



KETUA PENGARAH
UNIT PEMODENAN TADBIRAN DAN PERANCANGAN
PENGURUSAN MALAYSIA (MAMPU)
JABATAN PERDANA MENTERI
ARAS 6, BLOK B2
KOMPLEKS JABATAN PERDANA MENTERI
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN
62502 PUTRAJAYA

MAMPU

Telefon : 03-88723002
Faks : 03-88883163
Email : normah@mampu.gov.my

MAMPU.BIP.100-1/1 (23)

29 Januari 2010

Semua Ketua Setiausaha Kementerian

Semua Ketua Jabatan Persekutuan

Semua Ketua Pengurusan Badan Berkanun Persekutuan

Semua YB Setiausaha Kerajaan Negeri

Semua Ketua Pengurusan Pihak Berkuasa Tempatan

YBhg./YB Tan Sri/Datuk/Dato'/Datin/Dr./Tuan/Puan,

PELAKSANAAN HARI INOVASI DAN USAHA-USAHA MENINGKATKAN BUDAYA INOVASI DALAM PERKHIDMATAN AWAM

Dengan hormatnya saya merujuk perkara di atas.

2. Kerajaan telah menetapkan bahawa agenda transformasi negara hendaklah berpaksikan inovasi dan kreativiti. Sebagai peneraju agenda transformasi negara, Perkhidmatan Awam perlu memacu usaha-usaha terancang bagi kejayaan agenda transformasi merentasi semua sektor dalam negara. Langkah pertama ke arah merealisasikan matlamat ini adalah melalui pengamalan proses, pendekatan dan budaya berteraskan ciri-ciri inovatif dan kreatif dalam Perkhidmatan Awam sendiri.



3. Selaras dengan saranan YAB Perdana Menteri semasa pelancaran program ‘Malaysia Inovatif 2010’ pada 27 Januari 2010, maka mulai tahun 2010, Hari Kualiti yang disambut oleh Perkhidmatan Awam sebagai tanda simbolik pada 31 Oktober setiap tahun adalah digantikan dengan sambutan Hari Inovasi bagi menandakan kepentingan budaya kreativiti dan inovasi serta meraikan keberhasilan inovasi di agensi-agensi Kerajaan. Untuk membolehkan pelaksanaan program-program peningkatan inovasi dan kreativiti secara terancang dan sistematik, semua agensi Kerajaan perlu mewujudkan Unit Inovasi di organisasi masing-masing bagi memandu dan menyelaras program-program yang digubal bagi maksud tersebut. Sayugia dimaklumkan bahawa penubuhan Unit Inovasi tersebut hendaklah dilaksanakan tanpa melibatkan sebarang tambahan perjawatan. Sebaliknya agensi-agensi Kerajaan boleh menggembung sumber sedia ada yang telah pun digunakan selama ini untuk melaksanakan program-program pengurusan kualiti di organisasi masing-masing.

4. Selaras dengan hasrat Kerajaan untuk menggalakkan amalan-amalan inovatif dan kreatif, MAMPU telah menyediakan Panduan Peningkatan Budaya Inovasi Dalam Perkhidmatan Awam seperti di Lampiran yang menerangkan tindakan-tindakan yang boleh diambil oleh ketua-ketua jabatan bagi menggalakkan budaya inovasi dan kreativiti secara menyeluruh. Unit Inovasi di setiap agensi Kerajaan boleh menggunakan panduan ini bagi menyusun strategi dan langkah yang bersesuaian ke arah pembentukan budaya inovasi serta penghasilan inovasi yang dapat meningkatkan lagi tahap penyampaian perkhidmatan kepada semua segmen pelanggan dan *stakeholders*.

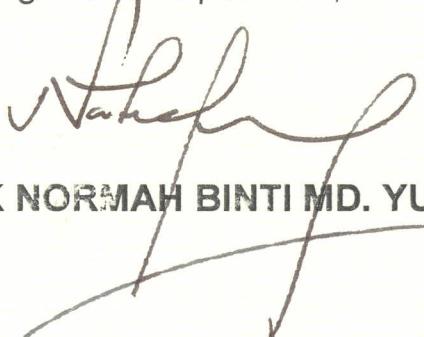
5. YBhg./YB Tan Sri/Datuk/Dato'/Datin/Dr./Tuan/Puan adalah dipohon untuk mengambil tindakan segera bagi melaksanakan keputusan ini.

Sekian, terima kasih.

“BERSAMA MELAKSANA TRANSFORMASI”

“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”

Saya yang mengutus perintah,



(DATUK NORMAH BINTI MD. YUSOF)

s.k.

YBhg. Tan Sri Mohd Sidek Hassan
Ketua Setiausaha Negara
Pejabat Ketua Setiausaha Negara
Aras 4, Blok Timur
Bangunan Perdana Putra
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62502 PUTRAJAYA

(Lampiran Kepada
Surat Ketua Pengarah MAMPU)
Rujukan MAMPU : MAMPU.BIP.100-1/1 (23)
Tarikh : 29 Januari 2010



PANDUAN PENINGKATAN BUDAYA INOVASI DALAM PERKHIDMATAN AWAM



Unit Pemodenan Tadbiran Dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU)
Jabatan Perdana Menteri

KERAJAAN MALAYSIA

PANDUAN PENINGKATAN BUDAYA INOVASI DALAM PERKHIDMATAN AWAM

TUJUAN

Pekeliling ini bertujuan memberi panduan kepada jabatan/agensi Kerajaan tentang keperluan usaha-usaha untuk meningkatkan budaya inovasi dan pelaksanaan Hari Inovasi dalam Perkhidmatan Awam.

LATAR BELAKANG

2. Perkhidmatan Awam pada masa kini menghadapi pelbagai cabaran yang kompleks berikutan dengan perubahan sosial dan ekonomi sedunia. Persekutaran ini menuntut sistem penyampaian perkhidmatan yang lebih inovatif dalam menghasilkan perkhidmatan yang dapat memenuhi ekspektasi serta melangkaui kehendak pelanggan dan *stakeholders*. Keadaan ini juga memberi kesan kepada penggunaan sumber khususnya sumber kewangan yang terhad serta keperluan modal insan yang berkualiti.

3. Kehendak dan ekspektasi pelanggan yang semakin meningkat bermakna Perkhidmatan Awam hendaklah lebih responsif dan menyediakan perkhidmatan yang menjurus kepada keperluan pelanggan yang *customised*. Perkhidmatan Awam memerlukan pendekatan baru dan idea yang lebih radikal untuk membolehkan jabatan/agensi sektor awam meningkatkan tahap penyampaian perkhidmatan agar lebih cekap dan berkesan. Dengan itu, Perkhidmatan Awam perlu berani berubah dan mencuba pendekatan

penyampaian perkhidmatan yang lebih inovatif ke arah menepati kehendak senario baru ini. Budaya inovasi adalah sebahagian daripada gerakan transformasi sektor awam di samping menyokong agenda peningkatan daya saing negara.

RASIONAL UNTUK MENINGKATKAN BUDAYA INOVASI

4. Kerajaan telahpun melaksanakan pelbagai program untuk meningkatkan prestasi Perkhidmatan Awam. Di antara usaha yang dilaksanakan ialah Program Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM), Program Peningkatan Produktiviti, Program Strategi-Strategi Peningkatan Kualiti, Program Petunjuk Prestasi Utama (KPI) dan Program Pelaksanaan MS ISO 9000. Usaha-usaha ini telahpun membantu mewujudkan asas yang kukuh bagi memastikan prestasi Perkhidmatan Awam yang berkualiti. Namun demikian, cabaran-cabaran masa kini memerlukan Perkhidmatan Awam mengamalkan pendekatan-pendekatan yang lebih inovatif secara menyeluruh.

5. Perkhidmatan Awam harus menyusun strategi untuk meningkatkan budaya inovasi berpandukan kepada rasional berikut:

- (i) keperluan memenuhi perubahan ketara dalam kehendak rakyat secara lebih berkesan;
- (ii) keperluan meningkatkan kecekapan dan mengawal kos dalam menangani kekangan sumber kewangan semasa;

- (iii) keperluan memperkenalkan pendekatan penyampaian perkhidmatan baru apabila kaedah-kaedah semasa didapati kurang berkesan; dan
- (iv) keperluan memanfaatkan keupayaan teknologi terkini secara optimum.

TAFSIRAN INOVASI

6. Dalam konteks Perkhidmatan Awam, inovasi boleh ditafsirkan sebagai cetusan idea-idea kreatif yang dapat meningkatkan kualiti dan produktiviti penyampaian perkhidmatan. Idea-idea tersebut boleh diperoleh dari dalam dan luar atau melalui proses penyelidikan dan pembangunan (R&D) sebagai idea baru atau diadaptasi untuk diguna pakai mengikut keperluan jabatan/agensi. Inovasi yang dihasilkan hendaklah berupaya menambah nilai output semasa serta membawa transformasi dan perubahan kepada amalan sedia ada. Inovasi boleh berbentuk produk, perkhidmatan, proses atau teknologi.

7. Inovasi yang dihasilkan bukan bertujuan menyertai pertandingan atau mendapat pengiktirafan semata-mata. Sebaliknya tumpuan hendaklah diberi kepada galakan inovasi secara berterusan bagi meningkatkan budaya inovasi dalam Perkhidmatan Awam.

SKOP PELAKSANAAN INOVASI

8. Skop pelaksanaan inovasi bagi transformasi Perkhidmatan Awam adalah luas dan merangkumi proses yang menyeluruh termasuk inovasi tadbir urus, inovasi dalam kemasyarakatan (*societal*

innovation), inovasi bandar, inovasi desa, inovasi korporat, inovasi industri, inovasi pendidikan, inovasi penjagaan kesihatan, inovasi pengangkutan, inovasi jaringan keselamatan sosial dan inovasi penjenamaan

9. Dari perspektif pengurusan, inovasi boleh dilaksanakan dalam pelbagai aspek termasuk pengurusan pelanggan, budaya kerja, pengurusan strategik dan kepimpinan organisasi, sumber manusia, kewangan dan aset, teknologi maklumat dan komunikasi (ICT), pengurusan projek pembangunan dan sebagainya. Ianya boleh melibatkan perubahan ketara dari segi sistem dan prosedur, borang, lesen dan permit serta undang-undang dan peraturan.
10. Pelbagai pendekatan boleh diguna pakai oleh jabatan/agensi untuk menghasilkan inovasi. Di antara pendekatan yang boleh digunakan dan contoh inovasi yang dapat dihasilkan adalah seperti di **Lampiran 1**.

PERANAN KETUA JABATAN/AGENSI DALAM MENGINSTITUSIKAN BUDAYA INOVASI

11. Ketua Jabatan/Agensi mempunyai peranan yang penting dalam menggalak dan menginstitusikan budaya inovasi di jabatan/agensi masing-masing. Ketua Jabatan/Agensi hendaklah mengambil tindakan-tindakan berikut bagi melaksanakan peranan tersebut:

Struktur Pengurusan Inovasi

12. Setiap jabatan/agensi hendaklah mengadakan struktur pengurusan inovasi bagi membolehkan pembentukan budaya inovasi

secara sistematik. Struktur pengurusan ini akan menerajui program pembudayaan inovasi di peringkat organisasi masing-masing. Jabatan/Agensi boleh menubuhkan Jawatankuasa Pemandu Inovasi atau menggunakan mekanisme yang sedia ada bagi merancang dan menginstitusikan budaya inovasi.

13. Jawatankuasa tersebut hendaklah dipengerusikan oleh Ketua Jabatan/Agensi bagi menunjukkan komitmen di peringkat tertinggi terhadap pembudayaan inovasi. Ahli-ahli Jawatankuasa hendaklah terdiri daripada pegawai-pegawai kanan yang dilantik oleh Ketua Jabatan/Agensi.

14. Jawatankuasa ini hendaklah memberi tumpuan kepada perkara-perkara berikut:

- i. menentukan dasar dan strategi bagi menggalakkan penjanaan idea serta penyelidikan dan pembangunan (R&D);
- ii. menetapkan amalan dan proses yang menyokong peningkatan inovasi di peringkat jabatan/agensi;
- iii. menyelaras dan memantau usaha-usaha pembudayaan inovasi yang turut merangkumi program latihan termasuk pemikiran kreatif;
- iv. memberi pengiktirafan kepada warga jabatan/agensi yang menghasilkan inovasi; dan

- v. mempromosi dan berkongsi inovasi yang dihasilkan oleh warga jabatan/agensi.
15. Jabatan/Agensi boleh melaksanakan tindakan berikut bagi memenuhi keperluan bidang-bidang tumpuan di atas seperti:

i. **Pelan Tindakan Inovasi Organisasi**

Jabatan/Agensi perlu menyediakan Pelan Tindakan Inovasi yang mengandungi aktiviti-aktiviti pembudayaan inovasi secara terancang. Objektif bagi setiap aktiviti hendaklah ditetapkan secara jelas dengan jadual pelaksanaan yang khusus. Setiap inovasi yang dihasilkan perlu dipantau daripada peringkat perancangan sehingga diaplikasikan. Kajian impak inovasi perlu dilaksanakan untuk memastikan bahawa inovasi berkenaan memberi faedah yang dihasratkan. Inovasi yang berjaya perlulah dikongsi di setiap peringkat organisasi.

ii. **Program Kesedaran**

Jabatan/Agensi perlu melaksanakan usaha bagi meningkatkan kesedaran tentang perlunya pendekatan inovasi dalam penyampaian perkhidmatan. Ini boleh dilakukan melalui kempen, pameran, seminar, ceramah, pertandingan dan sebagainya. Dengan cara ini, semua warga jabatan/agensi dapat memahami dan menyedari kepentingan inovasi dan seterusnya inovasi dijadikan sebahagian budaya jabatan/agensi.

iii. Cadangan Inovasi Daripada Warga Organisasi

Jabatan/Agensi perlu memastikan terdapat mekanisme untuk penggalakan pengumpulan cadangan daripada warga organisasi yang boleh menghasilkan inovasi atau peningkatan proses kerja yang bernilai tinggi. Cadangan-cadangan yang dikemukakan hendaklah diterima tanpa mengira sama ada cadangan tersebut memberi impak yang besar atau kecil memandangkan ianya boleh mencetuskan sesuatu inovasi yang memberi faedah kepada jabatan/agensi.

iv. Cadangan Inovasi daripada Pelanggan

Jabatan/Agensi perlu menambahbaik saluran yang sedia ada bagi membolehkan pelanggan mengemukakan cadangan untuk meningkatkan penyampaian perkhidmatan. Dalam hubungan ini, maklum balas dan aduan juga boleh digunakan untuk mencetuskan idea bagi mewujudkan inovasi dalam menyampaikan perkhidmatan jabatan/agensi. Maklum balas pelanggan hendaklah dikaji, dianalisis dan dijadikan input dalam menghasilkan inovasi bagi meningkatkan tahap penyampaian perkhidmatan.

v. Kumpulan Inovatif dan Kreatif

Jabatan/Agensi perlu mewujudkan Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK) yang dapat menghalusi cadangan dan idea luaran atau dalaman dan seterusnya menggerakkan pelaksanaan inovasi. KIK boleh memperoleh idea dan cadangan dengan

menanda aras amalan terbaik agensi dalam atau luar negara. Pertandingan antara KIK di pelbagai peringkat boleh dianjurkan bagi memupuk persaingan sihat dan meningkatkan penglibatan serta minat warga organisasi dalam penghasilan inovasi.

vi. Organisasi Berpembelajaran

Jabatan/Agensi perlu menekankan organisasi berpembelajaran (*organizational learning*) sebagai platform yang berkesan bagi memupuk budaya perkongsian ilmu merentasi organisasi. Budaya perkongsian ini akan memudahkan penjanaan idea dan penghasilan inovasi di mana jabatan/agensi menyediakan aliran maklumat terbuka yang dimanfaatkan sepenuhnya oleh warga organisasi.

vii. Pengurusan Ilmu

Jabatan/Agensi perlu menyediakan pangkalan data yang sesuai bagi menyimpan dan mengurus segala idea, ilmu dan inovasi yang dihasilkan. Pengurusan ilmu yang berkesan akan membolehkan warga organisasi berkongsi dan menambah nilai pangkalan ilmu yang dihasilkan dalam proses pencetusan inovasi. Sekiranya didapati perlu, jabatan/agensi boleh mendaftarkan sesuatu inovasi yang dihasilkan bagi tujuan Cap Dagang, Hakcipta, Rekabentuk Industri, Paten, Petunjuk Geografi atau Rekabentuk Susun atur Litar Bersepadu bagi melindungi hak harta intelek pencipta/agensi di mana sesuai.

viii. Pengiktirafan

Jabatan/Agensi boleh memberi pengiktirafan dalam bentuk insentif kepada individu atau kumpulan yang berjaya menghasilkan inovasi. Pengiktirafan tersebut boleh disampaikan pada Hari Inovasi jabatan/agensi.

ix. Promosi

Jabatan/Agensi perlu mempromosikan hasil inovasi yang dilaksanakan dengan jayanya kepada warga organisasi, pelanggan dan *stakeholders*. Promosi boleh dibuat dalam bentuk risalah, edaran melalui e-mail, paparan di laman web, media massa dan majlis rasmi jabatan/agensi.

HARI INOVASI

16. Hari Inovasi Perkhidmatan Awam ditetapkan pada 31 Oktober setiap tahun bagi menandakan kepentingan budaya inovasi dalam mendokong agenda transformasi sektor awam. Jabatan/Agensi perlu meraikan Hari Inovasi pada setiap tahun dengan mengadakan pelbagai program ke arah peningkatan budaya inovasi dalam sektor awam. Hari Inovasi juga boleh memuatkan program pengiktirafan bagi kejayaan inovasi yang dihasilkan oleh individu dan kumpulan. Jabatan/Agensi juga boleh merangka program dan aktiviti yang melibatkan pelanggan dalam sambutan Hari Inovasi.

17. Jabatan/Agensi boleh mengadakan aktiviti-aktiviti seperti berikut sempena sambutan Hari Inovasi:

- (i) ucapan utama Hari Inovasi oleh ketua jabatan atau pakar inovasi yang berpengalaman;
- (ii) pembentangan projek inovasi oleh individu atau kumpulan kerja inovasi;
- (iii) Seminar Inovasi;
- (iv) ceramah/taklimat oleh pakar-pakar inovasi;
- (v) pameran/showcase Inovasi kepada warga, agensi sektor awam dan orang awam; dan
- (vi) penyampaian insentif dan anugerah kepada warga organisasi.

18. Hari Inovasi Perkhidmatan Awam akan menggantikan Hari Kualiti (Hari Q) seperti yang ditetapkan di bawah Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 4 Tahun 1991 bertajuk “Garis Panduan Mengenai Strategi-Strategi Peningkatan Kualiti Dalam Perkhidmatan Awam”.

MEKANISME PELAPORAN INOVASI SEKTOR AWAM

19. Setiap jabatan/agensi yang berjaya menghasilkan inovasi yang memberi impak dan bernilai tinggi hendaklah dilaporkan setiap enam (6) bulan kepada Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU), Jabatan Perdana Menteri. Laporan hendaklah dikemukakan pada minggu pertama bulan Julai untuk

inovasi yang dihasilkan bagi tempoh setengah tahun pertama dan pada minggu pertama bulan Januari tahun berikutnya untuk inovasi yang dihasilkan bagi tempoh setengah tahun kedua. Hasil inovasi yang terpilih akan dimasukkan ke dalam Bank Inovasi Sektor Awam untuk dikongsi bersama dan dijadikan tanda aras oleh agensi sektor awam.

PENUTUP

20. Panduan ini menjelaskan usaha-usaha yang perlu dilaksanakan oleh jabatan/agensi kerajaan untuk meningkatkan budaya inovasi dalam menyediakan sistem penyampaian perkhidmatan yang lebih inovatif bagi memenuhi ekpektasi serta melangkaui kehendak pelanggan dan *stakeholders*. Di samping menjelaskan tafsiran inovasi dan pendekatan pelaksanaan inovasi dalam konteks penyampaian perkhidmatan, panduan ini turut menghuraikan peranan jabatan/agensi dalam menginstitusikan budaya inovasi termasuk pelaksanaan Hari Inovasi Perkhidmatan Awam yang berkuatkuasa mulai tahun 2010.

**Unit Pemodenan Tadbiran dan
Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU)
Jabatan Perdana Menteri
29 Januari 2010**

PENDEKATAN INOVASI

PENDEKATAN	HURAIAN	CONTOH INOVASI
Struktur Organisasi	<ul style="list-style-type: none"> • Perubahan kepada struktur organisasi bagi memenuhi keperluan bidang tumpuan, fungsi dan tanggungjawab baru. • Perubahan struktur organisasi ini boleh melibatkan penyelarasan, pengembangan, percantuman atau pemisahan fungsi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pewujudan jawatan Pegawai Komunikasi Korporat untuk membolehkan pendekatan yang lebih profesional terhadap pengurusan media dan perhubungan pelanggan. • Penetapan Timbalan Ketua Setiausaha/Timbalan Ketua Pengarah bagi mengendalikan pengurusan aduan dengan lebih cekap dan berkesan. • Pewujudan Pusat Setempat di Pihak Berkuasa Tempatan.
Penurunan Kuasa/ <i>Empowerment</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Penurunan kuasa ini boleh dilaksanakan daripada peringkat lebih tinggi ke peringkat yang lebih rendah dapat mengurangkan kerentak birokrasi serta mempercepatkan proses membuat 	<ul style="list-style-type: none"> • Penurunan kuasa kepada pegawai pelaksana misalnya pegawai gred 48 atau setaraf untuk menandatangi semua jenis kontrak bernilai tidak melebihi RM10,000,000.00.

PENDEKATAN	HURAIAN	CONTOH INOVASI
	keputusan dan penyampaian perkhidmatan.	<ul style="list-style-type: none"> Perluasan kawasan pendaftaran kematian oleh Jabatan Pendaftaran Negara di mana urusan pendaftaran kematian boleh dibuat di semua pejabat Jabatan Pendaftaran Negara di Semenanjung Malaysia dan tidak hanya di negeri di mana kematian berlaku.
Integrasi Perkhidmatan	<ul style="list-style-type: none"> Pengintegrasian perkhidmatan sama ada dalam jabatan/agensi atau merentasi pelbagai agensi dapat meningkatkan kualiti dan menjimatkan masa urusan oleh pelanggan. Memberi pilihan kepada pelanggan dalam mengakses perkhidmatan jabatan/agensi. Pelanggan yang dahulunya perlu berurusan di pelbagai lokasi, kini dapat mencapai pelbagai perkhidmatan di 	<ul style="list-style-type: none"> Kemudahan pencarian kerja dan pengambilan pekerja secara <i>single window</i> melalui <i>JobsMalaysia</i>. Perkhidmatan maklumat Kerajaan melalui saluran bersepadu mySMS 15888. Pencapaian perkhidmatan kerajaan tempatan melalui e-PBT. Kaunter perkhidmatan pelbagai.

PENDEKATAN	HURAIAN	CONTOH INOVASI
	satu lokasi khas atau secara maya.	
Pemantapan Proses Kerja	<ul style="list-style-type: none"> ● Proses kerja sedia ada boleh diperkemas bagi memudahkan urusan oleh pelanggan. ● Perkhidmatan yang dahulunya dilaksanakan secara berasingan boleh disatukan. ● Bayaran yang tidak <i>cost effective</i> dimansuhkan. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Borang Permohonan Komposit untuk pelbagai perkhidmatan seperti permohonan berkaitan perkhidmatan perkastaman. ● Penghapusan bayaran ke atas borang seperti permohonan visa, borang permohonan pas lawatan, borang permohonan pas pelajar serta borang permohonan perakuan taraf dengan kadar RM5 dan ke bawah oleh Jabatan Imigresen Malaysia. ● Lesen Komposit untuk perkhidmatan-perkhidmatan hotel. ● Tempoh sah laku lesen dan permit yang fleksibel.
Kawal Selia	<ul style="list-style-type: none"> ● Kaedah melaksanakan kawal selia yang lebih fleksibel di mana pihak yang dikawal akan 	<ul style="list-style-type: none"> ● Kemudahan laluan hijau perkastaman. ● Pengisytiharan pendapatan kepada Lembaga Hasil

PENDEKATAN	HURAIAN	CONTOH INOVASI
	<p>membuat pengakuan sendiri tentang sesuatu permohonan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penguatkuasaan dilaksanakan secara rawak atau mengikut keperluan dengan penalti yang berat sekiranya berlaku penyelewengan atau penipuan. 	<p>Dalam Negeri.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pengeluaran Lesen Pengilang secara automatik oleh Lembaga Kemajuan Perindustrian Malaysia (MIDA) kecuali bagi permohonan industri sensitif.
Pengukuran Prestasi	<ul style="list-style-type: none"> • Menyediakan standard dan norma bagi setiap perkhidmatan yang disediakan kepada pelanggan. • Sentiasa menambahbaik standard dan norma perkhidmatan bagi setiap perkhidmatan yang disediakan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bayaran bil tuntutan dalam tempoh masa 14 hari. • Panggilan telefon dijawab dalam tempoh masa tidak melebihi 10 saat deringan. • Pengeluaran passport dalam tempoh 24 jam. • Berkongsi maklumat tentang prestasi pencapaian standard dan norma perkhidmatan dengan pelanggan dan stakeholders.
Perkongsian/ <i>Engagement</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Perkongsian yang lebih strategik antara jabatan/agensi 	<ul style="list-style-type: none"> • Pewujudan Pasukan Petugas Khas Pemudahcara Perniagaan

PENDEKATAN	HURAIAN	CONTOH INOVASI
	dengan semua pihak berkepentingan dalam merangka dasar dan program serta memastikan perkhidmatan dan output benar-benar memenuhi kehendak pelanggan dan stakeholders.	<p>(PEMUDAH) sebagai mekanisme pemudahcara bagi mengatasi isu birokrasi yang wujud di dalam urusan di antara perniagaan dan Kerajaan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pewujudan <i>Focus Group</i> untuk memberi tumpuan khusus kepada bidang masalah tertentu seperti kemiskinan, perkhidmatan teksi, industri halal dan sebagainya.
Penyampaian Perkhidmatan Alternatif	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan kepakaran dan kemahiran pihak ketiga untuk menyampaikan perkhidmatan kepada kumpulan sasar tertentu. • Membolehkan jabatan/agensi memberi tumpuan kepada perkhidmatan teras. 	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan pendekatan serah urus/<i>outsourcing</i> untuk menyampaikan perkhidmatan. • Memanfaatkan kepakaran pertubuhan dan badan bukan kerajaan untuk menyampaian perkhidmatan khusus seperti perkhidmatan kecemasan, pemulihan dadah dan pencegahan HIV AIDS.

PENDEKATAN	HURAIAN	CONTOH INOVASI
Mendekati Masyarakat/ <i>Community Outreach</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Melaksanakan program yang lebih mesra masyarakat. • Memudahkan rakyat memberi aduan, input dan cadangan ke arah penambahbaikan program dan penyampaian perkhidmatan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Manfaatkan program awam seperti Jom Heboh. • Menyediakan perkhidmatan bergerak bagi aduan, cukai taksiran, perpustakaan dan perkhidmatan kesihatan. • Menggunakan rancangan media seperti Sembang Kopi untuk berkongsi maklumat dan publisiti.
Penjenamaan Semula Imej, Fungsi Dan Perkhidmatan Sedia Ada	<ul style="list-style-type: none"> • Mengkaji semula fungsi sedia ada bagi sesuatu urusan yang tidak lagi relevan atau sesuai dengan keadaan semasa. • Memperkenalkan fungsi atau perkhidmatan baru untuk meningkatkan imej atau hasil pendapatan jabatan/agensi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Menjenamakan semula kemudahan awam seperti stesen kereta api dan penjara sebagai pusat tarikan pelancong. • Menggunakan aset dan kemudahan kerajaan untuk menjana sumber hasil pendapatan.

PENDEKATAN	HURAIAN	CONTOH INOVASI
Penyelesaian masalah-masalah kompleks dalam tempoh masa singkat	<ul style="list-style-type: none"> • Memanfaatkan pengalaman dan kepakaran warga organisasi/ Perkhidmatan Awam dalam sesi percambahan fikiran secara intensif bagi mengenal pasti penyelesaian radikal, inovatif dan praktikal 	<ul style="list-style-type: none"> • Kaedah bekerja baru melalui Makmal (<i>Lab</i>) dan Kem Kerja seperti yang diamalkan di bawah Program Transformasi Kerajaan (GTP) yang memberi tumpuan kepada aspek pelaksanaan dalam mencari penyelesaian terperinci dan mewujudkan keberhasilan yang besar dan pantas.