



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI

UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

PENULISAN KERTAS KERJA & KERTAS CADANGAN: FORMAT, TEKNIK & GAYA PENULISAN

22 Disember 2021 (Rabu), 9.00 pagi

ABDULLAH ARSHAD

**TIMBALAN PENDAFTAR KANAN/SENIOR DEPUTY REGISTRAR
FAKULTI PERUBATAN DAN SAINS KESIHATAN/FACULTY OF MEDICINE & HEALTH SCIENCES**

dell@upm.edu.my

0176783011/97672323

ANJURAN:

SEKSYEN LATIHAN, PEJABAT PENDAFTAR UPM

OBJEKTIF



Objektif 1

Meningkatkan kefahaman peserta/staf UPM mengenai konsep dan kepentingan Kertas Kerja dan Kertas Cadangan yang berkualiti



Objektif 2

Meningkatkan pengetahuan peserta/staf UPM berkenaan ciri-ciri Kertas Kerja dan Kertas Cadangan yang standard dan berkesan.



Objektif 3

Meningkatkan kefahaman berkenaan proses persediaan dan keperluan dalam penyediaan Kertas Kerja dan Kertas Cadangan



Objektif 4

Memberi pendedahan berkenaan Format, Teknik dan Gaya Penulisan Kertas Kerja dan Kertas Cadangan berdasarkan jenis/kategori dan tujuannya

KANDUNGAN



Pengenalan – Konsep & Kepentingan



Isu dan Cabaran



Kepelbagaian Format Mengikut Kategori & Tujuan

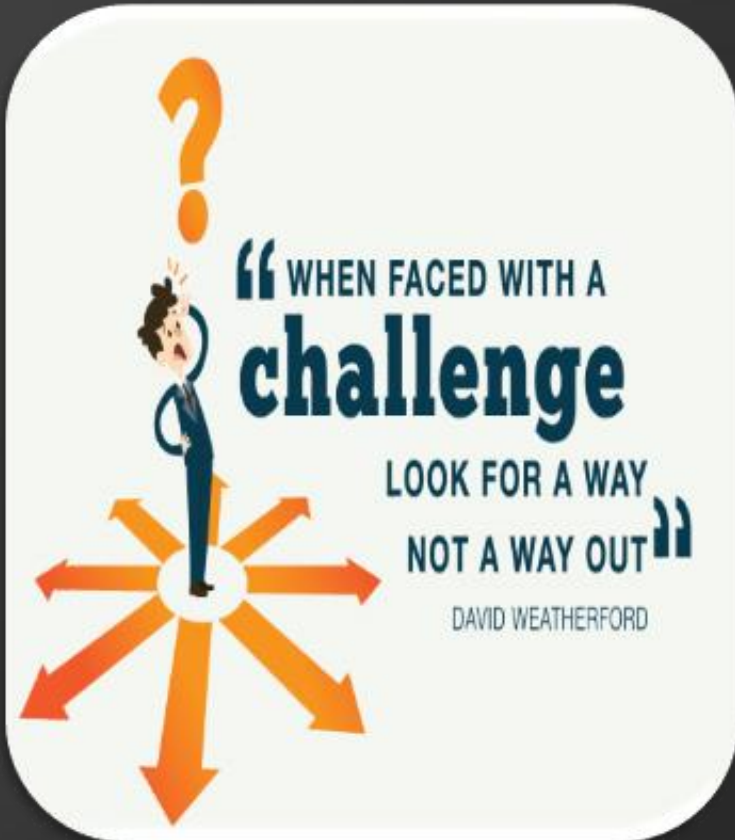


Proses Persediaan Kertas Kerja & Kertas Cadangan



Teknik dan Gaya Penulisan

ISU DAN CABARAN



1. Tidak Mematuhi Format
2. Maksud atau Objektif Tidak Jelas
3. Tidak Berkualiti
4. Lewat/Tidak Mengikut Tempoh
5. Tidak Mengikut Prosedur Kelulusan
6. Implikasi Sumber
7. Tiada Rujukan/Punca Kuasa/Arahan
8. Ekspektasi Yang Tinggi
9. Tempoh Yang Singkat
10. Sukar Memperoleh Sumber Maklumat atau Pengurusan Data

KEPENTINGAN KERTAS CADANGAN & KERTAS KERJA

1

PENYAMPAIAN MAKLUMAT

Menyampaikan maklumat, atau penerangan tentang sesuatu idea atau projek atau aktiviti atau program

2

PENILAIAN IDEA/PROJEK/ISU/INISIATIF

Pihak Berkuasa atau Pihak Berkepentingan membuat penilaian dan memberikan kelulusan/maklum balas

3

PERUNTUKAN KEWANGAN & SUMBER LAIN

Bantuan kewangan, fasiliti, sumber manusia dan lain-lain

4

PEMATUHAN KEPADA GARIS PANDUAN & LAIN-LAIN

Syarat yang ditetapkan sebagaimana dalam Arahan Kerja, Prosedur, Garis Panduan & Peraturan yang berkaitan



KERTAS KERJA

- ✓ Kertas Kerja Perkampungan Keluarga Malaysia Peringkat UPM
- ✓ Kertas Kerja Penganjuran Majlis Sambutan Jubli Emas UPM
- ✓ Kertas Kerja Penganjuran Majlis Sambutan Hari Raya AidilFitri
- ✓ Kertas Kerja Hari Sukan
- ✓ Kertas Kerja Majlis Makan Malam Persatuan Sains UPM
- ✓ Kertas Kerja Penganjuran Seminar Pentadbiran Universiti Antarabangsa
- ✓ Kertas Kerja Lawatan Sambil Belajar Ke Universiti Top 200 di Dunia

KERTAS CADANGAN

- ✓ Kertas Cadangan MoU/MoA
- ✓ Kertas Cadangan Penawaran Program Baharu
- ✓ Kertas Cadangan Penawaran Kursus Baharu
- ✓ Kertas Cadangan Penstrukturan Semula Pejabat
- ✓ Kertas Cadangan Penubuhan Kelab/Persatuan
- ✓ Kertas Cadangan Penggabungan PTJ
- ✓ Kertas Cadangan Pembinaan Kompleks Rumah Alumni
- ✓ Kertas Cadangan Pengambilan Pegawai Kontrak



PRINSIP PENULISAN KERTAS KERJA DAN KERTAS CADANGAN

4C + 1F

- Format
- Clear (Jelas)
- Comprehensive (Lengkap)
- Correct (Betul)
- Concise (Ringkas)

DELLUPM2021



PRINSIP PENULISAN KERTAS KERJA DAN KERTAS CADANGAN

FORMAT

- JPU
- LPU
- Akademik/Senat
- MoU/MoA
- RMK
- Pelajar/HEPA

DELLUPM2021



PRINSIP PENULISAN KERTAS KERJA DAN KERTAS CADANGAN

CLEAR (JELAS)

- Tujuan/Mesej
- Objektif
- Justifikasi
- Bahasa
- Perkataan

DELLUPM2021



PRINSIP PENULISAN KERTAS KERJA DAN KERTAS CADANGAN

COMPREHENSIVE (LENGKAP)

- Fakta
- Data
- Kajian Maklum Balas
- Maklumat Sokongan
- Isu & Cabaran (jika berka

DELLUPM2021



PRINSIP PENULISAN KERTAS KERJA DAN KERTAS CADANGAN

CORRECT (BETUL)

- Ejaan
- Tanda Bacaan
- Pemilihan Perkataan
- Ganti Nama
- Struktur Ayat
- Petikan
- Rujukan dan lain-lain

DELLUPM2021



PRINSIP PENULISAN KERTAS KERJA DAN KERTAS CADANGAN

CONCISE (RINGKAS)

- Ringkas
- Padat
- Mudah difahami
- Elak penggunaan ayat yang terlalu panjang dan bahasa bombastik

DELLUPM2021



PROSES PENULISAN KERTAS KERJA & KERTAS CADANGAN



Sebelum Menulis

- ✓ Format
- ✓ Merangka Idea – Berkaitan Tajuk
- ✓ Membuat Rujukan, Pengumpulan Data dan Maklumat

Menyediakan Draf Kertas Kerja/Cadangan

Membuat Semakan

- ✓ Ejaan, ayat dan penggunaan perkataan
- ✓ Kecukupan Maklumat dan Kepatuhan Format

FORMAT KERTAS KERJA & CADANGAN (STANDARD) JAWATANKUASA PENGURUSAN UNIVERSITI

LAMPIRAN A2

KERTAS JPU
BIL: _____

Contoh format Kertas Cadangan

[Nama Pusat Tanggungjawab]

**Kertas untuk Pertimbangan/Makluman/Kelulusan
Jawatankuasa Pengurusan Universiti**

[Tajuk Kertas Cadangan]

1. Tujuan

[Nyatakan tujuan Kertas Cadangan]

2. Latar Belakang

[Berikan Latar Belakang program /aktiviti/ cadangan termasuk]

1. Pekeliling Perkhidmatan/Perbendaharaan yang berkaitan
2. Peruntukan Perlembagaan
3. Keputusan Mesyuarat]

3. Maklumat Program /Aktiviti/ Cadangan

1. Nyatakan nama aktiviti, tarikh, masa tempat, tempoh
2. Pihak terlibat dengan aktiviti
3. Nyatakan kumpulan sasaran
4. Kaedah pelaksanaan

[senarai adalah merupakan contoh dan tidak terhad kepada perkara yang disenaraikan]

4. Objektif Dan Matlamat Program /Aktiviti/ Cadangan

Berikan objektif cadangan/permohonan/aktiviti/program diadakan.

5. Justifikasi Program/Aktiviti/Cadangan

Berikan justifikasi program/aktiviti/cadangan diadakan.

6. Impak Program/Aktiviti/Cadangan

Berikan impak yang diperoleh dengan pelaksanaan program/aktiviti/cadangan

7. Implikasi Sumber

Nyatakan implikasi sumber (kewangan/sumber manusia/pengurusan risiko dsb)

8. Tarikh Kelulusan dan Syor

Jawatankuasa/Bahagian yang Berkaitan
Nyatakan syor, perakuan, maklum balas Ketua PTJ/Bahagian/Jawatankuasa yang berkaitan

9. Syor

Nyatakan kesimpulan/syor ke atas program/aktiviti/cadangan untuk pertimbangan Jawatankuasa Pengurusan Universiti



FORMAT KERTAS KERJA & CADANGAN MoU JAWATANKUASA PENGURUSAN UNIVERSITI

1. Tujuan
2. Latar Belakang
3. Maklumat Mengenai Universiti XX
4. Aktiviti Melalui MoU antara UPM dengan Universiti XX
 - 4.1 Aktiviti Yang Telah Dilaksanakan
 - 4.2 Cadangan Aktiviti Pada Masa Akan Datang
5. Implikasi Yang Terlibat
6. Faedah atau Impak Kepada Pengantarabangsaan Universiti
7. Kandungan MoU antara UPM dengan Universiti XX
 - 7.1 Lampiran A – Persetujuan Universiti XX terhadap MoU Standard
 - 7.2 Lampiran B – Draf MoU yang telah diperbaiki mengikut ulasan dan cadangan PUJ
8. Statistik MoU di Negara XX
9. Syor
 - i. Cadangan mengadakan dengan Universiti XX
 - ii. Melantik PTJ XX sebagai Peneraju

FORMAT KERTAS KERJA & CADANGAN (RINGKASAN) LEMBAGA PENGARAH UNIVERSITI

1	PTJ	
2	Pegawai Bertanggungjawab	
3	Tujuan	
4	Latar Belakang	
5	Cadangan/ Laporan	
6	Justifikasi	
7	Hasil/ Impak/Output	
8	Implikasi	
9	Unjuran/ Ulasan (Jika Perlu)	
10	Kesimpulan/Syor	

Helaian Kertas Ringkasan Eksekutif tidak melebihi dari tiga muka surat

FORMAT KERTAS CADANGAN PERMOHONAN PROJEK BAHARU RANCANGAN MALAYSIA KE-12

TUJUAN

PERINCIAN CADANGAN PERMOHONAN PROJEK BAHARU ASAS-ASAS PERMOHONAN

- a) Latar Belakang Projek
- b) Justifikasi Keperluan Penyediaan Fasiliti
 - Faktor Keselamatan
 - Kekurangan Aduan oleh Pelajar/Komuniti Setempat
 - Kesediaan Tapak
 - Senario Kes Terburuk sekiranya permohonan tidak diluluskan
 - Impak Pelaksanaan Projek
 - Jangkaan Keberhasilan
 - Faktor Penentu Kejayaan
 - Implikasi Kewangan

NARATIF PROJEK

- Projek 1
- Projek 2
- Projek 3

SYOR

LATAR BELAKANG – KERTAS KERJA & KERTAS CADANGAN

- a. Mengandungi maklumat penting untuk menjelaskan secara ringkas tetapi padat
- b. Fakta mengenai sesuatu perkara
- c. Rujukan kepada keputusan yang lepas sama ada dalam mesyuarat PTJ/Universiti/KPT atau mesyuarat-mesyuarat lain atau jawatankuasa-jawatankuasa lain – perkara yang berkaitan
- d. Tarikh mesyuarat dan nama mesyuarat berkaitan juga perlu dinyatakan bagi tujuan pengesanan pelaksanaan
- e. Rujukan kepada peruntukan undang-undang yang berkenaan jika ada – mengenai perkara yang dikemukakan
- f. Sejarah ringkas atau asal usul sesuatu perkara atau isu



LATAR BELAKANG – KERTAS KERJA & KERTAS CADANGAN



Maklumat dalam kandungan Latar Belakang Program/Aktiviti/Cadangan, antaranya ialah:

1. Keputusan Mesyuarat
2. Pekeliling Perkhidmatan
3. Arahan Perbendaharaan
4. Peruntukan Perlembagaan
5. Pelan Strategik UPM
6. Pelan Strategik PTJ
7. Naratif Naib Canselor
8. Teguran Audit
9. Kronologi Inisiatif/Isu
10. Maklum Balas Pelanggan
11. Kajian Kepuasan Pelanggan
12. Tinjauan dan Lawatan
13. Sustainable Development Goals
14. Maklum Balas Akreditasi
15. Surat/Emel
16. World Economic Forum
17. WHO, UNESCO dll
18. Laporan
19. Dasar Kerajaan
20. Rujukan Kes

LATAR BELAKANG – CONTOH 1

CADANGAN PELAKSANAAN PENGURUSAN RISIKO UNIVERSITI

1. Pada tahun 2014, UPM telah melancarkan Pelan Strategik 2014-2020 yang memberi penekanan utama terhadap inisiatif PG 200, iaitu matlamat UPM untuk mencapai kedudukan dalam senarai 200 universiti terbaik dunia pada 2020. Untuk mencapai aspirasi tersebut, UPM perlu menghadapi persekitaran pengajian tinggi yang kompetitif & kompleks, cabaran pelaksanaan dan sekali gus mempunyai risiko yang wujud dalam setiap aktiviti atau projek yang dilaksanakan.
2. Pengurusan Risiko di UPM adalah proses yang diaplikasikan dalam Universiti untuk menentukan potensi berlakunya sesuatu perkara yang akan memberi kesan kepada universiti dan seterusnya mengurus risiko berkenaan agar berada dalam kadar yang boleh diterima untuk mencapai objektif universiti. Risiko perlu diurus dengan baik melalui cara tertentu dengan mengenalpasti, menilai, mengawal dan sentiasa memantau agar akhirnya ia berada dalam lingkungan yang boleh diterima.
3. Cadangan untuk membangunkan Pengurusan Risiko di UPM telah dimulakan pada tahun 2009 tetapi tidak dapat dilaksanakan sebagaimana yang dirancang dan tarikh perantaraan ahli Jawatankuasa Pengurusan Risiko juga telah tamat tempoh. Secara ringkasnya, kronologi bagi inisiatif UPM ke arah Pengurusan Risiko sejak 2009 adalah seperti berikut:



**Pelan Strategik
UPM**

Kronologi

LATAR BELAKANG – CONTOH 1

CADANGAN PELAKSANAAN PENGURUSAN RISIKO UNIVERSITI

Tarikh	Mesyuarat	Petikan Minit Mesyuarat
15 Julai 2009	Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Universiti Bil 339/1	Penubuhan Jawatankuasa Pengurusan Risiko (JKPRU) UPM - Pengerusi: Pengarah Bahagian Perancangan Korporat (BPK) -
10 Februari 2010	Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Universiti ke-359	Minit 359.04 (h): Cadangan Penstrukturan JKPRU UPM - Pengerusi : Pendaftar
2 Jun 2010	Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Universiti ke-370	Minit 370.04 (j): Bersetuju supaya Pengurusan Risiko diletakkan semula di Bahagian Perancangan Korporat (BPK) dan Pengarah BPK dilantik sebagai Pengerusi JKPRU dan Pendaftar menjadi salah seorang ahli jawatankuasa.
16 Jun 2010	Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan ke-372	Minit 373.04(g): Penstrukturan Bahagian Perancangan Korporat kepada: - Seksyen Perancangan Strategik - Seksyen Risiko/Intelligence - Seksyen Teknologi Maklumat
30 Jun 2010	Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Universiti ke-373	Minit 373.04(l): Pewujudan Dasar Pengurusan Risiko seperti di <i>Lampiran 4</i>



**Pelan Strategik
UPM**

Kronologi

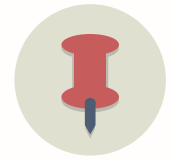


LATAR BELAKANG – CONTOH 2

CADANGAN PROGRAM PROMOSI UPM DI LUAR NEGARA TAHUN XXXX

Pelaksanaan program promosi UPM di luar negara adalah sejajar dengan Pelan Strategik UPM 2001-2010, Semakan 2007, khususnya bagi Matlamat 1: Objektif 1 (Strategi 3), iaitu meningkatkan promosi pendidikan dengan mengadakan atau menyertai pameran pendidikan dalam dan luar negara sekurang-kurangnya 10 kali setahun.

Pada tahun 2008, UPM telah mengikuti sebanyak enam (6) program promosi di luar negara melalui anjuran Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia (KPTM) yang dilaksanakan di bawah program MOHEX. Maklumat berkenaan enam (6) program promosi tersebut ialah seperti ditunjukkan dalam jadual di bawah:



**Pelan Strategik
UPM**

Laporan/Rujukan

LATAR BELAKANG – CONTOH 2

CADANGAN PROGRAM PROMOSI UPM DI LUAR NEGARA TAHUN XXXX

Bil.	Tarikh	Program	Bandar/Negara
1.	April 15-25	Pameran MOHEX 2008	Tashkent , UZBEKISTAN Almaty & Astana, KAZAKHSTAN
2.	Mei 30-31	Pameran dan Seminar MOHEX 2008	Suva, FIJI
3.	Jun 8-13	Pre-Departure Programme & MOHEX 2008	Banjul, GAMBIA SENEGAL
4.	Ogos 10-16	Pameran & Seminar MOHEX 2008	Solo & Yogyakarta, INDONESIA
5.	Oktober 24-26	Pameran MOHEX 2008	Kunming, CHINA
6.	November 15-17	Pameran MOHEX 2008	Phnom Penh, CAMBODIA



**Pelan Strategik
UPM**

Laporan



LATAR BELAKANG – CONTOH 2

CADANGAN PROGRAM PROMOSI UPM DI LUAR NEGARA TAHUN XXXX

Kos keseluruhan bagi program promosi luar negara termasuk pembayaran penghantaran barang, penerbangan, penginapan, grand transfer, pemprosesan visa, pakej penyertaan pameran (booth), percetakan bahan promosi dan cenderamata pelawat sepanjang tahun 2008 ialah berjumlah RM514,000.00



**Pelan Strategik
UPM**

Laporan

LATAR BELAKANG – CONTOH 3

CADANGAN MEWUJUDKAN SLOGAN (TAGLINE) UPM

Pada 2013, nama UPM beberapa kali dibangkitkan dalam persidangan Parlimen dan Mesyuarat Jemaah Menteri berhubung isu dan peranan UPM dalam bidang Pertanian. Sebagai contohnya, Jemaah Menteri melalui mesyuaratnya pada 29 Januari 2014, meminta supaya UPM terus mempergiatkan program pemerkasaan pertanian dan memberikan tumpuan terhadap aspek-aspek pertanian moden dan pengaplikasian bioteknologi dalam pertanian. Situasi ini menunjukkan keprihatinan kerajaan, komuniti dan kesungguhan kumpulan pemegang taruh terhadap pembangunan dan kemajuan pertanian di negara ini yang mempunyai hubungan signifikan terhadap matlamat asal penubuhan UPM.

Selepas beberapa siri perbincangan dan pembentangan berkaitan hala tuju pertanian yang akan dilaksanakan oleh UPM, satu pendekatan strategik telah dicadangkan dan diyakini boleh membantu meningkatkan kefahaman dan kesedaran kumpulan pemegang taruh khususnya kerajaan terhadap peranan UPM dalam inisiatif pertanian, iaitu pembentukan slogan atau tagline. Pembentukan slogan berkaitan pertanian ini adalah suatu cerminan yang didokong oleh iltizam bahawa UPM mengekalkan bidang pertanian sebagai teras utama dan sekali gus melonjakkan citra UPM sebagai peneraju pendidikan pertanian di negara ini.



**Minit
Mesyuarat/Arahan
Jawatankuasa**

**Kronologi
Tindakan/Perbinca
ngan**

LATAR BELAKANG – CONTOH 3

CADANGAN MEWUJUDKAN SLOGAN (TAGLINE) UPM

Selain itu, pembentukan slogan ini juga adalah selari dengan Matlamat 4 : “Memperkasakan UPM Sebagai Pusat Kecemerlangan Pertanian” sebagaimana terkandung dalam Pelan Strategik UPM 2014-2020. Berpegang kepada Matlamat 4 ini, didapati cadangan pembentukan slogan merupakan salah satu pemangkin kepada usaha-usaha pelan tindakan yang berkaitan pertanian. Adalah wajar, slogan yang dicadangkan ini juga menjadi nilai penting yang mendasari semua objektif strategik bagi matlamat tersebut.

Pembentukan slogan ini adalah hasil daripada cetusan idea melalui komunikasi email pegawai kanan universiti dan perbincangan secara tidak formal, dan sekali gus menyediakan satu platform terbuka yang komprehensif berkaitan cadangan yang dikemukakan. Terdapat 19 cadangan yang dikemukakan, iaitu:



**Pelan Strategik
UPM**

**Minit
Mesyuarat/Arahan
Jawatankuasa**

**Kronologi
Tindakan/Perbinca
ngan**

LATAR BELAKANG – CONTOH 3

CADANGAN MEWUJUDKAN SLOGAN (TAGLINE) UPM

- *Leading Agriculture through Innovation and Education*
- *Leading Agricultural Innovation*
- *Leading Agricultural Innovation and Education*
- *Innovation through Agriculture and Education*
- *Leading Agriculture through Knowledge Innovation*
- *Leading Agriculture through Knowledge and Innovation*
- *Expanding Agricultural Frontiers*
- *Expanding the Frontiers of Agriculture*
- *Shaping Sustainable Agriculture*
- *Setting New Directions in Agriculture*
- *Agriculture . Education . Innovation*
- *Agriculture . Innovation . Entrepreneurial*
- *Advancing Frontiers in Agriculture*
- *Improving Agriculture. Improving Life*
- *Agriculture is our NATURE*
- *Science. Agriculture. Community*
- *Innovating Agriculture*
- *Leading Agricultural Agenda*
- *Reimagining Agriculture*



**Pelan Strategik
UPM**

**Minit
Mesyuarat/Arahan
Jawatankuasa**

**Kronologi
Tindakan/Perbinca
ngan**

LATAR BELAKANG – CONTOH 3

CADANGAN MEWUJUDKAN SLOGAN (TAGLINE) UPM

Untuk memilih slogan yang terbaik, satu perbincangan penyelarasan dan pemilihan slogan telah diadakan pada 12 Mei 2014. Perbincangan berfokus ini disertai oleh Dekan, Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi, Pengarah Perancangan Korporat, Pengarah Pejabat Pemasaran dan Komunikasi, Ketua Jabatan Bahasa Inggeris, Ketua Bahagian Perancangan Korporat dan dipengerusikan oleh Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa).

Asas perbincangan adalah untuk memilih satu slogan yang tepat iaitu slogan yang menggambarkan keseluruhan legasi, kecemerlangan, sumbangan, kekuatan dan keunikan UPM, di mana hakikatnya slogan ini menunjukkan bahawa UPM adalah lagang pertanian yakni menerajui inovasi pertanian samada dalam bidang penyelidikan dan pendidikan, serta memberikan sumbangan yang amat signifikan kepada komuniti dan pelajar, dan sekali gus membina kesejahteraan dan kemajuan kehidupan.



**Pelan Strategik
UPM**

**Minit
Mesyuarat/Arahan
Jawatankuasa**

**Kronologi
Tindakan/Perbinca
ngan**

LATAR BELAKANG – CONTOH 4

MAJLIS HARI RAYA AIDILFITRI 1432 H UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

Jawatankuasa Sosial dan Kebajikan UPM pada mesyuaratnya yang ke-35, Bil. 1 Tahun 2011 bertarikh 10 Mac 2011 telah bersetuju melantik Bahagian Komunikasi Korporat (BKK), Pejabat Pemasaran dan Komunikasi untuk mengetuai pelaksanaan Majlis Hari Raya Aidilfitri peringkat UPM. Dengan ketetapan ini, BKK bertanggungjawab untuk menyediakan kertas kerja dan menyelaraskan pembentukan jawatankuasa pelaksana bagi majlis tersebut.

Majlis Jamuan Hari Raya Aidilfitri UPM merupakan salah satu program tahunan universiti dan majlis ini adalah sebahagian daripada aktiviti untuk mengeratkan silaturrahim serta menyemarakkan perpaduan dalam kalangan komuniti universiti. Sesuai dengan suasana perayaan dan konsep hari raya yang berasaskan budaya penyayang, majlis ini menyediakan landasan yang strategik bagi meningkatkan persekitaran universiti yang harmoni.



**Minit
Mesyuarat/Arahan
Jawatankuasa**

**Penerangan
Program**

LATAR BELAKANG – CONTOH 5

PENGURUSAN ADUAN AWAM

Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2009 berkaitan Penambahbaikan Proses Pengurusan Aduan Awam telah memberi takrifan Pengaduan Awam sebagai pengaduan-pengaduan orang ramai mengenai ketidakpuasan mereka terhadap sebarang tindakan pentadbiran kerajaan termasuk agensi-agensi yang diswastakan dan institusi-institusi yang berbentuk monopoli dan membekalkan keperluan-keperluan awam (public utilities) yang dirasai tidak adil, tidak mematuhi undang-undang dan peraturan yang sedia ada, termasuk salah laku, penyelewengan, salah guna kuasa, salah tadbir dan seumpamanya.

Perkara 10, Pekeliling tersebut telah memberi penekanan bahawa semua jabatan/agensi kerajaan hendaklah memberi perhatian sewajarnya kepada isu yang menyentuh pentadbirannya yang dilaporkan oleh akhbar dengan memberikan kerjasama untuk diselaraskan dan dipantau oleh Biro Pengaduan Awam.



Pekeliling

**Penerangan
Program**

LATAR BELAKANG – CONTOH 5

PENGURUSAN ADUAN AWAM

Manakala Perkara 11 Pekeliling berkenaan meminta supaya “Pengaduan Awam” hendaklah dijadikan agenda tetap dalam mesyuarat pengurusan di setiap jabatan/agensi kerajaan. Semua jabatan/agensi kerajaan hendaklah memberikan keutamaan ke atas pengurusan aduan dengan melantik seorang pegawai pemantau bertaraf Timbalan Ketua Setiausaha/Timbalan Pengarah/Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri. Jabatan/agensi kerajaan juga hendaklah melantik seorang pegawai untuk berurusan dengan Biro Pengaduan Awam.



Pekeliling

**Penerangan
Program**

LATAR BELAKANG – CONTOH 5

PENGURUSAN ADUAN AWAM

Sehubungan itu, penambahbaikan bagi aktiviti Pengurusan Aduan Awam pada peringkat UPM perlu dilaksanakan dan diselaraskan dengan lebih berkesan selari dengan hasrat UPM untuk menyertai Anugerah Kualiti Perdana Menteri pada tahun 2010. Antara penilaian bagi Anugerah Kualiti Perdana Menteri untuk kriteria Pengurusan Aduan Awam ialah seperti berikut:

Pekeliling

Penerangan Program

LATAR BELAKANG – CONTOH 6

PENUBUHAN KELAB SUKARELAWAN UPM

Antara intipati penting dalam Perutusan Naib Canselor 2008 yang telah diadakan pada 26 Februari 2008, YBhg. Datuk Naib Canselor telah menzahirkan pandangan tentang pentingnya memupuk sikap sukarela dalam kalangan komuniti UPM. Untuk merealisasikan matlamat ini, UPM memerlukan satu badan yang akan menyelaras aktiviti serta menggalakkan penglibatan staf dan pelajar dalam program sukarela di dalam dan luar universiti. Penyertaan staf dan pelajar dalam pelbagai aktiviti sukarelawan boleh dilaksanakan dengan lebih terancang dan menepati matlamat pembangunan sosial melalui penubuhan Kelab Sukarelawan UPM.

LATAR BELAKANG – CONTOH 7

PAKAIAN BATIK PEGAWAI UPM

Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 1 tahun 2008 melalui Surat Edaran JPA(S)TT. 193/37 Klt.5(38) bertarikh 15 Januari 2008 telah menjelaskan mengenai kewajipan memakai pakaian batik oleh Pegawai Awam pada setiap hari Khamis dalam usaha kerajaan untuk memartabatkan kesenian batik ke tahap yang lebih tinggi.

Pakaian batik yang mempunyai ciri-ciri korporat UPM adalah perlu dalam mengetengahkan keunikan komuniti UPM dan membudayakan warisan negara dalam persekitaran universiti. Pendekatan ini dilihat dapat memberi impak yang positif bukan sahaja kepada pengurusan majlis rasmi universiti malah ia juga menyokong usaha kerajaan menerapkan warisan dan identiti negara di pelbagai peringkat masyarakat.

LATAR BELAKANG – CONTOH 7

PAKAIAN BATIK PEGAWAI UPM

Majlis Rasmi Universiti dilihat sebagai satu wahana yang penting dalam menonjolkan imej Universiti di peringkat kebangsaan dan juga antarabangsa. Kehadiran Pegawai Kanan Universiti dalam sesuatu majlis rasmi melambangkan nilai tanggungjawab yang tinggi dan menunjukkan kewibawaan pimpinan universiti dalam menyokong pelaksanaan sesuatu majlis khususnya majlis yang menyokong pencapaian misi dan matlamat UPM.

Bagi membentuk satu identiti yang tersendiri dalam membina imej universiti yang mendukung nilai-nilai korporat yang tidak meninggalkan warisan budaya Malaysia, pemakaian batik rasmi UPM oleh pegawai kanan dalam sesuatu majlis rasmi universiti adalah sejajar dengan hasrat universiti untuk memperkukuhkan sense of pride dan sense of belonging terhadap universiti dan negara.

OBJEKTIF

Sangkutan
Latihan
Lawatan Sambil Belajar
Seminar
Aktiviti Umum
MoU/MoA

Memperolehi pengetahuan dan kemahiran baharu dalam xxxxx

Meningkatkan amalan terbaik dan terkini dalam xxxxxxxx

Meningkatkan kolaborasi antarabangsa dalam bidang xxxxxxxx

Meluaskan pendedahan dan pengalaman dalam xxxxxxxx

OBJEKTIF

Memperkukuhkan kerjasama, semangat muhibbah dan kekeluargaan serta budaya integrasi dalam kalangan staf UPM selari dengan konsep Keluarga Malaysia, iaitu Keterangkuman, Kebersamaan dan Kesyukuran

Meneroka peluang dan mewujudkan kerjasama dengan xxx dalam pelbagai bidang terutamanya berkaitan xxx, xxx, dan xxx

Meningkatkan pendedahan, pengetahuan dan pengalaman pegawai dalam menguruskan xxx, xxx, xxxx, dan xxxxx

OBJEKTIF

Meningkatkan kesedaran dan pengetahuan xxx mengenai xxxxx

Mentaksir dan menilai kemampuan kemudahan xxx dalam menghadapi krisis serta xxxx

Mendapat pengalaman, pengetahuan dan kefahaman mengenai xxxxx

Memperoleh nilai dan memupuk sikap yang positif dalam pemeliharaan dan pemuliharaan alam sekitar

Meningkatkan kesedaran, peka dan prihatin terhadap alam sekitar dan masalah yang berkaitan dengannya

OBJEKTIF – SEMINAR/BENGGKEL/PERSIDANGAN

Meningkatkan kemahiran dan kefahaman tentang xx secara holistik dalam kalangan xxxx

Berkongsi pengalaman, hasil kajian dan amalan terbaik xxx dan xxx

Memperkukuhkan hubungan, jaringan dan interaksi berkesan dalam kalangan xxxx

Menyediakan peluang dan pendedahan kepada xxx untuk membuat pembentangan dalam persidangan berdasarkan bidang kerja masing-masing

Meningkatkan komunikasi strategik antara xxx universiti dan institusi strategik

OBJEKTIF – KESENIAN & KEBUDAYAAN

Memupuk perpaduan dalam kalangan peserta melalui xxxx selaras dengan konsep “Perpaduan Melalui Seni Budaya”.

Mengekal dan mengembangkan xxx serta seni xxxxx sebagai khazanah xxxx Melayu tradisional dan warisan bangsa.

Peserta dapat menggunakan daya fikir dalam xxxxx dengan cepat dan tepat serta kritis dan kreatif.

Peserta dapat mengaplikasi kemahiran xxxx dalam xxxx dan xxx

Peserta dapat membina keyakinan diri dan sedia bersaing secara sihat dalam pertandingan.

OBJEKTIF – SUKAN

Menggalakkan budaya bersukan dan amalan gaya hidup sihat dalam kalangan staf/pelajar UPM

Menggilap bakat staf dalam bidang sukan xxxx untuk diserlahkan pada peringkat IPT, Kebangsaan dan Antarabangsa

Menyemarak semangat persaingan yang sihat dalam kalangan staf dan pelajar

Memperkuh semangat perpaduan, setiakawan dan bekerjasama dalam satu pasukan

Melahirkan staf/pelajar yang mempunyai nilai tambah dan berkeupayaan menganjur dan menguruskan pertandingan sukan bertaraf nasional dan antarabangsa.

OBJEKTIF – PEMBANGUNAN PELAN STRATEGIK

Memahami proses pembangunan dan perancangan strategik

Memahami dan menghayati Pelan Strategik UPM

Meningkatkan pengetahuan tentang xxxx dan xxxx

Mengetahui peranan masing-masing dalam menjayakan xxxx

Menyumbang idea dan cadangan penambahbaikan dalam pelaksanaan pelan strategik

Membudayakan bekerja dalam satu pasukan untuk membentuk sebuah organisasi berprestasi tinggi

Memberi sumbangan yang signifikan dan berusaha sedaya upaya meningkatkan kecemerlangan universiti

OBJEKTIF – PENGURUSAN MAJLIS

Mempelajari teori dan amali menguruskan majlis, kemahiran protokol dan etiket sosial

Mengenal pasti perkara-perkara utama dalam pengurusan majlis

Mengenal pasti kesilapan yang sering berlaku semasa mengurus dan mengendalikan majlis

Mengendalikan majlis melibatkan acara-acara rasmi universiti

Penampilan diri dan etika di majlis

OBJEKTIF – PENULISAN BERITA/MEDIA/PR

Mengetahui kepentingan xxx dan perhubungan media yang berkesan terhadap UPM

Memahami dan mengaplikasi teknik xxx dan xxx

Menghasilkan penulisan yang mempunyai “news value”

Melengkapkan pengetahuan dan kemahiran asas yang cukup dalam bidang penyuntingan dan xxx

Membina perasaan yakin dan kreatif di dalam menghasilkan sesuatu penulisan yang baik dan berkesan

Kemahiran perkhidmatan media dalam pengurusan projek atau aktiviti

Meningkatkan kefahaman ROI melalui aktiviti media

Memberi sumbangan yang signifikan dan berusaha sedaya upaya meningkatkan kecemerlangan universiti

OBJEKTIF – PENGHARGAAN

Mengeratkan hubungan yang sedia terjalin antara xxx dan xxx

Menghargai dan mengiktiraf sumbangan xxx dalam meningkatkan imej UPM melalui xxx dan xxxx

Mengenengahkan keistimewaan UPM dalam konsep yang pelbagai dari sudut publisiti kepada media.

Meraikan xxx di atas sumbangan yang diberikan.

Mengiktiraf dan memberi penghargaan kepada xxxx dan xxx melalui Anugerah xxxx

Memberi pendedahan kepada xxxx mengendalikan majlis meraikan xxx dan strategi xxxxx

OBJEKTIF – KESUKARELAWAN

Memupuk budaya penyayang, meningkatkan sikap prihatin dan mewujudkan semangat kekitaan.

Memberi pengetahuan dan kemahiran mengenai aktiviti – aktiviti sukarelawan.

Memberi kesedaran betapa pentingnya penyertaan dan penglibatan staf UPM dalam aktiviti sukarelawan.

Memperkukuhkan aktiviti publisiti dan penjenamaan universiti melalui aktiviti sukarelawan.

OBJEKTIF – KUALITI DAN PERKHIDMATAN

Meningkatkan kesedaran budaya kerja berkualiti dalam kalangan staf universiti.

Mewujudkan perpaduan yang berterusan bagi menjana keharmonian dalam persekitaran pekerjaan.

Memberi publisiti tentang strategi-strategi yang dilaksanakan oleh universiti untuk mencapai kecemerlangan yang berterusan

Menggalakkan persaingan sihat antara PTJ di UPM ke arah memperbaiki dan meningkatkan perkhidmatan pelanggan yang lebih berkesan

Memperkukuhkan jiwa, memupuk semangat kerjasama, mengeratkan silaturrahim dan meningkatkan budaya integrasi dalam kalangan staf.

Mewujudkan semangat muhibbah yang berterusan bagi meningkatkan kecemerlangan universiti

OBJEKTIF – KHIDMAT PELANGGAN

Meningkatkan kemahiran dan pengetahuan xxx dalam aspek pengurusan pelanggan

Meningkatkan keberkesanan komunikasi dan etika dalam pengurusan pelanggan, pengurusan aduan dan perhubungan awam

Meningkatkan imej, mutu dan kualiti pengurusan perkhidmatan pelanggan

Menyelaras maklumat universiti dengan lebih berkesan, sistematik, mudah dan cepat

KURSUS AKAN DATANG AKAN MEMFOKUSKAN PERKARA BERIKUT:

**IMPAK ?
JUSTIFIKASI?
OUTCOME/ROI?
CONTOH-CONTOH KERTAS KERJA
TEKNIKAL, SAINS DLL PELBAGAI AGENSI**



TERIMA KASIH
