



**GARIS PANDUAN
ANUGERAH KEGEMILANGAN JPA
JABATAN PERKHIDMATAN AWAM
TAHUN 2011**

I. LATAR BELAKANG

Anugerah Kegemilangan JPA (AKJPA) mula diperkenalkan pada Tahun 2010 berdasarkan kepada keputusan Mesyuarat Pasukan Petugas Kualiti dan Produktiviti JPA Bil. 2/2010. Sebelum ini, ianya dikenali sebagai Anugerah Kualiti Jabatan Perkhidmatan Awam.

Anugerah Kegemilangan JPA adalah merupakan pengiktirafan dan penghargaan tertinggi yang diberikan oleh JPA kepada Bahagian yang mencapai tahap pengurusan kualiti dan inovasi yang sangat cemerlang. Pemberian anugerah ini adalah sebahagian daripada aktiviti utama di bawah Program Kualiti dan Inovasi Tahunan JPA. Pemilihan pemenang dan Majlis Penyampaian Anugerah ini dilakukan secara tahunan di dalam Majlis Sambutan Hari Inovasi JPA.

II. TUJUAN

Anugerah Kegemilangan JPA diwujudkan bertujuan untuk:

- a) Menggalak dan meningkatkan kesedaran tentang kualiti dan inovasi dalam JPA;
- b) Memberi pengiktirafan secara formal kepada Bahagian yang telah mencapai tahap pengurusan kualiti dan inovasi yang sangat cemerlang;

- c) Menggalakkan persaingan yang sihat antara Bahagian di JPA ke arah memperbaiki dan menambahbaik pengurusan kualiti dan inovasi Bahagian;
- d) Membolehkan Bahagian membuat penilaian terhadap tahap kecemerlangan Bahagian masing-masing serta mengetahui kekuatan, kelemahan dan cadangan penambahbaikan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan lagi sistem penyampaian perkhidmatan; dan
- e) mempersiapkan JPA untuk penilaian penarafan bintang (SSR) yang akan dilaksanakan oleh MAMPU.

III. BENTUK ANUGERAH

Pemenang-pemenang Anugerah Kegemilangan JPA (AKJPA) akan menerima hadiah-hadiah seperti berikut:

Kedudukan	Hadiah
Tempat Pertama	<ul style="list-style-type: none">- Piala Pusingan- Hadiah Wang Tunai berjumlah RM5,000- Sijil Penghargaan
Tempat Kedua	<ul style="list-style-type: none">- Hadiah Wang Tunai berjumlah RM3,000- Sijil Penghargaan
Tempat Ketiga	<ul style="list-style-type: none">- Hadiah Wang Tunai berjumlah RM2,000- Sijil Penghargaan

IV. TATACARA PEMILIHAN

Semua Bahagian **diwajibkan** menyertai anugerah ini. Jadual pelaksanaan adalah seperti berikut:

- a) Lawatan Panel Hakim ke Bahagian-bahagian:

21 dan 22 November 2011

- b) Pengumuman Pemenang Anugerah Kegemilangan JPA :

Sambutan Hari Inovasi JPA 8 Disember 2011

- c) Kriteria penilaian yang akan digunakan adalah berdasarkan wajaran markah seperti berikut:

BIL	PERKARA	WAJARAN
1	Kriteria Penilaian Star Rating	70%
2	Pencapaian Markah Anugerah KIK dan QES	20%
3	Lain-lain	10%

Kriteria Penilaian Star Rating yang akan digunakan adalah seperti di **Lampiran 1**

- d) Penilaian akan dibuat oleh Panel Hakim bebas yang akan dilantik oleh urus setia. Panel Hakim adalah terdiri daripada pegawai dari agensi luar iaitu seorang Pengerusi dan dua orang ahli.

Sebarang pertanyaan boleh ditujukan kepada:

Urus setia
Anugerah Kegemilangan JPA
Sektor Pengurusan Inovasi
Bahagian Khidmat Pengurusan
Aras 11, Blok C1, Kompleks C
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62510 W.P Putrajaya
E-mel : q.bkp@jpa.gov.my

**KRITERIA PENILAIAN STAR RATING
ANUGERAH KEGEMILANGAN JPA
TAHUN 2011**

Bahagian: _____

Bil.	Kriteria		Sub-Kriteria		Wajaran	Penerangan
					100.00	
A	Pengurusan				50.00	
A1	Pengurusan Organisasi				12.00	
	A1.1	Pengurusan Strategik			2.00	
		a.		Adakah Pelan Strategik Agensi disediakan?	1.00	Ciri-ciri (7 ciri utama adalah seperti yang digariskan) : <u>visi</u> , <u>misi</u> , moto, nilai teras, peranan, <i>stakeholder</i> , pelanggan, <u>teras strategik</u> , <u>strategi</u> , <u>pelan tindakan</u> , <u>petunjuk prestasi</u> dan <u>sasaran pencapaian</u> .
		b.		Tempoh Pelan Strategik disediakan.	0.25	Tempoh Pelan Strategik disediakan dalam masa 3 tahun
		c.		Status Pelaksanaan dan Pemantauan		
		i.		Apakah tahap kesedaran mengenai program/aktiviti yang dirancang?	0.25	Penilaian yang dibuat bergantung kepada <u>penerangan maklumat pelan strategik</u> , bukan kepada pengedaran pelan tersebut kepada warga agensi
		d.		Adakah Kajian Semula Pelan Strategik telah diadakan?	0.50	Sebutkan tarikh dan nyatakan hasilnya.
	A1.2	Program Perekayasaan Proses Kerja (PPPK)			2.00	
		a.		Skop program perekayasaan proses kerja	0.30	PPPK merupakan satu perubahan asas pemikiran dan rekabentuk semula proses dan prosedur kerja secara radikal bagi meningkat kecekapan dan keberkesanan penyampaian perkhidmatan. Ia melibatkan perubahan budaya kerja di semua peringkat proses dan prosedur kerja bagi mencapai prestasi yang lebih tinggi dari aspek kos, kualiti, perkhidmatan dan masa. Nyatakan bilangan yang melibatkan proses utama yang terlibat

Bil.	Kriteria			Sub-Kriteria	Wajaran	Penerangan
					100.00	
		b.		Pemantauan program perekruteraan proses kerja ke arah peningkatan produktiviti organisasi	0.40	Mekanisma pemantauan merujuk kepada pelan pemantauan dan pelaksanaan tindakan susulan
		c.		Keberkesanan program perekruteraan proses kerja		
			i.	Kekerapan membuat penilaian keberkesanan	0.20	Keberkesanan penilaian PPPK hendaklah mengukur penambahbaikan aspek-aspek seperti kos, kualiti, perkhidmatan dan masa penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan
			ii.	Promosi program perekruteraan proses kerja	0.20	Promosi PPPK boleh dilaksanakan melalui bahan-bahan percetakan dan media elektronik serta meliputi semua proses dan prosedur kerja yang terlibat
			iii.	Tahap keberkesanan PPPK	0.40	Berdasarkan kajian soal selidik yang dibuat oleh agensi bagi mengukur faedah PPPK
		d.		Usaha-usaha mengurangkan kerenah birokrasi		
			i.	Adakah usaha-usaha penambahbaikan berkaitan pengurangan kerenah birokrasi dilaksanakan?	0.30	Laporkan usaha-usaha penambahbaikan yang dilaksanakan untuk mengurangkan kerenah birokrasi seperti semakan semula sistem dan prosedur kerja serta penggunaan ICT sebagai <i>enabler</i> untuk memudahkan sesuatu urusan dengan memberi keutamaan kepada pelanggan agensi. Rujuk kepada Arahan YAB Perdana Menteri No. 1 Tahun 2009 Gerakan pemantapan Keutuhan Sistem Pengurusan Pentadbiran Kerajaan: Penubuhan Jawatankuasa Keutuhan Tadbir Urus bagi menggantikan Pasukan Petugas Bagi Mengurangkan Kerenah Birokrasi mulai 20 November 2009.
			ii.	Adakah penilaian keberkesanan usaha-usaha penambahbaikan dilaksanakan?	0.20	Nyatakan tarikh dan hasil kajian yang dijalankan untuk memastikan sama ada sesuatu usaha penambahbaikan yang dilaksanakan memberi faedah dari segi kos, masa atau peningkatan produktiviti.

Bil.	Kriteria			Sub-Kriteria	Wajaran	Penerangan
					100.00	
	A1.3			Usaha-usaha Ke Arah Pembudayaan Kualiti/Inovasi	3.00	
		a.		Program penambahbaikan kualiti/inovasi yang dilaksanakan		
			i.	Adakah mekanisme pelaksanaan dan pemantauan program kualiti/inovasi diwujudkan?	0.10	
			ii.	Program kualiti yang dilaksanakan.	0.10	Contoh program mandatori : Ceramah Q, Hari Kualiti, KMK . Contoh program bukan mandatori : Debat, <i>Info Hunt</i> , Kuiz, Kempen Membaca, Amalan 5S, Program-program Inovasi yang dilaksanakan
			iii.	Program-program Inovasi dilaksanakan	0.10	<u>Tafsiran inovasi</u> sebagai <u>cetusan idea-idea kreatif yang dapat meningkatkan kualiti dan produktiviti penyampaian perkhidmatan</u> di mana idea tersebut boleh bersifat radikal atau <i>incremental</i> serta diperolehi secara dalaman, luaran atau melalui proses penyelidikan dan pembangunan (R&D). Pendekatan-pendekatan yang boleh digunakan oleh jabatan/agensi dalam melaksanakan inovasi merangkumi struktur organisasi, penurunan kuasa/empowerment, integrasi perkhidmatan, pemantapan proses kerja, kawal selia, pengukuran prestasi, perkongsian/engagement, penyampaian perkhidmatan alternatif, <i>community outreach</i> ; dan penjenamaan semula imej, fungsi dan perkhidmatan sedia ada;
			iv.	Amalan baik organisasi yang boleh dicontohi oleh organisasi lain	0.20	Agensi hendaklah membekalkan maklumat mengenai amalan-amalan baik yang telah dilaksanakan, faedah-faedah yang diperolehi serta pegawai yang boleh dihubungi

Bil.	Kriteria			Sub-Kriteria	Wajaran	Penerangan
					100.00	
		b.		MS ISO 9001		
			i.	Apakah status pelaksanaan MS ISO 9001?	0.40	Nyatakan peringkat pelaksanaan MS ISO 9001 serta tahap pendedahan warga agensi mengenai pelaksanaan MS ISO 9001: - Telah dipersijilkan; atau - Dalam pelaksanaan (penubuhan struktur mekanisme pelaksanaan, dokumentasi, audit dalaman)
			ii.	Nyatakan sama ada skop persijilan merangkumi keseluruhan proses-proses utama atau sebahagian daripada proses-proses utama agensi.	0.20	Senaraikan proses utama yang dipersijilkan. Tempoh sah laku persijilan.
		c.		Adakah tindakan diambil untuk memantapkan dokumen Manual Prosedur Kerja (MPK) dan Fail Meja (FM)?		
			i.	MPK dikemas kini.	0.20	Tarikh pengemaskinian MPK atau Manual Kualiti yang didokumenkan atau dinyatakan dengan jelas. Sekiranya agensi telah melaksanakan MS ISO 9001 secara keseluruhan, dokumen Manual Kualiti boleh diterima sebagai alternatif kepada dokumen MPK.
			ii.	FM dikemas kini.	0.20	Dapatkan sampel FM untuk pengesahan pengemaskinian. Sampel untuk penyemakan FM ialah sebanyak 10% / minimum 30 sampel daripada jumlah anggota organisasi. Pemilihan sampel akan dibuat secara rawak.
			iii.	Apakah usaha-usaha yang telah dilaksanakan bagi meningkatkan tahap penggunaan MPK dan FM oleh warga organisasi?	0.10	Nyatakan kaedah dan kekerapan penggunaan MPK dan FM oleh pihak pengurusan serta warga organisasi

Bil.	Kriteria			Sub-Kriteria	Wajaran	Penerangan
					100.00	
		d.		Pengiktirafan	1.40	<p><i>*sekiranya agensi telah mendapat pengiktirafan tertinggi (johan) di peringkat antarabangsa [A1.3(d)iv], agensi akan mendapat markah penuh di pengiktirafan peringkat Negeri/Kementerian [A1.3(d)i] dan kebangsaan [A1.3(d)ii]</i></p> <p><i>*sekiranya agensi telah mendapat pengiktirafan bukan berbentuk pertandingan di peringkat antarabangsa [A1.3(d)v], agensi akan mendapat markah penuh di pengiktirafan bukan berbentuk pertandingan di peringkat bukan antarabangsa [A1.3(d)iii]</i></p>
				Bukan peringkat antarabangsa		
		i.		Nyatakan tahap / jenis pengiktirafan berbentuk pertandingan yang diperoleh di peringkat Negeri/Kementerian	0.20	Sediakan salinan sijil / surat pengiktirafan.
		ii.		Nyatakan tahap / jenis pengiktirafan berbentuk pertandingan yang diperoleh di peringkat kebangsaan	0.20	Sediakan salinan sijil / surat pengiktirafan.
		iii.		Pengiktirafan bukan berbentuk pertandingan	0.20	Pengiktirafan merujuk kepada pengiktirafan yang diterima oleh agensi
				Peringkat antarabangsa		
		iv.		Nyatakan tahap / jenis pengiktirafan bentuk pertandingan yang diperoleh di peringkat antarabangsa	0.40	Sediakan salinan sijil / surat pengiktirafan.
		v.		Pengiktirafan bukan berbentuk pertandingan	0.40	Sediakan salinan sijil / surat pengiktirafan.
	A1.4	Usaha Ke Arah Mewujudkan Hubungan Harmoni Majikan Dan Anggota Organisasi			2.00	
		a.		Adakah pelaksanaan Majlis Bersama Jabatan (MBJ) berpandukan ketetapan Pekeliling Perkhidmatan Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) yang berkaitan? Nyatakan tarikh	0.30	Penilaian adalah berdasarkan kepada pelaksanaan Surat Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 3 Tahun 2002 - "Majlis Bersama Jabatan Di Kementerian/Jabatan/Pihak Berkuasa Badan

Bil.	Kriteria			Sub-Kriteria	Wajaran	Penerangan
					100.00	
				penubuhan dan bilangan mesyuarat MBJ yang diadakan		Berkanun/Pihak Berkuasa Tempatan ". Semakan dokumen dibuat berdasarkan minit mesyuarat dan pelaporan kepada pihak JPA.
		b.		Program-program utama yang diadakan bagi mewujudkan hubungan harmoni (Contoh: Hari Keluarga/Hari Sukan, Perhimpunan Bulanan, Hari Perayaan, Kursus Kekitaan dan lain-lain)	0.30	Sediakan salinan dokumen seperti surat, memo, email panggilan serta laporan pelaksanaan aktiviti-aktiviti tersebut.
		c.		Kepuasan Pekerja		Kajian Kepuasan Pekerja agensi perlu dilaksanakan melalui kajian soal selidik
			i.	Peratusan liputan kajian kepuasan pekerja (<i>Staff Satisfaction Survey</i> (SSS)) dilaksanakan.	0.40	
			ii.	Apakah hasil pelaksanaan SSS tersebut? Nyatakan tahap kepuasan pekerja yang dicapai.	0.50	Hasil kajian kepuasan pekerja sepertimana yang dibentangkan dalam mesyuarat
			iii.	Peratus tindakan susulan yang telah diambil	0.50	Tindakan-tindakan yang diambil berdasarkan kepada keputusan mesyuarat .
	A1.5	Organisasi Pembelajaran			1.00	
						<i>A learning organisation is an organisation that prioritises learning. The organisation as a whole is committed to continual improvements of every facet of itself, its products and its services;</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>An organisation where learning is a process, not an event;</i> • <i>Cooperation is the foundation of all relationship;</i> • <i>The organisation is creative; and</i> • <i>Focus of organisational learning is on work products, work processes, teamwork, customers, systems thinking and mental models.</i>
		a.		Adakah agensi/jabatan membudayakan program peningkatan ilmu?	0.20	Program pembudayaan ilmu dilaksanakan secara berstruktur di mana terdapat pemantauan terhadap program-program berkenaan serta laporan secara

Bil.	Kriteria			Sub-Kriteria	Wajaran	Penerangan
					100.00	
						berkala
		b.		Program-program dilaksanakan secara sistematik.	0.40	Program seperti <i>Knowledge Sharing</i> (melibatkan topik berkaitan peningkatan profesionalisme serta kekerapan membuat pinjaman buku dari perpustakaan), <i>Knowledge Management</i> .
		c.		Skop liputan program	0.40	
	A1.6	Pengurusan Risiko			1.00	
						Pelan pengurusan risiko hendaklah menjurus ke arah memastikan objektif strategik organisasi boleh dicapai sepertimana yang dirancangkan. Agensi perlu mewujudkan pelan pengurusan risiko yang khusus bagi perkara ini. i) Menilai tahap risiko yang mungkin dihadapi oleh agensi. ii) Membangunkan pelan pengurusan risiko (<i>Business Continuity Plan</i>). iii) Mewujudkan pelan komunikasi untuk menerangkan pelan pengurusan risiko. iv) Menilai keberkesanan pengurusan risiko.
		a.		Adakah agensi mempunyai pelan pengurusan risiko?	0.30	Perkara-perkara yang menghalang pencapaian matlamat/KPI agensi.
		b.		Liputan pelan pengurusan risiko.	0.30	Tahap liputan pengurusan risiko berdasarkan pelan tindakan pengurusan risiko
		c.		Tahap pemantauan	0.40	Mempunyai struktur yang khusus untuk melapor dan menilai pengurusan risiko agensi
	A1.7	Pemantauan Keputusan Pengurusan			1.00	
		a.		Sistem pemantauan pelaksanaan keputusan/arahan penting <i>stakeholders</i>	0.30	<i>Public Service Digital Dashboard</i> (PSDD)
		b.		Pelaksanaan	0.20	
		c.		Pemantauan kaedah pelaksanaan	0.20	

Bil.	Kriteria		Sub-Kriteria	Wajaran	Penerangan
				100.00	
		d.	Nyatakan peratusan minit mesyuarat utama yang dikeluarkan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh mesyuarat	0.10	Rujuk PKPA Bil. 2 1991: Panduan Pengurusan Mesyuarat "Draf minit untuk kelulusan Pengerusi hendaklah dikemukakan kepada Pengerusi jawatankuasa untuk mendapat persetujuan tidak lewat dari 3 hari bekerja selepas tarikh mesyuarat diadakan. Minit mesyuarat yang telah diluluskan oleh Pengerusi mesyuarat hendaklah diedarkan kepada ahli-ahli mesyuarat tidak lewat dari satu minggu selepas tarikh mesyuarat diadakan."
		e.	Nyatakan peratusan minit mesyuarat utama yang dikeluarkan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh mesyuarat	0.20	
A2	Pengurusan Kewangan			11.00	Sekiranya laporan Indeks Akauntabiliti Pengurusan Kewangan, Jabatan Audit Negara tahun 2009 merangkumi agensi berkenaan, markah penilaian kriteria Pengurusan Kewangan akan ditetapkan berdasarkan penarafan bintang yang diperolehi oleh agensi berkenaan
	A2.1	Bayaran Dalam Tempoh 14 Hari		1.50	
		i.	Nyatakan bilangan/peratus pembayaran bil yang telah dibuat dalam tempoh 14 hari	1.00	Merujuk kepada Surat Pekeliling Perbendaharaan Bilangan 7 Tahun 2006 - Pindaan Ke Atas Arahan Perbendaharaan 103 . Ketua Jabatan atau Ketua Pejabat hendaklah memastikan bahawa bil dan tuntutan dibayar dengan segera tidak lewat daripada 14 hari dari tarikh ianya diterima. Tuntutan-tuntutan adalah termasuk invois, borang perakuan bayaran (Borang Perakuan Bayaran Siri JKR 66) dan inden kerja sama ada di bawah Peruntukan Mengurus, Pembangunan, Tanggungan atau Amanah. Penilaian Tahun 2009
		ii.	Nyatakan bilangan/peratus pembayaran bil dalam tempoh 7 hari	0.50	Markah tambahan bagi pencapaian prestasi pembayaran dalam tempoh 7 hari.

Bil.	Kriteria		Sub-Kriteria		Wajaran	Penerangan	
					100.00		
	A2.2	Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Kewangan Dan Akaun (JPKA)				2.50	
			i.	Nyatakan kekerapan mesyuarat JPKA bersidang dan tarikh terakhir bersidang	0.50	Merujuk kepada Pekeliling Perbendaharaan Bilangan 10 Tahun 2008 - Penubuhan, Peranan dan Tanggungjawab Jawatankuasa Kewangan dan Akaun (JPKA) di Agensi Kerajaan Persekutuan dan penilaian berdasarkan tahap pelaksanaan jabatan ke atas ketetapan/terma rujukan pekeling tersebut. Terma rujukan pekeling meliputi: i. Menjelaskan mengenai penubuhan, peranan dan tanggungjawab Jawatankuasa pengurusan Kewangan dan Akaun (JPKA) di semua agensi kerajaan; ii. Menetapkan format penyediaan laporan JPKA yang seragam dan menyeluruh; dan iii. Memantapkan keberkesanan dan pemantauan tadbir urus JPKA secara menyeluruh bagi mengenal pasti, menangani serta mengurangkan isu pengurusan kewangan dan akaun	
			ii.	Nyatakan sama ada JPKA dipengerusi oleh Ketua Jabatan / Timbalan Ketua Jabatan atau pegawai lain?	0.50	Sediakan salinan minit mesyuarat	
			iii.	Bilangan laporan JPKA dikemukakan kepada KSU / Perbendaharaan?	1.00	Sediakan salinan surat dan laporan untuk tujuan pengesahan. Pastikan laporan dihantar mengikut tarikh yang ditetapkan	

Bil.	Kriteria		Sub-Kriteria	Wajaran	Penerangan
				100.00	
		iv.	Adakah laporan tahunan dikemukakan ke KSU / Perbendaharaan, agensi Kewangan sebelum tarikh yang ditetapkan bagi:- (i) Laporan Harta Modal dan Inventori; (ii) Laporan Pemeriksaan Harta Modal dan Inventori; dan (iii) Laporan Pelupusan Aset Alih. (iv) Laporan Tindakan Surcaj/ Tatatertib (sekiranya ada) (v) Laporan Kehilangan/ Hapus Kira Aset Alih (sekiranya ada)	0.50	Merujuk kepada Pekeliling Perbendaharaan Bilangan 5 Tahun 2007 - Tatacara Pengurusan Aset Alih Kerajaan . Sediakan salinan surat dan laporan untuk tujuan pengesahan.
	A2.3	Pengurusan Aset		1.70	
		a.	Adakah mekanisme Pengurusan Aset diwujudkan?	0.50	Merujuk kepada Pekeliling Perbendaharaan Bilangan 5 Tahun 2007 - Tatacara Pengurusan Aset Alih Kerajaan .
		b.	Adakah surat pelantikan dikeluarkan bagi: (i) Pegawai Aset di peringkat agensi / Pusat Tanggungjawab (PTJ); (ii) Pegawai-pegawai menjalankan pemeriksaan ke atas aset; (iii) Lembaga Pemeriksa bagi melaksanakan pelupusan aset; dan (iv) Jawatankuasa Penyiasat bagi menyiasat kes kehilangan aset (jika ada)	0.70	Merujuk kepada Pekeliling Perbendaharaan Bilangan 5 Tahun 2007 - Tatacara Pengurusan Aset Alih Kerajaan .
		c.	Nyatakan sama ada JKPAK dipengerusi oleh Timbalan Ketua Jabatan atau pegawai lain?	0.50	Sediakan surat penubuhkan JKPAK serta keahlian mesyuarat

Bil.	Kriteria		Sub-Kriteria	Wajaran	Penerangan
				100.00	
	A2.4	Tindakan Ke Atas Laporan Audit		1.50	
		a.	Nyatakan tempoh masa yang diambil untuk memberikan maklum balas terhadap teguran audit tersebut.	0.50	Sediakan salinan surat maklum balas terhadap teguran Audit. Perlu ambil kira tempoh maklum balas yang diberikan oleh pihak Audit (sekiranya ada)
		b.	Apakah status tindakan penyelesaian terhadap teguran di dalam Laporan Audit Negara tersebut?	1.00	Sediakan salinan surat maklum balas terhadap teguran Audit.
	A2.5	Pemeriksaan Mengejut		0.50	
		a.	Adakah pemeriksaan mengejut dijalankan setiap 6 bulan terhadap peti besi, peti wang tunai, laci atau bekas-bekas lain untuk wang dalam jagaan seseorang pegawai dalam organisasinya, yang diamanahkan dengan penyimpanan wang awam, setem, atau barang-barang lain yang berharga yang berkenaan? Nyatakan tarikh pemeriksaan dan hasil penemuan.	0.50	Arahan Perbendaharaan (AP) 309 - pemeriksaan dibuat 6 bulan sekali. Gunakan sampel jika terdapat banyak panjar wang runcit.
	A2.6	Perolehan		1.30	
		a.	Berapakah peratus perbelanjaan bagi perolehan berbanding dengan peruntukan yang diluluskan?	0.20	Rujuk maklumat mengenai peruntukan perolehan melalui OS35000
		b.	Apakah tahap liputan kajian analisis prestasi pembekal?	0.20	
		c.	Apakah tahap liputan kajian pasaran dijalankan bagi menentukan harga yang ditawarkan adalah munasabah?	0.20	Rujuk Surat Pekeliling Perbendaharaan Bil. 12 Tahun 2007
		d.	Apakah tahap pemeriksaan terhadap aset yang telah diterima sebelum tamat tempoh jaminan?	0.20	Samakan dibuat terhadap Kad Inventori Harta Modal Bagi pemeriksaan dalam tempoh jaminan.
		e.	Adakah maklumat urusan perolehan berikut dipaparkan di laman web/portal?		
		i.	Mengenai projek yang dirancangkan	0.10	
		ii.	Senarai nama pembekal yang berjaya	0.10	

Bil.	Kriteria			Sub-Kriteria	Wajaran	Penerangan
					100.00	
			iii.	Tempoh kontrak	0.10	
		f.		Apakah peratus / tahap pelaksanaan ePerolehan?	0.20	Semakan dibuat berdasarkan laporan daripada Syarikat Commerce.com
	A2.7	Prestasi Perbelanjaan			1.50	
		a.		Apakah prestasi perbelanjaan Bajet Mengurus ?	0.75	Tahun Penilaian 2009 termasuk tanggungan
		b.		Apakah prestasi perbelanjaan Bajet Pembangunan?	0.75	Tahun Penilaian 2009 termasuk tanggungan
	A2.8	Inisiatif Mengurangkan Pembaziran			0.50	
		a.		Adakah inisiatif-inisiatif yang diambil sebagai langkah memantapkan amalan belanja berhemat?	0.50	Rujuk kepada Pekeliling Perbendaharaan Bil. 7 Tahun 2008 - Garis Panduan Bagi Perbelanjaan Secara Berhemat. Contoh - Kawalan Perbelanjaan (Peranan Unit Audit Dalam, perbelanjaan mengikut peruntukan yang diluluskan); Elaun Lebih Masa (ada arahan bertulis sebelum kerja lebih masa dijalankan); Penjimatan Penggunaan Utiliti (Air, elektrik, alat perhubungan); Penganjuran Persidangan / Mesyuarat / Kursus (menggunakan premis sesuai dengan matlamat program, kos perbelanjaan pada tahap sederhana).
A3	Pengurusan Sumber Manusia				11.00	
	A3.1	Dasar/Strategi Pengurusan Sumber Manusia			2.00	
		a.		Adakah Pelan Strategik Sumber Manusia yang komprehensif disediakan?	1.00	5 ciri Pelan Strategik Sumber Manusia yang komprehensif: 1. Pengambilan 2. Penempatan 3. Pembangunan Kerjaya 4. Latihan 5. Pengiktirafan dan Penghargaan
		b.		Apakah tahap liputan pegawai dalam Pelan Strategik Sumber Manusia?	0.50	Penilaian terhadap tahap liputan pegawai dalam Pelan Strategik Sumber Manusia.
		c.		Adakah pelaksanaan program / aktiviti mengikut Pelan Strategik Sumber Manusia?	0.50	Sediakan salinan dokumen mengenai pelaksanaan program/aktiviti yang ditetapkan dalam pelan strategik

Bil.	Kriteria			Sub-Kriteria	Wajaran	Penerangan
					100.00	
						sumber manusia.
	A3.2	Pengurusan Panel Pembangunan Sumber Manusia			2.50	
		a.		Keberkesanan Panel Pembangunan Sumber Manusia		Merujuk kepada Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 4 Tahun 2002, Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 6 Tahun 2005 - Dasar Latihan Sumber Manusia Sektor Awam dan Surat Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 2 Tahun 2005 - Pelaksanaan Pelan Latihan Sumber Manusia Sektor Awam bagi menilai keberkesanan pelaksanaan subkriteria-subkriteria di bawah aspek ini.
			i.	Adakah Panel Pembangunan Sumber Manusia dikendalikan oleh organisasi bagi membincangkan perkara-perkara berkaitan dengan pengurusan sumber manusia?	0.20	Sediakan salinan minit mesyuarat Panel Pembangunan Sumber Manusia yang berkaitan untuk semakan.
			ii.	Nyatakan sama ada liputan perbincangan merangkumi semua aspek fungsi sumber manusia khususnya pengambilan, penempatan, pembangunan kerjaya, latihan, pengiktirafan dan penghargaan dan lain-lain.	0.20	Sediakan salinan minit mesyuarat Panel Pembangunan Sumber Manusia yang berkaitan untuk semakan.
		b.		Pelan Operasi Latihan (POL)		
			i.	Nyatakan sama ada <i>Training Need Analysis</i> (TNA) telah disediakan dan dilaksanakan melalui kaedah yang komprehensif dan sistematik atau dilaksanakan secara <i>ad-hoc</i> .	0.30	Sediakan dokumen mengenai jawatankuasa yang terlibat dan proses penyediaan TNA seperti berikut: 1. Kenal pasti masalah dalam prestasi warga organisasi 2. Menetapkan prioriti masalah dalam prestasi berdasarkan sumber sedia ada. 3. Analisis ke atas kompetensi dari segi kemahiran, kebolehan dan sikap. 4. Menyediakan program latihan yang diperlukan (POL). <i>Enchanced the TNA program - bukan setakat ada dan tiada sahaja</i>

Bil.	Kriteria		Sub-Kriteria		Wajaran	Penerangan
					100.00	
			ii.	Adakah pelaksanaan latihan mengikut POL yang ditetapkan? Nyatakan peratus pelaksanaan.	0.30	Sediakan salinan laporan pelaksanaan POL bagi tahun 2009.
			iii.	Nyatakan peratus pematuhan kepada arahan latihan 7 hari bagi setiap warga organisasi.	0.30	Sediakan maklumat senarai pegawai dan kursus yang dihadiri.
			iv.	Adakah mekanisme pemantauan bagi pelaksanaan latihan untuk memastikan POL dilaksanakan dengan berkesan?	0.30	Sediakan maklumat mengenai mekanisme pemantauan yang digunakan seperti mesyuarat/borang yang ditetapkan.
			c.	Keberkesanan Latihan		
			i.	Adakah kajian keberkesanan latihan dijalankan untuk menilai tahap kompetensi kakitangan sebelum dan selepas menghadiri latihan?	0.30	Sediakan salinan laporan kursus oleh pegawai yang telah menghadiri kursus. Nyatakan mekanisme digunakan untuk menilai tahap kompetensi pegawai seperti laporan oleh penyelia secara berkala.
			d.	<i>Mentoring</i>		
			i.	Adakah struktur dan program <i>mentoring</i> yang dilaksanakan secara sistematik atau <i>ad-hoc</i> ?	0.20	Sediakan salinan maklumat sesi <i>mentoring</i> seperti senarai <i>mentor-mentee</i> , jadual pelaksanaan <i>mentoring</i> serta rekod perjalanan sesi <i>mentoring</i> yang berkenaan. Contoh: log book mengenai program <i>mentoring</i>
			ii.	Apakah tahap liputan (<i>coverage</i>) warga organisasi di dalam program <i>mentoring</i> (keseluruhan organisasi/Bahagian/Seksyen)?	0.20	Sediakan salinan maklumat mengenai tahap liputan warga organisasi di dalam <i>mentoring</i>
			iii.	Adakah Agensi mengukur tahap keberkesanan pelaksanaan program <i>mentoring</i> ?	0.20	Sediakan salinan laporan mengenai penilaian keberkesanan program <i>mentoring</i>

Bil.	Kriteria		Sub-Kriteria	Wajaran	Penerangan
				100.00	
	A3.3	Pelan Penggantian		1.50	
			Adakah Pelan Penggantian bagi jawatan-jawatan strategik dilaksanakan seperti yang digariskan dalam pekeliling yang berkaitan?		Rujuk Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 3 Tahun 2006 - Panduan Mewujudkan Search Committee dan Proses Pelaksanaan Pelan Penggantian Pelan Penggantian meliputi peringkat-peringkat pelaksanaan seperti berikut: 1. Pengenalpastian (Demografi jabatan mengenai perjawatan, gred dan kekananan pegawai, hala tuju jabatan, keperluan kompetensi) 2. Penilaian (perbandingan kemahiran yang ada dan yang diperlukan) 3. Pembangunan (kenal pasti pegawai berprestasi tinggi/rendah serta pelan tindakan bagi pembangunan diri pegawai yang berpotensi) 4. Pelaksanaan Pelan Penggantian 5. Kajian keberkesanan dan penambahbaikan
		a.	Struktur	0.20	
		b.	Program transformasi/pembangunan kepimpinan yang dilaksanakan		
		i.	Ketua Agensi/Jabatan	0.30	Mempunyai <i>self-development program</i>
		ii.	Barisan Kepimpinan Pelapis	0.30	<i>Mentoring, coaching, leadership courses</i>
		c.	Pencapaian program transformasi/pembangunan kepimpinan	0.40	
		d.	Adakah terdapat penilaian keberkesanan program transformasi/pembangunan kepimpinan	0.30	
	A3.4	Pengiktirafan/Penghargaan		1.00	
		a.	Adakah Garis Panduan / Dasar Program Pengiktirafan / Penghargaan yang spesifik disediakan? Contohnya APC, Anugerah Kebesaran dan lain-lain pengiktirafan.	0.40	Sediakan salinan Garis Panduan / Dasar Program Pengiktirafan / Penghargaan.

Bil.	Kriteria			Sub-Kriteria	Wajaran	Penerangan
					100.00	
		b.		Pelaksanaan		
			i.	Adakah inisiatif diambil untuk memperakukan warga organisasi secara terancang bagi penerimaan Pingat / Bintang?	0.40	Sediakan salinan senarai pegawai yang diperakukan.
			ii.	Tahap liputan (<i>coverage</i>) program-program pengiktirafan lain yang dilaksanakan? (contoh: program Personaliti Bulanan / Pekerja Contoh)	0.20	Sediakan salinan senarai personaliti/pekerja contoh.
	A3.5	Pengurusan Nilai Dan Etika			2.00	
		a.		Mempunyai Pelan Integriti Organisasi (PIO)	0.10	Untuk Mewujudkan <i>Value based Organisation</i>
		b.		Pelaksanaan PIO	0.20	Contoh: ESQ, Anugerah/Pengiktirafan Integriti, <i>Role Model</i> , ceramah penerapan integriti
		c.		Pemantauan PIO - mempunyai mekanisme	0.10	Mesyuarat atau minit mesyuarat
		d.		Keberkesanan PIO	0.20	Tindakan susulan terhadap hasil keberkesanan PIO
		e.		Usaha-usaha meningkatkan keutuhan pengurusan		Merujuk kepada Arahan Y.A.B Perdana Menteri No.1 Tahun 1998 - Gerakan Pemantapan Keutuhan Sistem Pengurusan Pentadbiran Kerajaan Malaysia yang meliputi penubuhan JKP di peringkat agensi serta melaksanakan tanggungjawab mengikut 8 terma yang telah digariskan serta kekerapan mengadakan mesyuarat JKP serta jadual penghantaran laporan kepada pihak berkuasa yang berkenaan. <i>Rujuk kepada Arahan YAB Perdana Menteri No. 1 Tahun 2009 Gerakan pemantapan Keutuhan Sistem Pengurusan Pentadbiran Kerajaan: Penubuhan Jawatankuasa Keutuhan Tadbir Urus bagi menggantikan Pasukan Petugas Bagi Mengurangkan Karenah Birokrasi mulai 20 November 2009.</i>
			i.	Mekanisme/jawatankuasa	0.10	Sediakan salinan maklumat minit-minit mesyuarat JKP bagi tahun sebelum serta tahun semasa.
			ii.	Laporan JKP dikemukakan ke SPRM	0.20	Sediakan salinan laporan.

Bil.	Kriteria			Sub-Kriteria	Wajaran	Penerangan
					100.00	
			iii.	Program-program Kesedaran / Pencegahan yang dijalankan	0.10	Sediakan salinan program yang dilaksanakan.
		f.		Pengurusan Audit Nilai Nyatakan peratus Nilai Komposit yang diperoleh dari Audit Nilai yang dijalankan	0.20	Sediakan salinan dokumen yang berkaitan mengenai pelaksanaan Audit Nilai di agensi.
		g.		Pengurusan tata tertib		Bagi agensi yang tidak mempunyai kes-kes tata tertib, penilaian tidak dibuat (tiada unsur <i>penalty</i>)
			i.	Nyatakan tempoh penyelesaian bagi kes-kes tata tertib biasa (sekiranya ada)	0.30	Sediakan salinan senarai kes yang diselesaikan.
			ii.	Nyatakan peratus kes-kes tata tertib biasa yang tertunggak pada tahun semasa (sekiranya ada)	0.30	Sediakan salinan senarai kes yang tertunggak serta punca kelewatan tidak termasuk kes-kes mahkamah.
		h.		Nyatakan peratus warga organisasi yang telah mengisytiharkan harta	0.20	Sediakan salinan senarai pegawai yang telah mengisytiharkan harta
	A3.6	Program Kaunseling/Motivasi			1.00	
		a.		Program Kaunseling/Motivasi		
			i.	Adakah agensi mempunyai mekanisme untuk melaksanakan program kaunseling/rakan pembimbing?	0.30	[Rujuk kepada Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 1 Tahun 1999 - Panduan Mewujudkan Perkhidmatan Kaunseling Di Agensi Awam.] Sediakan salinan surat pelantikan.
			ii.	Pelaksanaan program-program kaunseling	0.40	Hanya untuk Rakan Pembimbing dan dilaporkan ke JPA
		b.		Tahap liputan penggunaan aplikasi psikologi seperti <i>Myers-Briggs Type Indicator</i> (MBTI) atau aplikasi psikometriks lain dalam Pengurusan Sumber Manusia (seperti penempatan, latihan dan lain-lain fungsi)?	0.30	Sediakan maklumat dan hasil aplikasi psikologi
	A3.7	Maklumat Sumber Manusia			0.50	
		a.		Nyatakan tahap pengemaskinian maklumat dalam Buku Rekod Perkhidmatan warga organisasi	0.20	Buku Rekod Perkhidmatan dipilih secara rawak untuk semakan. Sampel untuk penyemakan buku rekod perkhidmatan ialah sebanyak 10% / minimum 30 sampel daripada jumlah anggota organisasi.

Bil.	Kriteria			Sub-Kriteria	Wajaran	Penerangan
					100.00	
		b.		Peraturan maklumat sumber manusia dikemas kini dalam HRMIS - <i>Human Resource Management Information System</i> ? (berdasarkan kepada sampel)	0.20	Merujuk kepada Surat Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 10 Tahun 2007 - Pelaksanaan Modul Pengurusan Rekod Peribadi Aplikasi HRMIS serta Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 12 Tahun 2005 - Pelaksanaan HRMIS. Semakan HRMIS secara <i>online</i> dan sediakan salinan cetakan.
		c.		Adakah maklumat-maklumat strategik sumber manusia digunakan oleh pihak pengurusan atasan bagi tujuan fungsi-fungsi pengurusan sumber manusia seperti perancangan sumber manusia, pengambilan dan pemilihan, penempatan dan pertukaran, pembangunan kerjaya, pengurusan prestasi dan lain-lain?	0.10	Sediakan laporan sumber manusia menerusi HRMIS yang digunakan untuk membuat keputusan.
	A3.8	Pemantauan Prestasi Rendah			0.50	
		a.		Pemantauan warga organisasi yang berprestasi rendah	0.10	Mempunyai mekanisme untuk mengenalpasti warga organisasi yang berprestasi rendah
		b.		Program-program pembangunan/peningkatan prestasi warga organisasi yang berprestasi rendah	0.20	Nyatakan mekanisme-mekanisme yang dilaksanakan untuk membantu warga yang berprestasi rendah
		c.		Keberkesanan program-program pembangunan/ peningkatan ke atas prestasi warga organisasi yang berprestasi rendah	0.20	Tindakan susulan yang dilaksanakan
A4	Pengurusan Projek Pembangunan				8.00	
	A4.1	Perancangan Sistem Pengurusan, Pemantauan Dan Penilaian Projek			4.00	
		a.		Adakah mekanisme dan sistem perancangan diwujudkan bagi merancang / memantau / menilai projek-projek pembangunan?	0.50	Nyatakan mekanisme (struktur/jawatankuasa) yang terlibat.

Bil.	Kriteria		Sub-Kriteria	Wajaran	Penerangan
				100.00	
		b.	Nyatakan bilangan / peratus <i>project brief</i> (ringkasan projek) yang siap disediakan bagi pelaksanaan projek pembangunan.	0.50	Ringkasan projek adalah laporan ringkas yang mengandungi penjelasan ringkas mengenai elemen-elemen projek, penilaian projek, dan penilaian awal mengenai kos dan faedah projek. Rujuk kepada PKPA 2/1992 - Garis Panduan Perancangan dan Penyediaan Projek Pembangunan.
		c.	Adakah alat-alat pengurusan projek yang digunakan untuk memantau pelaksanaan projek seperti penggunaan <i>Program Evaluation and Review Technique</i> (PERT), Carta GANTT, <i>Earned Value Analysis</i> (EVA), Carta Aliran Kerja, Senarai Semak dan lain-lain?	0.30	Senaraikan aplikasi/peralatan yang digunakan untuk memantau pelaksanaan projek
		d.	Komunikasi berkesan melalui laporan kemajuan bulanan antara agensi pelaksana dengan agensi		
		i.	Nyatakan sama ada laporan dikemukakan daripada juruperunding bagi pihak agensi pelaksana ke agensi.	0.20	Sediakan salinan laporan
		ii.	Nyatakan bilangan / peratus mesyuarat yang diadakan berdasarkan perancangan yang dibuat.	0.20	Sediakan salinan minit mesyuarat
		e.	Nyatakan bilangan / peratus projek yang melibatkan permohonan <i>variations order</i> (V.O).	0.50	Merujuk kepada Pekeliling Perbendaharaan yang berkaitan pelaksanaan V.O. Sediakan salinan senarai projek yang mempunyai V.O dan sebab membuat permohonan V.O
		f.	Adakah pengenalpastian projek-projek pembangunan untuk dinilai keberkesanannya dilaksanakan berdasarkan ketetapan pekeling berkaitan?	0.50	Surat Pekeliling Am Bilangan 3 Tahun 2005 - Garis Panduan Penilaian Program Pembangunan. Pemilihan program pembangunan yang akan dikaji adalah berdasarkan kriteria-kriteria berikut: 1. Mempunyai kepentingan nasional 2. Menjadi keutamaan kementerian 3. Memberi kesan kepada kumpulan sasar dalam jumlah yang besar. 4. Melibatkan kos yang tinggi. 5. Memberi kesan berganda. Senaraikan projek-projek yang telah dikenal pasti.

Bil.	Kriteria		Sub-Kriteria	Wajaran	Penerangan
				100.00	
	g.		Pelaksanaan penilaian terhadap projek-projek yang dikenal pasti.	0.50	Sediakan salinan hasil penilaian.
	h.		Nyatakan sama ada hasil penilaian dibentangkan di mesyuarat-mesyuarat utama agensi.	0.40	Sediakan salinan minit-minit mesyuarat yang berkaitan.
	i.		Nyatakan sama ada hasil penilaian digunakan di dalam Kajian Separuh Penggal/ permohonan projek baru / perancangan projek seterusnya.	0.40	Senaraikan aspek-aspek penambahbaikan hasil penilaian projek dikenal pasti bagi tujuan perancangan projek seterusnya.
	A4.2	Pengendalian Jawatankuasa Tindakan Pembangunan		2.00	
	a.		Nyatakan mekanisme yang diwujudkan untuk menyelaraskan pelaksanaan projek seperti Mesyuarat Jawatankuasa Tindakan Pembangunan Kementerian, Jawatankuasa Penyelamat Projek Sakit, dll.	0.50	Rujukan kepada Arahan No.1, 2004 - Majlis Tindakan Negara Arahan ini bertujuan mewujudkan Majlis Tindakan Negara (MTN) bagi menggantikan Majlis Pembangunan Negara (MPN) sebagai jentera penyelarasan, pengawasan dan pengesanan pelaksanaan dasar dan program/projek Kerajaan untuk merealisasikan Dasar Wawasan Negara (DWN) serta mencapai matlamat Wawasan 2020.
	b.		Nyatakan sama ada takwim Mesyuarat Jawatankuasa Tindakan Pembangunan Kementerian disediakan sebelum Januari setiap tahun dan diedarkan kepada semua ahli mesyuarat	0.50	Takwim mesyuarat perlu dikemukakan untuk semakan.
	c.		Nyatakan bilangan Mesyuarat Jawatankuasa Tindakan Pembangunan Kementerian yang diadakan dalam setahun.	0.50	Minit-minit mesyuarat bagi tahun lepas perlu dikemukakan untuk semakan.
	d.		Nyatakan bilangan / peratus projek sakit yang diselesaikan di dalam mesyuarat tersebut.	0.50	Senaraikan projek sakit yang diselesaikan.
	A4.3	Penggunaan Sistem Pemantauan Projek (SPP II)		2.00	
	a.		Nyatakan sama ada SPPII digunakan secara langsung dalam mesyuarat pemantauan projek	0.30	Sediakan/dapatkan laporan penggunaan SPP II.
	b.		Nyatakan status / peratus pelaksanaan projek yang mengikut jadual	0.30	Sediakan/dapatkan laporan penggunaan SPP II.

Bil.	Kriteria		Sub-Kriteria	Wajaran	Penerangan
				100.00	
		c.	Nyatakan tahap / peratus pengemaskinian maklumat kewangan	0.30	Sediakan/dapatkan laporan penggunaan SPP II.
		d.	Nyatakan tahap /peratus pengemaskinian maklumat aktiviti	0.30	Sediakan/dapatkan laporan penggunaan SPP II.
		e.	Nyatakan tahap / peratus pengemaskinian maklumat am	0.20	Sediakan/dapatkan laporan penggunaan SPP II.
		f.	Nyatakan peratus kekerapan log-in ID untuk mengemas kini maklumat	0.30	Berdasarkan laporan yang dikemukakan oleh pihak ICU.
		g.	Nyatakan peratus kakitangan yang telah menghadiri latihan yang berkaitan dengan penggunaan SPPII	0.30	Senaraikan salinan sijil/kehadiran kursus.
A5	Pengurusan ICT			8.00	
	A5.1	Pelaksanaan Pelan Strategi ICT / Polisi		3.20	
		a.	Pelan Strategik ICT (ISP)		Merujuk kepada <i>The Malaysian Public Sector ICT Strategic Plan (August 2003)</i> mengenai pembangunan ISP Agensi.
			i. Adakah agensi telah menyediakan ISP?	0.70	Bagi SUK dan badan-badan berkanun, ISP perlu dikemukakan kepada JK yang setara dengan JTICT, MAMPU. (<i>ICT governance structure</i>). Sediakan salinan ISP Agensi. Nyatakan tempoh ISP.
			ii. Nyatakan prestasi pelaksanaan (peratus) projek ICT dalam tempoh Pelan ISP Agensi.	0.40	Sediakan salinan minit mesyuarat/dokumen berkaitan yang membuktikan tahap pelaksanaan projek ISP (mengikut tahun semasa) dan perubahan di dalam modul / projek ICT yang telah dirancang (sekiranya ada).

Bil.	Kriteria			Sub-Kriteria	Wajaran	Penerangan
					100.00	
			iii.	Adakah ISP agensi menyokong ISP Sektor Awam?	0.20	Merujuk kepada 7 <i>strategic responses</i> ISP sektor awam yang terkandung dalam <i>The Malaysian Public Sector ICT Strategic Plan</i> . 7 <i>strategic responses</i> tersebut adalah: 1. <i>Improve service delivery through increased public facing and cross-agency initiatives</i> 2. <i>Increase cohesiveness within the back-office functions through integration of internal processes.</i> 3. <i>Facilitate sharing of knowledge and experiences by capturing information across government.</i> 4. <i>Enhance the infrastructure to support on-going and future ICT initiatives.</i> 5. <i>Strengthen current public sector ICT governance framework to further improve coordination of ICT programmes</i> 6. <i>Develop ICT skills in the public sector and encourage an e-Enabling culture.</i> 7. <i>Continuously develop policies to encourage electronic transactions</i>
			iv.	Adakah Kajian Semula ISP Agensi telah diadakan?	0.20	Sediakan salinan laporan kajian semula ISP dan nyatakan tarikh kajian semula. Sertakan dokumen berkaitan sekiranya ada tindakan susulan diambil.
		b.		Dasar Keselamatan ICT		Merujuk kepada Pekeliling Am Bil. 3 Tahun 2000 : Rangka Dasar Keselamatan ICT Kerajaan mengenai Dasar Keselamatan ICT Kerajaan.
			i.	Adakah agensi telah mewujudkan Dasar Keselamatan ICT (DKICT)?	0.70	Nyatakan sama ada DKICT telah diluluskan oleh pengurusan atasan Agensi dan dikuatkuasakan pelaksanaannya. Sediakan salinan DKICT Agensi.

Bil.	Kriteria			Sub-Kriteria	Wajaran	Penerangan
					100.00	
			ii.	Sejauh manakah tahap kesedaran mengenai DKICT Agensi dilaksanakan?	0.40	Penilaian yang dibuat bergantung kepada <u>penyebaran maklumat DKICT</u> , bukan sahaja penyebaran dokumen DKICT tersebut kepada warga agensi Sediakan salinan dokumen-dokumen berikut: a) program kesedaran; b) contoh Surat Akuan Pematuhan DKICT; dan c) statistik perakuan warga agensi yang telah tandatangani surat akuan.
			iii.	Adakah Kajian Semula DKICT Agensi telah dilaksanakan?	0.40	Sediakan salinan dokumen-dokumen berikut: a) laporan kajian semula DKICT; b) minit-minit mesyuarat berkaitan; dan c) lain-lain dokumen yang berkaitan.
			iv.	Adakah Agensi membudayakan keselamatan ICT?	0.20	Sediakan salinan dokumen-dokumen seperti berikut: a) senarai program pembudayaan keselamatan ICT yang telah dilaksanakan; b) arahan/ minit mesyuarat/ peringatan/ <i>brochure</i> / katalog yang berkaitan dengan keselamatan ICT; dan c) peranan dan tanggungjawab pengguna terhadap keselamatan ICT.
	A5.2	Pelaksanaan Tadbir Urus ICT			1.90	
		a.		Jawatankuasa Pemandu ICT		Merujuk kepada Pekeliling Am Bil. 2 Tahun 2006: Pengukuhan Tadbir Urus Jawatankuasa IT dan Internet Kerajaan dan Surat Pekeliling Am Bil. 1 Tahun 2009 - Garis Panduan Mengenai Tatacara Memohon Kelulusan Teknikal Projek ICT Agensi Kerajaan mengenai Jawatankuasa Pemandu ICT dan bidang rujukannya.

Bil.	Kriteria		Sub-Kriteria		Wajaran	Penerangan
					100.00	
			i.	Adakah JK Pemandu ICT agensi diwujudkan?	0.30	<p>Semua Kementerian dan Pejabat Setiausaha Kerajaan (SUK) Negeri, bertanggungjawab menubuhkan Jawatankuasa Pemandu ICT (JPICT) untuk menyelaraskan permohonan projek ICT bagi agensi-agensinya di bawahnya. Agensi-agensinya di bawah Kementerian dan Negeri juga perlu masing-masing menubuhkan JPICT sendiri bagi menyelaraskan permohonan projek ICT di peringkat agensi masing-masing.</p> <p>Sediakan minit mesyuarat jawatankuasa berkenaan.</p>
			ii.	Adakah projek-projek ICT yang dirancang mendapat kelulusan JPICT agensi ATAU yang setara dengannya?	0.40	<p>Permohonan kelulusan teknikal perolehan ICT hendaklah diperolehi daripada JPICT Kementerian/Negeri/Agensi atau jawatankuasa yang setara.</p> <p>Sediakan Jadual Perolehan Projek ICT Agensi berdasarkan kepada keperluan berikut.</p> <p>a) semua projek ICT agensi (dalam tempoh ISP dan 2 tahun kebelakangan);</p> <p>b) projek-projek tersebut selaras dengan ISP agensi atau tidak;</p> <p>c) kos projek; dan</p> <p>d) mendapat kelulusan JPICT atau setara dengannya;</p> <p>Sediakan salinan dokumen-dokumen berikut :</p> <p>a. Surat kelulusan; dan</p> <p>b. Minit mesyuarat JPICT/ JK setara;</p>
			iii.	Adakah semua projek ICT yang telah diluluskan, dipantau oleh JPICT agensi atau yang setaraf dengannya?	0.20	<p>Sediakan salinan dokumen-dokumen berikut :</p> <p>a. Minit mesyuarat; dan</p> <p>b. Senarai projek dan kemajuannya</p>

Bil.	Kriteria		Sub-Kriteria		Wajaran	Penerangan
					100.00	
			iv.	Adakah JPICT melapor kepada JTICT, MAMPU sebanyak 4 kali setahun?	0.20	JPICT Kementerian/Negeri/Agensi perlu melaporkan kepada JTICT empat (4) kali setahun, untuk perolehan ICT yang diluluskan di peringkat Jawatankuasa tersebut.
		b.		Ketua Pegawai Maklumat (CIO)		Merujuk kepada Surat KSN bertarikh 22 Mac 2000- Penamaan Ketua Pegawai Maklumat Sektor Awam mengenai perlantikan Ketua Pegawai Maklumat (CIO).
			i.	Adakah Ketua Pegawai Maklumat (CIO) telah dilantik?	0.40	CIO agensi hendaklah dari kalangan pengurusan atasan Gred 54 dan ke atas serta dimaklumkan kepada MAMPU. Sediakan salinan surat perlantikan. Nyatakan jawatan dan gred.
		c.		Pegawai Keselamatan Maklumat dan Komunikasi (ICTSO)		Merujuk kepada Pekeliling Am Bil. 3 Tahun 2000 : Rangka Dasar Keselamatan ICT Kerajaan mengenai perlantikan ICTSO Agensi.
			i.	Adakah Pegawai Keselamatan Maklumat (ICTSO) dilantik?	0.40	Sediakan salinan surat perlantikan. Nyatakan jawatan dan gred.
	A5.3	Pengurusan Laman web/Portal Agensi			1.70	
		a.		Pasukan Tadbir Urus Laman Web/Portal Agensi		Merujuk kepada Pekeliling Am Bilangan 1 Tahun 2006 - Pengurusan Laman Web/Portal Sektor Awam mengenai keperluan tadbir urus laman web/portal di peringkat agensi yang merangkumi Jawatankuasa Induk Pengurusan Laman Web/Portal, Jawatankuasa Kerja Pengurusan Laman Web/Portal dan Jawatankuasa Teknikal Laman Web/Portal.

Bil.	Kriteria		Sub-Kriteria	Wajaran	Penerangan
				100.00	
			i.	Adakah Tadbir urus laman web/portal di peringkat agensi diwujudkan?	<p>0.40</p> <p>Sekiranya JK Induk tidak dapat diwujudkan, fungsi JK Induk hendaklah dijadikan agenda tetap dalam mesyuarat pengurusan atasan. Jawatankuasa Kandungan dan Teknikal hendaklah mempunyai Pengerusi yang berbeza.</p> <p>Terma rujukan bagi JK Induk Pengurusan Laman Web/Portal Agesi adalah seperti berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menetapkan dasar, mekanisme dan pengurusan laman web/portal; 2. Menentukan dasar penyampaian perkhidmatan/maklumat melalui laman web/portal; 3. Menentukan keperluan kajian semula kandungan utama laman web/portal; 4. Mengesahkan konsep reka bentuk dan susun atur laman web/portal; 5. Mengesahkan keperluan-keperluan infrastruktur dan sokongan teknikal bagi laman web/portal; dan 6. Menyelesaikan isu-isu dan masalah berkaitan laman web/portal. <p>Sediakan salinan minit mesyuarat/dokumen sokongan.</p>
			ii.	Adakah keputusan mesyuarat dipantau?	0.20 Sediakan salinan minit-minit mesyuarat JK berkenaan.
			i.	Adakah bahan rasmi yang hendak dimuat naik ke Internet disemak dan disahkan?	0.20 Semua bahan yang akan dimuat naik ke Internet hendaklah disemak dan mendapat pengesahan daripada Ketua Jabatan sebelum dimuat naik. Sediakan salinan dokumen berkaitan.
		b.	Pembangunan Laman Web/Portal		

Bil.	Kriteria		Sub-Kriteria		Wajaran	Penerangan
					100.00	
			i.	Sejauh manakah laman web/portal yang dibangunkan memenuhi ciri-ciri asas mandatori.	0.40	Merujuk kepada Pekeliling Am Bilangan 1 Tahun 2006 - Pengurusan Laman Web/Portal Sektor Awam dengan tumpuan pematuhan kepada ciri-ciri asas laman web/portal. Nyatakan laman web dihos secara dalaman atau lokasi lain.
			ii.	Adakah Agensi menyediakan perkhidmatan <i>online</i> ?	0.30	Senaraikan perkhidmatan <i>online</i> yang disediakan di laman web/portal agensi.
			iii.	Nyatakan hasil / kedudukan yang diperoleh bagi penarafan laman web dan portal Kementerian.	0.20	Hasil/ kedudukan adalah berdasarkan penarafan keseluruhan laman web yang dilaksanakan oleh MDEC. Nyatakan jumlah bilangan bintang yang diterima.
	A5.4	Pembudayaan IT Dalam Agensi			1.20	
			i.	Adakah pemantauan penggunaan aplikasi dilaksanakan?	0.60	Nyatakan mekanisme pemantauan yang diwujudkan.
			ii.	Nyatakan tahap kemudahan e-mel diberikan kepada warga organisasi.	0.40	Sila senaraikan laporan yang dihasilkan. Contoh, penggunaan GOE-EGDMS.
			iii.	Adakah agensi menyediakan kemudahan forum / dialog / perbincangan secara <i>online</i> untuk kegunaan warga organisasi?	0.20	Senaraikan kesemua kemudahan forum / dialog / perbincangan secara <i>online</i> yang disediakan untuk kegunaan warga organisasi.

Bil.	Kriteria				Sub-Kriteria	Wajaran	Penerangan
						100.00	
B	PERKHIDMATAN TERAS					25.00	
B1	Penggubalan Dasar/Program					4.00	
		a.	Senaraikan Dasar / Program yang digubal oleh organisasi selaras dengan perkhidmatan teras. Nyatakan sama ada perancangan Dasar / Program tersebut merangkumi proses pengenalpastian keperluan dasar, mendapatkan input daripada <i>stakeholders</i> / pelanggan agensi				Bagi aspek penggubalan Dasar / Perancangan Program, dokumen seperti minit mesyuarat (yang menunjukkan keputusan untuk melaksanakan suatu dasar / program) serta mekanisme lain seperti mengadakan bengkel penetapan SKT boleh dikemukakan untuk tujuan semakan dan pengesahan. Sekiranya bahagian-bahagian tidak terlibat di dalam penggubalan dasar, tumpuan adalah ke atas aspek perancangan program-program yang selaras dengan visi, misi, serta perkhidmatan teras agensi.
		i.	Kaedah penggubalan dasar/program utama			1.00	
		ii.	Tempoh masa penggubalan dasar/program			1.00	
		iii.	Dasar/program memberi fokus kepada isu strategik - (adakah kita melaksanakan perkara yang betul?)			1.00	
		iv.	Dasar/program utama digubal atas inisiatif agensi sendiri			1.00	
B2	Pelaksanaan Dasar/Program					9.00	
			Nyatakan status pelaksanaan dan prestasi pencapaian program-program berdasarkan petunjuk prestasi (KPI) dan <i>timeline</i> yang telah ditetapkan mengikut perkhidmatan teras berikut:				Dokumen seperti SKT agensi boleh dikemukakan untuk menilai tahap keberkesanan pelaksanaan program/aktiviti mengikut perkhidmatan teras yang telah ditetapkan. Selain itu, bagi agensi yang telah melaksanakan MS ISO 9001:2000, dokumen tambahan seperti Laporan Pencapaian Objektif kualiti boleh dikemukakan sebagai dokumen <i>supplementary</i> untuk tujuan pengesahan. Kedua-dua dokumen SKT dan Laporan Objektif Kualiti sebaiknya mempunyai KPI, penetapan sasaran serta penilaian pencapaian

Bil.	Kriteria		Sub-Kriteria	Wajaran	Penerangan
				100.00	
					sebenar untuk tujuan pengukuran pencapaian.
		a.	Penentuan sasaran terhadap pelaksanaan dasar /program	4.00	Berdasarkan kepada perancangan strategik, semua dasar mempunyai sasaran.
		b.	Tahap pencapaian pelaksanaan dasar/program	5.00	
B3	Pemantauan Dasar/Program			4.00	
			Nyatakan mekanisme pemantauan yang diwujudkan seperti jawatankuasa / <i>taskforce</i> , sistem & prosedur, pelaporan mengikut perkhidmatan teras berikut:		Pelaksanaan mekanisme yang diwujudkan didokumenkan untuk tujuan rujukan dan penilaian. Dokumen-dokumen tersebut merangkumi keputusan mesyuarat, laporan-laporan pemantauan, serta pemantauan menggunakan ICT.
		a.	Sistem pemantauan Perkhidmatan Teras diintegrasikan	2.00	
		b.	Tahap penggunaan maklumat dalam sistem pemantauan oleh Pengurusan Atasan untuk membuat keputusan	1.00	
		c.	Kaedah pemantauan yang digunakan	1.00	Contoh: kaedah pemantauan secara <i>online</i> adalah melalui <i>MyPrestasi</i>
B4	Keberkesanan Dasar/Program			8.00	
			Nyatakan sama ada terdapat penilaian ke atas pencapaian dasar/program dilaksanakan serta mekanisme yang diwujudkan bagi tujuan tersebut:		Kajian Impak / semakan semula untuk menilai pencapaian <i>outcomes</i> dasar-dasar / program-program yang dilaksanakan sebaiknya didokumenkan dan dikemukakan untuk semakan serta pengesahan.
		a.	Kajian Semula		
		i.	Pelaksanaan Kajian Semula.	2.00	
		ii.	Tindakan Susulan Hasil Kajian Semula	2.00	
		b.	Kajian Impak		
		i.	Pelaksanaan Kajian Impak.	2.00	
		ii.	Tindakan Susulan Hasil Kajian Impak.	2.00	

Bil.	Kriteria			Sub-Kriteria	Wajaran	Penerangan
					100.00	
C	PENGURUSAN PELANGGAN				25.00	
C1	Perancangan Pengurusan Pelanggan				2.00	
		a.	Kenyataan misi perkhidmatan pelanggan		0.60	Rujuk PKPA Bil. 1 Tahun 2008 - Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan (Teras Pengurusan Perhubungan Pelanggan) Penetapan Kenyataan misi perkhidmatan pelanggan oleh Pengurusan Atasan yang dihebahkan kepada umum dan menjadi komitmen semua anggota
		b.	Maklumat profail pelanggan yang disediakan		0.70	Profail pelanggan adalah mengikut kategori pelanggan
		c.	Strategi pengurusan kehendak pelanggan		0.70	Strategi pengurusan pelanggan adalah mengikut jenis pelanggan
C2	Piagam Pelanggan				3.00	
		a.	Adakah mekanisme penyelarasan piagam pelanggan diwujudkan?		0.50	
		b.	Adakah penggubalan piagam pelanggan memenuhi ciri-ciri yang ditetapkan di dalam PKPA Bil.1/2008?		0.50	Rujuk PKPA Bil. 1 Tahun 2008 - Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan (Teras Pengurusan Perhubungan Pelanggan) Ciri-ciri adalah berdasarkan Jelas, Kebolehpercayaan, Praktikal, Khusus dan Boleh ditambah baik
		c.	Promosi piagam kepada pelanggan.		0.20	
		d.	Pemantauan.		0.40	
		e.	Pelaksanaan Pemulihan Penyampaian Perkhidmatan (<i>Service Recovery</i>).		0.50	
		f.	Pencapaian Piagam Pelanggan			
		i.	Tahap pencapaian		0.30	
		ii.	Paparan pencapaian		0.20	
		g.	Penilaian dan Penambahbaikan Piagam Pelanggan.		0.40	

Bil.	Kriteria			Sub-Kriteria	Wajaran	Penerangan
					100.00	
C3	Usaha-usaha <i>Delighting The Customers</i>				3.00	
		a.	Kemudahan-kemudahan yang disediakan untuk memastikan perkhidmatan yang diberikan memenuhi keperluan dan ekspektasi pelanggan.		0.30	Kemudahan bagi keselesaan pelanggan apabila berurusan dan berhubung dengan agensi seperti ruang menunggu yang selesa dan kemudahan-kemudahan untuk pelanggan, internet (Contoh: ruang menunggu, tempat meletak kenderaan, tempat konsultasi/bertemu pelanggan, surau, asrama pelawat, kemudahan mesra OKU, ATM, petunjuk arah, kiosk, kemudahan riadah, kantin, kemudahan telefon/ mesin fotostat/ faks)
		b.	Penyampaian perkhidmatan melebihi ekspektasi pelanggan			Rujuk PKPA Bil. 1 Tahun 2008 - Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan
			i.	Apakah usaha-usaha tambahan yang telah dilaksanakan melebihi ekspektasi pelanggan?	0.50	
			ii.	Kaedah yang digunakan untuk mengukur ekspektasi pelanggan.	0.40	
		c.	Layanan melalui telefon.			
			i.	Tempoh Menjawab Panggilan	0.40	Buat panggilan ke atas agensi sebelum lawatan penilaian dilaksanakan, sekurang-kurangnya 10 panggilan dalam tempoh 3 hari.
			ii.	Tahap Layanan	0.30	Berdasarkan layanan yang mesra dan memberi maklumat tepat
		d.	Perkhidmatan <i>Helpdesk</i> .		0.20	Rujuk PKPA Bil. 1 Tahun 2008 - Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan
		e.	Pelaksanaan Pemantauan Secara Menyamar (<i>Mystery Shopping</i>)			Rujuk PKPA Bil. 1 Tahun 2008 - Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan
			i.	Kekerapan agensi melaksanakan Pemantauan Secara Menyamar (<i>Mystery Shopping</i>)	0.50	
			ii.	Tindakan penambahbaikan hasil daripada Pemantauan Secara Menyamar (<i>Mystery Shopping</i>)	0.40	

Bil.	Kriteria			Sub-Kriteria	Wajaran	Penerangan
					100.00	
C4	Pengurusan Aduan				4.00	
		a.		Adakah mekanisme pengurusan aduan diwujudkan?	0.30	Rujuk PKPA Bil. 1 Tahun 2008 - Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan (Contoh : Sistem <i>Integrated</i> Sistem Pemantauan Aduan Agensi Awam (I-SPAAA))
		b.		Pelantikan Pengerusi Jawatankuasa Aduan.	0.30	Rujuk PKPA Bil. 1 Tahun 2009 - Penambahbaikan Pengurusan Aduan
		c.		Adakah aduan terima dimaklumkan kepada pelanggan dalam tempoh masa yang ditetapkan?	0.50	Rujuk PKPA Bil. 1 Tahun 2009 - Penambahbaikan Pengurusan Aduan
		d.		Adakah status tindakan susulan / penyelesaian dimaklumkan kepada pelanggan dalam tempoh masa yang ditetapkan?	0.50	Rujuk PKPA Bil. 1 Tahun 2009 - Penambahbaikan Pengurusan Aduan (Lampiran A) Sediakan salinan laporan penyelesaian aduan. Sekiranya tiada aduan, item ini tidak dinilai ke atas agensi berkenaan.
		e.		Adakah aduan dibentangkan dan dibincangkan di dalam mesyuarat pengurusan utama?	0.50	Sediakan salinan minit mesyuarat berkaitan.
		f.		Nyatakan bilangan/peratus penyelesaian aduan.	0.50	Rujuk kepada PKPA Bil. 1 Tahun 2009 - Penambahbaikan Pengurusan Aduan. Sediakan salinan laporan yang dikemukakan kepada BPA.
		g.		Adakah laporan mengenai aduan awam dikemukakan kepada BPA berdasarkan format yang ditetapkan?	0.30	Sediakan salinan laporan yang dikemukakan kepada BPA/SUK (2 kali setahun – Surat Arahan KP BPA pada 31 Januari 2002)
		h.		Tahap pengurusan untuk mengelakkan aduan jenis berulang.	0.40	
		i.		Adakah surat penghargaan dari BPA diterima oleh agensi?	0.40	Bagi aduan yang dapat diselesaikan oleh agensi dalam tempoh yang singkat melalui BPA, BPA akan memberikan sijil penghargaan. Dapatkan salinan sijil penghargaan.

Bil.	Kriteria			Sub-Kriteria	Wajaran	Penerangan
					100.00	
		j.		Nyatakan peratus Pegawai Khidmat Pelanggan yang telah menghadiri latihan yang berkaitan untuk meningkatkan kompetensi.	0.30	Dapatkan salinan senarai kursus yang dihadiri.
C5	Kepuasan Pelanggan				10.00	
		a.		Adakah agensi membuat pengukuran kajian kepuasan pelanggan?	1.00	Sediakan salinan laporan pelaksanaan CSS.
		b.		Nyatakan kekerapan pelaksanaan pengukuran kajian kepuasan pelanggan. (Contoh: <i>Customer Satisfaction Survey (CSS)</i>)	1.50	Sediakan salinan hasil pelaksanaan CSS.
		c.		Nyatakan peratus tahap kepuasan pelanggan.	3.00	Sediakan salinan hasil pelaksanaan CSS.
		d.		Adakah kajian kepuasan pelanggan dilaksanakan secara menyeluruh terhadap perkhidmatan teras?	1.50	Sediakan salinan hasil pelaksanaan CSS.
		e.		Usaha-usaha penambahbaikan dilaksanakan hasil daripada kajian kepuasan pelanggan	2.00	Senaraikan usaha-usaha penambahbaikan.
		f.		Adakah usaha diambil untuk mengadakan Kajian Kepuasan Pelanggan secara <i>online</i> ?	1.00	Senaraikan usaha-usaha atau tindakan susulan yang dilaksanakan
C6	Usaha-usaha Promosi				3.00	
		a.		Nyatakan penghebahan / promosi mengenai usaha-usaha penambahbaikan melalui pelbagai saluran/media.	1.50	Senaraikan saluran-saluran yang digunakan untuk melaksanakan hebahan / promosi serta nyatakan tarikh.
		b.		Adakah keberkesanan usaha-usaha promosi dinilai?	1.50	Sediakan laporan seperti <i>cost-benefit analysis</i> ke atas aktiviti promosi dan penghebahan yang dijalankan.