

GARIS PANDUAN PERTANDINGAN LAMAN WEB ANTARA AGENSI KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA (KKM) TAHUN 2008

1. TUJUAN GARIS PANDUAN

Garis panduan ini disediakan untuk memberi penerangan kepada Bahagian-bahagian, JKN, Hospital dan Institusi Kesihatan yang ingin menyertai **Pertandingan Laman Web Antara Agensi di bawah KKM bagi tahun 2008.**

2. LATARBELAKANG

Pertandingan ini diadakan bertujuan untuk menggalakkan pengemaskinian laman web agensi di bawah KKM bagi melengkapkan pelaksanaan Portal KKM. Selain daripada itu, pertandingan ini dianjurkan bagi memilih laman web yang terbaik, informatif, kemaskini dan menarik di samping meningkatkan kualiti penyebaran maklumat dan perkhidmatan *on-line* yang ditawarkan kepada orang awam.

3. SKOP PERTANDINGAN

Pertandingan ini terbuka kepada semua Bahagian-Bahagian, Jabatan Kesihatan Negeri (JKN), Hospital-hospital dan Institusi di bawah KKM.

4. PANDUAN MEMBANGUN DAN MENYENGGARA LAMAN WEB

Semua agensi KKM yang sedang membangunkan laman web masing-masing dinasihatkan supaya merujuk kepada '**PEKELILING AM BILANGAN 1 TAHUN 2006 PENGURUSAN LAMAN WEB/ PORTAL SEKTOR AWAM**' yang dikeluarkan oleh MAMPU pada Disember 2006. Pekeliling Am ini boleh dicapai melalui URL <http://www.mampu.gov.my>

Bagi agensi KKM yang telah sedia mempunyai laman web masing-masing, digalakkan untuk merujuk kepada pekeling ini bagi memperbaiki dan memantapkan lagi laman web mereka.

5. PENILAIAN LAMAN WEB

Semua laman web yang menyertai pertandingan ini akan dinilai oleh Panel Penilai yang terdiri daripada tiga (3) orang pegawai yang berpengalaman dan dipengerusikan oleh Timbalan Setiausaha Bahagian. Bahagian Teknologi Maklumat dan Komunikasi (BTMK) pula bertindak sebagai urus setia pertandingan ini.

6. KRITERIA PENILAIAN LAMAN WEB

Kriteria penilaian yang digunakan bagi pertandingan ini ialah merujuk kepada Amalan Terbaik Global yang menggunakan kaedah *Customer Relation Management* (CRM) dengan tambahan kriteria yang disesuaikan untuk KKM. Empat (4) kriteria utama yang dinilai iaitu Interaksi Dengan Pelanggan, Mesra Pelanggan, Perkhidmatan Kepada Pelanggan dan Sokongan Pelanggan dan dua (2) kriteria tambahan. Setiap kriteria mempunyai parameter-parameter dan markah seperti di tunjukkan dalam jadual berikut:

Bil.	Perkara	Markah (0 hingga 2)
A	Interaksi Dengan Pelanggan	
1	Telefon/Fax untuk dihubungi	Ada & hidup = 2
2	Maklumat alamat yang lengkap	Ada = 2
3	Email yang boleh dihubungi	Ada & sah = 2
4	Tanya Pakar	Ada = 2 Tiada = 0
5	Pekeliling, Laporan Tahunan dan Statistik	Ada = 2 Tiada = 0
6	Search	Ada = 2 Tiada = 0
7	FAQ	Ada = 2 Tiada = 0
8	Versi Bahasa Inggeris	0,1,2
9	Rekabentuk-looks and feel	1 hingga 5
	Markah Penuh	35%

B Mesra Pelanggan		
1	Website Personalization	0 atau 1
2	Penafian, Polisi Keselamatan dan Privasi	0,1
3	Hit Counter	0,1
4	URL (host di Malaysia)	0,1
5	Mempunyai Modul Undian	0,1
	Markah Penuh	15%
C Perkhidmatan Kepada Pelanggan		
1	Perkhidmatan on-line	0,1,2
2	Hiperangkai kepada laman-laman utama seperti portal KKM, laman web agensi pusat	0,1,2
3	"About us":	0,1,2
4	Objektif	0,1
5	Misi/Visi	0,1
6	Piagam Pelanggan	0,1
7	Carta Organisasi	0,1,2
8	Direktori Staff	0,1
9	Peta lokasi	0,1
	Markah Penuh	40%
D Sokongan Pelanggan		
1	Mempunyai Peta Laman (sitemap)	0,1,2
	Markah Penuh	5%
E Kaedah Pembangunan Laman Web		
1	Inhouse/Outsource	Outsource=0, Inhouse=2
	Markah Penuh	5%

7. HADIAH PERTANDINGAN

Sebanyak tiga (3) hadiah akan disediakan berupa wang tunai, cenderamata dan sijil. Nilai hadiah akan ditentukan oleh Jawatankuasa Induk Hari Q KKM.

8. MAJLIS PENYAMPAIAN HADIAH

Majlis penyampaian hadiah kepada pemenang yang berjaya akan diadakan pada Majlis Pelancaran Hari Q Perkhidmatan Awam 2008 Peringkat KKM yang dijadual diadakan pada bulan September 2008.

9. PENYERTAAN PERTANDINGAN

Borang penyertaan pertandingan laman web diedarkan bersama-sama garis panduan untuk tindakan agensi di bawah KKM. Borang penyertaan hendaklah dihantar kepada urus setia selewat-lewatnya pada **15 Julai 2008**. Sebarang penyertaan di saat akhir **TIDAK AKAN DILAYAN**.

Semua bahagian, JKN, hospital dan Institusi di bawah KKM yang mengesahkan untuk menyertai pertandingan ini diberi tempoh untuk mengemaskini laman web masing-masing sehingga **15 Ogos 2007**.

10. PERTANYAAN

Pertanyaan mengenai pertandingan ini boleh dikemukakan kepada pihak urus setia. Pegawai yang boleh dihubungi adalah seperti berikut :

1. En. Chong Chee Min, tel: 03-8883 3434, email: cm_chong@moh.gov.my
2. Puan Syearifah bt Shahidan, tel: 03-88833233, e-mail : syearifah@moh.gov.my

11. PENUTUP

Pertandingan ini dirancang bukan sahaja untuk memberi galakan kepada bahagian-bahagian, JKN, hospital dan Institusi di bawah KKM dalam menyediakan laman web yang berkualiti tetapi juga sebagai persiapan untuk menangani cabaran ICT semasa.