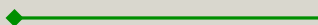


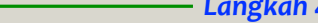
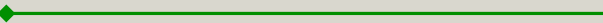
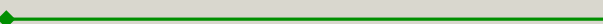
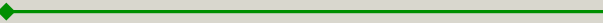
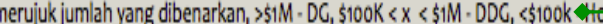


KETERANGAN MENGENAI TEMPLATE PEMANTAUAN TPOR PERKHIDMATAN

- Template mengandungi enam (6) *worksheet* iaitu ‘Rumusan pencapaian KPI’, ‘Rumusan TPOR’ ‘TPOR P1’, ‘TPOR P2’, ‘TPOR P3’ & ‘Holiday’
- Keterangan 6 *worksheet* yang tersedia adalah seperti berikut:
 - Rumusan pencapaian KPI - Menyenaraikan tahap pencapaian KPI bagi pemantauan TPOR yang dilaksanakan
 - Rumusan TPOR - Menyenaraikan rumusan pencapaian bagi setiap perkhidmatan yang dinilai
 - TPOR P1 / P2 / P3 - Template untuk pengisian maklumat tarikh terima dan selesai bagi proses-proses (yang dianggap *crucial*) serta maklumat rumusan pencapaian terhadap perkhidmatan yang dinilai termasuk maklumat kajian masa
 - *Holiday* - Mengandungi senarai hari-hari kelepasan awam di Negara Brunei Darussalam mulai 2/1/2016
- Langkah untuk *customize template* ini **HENDAKLAH** dibuat ke atas setiap *worksheet* ‘TPOR P1 / P2 / P3’ sebelum melaksanakan penilaian dan seterusnya perlu di *customize worksheet* ‘Rumusan TPOR’.
- Langkah-langkah yang perlu diambil adalah seperti berikut (sila rujuk ilustrasi rajah di m/s 2 & 3)
 - *Worksheet* ‘TPOR P1 / P2 / P3’, sila isikan di *cell* berkenaan
 - ➔ **Langkah 1** - Tajuk perkhidmatan yang akan dinilai
 - ➔ **Langkah 2**- Tempoh TPOR perkhidmatan [**Nota:** tempoh TPOR hendaklah terlebih dahulu melalui pengesahan / persetujuan dari pihak pengurusan]
 - ➔ **Langkah 3** - Jumlah sampel yang ambil [**Nota:** Jumlah yang disarankan ialah 100% permohonan yang diterima bagi sesebuah perkhidmatan tersebut]
 - ➔ **Langkah 4**- Tempoh persampelan / penilaian [**Nota:** Disarankan penilaian dibuat setiap bulan (jika ada)]
 - ➔ **Langkah 5**- Tajuk proses kerja (yang terpilih sahaja)
 - ➔ **Langkah 6**- Maklumat-maklumat yang perlu diisi seperti ‘Rujukan individu permohonan yang diproses, ‘tarikh permohonan diterima dan selesai’ serta catitan di cell ‘Nota’ terhadap permohonan yang diproses
 - *Worksheet* ‘Rumusan TPOR’, sila isikan di *cell* berkenaan
 - ➔ **Langkah 7** - Nyatakan rumusan penemuan bagi perkhidmatan yang dinilai mengenai punca utama tidak menepati TPOR
 - ➔ **Langkah 8** - Ulasan tambahan (jika ada)
 - ➔ **Langkah 9** - Cadangan pembaikan

PANDUAN UNTUK MENGGISI TEMPLATE PEMANTAUAN PENCAPAIAN TPOR PERKHIDMATAN

1	Perkhidmatan	Memproses pembayaran bagi tuntutan kontrak  Langkah 1						
2	TPOR [hari]	2	 Langkah 2					
3	Jumlah sampel yang diambil	25	 Langkah 3					
4	Tempoh persampelan	Januari 2013 - Disember 2015  Langkah 4						
5	Nyatakan proses yang dinilai (*)							
	Proses A	Terima dokumen (checklist) dan semak - Kerani 						
	Proses B							
	Proses C							
	Proses D	Baucer pembayaran - Kebenaran (1st approver) [merujuk jumlah yang dibenarkan, >\$1M - DG, \$100K < x < \$1M - DDG, <\$100K 						
6	Pencapaian TPOR	Menepati	Tidak Menepati	Sampel Rosak	Purata	Mode	Terpanjang	Terpendek
	Jumlah	4.0	21.0	0.0	5	4	12	2
	Peratus [%]	16.0	84.0	0.0				

Langkah 5

Langkah 6

Bil	Rujukan	Proses A	Proses B	Proses C	Proses D	Tempoh Masa	Menepati TPOR	Nota
1	BSB/DDS/II.MW.5/2012	09/10/2013			12/10/2013	3	Tidak	Payment - 9th Amount - \$29,500
2	BSB/DWS/IV.010/2012	09/04/2014			15/04/2014	5	Tidak	Payment - 2nd Amount - \$627,700
3	BSB/DOR/IV.09/2013	19/05/2015			23/05/2015	4	Tidak	Payment - 3rd Amount - \$149,300
4	BSB/DTS/III.14/2014	17/06/2015			22/06/2015	4	Tidak	Payment - 1st Amount - \$20,000
5	BSB/DOR/VI.03/2013	11/04/2015			15/04/2015	4	Tidak	Payment - 12th Amount - \$298,800
6	JKR/DME/II/2014	11/06/2016			13/06/2016	2	Ya	Payment - Final, Amount - \$63,554
7	BSB/DTS/II/MW.13/2014	22/08/2015			24/08/2015	2	Ya	
8	BSB/DOR/V.03/2014	14/04/2015			16/04/2015	3	Tidak	Payment - 1st, Amount - \$91,500
9	BSB/DDS/II.MW.1/2015	13/06/2016			20/06/2016	6	Tidak	Payment - 1st, Amount - \$8,400
10	BSB/DWS/III.02/2013	29/10/2014			01/11/2014	3	Tidak	
11	BSB/DWS/IV.003/2012	11/12/2014			27/12/2014	12	Tidak	Payment - 21st, Amount - \$16,400. Verification clerk 11 - 22/12/14
12	BSB/DWS/IV.003/2012	11/12/2014			27/12/2014	12	Tidak	Payment - 20th, Amount - \$16,300. Verification clerk 11 - 22/12/14
13	BSB/DWS/IV.016/2012	15/04/2014			26/04/2014	9	Tidak	
14	DDS/II.MW.04/12	26/08/2013			29/08/2013	4	Tidak	Payment - 8th, Amount \$1,800.00
15	DDS/II.MW.10/12	20/11/2013			05/12/2013	12	Tidak	Payment - 6th, Amount \$16,600.00
16	DME/IV.05/2012	11/05/2015			14/05/2015	4	Tidak	Payment - 25th, Amount \$20,450.00
17	DWS/VI.004/2012	15/09/2014			24/09/2014	8	Tidak	Payment - 11th, Amount \$149,600.00
18	DWS/VI.004/2012	22/10/2013			29/10/2013	6	Tidak	Payment - 8th, Amount \$941,700.00
19	DME/12/2015	11/06/2016			13/06/2016	2	Ya	Payment - 1st, Amount \$46,934.55
20	DDS/III.3/2012	20/11/2013			27/11/2013	6	Tidak	Payment - 2nd, Amount \$29,100.00

Worksheet individu 'TPOR P1 / P2 / P3'

RUMUSAN PENCAPAIAN TEKAD PEMEDULIAN ORANG RAMAI [TPOR] PERKHIDMATAN UTAMA AGENSI

Bil	Keterangan	P1
1	Perkhidmatan	Memproses pembayaran bagi tuntutan kontrak
2	TPOR [hari]	2
	Jumlah sampel yang diambil	25
3	Tempoh persampelan diambil	Januari 2013 - Disember 2015
4	Pencapaian TPOR	Tidak Memuaskan dan Memerlukan Pembaikan
	a. Menepati [%]	16.0
	b. Tidak Menepati [%]	84.0
	c. Purata [hari]	5
	d. Mode [hari]	4
	e. Tempoh terpanjang [hari]	12
	f. Tempoh terpendek [hari]	2
5	Sebab tidak menepati TPOR	Langkah 7
6	Ulasan tambahan	Langkah 8
7	Cadangan Pembaikan	Langkah 9

Worksheet 'Rumusan TPOR'