

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

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

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.

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

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.

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

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

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

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 **Klausu 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

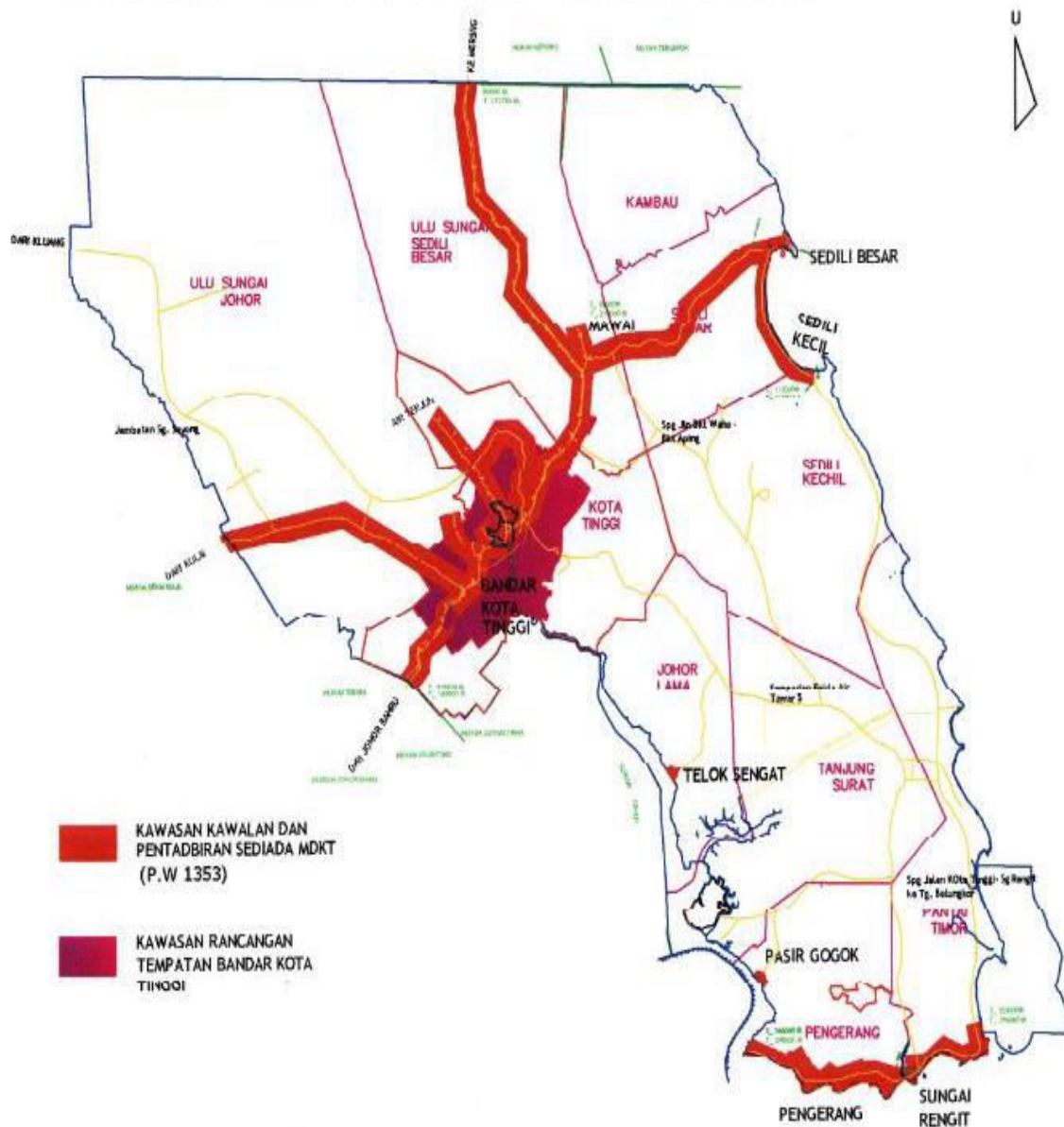
Pada 01 April 1961, Lembaga Bandaran telah ditukar kepada Majlis Bandaran di mana keseluruhan pentadbiran menjadi Badan Berkanun dan Kewangan Berautonomi serta mendapat bantuan pemberian dari Kerajaan Negeri. Pada 01 Januari 1977 pula, Majlis Daerah Kota Tinggi telah melalui penyusunan semula Penguasa-Penguasa 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

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

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



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

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.

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

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.

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

- 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

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

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.

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

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

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

2.2.4 Jabatan Penguatkuasaan

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.

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

- Menganalisa cadangan pembangunan tanah-tanah Majlis secara penswastaan.

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.

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

b) Bahagian Landskap

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

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

- 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.
- 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.

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

- Menguruskan dan mengemaskini bahan-bahan rujukan perundangan jabatan termasuk warta, notis, jurnal dan sebagainya.

2.3 Visi MDKT

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

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

2.5 Objektif MDKT

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

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**

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

2.6 Carta Organisasi

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

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.

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

2.8 Dasar Kualiti

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

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

- 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.
- 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.

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

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.

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

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

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:

- 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 sediada atau atas asastapak yang sedia ada bagi
 - a) Bangunan Rumah Kediaman
 - b) Bangunan Kedai Pejabat
 - c) Bangunan Kilang
 - d) Bangunan Kompleks Perniagaan

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

e) Bangunan Sekolah

f) Lain-lain Bangunan

- ii. Proses Pindaan ke atas Senarai Nilai - Pindaan Senarai Nilai berdasarkan Nilai Tambah sesuatu pegangan apabila 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

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

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:-

- 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

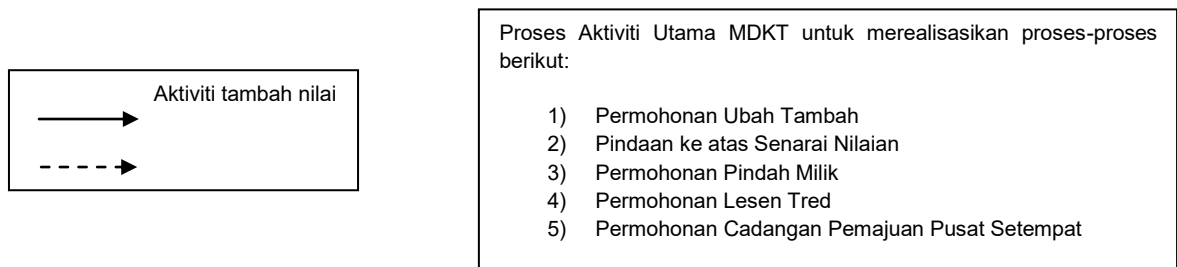
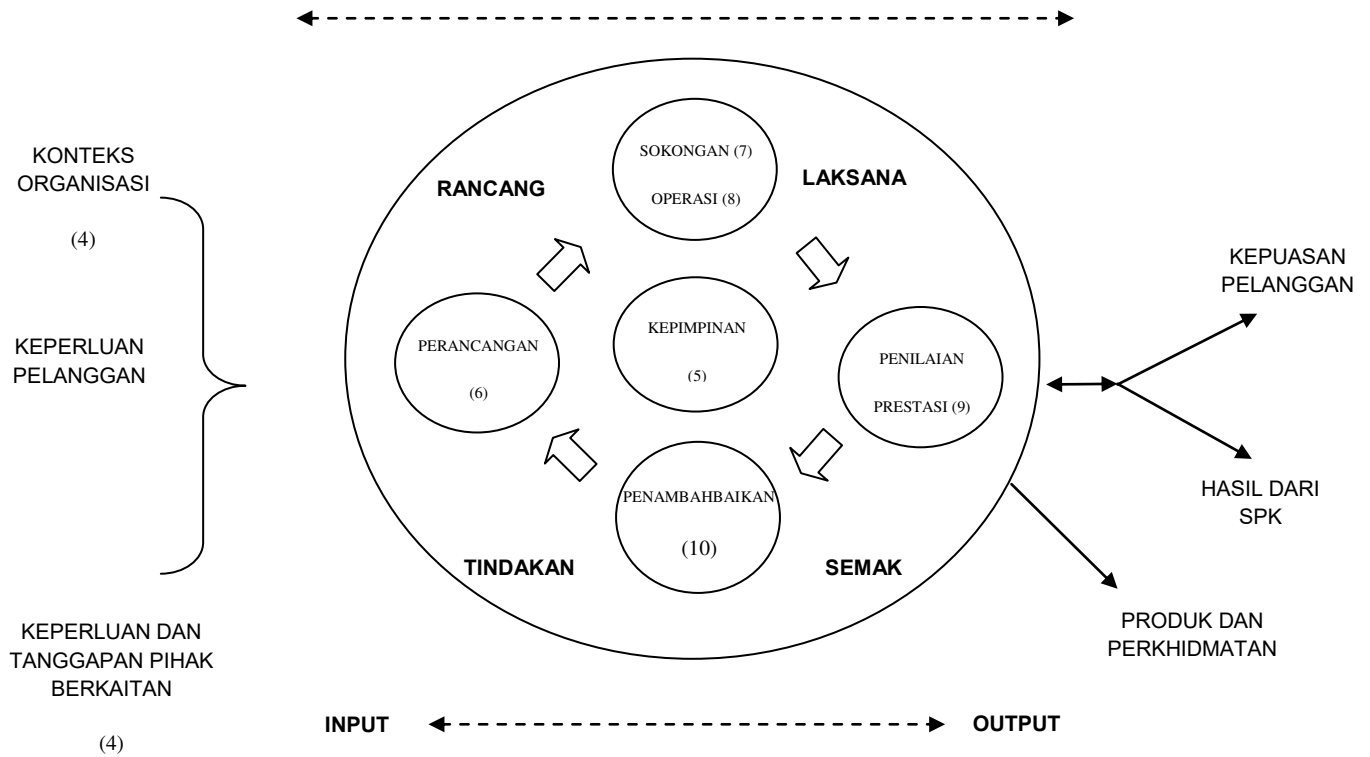
TAJUK : MANUAL KUALITI (MDKT – MK – 01)		M / S : 26/66 TARIKH : PINDAAN : 0
--	---	---

atas proses serta prosedur di Bahagian ini di sokong dengan dokumen dan rekod yang berkaitan.

3.2 Aliran dan Hubungkait Proses

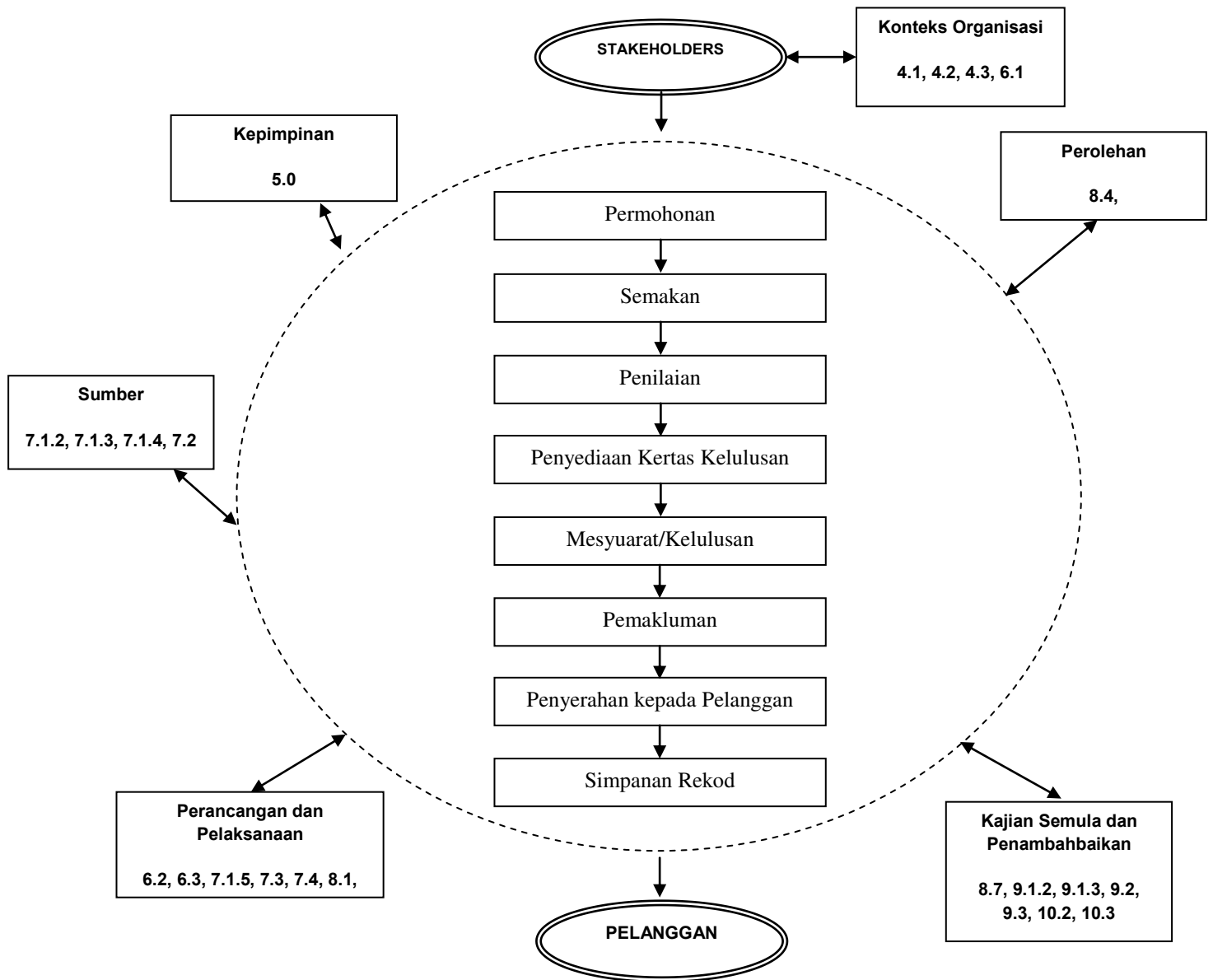
- 3.2.1 Sistem Pengurusan Kualiti MDKT menerima pakai model berasaskan proses seperti yang dikemukakan dalam dokumen ISO 9001:2015. Rajah 2 menunjukkan hubungkait sistem yang merealisasikan aktiviti utama MDKT sepertimana dalam skop persijilan. Rajah 2 juga menunjukkan hubungkait antara proses utama 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.

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



Rajah 2 : Hubung Kait Proses yang Dipersijilkan di MDKT

TAJUK : MANUAL KUALITI (MDKT – MK – 01)		M / S : 28/66 TARIKH : PINDAAN : 0
--	---	---



Rajah 3 : Pemetaan Proses

TAJUK : MANUAL KUALITI (MDKT – MK – 01)		M / S : 29/66 TARIKH : PINDAAN : 0
--	---	---

3.2.3 Secara keseluruhannya hubungan input – proses – output dalam sistem ini dapat dijelaskan seperti berikut :

- a) Merujuk kepada rajah interaksi dan hubungkait, pihak Pengurusan MDKT bertanggungjawab menentukan setiap permintaan/permohonan yang dikemukakan oleh stakeholder/pelanggan untuk proses Proses yang dipersijilkan akan dilaksanakan dengan tepat, cekap dan berkesan mengikut keperluan pelanggan. MDKT perlu memastikan setiap proses kerja diuruskan dengan cekap dan menepati spesifikasi yang ditetapkan serta memastikan individu yang terlibat dalam proses utama lebih kompeten dan memahami serta memenuhi kehendak pelanggan;
- b) Perancangan untuk memberikan perkhidmatan dalam proses utama dibuat bagi memastikan jaminan kualiti tercapai. Keputusan/arahan daripada Mesyuarat Pengurusan Atasan MDKT disalurkan kepada kakitangan menerusi mesyuarat-mesyuarat di peringkat jabatan/unit. Kaedah ini bagi memastikan perancangan, dasar dan objektif kualiti bahagian tercapai serta memenuhi keperluan pelanggan;
- c) Penyelenggaraan peralatan seperti peralatan dan lain-lain perkakasan perlu dibuat secara berkala untuk menyokong proses perkhidmatan bagi menyediakan infrastruktur serta persekitaran kerja yang kondusif. Sekiranya berlaku kerosakan peralatan, laporan perlu dibuat dengan segera untuk diselenggara dan disahkan oleh pemohon;
- d) Pegawai-pegawai yang bertanggungjawab perlu memastikan sumber manusia sentiasa mencukupi serta mencapai tahap

TAJUK : MANUAL KUALITI (MDKT – MK – 01)		M / S : 30/66 TARIKH : PINDAAN : 0
--	---	---

kompetensi yang diperlukan bagi menyokong proses pengeluaran perkhidmatan yang cekap dan berkesan untuk memenuhi keperluan pelanggan. Latihan kakitangan hendaklah dibuat mengikut keperluan bagi meningkatkan kecekapan dan kemahiran;

- e) Kakitangan yang bertugas perlu memastikan bentuk penyampaian perkhidmatan, penyimpanan fail-fail dan rekod pelaksanaan kerja di simpan dan di selenggarakan dengan baik; dan
- f) Pengukuran, analisis, semakan dan penambahbaikan perlu dilaksanakan oleh individu yang diberi kuasa bagi setiap peringkat (jabatan/unit) melalui jangka masa yang ditetapkan bagi tujuan analisis data, audit dalaman, semakan pengurusan, aduan pelanggan, langkah pembetulan dan pencegahan. Penambahbaikan perlu dikenalpasti pada setiap proses yang lemah melalui bukti dari data yang terkumpul. Pengurusan atasan perlu mengenalpasti kakitangan yang terlibat dalam proses berkaitan dalam perancangan penambahbaikan.

3.3 Pengecualian Klausu

Pelaksanaan skop Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 MDKT iaitu Proses yang dipersijilkan hanya mengecualikan klausa **8.3 – Rekabentuk dan Pembangunan**; kerana proses proses yang dipersijilkan adalah merupakan proses rutin yang tertakluk kepada akta, peraturan dan cara kerja yang telah ditetapkan oleh MDKT.

TAJUK : MANUAL KUALITI (MDKT – MK – 01)		M / S : 31/66 TARIKH : PINDAAN : 0
--	---	---

Selain daripada itu, pengecualian juga dibuat ke atas klausa **7.1.5 - Sumber untuk Tujuan Pemantauan dan Pengukuran** atas justifikasi tiadanya penggunaan sebarang peralatan pengukuran yang perlu dikalibrasikan digunakan oleh MDKT dalam proses kerja mereka. Kesemua pengukuran dan penilaian yang berlaku tidak menggunakan sebarang alatan khas.

TAJUK : MANUAL KUALITI (MDKT – MK – 01)		M / S : 32/66 TARIKH : PINDAAN : 0
--	---	---

BAHAGIAN EMPAT

KONTEKS ORGANISASI

4.1 Kefahaman Ke Atas Organisasi Dan Konteks Organisasi

MDKT telah mengenalpasti isu-isu dalaman dan luaran yang relevan dengan hala tuju dan perancangan strategiknya dan bagaimana ia boleh memberi impak kepada output Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) organisasi.

MDKT juga telah merangka kaedah memantau dan menyemak semula maklumat berkaitan isu-isu ini dari masa ke semasa bagi memastikan ianya sentiasa relevan dan terkini.

Nota 1 : Isu-isu boleh terdiri daripada faktor negatif atau positif atau situasi yang memerlukan pertimbangan lanjut

Nota 2 : Pemahaman mengenai konteks daripada luar organisasi boleh diambil kira melalui faktor seperti perundangan, teknologi semasa, persaingan, pasaran, persekitaran budaya, agama, sosial dan ekonomi.

Nota 3 : pemahaman mengenai konteks dalaman pula dapat dilihat dari segi nilai, budaya kerja, maklumat dan prestasi organisasi (tenaga kerja, peralatan dll.)

TAJUK : MANUAL KUALITI (MDKT – MK – 01)		M / S : 33/66 TARIKH : PINDAAN : 0
--	---	---

4.2 Pemahaman Kepada Keperluan Dan Jangkaan Pihak Yang Berkaitan

Disebabkan kesan atau impak yang berpotensi ke atas kemampuan MDKT untuk menyampaikan perkhidmatan secara konsisten yang memenuhi kehendak pelanggan dan keperluan perundangan, MDKT telah mengenalpasti:

- a) Pihak berkepentingan yang berkaitan dengan SPK
- b) Keperluan pihak berkepentingan yang berkaitan dengan SPK

4.3 Penentuan Skop Sistem Pengurusan Kualiti

MDKT telah menetapkan sempadan dan kebolehpakaian penggunaan SPK MDKT di dalam menentukan skop pensijilannya.

Bagi pensijilan ISO 9001:2015, pihak MDKT telah mendaftarkan skop pensijilan mereka di bawah Proses yang dipersijilkan dengan meliputi aktiviti-aktiviti berikut:

- i) Proses yang dipersijilkan

Pelaksanaan aktiviti-aktiviti ini turut disokong oleh:

- i) Latihan Ke Atas Kakitangan
- ii) Kawalan Pendokumentasian dan Rekod
- iii) Audit, Kajian Semula Pengurusan dan
- iv) Perancangan dan Kawalan Pengurusan Risiko

Dalam pelaksanaan SPK mengikut kepada skop yang telah ditentukan, MDKT akan menggunakan Standard ISO 9001:2015 dan mana-mana peraturan berkaitan yang berkuatkuasa ke atas pelaksanaan proses kerja MDKT

TAJUK : MANUAL KUALITI (MDKT – MK – 01)		M / S : 34/66 TARIKH : PINDAAN : 0
--	---	--

Dalam penentuan skop, MDKT telah mengambil kira perkara-perkara berikut:

- a) Isu-isu dalaman dan luaran pada klausa 4.1
- b) Keperluan pihak berkepentingan seperti di klausa 4.2
- c) Produk dan perkhidmatan yang ditawarkan oleh MDKT

Sila Rujuk LAMPIRAN C untuk JADUAL PENGURUSAN RISIKO MDKT

4.4 Sistem Pengurusan Kualiti dan Proses-proses

4.4.1 MDKT telah mewujudkan, melaksanakan, mengekalkan dan secara berterusan menambahbaik sebuah SPK, termasuklah proses yang diperlukan bersama interaksi diantaranya, selaras dengan keperluan Standard ISO 9001:2015.

MDKT perlu:

- a) Menentukan proses-proses yang diperlukan di dalam SPK MDKT dan pemakaiannya ke atas MDKT
- b) Menentukan urutan dan interaksi di antara proses-proses tersebut
- c) Menentukan kriteria dan kaedah yang diperlukan bagi memastikan pelaksanaan dan kawalan proses dijalankan dengan berkesan
- d) Memastikan terdapatnya sumber dan maklumat yang diperlukan bagi menyokong pelaksanaan dan pemantauan proses-proses
- e) Memantau, mengukur dan menganalisis keberkesanan proses-proses
- f) Mengenalpasti risiko dan peluang seperti pernyataan di keperluan 6.1, yang berkaitan dengan aktiviti di dalam SPK MDKT

TAJUK : MANUAL KUALITI (MDKT – MK – 01)		M / S : 35/66 TARIKH : PINDAAN : 0
--	---	---

g) Mewujudkan kaedah pemantauan, pengukuran yang sewajarnya, penilaian dan jika perlu, perubahan kepada proses-proses kerja untuk memastikan pencapaian keputusan yang dikehendaki; dan

h) Mengenalpasti peluang penambahbaikan bagi proses dan SPK MDKT

4.4.2 Pada tahap yang dirasakan bersesuaian, MDKT telah:

- a) Menyelenggara sistem pendokumentasian yang menyokong kepada pelaksanaan operasi proses-prosesnya
- b) Mengekalkan informasi berdokumen bagi mewujudkan keyakinan pematuhan kepada proses-proses tersebut

TAJUK : MANUAL KUALITI (MDKT – MK – 01)		M / S : 36/66 TARIKH : PINDAAN : 0
--	---	---

BAHAGIAN LIMA

KEPIMPINAN

5.1 Kepimpinan dan Komitmen

5.1.1 Umum

Pengurusan Atasan MDKT komited kepada pembangunan dan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti yang diasaskan kepada ISO 9001:2015 dan sentiasa berusaha secara berterusan untuk menambahbaikkan sistem bagi menjamin keberkesanannya. Antara tindakan yang diambil ialah:

- a) Kebertanggungjawaban ke atas keberkesanan SPK MDKT
- b) Mewujudkan dasar dan objektif kualiti diwujudkan untuk SPK dan selaras dengan hala tuju strategik serta konteks MDKT
- c) Memastikan dasar kualiti disampaikan, difahami dan dilaksanakan di MDKT
- d) Memastikan integrasi keperluan SPK ke dalam proses-proses kerja di MDKT
- e) Mempromosikan penggunaan pendekatan proses dan *risk based thinking* di dalam aktiviti kerja MDKT
- f) Memastikan sumber dan anggota yang diperlukan untuk pelaksanaan SPK mencukupi
- g) Menyampaikan kepentingan untuk melaksanakan sistem dengan berkesan dan mematuhi keperluan SPK
- h) Memastikan SPK mencapai keputusan yang disasarkan

TAJUK : MANUAL KUALITI (MDKT – MK – 01)		M / S : 37/66 TARIKH : PINDAAN : 0
--	---	---

- i) Melibatkan, mengarah dan menyokong warga kerja MDKT untuk menyumbang kepada keberkesanan SPK MDKT
- j) Menggalakkan penambahbaikan secara berterusan
- k) Menyokong lain-lain peranan pengurusan untuk melihatkan kepimpinan mereka di dalam bidang dan tanggungjawab masing-masing

5.1.2 Keutamaan Pelanggan

Pengurusan Atasan MDKT sentiasa memastikan keperluan dan jangkaan pelanggan dikenalpasti, difahami dan dipenuhi bagi tujuan mempertingkatkan lagi kepuasan pelanggan. Antara tindakan yang diambil ialah:

- 5.2.1 sentiasa menghebahkan kepada warga MDKT mengenai perlunya kesedaran kepada usaha untuk memenuhi keperluan dan jangkaan pelanggan. Hebahan ini dilakukan sama ada melalui mesyuarat Jabatan, mesyuarat di peringkat pengurusan atasan atau melalui penyataan di laman web;
- 5.2.2 sentiasa mengkaji kehendak pelanggan dan risiko berkaitan dengannya bagi memastikan keperluan pelanggan dipenuhi berlandaskan peraturan dan kemampuan yang sedia ada; dan
- 5.2.3 maklum balas dan aduan pelanggan diambil tindakan segera selaras dengan ketetapan dalaman MDKT.

TAJUK : MANUAL KUALITI (MDKT – MK – 01)		M / S : 38/66 TARIKH : PINDAAN : 0
--	---	---

5.2 Dasar Kualiti

5.2.1 Mewujudkan Dasar Kualiti

MDKT akan sentiasa memastikan, melaksanakan dan mengekalkan dasar kualiti yang :

- a) Bersesuaian dengan tujuan dan konteks di MDKT di samping menyokong hala tuju strategik MDKT
- b) Menyediakan rangka kerja bagi penetapan objektif kualiti
- c) Menyertakan bersama komitmen MDKT bagi memenuhi keperluan yang berkaitan
- d) Menyertakan bersama komitmen MDKT kepada penambahbaikan berterusan bagi SPK MDKT

Sila lihat **LAMPIRAN B** bagi Dasar Kualiti MDKT

5.2.2 Penyampaian Dasar Kualiti

Dasar Kualiti hendaklah :

- a) Diwujudkan dan diselenggara dalam bentuk maklumat yang didokumenkan
- b) Disampaikan, difahami dan dilaksanakan di dalam MDKT
- c) Dimaklumkan kepada pihak berkepentingan yang sesuai, jika perlu

TAJUK : MANUAL KUALITI (MDKT – MK – 01)		M / S : 39/66 TARIKH : PINDAAN : 0
--	---	---

5.3 Tanggungjawab, Kuasa dan Komunikasi

Pihak Pengurusan Atasan MDKT telah memastikan tanggungjawab dan kuasa untuk peranan yang berkaitan ditetapkan, dikomunikasikan dan difahami di dalam MDKT.

Pihak Pengurusan Atasan telah menetapkan tanggungjawab dan kuasa bagi:

- a) Memastikan SPK MDKT memenuhi kepada keperluan di dalam Standard ISO 9001:2015
- b) Memastikan proses menghasilkan output yang dikehendaki
- c) Melaporkan tahap prestasi SPK MDKT dan peluang penambahbaikan, terutamanya kepada pihak pengurusan atasan
- d) Mempromosikan penumpuan kepada keperluan pelanggan
- e) Memastikan integriti SPK MDKT dikekalkan apabila perubahan dirancang dan dilakukan

TAJUK : MANUAL KUALITI (MDKT – MK – 01)		M / S : 40/66 TARIKH : PINDAAN : 0
--	---	---

BAHAGIAN ENAM

PERANCANGAN

6.1 Tindakan Untuk Mengenalpasti Risiko dan Peluang

6.1.1 Dalam perancangan bagi SPK MDKT, isu-isu yang dikenalpasti di klausa 4.1 dan keperluan di dalam klausa 4.2 telah diambil kira untuk menentukan risiko dan peluang bagi:

- a) Memberi jaminan bahawa SPK MDKT akan mencapai output yang ditetapkan
- b) Meningkatkan kesan-kesan yang diinginkan
- c) Megurangkan atau mengelakkan kesan-kesan yang tidak diinginkan
- d) Mencapai penambahbaikan

6.1.2 MDKT telah merancang:

- a) Langkah-langkah untuk tindakan ke atas risiko dan peluang
- b) Bagaimana untuk:
 - i. Melaksanakan dan mengintegrasikan tindakan yang dirancang ke dalam proses kerja MDKT
 - ii. Menganalisa keberkesanan tindakan-tindakan ini

Tindakan yang diambil untuk menguruskan risiko dan peluang adalah bersesuaian dengan tahap kesan dan impak yang dijangkakan ke atas output SPK MDKT.

Sila lihat **LAMPIRAN C** – Jadual Pengurusan Risiko MDKT

TAJUK : MANUAL KUALITI (MDKT – MK – 01)		M / S : 41/66 TARIKH : PINDAAN : 0
--	---	---

6.2 Objektif Kualiti dan Perancangan Untuk Pencapaian

6.2.1 MDKT telah mewujudkan di unit-unit yang berkaitan bersesuaian dengan SPK dan proses-proses yang dipersijilkan.

Objektif tersebut adalah:

- a. Konsisten dengan Dasar Kualiti MDKT
- b. Boleh diukur
- c. Mengambil kira keperluan-keperluan yang berkaitan
- d. Bersesuaian dengan kepatuhan perkhidmatan MDKT dan bertujuan meningkatkan kepuasan pelanggan
- e. Sentiasa dipantau
- f. Dikomunikasikan kepada warga MDKT
- g. Dikemaskini apabila diperlukan

6.2.2 Dalam perancangan bagi mencapai objektif kualiti, pihak MDKT telah menetapkan:

- a) Apa yang perlu dilakukan
- b) Apakah sumber yang diperlukan
- c) Siapakah yang bertanggungjawab
- d) Bilakah tempoh pelaksanaan dan pengukuran
- e) Bagaimana hasilnya akan diukur

TAJUK : MANUAL KUALITI (MDKT – MK – 01)		M / S : 42/66 TARIKH : PINDAAN : 0
--	---	---

Kesemua perancangan ini adalah bertujuan memastikan pelaksanaan dan pencapaian objektif diketahui dan difahami oleh warga MDKT seterusnya berjaya dilaksanakan.

Sila lihat **LAMPIRAN A** untuk senarai objektif MDKT dan perancangan yang terlibat dengannya

6.3 Merancang Perubahan

Apabila MDKT hendak mengenalpasti keperluan untuk membuat perubahan kepada Sistem Pengurusan Kualiti (lihat 4.4), perubahan tersebut perlu dilaksanakan secara terancang dan sistematik dengan mengambil kira perkara-perkara berikut:-

- a) Tujuan perubahan dan potensi kesan yang mungkin berlaku
- b) Integriti SPK MDKT
- c) Sumber yang sedia ada
- d) Peruntukan dan pengagihan semula tanggungjawab dan kuasa

TAJUK : MANUAL KUALITI (MDKT – MK – 01)		M / S : 43/66 TARIKH : PINDAAN : 0
--	---	---

BAHAGIAN TUJUH

SOKONGAN

7.1 Sumber

7.1.1 Umum

MDKT telah mengenalpasti dan menyediakan sumber-sumber yang diperlukan bagi mewujudkan, mengimplementasikan, mengekalkan dan menambahbaik secara berterusan SPK MDKT.

MDKT telah mengambilkira:

- a) Kemampuan dan had bagi sumber-sumber dalaman yang sedia ada
- b) Sumber-sumber yang diperlukan daripada pembekal luar

7.1.2 Tenaga Manusia

MDKT telah mengenalpasti dan menyediakan pegawai/kakitangan/staf yang bersesuaian bagi melaksanakan SPK MDKT dan bagi kawalan dan operasi proses kerja di MDKT

7.1.3 Infrastruktur

MDKT telah mengenalpasti, menyediakan dan menyelenggara infrastruktur untuk tujuan operasi dan proses-proses untuk mencapai pematuhan proses dan perkhidmatan

*Nota: Infrastruktur termasuklah

- a) Bangunan dan utiliti berkaitan

TAJUK : MANUAL KUALITI (MDKT – MK – 01)		M / S : 44/66 TARIKH : PINDAAN : 0
--	---	---

- b) Peralatan termasuk perkakasan dan perisian komputer/sistem
- c) Pengangkutan
- d) Informasi dan teknologi komunikasi

7.1.4 Persekitaran Kerja bagi Pelaksanaan Proses

MDKT telah menyediakan dan akan terus mengekalkan persekitaran kerja yang diperlukan bagi memastikan perkhidmatan yang diberikan mematuhi kepada keperluan-keperluan berkaitan.

Persekitaran yang dimaksudkan merujuk; tetapi tidak tertakluk kepada:

- a) Persekitaran sosial
- b) Persekitaran psikologi
- c) Persekitaran fizikal

7.1.5 Sumber untuk Tujuan Pemantauan dan Pengukuran

Klausa ini telah dikecualikan daripada termasuk ke dalam pensijilan MDKT di bawah skop **Proses yang dipersijilkan**. Sila rujuk klausa 3.3 untuk justifikasi pengecualian.

7.1.6 Pengetahuan Organisasi

MDKT perlu menentukan pengetahuan-pengetahuan yang dirasakan penting bagi pelaksanaan operasi proses dan pencapaian kepada pematuhan perkhidmatan di MDKT.

TAJUK : MANUAL KUALITI (MDKT – MK – 01)		M / S : 45/66 TARIKH : PINDAAN : 0
--	---	---

Pengetahuan-pengetahuan ini perlulah dikekalkan di dalam MDKT dan boleh diperolehi semula dalam bentuk-bentuk yang bersesuaian

Dalam mengenalpasti keperluan untuk perubahan dan trend, MDKT perlulah menilai semula pengetahuan semasa yang ada dan mengambil tindakan bersesuaian untuk mendapatkan atau memperolehi akses kepada pengetahuan tambahan atau yang terkini bagi tujuan simpanan dan mengemaskini.

7.2 Kompetensi

MDKT perlulah:

- a) Menentukan tahap kompetensi yang dirasakan perlu pada kakitangan MDKT dalam melaksanakan kerja di bawah kawalannya bila mana hasil kerja itu mempengaruhi prestasi dan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti MDKT
- b) Memastikan kesemua kakitangan ini kompeten dari segi akademik, pengetahuan atau pengalaman
- c) Bila mana perlu, mengambil tindakan untuk memperolehi kompetensi tersebut (cth : latihan/kursus) seterusnya menilai keberkesanan tindakan tersebut
- d) Menyimpan rekod yang berkaitan sebagai bukti tindakan kompetensi diperolehi

TAJUK : MANUAL KUALITI (MDKT – MK – 01)		M / S : 46/66 TARIKH : PINDAAN : 0
--	---	---

7.3 Kesedaran

MDKT telah memastikan kakitangan yang melaksanakan tugas di bawah kawalan MDKT sedar mengenai :

- a) Dasar Kualiti MDKT
- b) Objektif kualiti yang relevan
- c) Sumbangan mereka kepada keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti, beserta kebaikan daripada peningkatan prestasi
- d) Kesan sekiranya tidak memenuhi keperluan Sistem Pengurusan Kualiti

7.4 Komunikasi

MDKT telah menentukan kaedah komunikasi dalaman dan luaran relevan dengan Sistem Pengurusan Kualiti, termasuklah :

- a) Apa yang ingin dikomunikasikan
- b) Bila hendak dikomunikasikan
- c) Dengan siapa ingin dikomunikasikan
- d) Kaedah untuk berkomunikasi
- e) Siapa yang berkomunikasi

7.5 Informasi Didokumentasikan

7.5.1 Umum

Sistem Pengurusan Kualiti MDKT perlu meliputi :

TAJUK : MANUAL KUALITI (MDKT – MK – 01)		M / S : 47/66 TARIKH : PINDAAN : 0
--	---	---

- a) Informasi yang didokumenkan seperti mana yang dikehendaki oleh Standard ISO 9001 :2015
- b) Informasi yang didokumenkan yang ditentukan oleh MDKT sebagai perlu bagi memastikan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti

7.5.2 Membuat dan Mengemaskini

Dalam membentuk dan mengemaskini informasi yang didokumenkan, MDKT telah memastikan wujudnya :

- a) Identifikasi dan deskripsi (tajuk/tarikh/nombor rujukan)
- b) Format dan bentuk dokumen (*softcopy/hardcopy*)
- c) Semakan dan kelulusan untuk kesesuaian penggunaan dan kecukupan

7.5.3 Kawalan Terhadap Informasi yang Didokumenkan

7.5.3.1 Informasi yang didokumentasikan yang diperlukan di dalam Sistem Pengurusan Kualiti dan Standard ISO 9001 :2015 akan dikawal bagi :

- a) Ianya diwujudkan dan boleh digunapakai bila dan dimana ia diperlukan
- b) Dikawal secukupnya daripada kerosakan, kehilangan, salah guna, dan lain-lain

7.5.3.2 Untuk mengawal maklumat yang telah didokumenkan, MDKT akan mengawalselia aktiviti di bawah jika perlu:-

- a) Pengedaran, akses, peroleh semula dan penggunaan

TAJUK : MANUAL KUALITI (MDKT – MK – 01)		M / S : 48/66 TARIKH : PINDAAN : 0
--	---	---

- b) Penyimpanan dan pemeliharaan
- c) Kawalan ke atas perubahan
- d) Penyimpanan dan pelupusan

Maklumat dokumen luaran yang dikenalpasti oleh MDKT sebagai keperluan untuk perancangan dan operasi SPK hendaklah dikenalpasti sewajarnya dan dikawal.

TAJUK : MANUAL KUALITI (MDKT – MK – 01)		M / S : 49/66 TARIKH : PINDAAN : 0
--	---	---

BAHAGIAN LAPAN

OPERASI

8.1 Perancangan dan Kawalan Operasi

MDKT perlu merancang, melaksanakan dan mengawal proses-proses yang diperlukan untuk memenuhi skop pensijilan perkhidmatan dan melaksanakan tindakan yang ditetapkan di dalam klausa 6 melalui :

- a) Mengenalpasti keperluan untuk perkhidmatan
- b) Menyediakan kriteria bagi
 - 1) Keperluan input bagi proses kerja
 - 2) Penerimaan ke atas perkhidmatan atau output
- c) Menentukan sumber-sumber yang diperlukan bagi mencapai kepatuhan kepada keperluan perkhidmatan
- d) Melaksanakan kawalan ke atas proses kerja berdasarkan kriteria
- e) Menentukan, menyelenggara, dan mengekalkan informasi berdokumen ke tahap yang dirasakan perlu :
 - 1) Bagi mewujudkan keyakinan yang proses dilaksanakan seperti perancangan
 - 2) Menunjukkan kepatuhan perkhidmatan kepada keperluan yang ditetapkan

Output perancangan hendaklah sesuai untuk operasi MDKT. MDKT perlu mengawal perubahan yang dirancang dan mengkaji kesan daripada perubahan yang tidak diingini, mengambil tindakan untuk mengurangkan apa-apa kesan negatif jika perlu.

TAJUK : MANUAL KUALITI (MDKT – MK – 01)		M / S : 50/66 TARIKH : PINDAAN : 0
--	---	---

8.2 Keperluan Proses dan Perkhidmatan

8.2.1 Komunikasi Pelanggan

Komunikasi dengan pelanggan termasuklah :

- a) Menyediakan maklumat berkaitan dengan perkhidmatan MDKT
- b) Mengendalikan pertanyaan, kontrak atau perubahan atas permohonan
- c) Mendapatkan maklumbalas pelanggan yang berkaitan dengan proses perkhidmatan termasuklah aduan pelanggan
- d) Mengendalikan dan memelihara harta pelanggan jika berkaitan
- e) Mewujudkan keperluan khas untuk tindakan luar jangkaan jika perlu

8.2.2 Menentukan Keperluan Untuk Perkhidmatan

Dalam menentukan keperluan kepada perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelanggan, MDKT akan memastikan :

- a) Keperluan kepada perkhidmatan dinyatakan, termasuklah :
 - 1) Mana-mana keperluan peraturan dan perundangan yang terlibat seperti Akta, Pekeliling Kerajaan Negeri/Kementerian dll.
 - 2) Mana-mana yang dirasakan MDKT sebagai perlu
- b) MDKT mampu memenuhi keperluan-keperluan yang berkaitan dengan perkhidmatan mereka

TAJUK : MANUAL KUALITI (MDKT – MK – 01)		M / S : 51/66 TARIKH : PINDAAN : 0
--	---	---

8.2.3 Semakan Keperluan Berkaitan Dengan Proses Dan Perkhidmatan

8.2.3.1 MDKT akan membuat semakan sebelum bersedia untuk membekalkan proses dan perkhidmatan kepada pelanggan termasuk:-

- a) Keperluan yang ditetapkan oleh pelanggan termasuk keperluan semasa dan selepas penghantaran
- b) Keperluan tidak dinyatakan oleh pelanggan tetapi sesuai untuk penggunaan yang diinginkan atau dimaksudkan apabila diketahui
- c) Keperluan yang ditentukan perundangan dan peraturan yang berkaitan dengan perkhidmatan
- d) Permohonan yang berbeza daripada yang dinyatakan terdahulu

MDKT akan memastikan sebarang perbezaan antara permohonan yang dinyatakan terdahulu daripada yang semasa diselesaikan

Keperluan pelanggan akan disahkan terlebih dahulu oleh MDKT sebelum penerimaan dilakukan, sekiranya pelanggan tidak membekalkan sebarang dokumen yang menyatakan keperluan-keperluan mereka.

8.2.4 Perubahan Kepada Keperluan Perkhidmatan

MDKT akan memastikan perubahan yang relevan dibuat ke atas sebarang informasi yang didokumenkan berkaitan dengan keperluan kepada perkhidmatan dan pihak yang bertanggungjawab dimaklumkan mengenai perubahan tersebut apabila berlaku sebarang perubahan kepada keperluan pelanggan.

TAJUK : MANUAL KUALITI (MDKT – MK – 01)		M / S : 52/66 TARIKH : PINDAAN : 0
--	---	--

8.3 Rekabentuk dan Pembangunan Perkhidmatan

Klausa ini telah dikecualikan daripada termasuk ke dalam pensijilan MDKT di bawah skop **Proses yang dipersijilkan**. Sila rujuk klausa 3.3 untuk justifikasi pengecualian.

8.4 Kawalan Ke Atas Pembekalan Luar Proses, Produk dan Perkhidmatan

8.4.1 Umum

- 8.4.1.1 MDKT akan memastikan sebarang proses, produk dan perkhidmatan yang diambil daripada pembekal luar memenuhi keperluan.
- 8.4.1.2 MDKT akan menentukan jenis kawalan yang akan dikenakan ke atas pembekal proses, produk dan perkhidmatan dari luar apabila.
- 8.4.1.3 Produk dan perkhidmatan dari pembekal luar ini akan dijadikan sebahagian daripada produk dan perkhidmatan MDKT sendiri.
- 8.4.1.4 Produk dan perkhidmatan pembekal luar bertindak selaku wakil MDKT untuk diserahkan secara terus kepada pelanggan MDKT.
- 8.4.1.5 Sebahagian daripada proses atau keseluruhan proses, dibekalkan oleh pembekal luar hasil daripada keputusan MDKT sendiri
- 8.4.1.6 MDKT telah menetapkan kriteria-kriteria yang diperlukan untuk menilai, memilih, memantau dan seterusnya menilai semula pembekal luar atas keupayaan mereka memberikan produk dan

TAJUK : MANUAL KUALITI (MDKT – MK – 01)		M / S : 53/66 TARIKH : PINDAAN : 0
--	---	---

perkhidmatan yang memenuhi keperluan. Informasi yang berdokumen perlu disimpan sebagai bukti tindakan tersebut.

8.4.2 Jenis dan Tahap Kawalan

8.4.2.1 MDKT perlu sentiasa memastikan produk dan perkhidmatan daripada pembekal luar tidak memberi kesan negatif ke atas kemampuan MDKT dalam konsisten memberikan perkhidmatan yang mematuhi keperluan pelanggannya. MDKT perlu:

- a) Memastikan proses yang dibekalkan oleh pihak luar sentiasa di dalam kawalan Sistem Pengurusan Kualiti MDKT
- b) Menetapkan jenis dan tahap kawalan yang ingin dikenakan ke atas pembekal luar dan ke atas hasil kerja mereka
- c) Mengambil kira :
 - 1) Impak yang berpotensi hasil daripada pembekal luar ke atas kemampuan MDKT memenuhi keperluan-keperluan pelanggan dan peraturan dan perundangan yang berkaitan
 - 2) Keberkesanan kawalan yang dilakukan oleh pembekal luar sendiri
- d) Menentukan jenis verifikasi atau apa-apa aktiviti bersesuaian, bagi memastikan produk dan perkhidmatan yang dibekalkan oleh pihak luar, memenuhi keperluan.

TAJUK : MANUAL KUALITI (MDKT – MK – 01)		M / S : 54/66 TARIKH : PINDAAN : 0
--	---	---

8.4.3 Maklumat untuk Pembekal Luar

8.4.3.1 MDKT perlu memastikan maklumat yang mencukupi mengenai keperluan disediakan sebelum berhubung dengan pembekal luar.

8.4.3.2 MDKT perlu memaklumkan kepada pembekal luar, keperluan :

- a) Proses, produk dan perkhidmatan yang diinginkan
- b) Kelulusan untuk :
 - 1) Produk dan perkhidmatan
 - 2) Kaedah, proses dan peralatan
 - 3) Pelepasan produk dan perkhidmatan
- c) Kompetensi ; termasuklah kelayakan kakitangan pembekal
- d) Kaedah interaksi pembekal dengan MDKT
- e) Pemantauan dan kawalan yang akan dikenakan oleh MDKT
- f) Verifikasi dan validasi yang diperlukan oleh MDKT atau pelanggan MDKT bila mana aktiviti itu dilakukan di premis pembekal

8.5 Penghasilan dan Penyampaian Perkhidmatan

8.5.1 Kawalan Penghasilan dan Penyampaian Perkhidmatan

MDKT perlu melaksanakan permohonan pengeluaran suratan hakmilik di bawah keadaan yang terkawal.

Keadaan yang terkawal adalah termasuk, jika berkaitan :

- a) Terdapatnya informasi berdokumentasi yang menentukan:

TAJUK : MANUAL KUALITI (MDKT – MK – 01)		M / S : 55/66 TARIKH : PINDAAN : 0
--	---	---

- 1) Karakteristik perkhidmatan yang ingin dihasilkan dan diberikan, atau aktiviti yang perlu dilakukan
 - 2) Hasil yang ingin dicapai
 - 3) Terdapatnya kaedah pemantauan dan pengukuran yang sesuai
- b) Pelaksanaan aktiviti pemantauan dan pengukuran pada peringkat yang bersesuaian untuk menilai kriteria bagi kawalan ke atas proses atau output dan kriteria penerimaan perkhidmatan telah dipenuhi
 - c) Penggunaan peralatan dan persekitaran kerja yang bersesuaian dengan operasi
 - d) Perlantikan kakitangan yang kompeten dan sesuai
 - e) Validasi dan validasi semula, jika perlu, bagi menilai kemampuan mencapai hasil yang dirancang bagi penyampaian perkhidmatan, bila mana hasilnya tidak dapat dilihat melalui proses pemantauan dan pengukuran sahaja
 - f) Pelaksanaan untuk mengurangkan kesilapan manusia
 - g) Pelaksanaan untuk aktiviti pelepasan, penghantaran dan selepas penghantaran, jika ada

8.5.2 Identifikasi dan Kebolehkesanan

- 8.5.2.1 MDKT akan menggunakan kaedah bersesuaian bagi mengenalpasti output apabila perlu bagi menentukan kepatuhan kepada keperluan perkhidmatan

TAJUK : MANUAL KUALITI (MDKT – MK – 01)		M / S : 56/66 TARIKH : PINDAAN : 0
--	---	---

MDKT perlu mengenalpasti status sesuatu output kerja bersesuaian dengan tindakan pemantauan dan pengukuran sepanjang penyampaian perkhidmatan

MDKT perlu mengawal, jika ada, sebarang identifikasi khas kepada output bila mana kebolehkesanan adalah keperluan, dan informasi berdokumen diperlukan bagi membolehkan kebolehkesanan tersebut berlaku.

8.5.3 Harta Milik Pelanggan atau Pembekal Luar

8.5.3.1 MDKT perlu melaksanakan kawalan ke atas penggunaan harta benda milik pelanggan atau pembekal luar apabila ianya berada di bawah jagaan MDKT

MDKT perlu mengenalpasti, mengverifikasikan, melindungi dan menjaga harta milik tersebut sewaktu penggunaan atau penglibatannya di dalam penyampaian perkhidmatan

Bila mana harta milik pelanggan atau pembekal luar hilang, rosak atau didapati tidak boleh digunapakai, MDKT perlu melaporkannya kepada pelanggan atau pembekal luar dan menyimpan informasi berdokumen atas apa yang telah berlaku.

8.5.4 Pemeliharaan

8.5.4.1 MDKT perlu menentukan pemeliharaan atas produk dan hasil kerja yang dihasilkan sepanjang pelaksanaan perkhidmatan diselenggara dan dipelihara sebaiknya untuk mengekalkan pematuhan kepada keperluan.

TAJUK : MANUAL KUALITI (MDKT – MK – 01)		M / S : 57/66 TARIKH : PINDAAN : 0
--	---	---

8.5.5 Aktiviti Selepas Penghantaran

8.5.5.1 MDKT perlu memenuhi keperluan aktiviti selepas penyampaian proses dan perkhidmatan dalam menentukan sejauh mana aktiviti selepas penghantaran dengan mengambilkira:

- a) Keperluan undang-undang dan peraturan
- b) Risiko berhubung dengan proses dan perkhidmatan
- c) Sifat, penggunaan dan jangkahayat proses dan perkhidmatan
- d) Keperluan dan maklumbalas pelanggan

8.5.6 Kawalan Atas Perubahan

8.5.6.1 MDKT perlu menyemak dan mengawal perubahan penting yang tidak dirancang dalam penyediaan proses dan perkhidmatan dan menyimpan informasi yang didokumenkan bagi memastikan pematuhan berterusan dengan keperluan yang dinyatakan.

8.6 Pelepasan Produk dan Perkhidmatan

8.6.1 MDKT perlu melaksanakan perancangan yang dibuat, pada peringkat yang bersesuaian, untuk memastikan penyampaian perkhidmatan memenuhi keperluan ditetapkan.

Pelepasan perkhidmatan kepada pelanggan tidak akan berlaku selagi perancangan yang dibuat belum selesai dilakukan dengan memuaskan, kecuali dibenarkan oleh pihak yang berkuasa, ataupun dengan kebenaran pelanggan.

TAJUK : MANUAL KUALITI (MDKT – MK – 01)		M / S : 58/66 TARIKH : PINDAAN : 0
--	---	---

MDKT perlu menyimpan informasi berdokumen bagi pelepasan penyampaian perkhidmatan. Informasi berdokumen ini perlu meliputi :

- a) Bukti pematuhan kepada kriteria penerimaan
- b) Kebolehkesanan kepada pegawai/pihak yang meluluskan pelepasannya.

8.7 Kawalan Output yang Tidak Memenuhi Spesifikasi

8.7.1 Pihak MDKT perlu memastikan output yang tidak memenuhi kepada keperluan dikenalpasti dan dikawal untuk mengelakkan ianya digunakan dan diserahkan kepada pelanggan.

MDKT akan mengambil tindakan yang bersesuaian berdasarkan keadaan ketidakpatuhan yang berlaku dan kesannya ke atas kepatuhan perkhidmatan. Ini turut melibatkan perkhidmatan yang sedang dan telah diserahkan kepada pelanggan.

MDKT boleh melaksanakan tindakan seperti berikut sebagai salah satu cara untuk mengawal perkhidmatan yang tidak mengikut keperluan:

- a) Pembetulan ke atas kesilapan yang berlaku
- b) Pengasingan, penyimpanan, pemulangan atau memberhentikan penyampaian perkhidmatan jika perlu
- c) Melakukan semula proses kerja dari mula
- d) Mendapatkan kelulusan untuk pengecualian

Sebarang informasi berdokumen tindakan yang diambil perlulah disimpan.

8.7.2 MDKT perlulah menyimpan informasi berdokumen yang :

TAJUK : MANUAL KUALITI (MDKT – MK – 01)		M / S : 59/66 TARIKH : PINDAAN : 0
--	---	---

- a) Menerangkan ketidakpatuhan perkhidmatan
- b) Menerangkan tindakan yang telah diambil
- c) Sebarang pengecualian yang diperolehi
- d) Pembuktian kakitangan yang mengambil dan meluluskan tindakan yang diambil

TAJUK : MANUAL KUALITI (MDKT – MK – 01)		M / S : 60/66 TARIKH : PINDAAN : 0
--	---	---

BAHAGIAN SEMBILAN

PENILAIAN PRESTASI

9.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Penilaian

9.1.1 Umum

MDKT hendaklah merancang dan melaksanakan proses pemantauan, pengukuran, analisis serta penambahbaikan yang diperlukan bagi mengenalpasti perkara-perkara berikut:

- a) Apa perlu dipantau dan diukur
- b) Kaedah pemantauan, pengukuran, analisa dan penilaian, jika berkaitan, untuk memastikan keputusan yang sah
- c) Apabila pemantauan dan pengukuran perlu dilakukan
- d) Apabila keputusan dari pemantauan dan pengukuran perlu dianalisa dan dinilai

MDKT akan menilai prestasi dan keberkesanan berdasarkan kepada keperluan yang telah dikenalpasti dan mengekalkan informasi berdokumen yang sesuai sebagai pembuktian keputusan.

9.1.2 Kepuasan Pelanggan

MDKT akan memantau maklumat berkaitan tanggapan pelanggan untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang dibekalkan. Penerimaan aduan dan kepuasan pelanggan akan diuruskan oleh pihak Unit Perhubungan Awam sebelum disalurkan kepada Jabatan/Unit untuk tindakan

TAJUK : MANUAL KUALITI (MDKT – MK – 01)		M / S : 61/66 TARIKH : PINDAAN : 0
--	---	---

lanjut. Sebarang dokumen dan rekod tindakan yang diambil perlulah disimpan oleh MDKT sebagai pembuktian tindakan.

9.1.3 Analisis dan Penilaian

MDKT perlu melakukan analisa dan penilaian atas data dan informasi yang bersesuaian hasil pemantauan dan pengukuran.

Hasil analisa yang perlu dinilai ialah :

- a) Kepatuhan perkhidmatan kepada keperluan
- b) Tahap kepuasan pelanggan
- c) Prestasi dan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti
- d) Sama ada perancangan telah dilaksanakan dengan efektif
- e) Keberkesanan tindakan yang diambil ke atas risiko dan peluang
- f) Prestasi pembekal luar
- g) Keperluan kepada penambahbaikan Sistem Pengurusan Kualiti

9.2 Audit Dalaman

9.2.1 MDKT akan menjalankan audit dalaman secara berkala iaitu sekurang-kurangnya sekali setahun bagi menentukan sama ada atau tidak Sistem Pengurusan Kualiti:

- a) Akur dengan perancangan, keperluan Standard ISO 9001:2015 serta keperluan Sistem Pengurusan Kualiti yang diwujudkan di MDKT
- b) Telah dilaksanakan dan diselenggarakan secara berkesan.

TAJUK : MANUAL KUALITI (MDKT – MK – 01)		M / S : 62/66 TARIKH : PINDAAN : 0
--	---	---

9.2.2 MDKT akan melatih dan melantik juruaudit dalaman untuk menjalankan audit dalaman

Audit Dalaman hendaklah dirancang, dengan mengambil kira status dan kepentingan proses dan bidang yang akan diaudit, di samping berdasarkan keputusan audit terdahulu.

Kriteria, skop, kekerapan dan kaedah pengauditan hendaklah ditetapkan. Pemilihan juruaudit dan pelaksanaan audit akan menentukan objektif dan kesaksamaan proses audit. Juruaudit tidak boleh mengaudit hasil kerjanya sendiri.

Rekod audit dan keputusannya akan diselenggarakan. Kakitangan yang bertanggungjawab ke atas proses yang sedang diaudit hendaklah memastikan apa-apa pembedulan dan tindakan pembedulan yang diperlukan dibuat tanpa dilengahkan bagi menghapuskan ketidakpatuhan yang dikesan serta punca-puncanya. Audit susulan akan dijalankan untuk mengesan keberkesanan tindakan pembedulan dan laporan tindakan susulan disediakan bagi makluman kepada pengurusan MDKT.

9.3 Kajian Semula Pengurusan

9.3.1 Umum

Sistem Pengurusan Kualiti MDKT hendaklah dikaji semula sekurang-kurangnya sekali dalam setahun untuk memastikan kesesuaian, kemampuan dan keberkesananannya yang berterusan dan selaras dengan hala tuju strategik MDKT.

TAJUK : MANUAL KUALITI (MDKT – MK – 01)		M / S : 63/66 TARIKH : PINDAAN : 0
--	---	---

9.3.2 Input Kajian Semula Pengurusan

Input kajian semula pengurusan hendaklah meliputi perkara-perkara berikut:

- a) Status tindakan daripada kajian semula terdahulu
- b) Perubahan pada isu-isu luaran dan dalaman yang relevan dengan Sistem Pengurusan Kualiti MDKT
- c) Informasi berkaitan prestasi dan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti, termasuklah trend, di dalam:
 - 1) Kepuasan pelanggan dan maklumbalas daripada pihak berkaitan
 - 2) Tahap mana objektif kualiti telah berjaya dicapai
 - 3) Prestasi proses dan kepatuhan perkhidmatan
 - 4) Ketidakpatuhan dan tindakan pembetulan
 - 5) Keputusan pemantauan dan pengukuran
 - 6) Hasil audit
 - 7) Prestasi pembekal luar
- d) Kecukupan sumber-sumber
- e) Keberkesanan tindakan yang diambil ke atas risiko dan peluang
- f) Peluang penambahbaikan

TAJUK : MANUAL KUALITI (MDKT – MK – 01)		M / S : 64/66 TARIKH : PINDAAN : 0
--	---	---

9.3.3 Output Kajian Semula Pengurusan

Output kajian semula pengurusan akan meliputi apa-apa keputusan dan tindakan yang berkaitan dengan perkara-perkara berikut :

- a) Penambahbaikan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti MDKT ke atas proses-proses kerja yang terlibat
- b) Keperluan untuk perubahan kepada Sistem Pengurusan Kualiti
- c) Keperluan sumber-sumber

Informasi berdokumen perlulah disimpan hasil daripada kajian semula pengurusan.

TAJUK : MANUAL KUALITI (MDKT – MK – 01)		M / S : 65/66 TARIKH : PINDAAN : 0
--	---	---

BAHAGIAN SEPULUH

PENAMBAHBAIKAN

10.1 Umum

MDKT akan menentukan dan memilih peluang untuk penambahbaikan dan pelaksanaan tindakan yang perlu bagi memenuhi keperluan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Ianya hendaklah meliputi:-

- a) Menambahbaik proses dan perkhidmatan bagi mengelak ketidakpatuhan, menentukan keperluan dan jangkaan masa depan
- b) Membetulkan, mencegah atau mengurangkan kesan yang tidak diingini
- c) Meningkatkan prestasi dan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti.

10.2 Ketidakpatuhan dan Tindakan Pembetulan

10.2.1 MDKT akan mengambil tindakan menghapuskan punca ketidakpatuhan bagi mencegah daripada berulangnya semula termasuk yang berasaskan aduan. MDKT perlu:

- a) Mengambil tindakan terhadap ketidakpatuhan, jika berkaitan
 - i. Mengambil tindakan untuk mengawal dan membetulkan
 - ii. Menangani kesannya
- b) Menilai keperluan tindakan untuk menyingkirkan punca ketidakpatuhan agar ia tidak berulang dan tidak berlaku di tempat lain dengan:
 - i. Mengkaji semula ketidakpatuhan

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

ii. Mengenalpasti punca ketidakpatuhan

iii. Mengenalpasti jika ketidakpatuhan yang sama wujud atau berpotensi untuk wujud

c) Melaksanakan sebarang tindakan yang perlu

d) Mengkaji semula keberkesanan terhadap sebarang tindakan pembetulan yang diambil

e) Mengemaskini risiko dan peluang dan membuat penambahbaikan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti jika perlu.

10.3 Penambahbaikan Berterusan

MDKT akan menambahbaik kesesuaian, kecukupan dan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti secara berterusan. Mengambil kira analisis dan penilaian serta output kajian semula pengurusan bagi menentukan samada terdapat keperluan atau peluang-peluang yang boleh menyokong kepada penambahbaikan.