

**SENARAI PROJEK / PROGRAM PEMBAHARUAN DAN PENAMBAHBAIKAN BAGI TAHUN KEWANGAN 2017 / 2018
DI BAWAH JABATAN PERDANA MENTERI**

Tajuk	Fokus WPA 21			Objektif & Sasaran / KPIs	Keterangan Ringkas	Cabaran & Tindakan Susulam	Pencapaian
	Dasar	Struktur Organisasi	Pelaksanaan Organisasi				
JABATAN PERDANA MENTERI							
JABATAN AUDIT							
1 Pelaksanaan Projek Melalui Electronic Document Management System (EDMS) dalam Sharenet Portal			✓	<ul style="list-style-type: none"> Meningkatkan penggunaan EDMS di kalangan pegawai dan kakitangan melalui garispanduan dan latihan mengenainya Meningkatkan kecekapan dan keberkesanan proses pengurusan dan kualiti penyampaian perkhidmatan 	<p>Projek pelaksanaan <i>Electronic Document Management System (EDMS)</i> adalah hasil daripada projek KKC bernama Kumpula Aza'em. EDMS merupakan salah satu <i>features</i> terdapat dalam <i>Departmental Intranet Portal Site</i> di Jabatan Perdana Menteri bagi kemudahan pengurusan dan penyimpanan dokumen-dokumen secara <i>online</i> serta seterusnya mempercepatkan rujukan dibuat bagi dokumen-dokumen berkenaan</p> <p>Faedah utama menggunakan EDMS ialah untuk membantu pengurusan di=dokumen yang bersistematik dan teratur serta untuk penggunaan kemudahan EDMS dalam Sharepoint berkenaan dimanfaatkan secara sepenuhnya. Penggunaan EDMS boleh memberikan impak yang signifikan dalam membantu mengurangkan penggunaan kertas yang terlalu banyak justeru penjimatan kos perbelanjaan serta mengakses dokumen yang diperlukan dengan cepat dan mudah.</p> <p>Tujuan adalah mengenalpasti cabaran-cabaran dan langkah-langkah untuk menggalakkan penggunaan EDMS yang maksima oleh semua pegawai dan kakitangan Jabatan ini.</p>	<p>CABARAN</p> <ul style="list-style-type: none"> Penggunaan EDMS tidak digunapakai oleh kerani khususnya dan pegawai / kakitangan secara amnya berikutan tiada maklumat / latihan cara menggunakan EDMS Banyak jenis dokumen yang perlu dimuatnaik ke dalam EDMS dengan memberikan notifikasi melalui emel yang menyebabkan penerimaan emel yang banyak kepada sebahagian pegawai serta isu "<i>hardware capacity</i>" dijangkakan. <p>TINDAKAN SUSULAN</p> <ul style="list-style-type: none"> Menyediakan garispanduan dan memberikan latihan Mengadakan perbincangan bersama semua ketua bahagian bagi mengenalpasti jenis dokumen yang perlu dimuatnaik ke EDMS dengan memberikan notifikasi melalui emel 	<ul style="list-style-type: none"> Memberikan kefahaman kepada pasukan audit Memberikan latihan kepada semua kerani dengan menyediakan garispanduan Perbincangan bersama ketua-ketua bahagian bagi mengenalpasti cabaran dan mencari jalan penyelesaian baru mengatasi cabaran-cabaran yang dihadapi Diberikan taklimat kepada semua pegawai/kakitangan Jabatan di semua Bahagian.
2 Pelaksanaan Coaching Mengenai Unit Audit Dalam Kementerian dan Jabatan-Jabatan Kerajaan			✓	<ul style="list-style-type: none"> Meningkatkan pelaksanaan Audit Dalam di kementerian dan jabatan-jabatan kerajaan Memberikan pengetahuan mengenai kaedah-kaedah serta cadangan yang efektif kepada Unit Audit Dalam dalam melaksanakan pengauditan Mencapai objektif penubuhan Audit Dalam di kementerian seperti yang digariskan dalam SK JPM tersebut di atas Sasaran: setiap tahun mengadakan sesi latihan (samada ulangkaji atau permintan); sesi 'knowledge sharing' dan Forum UAD 	<p>Perlaksanaan projek ini adalah hasil daripada projek KKC yang bernama Kumpulan Kafaah dan bertajuk 'Audit Dalam di Kementerian Kerajaan Tidak Aktif'. Unit Audit Dalam dikehendaki ditubuhkan di setiap kementerian menurut SK JPM bil.10/2003 yang bertujuan bagi memastikan kawalan dalaman mencukupi ke atas pengurusan kewangan dalam semua kementerian / jabatan, mencegah, mengawal kejadian pecah amanah, penyelewengan, penyalahgunaan, pembaziran serta pemborosan dan membantu dalam mentadbir dan mengurus hal ehwal kewangan dan harta benda kerajaan. Memandangkan tidak kesemua salinan laporan-laporan Audit diterima dari kesemua 12 Kementerian oleh Jabatan Audit sehingga kini, maka perlaksanaan <i>coaching</i> kepada pelaksana Audit Dalam sangatlah diperlukan.</p> <p>Tujuan / faedah utama yang diharapkan dari projek ini adalah:-</p> <p>a) Membantu Unit Audit Dalam di semua kementerian / jabatan dalam melaksanakan pengauditan dalaman dan memberikan bimbingan mengenai perkara-perkara yang berkaitan dengan pengauditan</p> <p>b) Membantu dalam penyediaan laporan Unit Audit Dalam agar dapat dijadikan sebagai panduan / indikasi bagi Jabatan Audit ke arah membantu untuk mengenalpasti bidang-bidang pengauditan dari aspek risiko, kekerapan pengauditan dan lain-lain.</p>	<p>CABARAN</p> <ul style="list-style-type: none"> Memerlukan kerjasama dari pihak kementerian / jabatan untuk memberikan maklumbalas bagi memberkesankan <i>coaching</i> Memerlukan masa yang lama dalam menyampaikan taklimat kepada semua pegawai Unit Audit Dalam kementerian/jabatan <i>clash of time</i>. <p>TINDAKAN SUSULAN</p> <ul style="list-style-type: none"> Sentiasa mengadakan perbincangan bersama dengan pihak berkenaan Pemantauan / pertemuan / perbincangan yang kerap dilaksanakan Penglibatan juruaudit-juruaudit dalam memberikan taklimat dan <i>coaching</i>, disamping tugas 'core' masing-masing 	<ul style="list-style-type: none"> Memberikan kefahaman kepada pasukan Unit Audit Dalam di kementerian / jabatan berkenaan Meningkatkan kerjasama dengan kementerian / jabatan kerajaan Unit Audit Dalam kementerian / jabatan berkenaan lebih yakin melaksanakan pengauditan

**SENARAI PROJEK / PROGRAM PEMBAHARUAN DAN PENAMBAHBAIKAN BAGI TAHUN KEWANGAN 2017 / 2018
DI BAWAH JABATAN PERDANA MENTERI**

	Tajuk	Fokus WPA 21			Objektif & Sasaran / KPIs	Keterangan Ringkas	Cabaran & Tindakan Susulan	Pencapaian
		Dasar	Struktur Organisasi	Pelaksanaan Organisasi				
MAJLIS MESYUARAT NEGARA								
3	Perbelanjaan Berhemah			✓	Menjimatkan dan mengurangkan kos perbelanjaan	<ul style="list-style-type: none"> Menjimatkan perbelanjaan persidangan Majlis Mesyuarat Negara Mengoptimakan perbelanjaan Pemeliharaan Aset Kerajaan 	<p>CABARAN</p> <ul style="list-style-type: none"> Penjimatan tenaga elektrik: Kebanyakan siling bangunan menjadi lembap dan rosak Pembersihan kolam tidak dikontrakkan lagi <p>TINDAKAN SUSULAN</p> <ul style="list-style-type: none"> Penutupan penghawa dingin dari jam 5 petang hingga 6 pagi Bahagian bangunan dan teknikal telah membuat pembersihan kolam pada setiap minggu Pembersihan Bangunan dewan Majlis dikurangkan kepada 3 kali seminggu 	
JABATAN PERCETAKAN KERAJAAN								
4	Penubuhan Bahagian Reka Grafik			✓	<ul style="list-style-type: none"> Kerja-kerja reka grafik akan dapat dibuat dengan lebih fokus, terarah dan bagi memastikan mengelakkan pertindihan tugas dengan kerja-kerja jobbing biasa Memperbaiki proses kerja dan perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan Memanfaatkan sepenuhnya sumber-sumber tenaga kerja yang ada Mengelakkan kelambatan dan kekeliruan antara tugas-tugas reka grafik dengan pra cetak 	<p>Bahagian ini ditubuhkan disebabkan kekeliruan yang sering berlaku diantara tugas-tugas Bahagian Pra Cetak dengan tugas-tugas Bahagian Reka Grafik. Sebelum Bahagian Reka Grafik ditubuhkan, kerja-kerja reka grafik adalah dibawah kawalan Bahagian Pra Cetak. Antara tugas-tugas Bahagian Reka Grafik ialah:-</p> <ol style="list-style-type: none"> Merekabentuk produk-produk percetakan seperti buku, pelbagai jenis reka grafik adalah dibawah kawalan Bahagian Pra Cetak Menyediakan JPK <i>Corporat and Design Collaterals</i> seperti persuratan (<i>letterhead, sebutharga, invoice, statement</i>), logo, <i>banner, backdrop, slideshows business card, brochure</i> produk atau perkhidmatan jabatan, <i>product guides or manuals, presentation folder, event programs, sales kit</i> dan <i>news letter</i> Menyediakan iklan-iklan pemasaran JPK seperti video klip, poster dan <i>fliers</i> Merekabentuk internet, intranet, instagram dan facebook jabatan Apa jua kerja-kerja reka bentuk seperti <i>interior design</i> ruang-ruang pejabat JPK. 		Proses kerja bagi rekabentuk lebih teratur dan perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan lebih efisien
5	Peredaran Tugas dan Persuratan melalui Intranet			✓	% Penyelesaian tugas dan persuratan dalam tempoh yang ditetapkan dijadikan sebagai salah satu KPI pegawai yang berkenaan.	<p>Peredaran tugas dan persuratan melalui intranet dibuat bagi:-</p> <ol style="list-style-type: none"> Mengurangkan pembaziran kertas Mempercepatkan peredaran surat dan tugas (sebagai ganti minit tindakan) kepada pegawai yang berkenaan Memudahkan pemantauan terhadap tugas pegawai dan surat-surat yang perlu diambil tindakan Memudahkan rujukan jika diperlukan dimasa akan datang 	<p>CABARAN</p> <ul style="list-style-type: none"> Sebahagian Pegawai tidak menggunakan sepenuhnya kemudahan Intranet Sebahagian Pegawai tidak mengemaskini (<i>update</i>) tugas dalam intranet <p>TINDAKAN SUSULAN</p> <ul style="list-style-type: none"> Mengedarkan minit meminta agar pegawai komited mengemaskini (<i>update</i>) senarai tugas dan persuratan masing - masing di intranet Membuat perjumpaan dengan Ketua Divisyen / Bahagian untuk mengemaskini (<i>update</i>) tugas dalam intranet Pegawai diberi peringat bahawa perkara ini dijadikan sebagai salah satu KPI mereka. 	

**SENARAI PROJEK / PROGRAM PEMBAHARUAN DAN PENAMBAHBAIKAN BAGI TAHUN KEWANGAN 2017 / 2018
DI BAWAH JABATAN PERDANA MENTERI**

	Tajuk	Fokus WPA 21			Objektif & Sasaran / KPIs	Keterangan Ringkas	Cabaran & Tindakan Susulam	Pencapaian
		Dasar	Struktur Organisasi	Pelaksanaan Organisasi				
6	Pemasangan Mesin Muller Martini Concepta Press		✓		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Soft launching</i> dan promosi perkhidmatan percetakan yang dapat dihasilkan melalui mesin ini (setelah pengendali-pengendali mesin diberikan latihan dan bahan-bahan cetak mencukupi) • Meningkatkan kutipan hasil 	<p>Projek ini adalah projek RKN (Pembinaan Bangunan dan Pembelian Peralatan Percetakan Sekuriti). Mesin Muller Martini Concepta Press dibeli adalah bertujuan untuk menambah <i>capability</i> Jabatan untuk mencetak dokumen-dokumen yang memerlukan ciri-ciri sekuriti. Antara produk yang dapat dihasilkan ialah:-</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Business forms 2) Listing paper (stock forms) 3) Invoices 4) Account Sheet 5) Slip Gaji 6) Numbering / bar-code 7) Tickets 	<p>CABARAN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kerosakan pada salah satu peralatan mesin <p>TINDAKAN SUSULAN</p> <ul style="list-style-type: none"> • kerosakan diperbaiki 	
7	Pemasangan Mesin Dimuken Sheetfed Hologram Applicator		✓		<p>Meningkatkan ciri-ciri sekuriti produk percetakan agar sukar ditiru</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Projek ini adalah projek RKN (pembinaan bangunan dan pembelian peralatan percetakan sekuriti). • Mesin ini adalah salah satu nilai tambah perkhidmatan percetakan dimana hologram foil yang mempunyai ciri-ciri sekuriti tertentu dapat dipasang dipermukaan produk-produk percetakan agar ianya sukar ditiru. Antara produk-produk yang sesuai termasuklah sijil, tiket, kupon, lesen dan sebagainya. 		
8	Penubuhan Bahagian Percetakan Sekuriti		✓		<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan mesin-mesin yang ada sentiasa digunakan dan dipelihara dengan baik • Penyiapan warta kerajaan dibuat sepenuhnya di Bahagian Percetakan Sekuriti • Latihan dan penggunaan mesin-mesin yang belum beroperasi iaitu Mesin Luscher, Concepta Press dan Shoebar. • <i>Soft - launching</i> dan promosi perkhidmatan percetakan yang terdapat di bangunan ini. 	<p>Bahagian ini ditubuhkan setelah bangun bau jabatan ini (projek RKN - pembinaan bangunan dan pembelian peralatan percetakan sekuriti) siap dibina dan sedia untuk digunakan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bahagian Percetakan Sekuriti diletakkan dibawah kawalan Divisyen Produksi Percetakan. Beberapa pegawai dan kakitangan dipindah penempatan untuk ditempatkan di Bahagian ini • Antara fungsi utama bahagian ini ialah untuk mencetak dokumen-dokumen yang dikategorikan sebagai Rahsia dan Sulit serta produk-produk yang memerlukan ciri-ciri percetakan sekuriti seperti pemasangan hologram dan security ink , Walaubagaimanapun, fungsi Bahagian berkenaan tidaklah terhad kepada percetakan sekuriti sahaja akan tetapi juga membuat kerja - kerja percetakan yang tertentu bagi memastikan mesin-mesin yang ada dapat di utilize sepenuhnya. 	<p>CABARAN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiada tempahan percetaka yang sesuai untuk menggunakan mesin - mesin yang ada • Bahan - bahan percetakan dan alat - alat ganti bagi mesin - mesin yang ada adalah terlalu mahal • Kerosakan pada sebahagian mesin <p>TINDAKAN SUSULAN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mempromosikan perkhidmatan percetakan yang dapat dibuat di bangunan tersebut • Mengaturkan latihan-latihan yang bersesuaian • Membeli alat - alat ganti dan bahan - bahan cetak yang diperlukan 	<ul style="list-style-type: none"> • Pelabelan dan penyusunan peralatan di tempat yang bersesuaian -100% • Memastikan mesin - mesin yang ada sentiasa digunakan dan dipelihara dengan baik - 70% • Penyiapan warta kerajaan dibuat sepenuhnya di Bahagian Percetakan Sekuriti - 90% • Latihan dan penggunaan Mesin Luscher, Concepta Press dan Shoebar - 20% • <i>Soft - launching</i> dan promosi perkhidmatan percetakan yang terdapat di bangunan ini - 0%
9	Memperbaiki Keadatangan Pegawai dan Kakitangan		✓		<ul style="list-style-type: none"> • 80% pegawai dan kakitang komited mencatatkan kedatangan harian masing-masing • 70% pegawai dan kakitangan bertugas sekurang-kurangnya 7.5 jam sehari 	<ul style="list-style-type: none"> • Menyediakan catitan kedatangan menggunakan <i>Biostar Attendance Reporting Management System</i> • Sistem tersebut dapat generate laporan kedatangan pegawai dan kakitangan • Laporan bulanan kedatangan pegawai & kakitangan dikelilingkan dan di upload ke intranet Jabatan • Mana-mana pegawai dan kakitangan yang mempunyai rekod kedatangan yang tidak memuaskan akan diberikan minit peringatan agar dapat memperbaiki kedatangan dan keberadaan di pejabat. 	<p>CABARAN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pegawai dan kakitangan yang tidak komited mencatatkan kedatangan • Server rosak • Sistem <i>biostar attendance management system (generate report)</i> kurang berfungsi dengan baik <p>TINDAKAN SUSULAN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Membuat perjumpaan / perbincangan bersama dengan pihak Vendor (sistem Biostar) dan EGNC 	<ul style="list-style-type: none"> • Pegawai dan kakitangan tahu akan prestasi masing-masing • Pegawai dan kakitangan lebih komited mencatatkan kehadiran mereka berbanding sebelum pelaksanaannya

**SENARAI PROJEK / PROGRAM PEMBAHARUAN DAN PENAMBAHBAIKAN BAGI TAHUN KEWANGAN 2017 / 2018
DI BAWAH JABATAN PERDANA MENTERI**

	Tajuk	Fokus WPA 21			Objektif & Sasaran / KPIs	Keterangan Ringkas	Cabaran & Tindakan Susulam	Pencapaian
		Dasar	Struktur Organisasi	Pelaksanaan Organisasi				
10	Mengemaskini Syarat-Syarat Tempahan Produk-Produk Jualan	✓			<ul style="list-style-type: none"> Menyediakan syarat-syarat tempahan yang lengkap, jelas dan mudah difahami Memastikan syarat-syarat yang disediakan selaras dengan peraturan-peraturan yang berkenaan seperti Peraturan Kewangan Menyebarkan syarat-syarat tambahan untuk pengetahuan orang ramai melalui leaflet dan poster 	Syarat-syarat tempahan yang ada sebelum ini adalah terlalu ringkas dan kurang jelas. Sering menimbulkan kekeliruan dikalangan pelanggan dan kakitangan dalam serta pelaksanaan kerja juga tidak konsisten		
11	Penubuhan Unit Kawalan Kualiti		✓		Menghasilkan produk yang berkualiti tinggi dan meningkatkan perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan	Unit Kawalan Kualiti diletakkan di bawah kawalan Bahagian Pos Cetak, Divisyen Prouksi Percetakan. Tugas-tugas Unit Kawalan Kualiti ialah untuk memeriksa dan memastikan produk-produk percetakan menepati kualiti percetakan yang dikehendaki sebelum ianya diserahkan kepada pelanggan seperti memastikan kebersihan setiap muka surat, ketepatan susunan muka surat, tiada muka surat yang tersalah cetak, tiada <i>missing pages</i> , potongan kertas betul, jahitan dan warna gambar memuaskan.		Kualiti percetakan yang diberikan kepada pelanggan adalah terjamin dengan tertubuhnya Unit Kawalan Kualiti
JABATAN PERKHIDMATAN PENGURUSAN								
12	Program Perkhidmatan Mesra Pelanggan [2PMP]			✓	<ul style="list-style-type: none"> Memastikan / Menjadikan pihak pengurusan lebih bertanggungjawab dan akauntabel terhadap pemberian perkhidmatan yang lebih berkualiti Menjana minda pemedulian pelanggan yang cemerlang dengan mentaliti, sikap dan nilai-nilai etika yang betul Membangun kapasiti semua peringkat warga PA yang terlibat dalam pemberian perkhidmatan 	2PMP merupakan salah satu inisiatif S127 Business and Public Facilitating Programs, Civil Service Framework [CSF] / Rangka Kerja Perkhidmatan Awam [RKPA] bagi mendokong aspirasi Wawasan 2035 yang antara lain bertujuan untuk mengukuhkan dan mengekalkan kepercayaan orang ramai terhadap pemberian perkhidmatan yang disediakan oleh Agensi Kerajaan bagi memudahkan aktiviti pertumbuhan ekonomi negara dan orang ramai. Salah satu mekanisme bagi mendokong usaha tersebut ialah memastikan agensi-agensi kerajaan meningkatkan kualiti pemberian perkhidmatan pelanggan terutama di kaunter-kaunter perkhidmatan.	CABARAN <ul style="list-style-type: none"> Terdapat beberapa peserta agensi yang menyertai bengkel 2PMP bukan sasaran peserta Terdapat agensi yang tiada penyelia kaunter Kurang komitmen dari beberapa agensi sepenuhnya dalam pelaksanaan bengkel TINDAKAN SUSULAN <ul style="list-style-type: none"> Menyiarkan promosi secara berterusan di RTB bagi etika pegawai kerajaan dalam memberikan perkhidmatan kepada orang ramai dan etika orang ramai semasa berurusan dengan agensi kerajaan Data collection dari 34 agensi bagi mengetahui % kepuasan hati pelanggan bagi TK 2017/2018 Penyediaan penilaian 3rd level evaluation oleh pihak IPA bagi keberkesanan bengkel. 	Meningkatkan tahap kefahaman/kesedaran terhadap pemedulian pelanggan khususnya peranan petugas kaunter dan penyelia. Tahap Pencapaian= 67.8%
13	Intranet Portal			✓	<ul style="list-style-type: none"> Memudahkan penyebaran dan perkongsian maklumat secara online di kalangan warga jabatan. Berfungsi sebagai platform bagi penyimpanan maklumat. 	<p>Intranet portal adalah salah satu platform yang disediakan oleh pihak ITEG, Jabatan Perdana Menteri (JPM) bagi tujuan penyebaran maklumat untuk kegunaan dalam jabatan sahaja.</p> <p>Intranet portal mula diperkenalkan di Jabatan Perkhidmatan Pengurusan (MSD) pada tahun 2013 akan tetapi penggunaannya pada waktu itu adalah sangat kurang aktif. Oleh itu, pelbagai inisiatif telah dilaksanakan oleh Unit ICT dan Dokumentasi (ICTD) bagi mempertingkatkan penggunaan intranet portal ini seperti mengadakan Refresher Course pada tahun 2015 dan taklimat bagi membudayakan penggunaan intranet portal pada tahun 2016.</p> <p>Selain itu juga, Unit ICTD ada melaksanakan satu kajian ringkas penggunaan intranet portal pada 17 Ogos 2017 bagi mengetahui sejauhmana keberkesanan penggunaan intranet portal sebagai salah satu mekanisme penyebaran maklumat di MSD. Setelah dapatan kajian diperolehi, Unit ICTD memperkukuhkan lagi penggunaan portal ini dengan menambah beberapa program di dalam portal berkenaan.</p>	CABARAN <ul style="list-style-type: none"> Ada yang masih belum dapat mengakses intranet portal walaupun akses password dan username telah diberikan TINDAKAN SUSULAN <ul style="list-style-type: none"> Menghubungi pihak ITEG bagi membantu menangani masalah berkenaan. 	Dengan adanya intranet portal ini, warga berasa lebih senang bagi mendapatkan maklumat yang tidak dikongsi melalui emel atau mekanisme lain seperti mengetahui pegawai / kakitangan yang sedang bercuti / berkursus agar lebih mudah untuk berurusan terus dengan pegawai / kakitangan yang memangku / menjalankan tugas.

**SENARAI PROJEK / PROGRAM PEMBAHARUAN DAN PENAMBAHBAIKAN BAGI TAHUN KEWANGAN 2017 / 2018
DI BAWAH JABATAN PERDANA MENTERI**

	Tajuk	Fokus WPA 21			Objektif & Sasaran / KPIs	Keterangan Ringkas	Cabaran & Tindakan Susulan	Pencapaian
		Dasar	Struktur Organisasi	Pelaksanaan Organisasi				
14	Penilaian Pegawai Penilai 3PSA			✓	<p>Untuk mengetahui tahap kompetensi Pegawai Penilai semasa membuat penilaian Prestasi Sektor Awam (3PSA) melalui Penarafan Bintang di agensi-agensi Kerajaan dengan melihat aspek seperti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kerja Berpasukan; 2. Penyelesaian Masalah; 3. Ketepatan Menghadapkan Laporan; 4. Komitmen; dan 5. Komunikasi 	<p>Penilaian Pegawai Penilai 3PSA adalah menggunakan borang bilangan MSD/BKEA/BOR/33. Penilaian ini menggunakan konsep penilaian 360 Degree dimana:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ketua Pegawai Penilai akan membuat penilaian ke atas pegawai-pegawai penilai dibawahnya; dan 2. Pegawai-pegawai penilai akan membuat penilaian keatas Ketua Pegawai Penilaian (melainkan soalan C). <p>Tempoh bagi penilaian ini adalah bermula dari perjumpaan ketua pegawai penilai bersama pegawai-pegawai penilai dibawahnya sehingga laporan muktamad.</p>	<p>CABARAN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ada yang masih keliru dalam pengisian borang penilaian berkenaan <p>TINDAKAN SUSULAN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mengemaskini borang penilaian dari masa ke semasa mengikut keperluan. 	<p>Pemantauan ini memudahkan Unit IAHRD, BKEA untuk memantau dan mengetahui tahap kompetensi Pegawai Penilai semasa membuat penilaian Penggredan Prestasi Sektor Awam (3PSA)</p>
15	Sistem Pemantauan Pelaksanaan Aktiviti dan Pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI) (Dalam MSD)			✓	<ul style="list-style-type: none"> • Menyediakan satu sistem pemantauan yang bersistematis bagi memudahkan pengurusan atasan untuk: <ul style="list-style-type: none"> o Mengetahui status pelaksanaan aktiviti jabatan khususnya dan bahagian amnya; dan o Memantau pencapaian petunjuk prestasi utama (KPI) bahagian-bahagian dalam jabatan. • Sebagai alert sistem terutama bagi program / aktiviti yang tidak mencapai sasaran yang dirancang. • Overvieu pencapaian diperolehi dengan efisien. • Mengetahui masalah-masalah yang dihadapi dalam melaksanakan program / aktiviti yang dirancang / disasarkan. 	<p>Sistem pemantauan dengan menggunakan dashboard sebagai penyelarasan didalam mengukur dan memantau pelaksanaan aktiviti dan pencapaian petunjuk prestasi utama (KPI) jabatan dengan tepat dan lebih bersistematis yang akan memberi impak positif kepada jabatan dengan meningkatkan keberkesanan dan prestasi jabatan.</p>		<p>Pengurusan atasan dapat mengetahui dan memantau program / aktiviti yang dirancang bagi tahun yang berkenaan terutama bagi program/aktiviti yang tidak dapat mencapai sasaran. Disamping itu, pengurusan atasan juga dapat mengetahui masalah-masalah yang dihadapi dalam melaksanakan program / aktiviti tersebut.</p>
JABATAN PERKHIDMATAN AWAM								
16	Pengisian Jawatan-Jawatan Utama dalam Perkhidmatan Awam			✓	<p>Pengisian jawatan-jawatan Bahagian I yang kosong dan dipangku secara berpanjangan dan jawatan yang dipangku secara substantif dalam masa 5 tahun yang akan datang</p>	<p>Inisiatif ini adalah salah satu usaha Unit JUPA dalam memastikan pengisian Jawatan-Jawatan Utama Bahagian I di kementerian - kementerian dan untuk sama-sama memantau keberkesanan rancangan penggantian yang teratur di setiap kementerian dalam tempoh tahun yang akan datang. Fokus utama adalah pengisian jawatan-jawatan utama Bahagian I yang kosong, iaitu jawatan-jawatan yang dipangku secara berpanjangan (bukan secara bergilir-gilir) dan jawatan-jawatan yang dipangku secara substantif.</p>	<p>CABARAN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Data yang diterima daripada Pegawai Fokal HR adalah tidak lengkap dan ini akan melambatkan proses penganalisan pegawai berpotensi untuk menjawat jawatan yang lebih kanan • Data yang diterima daripada Pegawai Fokal adalah tidak sama dengan data yang ada pada Unit JUPA <p>TINDAKAN SUSULAN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pihak Unit JUPA telah dan akan mengadakan perjumpaan susulan untuk <i>data verification and validation</i> supaya maklumat yang diterima adalah lengkap dan teratur 	
17	Recruitment and Initial Filtering and Identification Program for Potential Leaders			✓	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pegawai didalam CSLP mendapat gred yang tinggi dalam penilaian prestasi 2) Pegawai dalam program CSLP mendapat gred yang tinggi dalam keputusan program CSLP <p>* nota: Gred tinggi adalah Gred A dan B</p>	<p><i>Civil Service Leadership Pipeline (CSLP)</i> diwujudkan sebagai salah satu sub-inisiatif dibawah Rangka Kerja Perkhidmatan Awam yang mendokong hasrat Wawasan Brunei 2035 melalui Strategi Pembangunan Institusi. CSLP bertujuan untuk mengenalpasti, membangun kompetensi dan mengekalkan pegawai-pegawai yang berkarisma, berkeupayaan, berkualiti, dan berkebolehan meningkatkan prestasi organisasi untuk menjadi pemimpin - pemimpin masa depan.</p> <p>Secara amnya CSLP memfokuskan kepada pengurusan, pembangunan kompetensi dan perkembangan pegawai-pegawai yang dikenalpasti berpotensi dalam usaha untuk menyediakan <i>leadership pool</i> bagi membantu dalam Perancangan Strategik Sumber Manusia khususnya dari aspek pengurusan bakat dan perancangan penggantian</p>	<p>CABARAN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kurang sokongan daripada kementerian / jabatan - maklumbalas daripada kementerian / jabatan mengambil masa yang lama • Ketetapan peruntukan bagi mengadakan program (YEP) <p>TINDAKAN SUSULAN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Membukukan maklumat mengenai CSLP yang bertujuan untuk meningkatkan kesedaran yang diedarkan kepada Kementerian / Jabatan 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pegawai didalam CSLP mendapat gred yang tinggi dalam penilaian prestasi 2) Pegawai dalam program CSLP mendapat gred yang tinggi dalam keputusan program CSLP

**SENARAI PROJEK / PROGRAM PEMBAHARUAN DAN PENAMBAHBAIKAN BAGI TAHUN KEWANGAN 2017 / 2018
DI BAWAH JABATAN PERDANA MENTERI**

	Tajuk	Fokus WPA 21			Objektif & Sasaran / KPIs	Keterangan Ringkas	Cabaran & Tindakan Susulan	Pencapaian
		Dasar	Struktur Organisasi	Pelaksanaan Organisasi				
18	GEMS Critical Upgrade		✓		<ul style="list-style-type: none"> Menambahbaik prestasi, sekuriti, kestabilan dan keandalan arkitektur teknikal GEMS Memampung peningkatan rekod perkhidmatan dan maklumat tenaga manusia Memastikan ketersediaan aplikasi GEMS pada bila-bila masa yang diperlukan Mendokong direktif E-Kerajaan 	<ul style="list-style-type: none"> Penggantian ke peralatan baru dan pembekalan perisian yang diperlukan Penaiktarafan Oracle Database dan People's Tools Pemindahan data dan aplikasi dari infrastruktur lama ke baru 	<p>CABARAN Masa adalah terhad</p> <p>TINDAKAN SUSULAN Memantau pelaksanaan mengikut jadual projek</p>	Menambahbaik prestasi sekuriti dan kestabilan GEMS
19	Cataloguing bagi Persediaan GEMS Critical Upgrade		✓		Memastikan aplikasi - aplikasi GEMS dapat digunakan dengan sempurna didalam peralatan dan perisian baru.	Tindakan oleh Unit Pengurusan Sistem dan Aplikasi Bahagian GEMS untuk menjalankan ujicuba keatas aplikasi - aplikasi GEMS bagi persediaan penggantian peralatan dan penaiktarafan perisian GEMS	<p>CABARAN Terdapat masalah (<i>error / defect</i>) ketika ujicuba dimana ianya perlu diteliti dan diselesaikan sebelum ke fasa seterusnya</p> <p>TINDAKAN SUSULAN Memantau pelaksanaan projek mengikut jadual projek</p>	Fungsi kebiasaan digunakan dalam GEMS dapat digunakan seperti biasa
20	Merebiu / Mengemaskinikan Tenancy Agreement (Tenant dan Kerajaan) bagi Hal Ehwal Peruaan dalam Perkhidmatan Awam	✓			Memastikan tanggungjawab penghuni, pemilik rumah dan pihak kerajaan akan lebih jelas, teratur dan terjamin	Meneliti semula Tenancy Agreement bagi perkara berikut:- a) Meribui semula mengikut jarak waktu (<i>interva</i>) yang bersesuaian dengan peredaran masa (kadar sewa menurut tempoh penyewaan) b) Memastikan <i>tenancy agreement</i> berkenaan mempunyai <i>stamp duty</i> dan cap pengesahan selaras dengan Akta Duti Setem (<i>Stamp Duty Act</i>), Negara Brunei Darussalam Bab 34 dari undang-undang Negara Brunei Darussalam Seksyen 44 c) Menyediakan perjanjian penyewaan diantara: i. Pihak kerajaan dengan penghuni ii. Pihak kerajaan dengan pemilik rumah (<i>landlord</i>) iii. Pemilik rumah dengan penghuni	<p>CABARAN Beberapa isu yang tidak dipersetujui</p> <p>TINDAKAN SUSULAN Penyelarasan peraturan yang sedia ada</p>	
21	New Performance Appraisal System	✓			<ul style="list-style-type: none"> Mengukur & menilai pencapaian prestasi Mengenalpasti tahap kompetensi Menggalakkan persaingan positif (<i>healthy competition</i>) Memastikan akauntabiliti pegawai dan kakitangan Mengenalpasti <i>top / high performers</i> Membolehkan tindakan diambil 	Memberikan taklimat / woksypop kepada kementerian - kementerian / jabatan - jabatan dibawahnya mengenai penggunaan borang penilaian prestasi dan proses <i>moderation / calibration</i>	<p>CABARAN</p> <ul style="list-style-type: none"> Kefahaman dalam pengisian borang berenaan Masih keliru dengan KPI 	Diberigakan kepada setiap pegawai yang mengendalikan HR dan mereka akan menerangkan kepada pegawai-pegawai di kementerian / jabatan masing-masing
22	Pengauditan Tenaga Manusia Perkhidmatan Awam (<i>Manpower Audit</i>)	✓			<p>Untuk menjalankan Pengauditan Tenaga Manusia ke atas (3) buah agensi kerajaan (tertakluk kepada saiz agensi) dalam satu tahun (oktober - september) berdasarkan kepada <i>endorsement</i> daripada Jabatan Perdana Menteri.</p>	<p>Menilai dan menyukat semula keperluan kakitangan di setiap agensi kerajaan untuk memastikan jumlah kakitangan yang optima di perlukan:-</p> <ul style="list-style-type: none"> Memastikan keramaian tenaga kerja yang mencukupi (<i>rightsizing</i>) Memastikan penempatan yang teratur dan sempurna (<i>better deployment</i>) Mengurangkan pembaziran tugas dan tanggungjawab yang bertindih-tindih (<i>reduce wastages and duplication of work</i>) <p>Pengauditan tenaga manusia juga bertujuan membantu agensi-agensi yang diaudit dalam mengenalpasti:</p> <ul style="list-style-type: none"> Keperluan mengemaskini / mewujudkan skim perkhidmatan Keperluan mengemaskini / menyelaraskan struktur organisasi Keperluan mengisi jawatan-jawatan kosong Kursus / latihan yang diperlukan 	<p>CABARAN</p> <ul style="list-style-type: none"> Sebilangan pihak audit tidak membekalkan dokumen - dokumen atau maklumat - maklumat terperinci yang diperlukan <i>Attitude</i> dan <i>mindset</i> sebilangan pihak audit serta kurang kerjasama Sebahagian pihak audit tidak dapat menghadiri temuduga pada tarikh dan masa yang ditetapkan Maklumat yang diberikan oleh pihak audit tidak kemaskini dan sering berubah-ubah termasuk membuat pertukaran pegawai-pegawai dan kakitangan (<i>reshuffle</i>) semasa pengauditan dijalankan Kesukaran pasukan audit untuk mendapat KPI pengauditan (setahun 3 buah agensi kerajaan) memandangkan ada agensi mempunyai jumlah kakitangan yang ramai. Menyebabkan proses pengauditan memakan masa yang agak lama. <p>TINDAKAN SUSULAN</p> <ul style="list-style-type: none"> Cadangan untuk meneliti semula dan merebiu jumlah tenaga kerja manusia (kapasiti pasukan audit) memandangkan kakitangan Unit ini bertanggungjawab dalam melaksanakan semua proses pengauditan 	Pengauditan telah berjaya membantu agensi yang diaudit dalam mengemaskini dan memperbaiki beberapa perkara yang termasuk dalam skop pengauditan (eg, skim perkhidmatan, penstrukturan organisasi etc.)

**SENARAI PROJEK / PROGRAM PEMBAHARUAN DAN PENAMBAHBAIKAN BAGI TAHUN KEWANGAN 2017 / 2018
DI BAWAH JABATAN PERDANA MENTERI**

	Tajuk	Fokus WPA 21			Objektif & Sasaran / KPIs	Keterangan Ringkas	Cabaran & Tindakan Susulan	Pencapaian
		Dasar	Struktur Organisasi	Pelaksanaan Organisasi				
							<ul style="list-style-type: none"> • Pegawai dan kakitangan diperbantukan dari Unit lain di BPP (disamping tugas) untuk membantu melancarkan kerja - kerja pengauditan 	
23	Program Inisiatif Kesejahteraan Perkhidmatan Awam			✓	<p>Bahagian ini melihat peningkatan dalam rujukan dari pihak Kementerian dan jabatan yang belum ditahap membimbangkan tetapi perlu tindakan segera agar tidak menular dan menjadi beban kepada kerajaan. Dalam program ini setiap pegawai / kakitangan diberikan pendedahan akan isu-isu yang akan dapat membantu dan menghidar pegawai / kakitangan dirujuk ke Bahagian Perkhidmatan Kaunseling melalui Kementerian / Jabatan untuk diberikan khidmat kaunseling. Program juga diharapkan akan menanamkan perasaan setiakawan dan meningkatkan daya saing dalam pelaksanaan tugas. Sasaran Bahagian Perkhidmatan Kaunseling ialah untuk menjalankan program sekurang-kurangnya lima (5) kali setahun.</p>	<p>Program ini dikhususkan untuk pegawai / kakitangan yang didapati tidak menunjukkan motivasi kerja (motivasi rendah, samaada dari kedatangan / keberadaan ditempat kerja yang tidak memuaskan, atau isu pelaksanaan tugas dan tanggungjawab atau pergaulan). Langkah ini dianggap lebih bertepatan dengan pelaksanaan tindakan proaktif bagi menangani isu yang dihadapi pihak Kementerian / jabatan dengan menangani kelompok yang lebih besar dalam jangka masa yang pendek. Program adalah berterusan sepanjang tahun mengikut senarai pegawai / kakitangan yang diterima. Setiap program yang dijalankan dijangkakan akan berlangsung selama dua (2) hari bekerja.</p>	<p>CABARAN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Keengganan segelintir pegawai / kakitangan yang dicalonkan untuk hadir. • Peruntukan yang tidak memberikan banyak pilihan dalam menyediakan aktiviti - aktiviti menarik agar taklimat yang disampaikan lebih bertepatan dengan impak yang diharapkan <p>TINDAKAN SUSULAN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menyediakan laporan kedatangan untuk dihadapkan kepada Kementerian / jabatan yang berkenaan • Menyediakan aktiviti - aktiviti tanpa memerlukan peruntukan yang banyak dan memberikan impak yang sama 	<p>Maklumbalas daripada kebanyakan peserta program menyampaikan rasa puas hati, seronok dan juga penghargaan kepada maklumat - maklumat yang disampaikan semasa program.</p>
24	Program Memperkasakan Perkhidmatan Awam (Peer Empowerment for Civil Service)			✓	<p>Memberikan kefahaman dan pendedahan kepada setiap pegawai fokal yang dilantik pihak Kementerian / jabatan akan proses dan sesi kaunseling yang dijalankan ke atas pegawai / kakitangan yang dirujuk ke Bahagian ini. Malahan juga turut mendapatkan maklumbalas dari pihak Kementerian / jabatan melalui pegawai fokal yang berkenaan, demi penambahbaikan perkhidmatan yang diberikan Bahagian Perkhidmatan Kaunseling. Sasaran pelaksanaan sekurang-kurangnya dua (2) kali setahun, tertakluk kepada jumlah pegawai fokal yang terlanjak.</p>	<p>Program direka untuk pegawai fokal yang sudah dilantik pihak Kementerian / jabatan atas permintaan pihak BPK sebagai orang tengah dari segi perhubungan dengan pihak Kementerian / jabatan memantau perjalanan kes pegawai / kakitangan yang dirujuk Kementerian / jabatan untuk mendapatkan khidmat kaunseling. Program adalah berterusan sepanjang tahun mengikut senarai pegawai fokal yang diterima. Setiap program berlangsung selama setengah hari bekerja.</p>	<p>CABARAN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kegagalan segelintir peserta untuk hadir dan menghantar pegawai / kakitangan lain, yang bukan key person yang dimaksudkan dalam memastikan ketepatan objektif program <p>TINDAKAN SUSULAN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memasukkan peserta yang belum hadir dalam kelompok program yang akan datang 	<p>Maklumbalas daripada peserta program memberikan pengesahan mengenai keperluan program untuk diadakan, yang mana memberikan kefahaman akan proses yang melibatkan Kementerian / jabatan.</p>
SURUHANIJAYA PERKHIDMATAN AWAM								
25	Sistem Pengurusan Proses Kerja Bahagian Perkhidmatan (BSS)			✓	<p>Objektif sistem adalah untuk memantau permohonan / perjalanan fail serta pencapaian TPOR secara sistematik</p>	<p>Sebuah sistem yang dibangunkan oleh Bahagian Perkhidmatan (BSS) dengan kerjasama pihak ITEG JPM bagi kegunaan proses dalaman untuk memudahkan penjejakan (tracking) fail-fail dan status permohonan / sokongan yang diterima oleh BSS.</p>	<p>CABARAN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laporan perangkaan tidak berfungsi • Tidak semua fail yang diterima dapat dipaparkan ke dalam laporan perangkaan • Penyusunan fail tidak disusun mengikut tarikh penerimaan <p>TINDAKAN SUSULAN</p> <p>Penyelenggaraan sistem dan menambah ciri-ciri untuk penambahbaikan</p>	<p>Penyediaan Sistem Penjejak (Tracking System)</p>
26	Computerized Assessment Management System (PSC-CAMS)			✓	<ul style="list-style-type: none"> • Menggantikan ujian secara 'kertas dan pensil' • Meniadakan penggunaan kertas semasa ujian • Mempercepatkan proses pemarkahan • Mempercepatkan proses pengiraan calon • Meniadakan calon yang salah menduduki ujian • Meniadakan kesilapan pengisian maklumat ujian oleh calon • Meningkatkan kemahiran penggunaan IT 	<p>Sebuah kaedah ujian baru untuk menggantikan ujian bertulis secara manual kepada ujian secara berkomputer.</p>	<p>CABARAN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Komputer riba (laptop) tidak mencukupi • Server tidak dapat menampung calon yang ramai (penggunaan sistem secara sekaligus) <p>TINDAKAN SUSULAN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pembelian server dan komputer riba • Menambahbaik dan mengubahsua sistem dari segi peralanan proses data untuk mempercepatkan respond time sistem 	<ul style="list-style-type: none"> • Mengurangkan proses kerja • Mengurangkan tempoh penyediaan markah ujian • Meniadakan penggunaan kertas ujian

**SENARAI PROJEK / PROGRAM PEMBAHARUAN DAN PENAMBAHBAIKAN BAGI TAHUN KEWANGAN 2017 / 2018
DI BAWAH JABATAN PERDANA MENTERI**

	Tajuk	Fokus WPA 21			Objektif & Sasaran / KPIs	Keterangan Ringkas	Cabaran & Tindakan Susulan	Pencapaian
		Dasar	Struktur Organisasi	Pelaksanaan Organisasi				
RADIO TELEVISYEN BRUNEI								
27	Penggunaan Platform Live Streaming Bagi Siaran Program RTB dan Penyebaran Maklumat Melalui Media Sosial		✓		<ul style="list-style-type: none"> • Meningkatkan keberkesanan dan penjimatan perbelanjaan operasi jabatan • Teknologi sosial yang lebih kos efektif dan operasi yang lebih efisien • Sebagai langkah ke arah penyelarasan dengan perkembangan teknologi penyiaran pada masa ini • Memperluaskan capaian audiens terutamanya golongan muda 	<p>RTB telah mengambil langkah menggunakan kaedah <i>platform live streaming</i> melalui laman sesawang dan media sosial bagi memperluaskan capaian audiens daam negeri dan juga luar negara</p> <p>Antara acara-acara kenegaraan yang telah menggunakan <i>platform live streaming</i> adalah seperti Sambutan Hari Keputeraan Kebawah Duli Yang Maha Mulia Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan Negara Brunei Darussalam, acara-acara Sambutan Jubli Emas Kebawah Duli Yang Maha Mulia Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan Negara Brunei Darussalam menaiki Tahta, Sambutan Hari Kebangsaan ke -34, Hassanal Bolkiah Trophy dan lain-lain acara rasmi kenegaraan</p> <p>Media sosial yang digunakan bagi pemberitaan maklumat ialah Facebook (Radio Televisyen Brunei, RTB NEws, Rangkaian-rangkaian Radio), Instagram (rtb.bn, rtbnews, Rangkaian-rangkaian radio), Twitter dan Youtube (RTN News, RTB Media Baru).</p>	<p>CABARAN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memastikan konsistensi pengemaskinian pengisian media sosial • Peyebaran / tuarnya maklumat-maklumat yang diubah menjadi maklumat yang tidak tepat <p>TINDAKAN SUSULAN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Membuat pemantauan berterusan terhadap maklumat-maklumat yang dikongsi dan memastikan ianya adalah tepat • Menggiatkan lagi promo rancangan dan pemberitaan kepada orang ramai melalui media sosial Faebook, Instagram dan Twitter (FIT) 	<p>Jumlah tontonan yang tinggi hingga mencapai keluar negeri seperti negara-negara ASEAN dan Asia, negara-negara Eropah dan lain-lain</p> <p>Penggunaan media sosial sebagai platform tambahan untuk menyiarkan program RTB, memberikan kemudahan orang ramai untuk mengikuti program RTB walau dimana sahaja berada</p> <p>Peningkatan dalam jumlah audiens (<i>viewership</i>) yang menonton secara <i>live streamin</i>.</p>
POLIS DIRAJA BRUNEI								
28	Penggunaan <i>Key Performance Indicators</i> bagi Pegawai dan Anggota PPDB	✓			<ol style="list-style-type: none"> 1. Agar Pegawai & Anggota PPDB menggunakan / mempraktikkan penggunaan KPI dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab harian 2. Memudahkan pemantauan keatas tugas yang dijalankan 	<p>Projek ini bertujuan untuk membuat pengenalan kepada Pegawai dan Anggota PPDB mengenai penggunaan KPI di dalam tugas seharian. Ianya juga adalah inisiatif dalam mengadaptasikan sistem Penilaian Prestasi Warga Perkhidmatan Awam ke dalam sistem Penilaian Prestasi Pasukan Polis Diraja Brunei.</p>	<p>CABARAN</p> <p>Kurang kefahaman KPI</p> <p>TINDAKAN SUSULAN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memberikan bengkel dan taklimat • Lantikan jawatankuasa pemantauan KPI 	
JABATAN PENYELIDIKAN BRUNEI								
29	Jawatankuasa Garispanduan		✓		Menjadikan sebuah jabatan yang berdisiplin, bersih ,jujur dan amanah mengikut dasar dan peraturan yang dikuatkuasakan	<p>Bertanggungjawab meneliti garispanduan jabatan yang ada dan yang akan diwujudkan</p>	<p>CABARAN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jangka masa singkat • Kurang kemahiran <p>TINDAKAN SUSULAN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sentiasa mengadakan mesyuarat / perbincangan • Membuat penyelidikan 	