



© TERIMA KASIH ATAS KERJASAMA BISKITA ©

Sebarang pertanyaan, sila hubungi :

Bahagian Inspektorat dan Pengiktirafan
Jabatan Perkhidmatan Pengurusan
Jabatan Perdana Menteri
Bangunan Bahirah
Jalan Menteri Besar BB3910
Negara Brunei Darussalam

Telefon No : 2382063 | 4 | 5 | 6
Fax : 2382062



KAJI SELIDIK PELAKSANAAN TEKAD PEMEDULIAN ORANG RAMAI (TPOR) DAN PENGURUSAN SISTEM 2014

MAKLUMAN PENTING

[Sila baca sebelum mengisi borang kaji selidik ini]

- Setiap agensi kerajaan hanya perlu mengisi **SATU** borang sahaja dan sebaiknya diisi oleh pegawai | unit | bahagian yang bertanggungjawab dalam pemantauan TPOR dan pengurusan sistem
- Kaji selidik ini dibahagikan kepada dua bahagian :
 - **Bahagian A** : untuk mengetahui status terkini pelaksanaan TPOR di agensi-agensi kerajaan
 - **Bahagian B** : untuk mengenal pasti sistem-sistem pengurusan yang digunakan di agensi-agensi kerajaan
- Dipohonkan kerjasama untuk mengembalikan borang kaji selidik yang telah lengkap diisi ke **Jabatan Perkhidmatan Pengurusan, Jabatan Perdana Menteri** tidak lewat daripada **30 April 2014**

Jabatan

Kementerian



JABATAN PERKHIDMATAN PENGURUSAN
JABATAN PERDANA MENTERI
NEGARA BRUNEI DARUSSALAM



1**KAJI SELIDIK PELAKSANAAN TPOR DAN PENGURUSAN SISTEM BAHAGIAN A**

Sila tanda [✓] di petak yang berkenaan

PENYEDIAAN TPOR

		Ya	Tidak
1	Adakah organisasi awda menyediakan TPOR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Jenis TPOR yang disediakan :		
	Pelanggan Luaran [<i>orang ramai</i>]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Pelanggan Dalaman [<i>rakan sejawatan di dalam organisasi</i>]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

USAHA MENYEBARLUASKAN | MEMPROMOSI TPOR ORGANISASI

		Ya	Tidak
1	Mempamerkan di tempat strategik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Laman web	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Promosi di radio dan televisyen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Promosi di majalah surat khabar [contoh : Pelita Brunei]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Pembukuan Risalah [<i>leaflet</i>]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kaedah lain : [*sila nyatakan jika ada*]**6****KAJI SELIDIK PELAKSANAAN TPOR DAN PENGURUSAN SISTEM BAHAGIAN B****PERKHIDMATAN KAUNTER**

		Ya	Tidak
6	Adakah organisasi awda menggunakan sebarang sistem berkomputer untuk memproses permohonan ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Jika 'Ya' :		
	Adakah atas inisiatif sendiri [contoh : MS Excel, MS Access]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ATAU sistem berkomputer di bawah projek e-Kerajaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nyatakan software | nama sistem berkomputer & tahun mula digunakan

7 Nyatakan jumlah petugas kaunter di organisasi awda _____ orang

SISTEM KEHADIRAN

		Ya	Tidak
1	Kaedah catatan kehadiran yang digunakan		
	Manual [Buku Catatan Kehadiran]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Manual [<i>Punch Card</i>]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<i>Government Employee Management System</i> [GEMS]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<i>Electronic Identification Devices</i> [contoh : <i>thumb print</i> <i>PIN recognition</i> <i>card swiping</i>]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Penyediaan Laporan Pemantauan Catatan Kehadiran	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Jika 'Ya', nyatakan kekerapan penyediaan laporan pemantauan dalam setahun

5

KAJI SELIDIK PELAKSANAAN TPOR DAN PENGURUSAN SISTEM BAHAGIAN B

PERKHIDMATAN KAUNTER

1	Jumlah kaunter yang menerima permohonan	_____
2	Purata jumlah permohonan yang diterima setiap bulan	_____

Senaraikan perkhidmatan yang diberikan di semua kaunter perkhidmatan di organisasi biskita [sila gunakan kertas berasingan jika ruangan ini tidak mencukupi]

	Ya	Tidak
3	Jenis perkhidmatan yang diproses di setiap kaunter adalah :	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Perkhidmatan yang spesifik	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Perkhidmatan yang pelbagai	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Adakah perkhidmatan kaunter beroperasi sepenuh masa melalui waktu bekerja yang fleksibel [flexi-hours] sepertimana Surat Keliling JPM bil.8/2003 ?	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Jika 'Ya', nyatakan waktu beroperasi :

	Ya	Tidak
5	Jenis sistem giliran [queuing system] yang dipraktikkan :	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Sistem berbaris	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Sistem panggilan automatik [nombor diperolehi dengan menekan mesin elektronik]	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Sistem panggilan manual [nombor diperolehi daripada petugas kaunter]	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2

KAJI SELIDIK PELAKSANAAN TPOR DAN PENGURUSAN SISTEM BAHAGIAN A

PEMANTAUAN TPOR

	Ya	Tidak
1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Adakah Jawatankuasa TPOR ditubuhkan di organisasi awda	

Jika tiada jawatankuasa khusus memantau TPOR, nyatakan jawatankuasa atau avenue lain yang digunakan oleh organisasi awda untuk memantau TPOR

2	Kekerapan pemantauan	_____ bulan
3	Kaedah pemantauan :	
	Kajian masa	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Pengeluaran laporan melalui sistem berkomputer	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Kaedah lain : [sila nyatakan jika ada]

SISTEM MAKLUMBALAS TPOR

	Ya	Tidak
1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Borang maklumbalas cadangan aduan	
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Peti Cadangan	
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Hotline	
4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Kaji selidik	
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Sesi dialog temubual dengan pelanggan	

Kaedah lain : [sila nyatakan jika ada]

3

KAJI SELIDIK PELAKSANAAN TPOR DAN PENGURUSAN SISTEM BAHAGIAN A

SISTEM PEMULIHAN PERKHIDMATAN

		Ya	Tidak
--	--	----	-------

1	Kaedah yang digunakan jika terdapat kemungkinan organisasi awda tidak dapat menepati TPOR yang telah ditetapkan :		
---	---	--	--

Proaktif [*tindakan yang dibuat sebelum pelanggan mengadu*]

Jika 'Ya', nyatakan cara pemulihan proaktif yang dibuat oleh organisasi awda [sila gunakan kertas berasingan jika ruangan ini tidak mencukupi]

Reaktif [*tindakan yang dibuat setelah pelanggan mengadu*]

Jika 'Ya', nyatakan cara pemulihan reaktif yang dibuat oleh organisasi awda [sila gunakan kertas berasingan jika ruangan ini tidak mencukupi]

Nota : Sistem Pemulihan Perkhidmatan bertujuan untuk memulihkan semula kepercayaan orang ramai tentang keupayaan organisasi dalam memberikan perkhidmatan | keluarannya. Tindakan yang segera sama ada secara proaktif atau reaktif perlu dilaksanakan untuk menangani perkhidmatan | keluaran yang tidak menepati TPOR

4

KAJI SELIDIK PELAKSANAAN TPOR DAN PENGURUSAN SISTEM BAHAGIAN A

PENGEMASKINIAN TPOR

1	Bilakah TPOR dikemas kini [nyatakan tahun TPOR terkini]	Tahun : _____
---	---	---------------

		Ya	Tidak
--	--	----	-------

2	Pengemaskinian dari segi :		
	Tempoh masa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Format [pengolahan ayat, jadual, dsb]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Penambahan perkhidmatan [<i>senaraikan</i>]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sila senaraikan perkhidmatan yang baru ada TPOR [penambahan TPOR] di dalam jadual di bawah [sila gunakan kertas berasingan jika ruangan ini tidak mencukupi]

	Jenis Perkhidmatan	TPOR

Nota : Sila sertakan TPOR terkini bersama borang kaji selidik ini