

### ANUGERAH PENTADBIRAN CEMERLANG (APEC)

#### KRITERIA 1: KEPIMPINAN (150 MARKAH)

Kriteria ini menyemak bagaimana ketua jabatan/agensi membangun dan memudahkan pencapaian visi, misi dan nilai teras organisasi, yang diperlukan bagi kejayaan jangka panjang.

1.1	Visi dan Mempromosi Inovasi (90 markah)	Penerangan Kriteria	Perkara Yang Disemak
	1.1.1	Membangunkan visi, misi dan nilai teras organisasi serta mempromosi inovasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minit mesyuarat yang berkaitan.</li> <li>2. Laporan projek/inisiatif yang berkaitan.</li> <li>3. Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.</li> </ol>
	1.1.2	Menyampaikan visi, misi dan nilai teras organisasi kepada semua pihak yang berkepentingan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Senarai kaedah perkongsian serta pembuktian.</li> <li>2. Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.</li> </ol>
	1.1.3	Menyediakan persekitaran kerja yang kondusif bagi kejayaan organisasi.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Senarai usaha-usaha yang telah dilaksanakan bagi mewujudkan.</li> <li>2. Analisa kepuasan warga kerja.</li> <li>3. Minit mesyuarat yang berkenaan.</li> <li>4. Mesyuarat yang membincangkan mengenai halatuju, cabaran dan isu organisasi (seperti taklimat yang dijalankan, mesyuarat, bahan penerbitan, laman web, dan lain-lain).</li> <li>5. Bukti penyediaan persekitaran organisasi yang kondusif (seperti fasiliti mesra warga kurang upaya).</li> <li>6. Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.</li> </ol>
	1.1.4	Usaha-usaha pemimpin memotivasikan warga kerja untuk kecemerlangan organisasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokumen perancangan motivasi yang bersesuaian (seperti program <i>teamwork</i>).</li> <li>2. Pelan strategik berkaitan pembangunan sumber manusia.</li> <li>3. Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.</li> </ol>
	1.1.5	Menambah baik keberkesanan kepimpinan di organisasi.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Usaha-usaha/ inisiatif yang diambil oleh pemimpin bagi meningkat kualiti kepimpinan (seperti kursus, penglibatan dalam platform yang strategik bersama stakeholders, dan lain-lain).</li> <li>2. Analisa kepuasan warga kerja.</li> <li>3. Analisa penilaian 360° atau mana-mana penilaian yang dijalankan.</li> <li>4. Senarai kursus kepimpinan yang dihadiri.</li> <li>5. Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.</li> </ol>
	1.1.6	Menerajui transformasi organisasi dalam menghadapi cabaran semasa.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minit mesyuarat pengurusan yang berkaitan.</li> <li>2. Laporan Petunjuk Prestasi Utama (KPI) tahunan.</li> <li>3. Senarai Nilai Teras Organisasi.</li> <li>4. Program yang berkaitan (seperti sesi townhall pengurusan bersama warga kerja, <i>Employee Assistant Program</i>, <i>Mentorship Program</i>).</li> <li>5. Rakan Pembimbing Perkhidmatan Awam (AKRAB).</li> <li>6. Kursus kepimpinan yang dihadiri.</li> <li>7. Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.</li> </ol>
1.2	Tadbir Urus dan Tanggungjawab Sosial (60 markah)	Penerangan Kriteria	Perkara Yang Disemak
	1.2.1	Memastikan adanya sistem tadbir urus yang berkesan, dengan mewujudkan peraturan-peraturan yang bersesuaian.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Carta organisasi terkini.</li> <li>2. Terma Rujukan (TOR) yang berkaitan.</li> <li>3. Peraturan yang berkaitan.</li> <li>4. Jawatankuasa yang berkaitan.</li> <li>5. Tindakan penambahbaikan yang dijalankan.</li> <li>6. Senaraikan lain-lain dokumen/maklumat yg berkaitan.</li> <li>7. Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.</li> </ol>
	1.2.2	Memastikan akauntabiliti bagi setiap keputusan yang dibuat oleh organisasi, dan mendokong kebebasan dalam audit.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan audit terkini.</li> <li>2. Maklumbalas tindakan penambahbaikan berkaitan dengan hasil audit.</li> <li>3. Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.</li> </ol>
	1.2.3	Membangun dan melaksanakan dasar dan amalan Tanggungjawab Sosial Korporat (CSR) untuk komuniti setempat.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Senarai Tanggungjawab Sosial Korporat (CSR) yang dijalankan.</li> <li>2. Analisa penambahbaikan Tanggungjawab Sosial Korporat (CSR).</li> <li>3. Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.</li> </ol>
	1.2.4	Menambah baik dasar dan amalan Tanggungjawab Sosial Korporat (CSR).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minit mesyuarat yang berkaitan.</li> <li>2. Laporan post mortem Tanggungjawab Sosial Korporat (CSR).</li> <li>3. Penambhaian program Tanggungjawab Sosial Korporat (CSR).</li> <li>4. Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.</li> </ol>

**KRITERIA 2: STRATEGI (90 MARKAH)**

Kriteria ini menyemak bagaimana pelan strategik organisasi dibangunkan dan dilaksanakan. Ianya juga menyemak bagaimana kemajuan strategi diukur dan dikekalkan.

2.1	Pembangunan Strategi (45 markah)	Penerangan Kriteria	Perkara Yang Disemak
	2.1.1	Mengetahui cabaran kepada organisasi dengan menggunakan proses perancangan strategik yang bersesuaian.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokumen berkaitan perancangan strategik (merangkumi analisa yang menggunakan tools tertentu).</li> <li>2. Dokumen berkaitan perancangan strategik jangka masa pendek, sederhana dan panjang.</li> <li>3. Kajian awal mengenai penyediaan pelan strategik.</li> <li>4. Petunjuk Prestasi Utama (KPI) tahunan.</li> <li>5. Analisa dan penambahbaikan dari maklumbalas Aduan pelanggan.</li> <li>6. Data kewangan tahunan (merangkumi bajet tahunan vs sebenar).</li> <li>7. Dokumen berkaitan penggunaan bajet secara berhemah dan optimum.</li> <li>8. Minit mesyuarat yang berkaitan.</li> <li>9. Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.</li> </ol>
	2.1.2	Mewujudkan sistem pengurusan risiko dan mengenal pasti strategi untuk mengurangkan risiko tersebut.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokumen ISO/ MS 9001:2015.</li> <li>2. Analisa Pengurusan Risiko (Risk Management) organisasi.</li> <li>3. Sistem pemantauan dalaman.</li> <li>4. Mesyuarat pemantauan projek yang berkaitan.</li> <li>5. Laporan sistem MyPrestasi tahunan.</li> <li>6. Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.</li> </ol>
	2.1.3	Membangunkan pelan strategik organisasi berdasarkan KPI, pekeliling kerajaan/negeri, dan pelan strategik negeri.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kajian awal mengenai penyediaan pelan strategik.</li> <li>2. Pelan strategik organisasi.</li> <li>3. Analisa pencapaian pelan strategik organisasi.</li> </ol>
	2.1.4	Mewujudkan rancangan dan matlamat jangka pendek, sederhana dan panjang	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kajian awal mengenai penyediaan pelan strategik.</li> <li>2. Pelan strategik organisasi.</li> <li>3. Analisa pencapaian pelan strategik organisasi.</li> <li>4. Semakan pencapaian pelan strategik organisasi selepas setiap jangka masa (pendek, sederhana dan panjang).</li> <li>5. Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.</li> </ol>
2.2	Pelaksanaan dan Kajian Semula Strategi (45 markah)	Penerangan Kriteria	Perkara Yang Disemak
	2.2.1	Mewujudkan perancangan strategik yang sejajar dengan matlamat organisasi.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kajian awal mengenai penyediaan pelan strategik.</li> <li>2. Rancangan pelan strategik organisasi.</li> <li>3. Analisa pencapaian pelan strategik organisasi.</li> <li>4. Semakan pencapaian pelan strategik organisasi selepas setiap jangka masa (pendek, sederhana dan panjang).</li> <li>5. Analisa kepuasan pelanggan.</li> <li>6. Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.</li> </ol>
	2.2.2	Memperuntukkan sumber (kewangan, tenaga kerja dan sumber lain) untuk menyokong pencapaian pelan strategik.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokumen perancangan kewangan.</li> <li>2. Dokumen perancangan tenaga kerja.</li> <li>3. Dokumen perancangan sumber lain.</li> <li>4. Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.</li> </ol>
	2.2.3	Menetapkan dan memantau Petunjuk Prestasi Utama (KPI) secara berkala.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minit mesyuarat pengurusan yang berkaitan.</li> <li>2. Laporan pemantauan Petunjuk Prestasi Utama (KPI).</li> <li>3. Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.</li> </ol>
	2.2.4	Menambahbaik prestasi organisasi berbanding perancangan asal.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Semakan pelan strategik.</li> <li>2. Kajian separuh penggal pencapaian pelan strategik.</li> <li>3. Aktiviti tanda aras yang dijalankan.</li> <li>4. Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.</li> </ol>
	2.2.5	Menyemak semula Petunjuk Prestasi Utama (KPI) organisasi berdasarkan perubahan semasa.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Semakan pelan strategik.</li> <li>2. Prosedur Operasi Standard (SOP) yang berkaitan dan terkini.</li> <li>3. Terma Rujukan (TOR) yang berkaitan dan terkini.</li> <li>4. Manual kerja yang berkaitan.</li> <li>5. Arahan terkini yang berkaitan.</li> <li>6. Pelan tindakan yang berkaitan.</li> <li>7. Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.</li> </ol>

## KRITERIA 3: MAKLUMAT (90 markah)

Kriteria ini menyemak bagaimana keputusan dalam sesebuah jabatan/organisasi ditentukan, dengan menggunakan data yang relevan dan tepat. Ini termasuk bagaimana maklumat digunakan bagi meningkatkan keberkesanan, kecekapan dan prestasi jabatan/organisasi.

3.1	Pengurusan Maklumat (45 markah)	Penerangan Kriteria	Perkara Yang Disemak
	3.1.1	Maklumat/data yang bersesuaian bagi digunakan untuk merancang aktiviti dan petunjuk prestasi organisasi.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Senarai Petunjuk Prestasi Utama (KPI) tahunan.</li> <li>2. Aktiviti organisasi yang berkaitan.</li> <li>3. Senarai teknologi dan sistem yang digunakan.</li> <li>4. Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.</li> </ol>
	3.1.2	Memastikan maklumat/data yang digunakan tepat dan terkini.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistem maklumat yang digunakan secara bersama oleh semua organisasi, merangkumi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistem Pengurusan Maklumat Sumber Manusia (HRMiS).</li> <li>• Laman sesawang dan portal berkaitan organisasi</li> </ul> </li> <li>2. Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.</li> </ol>
	3.1.3	Menggunakan maklumat/data bersesuaian bagi membuat keputusan dan menambahbaik serta inovasi terhadap aktiviti dan petunjuk prestasi organisasi.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Senarai Petunjuk Prestasi Utama (KPI) tahunan.</li> <li>2. Borang Maklum Balas Pelanggan.</li> <li>3. Indeks Kepuasan Pelanggan.</li> <li>5. Data Kutipan Hasil tahunan.</li> <li>6. Borang Maklum Balas Pembekal.</li> <li>7. Borang Soal Selidik Kakitangan.</li> <li>8. Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.</li> </ol>
3.2	Pengurusan Kepakaran (45 markah)	Penerangan Kriteria	Perkara Yang Disemak
	3.2.1	Menjalankan perkongsian amalan terbaik bagi meningkatkan prestasi Jabatan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sesi Perkongsian Maklumat.</li> <li>2. Kursus dan Ceramah (dalaman) yang berkaitan.</li> <li>3. Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.</li> </ol>
	3.2.2	Memastikan sistem teknologi maklumat boleh dipercayai, selamat dan mudah digunakan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rujuk Pekeliling yang berkaitan.</li> <li>2. Pengurusan Laman Web Agensi Sektor Awam.</li> <li>3. Pelaksanaan Data Terbuka Sektor Awam.</li> <li>4. Garis Panduan Portal.</li> <li>5. Pensijilan MS ISO/IEC 27001:2007 &amp; lain-lain Akta ICT yang digunakan.</li> <li>6. Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.</li> </ol>
	3.2.3	Menilai dan menambah baik perkongsian amalan terbaik dalam/luar organisasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Borang/ Sistem maklum balas kursus dan ceramah yang berkaitan.</li> <li>2. Maklumbalas tindakan penambahbaikan berkaitan amalan perkongsian yang berkaitan.</li> <li>3. Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.</li> </ol>

## KRITERIA 4: PELANGGAN (110 markah)

Kriteria ini menyemak bagaimana jabatan/agensi mengumpul maklumbalas mengenai prestasi, aduan dan cadangan penambahbaikan keatas perkhidmatan dan/atau produk yang dikeluarkan.

4.1	Keperluan dan Kehendak Pelanggan (50 markah)	Penerangan Kriteria	Perkara Yang Disemak
	4.1.1	Mengenal pasti keperluan dan kehendak pelanggan ( <i>Market survey</i> ).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan kajian kepuasan pelanggan.</li> <li>2. Analisa dan tindakan susulan terhadap maklum balas kepuasan pelanggan.</li> <li>3. Penambahbaikan terhadap kajian kepuasan pelanggan dan piagam pelanggan.</li> <li>4. Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.</li> </ol>
	4.1.2	Mendapatkan maklum balas pelanggan mengenai kualiti produk/perkhidmatan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Senarai maklum balas pelanggan.</li> <li>2. Analisa dan tindakan susulan terhadap maklum balas keperluan pelanggan.</li> <li>3. Penambahbaikan terhadap kajian maklum balas pelanggan dan piagam pelanggan.</li> <li>4. Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.</li> </ol>
	4.1.3	Menyediakan kaedah yang sesuai untuk mendapatkan maklum balas produk/perkhidmatan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Senarai inisiatif cadangan penambahbaikan dan penghargaan melalui borang soal selidik.</li> <li>2. Senarai inisiatif lain untuk mendapatkan maklum balas pelanggan.</li> <li>3. Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.</li> </ol>
	4.1.4	Menggabungkan kehendak dan maklum balas terhadap produk/perkhidmatan, yang akan ditawarkan dimasa hadapan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Senarai keperluan baharu pelanggan.</li> <li>2. Analisa dan tindakan susulan terhadap maklum balas keperluan baharu pelanggan.</li> <li>3. Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.</li> </ol>

4.2	Libat Urus Bersama Pelanggan (60 markah)	Penerangan Kriteria	Perkara Yang Disemak
4.2.1	Menentukan tahap kepuasan dan/atau ketidakpuasan pelanggan.		<ol style="list-style-type: none"> <li>Laporan indeks kepuasan pelanggan</li> <li>Semakan kualiti perkhidmatan pelanggan.</li> <li>Libat urus bersama pengadu untuk cadangan peningkatan kualiti perkhidmatan. (seperti Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA)).</li> <li>Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.</li> </ol>
4.2.2	Mengukur kepuasan dan/atau ketidakpuasan pelanggan bagi penambahbaikan produk/perkhidmatan.		<ol style="list-style-type: none"> <li>Borang maklum balas kepuasan pelanggan merangkumi: <ul style="list-style-type: none"> <li>Layanan kepada pelanggan.</li> <li>Ketepatan dan kecepatan urusan.</li> <li>Urusan yang berintegriti.</li> <li>Penilaian sikap kakitangan.</li> <li>Persekitaran dan kemudahan.</li> <li>Ciri-ciri dan penetapan laman web.</li> </ul> </li> <li>Senarai latihan warga kerja bagi peningkatan perkhidmatan.</li> <li>Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.</li> </ol>
4.2.3	Menambahbaik hubungan dengan pelanggan bagi meningkatkan imej organisasi.		<ol style="list-style-type: none"> <li>Senarai inisiatif/aktiviti/program berkaitan pelanggan.</li> <li>Laporan program hari bersama pelanggan.</li> <li>Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.</li> </ol>
4.2.4	Mengurus sistem sokongan pelanggan.		<ol style="list-style-type: none"> <li>Semakan terhadap borang maklum balas kepuasan pelanggan.</li> <li>Semakan terhadap borang soal selidik pelanggan.</li> <li>Maklum balas menggunakan teknologi terkini seperti secara dalam talian atau rakaman suara.</li> <li>Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.</li> </ol>
4.2.5	Mengkaji maklumbalas melalui sistem pengurusan aduan pelanggan.		<ol style="list-style-type: none"> <li>Kekerapan pengumpulan dan semakan data.</li> <li>Kekerapan analisa data maklum balas pelanggan.</li> <li>Laporan peratusan tindakan maklum balas pelanggan berdasarkan analisa.</li> <li>Peningkatan indeks kepuasan pelanggan.</li> <li>Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.</li> </ol>
4.2.6	Membangunkan budaya yang lebih tertumpu kepada pelanggan berdasarkan profil pelanggan		<ol style="list-style-type: none"> <li>Inisiatif terhadap kesedaran dan pemahaman warga kerja mengenai kepentingan kepuasan pelanggan.</li> <li>Kajiselidik Profil Pelanggan.</li> <li>Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.</li> </ol>

**KRITERIA 5: WARGA KERJA (120 MARKAH)**

Kriteria ini menyemak bagaimana jabatan/agensi meningkatkan keupayaan, potensi dan kapasiti wargakerjanya, bagi menyokong polisi dan strateginya, serta memastikan keberkesanan prosesnya.

5.1	Pengurusan Warga Kerja (55 points)	Penerangan Kriteria	Perkara Yang Disemak
5.1.1	Mengenalpasti keperluan tenaga kerja.		<ol style="list-style-type: none"> <li>Waran penjawatan.</li> <li>Sijil Kelulusan Penjawatan (SKP).</li> <li>Laporan kajian penjawatan.</li> <li>Polisi dan perancangan sumber manusia organisasi.</li> <li>Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.</li> </ol>
5.1.2	Menilai dan menambah baik kepelbagaian warga kerja.		<ol style="list-style-type: none"> <li>Kemudahan yang disediakan mengikut keperluan warga kerja (seperti keperluan bagi warga kurang upaya).</li> <li>Analisa kesesuaian skop kerja (<i>Job Description</i>) dengan Carta Kompetensi/Kemahiran warga kerja.</li> <li>Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.</li> </ol>
5.1.3	Menyemak keperluan warga kerja mengikut perubahan fungsi organisasi dan keperluan baharu pelanggan/pemegang taruh.		<ol style="list-style-type: none"> <li>Training Need Analysis (TNA).</li> <li>Skop kerja warga kerja (<i>Job Description</i>).</li> <li>Carta Kompetensi/Kemahiran warga kerja.</li> <li>Analisa Pelan Strategik (bagi kompetensi warga kerja).</li> <li>Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.</li> </ol>
5.1.4	Melaksana pembangunan kerjaya yang efektif untuk warga kerja.		<ol style="list-style-type: none"> <li>Dokumen Pembangunan Kerjaya.</li> <li>Latihan kerjaya yang berkaitan.</li> <li>Perancangan Sumber Manusia (Kenaikan pangkat).</li> <li>Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.</li> </ol>
5.1.5	Menilai dan menambah baik inisiatif pembangunan sumber manusia.		<ol style="list-style-type: none"> <li>Laporan Penilaian Prestasi Tahunan (LNPT).</li> <li>Laporan Pengurusan Sumber Manusia.</li> <li>Kajian semula Perancangan Sumber Manusia.</li> <li>Laporan tahunan organisasi.</li> <li>Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.</li> </ol>

5.2	Penglibatan Warga Kerja (65 markah)	Penerangan Kriteria	Perkara Yang Disemak
5.2.1	Menggalakkan warga kerja terlibat didalam aktiviti organisasi diluar tugas rasmi.		1. Laporan Sumber Manusia. 2. Senarai program yang berkaitan.. 3. Laporan kehadiran dan penilaian program yang berkaitan. 4. Gambar/Poster program yang berkenaan. 5. Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.
5.2.2	Menilai dan menambahbaik penglibatan warga kerja dalam aktiviti organisasi diluar tugas rasmi.		1. Analisa sistem ganjaran yang digunakan. 2. Sijil Penghargaan/Anugerah/Pengiktirafan kepada warga kerja. 3. Senarai penambahbaikan program yang berkaitan. 4. Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.
5.2.3	Mewujudkan budaya yang menggalakkan penglibatan semua warga kerja didalam aktiviti penambahbaikan dan kerja berpasukan.		1. Nilai teras organisasi. 2. Penetapan Sasaran Kerja Tahunan (SKT). 3. Laporan projek Kumpulan Inovatif & Kreatif (KIK). 4. Laporan Ekosistem Kondusif Sektor Awam (EKSA). 5. Laporan Jawatankuasa Pemandu/Pemantau inisiatif pelaksanaan inovasi. 6. Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.
5.2.4	Melaksanakan sistem penilaian prestasi yang seiring dengan perancangan dan matlamat organisasi.		1. Penilaian Kepuasan Pelanggan Dalam. 2. Laporan Penilaian Prestasi Tahunan (LNPT). 3. Laporan Sistem Pengurusan Maklumat Sumber Manusia (HRMiS). 4. Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.
5.2.5	Melaksanakan sistem pengiktirafan dan ganjaran berdasarkan prestasi dan produktiviti.		1. Senarai anugerah dalaman. 2. Sijil Penghargaan/Khidmat Setia yang diberikan kepada warga kerja. 3. Laporan Kenaikan Pangkat/ Pembangunan Kerjaya (PPSM). 4. Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.
5.2.6	Menilai dan menambah baik sistem pengiktirafan dan ganjaran.		1. Laporan Majlis Bersama Jabatan (MBJ). 2. Penambahbaikan anugerah dalaman. 3. Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.

**6. PROSES (90 MARKAH)**

Kriteria ini menyemak bagaimana jabatan/agensi menilai dan menambah baik proses dalaman mereka, serta menyediakan nilai tambahan kepada pelanggan dan pemegang taruh. Ini termasuk tindakan yang diambil didalam menyumbang kepada pencapaian *Sustainable Development Goals* (SDG).

6.1	Pengurusan Proses (70 points)	Penerangan Kriteria	Perkara Yang Disemak
6.1.1	Menentukan keperluan proses kerja dan perkhidmatan untuk memenuhi keperluan pelanggan dan pemegang taruh.		1. Senarai dan ringkasan produk/perkhidmatan yang ditawarkan. 2. Senarai dan ringkasan teknologi/usahasama baru. 3. Senarai dan ringkasan proses kerja utama dan proses kerja sokongan.
6.1.2	Menilai dan menambah baik penyampaian perkhidmatan organisasi.		1. Senarai dan laporan semua aktiviti/program penambahbaikan yang dijalankan. 2. Libat urus bersama pemegang taruh. 3. Laporan analisa libat urus.
6.1.3	Memastikan proses kerja memenuhi sasaran Petunjuk Prestasi Utama (KPI) tahunan.		1. Senarai sasaran Petunjuk Prestasi Utama (KPI) tahunan. 2. Semakan pelaporan pertengahan tahun Petunjuk Prestasi Utama (KPI). 3. Tindakan susulan pelaporan pertengahan tahun Petunjuk Prestasi Utama (KPI). 4. Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.
6.1.4	Menilai proses sokongan utama dan memastikan proses tersebut memenuhi keperluan organisasi		1. Senarai Petunjuk Prestasi Utama (KPI) tahunan yang menepati piagam pelanggan organisasi. 2. Semakan tahunan sasaran Petunjuk Prestasi Utama (KPI). 3. Laporan lengkap semakan semua. 4. Tindakan susulan terhadap laporan. 5. Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.
6.1.5	Menambahbaik proses kerja untuk mengurangkan kos serta meningkatkan kecekapan dan keberkesanan		1. Senarai program/aktiviti inovasi yang dilaksanakan. 2. Laporan lengkap program/aktiviti inovasi yang telah dilaksanakan. 3. Penambahbaikan terhadap program/aktiviti inovasi yang dilaksanakan. 4. Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.
6.1.6	Melaksanakan kaedah yang bersesuaian untuk memastikan keselamatan (fizikal dan maya) aset, data dan informasi dalam operasi organisasi.		1. Dasar, Prosedur Operasi Standard (SOP) dan Terma Rujukan (TOR) keselamatan fizikal dan maya organisasi. 2. Prosedur Operasi Standard (SOP) pengurusan fail, dokumen terperingkat, aset dan data. 3. Senarai inisiatif keselamatan fizikal dan maya organisasi. 4. Laporan analisa risiko terhadap keselamatan fizikal dan maya. 5. Penambahbaikan terhadap inisiatif yang dijalankan. 6. Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.

	6.1.7	Menyediakan persekitaran kerja yang selamat dengan mengambil kira pencegahan kemalangan, bencana dan kesiapsiagaan kecemasan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dasar keselamatan dan Prosedur Operasi Standard (SOP) berkaitan.</li> <li>2. Kursus <i>Occupational Safety, Health and Environment</i> (OSHE) yang disertai.</li> <li>3. Senarai inisiatif OSHE termasuk latihan kebakaran yang dijalankan.</li> <li>4. Senarai inisiatif <i>Hazard Identification, Risk Assessment and Risk Control</i> (HIRARC)</li> <li>5. Laporan audit keselamatan yang dijalankan.</li> <li>6. Laporan analisa risiko terhadap OSHE.</li> <li>7. Penambahbaikan terhadap inisiatif yang dijalankan.</li> <li>8. Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.</li> </ol>
6.2	Matlamat Pembangunan Mampan (SDG) (20 markah)	Penerangan Kriteria	Perkara Yang Disemak
	6.2.1	Menyenaraikan inisiatif organisasi yang menyumbang kepada pencapaian <i>Sustainable Development Goals</i> (SDG)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesedaran dan pemahaman terhadap Matlamat Pembangunan Mampan (SDG).</li> <li>2. Senarai projek/program yang dijalankan (Rujuk 17 SDG).</li> <li>3. Laporan analisa dan impak setiap inisiatif yang terlibat.</li> <li>4. Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.</li> </ol>
	6.2.2	Mengenalpasti pendekatan atau keperluan organisasi dalam mengadaptasi keperluan SDG	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penambahbaikan terhadap aktiviti yang dijalankan.</li> <li>2. Semakan/kajian keperluan inisiatif baru bagi organisasi.</li> <li>3. Tindakan susulan terhadap keperluan inisiatif baru.</li> <li>4. Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.</li> </ol>
	6.2.3	Melibat urus pemegang taruh dalam mengenalpasti keberkesanan inisiatif yang dijalankan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan sesi libat urus dengan pemegang taruh.</li> <li>2. Laporan analisa dan pemantauan setiap inisiatif SDG.</li> <li>3. Pelan tindakan perancangan pelaksanaan SDG.</li> <li>4. Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.</li> </ol>

**KRITERIA 7: HASIL (350 markah)**

Kriteria ini menyemak apa yang telah dicapai oleh jabatan/agensi dalam dalam Kriteria 1-6.

7.1	Hasil Kepimpinan (70 markah)	Penerangan Kriteria	Perkara Yang Disemak
	7.1.1	Penunjuk prestasi utama bagi kriteria kepimpinan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Anugerah yang diterima oleh pengurusan organisasi.</li> <li>2. Senarai sasaran Petunjuk Prestasi Utama (KPI) tahunan organisasi.</li> <li>3. Pengiktirafan oleh organisasi luar.</li> <li>4. Ahli Jawatankuasa Mesyuarat Tertinggi/ Program Peringkat Negeri/ Kebangsaan.</li> <li>5. <i>Memoranda of Understanding/Agreement</i> (MoU/MoA) yang berkaitan.</li> <li>6. Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.</li> </ol>
	7.1.2	Penglibatan berterusan didalam program peringkat negeri/kebangsaan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat/ Emel lantikan dan pengiktirafan yang berkaitan.</li> <li>2. Sijil penyertaan/Penghargaan yang berkaitan.</li> <li>3. Analisa dan impak dari penambahbaikan penglibatan organisasi didalam program peringkat negeri/kebangsaan.</li> <li>4. Analisa dan impak dari penambahbaikan hasil bagi usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.</li> </ol>
7.2	Hasil Pelanggan (70 markah)	Penerangan Kriteria	Perkara Yang Disemak
	7.2.1	Penunjuk prestasi utama bagi indeks kepuasan pelanggan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan dan Index Kepuasan Pelanggan.</li> <li>2. Rating Aduan Pelanggan.</li> <li>3. Penilaian Perkhidmatan Pembekal.</li> <li>4. Pencapaian Piagam Pelanggan.</li> <li>5. Senarai usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.</li> </ol>
	7.2.2	Penglibatan berterusan dalam program peringkat negeri/kebangsaan/antarabangsa.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat penghargaan dan pengiktirafan yang berkaitan.</li> <li>2. Senarai kursus yang dihadiri oleh Pegawai Khidmat Pelanggan.</li> <li>3. Analisa dan impak dari penambbaikan hasil Index Kepuasan Pelanggan.</li> <li>4. Analisa dan impak dari penambbaikan hasil Aduan Pelanggan.</li> <li>5. Analisa dan impak dari penambbaikan Penilaian Perkhidmatan Pembekal.</li> <li>6. Analisa dan impak dari penambbaikan Pencapaian Piagam Pelanggan.</li> <li>7. Analisa dan impak dari usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.</li> </ol>

7.3	Hasil Proses (70 markah)	Penerangan Kriteria	Perkara Yang Disemak
	7.3.1	Penunjuk prestasi utama bagi kriteria proses.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penambahbaikan keatas aktiviti teras (seperti tempoh masa, pengurangan kos).</li> <li>2. Penambahbaikan Program inovasi yang dijalankan.</li> <li>3. Penambahbaikan Kumpulan Inovatif &amp; Kreatif (KIK).</li> </ol>
	7.3.2	Pemantauan petunjuk prestasi utama bagi kriteria proses.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analisa dan impak dari penambahbaikan Laporan Tahunan Organisasi.</li> <li>2. Analisa dan impak dari penambahbaikan hasil program inovasi dan Kumpulan Inovatif &amp; Kreatif (KIK).</li> <li>3. Analisa dan impak dari penambahbaikan hasil bagi usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.</li> </ol>
7.4	Hasil warga kerja (70 markah)	Penerangan Kriteria	Perkara Yang Disemak
	7.4.1	Penunjuk prestasi utama bagi kriteria warga kerja.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mencapai objektif utama organisasi.</li> <li>2. Melangkaui jangkaan objektif utama organisasi.</li> <li>3. Menjadi Pakar Rujuk kepada organisasi lain.</li> </ol>
	7.4.2	Pemantauan prestasi utama bagi kriteria warga kerja.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analisa dan impak dari penambahbaikan dari pencapaian objektif utama organisasi.</li> <li>2. Analisa dan impak dari penambahbaikan dari jangkaan objektif utama organisasi.</li> <li>3. Analisa dan impak dari penambahbaikan sebagai Pakar Rujuk kepada organisasi lain.</li> </ol>
7.5	Hasil Keewangan (70 markah)	Penerangan Kriteria	Perkara Yang Disemak
	7.5.1	Penunjuk prestasi utama kriteria kewangan organisasi.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Senarai sasaran Petunjuk Prestasi Utama (KPI) tahunan organisasi yang berkaitan.</li> <li>2. Penggunaan kewangan organisasi secara berhemah.</li> <li>3. Sijil Anugerah Bersih Kewangan.</li> <li>4. Sistem Pemantauan Projek/Prestasi (MyPrestasi).</li> </ol>
	7.5.2	Pemantauan prestasi utama kewangan organisasi.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analisa dan impak dari penambahbaikan hasil Laporan Juruaudit.</li> <li>2. Analisa dan impak dari penambahbaikan hasil Laporan Perbelanjaan.</li> <li>3. Analisa dan impak dari penambahbaikan hasil Pemantauan Projek/Prestasi (MyPrestasi).</li> <li>4. Analisa dan impak dari penambahbaikan hasil Laporan Tahunan Organisasi.</li> <li>5. Analisa dan impak dari penambahbaikan hasil bagi usaha-usaha, inisiatif atau pembuktian lain yang berkaitan.</li> </ol>