaitu:
  - a. Indeks Akauntabiliti;
  - b. Sumber Manusia;
  - c. Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan;
  - d. Pengurusan Laman Web PTJ;
  - e. Pengurusan Kualiti; dan
  - f. Citra Putra (KPI UPM/Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras).
- ii. Komponen Transformasi (25%) yang melibatkan empat kriteria, iaitu:
  - a. Pelaksanaan Inovasi Dalam Perkhidmatan (Kumpulan Inovatif dan Kreatif, Inovasi Perkhidmatan dan Lean);
  - b. Pelaksanaan Kualiti Persekitaran Tempat Kerja (Amalan EKSA);
  - c. Jaringan Industri dan Komuniti; dan
  - d. Kelestarian Hijau.
- iii. Komponen Pengurusan Pelanggan (15%) yang melibatkan tiga kriteria, iaitu:
  - a. Kajian Kepuasan Pelanggan;
  - b. Piagam Pelanggan; dan
  - c. Pengurusan Aduan Pelanggan.

Semakan dan perakuan pemenang Anugerah Penarafan Bintang Pengurusan Pentadbiran dibuat oleh Jawatankuasa Anugerah Kualiti dan Penarafan Bintang Pengurusan Pentadbiran UPM Tahun 2022 menerusi Mesyuarat Jawatankuasa Anugerah Kualiti dan Penarafan Bintang Pengurusan Pentadbiran UPM Bil.2/2022 yang telah diadakan pada 4 November 2022 dan Mesyuarat (Khas) pada 22 November 2022.