



JPS/SJK-SPSK01

**INSTRUMEN PEMANTAUAN  
SISTEM PENGURUSAN SEKOLAH KUALITI (SPSK)  
SEKTOR JAMINAN KUALITI  
JABATAN PELAJARAN SELANGOR**

KOD SEKOLAH : \_\_\_\_\_  
 NAMA SEKOLAH : \_\_\_\_\_  
 PPD : \_\_\_\_\_  
 TARIKH : \_\_\_\_\_

SEKOLAH MENENGAH/RENDAH : \_\_\_\_\_

Maklumat Tambahan Merujuk Kepada Pencapaian Tahun Sebelum :

GPS : UPSR \_\_\_\_\_  
 PMR \_\_\_\_\_  
 SPM \_\_\_\_\_

Kedudukan Penarafan Laporan Audit Sekolah : \_\_\_\_\_

Sila berikan skor berdasarkan kriteria berikut :

0	Prosedur <b>tidak</b> dipatuhi/dilaksanakan dan <b>tiada</b> bukti pelaksanaan
1	Prosedur dipatuhi/dilaksanakan tetapi <b>tiada</b> bahan bukti dapat ditunjukkan semasa proses audit
2	Prosedur dipatuhi dan bahan bukti yang diperlukan dapat ditunjukkan.

**PK 01 - PENGURUSAN PANITIA**

Bil	Prosedur Kualiti	Bahan Bukti	Skor
1	<b>Pencapaian Objektif</b> - prestasi setiap mata pelajaran bagi peperiksaan pertengahan tahun/akhir tahun / peperiksaan Awam meningkat 3 peratus <b>atau</b> minimum 65 peratus keseluruhan dalam tahun semasa.	Keputusan Peperiksaan	
2	AJK Kurikulum dan Ketua Panitia bagi semua mata pelajaran telah dilantik.	Takwim Pengurusan Sekolah Surat Lantikan Ketua Panitia	
3	Mesyuarat JKKS telah dilaksanakan sekurang-kurangnya <b>2 kali setahun</b> .	Minit Mesyuarat JKS Takwim sekolah	
4	Mesyuarat Jawatankuasa panitia mata pelajaran telah dilaksanakan sekurang-kurangnya <b>4 kali setahun</b> .	Minit Mesyuarat Panitia Takwim sekolah	

**Perkara-perkara berikut telah disediakan.**

5	Sukatan Pelajaran dan HSP terkini	Dokumen a hingga c	
6	Rancangan Pelajaran Tahunan		
7	Anggaran perbelanjaan tahunan berdasarkan peruntukan kewangan bagi pembelian bahan bantu mengajar dan program / aktiviti panitia.		
8	Rekod Pencapaian 100% Sukatan Pelajaran diajar	PK03/3 - Rekod Pencapaian 100% Sukatan Pelajaran	
9	Aktiviti/program yang diputuskan di dalam mesyuarat dilaksanakan dan laporan pelaksanaan program disediakan.	(PK 01/2 : Laporan Pelaksanaan Program)	
10	Menerima, menyemak perolehan, merekod dalam buku stok atau inventori dengan kemaskini dari semasa ke semasa.	Inventori Kew PA 3. Harta Modal Kew PA 2	
11	Memastikan kategori dan Kandungan fail panitia berdasarkan SPI Bil 4/89 dipatuhi	Fail Panitia berdasarkan senarai semak PK01/1	

<b>PK 02 - PENGURUSAN JADUAL WAKTU</b>			
<b>Bil</b>	<b>Prosedur Kualiti</b>	<b>Bahan Bukti</b>	<b>Skor</b>
1	<b>Pencapaian Objektif</b> - jadual waktu disiapkan dalam tempoh tujuh (7) hari sebelum sesi persekolahan bermula.	Jadual Waktu Guru	
<b>PENYEDIAAN JADUAL WAKTU</b>			
2	Mengenal pasti mata pelajaran , bilangan kelas, bilangan guru dan opsyen serta mematuhi peruntukan masa untuk setiap mata pelajaran.	Peruntukan masa dalam Jadual Waktu	
<b>Mematuhi peruntukan masa untuk setiap mata pelajaran:</b>			
3	Menetapkan guru mata pelajaran	Peruntukan masa dalam Jadual Waktu	
4	Agihan jumlah minit guru mengajar.		
5	Menyusun jadual waktu peribadi dan kelas (berkomputer/manual)	Jadual Waktu	
6	Menyemak dan mengesahkan Jadual Waktu Peribadi dan Kelas	T/Tangan Pengesahan Jadual Waktu	
7	Mengedarkan Jadual Waktu Peribadi dan Kelas kepada semua guru.	Tandatangan Pengesahan Guru	
<b>PENYEDIAAN JADUAL GURU GANTI</b>			
8	Mengenal pasti guru yang tidak hadir.	Rekod Kehadiran Guru.	
9	Menentukan dan menyediakan Jadual Guru Ganti	Jadual Waktu Guru Ganti	
10	Mengedar Slip Guru Ganti	Edaran Slip Guru Ganti. (PK02/1)	
<b>PK 03 - PENGURUSAN PEMBELAJARAN DAN PENGAJARAN</b>			
<b>Bil</b>	<b>Prosedur Kualiti</b>	<b>Bahan Bukti</b>	<b>Skor</b>
1	<b>Pencapaian Objektif</b> - proses Pembelajaran dan Pengajaran yang telah dirancang, dilaksanakan <b>100%</b> berdasarkan Rancangan Pelajaran Tahunan.	Buku Rekod Mengajar (Semak sekurang-kurangnya 10% drpd jumlah guru)	
<b>SEBELUM P &amp; P</b>			
<b>Dokumen yang perlu dilampirkan dalam Buku Rekod Persediaan Mengajar atau Fail Rekod Persediaan Mengajar :</b>			
2	Sukatan Pelajaran dan Huraian Sukatan Pelajaran	Sukatan Pelajaran, Huraian Sukatan Pelajaran, Rancangan Pelajaran Tahunan, Jadual Waktu. (Dalam Buku Rekod Mengajar)	
3	Rancangan Pelajaran Tahunan		
4	Jadual Waktu Peribadi dan Jadual Waktu Kelas bagi Guru Kelas.		
5	Takwim Penggal Persekolahan		
6	Senarai Nama Murid		
7	'Headcount'		
<b>Menyediakan Rancangan Pelajaran Harian mengikut format penulisan berdasarkan sekurang-kurangnya:</b>			
8	Tajuk	Buku Rekod Mengajar.	
9	Objektif / Hasil Pembelajaran		
10	Aktiviti		
11	Nilai / BBM		
12	Refleksi / Impak		
<b>SEMASA P &amp; P</b>			
<b>Di dalam Kelas:</b>			
13	Memastikan suasana bilik darjah dalam keadaan kondusif.	1. Memantau 3 bilik darjah secara rawak 2. Buku Kawalan Bilik Darjah 3. Buku Rekod Mengajar	
14	Mencatat Buku Laporan Kehadiran dan Disiplin Murid.		
15	Melaksanakan P dan P seperti yang telah dirancang dalam Rekod Persediaan Mengajar (kecuali jika terdapat perkara yang tidak dapat dielakkan)		

<b>Di dalam Bilik Makmal/Bilik Khas/PJPK:</b>			
16	Merekodkan pengambilan peralatan dan bahan yang diperlukan untuk P dan P sebelum kelas bermula (jika berkaitan)	PK03/2 - Buku Rekod Pinjaman Peralatan & PK 03/1 - Buku Penggunaan Bilik Khas & Buku Kawalan Bilik Darjah & Buku Rekod Mengajar	
17	Merekodkan kehadiran murid dan penggunaan bilik.		
18	Melaksanakan P dan P mengikut aktiviti yang telah dirancang dalam Rekod Persediaan Mengajar. (kecuali jika terdapat perkara yang tidak dapat dielakkan)		
19	Merekod pemulangan peralatan yang telah digunakan selepas tamat P dan P		
<b>SELEPAS P DAN P</b>			
20	Pemeriksaan Latihan dan Tugas Murid (Tugas Guru):	Hasil Kerja Murid (semak 5 buku latihan murid - m/p yang lemah)	
21	Memeriksa hasil kerja murid.		
22	Memulangkan hasil kerja murid yang telah diperiksa.		
23	Memastikan murid membuat pembetulan ( <i>jika berkaitan</i> )		
<b>PK 04 - PENGURUSAN PENCERAPAN</b>			
Bil	Prosedur Kualiti	Bahan Bukti	Skor
1	<b>Pencapaian Objektif</b> - guru-guru yang mengajar di Sekolah Rendah/Menengah Negeri Selangor <b>dicerap minimum satu (1) kali setahun.</b>	Rekod Pencerapan	
2	Memaklumkan kepada semua guru tentang pencerapan yang akan dijalankan minimum satu kali setahun dalam mesyuarat kurikulum.	Minit Mesyuarat Kurikulum PK 04/1 : Instrumen Pencerapan	
3	Taklimat kepada pencerap tentang penggunaan Borang Pencerapan.		
4	Menyediakan jadual pencerapan guru dan mengagihkan tugas pencerapan di antara Guru Besar/Pengetua dan Guru-Guru Penolong Kanan.	Jadual Pencerapan	
5	Menjalankan proses pencerapan.	(PK 04/1: Instrumen Pencerapan)	
6	Membincangkan kekuatan dan kelemahan P & P dengan guru yang dicerap. Pencerapan susulan (jika perlu)		
7	Analisa instrumen pencerapan guru	Analisa Instrumen Pencerapan Guru	
8	Memfailkan dokumen dan rekod pencerapan.	Fail Pencerapan	
<b>PK 05 - PENGURUSAN PEPERIKSAAN</b>			
Bil	Prosedur Kualiti	Bahan Bukti	Skor
1	<b>Pencapaian Objektif</b> - penyediaan soalan dan pengurusan Peperiksaan Pertengahan Tahun dan Peperiksaan Akhir Tahun dapat berjalan dengan lancar dalam tempoh <b>60 hari</b> mengikut perancangan yang telah ditetapkan dalam Takwim Sekolah.	Dokumen/Laporan berkaitan pengurusan Peperiksaan	
2	Mengadakan Mesyuarat Jawatankuasa Peperiksaan pada awal tahun bagi merancang penilaian dan peperiksaan.	Minit Mesyuarat J/K Peperiksaan	
3	Menyedia dan mengedarkan takwim peperiksaan	Takwim Peperiksaan	
<b>PENYEDIAAN SOALAN</b>			
4	Menentukan penyedia/penggubal soalan dan disahkan.	PK05/1 : Agihan tugas penyedia/penggubal soalan	
5	Menyediakan draf soalan	PK05/2 : Jadual spesifikasi Item	
6	Menyerahkan draf soalan dan skema jawapan	PK05/3 Penyerahan draf soalan dan skema jawapan	
<b>PENERIMAAN KERTAS SOALAN</b>			
7	Penyerahan/penerimaan/penyemakan/pengesahan kertas soalan	Senarai semak kertas soalan oleh setiausaha peperiksaan	
8	Mengagihkan kertas soalan mengikut bilangan murid bagi kelas berkaitan dan menyimpan di tempat selamat.		
<b>PENGENDALIAN PEPERIKSAAN</b>			
9	Menyediakan jadual pengawasan peperiksaan yang disahkan oleh GB/Pengetua/GPK	Jadual Pengawasan	
10	Pengawas peperiksaan mengambil kertas soalan dan mengedarkan kepada murid mengikut jadual peperiksaan.	PK 05/4: Rekod Pengambilan Kertas Soalan	
11	Kumpul kertas jawapan murid dan serahkan kepada GPK/SUPD/SUP	PK 05/5:Rekod Penyerahan Kertas/Skrip Jawapan	
<b>PENYEMAKAN KERTAS JAWAPAN</b>			

12	Menyerahkan skrip jawapan murid kepada guru mata pelajaran setelah peperiksaan selesai untuk diperiksa mengikut skema. (Semak 2 m/p)	PK 05/5:Rekod Penyerahan Kertas/Skrip Jawapan	
<b>LAPORAN MARKAH PEPERIKSAAN</b>			
13	Membuat analisis prestasi pencapaian murid mengikut mata pelajaran dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh akhir peperiksaan.	Analisis Markah / Slip Peperiksaan & Buku/Kad/Slip Pelaporan murid (Pengesahan Pentadbir & Pengesahan Ibu Bapa)	
14	Merekod markah dan analisis ke dalam Buku/Kad/Slip Pelaporan murid dan menyerahkan kepada GB/Pengetua/GPK untuk ditandatangani.		
15	Menyerahkan Buku/Kad/Slip Pelaporan murid kepada ibu bapa/penjaga untuk disemak dan ditandatangani serta dikembalikan untuk disimpan.		
<b>POST MORTEM</b>			
16	Mengadakan mesyuarat post mortem peperiksaan yang telah dilaksanakan	Minit Mesyuarat Post Mortem / Headcount, Laporan Program	
17	Merancang/Melaksanakan pengayaan/pemulihan berdasarkan dapatan.		
<b>PK 06 - PENGURUSAN SEMAKAN HASIL KERJA MURID</b>			
<b>Bil</b>	<b>Prosedur Kualiti</b>	<b>Bahan Bukti</b>	<b>Skor</b>
1	<b>Pencapaian Objektif</b> - a) 100 peratus hasil kerja murid disemak oleh guru mata pelajaran dalam tempoh yang ditetapkan oleh panitia masing-masing. b) Pihak pentadbir memantau semakan hasil kerja murid minimum dua (2) kali setahun.	Fail Pemantauan Semakan Hasil Kerja Murid	
<b>SEMAKAN HASIL KERJA MURID OLEH GURU</b>			
2	Memaklumkan kepada semua guru tentang semakan hasil kerja murid.	Minit Mesyuarat Guru	
3	Hasil kerja murid yang betul ditanda ✓ dan yang tidak betul ditanda dengan simbol yang sesuai menggunakan pen <b>berdakwa merah</b>	Buku Latihan Murid (semak 5 buku latihan murid)	
4	Memberi ulasan yang membina terhadap hasil kerja murid jika perlu.		
5	Guru berusaha memastikan murid membuat pembetulan bagi latihan bertulis yang salah mengikut keperluan mata pelajaran.		
<b>PEMANTAUAN HASIL KERJA MURID OLEH PENTADBIR</b>			
6	Menyediakan jadual pemantauan hasil kerja murid yang disahkan oleh Guru Besar/ Pengetua/GPK diedarkan kepada semua guru.	Jadual Pemantauan Buku Murid / Takwim	
7	Mengumpul dan menyerahkan semua buku latihan murid dan melengkapkan borang untuk dipantau oleh pentadbir mengikut jadual yang ditetapkan.	Buku Latihan Murid PK 06/1: Borang Pengesanan semakan Hasil Kerja Murid PK 06/2 : Laporan Semakan Buka Nota/Latihan Pelajar	
8	Pentadbir mengesahkan penerimaan semua buku latihan murid dan memilih sekurang-kurangnya 5 buah buku latihan murid setiap kelas secara rawak untuk pemantauan.		
9	<b>Pengesahan pemantauan</b> oleh pentadbir sekolah dan pemulangan buku latihan murid dalam tempoh empat belas ( 14 ) hari bekerja mengikut jadual yang disediakan.		
10	Memfailkan dokumen dan rekod semakan hasil kerja murid.	Fail Panitia - Pemeriksaan Buku Rampaian	
<b>PK 07 – PENGURUSAN MESYUARAT</b>			
<b>Bil</b>	<b>Prosedur Kualiti</b>	<b>Bahan Bukti</b>	<b>Skor</b>
1	<b>Pencapaian Objektif</b> - proses pengendalian mesyuarat yang teratur mengikut agenda yang ditetapkan dengan mematuhi Pekeliling Kemajuan Perkhidmatan Awam.	Sekurang-kurangnya 2 sampel. (Dari panggilan mesyuarat hingga memfailkan minit)	
<b>Menentu dan mengeluarkan surat panggilan mesyuarat kepada ahli mesyuarat, yang mengandungi maklumat berikut:</b>			
2	Nama Mesyuarat	PK 07/1 : Surat Panggilan Mesyuarat	
3	Tarikh dan Masa Mesyuarat		
4	Tempat Mesyuarat		
5	Nama Pengerusi Mesyuarat		
6	Agenda Mesyuarat		
7	Surat Panggilan Mesyuarat diedarkan sekurang-kurangnya 7 hari bekerja		
8	Pengerusi mempengerusikan pelaksanaan mesyuarat berdasarkan agenda yang ditetapkan		Agenda Mesyuarat
<b>Mencatat minit mesyuarat seperti maklumat berikut:</b>			
9	Senarai Kehadiran	PK 07/2 : Senarai Kehadiran PK 07/3 : Minit Mesyuarat	
10	Perkara-perkara penting yang dibincangkan		
11	Keputusan yang dibuat		

12	Menyediakan minit mesyuarat menggunakan format minit mesyuarat.		
13	Mengedarkan minit mesyuarat dan borang maklum balas dalam tempoh 7 hari kepada semua ahli mesyuarat.	PK 07/4 : Rekod Edaran	
14	Mengambil tindakan hasil minit mesyuarat yang telah dipersetujui.	PK 07/5: Maklum balas mesyuarat	
15	Mengumpul dan menyatukan borang maklum balas untuk edaran mesyuarat akan datang.	Fail Mesyuarat	
16	Memfailkan minit mesyuarat.		

#### PK 08 – PENGURUSAN BIMBINGAN

Bil	Prosedur Kualiti	Bahan Bukti	Skor
1	<b>Pencapaian Objektif - 100% murid mendapat Perkhidmatan Bimbingan</b> daripada Guru Bimbingan dalam Perkhidmatan Bimbingan, Kemahiran Belajar, Perkhidmatan Bimbingan Kerjaya, Perkhidmatan Pembangunan Diri Murid dan Perkhidmatan Bimbingan Motivasi, melainkan dalam hal-hal yang bukan kawalan pihak sekolah.	Laporan Bimbingan dan Kaunseling (100% - Kumulatif bagi semua kaunselor di sekolah)	

#### PENGURUSAN BIMBINGAN

2	Mengarahkan <b>semua</b> Guru Bimbingan dan Kaunseling untuk mengisi borang biodata	Borang Biodata Guru (BK01)	
3	Mengarahkan semua Guru Bimbingan dan Kaunseling untuk melaksanakan Perkhidmatan Bimbingan dan Kaunseling sepenuh masa	Surat Siaran KP	
4	Menyediakan fail Pengurusan Perkhidmatan Bimbingan dan Kaunseling	Fail Pengurusan	
5	Menyediakan Takwim Tahunan Perkhidmatan Bimbingan	Takwim Tahunan	
6	Membentangkan Takwim Tahunan dalam Mesyuarat	Minit Mesyuarat dan Takwim Tahunan	

#### Melaksanakan Perkhidmatan Bimbingan mengikut masa, tarikh dan tempat yang ditetapkan:

7	Menyediakan Bahan / Instrumen	Buku Rekod Guru BK, Brosur Perkhidmatan BK, Kertas Cadangan Program, Rekod Aktiviti Bimbingan (BK25), Laporan Program/Aktiviti (BK31), Borang Penilaian (BK26 & BK26A)	
8	Mengedarkan Borang Penilaian Guru oleh Murid		
9	Menganalisis dapatan daripada penilaian		
10	Mengadakan Kaunseling Individu / kaunseling Kelompok kepada murid mengikut keperluan	Borang berkaitan ; (BK27), (BK28), (BK29), (BK 09), (BK10), (BK 30), (BK31)	
11	Membuat Analisis dan Rumusan terhadap prestasi Perkhidmatan Bimbingan yang dijalankan sepanjang tahun dan diserahkan serta disahkan oleh Pentadbir.	Analisis dan Rumusan Prestasi Perkhidmatan Bimbingan	

#### PK 09 - PENGURUSAN PUSAT SUMBER

Bil	Prosedur Kualiti	Bahan Bukti	Skor
1	<b>Pencapaian Objektif - 80% murid membuat pinjaman</b> buku di Pusat Sumber di sekolah, <b>minimum 10</b> buah buku setiap murid dalam setahun persekolahan.	Analisis Rekod Pinjaman	

#### PINJAMAN BUKU DI PUSAT SUMBER

2	Menyediakan Peraturan Pinjaman dan Pemulangan Buku di Pusat Sumber.	Peraturan Pinjaman dan Pemulangan dipamerkan.	
3	Menyediakan kad pinjaman/kad pintar untuk diedarkan kepada murid	Sistem Pengurusan Pusat Sumber,	
4	Menyemak status peminjam daripada perisian sistem automasi atau rekod pinjaman		
5	Merekod butiran pinjaman.		
6	Mencatat tarikh pemulangan buku pada slip pinjaman di buku yang dipinjam	Buku Pusat Sumber	

#### PEMULANGAN BUKU DI PUSAT SUMBER

7	Menyemak tarikh pemulangan buku.	Sistem Pengurusan Pusat Sumber	
8	Memastikan buku yang dipulangkan dalam keadaan baik		
9	Menghantar surat peringatan kepada peminjam yang tidak memulangkan buku seminggu selepas tarikh yang ditetapkan atau memaparkan nama peminjam terlibat di papan kenyataan untuk tempoh seminggu atau pengawas PS akan mengesan peminjam di sekolah dan mereka mesti memulangkan buku pinjaman dalam masa seminggu. Selepas tarikh tersebut surat peringatan akan dikeluarkan.	PK 09/1- Surat Peringatan Pemulangan Buku Sistem Pengurusan Pusat Sumber	
10	Mengambil tindakan terhadap peminjam yang melanggar peraturan peminjaman .		
11	Membuat analisis jumlah murid yang membuat pinjaman buku di Pusat Sumber Sekolah 6 bulan sekali.	Sistem Pengurusan Pusat Sumber	

<b>PK 10 - PENGURUSAN PERKEMBANGAN STAF</b>			
<b>Bil</b>	<b>Prosedur Kualiti</b>	<b>Bahan Bukti</b>	<b>Skor</b>
1	<b>Pencapaian Objektif</b> - semua guru di sekolah negeri Selangor mendapat latihan <b>TUJUH ( 7 ) hari</b> dalam satu tahun	Kad Pelaporan Latihan KPM	
<b>KEPERLUAN LATIHAN</b>			
2	Mengarahkan PK mengedar Borang Kompetensi Matriks kepada guru untuk mengenal pasti keperluan latihan.	Surat Arahan Guru Besar, (PK 10/1: Borang Matriks Kompetensi)	
3	Mengambil tindakan, membuat analisis dan rumusan.	(PK 10/2: Analisis Keperluan Latihan)	
<b>PERANCANGAN LATIHAN</b>			
4	Mengkaji keperluan bidang latihan berdasarkan Analisis Keperluan Latihan.	(PK 10/3: Jadual Perancangan Latihan), Kelulusan Guru Besar	
5	Menyerahkan cadangan perancangan latihan kepada Guru Besar/Pengetua untuk kelulusan.		
6	Menyediakan Jadual Perancangan Latihan selepas kelulusan GB/Pengetua		
<b>PELAKSANAAN LATIHAN</b>			
7	Memberi arahan kepada GPK untuk menguruskan kursus/latihan yang telah diluluskan.	Surat Arahan	
<b>Menguruskan latihan dengan melakukan perkara-perkara berikut:</b>			
8	Menyediakan senarai calon dan menghantar senarai tersebut kepada penganjur latihan.	Borang Permohonan, Senarai calon, Surat/Memo Makluman Peserta, Laporan Program, Minit Curai.	
9	Memaklumkan kepada calon untuk menghadiri latihan.		
10	Sekiranya latihan dianjurkan oleh agensi luar, guru hendaklah menyediakan minit curai dan diserahkan kepada GB/Pengetua/GPK selepas latihan.		
11	Mengumpulkan salinan sijil atau maklumat kehadiran untuk kemas kini rekod	Salinan Sijil / Kad Pelaporan Latihan KPM / Senarai Kehadiran	
<b>PENILAIAN LATIHAN</b>			
12	Mengedar borang penilaian kursus kepada peserta pada hari terakhir kursus untuk menilai keberkesanan pelaksanaan perkembangan staf.	(PK 10/4: Instrumen Penilaian Program)	
13	Merekod kehadiran kursus dalam Kad Pelaporan Latihan/Kad Biru.	Kad Pelaporan Latihan KPM (Kad Biru)	
14	Mengisi Borang Pelaporan setelah tamat berkursus.	(PK 10/6: Pelaporan Kursus)	
15	Mengedarkan borang keberkesanan program selepas 6 bulan kursus kepada guru untuk melaksana penilaian sendiri.	(PK 10/5: Instrumen KeberkesananProgram) - Semak 5% drpd jumlah guru	
16	Mengumpul borang keberkesanan program dan menilai kompetensi guru selepas 6 bulan kursus.		
<b>PK 11 - PENGURUSAN ADUAN PELANGGAN</b>			
<b>Bil</b>	<b>Prosedur Kualiti</b>	<b>Bahan Bukti</b>	<b>Skor</b>
1	<b>Pencapaian Objektif</b> - a) Mengambil tindakan terhadap semua aduan dan maklum balas pelanggan yang diterima dan direkodkan.	Kes aduan pelanggan	
<b>PENGURUSAN ADUAN PELANGGAN</b>			
2	Menerima aduan pelanggan secara lisan dan bertulis seperti bersemuka / telefon / Borang Aduan Pelanggan, merekod dan menyerahkan kepada Guru Penyelaras Aduan atau dimasukkan ke dalam peti cadangan.	(PK 11/1: Borang Aduan Pelanggan)	
3	Pengetua/Guru Besar atau GPK Pentadbiran mengarahkan Urusetia Aduan untuk membuat siasatan	(PK 11/2: Daftar Aduan Pelanggan)	
4	Urusetia Aduan membuat laporan dalam tempoh tiga hari dan menyerahkan kepada Pengetua atau GPK Pentadbiran.	(PK 11/4: Laporan Siasatan Aduan)	
5	Memaklumkan kepada pelanggan/pengadu bahawa aduan telah diterima dan tindakan sedang/sudah diambil dalam masa TIGA hari bekerja ( jika surat rasmi )	(PK 11/3: Surat Maklumbalas Aduan Pelanggan)	
6	Mengambil tindakan terhadap laporan aduan dan memaklumkan kepada pihak pengadu dalam tempoh 7 hari bekerja daripada aduan diterima (jika perlu).	Surat Maklumbalas Tindakan Aduan Pelanggan	
<b>PENGURUSAN MAKLUM BALAS PELANGGAN</b>			
7	Mengedarkan Instrumen Penilaian P&P Guru kepada pelajar secara rawak (sekurang-kurangnya 10 orang murid bagi setiap guru)	PK 11/5: Instrumen Penilaian P&P PK11/6 : Analisis PenilaianMurid	
8	Menerangkan dan melaksanakan proses penilaian.		
9	Mengumpul dan menganalisis data.		

10	Mengadakan sesi perbincangan profesional dengan guru yang tidak kompeten.		
<b>PENGURUSAN PERLAKSANAAN SPSK (AM)</b>			
Bil	Perkara	Bahan Bukti	Skor
1	Jawatankuasa SPSK Sekolah Ditubuhkan	Carta Jawatankuasa SPSK Sekolah	
2	Surat Lantikan AJK SPSK Sekolah Diedarkan	Salinan Sijil/Surat Lantikan	
3	Dokumen Kualiti SPSK yang lengkap bercap "SALINAN TERKAWAL" dan Salinan/Cabutan PK daripada Dokumen Kualiti dicap "SALINAN" pada muka surat hadapan sahaja.	Dokumen Kualiti	
4	Mesyuarat Jawatankuasa SPSK Sekolah dilaksanakan (sekurang-kurangnya 2 kali setahun)	Minit Mesyuarat	
5	Mempamerkan Visi dan Misi sekolah	Persekutaran Sekolah	
6	Mempamerkan Objektif Kualiti SPSK.		
7	Mempamerkan Dasar Kualiti SPSK		
8	Mempamerkan carta organisasi sekolah dan piagam pelanggan.		
9	Taklimatkan tentang SPSK kepada semua staf dan murid.	Laporan Program / Laporan Guru Bertugas	
10	Perancangan Pra Audit Dalam oleh pihak sekolah.	Minit Mesyuarat / Takwim	
<b>ULASAN / CADANGAN PENAMBAHBAIKAN :</b>			
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p>(TANDATANGAN JURUAUDIT)</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>(TANDATANGAN PENGETUA/GURU BESAR)</p> </div> </div>			



**INSTRUMEN PEMANTAUAN  
SISTEM PENGURUSAN SEKOLAH KUALITI (SPSK)  
SEKTOR JAMINAN KUALITI  
JABATAN PELAJARAN SELANGOR**

KOD SEKOLAH : SK SEKOLAH MENENGAH/RENDAH : MENENGAH  
 NAMA SEKOLAH : BBA  
 PPD : PPD  
 TARIKH : 3 OKTOBER 2011

Maklumat Tambahan Merujuk Kepada Pencapaian Tahun Sebelum :

GPS : UPSR TIDAK BERKAITAN  
 PMR ISIKAN GRED  
 SPM ISIKAN GRED

Kedudukan Penarafan Laporan AUDIT TIDAK BERTEGURAN (SANGAT BAIK)  
 Audit Sekolah : \_\_\_\_\_

Sila berikan skor berdasarkan kriteria berikut :

0	Prosedur <b>tidak</b> dipatuhi/dilaksanakan dan <b>tiada</b> bukti perlaksanaan
1	Prosedur dipatuhi/dilaksanakan tetapi <b>tiada</b> bahan bukti dapat ditunjukkan semasa proses audit
2	Prosedur dipatuhi dan bahan bukti yang diperlukan dapat ditunjukkan.

**PK 01 - PENGURUSAN PANITIA**

Bil	Prosedur Kualiti	Bahan Bukti	Skor
1	<b>Pencapaian Objektif</b> - prestasi setiap mata pelajaran bagi peperiksaan pertengahan tahun/akhir tahun / peperiksaan Awam meningkat 3 peratus <b>atau</b> minimum 65 peratus keseluruhan dalam tahun semasa.	Keputusan Peperiksaan	2
2	AJK Kurikulum dan Ketua Panitia bagi semua mata pelajaran telah dilantik.	Takwim Pengurusan Sekolah Surat Lantikan Ketua Panitia	2
3	Mesyuarat JKKS telah dilaksanakan sekurang-kurangnya <b>2 kali setahun</b> .	Minit Mesyuarat JKS Takwim sekolah	2
4	Mesyuarat Jawatankuasa panitia mata pelajaran telah dilaksanakan sekurang-kurangnya <b>4 kali setahun</b> .	Minit Mesyuarat Panitia Takwim sekolah	2

**Perkara-perkara berikut telah disediakan.**

5	Sukatan Pelajaran dan HSP terkini	Dokumen a hingga c	2
6	Rancangan Pelajaran Tahunan		2
7	Anggaran perbelanjaan tahunan berdasarkan peruntukan kewangan bagi pembelian bahan bantu mengajar dan program / aktiviti panitia.		2
8	Rekod Pencapaian 100% Sukatan Pelajaran diajar	PK03/3 - Rekod Pencapaian 100% Sukatan Pelajaran	2
9	Aktiviti/program yang diputuskan di dalam mesyuarat dilaksanakan dan laporan pelaksanaan program disediakan.	(PK 01/2 : Laporan Pelaksanaan Program)	2
10	Menerima, menyemak perolehan, merekod dalam buku stok atau inventori dengan kemaskini dari semasa ke semasa.	Inventori Kew PA 3. Harta Modal Kew PA 2	2
11	Memastikan kategori dan Kandungan fail panitia berdasarkan SPI Bil 4/89 dipatuhi	Fail Panitia berdasarkan senarai semak PK01/1	2



<b>PK 02 - PENGURUSAN JADUAL WAKTU</b>			
<b>Bil</b>	<b>Prosedur Kualiti</b>	<b>Bahan Bukti</b>	<b>Skor</b>
1	<b>Pencapaian Objektif</b> - jadual waktu disiapkan dalam tempoh tujuh (7) hari sebelum sesi persekolahan bermula.	Jadual Waktu Guru	2
<b>PENYEDIAAN JADUAL WAKTU</b>			
2	Mengenal pasti mata pelajaran , bilangan kelas, bilangan guru dan opsyen serta mematuhi peruntukan masa untuk setiap mata pelajaran.	Peruntukan masa dalam Jadual Waktu	2
<b>Mematuhi peruntukan masa untuk setiap mata pelajaran:</b>			
3	Menetapkan guru mata pelajaran	Peruntukan masa dalam Jadual Waktu	2
4	Agihan jumlah minit guru mengajar.		2
5	Menyusun jadual waktu peribadi dan kelas (berkomputer/manual)	Jadual Waktu	2
6	Menyemak dan mengesahkan Jadual Waktu Peribadi dan Kelas	T/Tangan Pengesahan Jadual Waktu	2
7	Mengedarkan Jadual Waktu Peribadi dan Kelas kepada semua guru.	Tandatangan Pengesahan Guru	2
<b>PENYEDIAAN JADUAL GURU GANTI</b>			
8	Mengenal pasti guru yang tidak hadir.	Rekod Kehadiran Guru.	2
9	Menentukan dan menyediakan Jadual Guru Ganti	Jadual Waktu Guru Ganti	2
10	Mengedar Slip Guru Ganti	Edaran Slip Guru Ganti. (PK02/1)	2



<b>PK 04 - PENGURUSAN PENCERAPAN</b>			
<b>Bil</b>	<b>Prosedur Kualiti</b>	<b>Bahan Bukti</b>	<b>Skor</b>
1	<b>Pencapaian Objektif</b> - guru-guru yang mengajar di Sekolah Rendah/Menengah Negeri Selangor <b>dicerap minimum satu (1) kali setahun.</b>	Rekod Pencerapan	2
2	Memaklumkan kepada semua guru tentang pencerapan yang akan dijalankan minimum satu kali setahun dalam mesyuarat kurikulum.	Minit Mesyuarat Kurikulum PK 04/1 : Instrumen Pencerapan	2
3	Taklimat kepada pencerap tentang penggunaan Borang Pencerapan.		2
4	Menyediakan jadual pencerapan guru dan mengagihkan tugas pencerapan di antara Guru Besar/Pengetua dan Guru-Guru Penolong Kanan.	Jadual Pencerapan	2
5	Menjalankan proses pencerapan.	(PK 04/1: Instrumen Pencerapan)	2
6	Membincangkan kekuatan dan kelemahan P & P dengan guru yang dicerap. Pencerapan susulan (jika perlu)		2
7	Analisa instrumen pencerapan guru	Analisa Instrumen Pencerapan Guru	2
8	Memfailkan dokumen dan rekod pencerapan.	Fail Pencerapan	2
<b>PK 05 - PENGURUSAN PEPERIKSAAN</b>			
<b>Bil</b>	<b>Prosedur Kualiti</b>	<b>Bahan Bukti</b>	<b>Skor</b>
1	<b>Pencapaian Objektif</b> - penyediaan soalan dan pengurusan Peperiksaan Pertengahan Tahun dan Peperiksaan Akhir Tahun dapat berjalan dengan lancar dalam tempoh <b>60 hari</b> mengikut perancangan yang telah ditetapkan dalam Takwim Sekolah.	Dokumen/Laporan berkaitan pengurusan Peperiksaan	2
2	Mengadakan Mesyuarat Jawatankuasa Peperiksaan pada awal tahun bagi merancang penilaian dan peperiksaan.	Minit Mesyuarat J/K Peperiksaan	2
3	Menyedia dan mengedarkan takwim peperiksaan	Takwim Peperiksaan	2
<b>PENYEDIAAN SOALAN</b>			
4	Menentukan penyedia/penggubal soalan dan disahkan.	PK05/1 : Agihan tugas penyedia/penggubal soalan	2
5	Menyediakan draf soalan	PK05/2 : Jadual spesifikasi Item	2
6	Menyerahkan draf soalan dan skema jawapan	PK05/3 Penyerahan draf soalan dan skema jawapan	2
<b>PENERIMAAN KERTAS SOALAN</b>			
7	Penyerahan/penerimaan/penyemakan/pengehasan kertas soalan	Senarai semak kertas soalan oleh setiausaha peperiksaan	2
8	Mengagihkan kertas soalan mengikut bilangan murid bagi kelas berkaitan dan menyimpan di tempat selamat.		2
<b>PENGENDALIAN PEPERIKSAAN</b>			
9	Menyediakan jadual pengawasan peperiksaan yang disahkan oleh GB/Pengetua/GPK	Jadual Pengawasan	2
10	Pengawas peperiksaan mengambil kertas soalan dan mengedarkan kepada murid mengikut jadual peperiksaan.	PK 05/4: Rekod Pengambilan Kertas Soalan	2
11	Kumpul kertas jawapan murid dan serahkan kepada GPK/SUPD/SUP	PK 05/5:Rekod Penyerahan Kertas/Skrip Jawapan	2
<b>PENYEMAKAN KERTAS JAWAPAN</b>			
12	Menyerahkan skrip jawapan murid kepada guru mata pelajaran setelah peperiksaan selesai untuk diperiksa mengikut skema. (Semak 2 m/p)	PK 05/5:Rekod Penyerahan Kertas/Skrip Jawapan	2
<b>LAPORAN MARKAH PEPERIKSAAN</b>			
13	Membuat analisis prestasi pencapaian murid mengikut mata pelajaran dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh akhir peperiksaan.	Analisis Markah / Slip Peperiksaan & Buku/Kad/Slip Pelaporan murid (Pengesahan Pentadbir & Pengesahan Ibu Bapa)	2
14	Merekod markah dan analisis ke dalam Buku/Kad/Slip Pelaporan murid dan menyerahkan kepada GB/Pengetua/GPK untuk ditandatangani.		2
15	Menyerahkan Buku/Kad/Slip Pelaporan murid kepada ibu bapa/penjaga untuk disemak dan ditandatangani serta dikembalikan untuk disimpan.		2
<b>POST MORTEM</b>			
16	Mengadakan mesyuarat post mortem peperiksaan yang telah dilaksanakan	Minit Mesyuarat Post Mortem / Headcount, Laporan Program	2
17	Merancang/Melaksanakan pengayaan/pemulihan berdasarkan dapatan.		2

<b>PK 06 - PENGURUSAN SEMAKAN HASIL KERJA MURID</b>			
<b>Bil</b>	<b>Prosedur Kualiti</b>	<b>Bahan Bukti</b>	<b>Skor</b>
1	<b>Pencapaian Objektif</b> - a) 100 peratus hasil kerja murid disemak oleh guru mata pelajaran dalam tempoh yang ditetapkan oleh panitia masing-masing. b) Pihak pentadbir memantau semakan hasil kerja murid minimum dua (2) kali setahun.	Fail Pemantauan Semakan Hasil Kerja Murid	2
<b>SEMAKAN HASIL KERJA MURID OLEH GURU</b>			
2	Memaklumkan kepada semua guru tentang semakan hasil kerja murid.	Minit Mesyuarat Guru	2
3	Hasil kerja murid yang betul ditanda ✓ dan yang tidak betul ditanda dengan simbol yang sesuai menggunakan pen <b>berdakwa merah</b>	Buku Latihan Murid (semak 5 buku latihan murid)	2
4	Memberi ulasan yang membina terhadap hasil kerja murid jika perlu.		2
5	Guru berusaha memastikan murid membuat pembetulan bagi latihan bertulis yang salah mengikut keperluan mata pelajaran.		2
<b>PEMANTAUAN HASIL KERJA MURID OLEH PENTADBIR</b>			
6	Menyediakan jadual pemantauan hasil kerja murid yang disahkan oleh Guru Besar/ Pengetua/GPK diedarkan kepada semua guru.	Jadual Pemantauan Buku Murid / Takwim	2
7	Mengumpul dan menyerahkan semua buku latihan murid dan melengkapkan borang untuk dipantau oleh pentadbir mengikut jadual yang ditetapkan.	Buku Latihan Murid PK 06/1: Borang Pengesanan semakan Hasil Kerja Murid PK 06/2 : Laporan Semakan Buka Nota/Latihan Pelajar	2
8	Pentadbir mengesahkan penerimaan semua buku latihan murid dan memilih sekurang-kurangnya 5 buah buku latihan murid setiap kelas secara rawak untuk pemantauan.		2
9	<b>Pengesahan pemantauan</b> oleh pentadbir sekolah dan pemulangan buku latihan murid dalam tempoh empat belas ( 14 ) hari bekerja mengikut jadual yang disediakan.		2
10	Memfailkan dokumen dan rekod semakan hasil kerja murid.	Fail Panitia - Pemeriksaan Buku Rampaian	2
<b>PK 07 – PENGURUSAN MESYUARAT</b>			
<b>Bil</b>	<b>Prosedur Kualiti</b>	<b>Bahan Bukti</b>	<b>Skor</b>
1	<b>Pencapaian Objektif</b> - proses pengendalian mesyuarat yang teratur mengikut agenda yang ditetapkan dengan mematuhi Pekeliling Kemajuan Perkhidmatan Awam.	Sekurang-kurangnya 2 sampel. (Dari panggilan mesyuarat hingga memfailkan minit)	2
<b>Menentu dan mengeluarkan surat panggilan mesyuarat kepada ahli mesyuarat, yang mengandungi maklumat berikut:</b>			
2	Nama Mesyuarat	PK 07/1 : Surat Panggilan Mesyuarat	2
3	Tarikh dan Masa Mesyuarat		2
4	Tempat Mesyuarat		2
5	Nama Pengerusi Mesyuarat		2
6	Agenda Mesyuarat		2
7	Surat Panggilan Mesyuarat diedarkan sekurang-kurangnya 7 hari bekerja		2
8	Pengerusi mempengerusikan pelaksanaan mesyuarat berdasarkan agenda yang ditetapkan		Agenda Mesyuarat
<b>Mencatat minit mesyuarat seperti maklumat berikut:</b>			
9	Senarai Kehadiran	PK 07/2 : Senarai Kehadiran PK 07/3 : Minit Mesyuarat	2
10	Perkara-perkara penting yang dibincangkan		2
11	Keputusan yang dibuat		2
12	Menyediakan minit mesyuarat menggunakan format minit mesyuarat.		2
13	Mengedarkan minit mesyuarat dan borang maklum balas dalam tempoh 7 hari kepada semua ahli mesyuarat.	PK 07/4 : Rekod Edaran	2
14	Mengambil tindakan hasil minit mesyuarat yang telah dipersetujui.	PK 07/5: Maklum balas mesyuarat	2
15	Mengumpul dan menyatukan borang maklum balas untuk edaran mesyuarat akan datang.	Fail Mesyuarat	2
16	Memfailkan minit mesyuarat.		2

<b>PK 08 – PENGURUSAN BIMBINGAN</b>			
<b>Bil</b>	<b>Prosedur Kualiti</b>	<b>Bahan Bukti</b>	<b>Skor</b>
1	<b>Pencapaian Objektif - 100% murid mendapat Perkhidmatan Bimbingan</b> daripada Guru Bimbingan dalam Perkhidmatan Bimbingan, Kemahiran Belajar, Perkhidmatan Bimbingan Kerjaya, Perkhidmatan Pembangunan Diri Murid dan Perkhidmatan Bimbingan Motivasi, melainkan dalam hal-hal yang bukan kawalan pihak sekolah.	Laporan Bimbingan dan Kaunseling (100% - Kumulatif bagi semua kaunselor di sekolah)	2
<b>PENGURUSAN BIMBINGAN</b>			
2	Mengarahkan <b>semua</b> Guru Bimbingan dan Kaunseling untuk mengisi borang biodata	Borang Biodata Guru (BK01)	2
3	Mengarahkan semua Guru Bimbingan dan Kaunseling untuk melaksanakan Perkhidmatan Bimbingan dan Kaunseling sepenuh masa	Surat Siaran KP	2
4	Menyediakan fail Pengurusan Perkhidmatan Bimbingan dan Kaunseling	Fail Pengurusan	2
5	Menyediakan Takwim Tahunan Perkhidmatan Bimbingan	Takwim Tahunan	2
6	Membentangkan Takwim Tahunan dalam Mesyuarat	Minit Mesyuarat dan Takwim Tahunan	2
<b>Melaksanakan Perkhidmatan Bimbingan mengikut masa, tarikh dan tempat yang ditetapkan:</b>			
7	Menyediakan Bahan / Instrumen	Buku Rekod Guru BK, Brosur Perkhidmatan BK, Kertas Cadangan Program, Rekod Aktiviti Bimbingan (BK25), Laporan Program/Aktiviti (BK31), Borang Penilaian (BK26 & BK26A)	2
8	Mengedarkan Borang Penilaian Guru oleh Murid		2
9	Menganalisis dapatan daripada penilaian		2
10	Mengadakan Kaunseling Individu / kaunseling Kelompok kepada murid mengikut keperluan	Borang berkaitan ; (BK27), (BK28), (BK29), (BK 09), (BK10), (BK 30), (BK31)	2
11	Membuat Analisis dan Rumusan terhadap prestasi Perkhidmatan Bimbingan yang dijalankan sepanjang tahun dan diserahkan serta disahkan oleh Pentadbir.	Analisis dan Rumusan Prestasi Perkhidmatan Bimbingan	2
<b>PK 09 - PENGURUSAN PUSAT SUMBER</b>			
<b>Bil</b>	<b>Prosedur Kualiti</b>	<b>Bahan Bukti</b>	<b>Skor</b>
1	<b>Pencapaian Objektif - 80% murid membuat pinjaman</b> buku di Pusat Sumber di sekolah, <b>minimum 10</b> buah buku setiap murid dalam setahun persekolahan.	<b>Analisis</b> Rekod Pinjaman	2
<b>PINJAMAN BUKU DI PUSAT SUMBER</b>			
2	Menyediakan Peraturan Pinjaman dan Pemulangan Buku di Pusat Sumber.	Peraturan Pinjaman dan Pemulangan dipamerkan.	2
3	Menyediakan kad pinjaman/kad pintar untuk diedarkan kepada murid	Sistem Pengurusan Pusat Sumber,	2
4	Menyemak status peminjam daripada perisian sistem automasi atau rekod pinjaman		2
5	Merekod butiran pinjaman.		2
6	Mencatat tarikh pemulangan buku pada slip pinjaman di buku yang dipinjam	Buku Pusat Sumber	2
<b>PEMULANGAN BUKU DI PUSAT SUMBER</b>			
7	Menyemak tarikh pemulangan buku.	Sistem Pengurusan Pusat Sumber	2
8	Memastikan buku yang dipulangkan dalam keadaan baik		2
9	Menghantar surat peringatan kepada peminjam yang tidak memulangkan buku seminggu selepas tarikh yang ditetapkan atau memaparkan nama peminjam terlibat di papan kenyataan untuk, tempoh seminggu atau pengawas PS akan mengesan peminjam di sekolah dan mereka mesti memulangkan buku pinjaman dalam masa seminggu. Selepas tarikh tersebut surat peringatan akan dikeluarkan.	PK 09/1- Surat Peringatan Pemulangan Buku Sistem Pengurusan Pusat Sumber	2
10	Mengambil tindakan terhadap peminjam yang melanggar peraturan peminjaman .		2
11	Membuat analisis jumlah murid yang membuat pinjaman buku di Pusat Sumber Sekolah 6 bulan sekali.	Sistem Pengurusan Pusat Sumber	2

<b>PK 10 - PENGURUSAN PERKEMBANGAN STAF</b>			
<b>Bil</b>	<b>Prosedur Kualiti</b>	<b>Bahan Bukti</b>	<b>Skor</b>
1	<b>Pencapaian Objektif</b> - semua guru di sekolah negeri Selangor mendapat latihan <b>TUJUH ( 7 ) hari</b> dalam satu tahun	Kad Pelaporan Latihan KPM	2
<b>KEPERLUAN LATIHAN</b>			
2	Mengarahkan PK mengedar Borang Kompetensi Matriks kepada guru untuk mengenal pasti keperluan latihan.	Surat Arahan Guru Besar, (PK 10/1: Borang Matriks Kompetensi)	2
3	Mengambil tindakan, membuat analisis dan rumusan.	(PK 10/2: Analisis Keperluan Latihan)	2
<b>PERANCANGAN LATIHAN</b>			
4	Mengkaji keperluan bidang latihan berdasarkan Analisis Keperluan Latihan.	(PK 10/3: Jadual Perancangan Latihan), Kelulusan Guru Besar	2
5	Menyerahkan cadangan perancangan latihan kepada Guru Besar/Pengetua untuk kelulusan.		2
6	Menyediakan Jadual Perancangan Latihan selepas kelulusan GB/Pengetua		2
<b>PELAKSANAAN LATIHAN</b>			
7	Memberi arahan kepada GPK untuk menguruskan kursus/latihan yang telah diluluskan.	Surat Arahan	2
<b>Menguruskan latihan dengan melakukan perkara-perkara berikut:</b>			
8	Menyediakan senarai calon dan menghantar senarai tersebut kepada penganjur latihan.	Borang Permohonan, Senarai calon, Surat/Memo Makluman Peserta, Laporan Program, Minit Curai.	2
9	Memaklumkan kepada calon untuk menghadiri latihan.		2
10	Sekiranya latihan dianjurkan oleh agensi luar, guru hendaklah menyediakan minit curai dan diserahkan kepada GB/Pengetua/GPK selepas latihan.		2
11	Mengumpulkan salinan sijil atau maklumat kehadiran untuk kemas kini rekod	Salinan Sijil / Kad Pelaporan Latihan KPM / Senarai Kehadiran	2
<b>PENILAIAN LATIHAN</b>			
12	Mengedar borang penilaian kursus kepada peserta pada hari terakhir kursus untuk menilai keberkesanan pelaksanaan perkembangan staf.	(PK 10/4: Instrumen Penilaian Program)	2
13	Merekod kehadiran kursus dalam Kad Pelaporan Latihan/Kad Biru.	Kad Pelaporan Latihan KPM (Kad Biru)	2
14	Mengisi Borang Pelaporan setelah tamat berkursus.	(PK 10/6: Pelaporan Kursus)	2
15	Mengedarkan borang keberkesanan program selepas 6 bulan kursus kepada guru untuk melaksana penilaian sendiri.	(PK 10/5: Instrumen Keberkesanan Program) - Semak 5% drpd jumlah guru	2
16	Mengumpul borang keberkesanan program dan menilai kompetensi guru selepas 6 bulan kursus.		2

<b>PK 11 - PENGURUSAN ADUAN PELANGGAN</b>			
<b>Bil</b>	<b>Prosedur Kualiti</b>	<b>Bahan Bukti</b>	<b>Skor</b>
1	<b>Pencapaian Objektif -</b> a) Mengambil tindakan terhadap semua aduan dan maklum balas pelanggan yang diterima dan direkodkan.	Kes aduan pelanggan	2
<b>PENGURUSAN ADUAN PELANGGAN</b>			
2	Menerima aduan pelanggan secara lisan dan bertulis seperti bersemuka / telefon / Borang Aduan Pelanggan, merekod dan menyerahkan kepada Guru Penyelaras Aduan atau dimasukkan ke dalam peti cadangan.	(PK 11/1: Borang Aduan Pelanggan)	2
3	Pengetua/Guru Besar atau GPK Pentadbiran mengarahkan Urusetia Aduan untuk membuat siasatan	(PK 11/2: Daftar Aduan Pelanggan)	2
4	Urusetia Aduan membuat laporan dalam tempoh tiga hari dan menyerahkan kepada Pengetua atau GPK Pentadbiran.	(PK 11/4: Laporan Siasatan Aduan)	2
5	Memaklumkan kepada pelanggan/pengadu bahawa aduan telah diterima dan tindakan sedang/sudah diambil dalam masa TIGA hari bekerja ( jika surat rasmi )	(PK 11/3: Surat Maklumbalas Aduan Pelanggan)	2
6	Mengambil tindakan terhadap laporan aduan dan memaklumkan kepada pihak pengadu dalam tempoh 7 hari bekerja daripada aduan diterima (jika perlu).	Surat Maklumbalas Tindakan Aduan Pelanggan	2
<b>PENGURUSAN MAKLUM BALAS PELANGGAN</b>			
7	Mengedarkan Instrumen Penilaian P&P Guru kepada pelajar secara rawak (sekurang-kurangnya 10 orang murid bagi setiap guru)	PK 11/5: Instrumen Penilaian P&P PK11/6 : Analisis Penilaian Murid	2
8	Menerangkan dan melaksanakan proses penilaian.		2
9	Mengumpul dan menganalisis data.		2
10	Mengadakan sesi perbincangan profesional dengan guru yang tidak kompeten.		2
<b>PENGURUSAN PERLAKSANAAN SPSK (AM)</b>			
<b>Bil</b>	<b>Perkara</b>	<b>Bahan Bukti</b>	<b>Skor</b>
1	Jawatankuasa SPSK Sekolah Ditubuhkan	Carta Jawatankuasa SPSK Sekolah	2
2	Surat Lantikan AJK SPSK Sekolah Diedarkan	Salinan Sijil/Surat Lantikan	2
3	Dokumen Kualiti SPSK yang lengkap bercap "SALINAN TERKAWAL" dan Salinan/Cabutan PK daripada Dokumen Kualiti dicap "SALINAN" pada muka surat hadapan sahaja.	Dokumen Kualiti	2
4	Mesyuarat Jawatankuasa SPSK Sekolah dilaksanakan (sekurang-kurangnya 2 kali setahun)	Minit Mesyuarat	2
5	Mempamerkan Visi dan Misi sekolah	Persekutaran Sekolah	2
6	Mempamerkan Objektif Kualiti SPSK.		2
7	Mempamerkan Dasar Kualiti SPSK		2
8	Mempamerkan carta organisasi sekolah dan piagam pelanggan.		2
9	Taklimatkan tentang SPSK kepada semua staf dan murid.	Laporan Program / Laporan Guru Bertugas	2
10	Perancangan Pra Audit Dalam oleh pihak sekolah.	Minit Mesyuarat / Takwim	2
<b>ULASAN / CADANGAN PENAMBAHBAIKAN :</b>			
<b>CEMERLANG DAN TERBILANG</b>			
(TANDATANGAN JURUAUDIT)		(TANDATANGAN PENGETUA/GURU BESAR)	

t.t



PENGIRAAN PERATUS SKOR KOMPOSIT AUDIT SPSK  
SEKTOR JAMINAN KUALITI, JABATAN PELAJARAN SELANGOR

PROSEDUR KUALITI	MARKAH PENUH	MARKAH	PERATUS
PK 01 - PENGURUSAN PANITIA	22	22	7%
PK 02 - PENGURUSAN JADUAL WAKTU	20	20	7%
PK 03 - PENGURUSAN PENGAJARAN & PEMBELAJARAN	46	46	15%
PK 04 - PENGURUSAN PENCERAPAN	16	16	5%
PK 05 - PENGURUSAN PEPERIKSAAN	34	34	11%
PK 06 - PENGURUSAN SEMAKAN HASIL KERJA MURID	20	20	7%
PK 07- PENGURUSAN MESYUARAT	32	32	10%
PK 08 - PENGURUSAN BIMBINGAN	22	22	7%
PK 09 - PENGURUSAN PUSAT SUMBER	22	22	7%
PK 10 - PENGURUSAN PERKEMBANGAN STAF	32	32	10%
PK 11 - PENGURUSAN ADUAN PELANGGAN	20	20	7%
PENGURUSAN PERLAKSANAAN SPSK (AM)	20	20	7%
<b>JUMLAH</b>	<b>306</b>	<b>306</b>	<b>100%</b>

**CEMERLANG****A**

NAMA SEKOLAH :

BBA

TARIKH :

3 OKTOBER 2011

PPD :

PPD

TANDATANGAN KETUA JURUAUDIT

TANDATANGAN KETUA SEKTOR  
SEKTOR JAMINAN KUALITI  
JABATAN PELAJARAN SELANGOR





**MAKLUMAT DAN MARKAH SEKOLAH  
INSTRUMEN PEMANTAUAN  
SEKTOR JAMINAN KUALITI  
JABATAN PELAJARAN SELANGOR**

MAKLUMAT SEKOLAH				GPS			KEDUDUKAN AUDIT KEWANGAN	PROSEDUR KUALITI											HASIL DAPATAN			ULASAN		
BIL	KOD SEKOLAH	NAMA SEKOLAH	SR/SM	PPD	UPSR	PMR		SPM	PK1	PK2	PK3	PK4	PK5	PK6	PK7	PK8	PK9	PK10	PK11	AM	PERATUS		GREED	PENCAPAIAN
1	BK	BBA	MENENGAH	PPD	TIDAK BERKAITAN	ISIKAN GRED	ISIKAN GRED	AUDIT TIDAK BERTEGURAN (SANGAT SUKU)	7%	7%	15%	5%	11%	7%	10%	7%	7%	10%	7%	7%	100%	A	CAMERLANG	CAMERLANG DAN TERBELANG
2																								
3																								
4																								
5																								
6																								
7																								
8																								
9																								
10																								