**PENGESAHAN PENYERTAAN ANUGERAH PENARAFAN BINTANG PENGURUSAN PENTADBIRAN 2017- KATEGORI SUB-KOMPONEN JARINGAN KOMUNITI**

Dengan hormatnya dimaklumkan bahawa semua PTJ akan terlibat dengan Anugerah Penarafan Bintang Pengurusan sempena Hari Kualiti dan Inovasi Perkhidmatan 2017 (HKIP 2017) yang diterajui oleh Pusat Jaminan Kualiti UPM. Komponen bagi penarafan ini terdiri dari **komponen pengurusan, transformasi dan pengurusan pelanggan**:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Komponen | Sub-Komponen | % |
| 1 | Pengurusan (60%) | 1.1 | Indeks Akauntabiliti | 10 |
| 1.2 | Pengurusan, Pembangunan dan Perkhidmatan Sumber Manusia | 10 |
| 1.3 | Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan pekerjaan | 10 |
| 1.4 | Pengurusan Laman web | 10 |
| 1.5 | Pengurusan Kualiti | 10 |
| 1.6 | Putera Cipta (KPI UPM/Pelan Tindkaan Peringkat Fungsian dan Aras) | 10 |
| 2 | Transformasi (20%) | 2.1 | Pelaksanaan Inovasi dalam Perkhidmatan (mengambil kira pendekatan KIK/inovasi perkhidmatan/lean) | 10 |
| 2.2 | Pelaksanaan amalan 5S/EKSA | 5 |
| 2.3 | Pelaksanaan Jaringan Komuniti **ATAU** Kelestarian Hijau | 5 |
| 3 | Pengurusan Pelanggan (20%) | 3.1 | Kajian Kepuasan Pelanggan |  |
| 3.2 | Pengendalian Maklum Balas Pelanggan Melalui U-Respons |  |
| 3.3 | Pencapaian Piagam Pelanggan |  |
| 3.4 | Pengendalian Telefon |  |
| 3.5 | Perkhidmatan Kaunter |  |

Adalah dimaklumkan Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat) merupakan sub-peneraju kepada penarafan bagi Komponen Transformasi di bawah sub-komponen/Kategori Jaringan Komuniti. Oleh yang demikian, Semua PTJ adalah dipelawa untuk menyertai/atau memilih Sub-Komponen Jaringan Komuniti bagi memenuhi keperluan Komponen 2: Transformasi Penarafan Bintang Pengurusan Pentadbiran 2017. Semua PTJ dimohon mengesahkan penyertaan bagi kategori/Sub-Komponen jaringan Komuniti dengan mengemukakan borang pengesahan ke Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat) mulai 11 Ogos 2017 sehingga selewat-lewatnya pada 30 Ogos 2017. Untuk makluman, proses penilaian bagi Anugerah Penarafan Bintang Pengurusan Pentadbiran 2017- Kategori Sub-Komponen Jaringan Komuniti akan bermula pada 4- 22 Sept. 2017 yang akan datang.

Bersama -sama ini disertakan Poster, Panduan dan Borang Anugerah Penarafan Bintang Pengurusan Pentadbiran 2017- Kategori Sub-Komponen Jaringan Komuniti untuk makluman dan tindakan selanjutnya. Maklumat ini juga boleh diakses melalui laman web Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat) -[www.tncjinm.upm.edu.my](http://www.tncjinm.upm.edu.my) , laman Web UCTC – www.uctc.upm.edu.my serta laman web ISO UPM.