**ANUGERAH BUNGA TANJUNG**

1. **PENGENALAN**

Anugerah ini bertujuan untuk memberi pengiktirafan dan penghargaan kepada semua Unit/Bahagian yang **mengamalkan penyampaian perkhidmatan berkualiti** yang cekap dan berkesan dalam memastikan perkhidmatan yang responsif kepada kehendak dan keperluan pelanggan disamping menyokong ke arah pelaksanaan pembudayaan persekitaran berkualiti.

1. **PERMOHONAN PENCALONAN / PENYERTAAN**
	1. Terbuka kepada **semua Bahagian/Unit** dalam Jabatan Timbalan Naib Canselor (HEPA).
	2. Penilaian adalah bagi **tahun 2022 dan 2023**.
2. **KRITERIA PENILAIAN**

Penilaian adalah berdasarkan kepada **penyampaian perkhidmatan, kemudahan yang disediakan dan tahap kepuasan pelanggan** bagi mempertingkatkan keberkesanan dan kecekapan perkhidmatan yang berkualiti kepada pelanggan sama ada secara atas talian atau bersemuka. Penilaian adalah berdasarkan kepada kriteria berikut:

a. Menyediakan staf yang komited melalui pasukannya yang bersemangat dan berkemahiran kepada semua pelanggan yang berurusan sepanjang masa.

b. Menyediakan arahan, borang, panduan perkhidmatan dan maklumat-maklumat berkaitan yang mudah difahami serta tidak mengelirukan pelanggan.

c. Menyediakan tempat dan ruang yang memberi keselesaan kepada pelanggan yang berurusan seperti ruang menunggu yang selesa dan tempat duduk yang mencukupi serta tandas awam yang bersih.

d. Unit/Bahagian sentiasa menunjukkan rekod kepuasan pelanggan yang cemerlang dalam Borang Kepuasan Pelanggan adalah satu kelebihan. *(merujuk kepada Markah Penilaian Kepuasan Pelanggan pada tahun penilaian).*

e. Staf bahagian/unit memberikan mutu perkhidmatan, layanan dan hospitaliti yang baik kepada pemegang taruh (pelajar atau staf);

f. Sentiasa mudah berurusan dengan pelajar dan staf pada sepanjang masa serta waktu perkhidmatan.

1. Tarikh tutup pencalonan adalah **pada atau sebelum 20 Oktober 2024 (Ahad) jam 5.00 petang.**
2. Borang pencalonan hendaklah dihantar kepada urus setia anugerah seperti maklumat berikut:

**Urus Setia Anugerah Budi Kencana**

**(Anugerah Bunga Tanjung)**

**Jabatan Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni)**

**UTM Johor Bahru**

**Johor**

*(u.p: Encik Mohd Zainuddin bin Musoh, emel: zainuddin@utm.my)*

1. **KATEGORI ANUGERAH DAN HADIAH**

| **KATEGORI** | **ANUGERAH / HADIAH** |
| --- | --- |
| **INDIVIDU** | **1 Pemenang bagi tahun 2022****1 Pemenang bagi tahun 2023**Wang TunaiRM50.00 dan Sijil Penghargaan |

**BORANG PENYERTAAN**

| **BAHAGIAN I** |
| --- |

| Nama Ketua Bahagian/Unit | : |  |
| --- | --- | --- |
| Nama Bahagian/Unit | : |  |
| Tahun Penilaian | : |  |

| **BAHAGIAN II** |
| --- |

Sila hantar dokumen sokongan dalam **bentuk pembentangan (slaid)** *(salinan softcopy boleh emel terus kepada urus setia)* dengan mengambilkira kriteria berikut :

**1. Perancangan Pengurusan Pelanggan;**

**2. Piagam Pelanggan;**

**3. Usaha-usaha Memenuhi Kegirangan Pelanggan;**

**4. Pengurusan Maklum Balas Pelanggan;**

**5. Indeks Kepuasan Pelanggan (sekiranya ada); dan**

**6. Usaha-usaha promosi berkaitan dengan teras penyampaian perkhidmatan jabatan.**

| **PENGESAHAN OLEH KETUA JABATAN** |
| --- |

Saya mengesahkan segala maklumat yang dilaporkan dan dilampirkan adalah benar.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Tarikh : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Tandatangan dan Cop Ketua Jabatan*