



UNIT PEMODENAN TADBIRAN DAN PERANCANGAN
PENGURUSAN MALAYSIA (MAMPU)
JABATAN PERDANA MENTERI
ARAS 2 - 6, BLOK B2
KOMPLEKS JABATAN PERDANA MENTERI
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN
62502 PUTRAJAYA



PENGIKTIRAFAN MS ISO 9001:2000 NO. SIJIL: KLR 0500331

Telefon : 03-88881199

Faks : 03-88883721

Laman Web : www.mampu.gov.my

Ruj. Kami : UPTM 159/31/2 (1)

Tarikh : 31 Januari 2008

Semua Ketua Setiausaha Kementerian

Semua Ketua Jabatan Persekutuan

Semua Y.B. Setiausaha Kerajaan Negeri

Semua Badan Berkanun Persekutuan

Semua Pihak Berkuasa Tempatan

Y.B./Y.Bhg. Tan Sri/Datuk/Dato'/Datin/Tuan/Puan,

PELAWAAN MENYERTAI ANUGERAH KUALITI PERDANA MENTERI (AKPM) BAGI TAHUN 2008

Dengan segala hormatnya sukacita ditarik perhatian Y.B./Y.Bhg. Tan Sri/ Datuk/ Dato'/Datin/tuan/puan mengenai perkara di atas.

2. Sukacita dimaklumkan bahawa semua agensi Kerajaan adalah dengan ini dipelawa untuk menyertai **Anugerah Kualiti Perdana Menteri (AKPM)** bagi tahun 2008. Untuk panduan Y.B./Y.Bhg. Tan Sri/Datuk/Dato'/Datin/tuan/puan, Garis Panduan permohonan AKPM ... disertakan bersama-sama ini seperti di **Lampiran 1**. Garis panduan tersebut boleh juga diperolehi melalui laman web MAMPU **www.mampu.gov.my**.

3. Tarikh tutup permohonan adalah pada **30 April 2008**. Sebarang pertanyaan atau keterangan lanjut boleh berhubung dengan Urus Setia AKPM seperti berikut :

...2/-

Puan Nooraini Md. Ali

Tel : 03 - 8888 2427

E-mel : nooraini@mampu.gov.my

Faks : 03 - 8888 3565

Encik Bazarul Mazni Baharuddin

Tel : 03 - 8888 2452

E-mel : bazarul@mampu.gov.my

4. Borang serta laporan permohonan yang lengkap hendaklah disampaikan kepada Urus Setia Anugerah Kualiti Perdana Menteri sebelum tarikh tutup di alamat seperti berikut:

Urus Setia Anugerah Kualiti Perdana Menteri
(Bahagian Dasar dan Pengurusan Kualiti)
Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan
Pengurusan Malaysia (MAMPU)
Jabatan Perdana Menteri
Aras 4, Blok B2, Kompleks Jabatan Perdana Menteri
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62502 PUTRAJAYA

Sekian, terima kasih.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

Saya yang menurut perintah,


(MAHAT BIN BAHARI)

b.p. Ketua Pengarah

Unit Pemodenan Tadbiran dan

Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU)

Jabatan Perdana Menteri

**GARIS PANDUAN PERMOHONAN
ANUGERAH KUALITI PERDANA MENTERI**

KANDUNGAN

PERKARA	MUKA SURAT
A. Tujuan Garis Panduan	3
B. Anugerah Kualiti Perdana Menteri	
I. Pengenalan	4
II. Objektif Anugerah Kualiti Perdana Menteri	4
III. Bentuk Hadiah	5
IV. Syarat Kelayakan Permohonan	5
V. Proses Penilaian	6
VI. Tatacara Permohonan	6
C. Borang Permohonan	8
D. Panduan Penyediaan Laporan	9
E. Kriteria Penilaian Anugerah Kualiti Perdana Menteri	10

A. TUJUAN GARIS PANDUAN

Garis Panduan ini bertujuan untuk membantu agensi Kerajaan membuat permohonan untuk menyertai Anugerah Kualiti Perdana Menteri (AKPM). Panduan ini menggariskan syarat kelayakan permohonan, format laporan permohonan, proses dan kriteria-kriteria penilaian AKPM.

B. ANUGERAH KUALITI PERDANA MENTERI

I. PENGENALAN

1. Anugerah Kualiti Perdana Menteri (AKPM) merupakan pengiktirafan tertinggi Kerajaan kepada agensi-agensi sektor awam yang telah berjaya menonjolkan kecemerlangan menyeluruh dalam pengurusan organisasi masing-masing serta mampu menyampaikan perkhidmatan yang berkualiti kepada pelanggan. Pelaksanaan AKPM ini adalah sebahagian daripada aktiviti utama di bawah Gerakan Budaya Kerja Cemerlang.

2. Di bawah anugerah ini, calon akhir yang tidak terpilih sebagai pemenang AKPM akan dipertimbangkan untuk memenangi anugerah-anugerah seperti berikut:

- a. Anugerah Kualiti Ketua Setiausaha Negara (AKKSAN);
- b. Anugerah Kualiti Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam (AKKPPA); dan
- c. Anugerah Kualiti Ketua Pengarah MAMPU (AKKP MAMPU).

3. Ia bertujuan untuk mengiktiraf agensi-agensi lain yang juga cemerlang tetapi belum mencapai tahap memenangi AKPM.

II. OBJEKTIF AKPM

4. AKPM diwujudkan untuk:

- a. Menggalak dan meningkatkan kesedaran tentang kualiti dalam sektor awam;
- b. Memberi pengiktirafan secara formal kepada agensi-agensi Kerajaan yang telah menunjukkan pemahaman yang mendalam tentang pengurusan dan peningkatan kualiti serta yang telah mencapai tahap unggul kepimpinan kualiti;
- c. Memberi publisiti tentang strategi-strategi kualiti yang telah berjaya;
- d. Menggalakkan persaingan sihat antara agensi-agensi Kerajaan ke arah memperbaiki lagi amalan pengurusan kualiti; dan
- e. Memberi manfaat kepada agensi untuk menilai tahap kecemerlangan agensi masing-masing serta mengetahui kekuatan, kelemahan dan cadangan pembaikan masing-masing bagi meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan.

III. BENTUK HADIAH

5. Pemenang AKPM akan menerima hadiah dan keistimewaan seperti berikut:

- a. Hadiah wang tunai sebanyak RM50,000.00, sebuah piala iringan dan sijil penghargaan.
- b. Dibenarkan untuk tiga (3) tahun berturut-turut menggunakan simbol Q dan mencetak kenyataan “Pemenang Anugerah Kualiti Perdana Menteri Tahun” di bahagian kepala atau kaki muka surat yang digunakan.

6. Pemenang AKKSN akan menerima hadiah wang tunai RM30,000.00, sebuah piala iringan dan sijil penghargaan. Pemenang AKKPPA pula akan menerima hadiah wang tunai RM25,000.00, sebuah piala iringan dan sijil penghargaan. Sementara pemenang AKKP MAMPU akan menerima hadiah wang tunai RM20,000.00, sebuah piala iringan dan sijil penghargaan.

IV. SYARAT KELAYAKAN PERMOHONAN

7. Syarat kelayakan bagi memohon menyertai AKPM adalah seperti berikut:

- a. Semua Kementerian, Jabatan dan Agensi di peringkat Persekutuan, Negeri dan Daerah serta Badan-badan Berkanun Persekutuan atau Negeri adalah layak untuk menyertai anugerah ini;
- b. Bahagian, seksyen atau unit di bawah Kementerian, Jabatan, Agensi serta Badan Berkanun Persekutuan dan Negeri secara berasingan tidak layak menyertai anugerah ini;
- c. Agensi yang ingin menyertai anugerah ini hendaklah mempunyai bilangan anggota tidak kurang daripada 100 orang;
- d. Permohonan untuk menyertai anugerah ini perlu ditandatangani oleh Ketua Agensi melalui borang permohonan yang ditetapkan;
- e. Permohonan daripada agensi yang telah menerima AKPM tidak akan dipertimbangkan bagi tempoh tiga tahun mulai tahun berikutnya; dan
- f. Borang permohonan dan laporan AKPM hendaklah dikemukakan kepada urus setia AKPM selewat-lewatnya pada tarikh tutup yang ditetapkan.

V. PROSES PENILAIAN

8. Permohonan AKPM akan melalui proses penilaian seperti berikut:
 - a. Rujukan kepada Badan Pencegah Rasuah bagi kes rasuah, Jabatan Perkhidmatan Awam bagi kes tatatertib dan disiplin, Biro Pengaduan Awam bagi kes aduan awam dan Jabatan Audit Negara bagi kes pengurusan kewangan;
 - b. Tapisan awal oleh pihak urus setia bagi memastikan agensi memenuhi syarat-syarat kelayakan yang telah ditetapkan;
 - c. Tapisan awal permohonan AKPM seperti di bawah:
 - penilaian ke atas dokumen dan lawatan pra-penilaian oleh Jawatankuasa Teknikal;
 - Pembentangan Laporan Penilaian kepada Panel Penilai termasuk kekuatan, kelemahan serta cadangan penambahbaikan sebagai asas kepada cadangan senarai pendek.
 - d. Penilaian oleh Panel Penilai AKPM yang dilantik oleh Ketua Pengarah MAMPU yang juga merangkap Pengerusi kepada Panel Penilaian AKPM. Penilaian dibuat melalui lawatan *on-site* ke agensi yang di senarai pendek. Semasa lawatan penilaian tersebut, agensi dikehendaki memberi taklimat kepada Panel Penilai mengenai kecemerlangan organisasi berpandu kepada empat (4) kriteria penilaian yang telah ditetapkan;
 - e. Perakuan pemenang oleh Panel Penilai kepada Panel Pemantauan Penyampaian Perkhidmatan (Panel 3P) yang dipengerusikan oleh Ketua Setiausaha Negara; dan
 - f. Keputusan muktamad pemenang AKPM oleh Panel 3P.

VI. TATACARA PERMOHONAN

9. Agensi yang hendak menyertai AKPM perlu menyempurnakan tindakan-tindakan berikut:
 - a. Melengkapkan borang permohonan menyertai Anugerah Kualiti Perdana Menteri seperti yang dilampirkan dan ditandatangani oleh Ketua Agensi;

- b. Menyediakan **lima (5) salinan Laporan Anugerah AKPM** dalam bentuk ***hard copy*** dan **satu (1) salinan *soft copy*** yang mengandungi:
- i. **Ringkasan Eksekutif** iaitu ringkasan ciri-ciri kecemerlangan agensi; dan
 - ii. **Laporan penuh** mengenai penerangan dan bukti ciri-ciri kecemerlangan kepada keempat-empat kriteria seperti dilampirkan.
- c. Ringkasan Eksekutif dan laporan penuh hendaklah menggunakan ***font Arial*** dengan **saiz 12** dan ***line spacing 1.5***;
- d. Mengemukakan **borang permohonan bersama Laporan AKPM** melalui Ketua Agensi kepada:

Urus Setia Anugerah Kualiti Perdana Menteri
Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan
Pengurusan Malaysia (MAMPU)
Aras 4, Blok B2
Kompleks Jabatan Perdana Menteri
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62502 PUTRAJAYA.

No. Telefon : 03-8888 1199

No. Faks : 03-8888 3565

- e. Mengemukakan permohonan sebelum tarikh tutup permohonan yang dinyatakan dalam surat pelawaan; dan
- f. Mengemukakan salinan permohonan penyertaan kepada Ketua Setiausaha Kementerian/Setiausaha Kerajaan Negeri untuk makluman.

C. BORANG PERMOHONAN

**BORANG PERMOHONAN
ANUGERAH KUALITI PERDANA MENTERI**

1. Maklumat Agensi Yang Memohon:

Nama : _____

Alamat: _____

No. Telefon: _____ **No. Faks:** _____

Bilangan Personel: _____

2. Nama Pegawai Bertanggungjawab Untuk Dihubungi :

Nama: _____

Jawatan: _____

No Tel: _____ **E-mel:** _____

3. Maklumat Ketua Agensi:

Nama: _____

Jawatan: _____

Tandatangan: _____

Tarikh: _____

D. PANDUAN PENYEDIAAN LAPORAN AKPM

PANDUAN PENYEDIAAN LAPORAN ANUGERAH KUALITI PERDANA MENTERI

Laporan AKPM perlu disediakan oleh agensi yang memohon menyertai AKPM. Laporan ini membolehkan agensi memberi penjelasan mengenai pelaksanaan dan amalan pengurusan kualiti menyeluruh dalam pengurusan agensi dan penyampaian perkhidmatan yang berkualiti kepada pelanggan. Laporan ini akan dijadikan asas oleh Jawatankuasa Teknikal dan Panel Penilai AKPM untuk menilai kecemerlangan dan keunggulan agensi-agensi dalam membudayakan kualiti secara menyeluruh sehingga berjaya menjadi *high performance organisation* dan membezakan antara satu agensi dengan yang lain.

Laporan hendaklah mengandungi dua bahagian:

(a) Bahagian Pertama

Bahagian ini mengandungi penerangan mengenai maklumat agensi yang memohon menyertai anugerah.

(b) Bahagian Kedua

Bahagian ini mengandungi penerangan mengenai pelaksanaan, amalan dan kecemerlangan empat komponen utama dalam pengurusan agensi iaitu pengurusan output, pengurusan proses, pengurusan sumber dan kepimpinan pengurusan atasan berdasarkan empat kriteria penilaian di muka surat 12. Penerangan dan penjelasan dalam Laporan hendaklah menjawab semua keempat-empat kriteria yang ditetapkan. Penerangan dan penjelasan hendaklah ringkas, padat dan sejauh mana yang boleh bersifat kuantitatif serta disokong oleh gambar, gambar rajah, jadual atau graf.

E. KRITERIA PENILAIAN AKPM

KRITERIA 1: PENCAPAIAN ORGANISASI

(35 markah)

Kriteria ini menilai :

- a. Sejauh mana perkhidmatan-perkhidmatan utama organisasi yang disampaikan kepada pelanggan selari dengan visi, misi dan objektif organisasi;
- b. Sejauh mana organisasi dapat menyampaikan perkhidmatan yang berkualiti kepada pelanggan; dan
- c. Apakah tahap pencapaian organisasi dan bagaimana pengukuran dilaksanakan.

Kriteria ini bertujuan untuk menilai prestasi organisasi dalam menyampaikan perkhidmatan kepada pelanggan.

Bagi memenuhi kriteria ini, agensi perlu memberi penerangan mengenai perkara-perkara berikut:

1.1 Perkhidmatan-Perkhidmatan Utama Organisasi

(10 markah)

Penerangan mengenai perkhidmatan-perkhidmatan utama organisasi dan sejauh mana perkhidmatan-perkhidmatan utama ini dipastikan selaras dengan visi, misi dan objektif organisasi.

- Kejelasan visi dan misi kepada warga organisasi;
- Bagaimana visi dan misi di amal dan difahami oleh warga, pelanggan dan *stakeholders*; dan
- Apakah usaha-usaha yang dibuat oleh agensi untuk menterjemahkan perkhidmatan utama organisasi untuk difahami oleh warga.

1.2 Pencapaian Kualiti Perkhidmatan kepada Pelanggan

(12 markah)

Penerangan mengenai:

- a. Ciri-ciri dan standard kualiti yang ditetapkan untuk setiap perkhidmatan utama bagi memenuhi kehendak pelanggan;

- b. Usaha-usaha untuk menerapkan layanan mesra dan mengutamakan pelanggan; dan
- c. Kemudahan-kemudahan yang disediakan untuk memastikan perkhidmatan yang diberikan memenuhi keperluan dan ekspektasi pelanggan yang meliputi aspek-aspek seperti berikut:
 - i. Kemudahan fizikal

Kemudahan bagi keselesaan pelanggan apabila berurusan dan berhubung dengan agensi seperti ruang menunggu yang selesa dan kemudahan-kemudahan untuk pelanggan.
 - ii. Mudah diperolehi

Kemudahan bagi pelanggan mendapatkan maklumat dan perkhidmatan seperti perkhidmatan secara elektronik, *kiosk*, laman web dan lokasi yang mudah dikunjungi.
 - iii. Responsif

Layanan, tindakan dan maklum balas segera terhadap permintaan, permohonan dan aduan pelanggan seperti Pejabat Perkhidmatan Pelanggan, Hari Bertemu Pelanggan, panel perundingan, dan sesi dialog.

1.3 Pengukuran Pencapaian Organisasi

(8 markah)

Penerangan mengenai usaha-usaha pengukuran dan tahap pencapaian bagi:

- a. Perkhidmatan-perkhidmatan utama yang disampaikan kepada pelanggan. Contohnya pelaksanaan pengukuran prestasi di agensi kerajaan mengikut PKPA Bilangan 2 Tahun 2005, Garis Panduan Bagi Mewujudkan Petunjuk-petunjuk Prestasi Utama (KPI) dan Melaksanakan Pengukuran Prestasi Di Agensi Kerajaan;
- b. Piagam Pelanggan merangkumi:
 - i. Cara menyebarkan Piagam Pelanggan kepada pelanggan;
 - ii. Mekanisme bagi mengukur tahap pencapaian Piagam Pelanggan;
 - iii. Mekanisme pemulihan perkhidmatan (*service recovery*) agensi sekiranya Piagam Pelanggan tidak dipenuhi; dan
 - iv. Semakan semula Piagam Pelanggan bagi menilai keberkesanan dan kesesuaiannya serta membuat penambahbaikan.

c. Kepuasan hati pelanggan:

- i. Petunjuk prestasi yang diwujudkan untuk mengukur tahap kepuasan hati pelanggan;
- ii. Kaedah pengukuran kepuasan hati pelanggan, termasuk penggunaan borang kepuasan hati pelanggan di kaunter; dan
- iii. Analisis kepuasan hati pelanggan dan tindakan penambahbaikan.

1.4 Pengiktirafan Terhadap Organisasi

(5 markah)

Penerangan mengenai penghargaan dan pengiktirafan yang diterima oleh organisasi bagi kecemerlangan organisasi. Contohnya pengiktirafan dalam negeri, luar negeri dan kedudukan dalam *ranking* sedunia.

KRITERIA 2 : SISTEM KUALITI PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN**(20 markah)**

Kriteria ini menilai sistem kualiti yang dilaksanakan serta kaedah mengawal dan menjamin kualiti. Ia merangkumi usaha-usaha menangani karenah birokrasi, pemantapan integriti dan penambahbaikan sistem penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan.

Kriteria ini bertujuan untuk menilai kecekapan dan keberkesanan proses bagi menghasilkan dan menyampaikan perkhidmatan kepada pelanggan.

Bagi memenuhi kriteria ini, agensi perlu memberi penerangan mengenai perkara-perkara berikut:

2.1 Pelaksanaan Sistem Kualiti**(7 markah)**

Penerangan mengenai sistem pengurusan organisasi dan kaedah bagi mengawal dan menjamin kualiti yang meliputi:

- i. Apakah sistem kualiti yang dilaksanakan dalam organisasi (contohnya Sistem Kualiti berasaskan standard MS ISO:9000) ;
- ii. Berapa kerap sistem kualiti dikaji semula untuk memastikan ianya sentiasa sesuai dan berkesan;
- iii. Berapa kerap dokumen-dokumen sistem kualiti dikemas kini (contoh dokumen ISO, Manual Prosedur Kerja dan Fail Meja);
- iv. Berapa kerap dan apakah kaedah bagi mengukur dan menilai pelaksanaan sistem kualiti;
- v. Berapa kerap dan apakah kaedah pemantauan mengenai keberkesanan pelaksanaan sistem kualiti; dan
- vi. Inovasi dan usaha-usaha peningkatan kualiti yang diperkenalkan.

2.2 Pemantapan Integriti**(6 markah)**

Penerangan mengenai usaha-usaha memantapkan integriti dalam organisasi bagi menjamin kecekapan dan keberkesanan yang meliputi:

- i. Penggubalan dasar integriti dan penubuhan struktur pengurusan integriti;

- ii. Penyebaran dasar integriti, kod etika dan penerapan nilai-nilai murni agensi kepada semua warga kerja di agensi berkaitan;
- iii. Keutamaan yang diberikan ke atas pengurusan Bahagian/Unit yang berisiko tinggi dari segi rasuah, insiden salah laku dan penyelewengan kewangan;
- iv. Keberkesanan peranan Jawatankuasa Keutuhan Pengurusan;
- v. Tindakan terhadap kes-kes penipuan dan penyelewengan; dan
- vi. Pengiktirafan kepada anggota yang berintegriti.

2.3 Usaha-Usaha Menangani Kerenah Birokrasi

(7 markah)

Penerangan mengenai usaha-usaha menangani kerenah birokrasi yang meliputi:

- i. Penambahbaikan sistem dan prosedur bagi memastikan perkhidmatan yang cepat dan cekap kepada pelanggan;
- ii. Mengkaji dan mengenal pasti undang-undang dan peraturan yang usang yang menjejaskan perkhidmatan yang licin dan berkesan serta memperakukan pindaan-pindaan sewajarnya kepada undang-undang serta peraturan tersebut;
- iii. Mengkaji dan menentukan bekalan peralatan yang perlu bagi meningkatkan tahap penyampaian perkhidmatan;
- iv. Tindakan terhadap anggota yang sengaja menimbulkan kerenah birokrasi; dan
- v. Faedah yang dinikmati daripada usaha-usaha menangani kerenah birokrasi.

KRITERIA 3 : PENGURUSAN SUMBER**(20 markah)**

Kriteria ini menilai kecekapan dan keberkesanan pengurusan sumber manusia, sumber kewangan, pengurusan aset dan persekitaran kerja.

Kriteria ini bertujuan untuk melihat sejauh mana pengurusan sumber-sumber berkenaan menyokong proses penghasilan dan penyampaian perkhidmatan yang berkualiti.

Bagi memenuhi kriteria ini, agensi perlu memberi penerangan mengenai perkara-perkara berikut:

3.1 Sumber Manusia**(10 markah)**

Penerangan mengenai pengurusan sumber manusia merangkumi perancangan dan pembangunan sumber manusia, kompetensi, penglibatan anggota dan pengiktirafan.

a. Perancangan Sumber Manusia

Aspek-aspek yang dinilai adalah:

- i. Perancangan sumber manusia bagi memenuhi keperluan agensi;
- ii. Memantau pelaksanaan perancangan penggunaan sumber manusia secara berkala;
- iii. Adakah pelan pembangunan kerjaya dan *succession plan* disediakan sekiranya ada, adakah ia menyokong pelan perancangan strategik organisasi;
- iv. Strategi-strategi utama bagi meningkatkan keberkesanan penggunaan sumber manusia;
- v. Struktur mengenai urusan tatatertib, disiplin dan kaunseling; dan
- vi. Adakah penempatan dan penugasan anggota dibuat mengikut kompetensi.

b. Pembangunan Sumber Manusia

Aspek-aspek yang dinilai adalah:

- i. Adakah agensi membuat analisis keperluan latihan (TNA) merangkumi kompetensi yang diperlukan oleh organisasi;

- ii. Adakah pelan pembangunan kompetensi yang memberi penekanan kepada konsep *multi-skilling*, *learn*, *unlearn* dan *relearn* disediakan. Sekiranya ada, adakah ia selari dengan pelan perancangan strategik organisasi (pengetahuan, latihan dan sikap);
- iii. Adakah program peningkatan kompetensi yang dilaksanakan serta kekerapan dan bilangan anggota yang menghadirinya;
- iv. Adakah program latihan semula kepada anggota yang memerlukan pengetahuan dan kemahiran baru untuk membolehkan mereka menjalankan tugas-tugas baru; dan
- v. Adakah mekanisme dan kaedah yang digunakan bagi menilai keberkesanan pelaksanaan program peningkatan kompetensi. Contohnya kajian perbandingan hasil kerja sebelum dan selepas program latihan dan penilaian prestasi selepas latihan.

c. Penglibatan Anggota

Aspek-aspek yang dinilai adalah:

- i. Sejauh mana mekanisme untuk menyalurkan masalah dan cadangan seperti Mesyuarat-Mesyuarat, Sistem Cadangan Q, Peti Cadangan, Majlis Bersama Jabatan dan Kaunselor Jabatan digunakan oleh anggota dan bagaimana maklum balas mengenai tindakan yang telah diambil contohnya bilangan anggota yang memberi cadangan serta bilangan cadangan yang diterima dan dilaksanakan;
- ii. Sejauh mana anggota menggunakan sistem perkongsian maklumat dari segi amalan terbaik dan *institutional memory*;
- iii. Sejauh mana penglibatan anggota dalam menambah baik prestasi organisasi, contohnya bilangan anggota yang memberi cadangan serta bilangan cadangan yang diterima dan dilaksanakan;
- iv. Sejauh mana usaha-usaha bagi meningkatkan semangat berpasukan dan rasa kekitaan di kalangan anggota. Contohnya program kecergasan, aktiviti kelab sukan dan kebajikan, sambutan Hari Kualiti Jabatan dan PUSPANITA; dan
- v. Sejauh mana usaha-usaha bagi meningkatkan kualiti persekitaran tempat kerja yang bersih, ceria dan selamat untuk memastikan kesejahteraan dan keselesaan anggota-anggota di tempat kerja. Contohnya dengan melaksanakan pertandingan keceriaan pejabat.

d. Penilaian dan Pengiktirafan Kepada Anggota

Aspek yang dinilai adalah penilaian dan pengiktirafan yang diberi kepada anggota organisasi yang cemerlang seperti Anugerah Khidmat Cemerlang, surat penghargaan dan lain-lain anugerah khas:

- i. Sejauh mana kriteria penilaian menyokong usaha peningkatan kualiti di kalangan anggota;
- ii. Apakah peluang-peluang, galakan dan dorongan untuk anggota melibatkan diri dalam usaha-usaha peningkatan kualiti organisasi. Contohnya melalui pelaksanaan projek KMK dan inovasi dan bilangan pasukan kerja yang ditubuhkan; dan
- iii. Kaedah yang digunakan untuk memastikan pematuhan kepada sistem dan prosedur hukuman.

3.2 Sumber Kewangan

(6 markah)

Penerangan mengenai pengurusan kewangan yang merangkumi perancangan dan penyediaan belanjawan, kawalan belanjawan, pengurusan rekod dan prestasi pengurusan belanjawan.

Aspek-aspek yang dinilai adalah:

- i. Kecekapan dan keberkesanan perancangan dan penyediaan belanjawan;
- ii. Kawalan belanjawan bagi memastikan amalan mengikut prosedur yang tepat, cepat, cekap dan berintegriti;
- iii. Prestasi belanja mengurus dan pembangunan;
- iv. Penyimpanan rekod yang kemas bagi semua aspek pengurusan kewangan;
- v. Bilangan teguran audit dalam dan luar dan tindakan yang diambil;
- vi. Keberkesanan peranan Jawatankuasa Pengurusan Kewangan dan Akaun; dan
- vii. Kaedah-kaedah perancangan kewangan untuk perkhidmatan yang berkesan, cekap dan berkualiti.

3.3 Pengurusan Sumber Aset

(4 markah)

Penerangan mengenai sistem perolehan, penyimpanan, penggunaan, penyenggaraan dan pelupusan harta benda, harta modal dan inventori serta stor.

Aspek yang dinilai adalah:

- i. Apakah sistem pengurusan aset yang diguna pakai dan bagaimana sistem tersebut dapat membantu pihak pengurusan mengurus aset dengan berkesan. Ini termasuk tindakan membuat verifikasi aset, tindakan susulan sekiranya terdapat perbezaan di antara rekod dan aset serta mekanisme perolehan dan pelupusan aset;
- ii. Apakah mekanisme/sistem yang diguna pakai bagi memastikan rekod-rekod aset disimpan dan di selenggara dengan cekap dan berkesan serta mudah diperoleh; dan
- iii. Nyatakan tindakan-tindakan pemulihan dan pencegahan yang dilaksanakan terhadap hartanah, harta modal serta stor.

KRITERIA 4: KEPIMPINAN ORGANISASI**(25 markah)**

Kriteria ini menilai peranan dan penglibatan organisasi dalam menentukan arah tuju serta memimpin dan mentadbir organisasi bagi memastikan organisasi terus relevan dan berkesan melalui penggubalan perancangan strategik, proses membuat keputusan berasaskan fakta, pengukuhan nilai-nilai kualiti serta penilaian dan pemantauan prestasi organisasi secara berterusan.

Kriteria ini bertujuan bagi menilai keberkesanan kepimpinan organisasi ke arah kecemerlangan.

Bagi memenuhi kriteria ini, agensi perlu memberi penerangan mengenai perkara-perkara berikut:

4.1 Perancangan Strategik**(10 markah)**

Penerangan mengenai perancangan strategik yang menjadi kerangka dasar kepada pelaksanaan pengurusan yang selaras dengan visi dan misi organisasi serta keperluan negara.

Aspek-aspek yang dinilai adalah:

- i. Apakah wujud dokumentasi perancangan strategik yang menyeluruh untuk memandu organisasi.
- ii. Sejauh mana perancangan strategik yang digubal selari dengan visi dan misi bagi memandu organisasi menyampaikan perkhidmatan berkualiti kepada pelanggan;
- iii. Sejauh mana perancangan strategik organisasi meliputi perkara-perkara berikut:
 - Penganalisan mengenai perubahan persekitaran dan kesannya terhadap organisasi, serta kekuatan dan kelemahan organisasi;
 - Ubah suai visi, misi dan objektif organisasi yang selaras dengan keperluan semasa dan senario masa depan yang berkaitan dengan organisasi;
 - Penentuan strategi pelaksanaan organisasi dan program untuk mencapai dan menambah baik visi, misi dan objektif organisasi;
 - Menyediakan kerangka dasar (*framework*) untuk organisasi menyediakan pelan-pelan yang diperlukan. Contohnya pelan strategik teknologi maklumat dan pelan strategik pembangunan kompetensi;

- Penglibatan *stakeholders* dalam penggubalan perancangan strategik organisasi;
 - Mekanisme yang digunakan oleh organisasi untuk melaksanakan pelan strategi; dan
 - *Key Performance Indicators* (KPI) untuk mengukur pencapaian.
- iv. Apakah kaedah bagi menyebarkan maklumat dalaman dan mendapat maklum balas mengenai hasil perancangan strategik.

4.2 Pengurusan Data Dan Maklumat

(5 markah)

Penerangan mengenai data dan maklumat serta sistem yang diwujudkan untuk menyokong organisasi membuat keputusan yang tepat dan telus bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan kepada pelanggan.

Aspek-aspek yang dinilai adalah:

- i. Bagaimana skop dan jenis data yang diperlukan ditentukan;
- ii. Peranan pihak pengurusan atasan memastikan keputusan yang tepat dan telus di semua peringkat dibuat berasaskan data dan maklumat;
- iii. Apakah kaedah yang digunakan untuk menentukan skop dan jenis data yang seragam dan konsisten bagi seluruh organisasi;
- iv. Apakah langkah-langkah untuk mengemaskinikan data secara berterusan. Misalnya peraturan-peraturan untuk memastikan aliran data yang tepat dan cepat; dan
- v. Sejauh manakah capaian data boleh dibuat.

4.3 Komitmen Membudayakan Kualiti Dalam Organisasi

(10 markah)

Penerangan mengenai komitmen dan usaha pihak pengurusan untuk mewujudkan *high performance culture* dalam semua aspek pengurusan organisasi bagi mewujudkan *high performance organisation*.

Aspek-aspek yang dinilai adalah:

- i. Dasar-dasar dan nilai kualiti yang jelas diwujudkan dan bagaimana ia disebarkan;
- ii. Cara yang digunakan oleh pihak pengurusan untuk menerapkan budaya kualiti dalam agensi;

- iii. Agensi menetapkan objektif kualiti yang jelas bagi memenuhi kehendak pelanggan;
- iv. Peranan, tanggungjawab dan penglibatan setiap lapisan anggota dalam peningkatan kualiti organisasi;
- v. Tindakan penambahbaikan yang diambil untuk membantu seksyen, bahagian, cawangan dan unit yang tidak mencapai tahap kualiti yang telah ditetapkan;
- vi. Pengauditan dan pemantauan ke atas pengurusan organisasi dijalankan;
- vii. Capaian maklumat mengenai dasar-dasar baru Kerajaan, Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam, Pekeliling Am, Panduan dan Arah-an arahan baru Kerajaan disebarkan; dan
- viii. Memberi pengiktirafan dan meraikan pencapaian/kejayaan.

NOTA

NOTA

NOTA

NOTA