

TAJUK : MANUAL KUALITI

(MDKT – MK – 01)



M / S : 1/66

TARIKH :

PINDAAN : 0

MANUAL KUALITI

PERKARA	DISEDIAKAN OLEH	DILULUSKAN OLEH
NAMA		
JAWATAN		
TANDATANGAN		
TARIKH		

NO. SALINAN KAWALAN	DIKELUARKAN KEPADA

<p>TAJUK : MANUAL KUALITI</p> <p>(MDKT – MK – 01)</p>		<p>M / S : 2/66</p> <p>TARIKH :</p> <p>PINDAAN : 0</p>
---	---	---

BAHAGIAN 1 - PENGENALAN

1.1 Pendahuluan

1.1.1 Manual Kualiti ini mengandungi penjelasan mengenai Sistem Pengurusan Kualiti Majlis Daerah Kota Tinggi (MDKT) untuk Proses yang dipersijilkan. Dokumen ini adalah untuk memastikan penyediaan perkhidmatan kepada pelanggan MDKT menepati Sistem Pengurusan Kualiti sejajar dengan keperluan piawaian ISO 9001:2015.

1.1.2 Manual Kualiti ini mengandungi :

- (a) Maklumat organisasi;
- (b) Skop pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti;
- (c) Sistem Pengurusan Kualiti; dan
- (d) Dasar serta prinsip Sistem Pengurusan Kualiti.

1.1.3 Manual Kualiti ini merupakan dokumen dasar yang diperlengkapkan dengan Prosedur Kualiti (Utama), Prosedur Kualiti (Sokongan), Arahan Kerja, borang-borang dan rekod kualiti.

1.1.4 Sistem Pengurusan Kualiti MDKT turut mengambilkira dan mematuhi arahan dari KPKT dan agensi-agensi kerajaan yang berkuatkuasa.

<p>TAJUK : MANUAL KUALITI</p> <p>(MDKT – MK – 01)</p>		<p>M / S : 3/66</p> <p>TARIKH :</p> <p>PINDAAN : 0</p>
---	---	---

1.2 Tujuan

Tujuan Manual Kualiti ialah untuk :

- 1.2.1 Menerangkan maklumat organisasi Majlis Daerah Kota Tinggi (MDKT);
- 1.2.2 Menjelaskan secara ringkas Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 yang dilaksanakan di MDKT;
- 1.2.3 Menggaris dasar dan prinsip-prinsip asas bagi Sistem Pengurusan Kualiti MDKT untuk proses yang dipersijilkan; dan
- 1.2.4 Menjelaskan mengenai pengecualian aplikasi (*exclusion*) daripada dipenuhi berdasarkan keperluan ISO 9001:2015.

<p>TAJUK : MANUAL KUALITI</p> <p>(MDKT – MK – 01)</p>		<p>M / S : 4/66</p> <p>TARIKH :</p> <p>PINDAAN : 0</p>
---	---	---

1.3 Kandungan

Manual Kualiti mengandungi sepuluh (10) bahagian seperti berikut :-

- Bahagian 1 : Pengenalan Kepada Manual Kualiti;
- Bahagian 2 : Maklumat MDKT;
- Bahagian 3 : Skop Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti;
- Bahagian 4 : Konteks MDKT;
- Bahagian 5 : Kepimpinan;
- Bahagian 6 : Perancangan;
- Bahagian 7 : Sokongan
- Bahagian 8 : Operasi
- Bahagian 9 : Penilaian Prestasi; dan
- Bahagian 10 : Penambahbaikan

1.4 Kuatkuasa Dan Edaran

- 1.4.1 Manual Kualiti ini adalah **SALINAN TERKAWAL**;
- 1.4.2 Manual Kualiti yang diluluskan oleh **Setiausaha DAN Yang Dipertua MDKT** sahaja yang sah digunakan dan berkuatkuasa;
- 1.4.3 Manual Kualiti hanya diedarkan kepada pegawai-pegawai seperti dalam **Senarai Edaran**; dan
- 1.4.4 Pegawai-pegawai dalam Senarai Edaran sahaja sebagai **pemegang dokumen** yang bertanggungjawab menyimpan dengan selamat dan

<p>TAJUK : MANUAL KUALITI</p> <p>(MDKT – MK – 01)</p>		<p>M / S : 5/66</p> <p>TARIKH :</p> <p>PINDAAN : 0</p>
---	---	---

mengemaskini Manual Kualiti setiap kali terdapat pindaan mengikut arahan yang dikeluarkan dari semasa ke semasa.

1.5 Penyelarasan Pindaan

Wakil Pengurusan menyelaraskan pindaan ke atas manual ini seperti mana keperluan **Klausa 7.5.3** dan **Prosedur Kawalan Dokumen**. Mana-mana bahagian daripada dokumen ini tidak boleh dikeluarkan atau dipinda tanpa kebenaran pihak yang meluluskan dokumen ini.

TAJUK : MANUAL KUALITI (MDKT – MK – 01)		M / S : 6/66 TARIKH : PINDAAN : 0
--	---	--

BAHAGIAN 2 - MAKLUMAT ORGANISASI

2.1 Sejarah Majlis Daerah Kota Tinggi

Majlis Daerah Kota Tinggi yang dahulunya lebih dikenali sebagai Lembaga Bandaran merupakan pihak berkuasa yang bertanggungjawab mengurus, mentadbir dan mengawal selia pembangunan serta perancangan di sebahagian besar kawasan daerah Kota Tinggi iaitu sebagaimana di Rajah 1.0

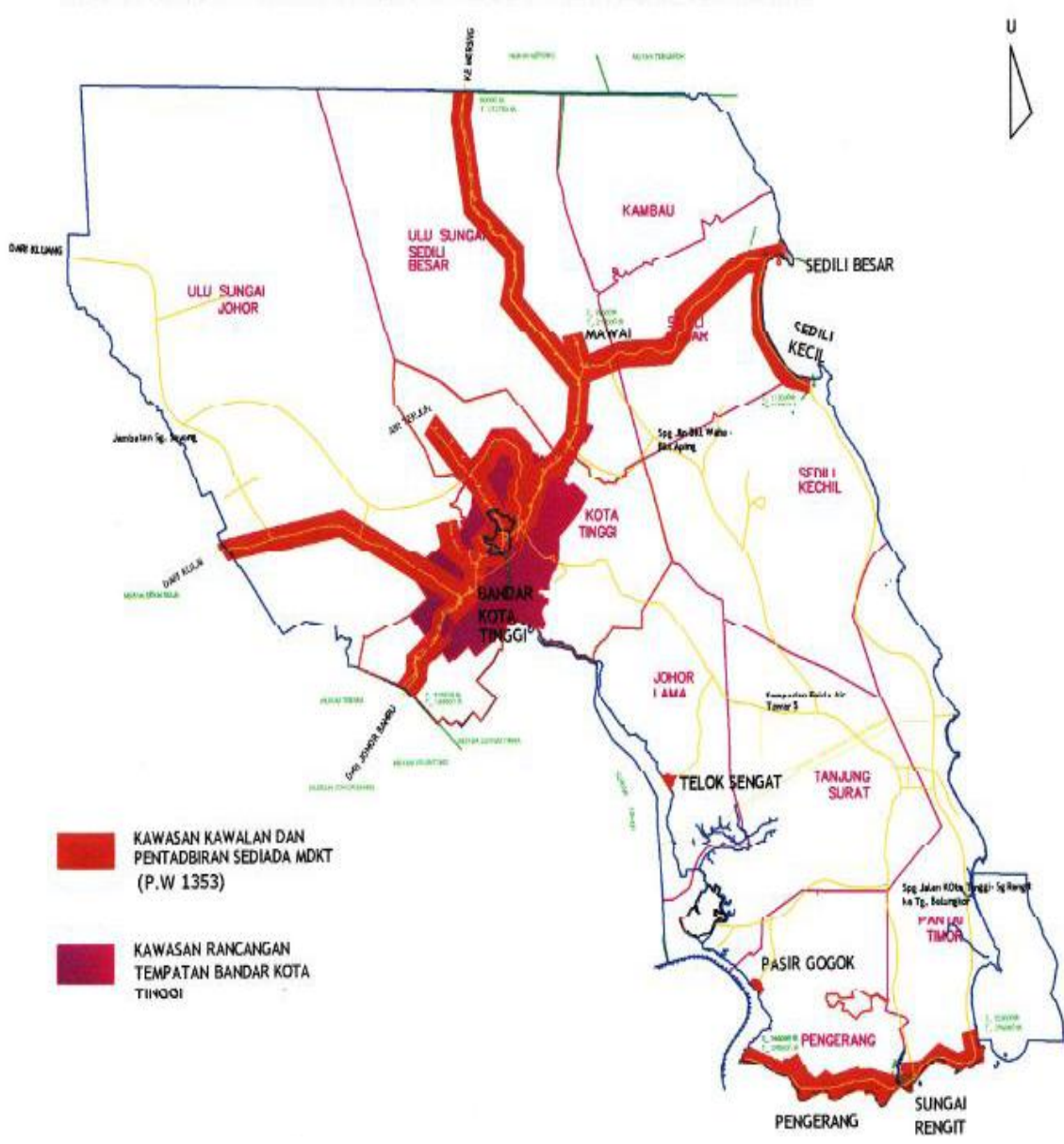
Pada 01 April 1961, Lembaga Bandaran telah ditukar kepada Majlis Bandaran di mana keseluruhan pentadbiran menjadi Badan Berkanun dan Kewangan Berautonomi serta mendapat bantuan pemberian dari Kerajaan Negeri. Pada 01 Januari 1977 pula, Majlis Daerah Kota Tinggi telah melalui penyusunan semula Penguasa-Penguasa Tempatan di Malaysia Barat dengan menyatukan beberapa buah Penguasa Tempatan mengikut kuasa yang diberikan di bawah Seksyen 10 Akta Kerajaan Tempatan 1976 (Akta 171) (Peruntukan-Peruntukan Sementara) 1973 untuk diterbitkan dalam satu Lembaga Pengurus.

KAWASAN PENTADBIRAN

	KAWASAN	HEKTAR	PEGANGAN	PENDUDUK
1	BANDAR KOTA TINGGI	853.44	17,807	90,816
2	SUNGAI RENGIT	131.17	1,296	6,609
3	PASIR GOGOK	125.50	260	1,321
4	TELOK SENGAT	51.40	259	1,321
5	SEDILI BESAR	48.98	420	2,142
6	CARUMAN BANTU KADAR		1,390	
JUMLAH BESAR		12,763.00	21,432	102,209

<p>TAJUK : MANUAL KUALITI</p> <p>(MDKT – MK – 01)</p>		<p>M / S : 7/66</p> <p>TARIKH :</p> <p>PINDAAN : 0</p>
---	---	---

**RAJAH 1.0 : PELAN KAWASAN PENTADBIRAN DAN KAWALAN
MAJLIS DAERAH KOTA TINGGI**



<p>TAJUK : MANUAL KUALITI</p> <p>(MDKT – MK – 01)</p>		<p>M / S : 8/66</p> <p>TARIKH :</p> <p>PINDAAN : 0</p>
---	---	---

2.2 Carta Organisasi MDKT

MDKT diketuai oleh seorang Yang Dipertua dan dianggotai oleh 24 orang Ahli Majlis. Terdapat 8 bahagian yang menyokong peranan yang dimainkan oleh Majlis.

MDKT mempunyai wawasan yang tersendiri iaitu menjadikan **KOTA TINGGI Bandar Terulung dalam Penyediaan Perkhidmatan dan Prasarana yang Berkualiti untuk Pelanggan.**

Bertitik tolak daripada wawasan ini, Majlis telah merangka beberapa misi iaitu:-

- Tanggungjawab perkhidmatan pelanggan
- Memupuk semangat komuniti
- Kualiti dan produktiviti yang berterusan
- Mempertingkatkan hasil
- Akauntabiliti awam
- Mewujudkan kerjasama strategik dengan 'stakeholders'
- Pembangunan organisasi

Bagi mencapai misi ini beberapa objektif Majlis telah dirancang dan diamalkan. Objektif Majlis ialah:-

- a) Pengurusan dan pentadbiran yang efisien berdasarkan teknik terkini.
- b) Mengekalkan kualiti alam sekitar.
- c) Memastikan pembangunan yang terancang dan seimbang.

<p>TAJUK : MANUAL KUALITI</p> <p>(MDKT – MK – 01)</p>		<p>M / S : 9/66</p> <p>TARIKH :</p> <p>PINDAAN : 0</p>
---	---	---

Bagi menjayakan semua hasrat ini, Majlis telah merangka beberapa strategi iaitu:-

- a) Pembangunan Sumber Manusia
- b) Pembangunan Teknologi Maklumat
- c) Pembangunan Penyelidikan
- d) Pemeliharaan Alam Sekitar
- e) Menyediakan kemudahan masyarakat yang lengkap
- f) Menyediakan prasarana yang sempurna
- g) Penglibatan orang awam
- h) Perlaksanaan rancangan struktur dan rancangan pelan tempatan yang berterusan
- i) Keadilan dan kesempurnaan undang-undang

2.2.1 Jabatan Khidmat Pengurusan

a) Bahagian Pentadbiran

- Pentadbiran dan urusan harian Majlis.
- Urusan surat menyurat Majlis.
- Urusan mesyuarat-mesyuarat Majlis.
- Mengurus perkhidmatan dan bekalan Majlis.
- Menguruskan urusan kontrak dan tender Majlis.
- Pengurusan Aset
- Pengurusan Dewan

b) Bahagian Sumber Manusia

- Urusan perjawatan dan perkhidmatan.
- Urusan latihan dan kerjaya.

<p>TAJUK : MANUAL KUALITI</p> <p>(MDKT – MK – 01)</p>		<p>M / S : 10/66</p> <p>TARIKH :</p> <p>PINDAAN : 0</p>
---	---	--

- Urusan persaraan
- Urusan peperiksaan perkhidmatan /PTK

c) Bahagian Teknologi Maklumat

- Mewujudkan sistem kerja berkomputer
- Menguruskan dan memantau pelaksanaan projek
- Mengurus dan menyelenggara perkakasan, perisian dan infrastruktur telekomunikasi

<p>TAJUK : MANUAL KUALITI</p> <p>(MDKT – MK – 01)</p>		<p>M / S : 11/66</p> <p>TARIKH :</p> <p>PINDAAN : 0</p>
---	---	--

2.2.2 Jabatan Perbendaharaan

- a) Bahagian Hasil
- b) Bahagian Akaun

- Menyediakan anggaran belanjawan tahunan.
- Mengawal perbelanjaan serta memastikan kumpulan wang mencukupi untuk membayar tanggungan Majlis.
- Menyelenggara harta-harta Majlis.
- Menyediakan rekod-rekod kewangan, penyata-penyata kewangan dan tahunan.
- Mengurus pembayar gaji, pembelian barangan dan perkhidmatan.
- Menguruskan pengeluaran bil cukai harta dan penyerahan bil cukai pada setiap penggal.
- Menyediakan rekod berkaitan terimaan dan tunggakan cukai untuk dibentangkan di dalam mesyuarat Majlis.

<p>TAJUK : MANUAL KUALITI</p> <p>(MDKT – MK – 01)</p>		<p>M / S : 12/66</p> <p>TARIKH :</p> <p>PINDAAN : 0</p>
---	---	--

2.2.3 Jabatan Kesihatan dan Perlesenan Dan Penguatkuasaan

a) Bahagian Perlesenan

b) Bahagian Kesihatan

- Mencegah pembinaan rumah/bangunan setinggan di dalam kawasan MDKT.
- Memproses dan menyediakan kes-kes sebelum dirujuk kepada Unit Perundangan untuk dibawa/didaftarkan ke mahkamah.
- Merancang, mengurus dan menyelenggara aktiviti-aktiviti kebersihan, persekitaran, premis-premis perniagaan dan kawasan-kawasan binaan.
- Merancang, mengurus dan melaksanakan aktiviti-aktiviti kesihatan awam seperti kawalan mutu makanan, kebersihan alam sekitar dan kawalan penyakit.
- Mengurus dan menyelia aktiviti-aktiviti perniagaan, perkilangan, kawalan mutu air, kawalan udara dan bising.
- Kawalan vektor dan penyakit berjangkit.
- Penyeliaan dan pengurusan tandas-tandas awam.
- Penyeliaan, pembersihan bandar dan kerja-kerja SWM Sdn. Bhd.
- Menguruskan dan menyelia aktiviti-aktiviti perkhidmatan bandar.
- Menyelenggara semak-samun dan tanah-tanah kosong

2.2.4 Jabatan Penguatkuasaan

<p>TAJUK : MANUAL KUALITI</p> <p>(MDKT – MK – 01)</p>		<p>M / S : 13/66</p> <p>TARIKH :</p> <p>PINDAAN : 0</p>
---	---	--

a) Bahagian Penguatkuasaan

b) Unit Penguatkuasa Letak Kereta

- Menguatkuasakan undang-undang yang diguna pakai oleh Majlis
- Eskot Belip dan penghantaran wang MDKT.
- Mengambil tindakan ke atas sesiapa yang membuat halangan di bawah Seksyen 46 (Akta Jalan, Parit dan Bangunan).
- Melaksanakan kawalan keselamatan ke atas harta benda MDKT.

2.2.5 Jabatan Penilaian dan Pengurusan Harta

a) Bahagian Penilaian

b) Bahagian Pengurusan Harta

- Melaksanakan penilaian untuk Nilai Tambah harta-harta kediaman, perindustrian, komersial, tanah kosong, skim perumahan dan harta pegangan khas dalam kawasan Majlis.
- Melaksanakan aktiviti Penilaian Semula setiap 5 tahun ke atas semua pegangan dalam kawasan Majlis.
- Melaksanakan penilaian bagi maksud Caruman Bantuan Kadar ke atas harta kerajaan dan Badan-badan Berkanun.
- Melaksanakan aktiviti pengurusan harta benda Majlis terutamanya hartanah milikan Majlis.
- Menyelaras perumahan kakitangan (perolehan) dan 'Management Corporation' bagi rumah kos rendah di KOTA TINGGI.
- Menjalankan urusan hal ehwal tanah Majlis dari segi pemilikan dan penyimpanan data serta pembayaran cukai tanah dan urusan insurans hartanah Majlis.
- Menganalisa cadangan pembangunan tanah-tanah Majlis secara penswastaan.

<p>TAJUK : MANUAL KUALITI</p> <p>(MDKT – MK – 01)</p>		<p>M / S : 14/66</p> <p>TARIKH :</p> <p>PINDAAN : 0</p>
---	---	--

2.2.6 Jabatan Kejuruteraan

a) Bahagian Kejuruteraan

b) Bahagian Infrastruktur

c) Bahagian Mekanikal & Elektrikal

- Pengurusan jalan, lalu lintas dan infrastruktur.
- Penyelenggaraan dan pembaikan jalan, perparitan dan lain-lain.
- Mengawal pembangunan infrastuktur oleh swasta.
- Menguruskan permit, penutupan dan pengorekan jalan dan bahan binaan.
- Mengurus dokumen-dokumen kontrak dan spesifikasi tender dan infrastruktur.
- Mengurus projek-projek pembangunan Majlis.
- Menyelenggara perabot jalan dan papan tanda lalu lintas.
- Menguruskan sistem saliran dan jalan raya tetap di kawasan pentadbiran Majlis.

2.2.7 Jabatan Perancangan Pembangunan dan Landskap

a) Bahagian Kawalan Bangunan

- Mengawal semua jenis pembangunan dalam kawasan Majlis.
- Memproses permohonan kelulusan pelan bangunan baru.
- Memproses permohonan kelulusan ubah suai bangunan.
- Mengeluarkan Sijil Persiapan.
- Menguatkuasakan kawalan ke atas binaan bangunan tanpa kebenaran.

b) Bahagian Landskap

- Memproses dan meluluskan pelan-pelan dan kerja-kerja landskap.
- Menyelenggara landskap dan seni taman.

<p>TAJUK : MANUAL KUALITI</p> <p>(MDKT – MK – 01)</p>		<p>M / S : 15/66</p> <p>TARIKH :</p> <p>PINDAAN : 0</p>
---	---	--

- Membangunkan pengindahan bandar dari segi landskap dan kemudahan rekreasi.
- Merancang dan mengawal pembangunan landskap.
- Merancang dan melaksana program pembangunan dan penyelenggaraan landskap.
- Menyediakan kemudahan riadah yang lengkap dan memenuhi kehendak semasa.
- Khidmat hiasan dan penyelenggaraan pokok teduhan.
- Khidmat nasihat teknikal landskap.

c) Bahagian Perancang Bandar

- Memastikan perancangan guna tanah yang sempurna di kawasan MDKT.
- Merancang bagi memaju dan mengukuhkan pembangunan fizikal serta ekonomi bandar.
- Memastikan perancangan pembangunan yang seimbang dari segi ekonomi, sosial dan alam sekitar.
- Bertanggungjawab memproses permohonan Kebenaran Merancang berdasarkan peruntukan Akta Perancangan Bandar dan Desa (Akta 172), melaksanakan peruntukan Akta Jalan, Parit dan Bangunan (Akta 133) berkaitan salah guna bangunan.
- Menyelaras dan memberi input dalam penyediaan Rancangan Struktur Negeri Johor.
- Menyediakan dan mengawasi Rancangan Tempatan KOTA TINGGI1 dan Rancangan Tempatan Daerah KOTA TINGGI.
- Menyediakan Pelan Pembangunan *Spatial* bagi mempertingkatkan mutu persekitaran dan reka bentuk bandar sesuatu kawasan di MDKT.
- Menjalankan penyelidikan berhubung isu-isu perancangan pembangunan KOTA TINGGI.

<p>TAJUK : MANUAL KUALITI</p> <p>(MDKT – MK – 01)</p>		<p>M / S : 16/66</p> <p>TARIKH :</p> <p>PINDAAN : 0</p>
---	---	--

- Memberi khidmat nasihat kepada pemilik tanah/Jururancang Bandar dari segi rancangan pemajuan yang diluluskan.
- Melaksanakan program *Local Agenda 21*.
- Menyelaras perancangan pembangunan mampan.
- Menjalankan bancian setingan, penjaja tanpa lesen dan kilang haram untuk merangka serta melaksanakan program penempatan semula.
- Mewartakan tanah rezab kerajaan.

2.2.8 Unit Undang-undang

- Memberi nasihat perundangan kepada Majlis mengenai apa-apa perkara perundangan yang dirujuk kepada jabatan bagi melindungi kepentingan Majlis.
- Menguruskan segala hal-hal perundangan yang diperlukan di bawah undang-undang Majlis termasuk hal-hal mengenai penguatkuasaan dan pendakwaan. Bertanggungjawab mengendalikan semua urusan tindakan kes sivil Majlis sama ada berbentuk tuntutan atau pembelaan yang dikemukakan di Mahkamah.
- Menyediakan dokumentasi surat perwakilan kuasa akujanji.
- Bertanggungjawab ke atas semua urusan pewartaan undang-undang dan notis-notis di bawah perundangan.
- Bertanggungjawab menggubal semua undang-undang yang diperlukan dan pindaan undang-undang Majlis yang sedia ada.
- Menguruskan semua hal ehwal pentadbiran kakitangan termasuk disiplin, kursus, cuti dan sebagainya.
- Menguruskan dan mengemaskini bahan-bahan rujukan perundangan jabatan termasuk warta, notis, jurnal dan sebagainya.

2.3 Visi MDKT

<p>TAJUK : MANUAL KUALITI</p> <p>(MDKT – MK – 01)</p>		<p>M / S : 17/66</p> <p>TARIKH :</p> <p>PINDAAN : 0</p>
---	---	--

2.3.1 "MENJADIKAN KOTA TINGGI PERBANDARAN YANG PROGRESIF DAN MAMPAN MENJELANG TAHUN 2015"

2.4 Misi MDKT

2.4.1 'MERANCANG, MENGURUS, MENGAWALSELIA DAN MENYAMPAIKAN PERKHIDMATAN DENGAN CEKAP DAN BERKESAN UNTUK MENINGKATKAN KUALITI HIDUP RAKYAT'

Misi MDKT adalah sebagaimana berikut:

- Merancang dasar pembangunan Daerah Kota Tinggi
- Mengurus sistem pentadbiran yang lebih tadbir urus dan berintegriti
- Mengawalselia kemudahan awam dan asas supaya kondusif kepada pelanggan
- Menyampaikan perkhidmatan yang lebih efisien dan mesra pelanggan
- Meningkatkan kualiti masyarakat dari aspek sosial, sosio-ekonomi, sahsiah dan rohaniah

2.5 Objektif MDKT

Objekftif bagi setiap jabatan/bahagian yang terlibat dengan pensijilan ISO 9001:2015 MDKT telah diwujudkan berdasarkan kepada skop pensijilan dan produk yang dihasilkan kepada pelanggan.

<p>TAJUK : MANUAL KUALITI</p> <p>(MDKT – MK – 01)</p>		<p>M / S : 18/66</p> <p>TARIKH :</p> <p>PINDAAN : 0</p>
---	---	--

Setiap objektif yang dikenalpasti telah disediakan pelan perancangan untuk mencapai sasaran yang ditetapkan, sumber-sumber bagi melaksanakan perancangan serta kaedah dan kekerapan penilaian ke atas objektif itu perlu dipantau.

Sila Rujuk **LAMPIRAN A** bagi **Jadual Objektif Kualiti MDKT**

2.6 Carta Organisasi

Sila lihat Gambarajah Carta Organisasi Majlis Daerah Kota Tinggi di LAMPIRAN CARTA

<p>TAJUK : MANUAL KUALITI</p> <p>(MDKT – MK – 01)</p>		<p>M / S : 19/66</p> <p>TARIKH :</p> <p>PINDAAN : 0</p>
---	---	--

2.7 Perkhidmatan MDKT

- 2.7.1. Memproses permohonan Kebenaran Merancang, pelan-pelan bangunan, pelan tatatur / infra, pelan landskap dan Sijil Layak Menduduki.
- 2.7.2. Memproses permohonan lesen / permit perniagaan, tred, industri, hiburan, iklan dan penjaja.
- 2.7.3. Mengutip cukai pintu.
- 2.7.4. Penyewaan dewan, stadium serta kemudahan sukan.
- 2.7.5. Menyedia dan menyelenggara kemudahan awam, infrastruktur, kemudahan rekreasi dan sukan.
- 2.7.6. Menyedia dan menyelenggara pasar basah serta pusat penjaja.
- 2.7.7. Menerima dan menyelesaikan aduan awam.
- 2.7.8. Membuat semburan "fogging" dan menangkap anjing liar.
- 2.7.9. Melaksanakan program Mesra Rakyat, Majlis Perwakilan Penduduk dan Hari Bertemu Pelanggan.

2.8 Dasar Kualiti

Majlis Daerah Kota Tinggi (MDKT) bertanggungjawab menjalankan aktiviti pengurusan Kawalan Pembangunan, Kawalan Pelesenan, Cukai Taksiran dan

<p>TAJUK : MANUAL KUALITI</p> <p>(MDKT – MK – 01)</p>		<p>M / S : 20/66</p> <p>TARIKH :</p> <p>PINDAAN : 0</p>
---	---	--

Penyediaan serta Penyelenggaraan Kemudahan dan Infrastruktur Awam. Proses kerja yang terlibat; antara sebahagian daripadanya; adalah proses permohonan Ubah Tambah bagi bangunan dan kediaman, proses Pindaan ke atas Senarai Nilai bagi cukai pintu, proses permohonan Pindah Milik untuk tanah, proses permohonan Lesen Tred perniagaan sama ada kategori risiko A, B atau tiada risiko dan proses permohonan Cadangan Pemajuan Pusat Setempat untuk pembangunan kawasan oleh pemaju.

Salah satu kaedah untuk mencapai hasrat ini adalah dengan melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti berlandaskan kepada keperluan Standard ISO 9001:2015.

Pihak Pengurusan komited bagi:

- a) Memenuhi semua keperluan-keperluan yang berkaitan dengan memastikan kepuasan pelanggan dan keperluan perundangan dan peraturan yang berkaitan dikenalpasti, difahami dan secara berterusan dipenuhi
- b) Penambahbaikan berterusan kepada Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) dengan memastikan risiko dan peluang yang memberi kesan kepada kepatuhan produk dan servis serta tahap kepuasan pelanggan dikenalpasti dan diambil tindakan sewajarnya di samping mengekalkan fokus kepada peningkatan kepuasan pelanggan

Pihak Pengurusan akan:

- a) Bertanggungjawab ke atas keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti MDKT.
- b) Memastikan dasar kualiti dan objektif kualiti diwujudkan bagi Sistem Pengurusan Kualiti MDKT dan bersesuaian dengan konteks dan hala tuju strategik MDKT. Objektif kualiti telah ditetapkan dan dijadikan sebahagian daripada proses pengauditan, pemantauan dan semakan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti.

<p>TAJUK : MANUAL KUALITI</p> <p>(MDKT – MK – 01)</p>		<p>M / S : 21/66</p> <p>TARIKH :</p> <p>PINDAAN : 0</p>
---	---	--

- c) Mempromosikan penggunaan *risk-based thinking* di dalam organisasi
- d) Memastikan sumber-sumber yang diperlukan bagi pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MDKT mencukupi seperti latihan, penyelenggaraan, pembekalan dan lain-lain aktiviti sokongan
- e) Memaklumkan kepentingan pelaksanaan satu proses kerja yang efektif dan mematuhi kepada Sistem Pengurusan Kualiti
- f) Memastikan Sistem Pengurusan Kualiti mencapai tujuan dan output yang ingin dicapai
- g) Menetapkan dan meyokong kakitangan untuk menyumbang kepada keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti MDKT
- h) Mempromosikan penambahbaikan berterusan
- i) Menyokong kepada tanggungjawab pengurusan yang relevan bagi memperlihatkan kepimpinan di dalam bidang tugas yang berkaitan dengan mereka
- j) Membina hubungan baik dengan pembekal dan pihak yang berkepentingan bagi membantu kepada peningkatan kualiti servis.

Dasar ini akan dikomunikasikan kepada semua kakitangan MDKT dan mana-mana organisasi luar yang bekerja bagi pihak MDKT. Kakitangan dan mana-mana organisasi luar yang bekerja bagi pihak MDKT adalah perlu dalam memberi kerjasama dan membantu menjayakan dasar ini, selagi mana tertakluk di dalam pelaksanaan bidang tugas mereka dan ianya dapat dilaksanakan tanpa membawa sebarang risiko kepada diri, persekitaran dan pihak-pihak di sekeliling mereka.

<p>TAJUK : MANUAL KUALITI</p> <p>(MDKT – MK – 01)</p>		<p>M / S : 22/66</p> <p>TARIKH :</p> <p>PINDAAN : 0</p>
---	---	--

Dasar ini akan disemak secara tahunan oleh pengurusan atasan MDKT dan apabila dirasakan perlu, akan diubah dan diisukan semula.

Dasar ini boleh diisukan kepada pihak-pihak luar yang berkaitan sekiranya terdapat permohonan yang munasabah.

Sila Lihat **Lampiran B** untuk **DASAR KUALITI MAJLIS DAERAH KOTA TINGGI.**

2.9 Alamat Pejabat

Pejabat-Pejabat yang akan melaksanakan ISO 9001:2015 ialah seperti berikut :

Majlis Daerah Kota Tinggi,

Jalan Padang,

81900, Kota Tinggi,

Johor Darul Takzim

BAHAGIAN 3 – PROSEDUR KUALITI

3.1 Skop Pelaksanaan

3.1.1 Skop pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 di MDKT merangkumi 5 proses utama bagi 4 Jabatan teras MDKT iaitu:

<p>TAJUK : MANUAL KUALITI</p> <p>(MDKT – MK – 01)</p>		<p>M / S : 23/66</p> <p>TARIKH :</p> <p>PINDAAN : 0</p>
---	---	--

- a) Proses Pengurusan Ubah Tambah (Jabatan Perancangan Pembangunan Dan Landskap) :- MDKT / Bangunan .01
- b) Proses Pengurusan Pindaan Ke atas Senarai Nilai (Jabatan Penilaian Dan Pengurusan Harta) :- MDKT / Cukai.01
- c) Proses Pengurusan Pindah milik (Jabatan Penilaian Dan Pengurusan Harta) :- MDKT / Cukai.02)
- d) Proses Permohonan Lesen Tred (Jabatan Perlesenan Dan Penguatkuasaan) :- MDKT / Lesen.01
- e) Proses Kelulusan Permohonan Cadangan Pemajuan Pusat Setempat (One Stop Centre) :- MDKT / OSC.01

3.1.2 Jenis-jenis perkhidmatan yang tertakluk di bawah pensijilan MDKT adalah merangkumi perkara:

- i. Pengurusan Ubah Tambah - menambahkepada atau mengubah mana-mana bangunan yang sedia ada dengan cara yang melibatkan asas tapak baru atau bina atas atau bumbung baharu atau separuh baru atau tambahan atas dinding yang sedia ada atau atas asastapak yang sedia ada bagi
 - a) Bangunan Rumah Kediaman
 - b) Bangunan Kedai Pejabat
 - c) Bangunan Kilang
 - d) Bangunan Kompleks Perniagaan
 - e) Bangunan Sekolah
 - f) Lain-lain Bangunan
- ii. Proses Pindaan ke atas Senarai Nilai - Pindaan Senarai Nilai berdasarkan Nilai Tambah sesuatu pegangan apabila

<p>TAJUK : MANUAL KUALITI</p> <p>(MDKT – MK – 01)</p>		<p>M / S : 24/66</p> <p>TARIKH :</p> <p>PINDAAN : 0</p>
---	---	--

berlaku sebarang perubahan/tambahan pegangan tersebut dalam tempoh 6 (enam) bulan selepas CCC/CFO dikeluarkan berdasarkan Seksyen 144, Akta Kerajaan Tempatan 1976. Pegangan yang meliputi seperti berikut:-

- a) Jenis kegunaan tanah/pegangan
 - i) Kediaman
 - ii) Perdagangan
 - iii) Perindustrian
- b) Jenis pembangunan
 - i) Bangunan baru
 - ii) Bangunan sediaada
 - iii) Bangunan roboh/terbakar
 - iv) Pecah sempadan (lot-lot baru)
- iii. Proses Pengurusan Pindah Milik - Notis Mengenai Pindahmilik Pegangan Berkadar bertujuan memastikan permohonan pengurusan pindahmilik diluluskan dalam masa 3 hari bekerja dan maklumat pemilik pegangan adalah yang terkini.
- iv. Proses Permohonan Lesen Tred – Pengurusan pengeluaran lesen kepada aktiviti perniagaan atau komersil yang dikawal selia dibawah peruntukan Undang-Undang Kecil Pelesenan Tred, Perniagaan dan Perindustrian MDKT 2017 dikawasan atau premis bangunan kekal/bangunan separuh kekal/ bangunan sementara yang berada dibawah kawalan pentadbiran pihak berkuasa tempatan terlibat bagi 2 kategori:-

<p>TAJUK : MANUAL KUALITI</p> <p>(MDKT – MK – 01)</p>		<p>M / S : 25/66</p> <p>TARIKH :</p> <p>PINDAAN : 0</p>
---	---	--

- a) Lesen Tidak Berisiko - lesen yang diproses dan diluluskan dalam tempoh 1 Jam setelah dokumen permohonan lengkap diterima termasuk ulasan atau sokongan daripada jabatan teknikal yang berkaitan
- b) Lesen Berisiko (Tahap 1 & 2) - lesen yang diproses dan dipertimbangkan untuk kelulusan mesyuarat MDKT selewat-lewatnya dalam tempoh 90 hari bekerja bagi permohonan lesen perniagaan yang lengkap diterima termasuk ulasan dari jabatan teknikal yang berkaitan

3.1.3 Dalam penentuan skop pelaksanaan, MDKT telah mengambil kira peranan dan pengaruh daripada pihak-pihak yang berkepentingan sama ada dari dalaman ataupun luaran seperti yang diperlukan oleh klausa 4.1. sila lihat **LAMPIRAN C** untuk senarai pihak-pihak berkepentingan dengan MDKT.

3.1.4 Selain itu, isu-isu yang mungkin timbul daripada pihak-pihak berkepentingan ini juga turut dikenalpasti, diambil tindakan yang bersesuaian dan seterusnya dipantau secara berterusan bagi mengelakkan atau mengurangkan kesan isu-isu ini ke atas tahap kepatuhan perkhidmatan yang diberikan oleh MDKT. Sila lihat **LAMPIRAN C** untuk Jadual Pengurusan Risiko MDKT.

3.1.5 Manual Kualiti ini mengandungi polisi MDKT yang meliputi struktur organisasi, mengenalpasti tanggungjawab pengurusan dan rujukan ke atas proses serta prosedur di Bahagian ini di sokong dengan dokumen dan rekod yang berkaitan.

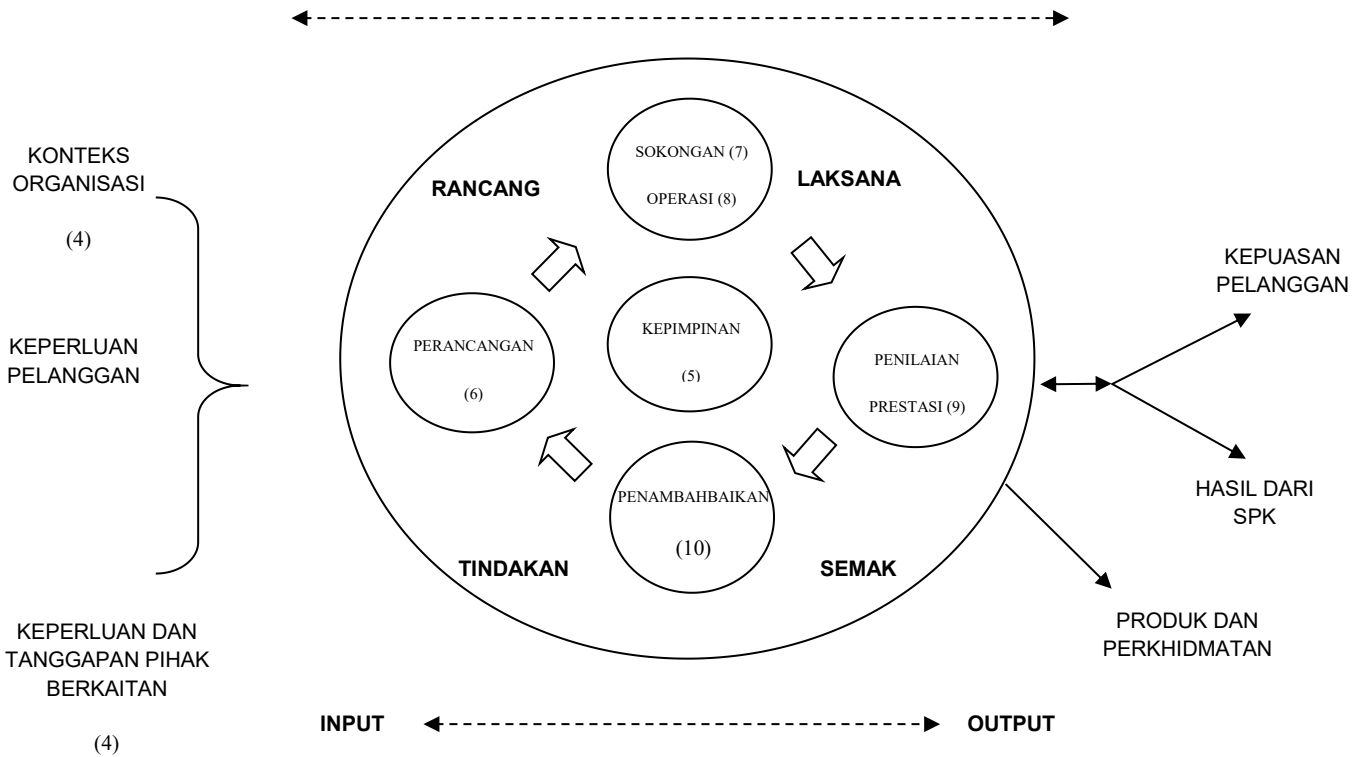
3.2 Aliran dan Hubungkait Proses

<p>TAJUK : MANUAL KUALITI</p> <p>(MDKT – MK – 01)</p>		<p>M / S : 26/66</p> <p>TARIKH :</p> <p>PINDAAN : 0</p>
---	---	--

3.2.1 Sistem Pengurusan Kualiti MDKT menerima pakai model berasaskan proses seperti yang dikemukakan dalam dokumen ISO 9001:2015. Rajah 2 menunjukkan hubungkait sistem yang merealisasikan aktiviti utama MDKT sepertimana dalam skop persijilan. Rajah 2 juga menunjukkan hubungkait antara proses utama di bawah skop persijilan dengan fungsi-fungsi sokongan di mana prosedur dan arahan kerja yang berkaitan disediakan oleh fungsi sokongan untuk menentukan proses utama terkawal dan kualitinya terjamin; dan

3.2.2 Rajah 3 adalah pemetaan proses bagi menunjukkan hubungkait antara proses untuk semua aktiviti-aktiviti proses utama dalam pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 di Majlis Daerah Kota Tinggi (MDKT). Setiap aktiviti ini dikawal melalui prosedur, arahan kerja dan pelan kualiti berkaitan. Hubungkait diantara input, proses dan output bagi setiap aktiviti serta hubungkait dengan proses diterangkan dalam arahan kerja aktiviti berkaitan.

<p>TAJUK : MANUAL KUALITI</p> <p>(MDKT – MK – 01)</p>		<p>M / S : 27/66</p> <p>TARIKH :</p> <p>PINDAAN : 0</p>
---	---	--



Aktiviti tambah nilai

→

---→

Proses Aktiviti Utama MDKT untuk merealisasikan proses-proses berikut:

- 1) Permohonan Ubah Tambah
- 2) Pindaan ke atas Senarai Nilai
- 3) Permohonan Pindah Milik
- 4) Permohonan Lesen Tred
- 5) Permohonan Cadangan Pemajuan Pusat Setempat

Rajah 2 : Hubung Kait Proses yang Dipersijilkan di MDKT