

TAKLIMAT PENARAFAN BINTANG PENGURUSAN PENTADBIRAN

2 JULAI 2014



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

Berilmu Berbakti | WITH KNOWLEDGE WE SERVE

OBJEKTIF

- 1. Menilai dan mengukur prestasi Pusat Tanggungjawab (PTJ) bagi memastikan penyampaian perkhidmatan berada pada tahap yang cemerlang;**
- 2. Memberi pengiktirafan kepada PTJ yang telah menunjukkan tahap tadbir urus yang terbaik serta sentiasa meningkatkan kualiti perkhidmatan yang unggul;**
- 3. Menggalakkan persaingan yang sihat dalam kalangan PTJ untuk mengamalkan pengurusan organisasi dan penyampaian perkhidmatan yang lebih berkesan.**

KRITERIA

Tiga (3) komponen teras iaitu:

1. Komponen Pengurusan yang melibatkan enam (6) kriteria iaitu;
 - i. Pengurusan Kewangan
 - ii. Audit Dalam
 - iii. Pengurusan dan Perkhidmatan Sumber Manusia
 - iv. Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerja
 - v. Pembangunan Sumber Manusia
 - vi. Pengurusan ICT

KRITERIA

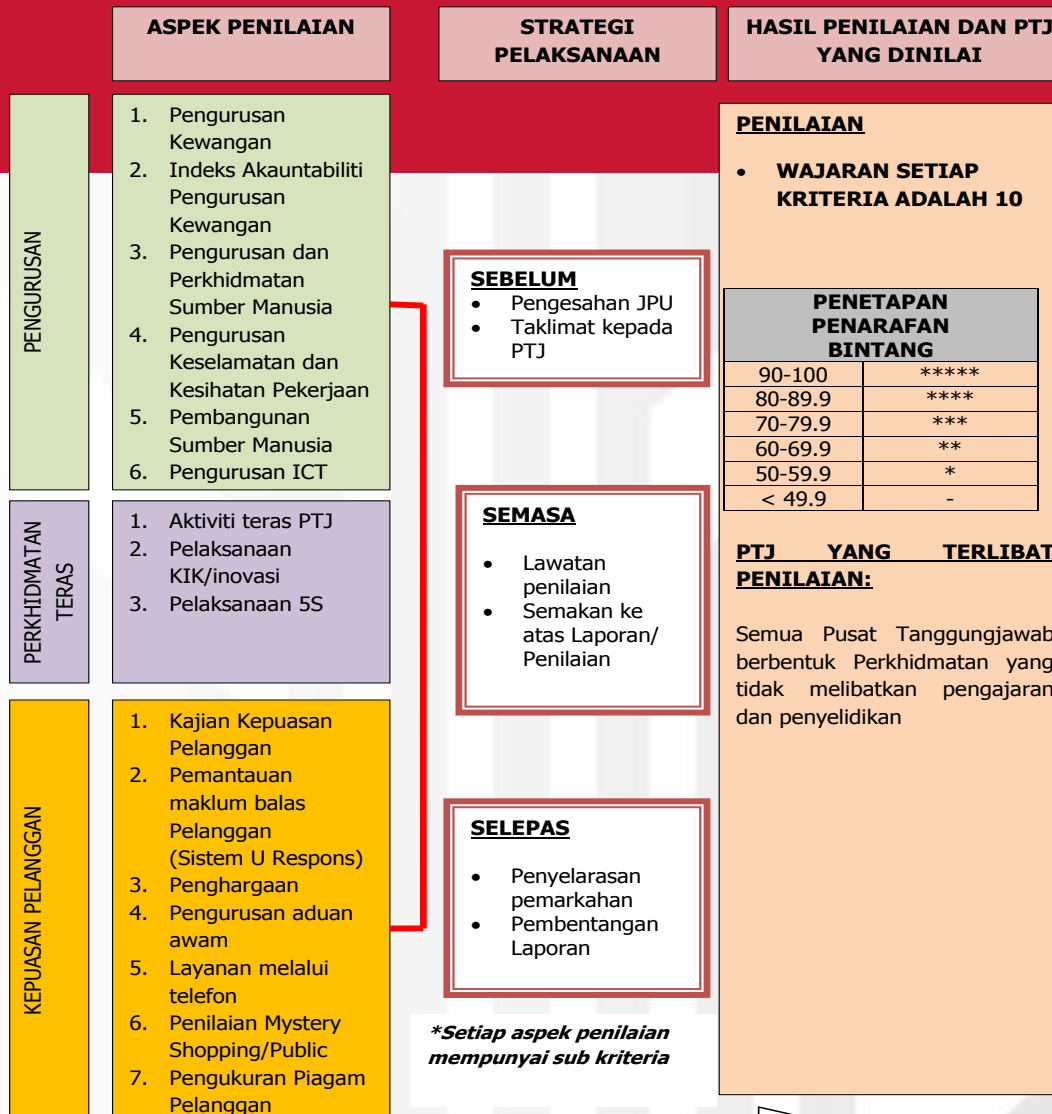
2. Komponen Perkhidmatan Teras yang melibatkan tiga (3) kriteria iaitu;
 - i. Aktiviti teras PTJ (Pelan Fungsian)
 - ii. Pelaksanaan KIK/inovasi
 - iii. Pelaksanaan 5s

KRITERIA

3. Komponen Kepuasan Pelanggan yang melibatkan tujuh (7) kriteria iaitu;

- i. Kajian Kepuasan Pelanggan
- ii. Pemantauan maklum balas Pelanggan (Sistem U Respons)
- iii. Penghargaan
- iv. Pengurusan aduan awam
- v. Layanan melalui telefon
- vi. Penilaian Mystery Shopping/Public
- vii. Pengukuran Piagam Pelanggan

MODEL KRITERIA PENARAFAN BINTANG PENGURUSAN PENTADBIRAN



Penambah baik Berterusan

Kajian Semula

PTJ YANG TERLIBAT

BIL.	ENTITI	NAMA
1	Pejabat	Pendaftar
2	Pejabat	Bendahari
3	Pejabat	Pembangunan dan Pengurusan Aset
4	Pejabat	Penasihat Undang-Undang
5	Pejabat	Naib Canselor
6	Pejabat	Pemasaran dan Komunikasi
7	Pejabat	Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan
8	Bahagian	Perancangan Korporat
9	Bahagian	Audit Dalam
10	Pusat	Islam
11	Pusat	Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah
12	Pusat	Pembangunan Keusahawanan dan Kebolehpasaran Graduan

PTJ YANG TERLIBAT

BIL.	ENTITI	NAMA
13	Pusat	Sukan
14	Pusat	Kokurikulum dan Pembangunan Pelajar
15	Pusat	Kesihatan Universiti
16	Pusat	Pembangunan Maklumat dan Komunikasi
17	Pusat	Transformasi Komuniti Universiti
18	Pusat	Alumni
19	Pusat	Hubungan dan Jaringan Industri
20	Pusat	Pengurusan Penyelidikan
21	Bahagian	Akademik
22	Bahagian	Hal Ehwal Pelajar
23	Bahagian	Keselamatan
24	Bahagian	Antarabangsa
25	Perkhidmatan	Perpustakaan Sultan Abdul Samad
26	Perkhidmatan	Putra Science Park

PTJ YANG TERLIBAT

BIL.	ENTITI	NAMA
27	Perkhidmatan	Taman Pertanian Universiti
28	Perkhidmatan	Penerbit
29	Sekolah	Pengajian Siswazah
30	Kolej	Mohamad Rashid
31	Kolej	Kedua
32	Kolej	Tun Dr. Ismail
33	Kolej	Canselor
34	Kolej	Kelima
35	Kolej	Keenam
36	Kolej	Sultan Alaeddin Suleiman Shah
37	Kolej	Tun Perak
38	Kolej	Pendeta Za'ba
39	Kolej	Sepuluh

TAKWIM

Bil.	Perkara	Sasaran Pelaksanaan	
		Okt	Nov
1.	Peringkat Penilaian	13-24	
2.	Keputusan/Pengumuman	28 (S)	6 (K) - Rasmi

SEKIAN TERIMA KASIH



**BAHAGIAN JAMINAN KUALITI UPM
PEJABAT PENDAFTAR
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**