MAJLIS AMANAH RAKYAT

(MARA)

Jabatan Ketua Pengarah
Tingkat 26, Ibu Pejabat MARA
21, Jalan MARA
50609 Kuala Lumpur

Bil. MARA : MARA.100-1/3/1(15)
Bil. Pend : UUM/SPA/002
Tarikh : 21 Julai 2023
: 03 Muharam 1445H

SURAT PEKELILING AM MARA BIL. 2/2023

PENSIJILAN MARA *ECOSYSTEM QUALITY STANDARD* (MQS)

1.0 TUJUAN

Surat Pekeliling ini sebagai garis panduan pelaksanaan Pensijilan MARA *Ecosystem Quality Standard* (MQS) di semua Pusat MARA.

2.0 DEFINISI

2.1 Singkatan perkataan yang digunakan dalam Surat Pekeliling ini didefinisikan seperti berikut:

2.1.1 **BPIN** adalah singkatan bagi Bahagian Pengurusan Risiko dan Inspektorat.

2.1.2 **IPMA** adalah singkatan bagi Institusi Pendidikan MARA.

2.1.3 **JPMQS** adalah singkatan bagi Jawatankuasa Pelaksana MARA *Ecosystem Quality Standard* di Pusat MARA.

2.1.4 **JPSM** adalah singkatan bagi Jawatankuasa Pensijilan Standard MARA.

2.1.5 **PMP** adalah singkatan bagi Pegawai Mengawal Pusat yang bertanggungjawab mengurus tadbir Pusat MARA.

2.2 **Pusat MARA** adalah semua Bahagian dan Unit di Ibu Pejabat, Pejabat MARA Negeri (PMN), Pejabat MARA Daerah (PMD), Institusi Pendidikan MARA (IPMA), Akademi Kecemerlangan MARA (AKM), Pusat Kepimpinan Kecemerlangan Pelajar MARA (PUSKEP) dan Syarikat serta Perbadanan di bawah MARA.

3.0 LATAR BELAKANG

3.1 Unit Pemodenan Tadbiran Dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU) melalui surat bertarikh 24 Februari 2017, telah bersetuju membenarkan penggunaan MARA *Ecosystem Quality Standard* (MQS) di **semua** Pusat MARA menggantikan Ekosistem Kondusif Sektor Awam (EKSA).

3.2 Pensijilan MQS menilai tiga (3) elemen iaitu Budaya Korporat, Persekitaran Kondusif (merangkumi Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan serta Keselamatan Perlindungan) serta menjana pemikiran kreatif dan inovatif. Setakat sukuan kedua 2023, sebanyak 191 Pusat MARA telah mendapat Pensijilan MQS.

3.3 Penarafan Bintang IPMA atau *Star Rating in* MARA *Institution* (STRIM) mula dilaksanakan pada tahun 2018 melalui keputusan Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan MARA Bil.14/2017 bertarikh 25 September 2017 bertujuan memantau pengurusan aset dan fasiliti serta pengurusan pendidikan di IPMA. Setakat sukuan kedua 2023, sebanyak 168 IPMA telah mendapat Pensijilan STRIM.

3.4 Pada masa ini, IPMA perlu melaksanakan dua (2) persijilan yang telah ditetapkan iaitu Pensijilan MQS dan STRIM. Mesyuarat Sektor Khidmat Pengurusan MARA Bil.02/2022 bertarikh 5 Oktober 2022 mencadangkan penggabungan Pensijilan MQS dan STRIM dilaksanakan di IPMA.

4.0 OBJEKTIF

4.1. Menambahbaik pelaksanaan Pensijilan MQS di semua Pusat MARA **dengan menggabungkan instrumen Pensijilan MQS dan STRIM di IPMA**;

4.2 Membudayakan ketekalan tadbir urus yang efektif di Pusat MARA bagi meningkatkan kualiti sistem penyampaian; dan

4.3 Mewujudkan ekosistem yang selamat dan kondusif.

5.0 PENSIJILAN MQS

Pensijilan MQS adalah untuk memastikan penyeragaman, pelaksanaan dan pematuhan cara kerja mengikut piawaian yang ditetapkan bagi memenuhi peraturan sedia ada.

5.1 Jawatankuasa Pensijilan Standard MARA (JPSM) adalah jawatankuasa yang menilai dan memberi penarafan Pensijilan MQS.

5.2 Skor penilaian Pensijilan MQS adalah seperti berikut:

Markah (%)	Penarafan
90.00 dan ke atas	**Lima (5) Bintang**
80.00 hingga 89.99	**Empat (4) Bintang**
75.00 hingga 79.99	**Empat (4) Bintang dan Bersyarat**
Kurang dari 75.00	**Tiada Penarafan Bintang**

5.3 Tempoh Persijilan MQS

5.3.1 Tempoh sah Pensijilan MQS adalah **tiga (3) tahun** dari tarikh pensijilan.

5.3.2 Tempoh sah Pensijilan MQS dipanjangkan kepada **lima (5) tahun** bagi Pusat MARA yang menerima **Penarafan Lima (5) Bintang** untuk **dua (2) kali berturut-turut.**

5.3.3 Pusat MARA yang telah dipersijilkan hendaklah membudayakan piawaian Pensijilan MQS secara tekal. Sehubungan itu, Pusat MARA perlu melaksanakan Penilaian Kendiri pada setiap tahun dan Pegawai Verifikasi MQS akan membuat Lawatan *Mystery Shopping* sekurang-kurangnya sekali sepanjang tempoh sah pensijilan. Sijil MQS boleh **dibatalkan** sekiranya Pusat MARA gagal mengekalkan piawaian yang telah ditetapkan.

6.0 PELAKSANAAN

6.1 Pensijilan MQS di Pusat MARA selain IPMA menilai;

6.1.1 Pengurusan keselamatan merangkumi budaya korporat, persekitaran kondusif serta kreativiti dan inovasi.

6.2 Pensijilan MQS di IPMA menilai;

6.2.1 Pengurusan keselamatan merangkumi budaya korporat, persekitaran kondusif serta kreativiti dan inovasi; dan

6.2.2 Pengurusan pendidikan iaitu SPMA / MyQuest / SETARA, tertakluk kepada keperluan penarafan institusi.

6.3 Peranan Dan Tanggungjawab Pusat MARA;

6.3.1 Setiap Pusat perlu menubuhkan Jawatankuasa Pelaksana MQS di peringkat Pusat MARA (JPMQS); dan

6.3.2 Setiap Pusat MARA melaksanakan Penilaian Kendiri setiap tahun sebelum lawatan verifikasi pensijilan dilaksanakan.

6.4 Penilaian Verifikasi akan dilaksanakan oleh Pegawai Verifikasi MQS kepada Pusat MARA yang mencapai markah Penilaian Kendiri (PK) sekurang-kurangnya 80.

6.5 Carta Alir Pelaksanaan Pensijilan MQS adalah seperti dalam **Lampiran 1**.

6.6 Manual MQS boleh dimuat turun melalui menu **RUJUKAN** di pautan mqs.mara.gov.my.

7.0 PEMBATALAN

7.1 Dengan berkuatkuasanya Surat Pekeliling ini, surat pekeliling dan surat edaran berikut adalah **dibatalkan**:

7.1.1 Surat Pekeliling Am MARA **Bil.3/2017** bertajuk 'MARA *Ecosystem Quality Standard* (MQS)' dengan nombor rujukan Bil.MARA: UUM/SPA/001 bertarikh 17 April 2017;

7.1.2 Surat Pekeliling Am MARA **Bil.8/2017** bertajuk `Pelaksanaan Penarafan Bintang IPMa' dengan nombor rujukan Bil.MARA: UUM/SPA/001 bertarikh 26 Oktober 2017;

7.1.3 Surat Edaran Bahagian Pengurusan Risiko dan Inspektorat MARA **Bil.2/2019** bertajuk `Pelaksanaan Penilaian Kendiri (PK) Pengurusan Aset dan Fasiliti bagi Penarafan Bintang IPMa (STRIM) 2019' dengan nombor rujukan Bil.MARA: MARA 100-1/5/10(2) bertarikh 8 Februari 2019;

7.1.4 Surat Edaran Bahagian Pengurusan Risiko dan Inspektorat MARA **Bil.6/2019** bertajuk `Pelaksanaan Penilaian Kendiri (PK) Standard Pendidikan MARA (SPMa) 2019 Secara *Online*' dengan nombor rujukan Bil.MARA: MARA 100-1/5/10(8) bertarikh 27 Disember 2019;

7.1.5 Surat Edaran Bahagian Pengurusan Risiko dan Inspektorat MARA **Bil.7/2019** bertajuk `Pelaksanaan Penilaian Kendiri (PK) Pengurusan Aset dan Fasiliti bagi Penarafan Bintang IPMa (STRIM) 2020' dengan nombor rujukan Bil.MARA: MARA 100-1/5/10(9) bertarikh 24 Disember 2019;

7.1.6 Surat Edaran Unit Penyelaras **Bil.5/2020** bertajuk `Pindaan Jawatankuasa Induk Penarafan Bintang Institusi Pendidikan MARA (*Star Rating In MARA Institution*, STRIM) Peringkat Ibu Pejabat MARA' dengan nombor rujukan Bil.MARA: MARA 100-1/5/25(05) bertarikh 15 Julai 2020;

7.1.7 Surat Edaran Bahagian Pengurusan Risiko dan Inspektorat MARA **Bil.9/2020** bertajuk `Prosedur Operasi Standard (SOP) Pelaksanaan Penarafan Bintang Institusi Pendidikan MARA (IPMA) *Star Rating In MARA Institution (STRIM)*' dengan nombor rujukan Bil.MARA: MARA 100-1/5/10(18) bertarikh 14 Ogos 2020;

7.1.8 Surat Edaran Bahagian Pengurusan Risiko dan Inspektorat MARA **Bil.14/2020** bertajuk `Pelaksanaan Penilaian Kendiri (PK) Standard Pendidikan MARA (SPMa) dan Pengurusan Aset dan Fasiliti bagi Tujuan Penarafan Bintang IPMA (*Star Rating In MARA Institution (STRIM)* 2021' dengan nombor rujukan Bil.MARA: MARA 100-1/5/10(23) bertarikh 8 Disember 2020;

7.1.9 Surat Edaran Bahagian Pengurusan Risiko dan Inspektorat MARA **Bil.1/2021** bertajuk `Pelaksanaan Penilaian Kendiri (PK) Pensijilan Standard MARA 2022' dengan nombor rujukan Bil.MARA: MARA 100-1/5/10(26) bertarikh 27 Disember 2021; dan

7.1.10 Surat Edaran Bahagian Pengurusan Risiko dan Inspektorat MARA **Bil.6/2022** bertajuk `Pelaksanaan Penilaian Kendiri (PK) Pensijilan Standard MARA 2023' dengan nombor rujukan Bil.MARA: MARA 100-1/5/10(35) bertarikh 28 Disember 2022.

8.0 TARIKH BERKUAT KUASA

8.1 Surat Pekeliling ini adalah berkuat kuasa serta-merta dari tarikh ianya dikeluarkan.

8.2 Dengan berkuatkuasanya Surat Pekeliling Am MARA ini;

8.2.1 Pusat MARA selain IPMA yang telah menerima Pensijilan MQS masih sah sehingga tamat tempoh.

8.2.2 IPMA yang telah menerima Pensijilan MQS **dan** STRIM masih sah sehingga tamat tempoh.

8.2.3 IPMA yang telah menerima Pensijilan MQS **atau** STRIM sahaja perlu melaksanakan pensijilan semula.

9.0 TANGGUNGJAWAB PEGAWAI MENGAWAL PUSAT

9.1 PMP adalah bertanggungjawab memastikan pelaksanaan MQS di Pusat masing-masing.

10.0 PIHAK YANG MENGAWAL SELIA

10.1 Perihal pelaksanaan Surat Pekeliling ini hendaklah dirujuk kepada **Bahagian Pengurusan Risiko dan Inspektorat** (**BPIN**).

Sekian.

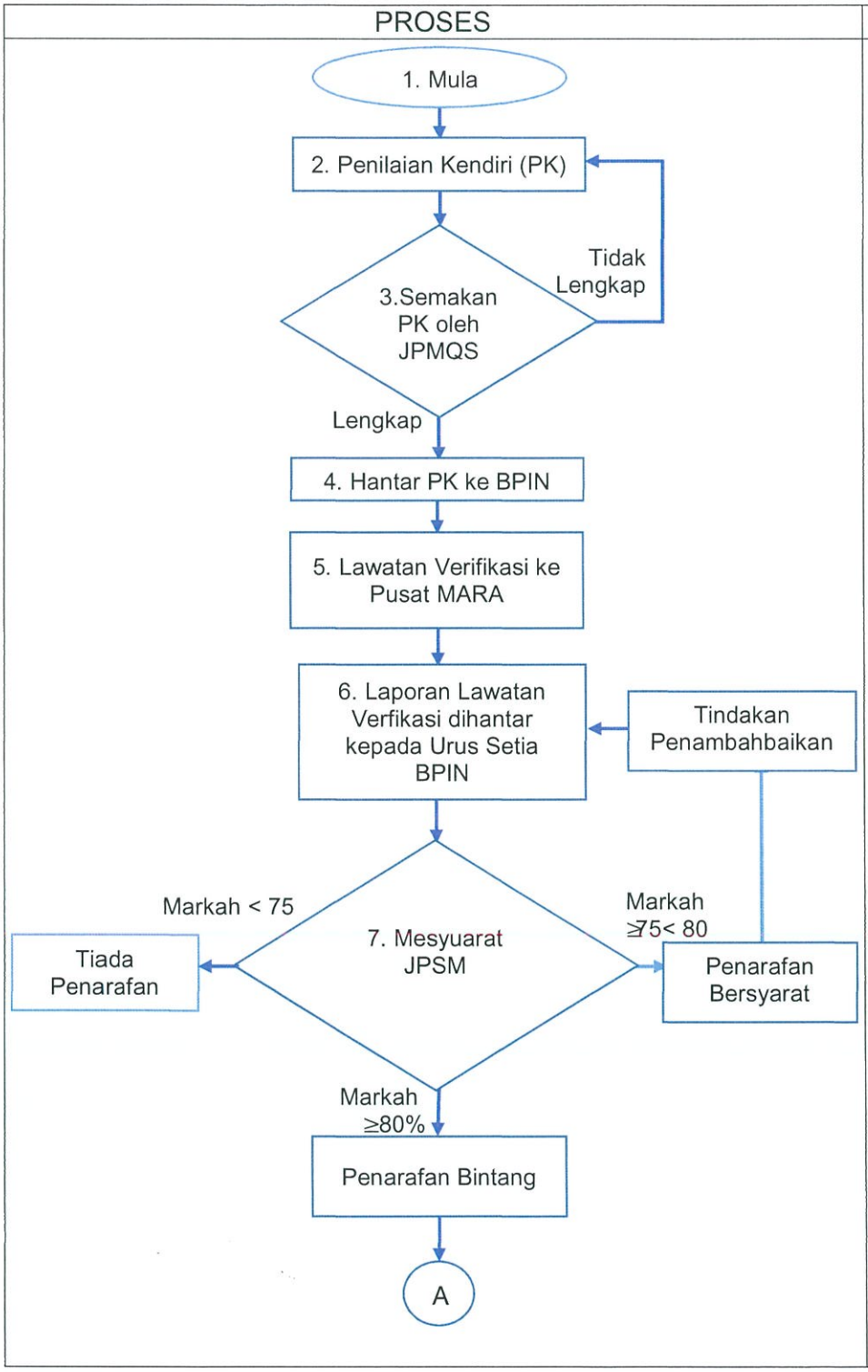
"MALAYSIA MADANI"
"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"
"LUAR BANDAR SEJAHTERA"

Saya yang menjalankan amanah,

DATO' SRI AZHAR BIN ABDUL MANAF
Ketua Pengarah MARA

Lampiran 1

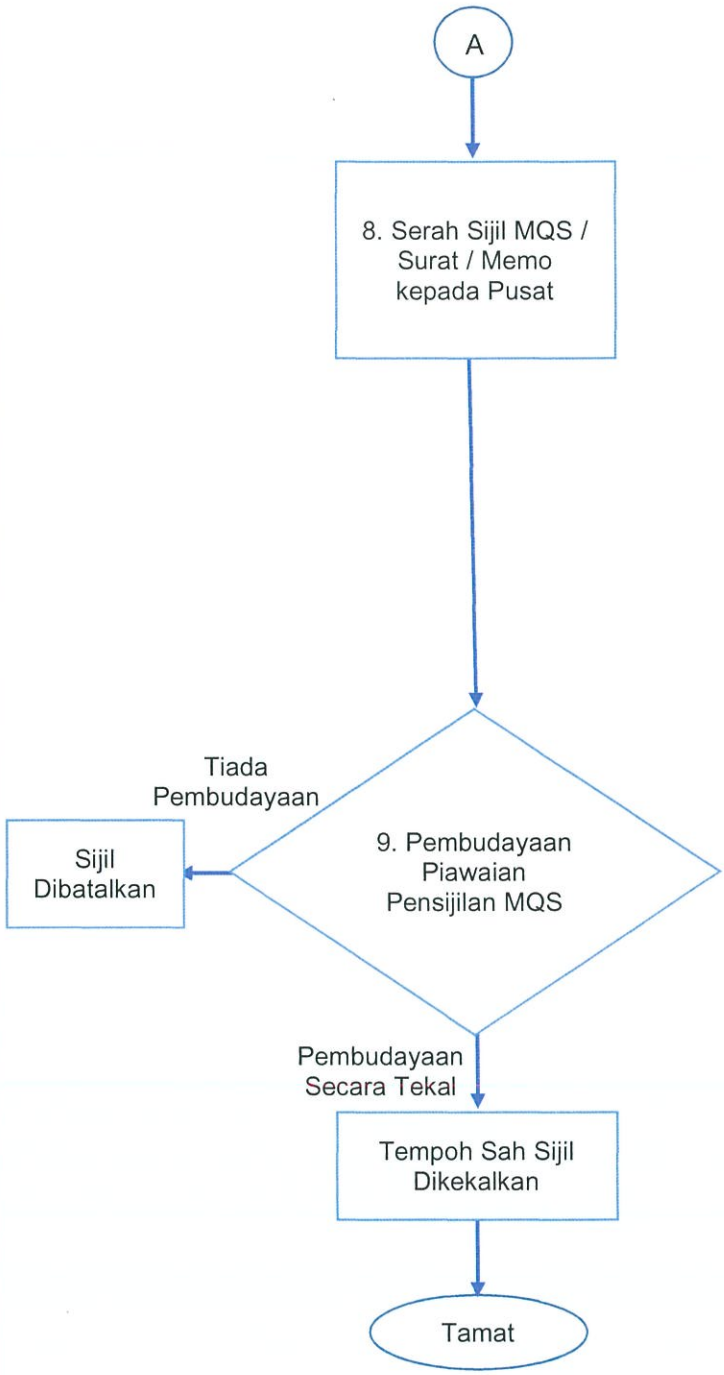
CARTA ALIR PELAKSANAAN PENSIJILAN MQS



CATATAN

1. Mula
2. JK Audit di Pusat MARA melaksana PK MQS.
3. PK MQS disemak oleh JPMQS.
4. Dihantar kepada Urus Setia di BPIN.
5. Lawatan Verifikasi MQS ke Pusat MARA oleh Pegawai Verifikasi MQS.
6. Pegawai Verifikasi MQS menyediakan dan menghantar laporan kepada Urus Setia BPIN.
7. Pegawai Verifikasi MQS membentang kan laporan dalam Mesyuarat JPSM untuk penarafan bintang:

Markah	Penarafan
≥90	Lima (5) Bintang
≥80 < 90	Empat (4) Bintang
≥75 < 80	Empat (4) Bersyarat
< 75	Tiada Penarafan

PROSES	CATATAN
	8. Urus Setia BPIN mengurus penyerahan: i. Sijil MQS kepada Pusat MARA yang mendapat penarafan bintang. ii. Surat / Memo Tindakan Penambahbaikan kepada Pusat MARA yang mendapat Penarafan Bintang Bersyarat. iii. Surat / Memo Tiada Penarafan kepada Pusat MARA yang tidak mendapat penarafan 9. Dua aktiviti dilaksanakan bagi memastikan ketekalan pembudayaan piawaian Pensijilan MQS sepanjang tempoh sah pensijilan: i. Penilaian Kendiri oleh Pusat MARA pada setiap tahun; dan ii. Lawatan *Mystery Shopping* oleh Pegawai Verifikasi sekurang-kurangnya sekali.