PROSEDUR SOKONGAN

MAJLIS DAERAH KOTA TINGGI

PROSEDUR MESYUARAT KAJIAN SEMAKAN PENGURUSAN

MDKT-URUS-04

DISEDIAKAN OLEH:	DILULUSKAN OLEH:
NAMA:	NAMA:
JAWATAN:	JAWATAN:

1. OBJEKTIF

Untuk mengkaji semula keberkesanan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti di MDKT dan memastikan Sistem Pengurusan Kualti berkesan untuk dilaksanakan mengikut keperluan MS ISO 9001:2015

2. SKOP PELAKSANAAN

Prosedur ini digunapakai oleh Mesyuarat Kajian Semakan Pengurusan (MKSP), untuk merancang, melaksana, memantau dan mengambil tindakan susulan ke atas keputusan mesyuarat tentang Sistem Pengurusan Kualiti MDKT.

3. RUJUKAN

3.1 - Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 2 Tahun 1991: Panduan Menguruskan Mesyuarat Dan Urusan Jawatankuasa-jawatankuasa Kerajaan

3.2 - Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 2 Tahun 1996: Garis Panduan bagi Melaksanakan MS ISO 9000 dalam Perkhidmatan Awam

3.3 - Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 2 Tahun 2002: Garis Panduan bagi Melaksanakan MS ISO 9000 : 2008 dalam Perkhidmatan Awam.

4. DEFINISI

4.1 MESYUARAT KAJIAN SEMAKAN PENGURUSAN (MKSP)

Mesyuarat yang berperanan untuk mengkaji semula Sistem Pengurusan Kualiti MDKT bagi memastikan kesesuaian, kecukupan, pematuhan dan keberkesanan pelaksanaannya.

Kajian Semula Sistem Pengurusan Kualiti MDKT meliputi penilaian ke atas keberkesanan pelaksanaan, peluang-peluang penambahbaikan dan mengenalpasti keperluan Sistem Pengurusan Kualiti.

4.2 AHLI MESYUARAT KAJIAN SEMAKAN PENGURUSAN

Mesyuarat dipengerusikan oleh Yang Dipertua (YDP).

Ahli Mesyuarat:

(a) Setiausaha;selaku Timbalan Wakil Pengurusan
(b) Ketua Jabatan Khidmat Pengurusan(KJKP);
(c) Ketua Jabatan Perbendaharaan(KJP);
(d) Ketua Jabatan Kejuruteraan(KJKej);
(e) Ketua Jabatan Penilaian Dan Pengurusan Harta(KJPPH);
(f) Ketua Jabatan Perancang, Pembangunan Dan Landskap(KJPPL);
(g) Ketua Jabatan Kesihatan Dan Pelesenan (KJL);
(h) Ketua Jabatan Penguatkuasa(KJKuasa);
(i) Ketua Jabatan Pembangunan Masyarakat(JPM);
(j) Ketua Unit Undang-Undang(KUU);
(k) Ketua Unit OSC (KUOSC)
(l) Ketua Unit Audit Dalam.

Ketua Urus setia MKSP ialah Wakil Pengurusan

Urus setia MKSP ialah Jawatankuasa ISO MDKT

4.3 LAPORAN MKSP

Laporan-laporan yang dibentangkan ialah :

(a) Laporan Pencapaian Dasar dan Objektif Kualiti;

(b) Laporan Aduan Pelanggan;

(c) Laporan Audit Dalaman/Luaran;

(d) Laporan Cadangan Penambahbaikan;

(e) Laporan Tindakan Pembetulan dan Pencegahan yang diambil; dan

(f) Laporan Pengurusan Latihan Bagi Pegawai MDKT.

5. SINGKATAN

YDP	-	Yang Dipertua Majlis
SU	-	Setiausaha Majlis
WP	-	Wakil Pengurusan
TWP	-	Timbalan Wakil Pengurusan
PYB	-	Pegawai yang bertanggungjawab
KB	-	Ketua Jabatan
MKSP	-	Mesyuarat Kajian Semakan Pengurusan
JK	-	Jawatankuasa ISO

6. TANGGUNGJAWAB

JAWATAN	TANGGUNGJAWAB
YDP	- Bertanggungjawab mempengerusikan Mesyuarat Kajian Semakan Pengurusan (MKSP)
WP	- Bertanggungjawab mengarahkan Ketua Bahagian Pentadbiran - Sediakan laporan
KJ	- Bertanggungjawab menyediakan laporan

7. TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

Tanggungjawab	Tindakan
WP	Menentukan agenda, tarikh, masa dan tempat bersama Pengerusi MKSP Mengarahkan Ketua Bahagian Pentadbiran mengumpul maklumat-maklumat untuk dilaporkan dalam MKSP: (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: i. Kepuasan pelanggan dan maklumbalas daripada pihak berkaitan ii. Tahap mana objektif kualiti telah berjaya dicapai iii. Prestasi proses dan kepatuhan perkhidmatan iv. Ketidakpatuhan dan tindakan pembetulan v. Keputusan pemantauan dan pengukuran vi. Hasil audit vii. Prestasi pembekal luar (d) Kecukupan sumber-sumber (e) Keberkesanan tindakan yang diambil ke atas risiko dan peluang (f) Peluang penambahbaikan
KJ	Menyediakan draf laporan/analisis perkara-perkara di (a), (b), (c), (d), (e) dan (f) di atas untuk dikemukakan kepada WP.

WP	Mengambil tindakan: a) Membuat analisis ke atas laporan yang dikemukakan untuk dilaporkan dalam MKSP; dan b) Memastikan semua ketakakuran yang ditemui melalui Audit Kualiti Dalaman atau rekod-rekod pelaksanaan sistem telah diambil tindakan pembetulan dan diselesaikan sebelum dibentangkan dalam MKSP.
KB/PYB	Menyediakan dan mengedarkan memo panggilan mesyuarat.
YDP	Mempengerusikan MKSP
WP/PYB	Membentangkan laporan-laporan dalam MKSP
JK	Membincangkan: a) laporan-laporan yang dibentangkan oleh WP/PYB; b) cadangan tindakan pembetulan dan pencegahan; c) cadangan penambahbaikan yang perlu dilaksanakan; d) mengkaji semula sistem pengurusan kualiti, untuk memastikan ia masih sesuai, mencukupi dan berkesan; e) penilaian ke atas peluang-peluang penambahbaikan; dan f) mengenalpasti jika ada keperluan untuk membuat perubahan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti MDKT.
YDP/JK	Mengarahkan WP/TWP untuk mengambil tindakan pembetulan dan pencegahan serta usaha penambahbaikan yang diputuskan mesyuarat.

PYB	Menyediakan minit mesyuarat berpandukan format seperti di **MDKT/URUS.04.L01** dan serah kepada WP/KB untuk kelulusan.
WP/KJ	Bertindak: a) Menyemak dan meluluskan minit;dan b) Mengarah PYB untuk mengedarkan minit kepada ahli mesyuarat.
TWP	Bertindak : a) Melaksanakan tindakan pembetulan dan pencegahan serta usaha-usaha penambahbaikan yang diputuskan dalam MKSP; dan b) Melaporkan tindakan-tindakan pembetulan dan pencegahan serta usaha-usaha penambahbaikan yang telah/akan dilaksanakan dalam MKSP.
WP	Bertindak : a) Mengarah Pasukan Audit Kualiti Dalaman membuat lawatan susulan bagi memastikan semua ketakakuran diambil tindakan pembetulan dan diselesaikan; dan b) Melaporkan tindakan pembetulan, pencegahan dan usaha-usaha penambahbaikan yang telah dilaksanakan kepada YDP.
JK	Merekodkan semua tindakan pembetulan dan pencegahan dalam fail yang berkaitan (rujuk rekod kualiti di para 7).

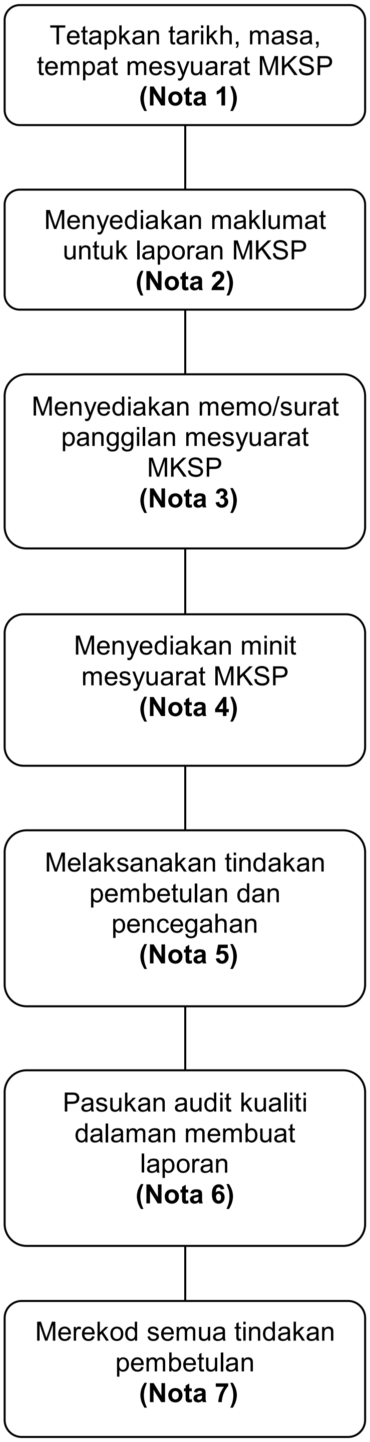
8. REKOD KUALITI

Bil.	Rekod	Tempoh	Tempat
8.1	Memo panggilan mesyuarat	5 Tahun	**MDKT/03/05-02-01** Mesyuarat Kajian Semakan Pengurusan di Bahagian Pentadbiran
8.2	Laporan MKSP	5 Tahun	**MDKT/03/05-02-01** Kajian Semakan Pengurusan di Bahagian Pentadbiran
8.3	Minit Mesyuarat MKSP	5 Tahun	**MDKT/03/05-02-01** Kajian Semakan Pengurusan di Bahagian Pentadbiran
8.4	Laporan Tindakan Susulan/Tindakan Pembetulan Dan Pencegahan	5 Tahun	**MDKT/03/05-04-02** Tindakan Pembetulan dan Pencegahan

9.LAMPIRAN

Bil.	Lampiran	Rujukan
8.1	Format Minit Mesyuarat MKSP	MDKT/URUS.04.L01

10. CARTA ALIR



MDKT/URUS.04.L.01

FORMAT MINIT MESYUARAT

MINIT MESYUARAT
KAJIAN SEMAKAN PENGURUSAN
MAJLIS DAERAH KOTA TINGGI

Bil.: ………………… Tahun: ………………

Tarikh :

Masa :

Tempat :

HADIR

URUS SETIA

TURUT HADIR

TIDAK HADIR

I. PERUTUSAN PENGERUSI

II. PENGESAHAN MINIT MESYUARAT

III. PERKARA-PERKARA BERBANGKIT

IV. PEMBENTANGAN/KEPUTUSAN

(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:

i. Kepuasan pelanggan dan maklumbalas daripada pihak berkaitan
ii. Tahap mana objektif kualiti telah berjaya dicapai
iii. Prestasi proses dan kepatuhan perkhidmatan
iv. Ketidakpatuhan dan tindakan pembetulan
v. Keputusan pemantauan dan pengukuran
vi. Hasil audit
vii. Prestasi pembekal luar

(d) Kecukupan sumber-sumber
(e) Keberkesanan tindakan yang diambil ke atas risiko dan peluang
(f) Peluang penambahbaikan.

V. HAL-HAL LAIN

VI. PENUTUP

Diluluskan Oleh:

Tandatangan Wakil Pengurusan/Ketua Urus setia

……………………………………
( )

Tarikh: ………………………