



KEMENTERIAN SUMBER ASLI DAN PEMBANGUNAN BANDAR



**PANDUAN
PERLAKSANAAN
EKOSISTEM KONDUSIF
SEKTOR AWAM
(EKSA)**

MUDeNR

RUANG KERJA KONDUSIF WARGA EFEKTIF

www.kpbsa.sarawak.gov.my



ISI KANDUNGAN

MUKA SURAT

| | |
|--|----|
| Kata Aluan Setiausaha Tetap, Kementerian Sumber Asli dan Pembangunan Bandar | 1 |
| 1.0 Latar Belakang | 2 |
| 2.0 Pengenalan Ekosistem Kondusif Sektor Awam (EKSA) | 3 |
| 3.0 EKSA Penjenamaan Semula Amalan 5S Sektor Awam | 3 |
| 4.0 Rasional Pelaksanaan EKSA | 9 |
| 5.0 Kunci Kejayaan Pelaksanaan EKSA | 10 |
| 6.0 Faedah Pelaksanaan EKSA | 11 |
| 7.0 Prinsip Pelaksanaan EKSA | 12 |
| 8.0 Pelaksanaan EKSA KSAPB | 14 |
| 8.1 Dasar EKSA KSAPB | 14 |
| 8.2 Objektif EKSA KSAPB | 14 |
| 8.3 Slogan EKSA KSAPB | 14 |
| 8.4 Logo EKSA KSAPB | 14 |
| 8.5 Konsep Pelaksanaan EKSA KSAPB | 15 |
| 8.6 Pendekatan Pelaksanaan EKSA KSAPB | 16 |
| 8.7 Kitaran PDCA | 17 |
| 9.0 Langkah-langkah Pelaksanaan EKSA | 18 |
| 9.1 Langkah 1 - Membentuk Jawatankuasa Pelaksanaan EKSA | 18 |
| 9.2 Langkah 2 - Mewujudkan zon dan dokumentasi EKSA | 22 |
| 9.3 Langkah 3 - Mengadakan program Latihan EKSA | 23 |
| 9.4 Langkah 4 - Mengadakan pelancaran EKSA | 23 |
| 10.0 Keperluan Utama Pelaksanaan EKSA | 24 |
| 10.1 Sudut EKSA | 24 |
| 10.2 Penglibatan dan Hebahan | 24 |
| 10.3 Pengiktirafan | 25 |



ISI KANDUNGAN

MUKA SURAT

| | | |
|-------|--|----|
| 10.4 | Budaya Inovasi dan Kreativiti | 25 |
| 10.5 | Amalan Hijau (Go Green) | 26 |
| 10.6 | Ruang Tempat Kerja dan Pejabat | 27 |
| 10.7 | Laci Meja Pegawai | 30 |
| 10.8 | Stor Peralatan Pejabat | 31 |
| 10.9 | Bilik Fail | 35 |
| 10.10 | Ruang Kerja Terperingkat | 36 |
| 10.11 | Tempat Umum | 36 |
| 10.12 | Kecemasan dan Keselamatan | 40 |
| 10.13 | Kawasan Persekitaran | 41 |
| 11.0 | Pelaksanaan Audit Dalaman | 42 |
| 11.1 | Langkah 1 – Membentuk Pasukan Audit | 42 |
| 11.2 | Langkah 2 - Latihan Audit Dalaman EKSA | 42 |
| 11.3 | Langkah 3 – Mengaudit Prestasi EKSA | 43 |
| 11.4 | Langkah 4 – Mengumumkan Penemuan Audit | 43 |
| 12.0 | Pensijilan EKSA | 44 |
| 13.0 | Penambahbaikan Berterusan | 45 |
| 14.0 | Penutup | 46 |



KATA ALUAN SETIAUSAHA TETAP KEMENTERIAN SUMBER ASLI DAN PEMBANGUNAN BANDAR SARAWAK

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh dan Salam Sejahtera.

Bersyukur kita ke hadrat Allah SWT kerana dengan limpah kurnia-Nya, Panduan Pelaksanaan Ekosistem Kondusif Sektor Awam (EKSA) Kementerian Sumber Asli dan Pembangunan Bandar (MUDeNR) dapat diterbitkan. Inisiatif penerbitan buku panduan EKSA MUDeNR ini adalah untuk menyokong usaha dalam memperkukuhkan budaya organisasi yang cemerlang dan berprestasi tinggi disamping mewujudkan organisasi berimej korporat.

EKSA haruslah dilihat sebagai satu amalan yang menggalakkan semua warganya supaya lebih kreatif dan inovatif dalam usaha mewujudkan ekosistem kerja yang kondusif, bersih, kemas dan selamat serta mampu meningkatkan produktiviti serta kualiti penyampaian perkhidmatan.

Semua warga kerja MUDeNR dikehendaki untuk mematuhi garis panduan ini, peraturan dan pekeliling EKSA yang berkuatkuasa dari masa ke semasa sewajarnya agar objektif pelaksanaan EKSA dapat dicapai.

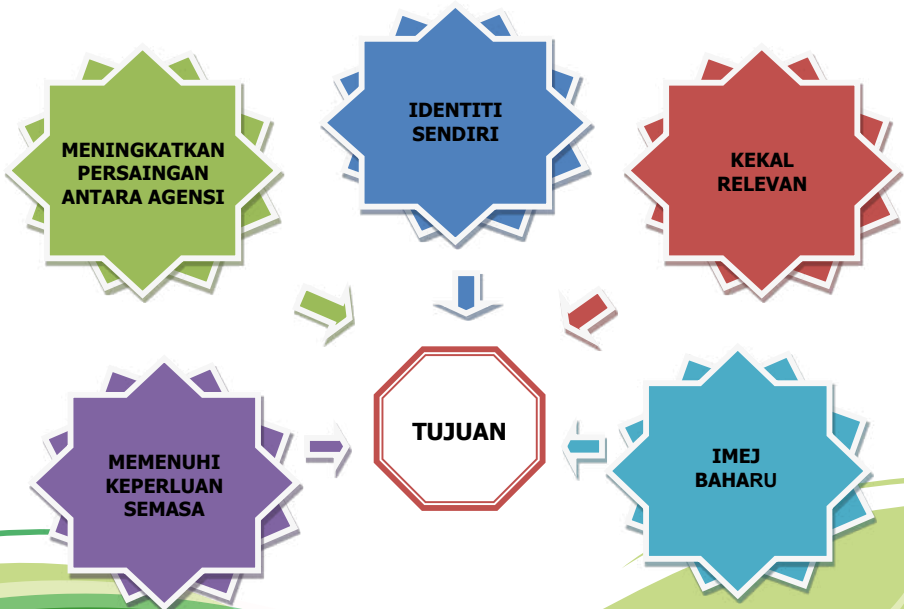
Sekian, terima kasih.

Datu Haji Abdullah bin Julaihi
Setiausaha Tetap
Kementerian Sumber Asli dan Pembangunan Bandar Sarawak

1.0 LATAR BELAKANG EKSA

- 1.1 Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU) telah menerbitkan Panduan Pelaksanaan Ekosistem Kondusif Sektor Awam (EKSA) pada 24 Jun 2015 dan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2022 Ekosistem Kondusif Sektor Awam (EKSA): Garis Panduan Mekanisme Pelaksanaan EKSA dan EKSA Kendiri pada 21 Oktober 2022.

- 1.2 Susulan daripada itu, Unit Transformasi dan Inovasi Sarawak, Jabatan Premier Sarawak telah mengeluarkan Surat Pekeliling Transformasi dan Inovasi Perkhidmatan Awam Sarawak Bilangan 4 Tahun 2023 pada 1 Ogos 2023. Melalui Pekeliling tersebut, Kerajaan Sarawak telah memutuskan supaya semua sektor awam Sarawak melaksanakan EKSA.



2.0 PENGENALAN EKSA

- 2.1 EKSA merupakan penjenamaan semula 5S untuk memenuhi keperluan sektor awam. Pelaksanaan EKSA mempunyai matlamat yang sama iaitu untuk mewujudkan persekitaran kerja yang berkualiti secara sistematik dan praktikal.
- 2.2 EKSA yang berkesan dan konsisten dapat meningkatkan kualiti perkhidmatan, menjimatkan kos, memudahkan proses kerja dan dapat meningkatkan imej korporat kementerian secara keseluruhan.

3.0 PENJENAMAAN SEMULA AMALAN EKSA

SHITSUKE

(SENTIASA AMAL)

Mengamalkan aktiviti sisih, susun, sapu dan seragam secara istiqomah.

SEIKETSU (SERAGAM)

Menyeragamkan susunan fail/ meja kerja/peralatan pejabat.

SEIRI (SISIH)

Asingkan dan lupuskan barang yang tidak diperlukan di tempat kerja.

SEITON (SUSUN)

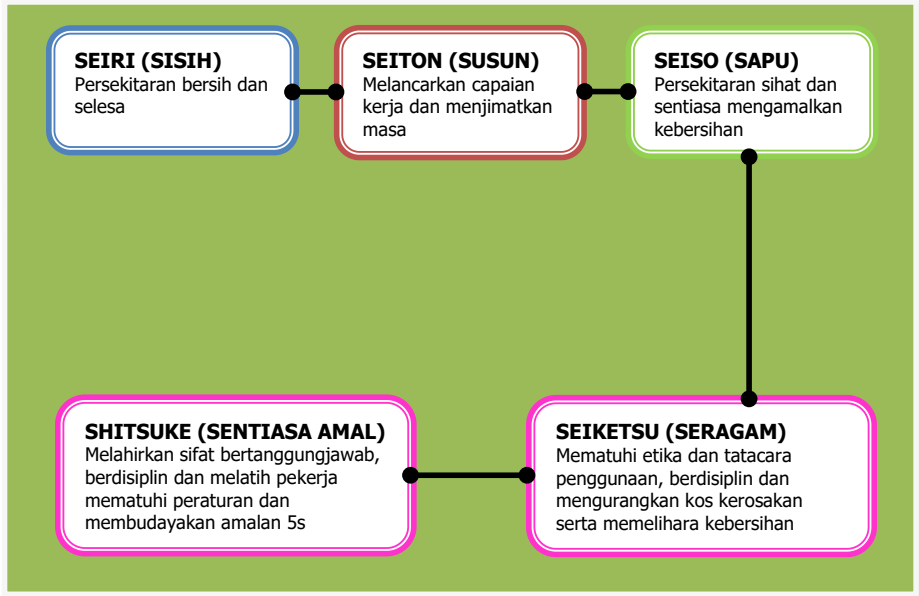
Menyusun barang-barang yang diperlukan dengan teratur supaya mudah diambil.

SEISO (SAPU)

Menyapu/ membersihkan ruang pejabat/bilik dan peralatan kerja.



KITARAN DAN IMPAK PELAKSANAAN AMALAN EKSA



3.1 AKTIVITI SISIH

3.1.1 Aktiviti sisih memberi tumpuan kepada pengasingan dan pelupusan barang-barang yang tidak diperlukan di tempat kerja.

3.1.2 Aktiviti ini melibatkan:

- i. Item yang tiada nilai, rosak dan senang dibuang, perlu dibuang segera;
- ii. Item yang ada nilai atau tiada nilai, rosak atau tidak digunakan lagi, perlu dilupuskan mengikut prosedur yang berkuatkuasa semasa; dan
- iii. Item yang tiada nilai tetapi melibatkan kos pelupusan tinggi, maka kaedah atau kos yang paling rendah, perlu ditentukan.

a) Kriteria pengasingan barang/dokumen untuk diambil tindakan



b) Kaedah Pengasingan

- i. Tag Merah
 - Menentukan jenis barang, peralatan, dokumen, rekod yang hendak dilupuskan.
 - Melekat dan melabelkan tag merah ke atas barang, peralatan, dokumen dan rekod yang dikenalpasti.

- Mencatat barang, peralatan, dokumen, rekod yang telah dilabelkan dengan Tag Merah

| No. Tag: TAG MERAH | | |
|----------------------------|--|--|
| Nama Barangan | | |
| Sebab (Tandakan) | Tidak Diperlukan/Rosak/Tidak dapat dibaiki/Tidak diketahui | |
| | Lain-Lain | |
| Tindakan (Tandakan) | Hapuskan/Lupus | |
| | Pulang Semula | |
| | Simpan sementara | |
| | Lain-Lain | |

ii. Kaedah Tag Kuning dan Tag Hijau

- Menentukan jenis barang, peralatan, dokumen dan rekod yang hendak dinilai.
- Melabel dan melekatkan tag kuning atau tag hijau ke atas barang, peralatan, dokumen dan rekod yang dikenalpasti.
- Membuat penilaian dengan mengambil tindakan terhadap barang yang dilabelkan dengan tag kuning iaitu masih diperlukan atau akan dinilai semula untuk tindakan selanjutnya. Tarikh perlu ditetapkan untuk menentukan tindakan selanjutnya.
- Membuat penilaian dengan mengambil tindakan terhadap barang yang dilabelkan dengan tag hijau iaitu untuk yang baru diterima dan sedang dalam proses pendaftaran dan pengagihan. Tarikh perlu ditetapkan bagi proses pendaftaran dan pengagihan selesai.
- Mencatat barang, peralatan, dokumen dan rekod yang telah dilabelkan.

No. Tag:

TAG KUNING

Masih Diperlukan/Akan dinilai semula untuk tindakan selanjutnya

Tarikh Sehingga:.....

No. Tag:

TAG HIJAU

Baru diterima dan sedang dalam proses pendaftaran dan pengagihan

Tarikh Diterima :

Tarikh Sehingga:.....

3.2 SUSUN

3.2.1 Aktiviti ini merujuk kepada prinsip “Setiap barang ada tempatnya dan setiap tempat ada barangnya”. Penekanan tertumpu kepada kaedah penyusunan yang teratur, kemas dan selamat.

3.2.2 Aktiviti ini melibatkan:

- i. Item disusun dalam aturan *First-Expiry-First-Out* (Luput Dulu Keluar Dulu) jika mempunyai tarikh luput. Jika item tidak mempunyai tarikh luput ATAU item mempunyai tarikh luput yang sama, maka aturan *First-In-First-Out* (Masuk Dulu Keluar Dulu) akan digunakan;
- ii. Item dilabelkan dengan nama dan nombor indeks;
- iii. Item disimpan mengikut kategori; dan
- iv. Item diatur supaya mudah dikesan dan boleh dicapai.

3.3 SAPU

3.3.1 Tindakan diambil bagi memastikan ruang tempat kerja dan peralatan di dalam keadaan bersih dan tidak menjejaskan kualiti peralatan dan kualiti kerja. Aktiviti ini hendaklah dilakukan sentiasa bagi memastikan ruang kerja bersih dan kemas.

3.3.2 Aktiviti ini melibatkan:

- i. Menetapkan pemilik (*ownership*) bagi setiap ruang, perkakas dan mesin;
- ii. Menyediakan jadual dan memastikan proses pembersihan dijalankan mengikut jadual yang telah ditetapkan tersebut; dan
- iii. Memeriksa, merekod dan melaporkan segala kerosakan untuk tindakan penyelenggaraan.

3.4 SERAGAM

3.4.1 SERAGAM bermaksud sekeadaan, se bentuk dan se warna sama ada pada ciri-ciri, susun atur atau peraturannya tetapi tetap mengekalkan imej korporat. Tindakan yang diambil adalah untuk mewujudkan keseragaman prosedur, susun atur atau format.

3.4.2 Aktiviti ini boleh dimulakan dengan mewujudkan senarai semak tugas dengan teknik 5W1H.

- Who - Siapa yang bertanggungjawab.
- Why - Mengapa perlu dilaksanakan.
- When - Bila perlu dilakukan.
- Where - Di mana perlu dilaksanakan.
- What - Apa tindakan yang perlu diambil.
- How - Bagaimana aktiviti dijalankan dan diseragamkan.

3.4.3 Piawaian persekitaran yang telah ditetapkan perlu dipatuhi bagi memastikan tempat kerja kemas dan teratur sepanjang masa.

3.5 SENTIASA AMAL

3.5.1 Tindakan yang diambil adalah mengekalkan semua amalan sisih, susun, sapu dan seragam serta melakukan penambahbaikan untuk mempergiatkan amalan EKSA.

3.5.2 Amalan ini melibatkan:

- i. Audit dalaman dilakukan secara berkala;
- ii. Aktiviti promosi dijalankan secara berterusan;
- iii. Mewujudkan sistem pengiktirafan dan penghargaan kepada usaha yang ditunjukkan oleh warga; dan
- iv. Mengadakan program kesedaran EKSA secara berterusan melalui latihan.

4.0 RASIONAL PERLAKSANAAN EKSA

Pelaksanaan EKSA dapat mewujudkan budaya penambahbaikan secara berterusan atau dikenali sebagai '*Kaizen*' dalam Bahasa Jepun. Pelaksanaan ini juga dapat mewujudkan ekosistem kerja yang kondusif, bersih, kemas dan selamat serta berimej korporat. Ianya juga, dapat membina disiplin dan etika kerja yang baik, menghasilkan prestasi kerja yang berkualiti serta dapat meningkatkan semangat kerjasama berpasukan. Keadaan ini akan memberi impak ke arah peningkatan produktiviti, peningkatan kualiti penyampaian perkhidmatan serta membantu ke arah proses kerja yang lebih efektif dan mengurangkan kos operasi.

5.0 KUNCI KEJAYAAN PERLAKSANAAN EKSA

5.1 Kunci utama kejayaan pelaksanaan EKSA di MUDeNR bergantung kepada faktor- faktor seperti berikut:

i. Sokongan dan komitmen berterusan daripada pihak pengurusan.

Sokongan dan komitmen pihak pengurusan dapat membantu mewujudkan suasana yang menyemarak pelaksanaan EKSA. Pihak pengurusan hendaklah menentukan halatuju dan keputusan penting untuk memastikan EKSA dilaksanakan dengan baik.

ii. Penglibatan dan penyertaan setiap individu di MUDeNR secara konsisten.

Penglibatan dan penyertaan konsisten setiap individu di MUDeNR dapat menjamin kesinambungan pelaksanaan EKSA selain mampu memberi impak yang berpanjangan.

iii. Struktur pengurusan EKSA yang efektif dan efisien.

Struktur pengurusan EKSA yang efektif dan efisien adalah faktor kritikal dalam memastikan segala perancangan, tindakan dan pelaporan dilaksanakan dengan teratur dan menjadi tunjang kepada kejayaan EKSA.

iv. Pendidikan dan latihan

Penyediaan pendidikan dan latihan kepada semua warga MUDeNR secara berterusan akan meningkatkan kesedaran tentang peranan masing-masing dalam pelaksanaan EKSA.

v. Komunikasi yang jelas dan berkesan.

Sistem komunikasi yang jelas dan berkesan melalui medium seperti mesyuarat, emel, whatsapp, intranet (portal atau laman web organisasi), papan kenyataan, poster, risalah dan minit dalaman adalah penting bagi memberikan penerangan mengenai keperluan, kepentingan dan kebaikan EKSA.

- vi. Pelan pelaksanaan EKSA yang mantap.
Pelan pelaksanaan yang menyeluruh dapat memastikan kemantapan pelaksanaan EKSA. Tindakan penambahbaikan berterusan perlu disesuaikan dengan keadaan semasa.
- vii. Pemantauan berkala melalui audit dalaman.
Audit dalaman adalah kaedah terbaik bagi memantau dan menilai prestasi pelaksanaan EKSA dan penambahbaikan. Penilaian ini boleh disusuli dengan sistem ganjaran yang bersesuaian.
- viii. Perkongsian amalan terbaik EKSA.
Lawatan penendarasan ke agensi yang menjadi model EKSA adalah penting dalam memupuk perkongsian maklumat dan amalan terbaik.

6.0 FAEDAH PERLAKSANAAN EKSA

- 6.1 Faedah-faedah pelaksanaan EKSA adalah seperti berikut:
- i. Mewujudkan persekitaran tempat kerja yang kondusif;
 - ii. Meningkatkan imej korporat;
 - iii. Meningkatkan keberkesanan dan kecekapan pengurusan organisasi;
 - iv. Meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan;
 - v. Mengoptimumkan penggunaan ruang kerja, sumber dan tenaga dengan pengurusan persekitaran yang berkualiti;
 - vi. Meningkatkan semangat kerjasama berpasukan;
 - vii. Membina disiplin dan etika kerja yang tinggi; dan
 - viii. Menjana idea kreatif dan inovatif di kalangan warga MUDeNR.

7.0 PRINSIP PERLAKSANAAN EKSA

7.1 Imej Korporat

Merujuk kepada identiti atau persepsi pelanggan dan pihak berkepentingan terhadap MUDeNR. Kebersihan, keselamatan, kekemasan dan keselesaan persekitaran hendaklah diberi keutamaan. Contoh kawasan yang memerlukan penampilan imej korporat ialah:

- i. Kaunter;
- ii. Ruang Menunggu;
- iii. Bilik Mesyuarat;
- iv. Susun atur perabot; dan
- v. Ruang Pejabat.

7.2 Kreativiti dan Inovasi

Dalam usaha meningkatkan produktiviti di tempat kerja, warga MUDeNR digalakkan membudayakan elemen kreativiti dan inovasi semasa melaksanakan tugas dan tanggungjawab masing-masing. Warga MUDeNR digalakkan untuk sentiasa berfikir di luar kotak (out of box) untuk menghasilkan ekosistem kerja yang kondusif, bersih, kemas dan selamat serta berimej korporat.

Contoh perkara yang menampak kreativiti dan inovasi ialah:

- i. Tempat simpanan alat tulis;
- ii. Perlabelan; dan
- iii. Menyediakan sistem dan proses kerja.

7.3 Amalan Hijau

Amalan hijau ditekankan di tempat kerja dan membuat analisa penjimatan kepada amalan penjimatan yang dilaksanakan. Contoh amalan ialah:

- i. Kitar semula;
- ii. Peringatan penjimatan;
- iii. Penjimatan elektrik;
- iv. Penjimatan air; dan
- v. Penjimatan kertas.

7.4 Persekitaran Kondusif

Penekanan diberikan kepada penyampaian perkhidmatan, mesra pelanggan dan memberi keselesaan semasa berurusan. Contoh amalan ini ialah:

- i. Menyedia kemudahan pelanggan berstatus orang berkeperluan khas;
- ii. Menyedia ruang kerja dan ruang menunggu yang kemas dan selesa; dan
- iii. Menyedia sudut informasi atau bahan bacaan yang terkini.

7.5 Kepelbagaian Agensi

Penilaian dalam auditan adalah merangkumi aspek generik dan khusus kerana mengambilkira kepelbagaian premis dan mengikut jenis perkhidmatan yang diberikan. Pendekatan *one size fits all* semasa dalam amalan 5S kurang mencakupi keperluan kepelbagaian agensi.

8.0 PERLAKSANAAN EKSA

8.1 Dasar EKSA MUDeNR

Ekosistem kerja yang kondusif, bersih, kemas dan selamat serta berimej korporat pemangkin kepada peningkatan produktiviti dan kualiti perkhidmatan.

8.2 Objektif EKSA MUDeNR

- i. Meningkatkan produktiviti dan kualiti perkhidmatan;
- ii. Menerapkan disiplin dan semangat kerjasama berpasukan;
- iii. Meningkatkan kecekapan dan keberkesanan operasi;
- iv. Menyemarakkan budaya kreatif dan inovatif;
- v. Membudayakan amalan hijau dan mengelakkan pembaziran; dan
- vi. Meningkatkan imej korporat bagi memenuhi ekspektasi pelanggan dan pemegang taruh.

8.3 Slogan EKSA MUDeNR

“Ruang Kerja Kondusif, Warga Efektif”

8.4 Logo EKSA MUDeNR



BURUNG KENYALANG |

Burung Kenyalang begitu sinonim dengan masyarakat Sarawak. Menjadikan burung kenyalang sebagai salah satu unsur logo EKSA, membawa maksud imej Sarawak dan Kementerian Sumber Asli dan Pembangunan Bandar dibawah kerajaan Sarawak.

TIGA GARIS | Tiga garis dari warna hijau, kuning dan hitam membawa maksud kesepakatan, selari, seia dan sekata iaitu kerjasama berpasukan warga kerja.

WARNA | HIJAU, KUNING, HITAM

Warna Hijau – Warna hijau membawa maksud ketenangan, kesegaran, keselesaan yang menjurus ke arah tempat kerja yang kondusif dan amalan hijau.

Warna Kuning – Warna kuning membawa maksud keceriaan. Suasana ceria ini dapat membantu dan memberi galakan kepada warga kerja untuk bekerja dengan lebih baik.

Warna Hitam – Warna hitam amat sinonim dengan gaya, mutu dan keunggulan. Tiga elemen tersebut sangat bersesuaian untuk menjadikan pejabat berimej korporat dan nampak elegan.

8.5 Konsep Pelaksanaan EKSA MUDeNR

8.5.1 Mewujud ekosistem kerja yang kondusif, bersih, kemas dan selamat.

8.5.2 Menonjol imej korporat menerusi penyeragaman warna korporat iaitu hijau, kuning dan hitam. Penggunaan warna lain adalah dibenarkan walaubagaimanapun hendaklah mengikut kesesuaian sesuatu perkara. Bermacam warna adalah tidak bersesuaian dengan imej korporat.

8.5.3 Menumpu kepada proses yang ringkas dan memudahkan pelaksanaan sesuatu aktiviti dan kerja utama (*core business*) di tempat kerja.

8.5.4 Memfokus kepada enam (6) aspek, iaitu:

- i. Persekitaran tempat kerja yang kondusif bersih, kemas dan selamat untuk keselesaan pelanggan dalaman dan luaran;
- ii. Pengurusan fail dan stor yang cekap dan berkesan;
- iii. Pembudayaan kreatif dan inovatif dalam operasi seharian;
- iv. Amalan semangat kerjasama berpasukan;
- v. Pembudayaan amalan hijau melalui pelaksanaan aktiviti ke arah mewujudkan persekitaran hijau yang dapat mengoptimumkan penggunaan sumber; dan
- vi. Peningkatan imej korporat organisasi.

8.6 Pendekatan Pelaksanaan EKSA MUDeNR

Pendekatan pelaksanaan EKSA MUDeNR akan memfokus kepada fasa-fasa berikut:

8.6.1 Komitmen Pengurusan Atasan

Komitmen pengurusan atasan yang jitu dan konsisten meliputi penglibatan dalam merancang, melaksana, memantau dan mengkaji semula pelaksanaan EKSA dari semasa ke semasa.

8.6.2 Kesedaran EKSA

Mengadakan pelbagai program kesedaran dan pendedahan mengenai pelaksanaan EKSA secara berjadual dan berterusan.

8.6.3 Melatih Kakitangan

Mengadakan kursus dan taklimat, perkongsian pengalaman dan lawatan penandaaras secara berjadual dan berterusan.

8.6.4 Penyertaan Menyeluruh

Penglibatan seluruh warga MUDeNR dalam melaksanakan EKSA secara konsisten dan mengekalkan keseragaman dan ruang kerja yang kondusif, selamat dan ceria.

8.7 Kitaran PDCA (*Plan, Do, Check, Action*)

Pelaksanaan EKSA di MUDeNR dilakukan menerusi kitaran PDCA, iaitu Perancangan (*Plan*), Pelaksanaan (*Do*), Penyemakan (*Check*) dan Tindakan (*Action*), seperti Rajah 2 di bawah :



Rajah 2 : Kitaran PDCA untuk EKSA MUDeNR

9.0 LANGKAH-LANGKAH PERLAKSANAAN EKSA

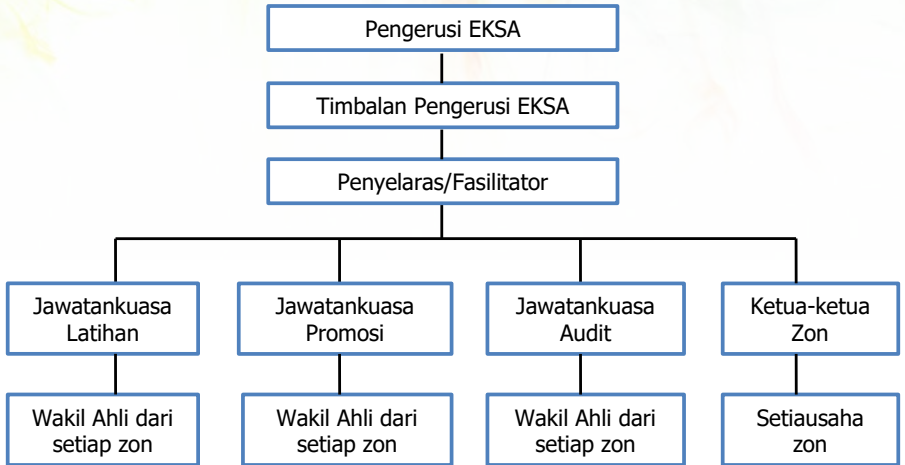


9.1 Langkah 1 – Membentuk Jawatankuasa Pelaksanaan EKSA

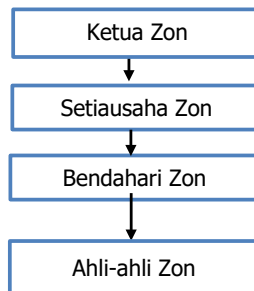
- 9.1.1 Objektif pembentukan Jawatankuasa Pelaksanaan EKSA ialah untuk meningkatkan penyertaan semua peringkat warga dan mewujudkan budaya penambahbaikan berterusan serta semangat kerjasama berkumpulan ke arah mencapai budaya kerja berprestasi tinggi.
- 9.1.2 Tanggungjawab Jawatankuasa Pelaksanaan EKSA hendaklah menyeluruh dan setiap ahli hendaklah menjalankan peranan masing-masing.
- 9.1.3 Pengerusi Jawatankuasa Pelaksanaan EKSA bertanggungjawab untuk memastikan pelaksanaan EKSA dijalankan dengan sebaiknya.
- 9.1.4 Peranan Jawatankuasa Pelaksanaan EKSA MUDeNR dan Jawatankuasa Pelaksanaan EKSA di peringkat Zon perlu dijelaskan bagi melancarkan pelaksanaan tugas dan tanggungjawab tersebut.

9.1.5 Carta dan tanggungjawab bagi pelaksanaan EKSA MUDeNR dan Jawatankuasa Pelaksanaan di peringkat Zon adalah seperti berikut:

(i) Carta Jawatankuasa Pelaksanaan EKSA MUDeNR



(ii) Carta Jawatankuasa Pelaksanaan EKSA Peringkat Zon



(iii) Tanggungjawab Jawatankuasa dan Ahli

Pengerusi Jawatankuasa Pelaksanaan EKSA

- Menentukan hala tuju keseluruhan pelaksanaan EKSA;
- Membentuk pelan tindakan pelaksanaan EKSA;
- Menetapkan dasar, peraturan dan garis panduan;
- Menentukan belanjawan dan sumber-sumber kewangan;
- Melantik penyelarar, fasilitator, Ketua Jawatankuasa Promosi, Latihan dan Audit, Ketua Zon, Setiausaha dan Bendahari;
- Menentukan sistem pengiktirafan/ penghargaan;
- Mengawasi dan menilai kemajuan pelaksanaan; dan
- Memantau kemajuan pelaksanaan EKSA melalui contoh amalan terbaik.

Fasilitator

- Memudah cara dan memberi bimbingan kepada Jawatankuasa dan ketua zon serta ahli;
- Memastikan semua jawatankuasa mematuhi peraturan dan panduan yang disediakan;
- Menentukan pembahagian zon; dan
- Menjadi perantara untuk menyampaikan maklumat terkini antara pengerusi dengan jawatankuasa pelaksana.

Penyelaras

- Menjadual Mesyuarat Jawatankuasa Pelaksanaan EKSA;
- Menyelaras program EKSA;
- Melaporkan kemajuan dan status pelaksanaan EKSA;
- Membantu pengurusan aktiviti promosi, latihan dan audit; dan
- Menghebahkan maklumat terkini pelaksanaan EKSA dalam organisasi.

Jawatankuasa Audit

- Menyedia kriteria audit EKSA;
- Menentukan kekerapan aktiviti audit EKSA;
- Menyedia laporan dan analisis keputusan audit EKSA; dan
- Menyemak kriteria audit EKSA dari semasa ke semasa mengikut keperluan.

Jawatankuasa Latihan

- Menyedia pelan pelaksanaan aktiviti latihan bagi semua warga MUDeNR dalam organisasi;
- Mengenalpasti jenis latihan yang diperlukan dari semasa ke semasa bagi mengukuhkan aktiviti EKSA; dan
- Menyelaras dan memastikan setiap warga MUDeNR diberikan latihan EKSA secukupnya dan berterusan.

Jawatankuasa Promosi

- Menyedia pelan pelaksanaan aktiviti promosi EKSA;
- Mengenalpasti aktiviti/ kempen promosi bagi memupuk penyertaan warga MUDeNR untuk menjayakan pelaksanaan EKSA;
- Menganalisa keberkesanan aktiviti promosi yang telah dilaksanakan;
- Melaporkan status pelaksanaan aktiviti, tahap kesedaran EKSA dan penyertaan warga MUDeNR.

Ketua Zon

- Mengatakan mesyuarat secara berkala dengan ahli-ahli kumpulan;
- Menggalakkan penglibatan semua ahli dalam pelaksanaan EKSA di zon masing-masing;
- Merancang aktiviti zon;
- Memberikan maklumbalas mengenai status pelaksanaan EKSA kepada fasilitator; dan
- Membantu memberikan panduan dan tunjuk ajar kepada ahli-ahli kumpulan.

Ahli-Ahli

- Memberikan komitmen secara berterusan dalam pelaksanaan EKSA;
- Menyertai aktiviti EKSA secara aktif;
- Bekerjasama dalam kumpulan; dan
- Menghadiri mesyuarat dan menyumbangkan idea dan sumbanganbagimenjayakanpelaksanaan EKSA.

9.2 Langkah 2 – Mewujudkan Zon dan Dokumentasi EKSA

- 9.2.1 Tujuan Zon EKSA adalah untuk mewujudkan kawasan tanggungjawab bagi memudahkan pelaksanaan dan pengawasan EKSA.
- 9.2.2 Pengerusi Jawatankuasa Pelaksanaan EKSA MUDeNR dengan kerjasama penyelarar dan fasilitator EKSA akan menentukan zon yang bersesuaian.
- 9.2.3 Pembahagian zon hendaklah dijelaskan melalui pewujudan pelan lokasi zon bagi memudahkan rujukan.
- 9.2.4 Antara faktor yang perlu diambilkira dalam pembahagian zon adalah seperti berikut:
- i. Susunatur keseluruhan zon dan pembahagian kepada zon kecil hendaklah bersesuaian mengikut fungsi dan saiz organisasi bagi memudahkan penyelarasan dan pemantauan yang lebih sistematik dilaksanakan;
 - ii. Menentukan nama kumpulan untuk setiap zon dan jumlah keahlian bagi setiap zon; dan
 - iii. Zon haruslah berdasarkan tingkat atau bahagian yang mana bersesuaian.
- 9.2.5 Dokumentasi EKSA peringkat Kementerian dan Dokumentasi EKSA peringkat Zon perlu disediakan dengan teratur dan sentiasa di kemaskini.
- 9.2.6 Dokumentasi EKSA boleh dibuat secara maya seperti di portal Kementerian bagi menjimatkan kos percetakan.
- 9.2.7 Semua dokumen berkaitan EKSA termasuk minit mesyuarat jawatankuasa, surat lantikan jawatankuasa dan laporan aktiviti jawatankuasa hendaklah disusun dengan teratur bagi tujuan rujukan dan penilaian audit.

9.3 Langkah 3 – Mengadakan Program Latihan EKSA

- 9.3.1 Tujuan mengadakan program latihan EKSA adalah untuk memberi pengetahuan dan kefahaman berkaitan pelaksanaan EKSA di samping membudayakan EKSA di kalangan warga MUDeNR.
- 9.3.2 Antara program latihan yang boleh meningkatkan pengetahuan dan kefahaman mengenai EKSA adalah seperti berikut:
- i. Program/ Taklimat EKSA;
 - ii. Konsep dan Kaedah Pelaksanaan EKSA;
 - iii. Perkongsian ilmu dan lawatan penandaaras; dan
 - iv. Audit Dalaman EKSA.

9.4 Langkah 4 – Mengadakan Pelancaran EKSA

- 9.4.1 Pelancaran EKSA boleh diadakan sebagai tanda mula program ini di samping menyampaikan hasrat dan sokongan pengurusan bagi melaksanakan EKSA di MUDeNR.
- 9.4.2 Pihak pengurusan perlu terlibat secara langsung dan memberi komitmen serta sokongan padu kepada pelaksanaan EKSA melalui penetapan sasaran yang ingin dicapai, dasar dan objektif EKSA, di samping menentukan setiap langkah pelaksanaan.
- 9.4.3 Antara perkara yang perlu diberikan penekanan semasa pelancaran EKSA adalah seperti berikut:
- i. Dasar EKSA;
 - ii. Zon EKSA;
 - iii. Pelan Tindakan Pelaksanaan EKSA; dan
 - iv. Buku Panduan Pelaksanaan EKSA.

10.0 KEPERLUAN UTAMA PELAKSANAAN

10.1 Sudut EKSA

- 10.1.1 Sudut EKSA perlu disediakan di tempat yang strategik (secara maya atau fizikal) bagi memberi maklumat terkini berkaitan EKSA kepada warga Kementerian bagi memastikan keberkesanan pelaksanaannya.
- 10.1.2 Sudut EKSA hendaklah berimej korporat dengan hiasan yang tidak berlebih-lebihan dan sentiasa dikemaskini.
- 10.1.3 Sudut EKSA perlu mengandungi perkara-perkara berikut:
 - i. Dasar EKSA;
 - ii. Logo dan Slogan EKSA;
 - iii. Carta Jawatankuasa Pelaksanaan EKSA;
 - iv. Carta Perbatuan/ Pelan Tindakan Semasa;
 - v. Pelan lantai zon EKSA;
 - vi. Gambar aktiviti sebelum dan selepas;
 - vii. Informasi/ hebahan; dan
 - viii. Tarikh kemaskini Sudut EKSA

10.2 Penglibatan dan Hebahan EKSA

- 10.2.1 Melibatkan pengurusan atasan dalam aktiviti EKSA seperti program kesedaran/ pendedahan dan lawatan.
- 10.2.2 Membentang dan melaporkan pelaksanaan aktiviti EKSA dalam mesyuarat pengurusan.

10.2.3 Melaksanakan audit pematuhan/audit dalam secara berterusan sama ada oleh jawatankuasa dalaman atau audit luar.

10.2.4 Menyebar hasil/ laporan audit dalaman untuk makluman dan tindakan susulan warga MUDeNR.

10.3 Pengiktirafan EKSA

10.3.1 Program pengiktirafan dan penghargaan disebar dan dipamer kepada semua warga MUDeNR.

10.3.2 Contoh program pengiktirafan EKSA adalah seperti berikut:

- i. Zon terbaik;
- ii. Bahagian terbaik;
- iii. Ruang kerja terbaik;
- iv. Tandas terbaik;
- v. Hasil kreativiti terbaik;
- vi. Anugerah amalan hijau terbaik; dan
- vii. Pegawai Contoh EKSA

10.3.3 Menerima jemputan sesi perkongsian EKSA dan lawatan tanda aras oleh agensi lain.

10.4 Budaya inovasi dan kreativiti

10.4.1 Melaksanakan inovasi/ amalan baik yang boleh meningkatkan produktiviti dan kualiti warga kerja.

10.4.2 Melaksanakan program kreativiti dan inovasi seperti contoh berikut:

- i. Kreativiti menggunakan barangan terpakai sebagai tong kitar semula; dan
- ii. Barang terpakai untuk hiasan/ kegunaan EKSA

10.5 Amalan Hijau (Go Green)

10.5.1 Pelaksanaan Go Green digalakkan bagi menyokong kempen guna semula, kitar semula dan penjimatan.

10.5.2 Melaksanakan program penjimatan tenaga/ sumber secara menyeluruh seperti:

- i. Notis arahan penjimatan tenaga;
- ii. Penggunaan lampu/ peralatan jimat tenaga;
- iii. Penetapan suhu optimum;
- iv. Penjimatan kertas;
- v. Penjimatan air; dan
- vi. Kempen hijau.

10.5.3 Melaksanakan program/ usaha kitar semula. Kotak kitar semula boleh diwujudkan dan digunakan secara guna sama;

10.5.4 Menyediakan analisis penjimatan, contohnya kos, masa, ruang dan tenaga pekerja.

10.6 Ruang Tempat Kerja dan Pejabat

10.6.1 Lantai

- i. Lantai tidak berdebu, tidak basah dan bersih dari sebarang kekotoran;
- ii. Sampah-sarap tidak bertaburan di atas lantai sama ada di sudut-sudut atau di bawah peralatan perabot dan perhiasan; dan
- iii. Lantai tiada berlubang, pecah, rekahan atau sebarang kecacatan yang berpotensi mengancam keselamatan pekerja.

10.6.2 Dinding dan Siling

- i. Pastikan dinding dan siling bersih daripada kekotoran dan dalam keadaan baik; dan
- ii. Hiasan yang bersesuaian disediakan dan selaras dengan imej korporat.

10.6.3 Lampu dan Soket

- i. Pastikan semua lampu bersih, sentiasa berfungsi dan dalam keadaan baik; dan
- ii. Pastikan semua soket elektrik sentiasa berfungsi dan dalam keadaan baik.

10.6.4 Susun Atur Peralatan

- i. Semua perabot dan peralatan pejabat tersusun kemas, berkeadaan baik serta tidak mengancam keselamatan dan kesihatan pekerja;
- ii. Kreativiti menyusun perabot dan peralatan adalah digalakkan supaya dapat mewujudkan suasana yang lebih selesa dan keceriaan pejabat serta tidak mengancam keselamatan dan kesihatan; dan

- iii. Teknik susunan peralatan boleh memendekkan masa memproses sesuatu kerja. Contohnya, kabinet fail diletak berhampiran dengan *work station* pekerja.

10.6.5 Keadaan Peralatan Pejabat

- i. Alat tulis disusun dengan kemas dan teratur di atas meja atau *tray* dalam laci;
- ii. Peralatan pejabat sentiasa berkeadaan baik dan boleh digunakan dengan selamat;
- iii. Peralatan pejabat sentiasa di lap supaya tidak berdebu, bersih dan disusun supaya kelihatan kemas;
- iv. Tatacara penggunaan untuk peralatan guna sama dipamerkan (yang bersesuaian);
- v. Arahan atau notis bagi memastikan peralatan disusun kemas dipamerkan; dan
- vi. Peralatan yang rosak perlu dilabelkan dengan jelas dan menyatakan isu kerosakan serta tarikh penyelenggaraan (pelupusan atau baik pulih) dan diasingkan.

10.6.6 Pelabelan dan Papan Tanda

- i. Tanda nama pegawai yang seragam perlu diletakkan pada setiap ruang kerja dan bilik pegawai.
- ii. Papan tanda, tanda arah, petunjuk dan peringatan yang sesuai, jelas dan mudah dibaca perlu diletakkan di tempat yang strategik serta mudah dilihat oleh orang ramai; dan
- iii. Tanda peringatan yang sesuai diletakkan pada peralatan yang berisiko seperti contoh "AWAS" pada soket yang terdedah dan "SILA PADAM LAMPU SELEPAS DIGUNAKAN" pada soket lampu yang terbabit.

10.6.7 Hiasan Dalaman

- i. Hiasan bersesuaian dengan imej kementerian, mudah dan jimat diselenggarakan dan kedudukannya tidak mengancam keselamatan dan kesihatan pekerja;
- ii. Maklumat korporat boleh dipamerkan tetapi tidak keterlaluan dari segi kuantiti dan sentiasa dikemaskini (contoh seperti carta organisasi, piagam pelanggan, dasar kualiti dan sebagainya);
- iii. Langsir/ bidai cermin tingkap sentiasa kelihatan rapi dan bersih;
- iv. Dinding yang kotor akibat kesan tampalan dibersihkan sebaiknya;
- v. Pastikan semua hiasan yang dibuat tidak berdebu, tidak kotor dan sentiasa berada dalam keadaan bersih supaya tidak mencacatkan pemandangan; dan
- vi. Susunan hiasan sentiasa kemas, tersusun, menyenangkan pergerakan dan tidak mengancam keselamatan pekerja.

10.6.8 Keperluan Umum

- i. Pelan lantai bilik atau ruang guna sama disediakan dan dipaparkan;
- ii. Pelan lampu di bilik atau ruang guna sama disediakan dan dipaparkan (sekiranya melebihi dua suis);
- iii. Pegawai Bertanggungjawab bagi setiap ruang atau bilik guna sama dilantik dan disertakan nombor telefon untuk dihubungi;
- iv. Etika penggunaan bilik guna sama disediakan dan dipaparkan dengan jelas; dan
- v. Inisiatif dan tindakan proaktif pembaikan sekiranya berlaku kerosakan direncanakan dengan segera (sekiranya ada).

10.6.9 Meja/ Kubikel Warga/Bilik Pegawai

- i. Dibenarkan fail-fail aktif berada di atas meja pegawai semasa waktu bekerja. Fail-fail tersebut hendaklah disimpan di dalam laci selepas waktu bekerja atau dikembali;
- ii. Alat tulis diletakkan di dalam *pen stand* dalam kuantiti yang munasabah;
- iii. Telefon, komputer serta peralatan ICT hendaklah sentiasa tidak berhabuk;
- iv. Pastikan komputer ditutup (*shut down*) sebelum pulang;
- v. Wayar/ kabel (untuk ICT dan elektrik) perlu dikemas dengan rapi; dan
- vi. Kerusi tetamu dan kerusi kerja hendaklah berada pada tahap selamat untuk digunakan dan disusun kemas.

10.7 Laci Meja Pegawai

10.7.1 Pembahagian Laci pegawai disyorkan seperti berikut:

Laci 1 – untuk **ALAT TULIS**

Laci 2 – untuk **DOKUMEN RASMI**

Laci 3 – untuk **PERIBADI**



- 10.7.2 Dalam laci alat tulis, hendaklah diwujudkan petak-petak alatan mengikut kesesuaian (jika perlu) bagi mengisi alat tulis;



- 10.7.3 Pegawai hendaklah patuh kepada laci yang telah dilabelkan iaitu barang yang berkaitan dengan urusan rasmi dan peribadi tidak boleh bercampur; dan
- 10.7.4 Segala dokumen yang dipamerkan hendaklah tersusun kemas dan teratur;

10.8 Stor Peralatan Pejabat

- 10.8.1 Ruang kaunter stor hendaklah mempunyai perkara-perkara seperti berikut:
- i. Pelan lantai stor;
 - ii. Alat tulis, *rubber stamp* dan fail-fail hendaklah disusun dengan kemas;
 - iii. Sudut informasi (contoh: tatacara permohonan barang);
 - iv. Tanda amaran "Dilarang Masuk" dipamerkan dengan jelas;
 - v. Jam dinding;

- vi. Pastikan stor bersih, tidak berdebu dan tersusun kemas;
- vii. Lantai bersih, tidak berdebu dan tiada sampah atau barang-barang yang tidak diperlukan; dan
- viii. Tanda, label atau abjad bersesuaian bagi tiap-tiap bahan atau komponen barangan (mengikut tatacara pengurusan stor);

10.8.2 Mempunyai ruang atau garis pemisah antara barang yang berlainan jenis;

10.8.3 Mempunyai sistem rekod inventori yang jelas dan teratur bagi memudahkan barang tersebut diambil, dicapai atau dicari;



10.8.4 Menyediakan etika penggunaan dan peraturan pengambilan barangan dari stor untuk dipatuhi warga kerja;

10.8.5 Menyediakan kad inventori stok dengan maklumat yang sentiasa dikemaskini;

10.8.6 Menyediakan satu papan notis untuk memaparkan pemberitahuan atau arahan kepada pekerja;

- 10.8.7 Tidak terdapat sampah atau sisa bahan tidak diperlukan berada di dalam stor;
- 10.8.8 Peralatan sokongan pengurusan stor dalam keadaan baik dan berfungsi (contoh: tangga dan troli);
- 10.8.9 Boleh menggunakan unsur-unsur kreativiti (tertakluk kepada peraturan dan garis panduan) dalam pengurusan, penjagaan dan penyelenggaraan stor tetapi melambangkan imej korporat;
- 10.8.10 Tanda arah, petunjuk dan peringatan perlu diletakkan di tempat yang strategik serta mudah dilihat oleh orang ramai;
- 10.8.11 Barang-barang disusun dengan teratur supaya tidak menghalang kerja-kerja pemunggahan dan laluan kakitangan stor;
- 10.8.12 Barang-barang disusun mengikut pengeluaran Masuk Dulu Keluar Dulu;
- 10.8.13 Menyediakan penanda aras minimum barang dalam stor;
- 10.8.14 Barang-barang hendaklah disimpan dengan mengikut jenis barang yang memerlukan:
- 10.8.15 Bilik hawa dingin atau peti sejuk untuk stok yang memerlukan suhu rendah;
- 10.8.16 Ruang yang bersiling untuk stok yang tidak boleh terdedah kepada hawa panas;

10.8.17 Ruang yang kering dan mempunyai laluan angin bagi mengelakkan stok tertentu menjadi keras; dan

10.8.18 Penggunaan ruang stor hendaklah mengikut jenis dan ruang yang ada seperti berikut:

- i. Setiap kumpulan barang di tanda menggunakan abjad atau nombor atau kedua-duanya sekali;
- ii. Stok yang asalnya berada di dalam bekas, kotak, tin, peti dan sebagainya hendaklah kekal penyimpanannya dan hendaklah dilabelkan untuk mudah dilihat;
- iii. Setiap bekas hendaklah mengandungi satu jenis stok barang yang sama;
- iv. Bagi barang-barang yang tercerai hendaklah diletakkan didalam bekas yang berukuran bersesuaian dan tidak boleh dibungkus tetapi hendaklah disusun dengan kemas;
- v. Pastikan tiada bahan atau peralatan yang tidak diperlukan turut disimpan dalam stor;
- vi. Pastikan bahan-bahan yang rosak tidak bercampur dengan bahan yang masih boleh digunakan;
- vii. Barang-barang berharga hendaklah disimpan di tempat yang selamat dan dikawal oleh pegawai yang bertanggungjawab;
- viii. Pengeluaran barang dibuat sendiri oleh pegawai yang diberi kuasa (pemesan atau pegawai stor) dengan menggunakan borang yang ditetapkan; dan
- ix. Kad petak (bin card) mestilah berada bersama-sama dengan barang.

10.9 Bilik Fail

- 10.9.1 Pelan susun atur atau pelan lantai bilik fail perlu disediakan dan dipamerkan di ruang yang strategik;
- 10.9.2 Kabinet fail perlu dilabelkan dengan jenis dokumen dan diletakkan senarai indeks dan nombor fail;
- 10.9.3 Fail di dalam kabinet perlu disusun dengan kemas dan teratur mengikut turutan nombor siri fail;
- 10.9.4 Fail disusun dengan teratur, mudah diperolehi, disimpan dan bersistem yang memudahkan pencarian dan pencapaian;
- 10.9.6 Satu sistem kawalan pergerakan fail perlu diwujudkan untuk semua kategori fail aktif, fail tidak aktif dan fail tutup;
- 10.9.7 Fail-fail berperingkat yang digunakan perlu disimpan di dalam kabinet besi berpaling, indeks bagi fail-fail berperingkat tidak perlu dilekatkan di luar kabinet;
- 10.9.8 Nama pegawai-pegawai yang dibenarkan mengendalikan fail berperingkat perlu dipamerkan; dan

10.10 Ruang Kerja Terperingkat

- 10.10.1 Ruang kerja terperingkat ini merangkumi Bilik *Server*, Bilik Kebal dan Kawasan Kerja Larangan;
- 10.10.2 Kawasan bilik ini perlu sentiasa kemas, tersusun, bersih, tidak berdebu dan selesa;
- 10.10.3 Sistem pengurusan ruang kerja terperingkat perlu diamalkan dengan memenuhi ciri-ciri keselamatan pengguna (tatacara yang ditetapkan dalam peraturan keselamatan);
- 10.10.4 Tanda arah, petunjuk dan peringatan perlu diletakkan di tempat yang strategik serta mudah dilihat oleh orang ramai; dan
- 10.10.5 Seorang Pegawai yang bertanggungjawab (*ownership*) perlu dilantik bagi menguruskan kebersihan bilik (Nama pegawai dan nombor telefon).

10.11 Tempat Umum

- 10.11.1 Lobi Utama/ Ruang Hadapan
 - i. Semua peralatan, barang, kerusi, meja hendaklah disusun kemas, tidak berhabuk dan teratur;
 - ii. Pastikan peralatan dan kemudahan yang disediakan dalam keadaan baik dan boleh digunakan dengan sempurna;
 - iii. Pastikan persekitaran lobi utama atau ruang hadapan sentiasa bersih, kemas, ceria dan selaras dengan imej korporat;

- iv. Maklumat korporat berkaitan agensi yang terkini perlu dipamerkan seperti berikut:
 - 1. Visi;
 - 2. Misi;
 - 3. Carta Organisasi; dan
 - 4. Piagam Pelanggan

- v. Perkara berikut perlu disediakan di lobi utama:
 - 1. Buku kedatangan pelawat;
 - 2. Sudut informasi untuk pelanggan; dan
 - 3. Perhiasan yang bersesuaian dengan imej korporat

10.11.2 Kaunter Utama

- i. Memastikan peralatan pejabat dan kemudahan yang disediakan sentiasa berkeadaan baik dan boleh digunakan dengan selamat;
- ii. Persekitaran kaunter sentiasa dilap supaya tidak berdebu, bersih dan disusun supaya kelihatan kemas dan ceria;
- iii. Tanda arah, petunjuk dan peringatan perlu diletakkan di tempat yang strategik serta mudah dilihat oleh orang ramai;
- iv. Memastikan usaha-usaha *delighting the customer* seperti persekitaran yang kondusif dan kemudahan sokongan dilaksanakan;
- v. Sentiasa mengamalkan perkhidmatan yang mesra pelanggan;
- vi. Keperluan utama yang perlu ada di kaunter utama adalah seperti berikut:
 - 1. Borang maklum balas pelanggan;
 - 2. Borang-borang/ brosur berkaitan;
 - 3. Bahan bacaan/ informasi; dan
 - 4. Info mengenai agensi.

- vii. Sekiranya perkhidmatan kaunter melibatkan borang-borang yang berkaitan, ianya perlulah disusun dengan teratur dan dilabelkan. Susunan boleh menggunakan dokumen *tier* atau rak. Walau bagaimanapun Penggunaan QR Code adalah digalakkan.

10.11.3 Ruang Menunggu

- i. Pastikan peralatan, kemudahan, perabot dan hiasan dalam keadaan teratur, kemas, bersih dan boleh digunakan;
- ii. Sentiasa memastikan kawasan sekitar bersih, tidak berhabuk, kemas dan menyenangkan tetamu;
- iii. Bahan bacaan atau informasi terkini disediakan.
- iv. Tong sampah yang bersesuaian disediakan secukupnya; dan
- v. Kemudahan tanda arah dan petunjuk yang disediakan mencukupi, informatif dan efektif.

10.11.4 Laluan Utama dan Koridor

- i. Lantai sentiasa bersih, tiada sisa buangan yang diletak di sepanjang laluan;
- ii. Hiasan seperti pokok bunga yang berada di sepanjang laluan (jika ada) disusun dengan kemas, bersih dan teratur supaya tidak menghalang laluan;
- iii. Peralatan/ perabot yang diletak di laluan utama atau tempat umum hendaklah disusun dengan baik supaya tidak mengganggu aliran perjalanan;
- iv. Pintu kecemasan tidak dihalang dan sentiasa ditutup; dan
- v. Papan notis yang diletakkan di sepanjang laluan hendaklah sentiasa diselenggara dan dikemaskini maklumatnya.

10.11.5 Bilik Mesyuarat

- i. Sentiasa memastikan lantai bersih, tidak berdebu dan tiada kekotoran;
- ii. Peralatan dan kemudahan seperti kerusi, meja, mikrofon, skrin dan projektor berada dalam keadaan sempurna dan boleh digunakan dengan baik;
- iii. Pastikan peralatan dan kemudahan sentiasa bersih, tidak berhabuk dan disusun kemas ketika tidak digunakan;
- iv. Maklumat berkaitan mesyuarat hendaklah dipamerkan di pintu masuk bilik mesyuarat. Contoh: Penggunaan papan tanda atau papan LED;
- v. Hiasan berbentuk korporat boleh menaikkan suasana bilik dan perlu ada penyelenggaraan yang berkala (Contoh: gambar, maklumat pencapaian, pernyataan kualiti dan hala tuju, piagam pelanggan, program dan lain-lain.
- vi. Pastikan barang-barang elektronik seperti LCD projektor, mikrofon dan *power supply* ditutup sebelum meninggalkan bilik mesyuarat; dan
- vii. Pegawai bertanggungjawab perlulah dilantik bagi menguruskan kebersihan bilik mesyuarat.

10.11.6 Pantri/ Tempat Minum

- i. Lantai sentiasa bersih, kering dan tidak berbau;
- ii. Semua peralatan, perabot dan perkakas disusun kemas dan teratur setelah digunakan;
- iii. Pastikan sinki bersih, tidak tersumbat dan tiada sisa makanan;
- iv. Meja makan berada dalam berkeadaan bersih;
- v. Tong sampah disediakan dan ditutup supaya tidak berbau;
- vi. Pantri hendaklah sentiasa bersih, kemas, tersusun dan bebas daripada sebarang serangga, makhluk perosak, kekotoran dan bau yang tidak menyenangkan;

- vii. Pastikan peralatan elektrik ditutup setelah digunakan;
- viii. Menyediakan satu sudut informasi untuk mempamerkan etika penggunaan atau pun apa-apa arahan yang berkaitan; dan
- ix. Pegawai bertanggungjawab perlulah dilantik bagi menguruskan kebersihan pantri.

10.12 Kecemasan dan keselamatan

10.12.1 Pelan Tindakan Kecemasan

- i. Pelan Tindakan Kecemasan disediakan yang merangkumi:
 - a. Arahan keselamatan;
 - b. Latihan kebakaran (fire drill);
 - c. Tanda amaran (contoh: bahan mudah terbakar, meletup dan sebagainya);
 - d. Pelan laluan kecemasan;
 - e. Tempat berkumpul (*Assembly Point*) perlu ada; dan
 - f. Tanda arah laluan kecemasan bagi ruang guna sama.
- ii. Menyediakan lampu kecemasan yang mudah dilihat, berfungsi dengan baik dan tiada halangan.

10.12.2 Pendawaian/ Kabel

- i. Pastikan pendawaian elektrik, telefon, kabel komputer, mesin dan peralatan dalam keadaan kemas, teratur dan selamat dengan menggunakan *wiring tape*, *cable casing conduit*, *cable tie* atau yang bersesuaian; dan
- ii. Pastikan *plug* dan soket dilabelkan mengikut kesesuaian peralatan elektrik yang digunakan.

10.12.3 Laluan dan Tangga Kecemasan

- i. Pastikan pintu rintangan api dan pintu kecemasan sentiasa ditutup dan tidak dihalang;
- ii. Tangga-tangga laluan kecemasan tidak dihalang (tiada peralatan atau perabot diletakkan dilaluan); dan
- iii. Tanda arah KELUAR dipaparkan dengan jelas.

10.12.4 Pengurusan Kunci

- i. Memastikan anak kunci dilabel, ditandai dan memenuhi tatacara keselamatan;
- ii. Memastikan anak kunci disimpan di dalam ruang penyimpanan yang selamat;
- iii. Memastikan senarai anak kunci disimpan dengan selamat oleh pegawai bertanggungjawab; dan
- iv. Buku log peminjaman kunci disediakan dan dikemaskini.

10.13 Kawasan Persekitaran

10.13.1 Papan Tanda Jabatan, Papan Tanda Arah dan Petunjuk

- i. Berada dalam keadaan baik, tidak berdebu dan sentiasa bersih;
- ii. Saiz yang sesuai dan senang difahami;
- iii. Mudah dilihat oleh orang ramai dan kedudukannya strategik; dan
- iv. Berkonsepskan imej korporat Kementerian.

10.13.2 Media atau Bahan Pameran

- i. Bahan media atau bahan pameran yang dipamerkan di papan notis atau papan kenyataan perlu berada dalam keadaan baik, tidak berdebu dan sentiasa bersih;

- ii. Bahan-bahan tersebut perlu dikemaskini mengikut keadaan semasa; dan
- iii. Penggunaan kreativiti mempamerkan bahan pameran digalakkan agar dapat menarik perhatian pelanggan.

11.0 PERLAKSANAAN AUDIT DALAM

Audit dalaman EKSA perlu dilaksanakan sebagai penilaian sendiri pelaksanaan EKSA. Audit dalaman ini perlu dijadualkan secara berkala untuk memastikan penambahbaikan dapat dibuat secara berterusan.

11.1 Langkah 1 – Membentuk Pasukan Audit

11.1.1 Jawatankuasa Pelaksanaan EKSA perlu mengenalpasti, melatih dan melantik juruaudit untuk melaksanakan aktiviti audit dalaman EKSA.

11.1.2 Perlantikan juruaudit dalam EKSA adalah sah untuk tempoh selama dua (2) tahun bermula dari tarikh perlantikan dibuat.

11.1.3 Jawatankuasa Pelaksanaan EKSA dengan Kerjasama Jawatankuasa Audit EKSA perlu menyediakan kriteria dan menentukan kekerapan aktiviti audit dalam EKSA.

11.2 Langkah 2 – Latihan Audit Dalaman EKSA

11.2.1 Pasukan Audit Dalaman EKSA yang dilantik hendaklah diberi latihan dari semasa ke semasa untuk memastikan urusan audit dalaman EKSA dapat dijalankan dengan cekap dan berkesan.

11.3 Langkah 3 – Mengaudit Prestasi EKSA

- 11.3.1 Pasukan Audit Dalamannya akan menjalankan audit seperti dijadualkan oleh Jawatankuasa Pelaksanaan EKSA dan Jawatankuasa Audit EKSA.
- 11.3.2 Kekeliruan aktiviti audit dalamannya hendaklah sekurang-kurangnya dua (2) kali setahun.
- 11.3.3 Laporan penilaian sendiri hendaklah dikemukakan kepada pihak MAMPU selepas setahun menerima pensijilan.

11.4 Langkah 4 – Mengumumkan Penemuan Audit

- 11.4.1 Pengerusi Jawatankuasa Audit EKSA hendaklah melaporkan penemuan audit dalamannya kepada Pengerusi Jawatankuasa Pelaksanaan EKSA. Penemuan audit dalamannya juga perlu dimaklumkan kepada semua warga MUDeNR.
- 11.4.2 Jawatankuasa Audit EKSA perlu menyediakan laporan dan Analisa keputusan Audit Dalamannya.
- 11.4.3 Keputusan yang telah diluluskan oleh Jawatankuasa Pelaksanaan EKSA perlu dipamerkan di setiap Sudut EKSA yang disediakan. Keputusan ini secara tidak langsung dapat mewujudkan persaingan yang sihat antara setiap bahagian/zon.
- 11.4.4 Penilaian audit boleh disusuli dengan sistem ganjaran yang bersesuaian.

12.0 PENSIJILAN EKSA

12.1 MUDeNR perlu menjalankan audit dalaman sebanyak dua (2) kali dan memperoleh markah sekurang-kurangnya 80%. Pecahan markah bagi pensijilan adalah seperti berikut:

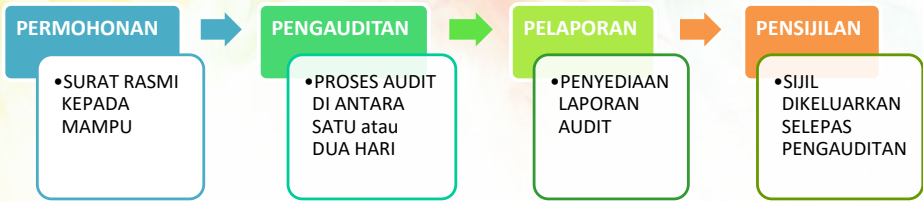
| MARKAH (5%) | KATEGORI SIJIL |
|-----------------------|-----------------------|
| 100.00 – 90.00 | CEMERLANG |
| 89.90 – 80.00 | BAIK |

12.2 Tempoh sah laku sijil EKSA adalah selama dua tahun dan tarikh ini dipaparkan dalam sijil EKSA.

12.3 MUDeNR boleh memohon untuk pembaharuan sijil EKSA dalam tempoh satu bulan sebelum tarikh tamat tempoh sah laku sijil.

12.4 Sekiranya MUDeNR berpindah lokasi bangunan atau penempatan asal tempat sesi pengauditan dibuat, MUDeNR boleh membuat permohonan bagi sesi pengauditan semula mengikut lokasi agensi di bangunan atau penempatan yang baharu. Sijil EKSA yang terdahulu ditamatkan dan perlu dikembalikan, Sijil EKSA yang baharu dikeluarkan berdasarkan kepada hasil pengauditan di lokasi baharu.

PROSES PENSIJILAN / PENSIJILAN SEMULA



13.0 PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN

13.1 Sijil EKSA akan diperbaharui setiap dua (2) tahun.

13.2 Jawatankuasa Audit akan membuat audit pemantauan dari semasa ke semasa setiap tahun bagi memastikan penambahbaikan yang berterusan dan pelaksanaan EKSA diamalkan.

14.0 PENUTUP

- 14.1 Panduan Pelaksanaan EKSA MUDeNR disediakan sebagai rujukan kepada semua warga MUDeNR dalam melaksanakan pengurusan persekitaran berkualiti di tempat kerja. Melalui pelaksanaan EKSA, warga MUDeNR dapat bersama-sama membentuk disiplin dan etika kerja yang cemerlang.

- 14.2 EKSA dapat memupuk semangat kerjasama berpasukan dan menggalakkan pembudayaan inovatif dan kreatif bagi menambahbaik proses kerja serta mencapai *outcome* yang ditetapkan. Amalan EKSA hendaklah diterapkan agar menjadi sebahagian daripada budaya kerja cemerlang dan terus menyumbang kepada peningkatan imej dan kualiti penyampaian perkhidmatan.

- 14.3 Panduan ini adalah tertakluk kepada semua undang-undang, pekeliling, garis panduan dan peraturan yang telah diluluskan dan ianya akan dikemaskini dari semasa ke semasa mengikut keperluan dan kesesuaian. Panduan ini hendaklah digunapakai oleh warga MUDeNR supaya pelaksanaan EKSA dapat di selaras dan diseragam dengan cekap, teratur dan berkesan.

