



KEMENTERIAN KESIHATAN AWAM, PERUMAHAN
DAN KERAJAAN TEMPATAN SARAWAK
DAN
20 PIHAK BERKUASA TEMPATAN

MS ISO 9001 : 2015



MANUAL OPERASI MO-MPHLG-PBT



KELUARAN 10

NO.SALINAN
TERKAWAL



**KEMENTERIAN KESIHATAN AWAM, PERUMAHAN
DAN KERAJAAN TEMPATAN SARAWAK
DAN
20 PIHAK BERKUASA TEMPATAN**

**MANUAL OPERASI
MO — MPH LG — PBT**

DISEDIAKAN OLEH :
WAKIL PENGURUSAN
MS ISO 9001 : 2015

DILULUSKAN OLEH :
SETIAUSAHA TETAP
KEMENTERIAN KESIHATAN AWAM,
PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN
SARAWAK

**MS ISO 9001 : 2015
KELUARAN 10**





KEMENTERIAN KESIHATAN AWAM, PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN

MANUAL OPERASI
MO – MPH LG – PBT

KELUARAN: 10
PINDAAN: 00
TARIKH: 02 MAC 2023

SENARAI EDARAN DOKUMEN

BIL.	NO. SALINAN TERKAWAL	PEMEGANG
1	01	Setiausaha Tetap Kementerian Kesihatan Awam, Perumahan dan Kerajaan Tempatan Sarawak
2	02	Wakil Pengurusan Timbalan Setiausaha Tetap Kementerian Kesihatan Awam, Perumahan dan Kerajaan Tempatan Sarawak
3	03	Timbalan Wakil Pengurusan Setiausaha Perbandaran Majlis Perbandaran Kota Samarahan
4	04	Timbalan Wakil Pengurusan Setiausaha Majlis Daerah Bau
5	05	Timbalan Wakil Pengurusan Setiausaha Majlis Daerah Lundu
6	06	Timbalan Wakil Pengurusan Setiausaha Majlis Daerah Serian
7	07	Timbalan Wakil Pengurusan Setiausaha Majlis Daerah Simunjan
8	08	Timbalan Wakil Pengurusan Setiausaha Majlis Daerah Sri Aman
9	09	Timbalan Wakil Pengurusan Setiausaha Majlis Daerah Lubok Antu
10	10	Timbalan Wakil Pengurusan Setiausaha Majlis Daerah Kanowit
11	11	Timbalan Wakil Pengurusan Setiausaha Majlis Daerah Betong



KEMENTERIAN KESIHATAN AWAM, PERUMAHAN
DAN KERAJAAN TEMPATAN

MANUAL OPERASI

MO – MPH LG – PBT

KELUARAN: 10

PINDAAN: 00

TARIKH: 02 MAC 2023

SENARAI EDARAN DOKUMEN

BIL.	NO. SALINAN TERKAWAL	PEMEGANG
12	12	Timbalan Wakil Pengurusan Setiausaha Majlis Daerah Saratok
13	13	Timbalan Wakil Pengurusan Setiausaha Majlis Daerah Sarikei
14	14	Timbalan Wakil Pengurusan Setiausaha Majlis Daerah Maradong dan Julau
15	15	Timbalan Wakil Pengurusan Setiausaha Majlis Daerah Luar Bandar Sibu
16	16	Timbalan Wakil Pengurusan Setiausaha Majlis Daerah Dalat dan Mukah
17	17	Timbalan Wakil Pengurusan Setiausaha Majlis Daerah Matu dan Daro
18	18	Timbalan Wakil Pengurusan Setiausaha Majlis Daerah Kapit
19	19	Timbalan Wakil Pengurusan Setiausaha Majlis Daerah Marudi
20	20	Timbalan Wakil Pengurusan Setiausaha Majlis Daerah Subis
21	21	Timbalan Wakil Pengurusan Setiausaha Majlis Daerah Limbang
22	22	Timbalan Wakil Pengurusan Setiausaha Majlis Daerah Lawas



KEMENTERIAN KESIHATAN AWAM, PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN

MANUAL OPERASI
MO – MPH LG – PBT

KELUARAN: 10
PINDAAN: 00
TARIKH: 02 MAC 2023

ISI KANDUNGAN

BAHAGIAN 1

1.0 PENGENALAN

1.1	Pengenalan kepada Manual Operasi	1
1.2	Tujuan	1
1.3	Kandungan	1

BAHAGIAN 2

2.0 MAKLUMAT ORGANISASI

2.1	Latar Belakang	2-3
2.2	Fungsi Utama	4
2.3	Piagam Pelanggan Kementerian Kesihatan Awam, Perumahan dan Kerajaan Tempatan	4
2.4	Piagam Pelanggan Pihak Berkuasa Tempatan	5
2.5	Struktur Organisasi	5
2.6	Pemegang Amanah dan Pelanggan Organisasi	5

BAHAGIAN 3

3.0 SISTEM PENGURUSAN KUALITI KEMENTERIAN KESIHATAN AWAM, PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN SARAWAK DAN PIHAK BERKUASA TEMPATAN

3.1	Skop Pelaksanaan	6
3.2	Dasar Kualiti	6
3.3	Objektif Kualiti	6

BAHAGIAN 4

DASAR DAN PRINSIP ASAS SISTEM PENGURUSAN KUALITI

4.0	Konteks Organisasi	
4.1	Memahami MPH LG dan PBT serta Konteksnya	7
4.2	Memahami Keperluan dan Jangkaan Pihak yang Berkepentingan	7
4.3	Menentukan Skop Sistem Pengurusan Kualiti	7
4.4	Sistem Pengurusan Kualiti dan Prosesnya	7
5.0	Kepimpinan	
5.1	Kepimpinan dan Komitmen	8
5.2	Dasar	8



KEMENTERIAN KESIHATAN AWAM, PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN

MANUAL OPERASI
MO – MPH LG – PBT

KELUARAN: 10
PINDAAN: 00
TARIKH: 02 MAC 2023

5.3	PERANAN, TANGUNGJAWAB DAN BIDANGKUASA MPH LG DAN PBT	8
6.0	PERANCANGAN	
6.1	TINDAKAN MENYATAKAN RISIKO DAN PELUANG	9
6.2	OBJEKTIF KUALITI DAN PERANCANGAN UNTUK MENCAPAINYA	9
6.3	MERANCANG PERUBAHAN	9
7.0	SOKONGAN	
7.1	SUMBER	10 - 11
7.2	KEKOMPETENAN	11
7.3	KESEDARAN	11
7.4	KOMUNIKASI	11
7.5	MAKLUMAT DIDOKUMENTASIKAN	12
8.0	OPERASI	
8.1	PERANCANGAN DAN KAWALAN OPERASI	12 - 13
8.2	KEPERLUAN UNTUK PRODUK DAN PERKHIDMATAN	13
8.3	- Tidak Berkaitan -	13
8.4	KAWALAN TERHADAP PROSES, PRODUK DAN PERKHIDMATAN SEDIAAN LUAR	14
8.5	PENYEDIAAN PENGELUARAN DAN PERKHIDMATAN	14 - 16
8.6	PELEPASAN PRODUK DAN PERKHIDMATAN	16
8.7	KAWALAN OUTPUT TAK AKUR	16
9.0	PENILAIAN PRESTASI	
9.1	PEMANTAUAN, PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENILAIAN	17
9.2	AUDIT DALAMAN	17 - 18
9.3	KAJIAN SEMULA PENGURUSAN	18
10.0	PENAMBAHBAIKAN	
10.1	AM	19
10.2	KETAKAKURAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN	19
10.3	PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN	19



KEMENTERIAN KESIHATAN AWAM, PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN

MANUAL OPERASI
MO-MPHLG-PBT

KELUARAN: 10
PINDAAN: 00
TARIKH: 02 MAC 2023

BAHAGIAN 1

1.0 PENGENALAN

1.1 PENGENALAN KEPADA MANUAL OPERASI

Manual Operasi ini disediakan untuk memenuhi matlamat dan objektif Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) di Kementerian Kesihatan Awam, Perumahan dan Kerajaan Tempatan Sarawak (MPHLG) serta Pihak Berkuasa Tempatan Sarawak (PBT) selaras dengan kehendak dan keperluan MS ISO 9001:2015. Ianya mengandungi dasar kualiti, objektif kualiti, penerangan ringkas mengenai Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) dan prinsip-prinsip asas yang memandu pelaksanaan perkhidmatan teras Kementerian Kesihatan Awam, Perumahan dan Kerajaan Tempatan (MPHLG) serta Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) iaitu pengurusan dan pentadbiran perkhidmatan perbandaran secara berkesan.

Manual ini turut merangkumi skop pelaksanaan SPK yang menerangkan prosedur-prosedur kerja termasuk borang-borang yang terpakai selaras dengan Akta atau Ordinan, Undang-Undang Kecil, Arahan Kerja yang berkuat kuasa.

1.2 TUJUAN

Manual Operasi ini bertujuan untuk:-

- 1.2.1 Menerangkan maklumat asas mengenai organisasi MPHLG dan PBT ;
- 1.2.2 Menerangkan SPK bagi proses-proses utama selaras dengan keperluan MS ISO 9001 : 2015 ; dan
- 1.2.3 Menggariskan dasar dan prinsip asas bagi memenuhi keperluan standard dalam pelaksanaan setiap aktiviti dalam SPK.

1.3 KANDUNGAN

MANUAL INI MENGANDUNGI 4 BAHAGIAN SEPERTI BERIKUT:-

- BAHAGIAN 1 - PENGENALAN
- BAHAGIAN 2 - MAKLUMAT ORGANISASI
- BAHAGIAN 3 - SISTEM PENGURUSAN KUALITI KEMENTERIAN KESIHATAN AWAM, PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN DAN PIHAK BERKUASA TEMPATAN
- BAHAGIAN 4 - DASAR DAN PRINSIP ASAS SISTEM PENGURUSAN KUALITI (SELARAS DENGAN KLAUSA-KLAUSA YANG TERKANDUNG DI DALAM STANDARD SISTEM PENGURUSAN KUALITI – KEPERLUAN MS ISO 9001:2015)

BAHAGIAN 2

2.0 MAKLUMAT ORGANISASI

2.1 LATAR BELAKANG

Kementerian Kesihatan Awam, Perumahan dan Kerajaan Tempatan Sarawak [*Ministry of Public Health, Housing and Local Government*] (MPHLG) bertanggungjawab menerajui 24 buah Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) di Sarawak beralamat di Tingkat 2, Baitul Makmur, Medan Raya, 93050 Petra Jaya, Kuching. Dua (2) bahagian utama di MPHLG yang bertanggungjawab untuk menjalankan *teras* perkhidmatan adalah (i) Bahagian Pihak Berkuasa Tempatan dan (ii) Bahagian Perumahan. Fungsi MPHLG dilengkapi dengan Seksyen Khidmat Guna Sama, Unit Perundangan dan Dasar, Unit Integriti, Audit dan Inspektorat dan Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah Sarawak.

Seksyen/ Unit yang memainkan peranan spesifik di setiap bahagian utama adalah seperti berikut:

BAHAGIAN PIHAK BERKUASA TEMPATAN	1) Seksyen Pembangunan dan Khidmat Teknikal	1) Unit Pengindahan Bandar
		2) Unit MARRIS
		3) Unit Pemantauan Projek
		4) Unit Pemeriksaan & Kawalan Kualiti
		5) Unit Projek Transformasi Luar Bandar
		6) Unit Ukur Bahan
	2) Seksyen Kesihatan Awam, Persekitaran Awam dan Kemampanan Bandar	1) Unit Persekitaran Awam
		2) Unit Kesihatan Awam
		3) Unit Penguatkuasaan PBT, Pelesenan & LA Serve
		4) Unit Penyetempatan Matlamat Pembangunan Lestari
	3) Seksyen Pendidikan Komuniti	1) Unit Koleksi Perpustakaan dan Sirkulasi
		2) Unit Bangunan & Penyelenggaraan
		3) Unit Sumber Maklumat Perpustakaan & Perancangan
		4) Unit Teknologi Maklumat
		5) Unit Perpustakaan Bergerak
		6) Unit Perpustakaan Awam Kota Sentosa
		7) Unit Pentadbiran Am & Kewangan
		8) Unit Latihan
	4) Seksyen Penilaian, Percukaian dan Pengurusan Strata	1) Unit Penilaian
		2) Unit Percukaian
		3) Unit Pengurusan Strata
BAHAGIAN PERUMAHAN	1) Seksyen Kawalan dan Pelesenan Perumahan	1) Zon A
		2) Zon B
	2) Seksyen Perancangan dan Dasar Perumahan	-
	3) Seksyen Pemantauan dan Pengurusan Maklumat	-

Pihak Berkuasa Tempatan bertanggungjawab sebagai agensi yang menguruskan perkhidmatan dan pentadbiran perbandaran serta merancang pembangunan infra dibawah bidang kuasa Majlis. Pihak Berkuasa Tempatan juga bertanggungjawab memastikan urusan tabdir kawasan Majlis berjalan dengan lancar termasuk aspek kebersihan dan kesihatan awam, penyelenggaraan dan perkhidmatan kemudahan awam, kacau ganggu, penguatkuasaan undang-undang dan aspek pembangunan komuniti.

Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti ini hanya meliputi Kementerian Kesihatan Awam, Perumahan dan Kerajaan Tempatan (MPHLG) dan dua puluh (20) buah PBT seperti di bawah:-

Bil	Pihak Berkuasa Tempatan
1.	Majlis Perbandaran Kota Samarahan
2.	Majlis Daerah Lundu
3.	Majlis Daerah Bau
4.	Majlis Daerah Serian
5.	Majlis Daerah Simunjan
6.	Majlis Daerah Sri Aman
7.	Majlis Daerah Lubok Antu
8.	Majlis Daerah Kanowit
9.	Majlis Daerah Betong
10.	Majlis Daerah Saratok
11.	Majlis Daerah Sarikei
12.	Majlis Daerah Maradong dan Julau
13.	Majlis Daerah Luar Bandar Sibu
14.	Majlis Daerah Dalat dan Mukah
15.	Majlis Daerah Matu dan Daro
16.	Majlis Daerah Kapit
17.	Majlis Daerah Marudi
18.	Majlis Daerah Subis
19.	Majlis Daerah Limbang
20.	Majlis Daerah Lawas

VISI

Persekitaran hidup lestari untuk semua
"Sustainable Living Environment for All"

MISI

Kami komited untuk meningkatkan kualiti hidup komuniti melalui tadbir urus yang baik
"We are committed to improve the quality of life of our community through good governance"

MOTO

"Bersatu Berusaha Berbakti"
"An Honour to Serve"

2.2 FUNGSI UTAMA

Kementerian Kesihatan Awam, Perumahan dan Kerajaan Tempatan mempunyai fungsi untuk:-

- i. Penggubalan dan pemantauan perundangan
- ii. Perkhidmatan kepada kumpulan sasaran
- iii. Perancangan dan pemantauan pembangunan
- iv. Penguatkuasaan dan perhubungan komuniti
- v. Pelesenan perumahan dan khidmat teknikal
- vi. Pengurusan tuntutan pembeli rumah Sarawak

Pihak Berkuasa Tempatan mempunyai fungsi untuk:-

- i. Memberi perkhidmatan perbandaran yang cekap dan efisien secara berterusan
- ii. Merancang, melaksana dan menyelenggara projek pembangunan Pihak Berkuasa Tempatan
- iii. Memastikan setiap pegangan di dalam kawasan pentadbiran Pihak Berkuasa Tempatan diukurperiksa dan dikenakan cukai taksiran dan levi
- iv. Mengkaji semula dan menguatkuasakan undang-undang yang sedia ada di bawah bidang kuasa Pihak Berkuasa Tempatan
- v. Merancang, mengurus dan menyediakan kemudahan perpustakaan awam
- vi. Merancang, melaksana dan menilai impak program pembangunan komuniti

2.3 PIAGAM PELANGGAN KEMENTERIAN KESIHATAN AWAM, PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN SARAWAK

- 2.3.1 Semua permohonan / pertanyaan hendaklah diberi respon dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh permohonan/pertanyaan diterima.
- 2.3.2 Minit tindakan mesyuarat Kementerian hendaklah disediakan dan diedarkan dalam masa tujuh (7) hari bekerja setelah bermesyuarat.
- 2.3.3 Mengambil tindakan dalam masa tujuh (7) hari bekerja dari tarikh menerima minit tindakan.
- 2.3.4 Semua aset hendaklah didaftarkan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh pengesahan penerimaan.
- 2.3.5 Semua tindakan pelupusan aset hendaklah dilaksanakan dalam tempoh sembilan puluh (90) hari bekerja dari tarikh kelulusan pelupusan diterima.
- 2.3.6 Semua pembayaran kepada pembekal dibuat dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh borang tuntutan diterima dengan lengkap.
- 2.3.7 Pemakluman permohonan "*Approval of waiver*" daripada PBT dikeluarkan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja setelah mendapat keputusan daripada YB Menteri MPH LG.
- 2.3.8 Semua maklum balas aduan awam didaftarkan dalam sistem Talikhidmat dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.
- 2.3.9 Kelulusan iklan dan permit jualan dalam tempoh lima (5) hari bekerja.
- 2.3.10 Kelulusan permohonan Rumah Mampu Milik dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.
- 2.3.11 Kelulusan pengembalian wang deposit dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.
- 2.3.12 Pemprosesan *Claim Lodgement* dalam tempoh dua (2) hari bekerja.

2.4 PIAGAM PELANGGAN PIHAK BERKUASA TEMPATAN

- 2.4.1 Permohonan pelan bangunan yang lengkap akan diproses dan dikemukakan kepada agensi luar / seksyen dalaman yang berkaitan untuk ulasan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.
- 2.4.2 Pelan bangunan dibawa ke Mesyuarat Jawatankuasa Majlis dalam tempoh tidak melebihi empat belas (14) hari bekerja selepas mendapat kelulusan dari semua agensi yang berkaitan untuk kelulusan.
- 2.4.3 "*Occupation Permit*" hendaklah dikeluarkan dalam tempoh dua (2) hari bekerja selepas penerimaan Borang F.
- 2.4.4 100% jumlah projek pembangunan yang diluluskan siap dilaksanakan dalam tahun semasa.
- 2.4.5 Merancang program dan aktiviti perpustakaan secara tahunan dan dilaksanakan 100% pada tahun semasa.
- 2.4.6 Mengambil tindakan susulan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja ke atas setiap kesalahan / pelanggaran undang-undang.
- 2.4.7 Melaksanakan program pembangunan komuniti bersama penduduk / badan bukan kerajaan mengikut jadual yang dirancang dan dapat dilaksanakan 100% dalam tahun semasa.
- 2.4.8 Sampah domestik dikutip sekurang-kurangnya dua (2) kali seminggu dan mengikut jadual kutipan yang ditetapkan oleh Majlis.
- 2.4.9 Permohonan lesen yang lengkap diproses dan diluluskan dalam tempoh sembilan puluh (90) hari bekerja.
- 2.4.10 Semua bil cukai taksiran dihantar tiga (3) bulan sebelum tarikh akhir pembayaran yang diwartakan.
- 2.4.11 Memberi respon kepada pengadu dalam tempoh dua puluh empat (24) jam dan status pelaksanaan tindakan ke atas aduan dalam tempoh tidak melebihi tiga (3) hari bekerja dari tarikh aduan diterima.

2.5 STRUKTUR ORGANISASI

Sila rujuk Lampiran I (Carta Organisasi MPH LG) dan Lampiran II (Carta Organisasi PBT (*conceptual*)) yang disertakan.

2.6 PEMEGANG AMANAH DAN PELANGGAN ORGANISASI

- 2.6.1 Kementerian Kesihatan Awam, Perumahan dan Kerajaan Tempatan (MPHLG) adalah pemegang amanah untuk berperanan sebagai sebuah Kementerian kepada Kerajaan Sarawak dan Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan (KPKT) di peringkat Persekutuan. Pelanggan-pelanggan MPH LG terdiri daripada Jabatan Premier Sarawak, Kementerian, Jabatan dan agensi di bawah Kerajaan Sarawak, 24 PBT di bawah bidang kuasa MPH LG serta mana-mana pihak berkepentingan secara amnya.
- 2.6.2 Pihak Berkuasa Tempatan adalah pemegang amanah yang berperanan sebagai "*the third tier government*" kepada MPH LG khususnya dan kepada Kerajaan Sarawak amnya termasuk Ahli-ahli Majlis yang dilantik. Pelanggan-pelanggan PBT di Sarawak pula terdiri daripada pembayar cukai, pemilik lesen, pemberi perkhidmatan kepada Majlis, agensi-agensi Kerajaan dan komuniti setempat.

BAHAGIAN 3

3.0 SISTEM PENGURUSAN KUALITI KEMENTERIAN KESIHATAN AWAM, PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN SARAWAK DAN PIHAK BERKUASA TEMPATAN

3.1 SKOP PELAKSANAAN

Skop Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti adalah seperti berikut:-

3.1.1 Kementerian Kesihatan Awam, Perumahan dan Kerajaan Tempatan Sarawak (MPHLG)

- i. Pengurusan Projek Pembangunan dan Khidmat Teknikal [PK-MPHLG-PPKT]
- ii. Pemantauan dan Pengurusan Maklumat [PK-MPHLG-PPM]
- iii. Kawalan dan Pelesenan Perumahan [PK-MPHLG-KPP]
- iv. Penilaian, Percukaian dan Pengurusan Strata [PK-MPHLG-PPPS]
- v. Khidmat Pengurusan [PK-MPHLG-KP]
- vi. Pengurusan Sumber Manusia [PK-MPHLG-PSM]
- vii. Pelaksanaan Program Aktiviti-Aktiviti Komuniti [PK-MPHLG-PPAK]
- viii. Perkhidmatan Perpustakaan [PK-MPHLG-PP]
- ix. Kesihatan Awam, Persekitaran dan Penguatkuasaan [PK-MPHLG-KAPP]
- x. Audit dan Inspektorat [PK-MPHLG-AI]
- xi. Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah Sarawak [PK-MPHLG-TTPRS]
- xii. Perundangan dan Dasar [PK-MPHLG-PD]

3.1.2 Pihak Berkuasa Tempatan

- i. Program Pembangunan Komuniti [PK-PBT-PPK]
- ii. Pengurusan Sisa Pepejal [PK-PBT-PSP]
- iii. Pelesenan [PK-PBT-L]
- iv. Pengurusan Penilaian dan Pengeluaran Bil Cukai Taksiran [PK-PBT-PPCT]
- v. Khidmat Pengurusan Pentadbiran [PK-PBT-KPP]
- vi. Khidmat Pengurusan Sumber Manusia [PK-PBT-KPSM]
- vii. Penguatkuasaan [PK-PBT-P]
- viii. Perkhidmatan Perpustakaan [PK-PBT-PP]
- ix. Kawalan Bangunan [PK-PBT-KB]
- x. Pengurusan Projek Pembangunan [PK-PBT-PPP]
- xi. Penyelenggaraan Infrastruktur dan Kemudahan Awam [PK-PBT-PIKA]

3.2 DASAR KUALITI

MPHLG dan PBT komited untuk menyampaikan perkhidmatan yang berkualiti selaras dengan objektif untuk memenuhi kepuasan pelanggan dan ditambahbaik secara berterusan.

Dasar ini dapat dicapai melalui:-

- i. Penambahbaikan perkhidmatan asas secara berterusan dalam bidang kuasa selaras dengan dasar serta matlamat Kerajaan ;
- ii. Mematuhi kehendak dan keperluan standard SPK MS ISO 9001: 2015 ;
- iii. Mewujudkan suasana kerja yang kondusif ; dan
- iv. Meningkatkan modal insan yang berkualiti dan kompeten.

3.3 OBJEKTIF KUALITI

MPHLG dan Pihak Berkuasa Tempatan menetapkan objektif kualiti selaras dengan inisiatif SCS *Scorecard* untuk memenuhi piagam pelanggan.

BAHAGIAN 4

DASAR DAN PRINSIP ASAS SISTEM PENGURUSAN KUALITI

4.0 KONTEKS ORGANISASI

4.1 MEMAHAMI MPHLG DAN PBT SERTA KONTEKSNYA

Isu luaran dan dalaman telah dikenal pasti dan dinyatakan di dalam pelan perancangan strategik MPHLG dan PBT masing-masing. Isu luaran dan dalaman juga turut dikenal pasti semasa menganalisa risiko yang berkaitan.

Isu luaran dan dalaman yang telah dikenal pasti ini akan dipantau dan dikaji semula sekiranya terdapat keperluan selaras dengan perkembangan semasa.

4.2 MEMAHAMI KEPERLUAN DAN JANGKAAN PIHAK YANG BERKEPENTINGAN

MPHLG dan PBT juga mengenalpasti pihak yang berkepentingan yang mempunyai hubung kait dengan pelaksanaan pengurusan kualiti dan dinyatakan di dalam pelan strategik masing-masing. Keperluan dan jangkaan pihak yang berkepentingan juga akan atau telah dikenal pasti semasa menganalisa risiko yang berkaitan.

Maklumat pihak berkepentingan dan keperluan yang berkaitan akan dipantau dan dikaji semula sekiranya terdapat keperluan selaras dengan perkembangan semasa.

4.3 MENENTUKAN SKOP SISTEM PENGURUSAN KUALITI

MPHLG dan PBT telah menentukan skop sistem pengurusan kualiti yang dilaksanakan dengan mengambil kira fungsi dan perkhidmatan organisasi termasuk kewujudan isu luaran dan dalaman serta keperluan pihak yang berkepentingan. Skop yang terlibat didalam pelaksanaan sistem pengurusan kualiti ini adalah seperti di Bahagian 3 dalam dokumen ini.

4.4 SISTEM PENGURUSAN KUALITI DAN PROSESNYA

4.4.1 MPHLG dan PBT telah mewujudkan, melaksanakan dan menyelenggara sistem pengurusan kualiti serta akan melakukan penambahbaikan selaras dengan keperluan MS ISO 9001 : 2015.

MPHLG dan PBT juga telah mengenal pasti proses-proses yang diperlukan bagi sistem pengurusan kualiti yang diguna pakai dan merangkumi perihai berikut iaitu:-

- a) mengenal pasti input yang diperlukan dan output yang diinginkan ;
- b) menentukan aliran prosedur-prosedur kerja dan saling hubung kaitnya ;
- c) menetapkan kriteria dan kaedah (termasuk pemantauan, pengukuran dan petunjuk prestasi yang berkaitan) yang diperlukan bagi memastikan keberkesanan operasi dan kawalan terhadap proses ;
- d) mengenal pasti sumber yang diperlukan dan berusaha untuk memastikan ketersediaannya ;
- e) menetapkan tanggungjawab dan bidang kuasa yang berkaitan terhadap proses-proses yang diwujudkan;
- f) mengenal pasti risiko dan peluang untuk mengatasinya selaras dengan keperluan (rujuk 6.1) ;
- g) melakukan penilaian terhadap proses-proses yang diwujudkan dan melakukan perubahan yang diperlukan (sekiranya ada) bagi memastikan semua proses yang diwujudkan mencapai hasil yang diinginkan ; dan
- h) menambah baik proses dan sistem pengurusan kualiti.

4.4.2 MPHLG dan PBT perlu:-

- a) menyelenggarakan rekod-rekod maklumat yang didokumentasikan di dalam sistem pengurusan kualiti ini dalam membantu operasi proses-proses pelaksanaannya; dan
- b) mengekalkan rekod-rekod maklumat yang didokumentasikan sebagai bukti pelaksanaan proses seperti yang telah dirancang atau ditetapkan supaya mempunyai keyakinan bahawa proses dijalankan seperti yang dirancang.

5.0 KEPIMPINAN

5.1 KEPIMPINAN DAN KOMITMEN

5.1.1 Am

Pengurusan atasan memberi komitmen dalam membangun, melaksana dan menambahbaik secara berterusan keberkesanan sistem pengurusan kualiti melalui:-

- a) melaksanakan SPK dengan berkesan dan mencapai keputusan yang telah dirancang ;
- b) mewujudkan dasar dan objektif kualiti ;
- c) mempromosikan pemikiran berdasarkan risiko dan menambahbaik SPK ;
- d) menggalakkan anggota kerja memberi sumbangan dalam SPK,
- e) melaksanakan kajian semula pengurusan ; dan
- f) memastikan sumber mencukupi.

5.1.2 Fokus Kepada Pelanggan

MPHLG dan PBT haruslah prihatin terhadap keperluan pelanggan dan memastikan semua maklumbalas diambil kira untuk menambahbaik terhadap perkhidmatan bagi memenuhi kepuasan pelanggan dan memastikan bahawa:-

- a) risiko dan peluang yang dapat memberi kesan kepada keakuran perkhidmatan serta keupayaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan; dan
- b) fokus untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dikekalkan.

5.2 DASAR

5.2.1 Membangunkan Dasar Kualiti

Pengurusan atasan telah menggubal dasar kualiti seperti objektif kualiti (rujuk 3.3) yang:-

- a) sesuai dengan tujuan, rangka kerja dan konteks MPHLG dan PBT ;
- b) menyokong hala tuju strategiknya ;
- c) melibatkan komitmen untuk memenuhi keperluan berkenaan ; dan
- d) mengandungi komitmen untuk menambah baik secara berterusan sistem pengurusan kualiti.

5.2.2 Mengkomunikasikan Dasar Kualiti

Dasar Kualiti ini dihebahkan kepada semua anggota organisasi supaya difahami melalui memo, taklimat, mesyuarat, laman web rasmi Majlis dan dipamerkan di lokasi yang berkenaan. Ia juga disemak dari masa ke semasa untuk memastikan kesesuaian yang berterusan.

5.3 PERANAN, TANGGUNGJAWAB DAN BIDANG KUASA MPHLG DAN PBT

Pihak pengurusan MPHLG dan PBT harus memastikan tanggungjawab dan bidang kuasa bagi peranan yang relevan telah ditetapkan, dikomunikasikan dan difahami oleh warga MPHLG dan PBT.

Pengurusan hendaklah menetapkan tanggungjawab dan bidang kuasa bagi:-

- a) memastikan SPK memenuhi keperluan standard MS ISO 9001:2015 ;
- b) memastikan proses-proses yang diwujudkan mencapai output yang dikehendaki ;
- c) melaporkan prestasi SPK, merangkumi peluang peningkatan, perubahan atau inovasi, dan melaporkan kepada pengurusan atasan ;
- d) memastikan keperluan dan fokus kepada pelanggan dinyatakan kepada seluruh organisasi ; dan
- e) memelihara integriti sistem pengurusan kualiti dikekalkan dan diselenggarakan sekiranya terdapat keperluan perancangan dan pelaksanaan.

6.0 PERANCANGAN

6.1 TINDAKAN MENYATAKAN RISIKO DAN PELUANG

6.1.1 MPHLG dan PBT perlu mempertimbangkan isu luaran dan dalaman (rujuk 4.1) dan skop sistem pengurusan kualiti (rujuk 3.1) serta menentukan risiko dan peluang yang perlu dinyatakan seperti berikut:-

- a) memberi jaminan bahawa sistem pengurusan kualiti boleh mencapai hasil yang dimaksudkan;
- b) meningkatkan kesan yang diinginkan;
- c) mencegah atau mengurangkan kesan yang tidak diinginkan; dan
- d) mencapai penambahbaikan.

MPHLG dan PBT telah mewujudkan Daftar Pengurusan Risiko (rujuk Lampiran III) sebagai rujukan dengan mendaftar dan menilai keberkesanan tindakan masing-masing bertujuan:-

- a) bagi menangani risiko dan peluang berpadanan dengan impak yang berpotensi ke atas perkhidmatan ; dan
- b) Untuk melaksanakan tindakan ke dalam proses sistem pengurusan kualiti serta menilai keberkesanan tindakan ini.

6.1.2 MPHLG dan PBT Perlu Merancang

Setelah pendaftaran risiko diwujudkan, ianya hendaklah memastikan tindakan menyatakan risiko dan peluang dengan cara:-

- i.) mengintegrasikan dan melaksana tindakan itu ke dalam proses sistem pengurusan kualiti (rujuk 4.4); dan
- ii.) menilai keberkesanan tindakan tersebut.

Memastikan tindakan yang diambil untuk menyatakan risiko dan peluang hendaklah selaras dengan kesan yang mungkin wujud terhadap keakuran perkhidmatan.

NOTA 1. Pilihan untuk menyatakan risiko boleh termasuk punca mengelakkan risiko, mengambil risiko untuk mengejar peluang, menghapuskan guna risiko, mengubah kemungkinan atau akibat, berkongsi risiko, atau mengekalkan risiko berdasarkan keputusan bermaklumat.

NOTA 2. Peluang boleh membawa kepada penerimgunaan amalan baharu, pelancaran perkhidmatan, menangani pelanggan dan kemungkinan lain yang diinginkan dan bergaya maju bagi menangani keperluan MPHLG dan PBT atau pelanggannya.

6.2 OBJEKTIF KUALITI DAN PERANCANGAN UNTUK MENCAPAINYA

MPHLG dan PBT telah mewujudkan Objektif Kualiti (rujuk 3.3) pada fungsi, asas dan proses relevan yang diperlukan untuk sistem pengurusan kualiti. Objektif ini selaras dengan Dasar Kualiti (rujuk 3.2) supaya pencapaian dapat dinilai dan dianalisis secara keseluruhan.

Objektif Kualiti ini dipantau, disemak dan dianalisis secara berterusan untuk memastikan kesesuaian dan mengenalpasti peluang penambahbaikan ke atas SPK khususnya semasa Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.

6.3 MERANCANG PERUBAHAN

Sekiranya terdapat keperluan untuk mengubah SPK, ianya akan dilaksanakan dengan teratur dan mengambil kira perkara berikut:-

- a) tujuan perubahan dan kesan yang berpotensi ;
- b) integriti sistem pengurusan kualiti ;
- c) ketersediaan sumber ; dan
- d) menentukan tanggungjawab dan kuasa.

7.0 SOKONGAN

7.1 SUMBER

7.1.1 Am

MPHLG dan PBT komited menentukan dan menyediakan sumber yang diperlukan bagi mewujudkan, melaksanakan, menyelenggarakan, dan menambah baik secara berterusan sistem pengurusan kualiti.

MPHLG dan PBT hendaklah memberi pertimbangan terhadap:-

- a) keupayaan dan kekangan sumber dalaman sedia ada;
- b) keperluan yang harus diperoleh daripada penyedia luar.

7.1.2 Modal insan

MPHLG dan PBT menentukan dan menyediakan modal insan yang diperlukan untuk melaksanakan sistem pengurusan kualiti yang berkesan dan untuk operasi dan kawalan prosesnya. Keperluan modal insan sentiasa dikaji dari masa ke semasa

7.1.3 Prasarana

MPHLG dan PBT menentukan, menyediakan dan menyelenggarakan prasarana yang diperlukan untuk operasi prosesnya dan untuk mencapai keakuratan produk dan perkhidmatan.

NOTA. Prasarana boleh termasuk:-

- a) bangunan dan utiliti yang berkaitan;
- b) peralatan, termasuk perkakasan dan perisian;
- c) sumber pengangkutan; dan
- d) teknologi maklumat dan komunikasi.

7.1.4 Persekitaran untuk Operasi Proses

Persekitaran MPHLG dan PBT ditentukan dan diuruskan dengan sewajarnya untuk memenuhi permintaan perkhidmatan.

NOTA. Persekitaran yang sesuai boleh merupakan gabungan faktor manusia dan fizikal, seperti:-

- a) sosial (contohnya tanpa diskriminasi, tenang, bukan konfrontasi);
- b) psikologi (contohnya mengurangkan tekanan, mencegah keletihan diri, bersifat melindungi dari segi emosi); dan
- c) fizikal (contohnya suhu, haba, kelembapan, cahaya, aliran udara, kebersihan, bunyi bising).

Faktor ini boleh berbeza dengan ketara bergantung pada perkhidmatan yang disediakan.

7.1.5 Sumber Pemantauan dan Pengukuran

7.1.5.1 Am

MPHLG dan PBT telah menentukan dan menyediakan sumber yang diperlukan untuk memastikan keputusan yang sah dan boleh dipercayai, apabila pemantauan atau pengukuran digunakan untuk menentu sah keakuratan produk dan perkhidmatan terhadap keperluan.

MPHLG dan PBT hendaklah memastikan sumber yang disediakan:-

- a) adalah sesuai untuk jenis aktiviti pemantauan dan pengukuran tertentu yang dilaksanakan ; dan
- b) diselenggara bagi memastikan kesesuaian untuk maksudnya yang berterusan.

MPHLG dan PBT menyimpan maklumat didokumentasikan yang sesuai sebagai bukti kesesuaian untuk maksud tentang sumber pemantauan dan pengukuran.

7.1.5.2 Kebolehesaan Pengukuran

Apabila kebolehesaan pengukuran ialah suatu keperluan, atau dianggap suatu perkara yang penting oleh MPHLG dan PBT untuk memberikan keyakinan dalam kesahihan hasil pengukuran, peralatan mengukur hendaklah:-

- a) ditentukan atau ditentusahkan, atau kedua-duanya, pada sela waktu yang ditetapkan, atau sebelum digunakan, dengan standard pengukuran yang boleh dikesan daripada standard pengukuran antarabangsa atau kebangsaan; apabila

standard sedemikian tidak wujud, asas yang digunakan bagi tentukuran atau penentusahan hendaklah disimpan sebagai maklumat didokumentasikan;

- b) dikenal pasti pasti untuk menentukan statusnya; dan
- c) dilindungi daripada pelarasan, kerosakan atau kemerosotan yang akan mentaksahkan status tentukuran dan hasil pengukuran seterusnya.

MPHLG dan PBT menentukan sama ada kesahan hasil pengukuran terdahulu terjejas teruk apabila peralatan mengukur didapati tidak sesuai untuk maksudnya yang ditetapkan, dan hendaklah mengambil tindakan sewajarnya seperti yang diperlukan.

7.1.6 Pengetahuan Organisasi

MPHLG dan PBT memastikan pengetahuan yang diperlukan untuk operasi prosesnya dan bagi mencapai keakuran produk dan perkhidmatan.

Semua pengetahuan ini perlu diselenggara dan tersedia apabila diperlukan.

Apabila menangani perubahan keperluan dan trend, MPHLG dan PBT mengambil kira pengetahuan semasanya dan menentukan cara memperoleh atau mengakses apa-apa pengetahuan tambahan dan pengetahuan dikemas kini yang perlu ada.

NOTA 1. Pengetahuan MPHLG dan PBT ialah pengetahuan khusus bagi MPHLG dan PBT; ia diperoleh melalui pengalaman. Ia merupakan maklumat yang digunakan dan dikongsi bagi mencapai objektif MPHLG dan PBT.

NOTA 2. Pengetahuan MPHLG dan PBT berdasarkan:-

- a) sumber dalaman (contoh, harta intelek; pengetahuan yang diperoleh melalui pengalaman; pengajaran daripada kegagalan dan projek yang berjaya; perakaman dan perkongsian pengetahuan dan pengalaman yang tidak didokumentasikan; hasil penambahbaikan dalam proses, produk dan perkhidmatan); dan
- b) sumber luaran (contoh, standard; akademik; persidangan; pengumpulan pengetahuan daripada pelanggan atau penyedia luar).

7.2 KEKOMPETENAN

MPHLG dan PBT mengambil strategi seperti berikut:-

- a) menentukan kompetensi yang diperlukan oleh orang yang melakukan kerja di bawah kawalannya memberi kesan kepada prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti;
- b) memastikan bahawa orang tersebut kompeten berdasarkan pendidikan, latihan, atau pengalaman yang sesuai;
- c) mengambil tindakan, jika berkenaan, untuk memperoleh kekompetenan yang diperlukan, dan menilai keberkesanan tindakan yang diambil; dan
- d) menyimpan maklumat didokumentasikan yang sesuai sebagai bukti kekompetenan.

NOTA. Tindakan yang terpakai boleh termasuk, sebagai contoh, penyediaan latihan, pementoran, atau penugasan semula pekerja sedia ada; atau pengambilan atau pengkontrakan orang yang kompeten.

7.3 KESEDARAN

MPHLG dan PBT hendaklah memastikan bahawa orang yang melakukan kerja di bawah kawalannya mengetahui tentang:-

- a) dasar kualiti ;
- b) objektif kualiti yang relevan ;
- c) sumbangan mereka kepada keberkesanan sistem pengurusan kualiti, termasuk manfaat prestasi yang ditambah baik ; dan
- d) implikasi jika tidak mengakuri keperluan sistem pengurusan kualiti.

7.4 KOMUNIKASI

MPHLG dan PBT telah menentukan komunikasi dalaman dan luaran yang relevan dengan sistem pengurusan kualiti, termasuk:-

- a) perkara yang akan dikomunikasikan ;
- b) bila perlu berkomunikasi ;
- c) dengan siapa untuk berkomunikasi ;
- d) cara untuk berkomunikasi ; dan
- e) siapa yang berkomunikasi.

7.5 MAKLUMAT DIDOKUMENTASIKAN

7.5.1 Am

Sistem Pengurusan Kualiti MPH LG dan PBT termasuk:-

- a) maklumat didokumentasikan yang diperlukan oleh Standard Antarabangsa ini ; dan
- b) maklumat didokumentasikan yang ditentukan perlu oleh MPH LG dan PBT bagi keberkesanan sistem pengurusan kualiti

7.5.2 Mewujudkan dan Mengemaskini

MPH LG dan PBT mewujudkan dan mengemaskini maklumat didokumentasikan dengan mengambil kira kesesuaian:-

- a) pengenalpastian dan perihalan (contoh, tajuk, tarikh pengarang atau nombor rujukan) ;
- b) format (contoh, bahasa versi perisian, grafik) dan media (contoh, kertas, elektronik) ; dan
- c) kajian semula dan kelulusan bagi kesesuaian dan kecukupan.

7.5.3 Kawalan Maklumat Didokumentasikan

7.5.3.1 Maklumat didokumentasikan yang diperlukan oleh sistem pengurusan kualiti dan Standard Antarabangsa ini hendaklah dikawal bagi memastikan: -

- a) ia tersedia dan sesuai untuk digunakan, jika dan apabila diperlukan; dan
- b) ia dilindungi secukupnya (contoh daripada kehilangan kerahsian, penggunaan yang tidak betul, atau kehilangan intergriti).

7.5.3.2 Bagi mengawal maklumat didokumentasikan, MPH LG and PBT hendaklah menyatakan aktiviti berikut, jika terpakai:-

- a) pengedaran, akses, dapatan semula dan penggunaan ;
- b) penyimpanan dan pemeliharaan, termasuk pemeliharaan kemudahbacaan ;
- c) kawalan perubahan (contoh, kawalan versi) ; dan
- d) penyimpanan dan pelupusan.

Maklumat didokumentasikan yang berasal dari luar yang ditentukan penting oleh MPH LG dan PBT bagi perancangan dan operasi sistem pengurusan kualiti hendaklah dikenal pasti sewajarnya, dan dikawal.

Maklumat didokumentasikan yang disimpan sebagai bukti keakuratan hendaklah dilindungi daripada pengubahan tidak disengajakan.

NOTA. Akses boleh bermaksud suatu keputusan mengenai kebenaran untuk melihat maklumat didokumentasikan sahaja, atau kebenaran dan kuasa untuk melihat dan menukar maklumat didokumentasikan.

8.0 OPERASI

8.1 PERANCANGAN DAN KAWALAN OPERASI

MPH LG dan PBT telah merancang, melaksanakan dan mengawal proses (rujuk 4.4) yang diperlukan bagi memenuhi keperluan untuk produk dan perkhidmatan, dan bagi melaksanakan tindakan yang ditentukan dalam Klausa 6, dengan cara;- mengenalpasti keperluan untuk produk dan perkhidmatan;

- a) menentukan keperluan untuk produk dan perkhidmatan ;
- b) mewujudkan kriteria untuk ;
 - i) proses; dan
 - ii) penerimaan produk dan perkhidmatan ;
- c) menentukan sumber yang diperlukan untuk mencapai keakuratan terhadap keperluan produk dan perkhidmatan ;
- d) melaksanakan kawalan proses selaras dengan kriteria ; dan
- e) menentukan, menyelenggarakan dan mengekalkan maklumat didokumentasikan setakat yang perlu:-
 - i) untuk memberi keyakinan bahawa proses telah dilaksanakan seperti

- yang dirancang; dan
- ii) untuk menunjukkan keakuran produk dan perkhidmatan terhadap keperluannya.

MPHLG dan PBT juga mengawal perubahan terancang dan mengkasi semula kesan perubahan yang tidak diingini, dengan mengambil tindakan untuk mengurangkan apa-apa kesan buruk, seperti yang diperlukan.

MPHLG dan PBT memastikan proses luaran adalah terkawal selaras dengan Klausa 8.4.

8.2 KEPERLUAN UNTUK PRODUK DAN PERKHIDMATAN

8.2.1 Komunikasi Dengan Pelanggan

Komunikasi dengan pelanggan hendaklah termasuk:-

- a) menyediakan maklumat yang berkaitan dengan produk dan perkhidmatan ;
- b) mengendalikan pertanyaan, kontrak atau pesanan, termasuk perubahan ;
- c) mendapatkan maklum balas pelanggan berkaitan dengan produk dan perkhidmatan, termasuk aduan pelanggan ;
- d) mengendalikan atau mengawal harta pelanggan ; dan
- e) mewujudkan keperluan khusus tindakan luar jangka, jika relevan.

8.2.2 Menentukan Keperluan Untuk Produk dan Perkhidmatan

Apabila menentukan keperluan untuk produk dan perkhidmatan yang akan ditawarkan kepada pelanggan, organisasi hendaklah memastikan bahawa:-

- a) keperluan untuk produk dan perkhidmatan ditetapkan, termasuk:-
 - i) apa-apa keperluan berkanun dan peraturan yang diguna pakai; dan
 - ii) apa-apa yang difikirkan perlu oleh organisasi.
- b) organisasi boleh memenuhi akuan untuk produk dan perkhidmatan yang ditawarkan.

8.2.3 Kajian Semula Keperluan Untuk Produk dan Perkhidmatan

8.2.3.1

MPHLG dan PBT akan memastikan bahawa ia mempunyai keupayaan untuk memenuhi keperluan produk dan perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelanggan. MPHLG dan PBT menjalankan kajian semula sebelum memberikan komitmen untuk membekalkan produk dan perkhidmatan kepada pelanggan, termasuk:-

- a) keperluan yang ditetapkan oleh pelanggan, termasuk keperluan hantar serah dan aktiviti selepas hantar serah ;
- b) keperluan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan, tetapi adalah perlu bagi kegunaan yang ditetapkan atau yang dimaksudkan, jika hal itu diketahui ;
- c) keperluan yang ditetapkan oleh organisasi ;
- d) keperluan berkanun dan peraturan yang diguna pakai bagi produk dan perkhidmatan itu ; dan
- e) keperluan kontrak dan pesanan yang berbeza daripada yang dinyatakan terdahulu.

MPHLG dan PBT juga memastikan bahawa keperluan kontrak atau pesanan yang berbeza daripada yang ditetapkan terdahulu diselesaikan.

Keperluan pelanggan hendaklah disahkan sebelum penerimaan, apabila pelanggan tidak menyediakan pernyataan didokumentasikan tentang keperluan mereka.

8.2.3.2

MPHLG dan PBT menyimpan maklumat didokumentasikan, seperti yang berkenaan:-

- a) tentang hasil kajian semula ; dan
- b) tentang apa-apa keperluan baharu untuk produk dan perkhidmatan.

8.2.4 Perubahan Keperluan Untuk Produk dan Perkhidmatan

MPHLG dan PBT perlu memastikan bahawa maklumat didokumentasikan yang relevan dipinda, dan bahawa orang yang berkaitan dimaklumkan tentang keperluan yang berubah, apabila keperluan untuk produk dan perkhidmatan diubah.

Klausa 8.3 adalah tidak berkaitan

8.4 KAWALAN TERHADAP PROSES, PRODUK DAN PERKHIDMATAN SEDIAAN LUAR

8.4.1 Am

MPHLG dan PBT perlu memastikan bahawa proses, produk dan perkhidmatan sediaan luar akur terhadap keperluan.

MPHLG dan PBT hendaklah menentukan kawalan yang akan diguna pakai bagi proses, produk dan perkhidmatan sediaan luar apabila:-

- a) produk dan perkhidmatan daripada penyedia luar bermaksud untuk dijadikan sebahagian daripada produk dan perkhidmatan organisasi itu sendiri ;
- b) produk dan perkhidmatan disediakan secara terus kepada pelanggan oleh penyedia luar bagi pihak organisasi ; dan
- c) proses atau sebahagian daripada proses, disediakan oleh penyedia luar berdasarkan keputusan yang dibuat oleh organisasi.

MPHLG dan PBT perlu menentukan dan mengguna pakai kriteria penilaian, pemilihan, pemantauan prestasi dan penilaian semula penyedia luar, berdasarkan keupayaan mereka untuk menyediakan proses atau produk dan perkhidmatan selaras dengan keperluan. Maklumat didokumentasikan berkaitan aktiviti ini dan apa-apa tindakan perlu yang berpunca daripada penilaian.

8.4.2 Jenis dan Takat Kawalan

MPHLG dan PBT perlu memastikan bahawa proses, produk dan perkhidmatan sediaan luar tidak memberi kesan bertentangan terhadap keupayaan organisasi untuk membekalkan secara tekal produk dan perkhidmatan yang akur dengan keperluan kepada pelanggannya.

MPHLG dan PBT hendaklah:-

- a) memastikan bahawa proses sediaan luar kekal dalam kawalan sistem pengurusan kualitinya ;
- b) menetapkan kawalan yang dimaksudkan untuk diguna pakai terhadap kedua-dua penyedia luar dan output yang terhasil ;
- c) mengambil kira:-
 - i) impak yang mungkin terhasil daripada proses, produk dan perkhidmatan sediaan luar terhadap keupayaan MPHLG dan PBT untuk memenuhi secara tekal keperluan pelanggan, serta keperluan berkanun dan peraturan yang terpakai ; dan
 - ii) keberkesanan kawalan yang diguna pakai oleh penyedia luar.
- d) Menentukan aktiviti penentusahan, atau aktiviti lain, yang perlu bagi memastikan bahawa proses, produk dan perkhidmatan sediaan luar memenuhi keperluan.

8.4.3 Maklumat untuk Penyedia Luar

MPHLG dan PBT hendaklah memastikan kecukupan keperluan sebelum dikomunikasikan kepada penyedia luar

Komunikasi kepada penyedia luar keperluannya tentang:-

- a) proses, produk dan perkhidmatan yang akan disediakan ;
- b) kelulusan untuk:-
 - i) produk dan perkhidmatan ;
 - ii) kaedah, proses dan peralatan ; dan
 - iii) pelepasan produk dan perkhidmatan.
- c) kekompetenan, termasuk apa-apa kelayakan yang diperluakan oleh seseorang ;
- d) saling tindak penyedia luar dengan MPHLG dan PBT ;
- e) kawalan dan pemantauan prestasi penyedia luar yang akan diguna pakai oleh MPHLG dan PBT ; dan
- f) aktiviti penentusahan atau pengesahan yang MPHLG dan PBT, atau pelanggannya, bermaksud untuk melaksanakan di premis penyedia luar.

8.5 PENYEDIAAN PENGELUARAN DAN PERKHIDMATAN

8.5.1 Kawalan Penyediaan Pengeluaran dan Perkhidmatan

MPHLG dan PBT hendaklah melaksanakan penyediaan pengeluaran dan perkhidmatan dalam keadaan terkawal.

Keadaan terkawal hendaklah termasuk, jika berkenaan:-

- a) ketersediaan maklumat didokumentasikan yang menetapkan:-
 - i) ciri-ciri produk yang akan dihasilkan, perkhidmatan yang akan disediakan, atau aktiviti yang akan dilaksanakan ; dan
 - ii) hasil yang hendak dicapai.
- b) ketersediaan dan penggunaan sumber pemantauan dan pengukuran yang sesuai ;
- c) pelaksanaan aktiviti pemantauan dan pengukuran pada tahap yang sesuai untuk menentusahkan bahawa kriteria kawalan proses atau output dan kriteria penerimaan produk dan perkhidmatan telah dipenuhi ;
- d) penggunaan prasarana dan persekitaran yang sesuai untuk operasi proses ;
- e) pelantikan orang yang kompeten, termasuk apa-apa kelayakan yang diperlukan ;
- f) pengesahan dan pengesahan semula secara berkala, terhadap keupayaan untuk mencapai hasil yang dirancang daripada proses bagi penyediaan pengeluaran dan perkhidmatan, jika output yang dihasilkan tidak boleh ditentusahkan melalui pemantauan atau pengukuran berikutnya ;
- g) pelaksanaan tindakan bagi mencegah kesilapan manusia ; dan
- h) pelaksanaan aktiviti pelepasan, hantar serah dan selepas hantar serah.

8.5.2 Pengenalpastian dan Kebolehkesanan

MPHLG dan PBT hendaklah menggunakan cara yang sesuai untuk mengenal pasti output apabila perlu bagi memastikan keakuratan produk dan perkhidmatan.

MPHLG dan PBT hendaklah mengenal pasti status output berkenaan dengan keperluan pemantauan dan pengukuran sepanjang penyediaan pengeluaran dan perkhidmatan.

MPHLG dan PBT hendaklah mengawal pengenalpastian unik output apabila kebolehkesanan merupakan satu keperluan, dan hendaklah menyimpan maklumat didokumentasikan yang perlu untuk membolehkan kebolehkesanan.

8.5.3 Harta Kepunyaan Pelanggan atau Penyedia Luar

MPHLG dan PBT hendaklah memelihara harta kepunyaan pelanggan atau penyedia luar semasa harta itu di bawah kawalan organisasi atau digunakan oleh MPHLG dan PBT.

MPHLG dan PBT hendaklah mengenal pasti, menentusahkan, menjaga serta melindungi harta pelanggan atau penyedia luar yang disediakan untuk kegunaan atau untuk dijadikan sebahagian daripada produk dan perkhidmatan.

Apabila harta pelanggan atau penyedia luar hilang, rosak atau selainnya didapati tidak sesuai untuk digunakan, MPHLG dan PBT hendaklah melaporkan hal itu kepada pelanggan atau penyedia luar, dan menyimpan maklumat didokumentasikan tentang hal yang telah berlaku.

NOTA. Harta pelanggan atau penyedia luar boleh termasuk bahan, komponen, alat dan peralatan, premis, harta intelek dan data peribadi.

8.5.4 Pemeliharaan

MPHLG dan PBT hendaklah memelihara output semasa penyediaan pengeluaran dan perkhidmatan, setakat yang perlu bagi memastikan keakuratan terhadap keperluan.

NOTA. Pemeliharaan boleh termasuk pengenalpastian, pengendalian, kawalan pencemaran, pembungkusan, penyimpanan, penghantaran atau pengangkutan, dan penjagaan.

8.5.5 Aktiviti Selepas Hantar Serah

MPHLG dan PBT hendaklah memenuhi keperluan bagi aktiviti selepas hantar serah yang berkaitan dengan produk dan perkhidmatan.

Dalam menentukan tahap aktiviti yang diperlukan selepas hantar serah, MPHLG dan PBT hendaklah mengambil kira:-

- a) keperluan berkanun dan peraturan ;
- b) akibat tidak diingini yang mungkin timbul berkaitan produk dan perkhidmatannya ;
- c) keadaan, kegunaan serta hayat produk dan perkhidmatan yang dimaksudkan ;
- d) keperluan pelanggan ; dan
- e) maklum balas pelanggan.

NOTA. Aktiviti selepas hantar serah boleh termasuk tindakan di bawah peruntukan waranti, obligasi kontraktual seperti perkhidmatan penyelenggaraan, dan perkhidmatan tambahan seperti kitar semula atau pelupusan akhir.

8.5.6 Kawalan Perubahan

MPHLG dan PBT hendaklah menyemak semula dan mengawal perubahan terhadap pengeluaran atau penyediaan perkhidmatan penyelenggaraan, setakat yang perlu bagi memastikan keakuran berterusan terhadap keperluan.

MPHLG dan PBT hendaklah mengekalkan maklumat didokumentasikan yang memerihalkan hasil kajian semula perubahan, orang yang membenarkan perubahan, dan apa-apa tindakan yang perlu hasil daripada kajian semula itu.

8.6 PELEPASAN PRODUK DAN PERKHIDMATAN

MPHLG dan PBT hendaklah melaksanakan perkiraan terancang, pada tahap yang sesuai, untuk menentusahkan bahawa keperluan produk dan perkhidmatan telah dipenuhi.

Pelepasan perkhidmatan kepada pelanggan tidak perlu diteruskan sehingga perkiraan terancang disiapkan dengan memuaskan, melainkan jika diluluskan sebaliknya oleh pihak berkuasa yang relevan dan, jika berkenaan, oleh pelanggan.

MPHLG dan PBT hendaklah mengekalkan maklumat didokumentasikan tentang pelepasan produk dan perkhidmatan.

Maklumat didokumentasikan adalah termasuk:-

- a) bukti keakuran terhadap kriteria penerimaan; dan
- b) kebolehesaan orang yang membenarkan pelepasan.

8.7 KAWALAN OUTPUT TAK AKUR

8.7.1

MPHLG dan PBT hendaklah memastikan output tak akur terhadap keperluannya dikenal pasti dan dikawal bagi mencegah penggunaan atau hantar serah yang tidak dimaksudkan.

MPHLG dan PBT hendaklah mengambil tindakan yang sesuai berdasarkan keadaan ketakakuran dan kesannya terhadap keakuran produk dan perkhidmatan. Perkara ini hendaklah juga terpakai bagi perkhidmatan ketakakuran yang dikesan semasa atau selepas penyediaan produk dan perkhidmatan.

MPHLG dan PBT hendaklah mengurus output tak akur dengan satu atau lebih daripada cara yang berikut:-

- a) membuat pembetulan;
- b) membuat pengasingan, pembendungan, pemulangan atau penggantungan penyediaan produk dan perkhidmatan;
- c) memaklumkan pelanggan; dan
- d) mendapatkan kebenaran untuk penerimaan di bawah konsesi.

Keakuran terhadap keperluan hendaklah ditentusahkan apabila output tak akur diperbetulkan.

8.7.2

MPHLG dan PBT hendaklah mengekalkan maklumat didokumentasikan yang:-

- a) memerihalkan ketakakuran ;
- b) memerihalkan tindakan yang diambil ;
- c) memerihalkan apa-apa konsesi yang diperolehi ; dan
- d) mengenal pasti kuasa yang memutuskan tindakan berkenaan dengan ketakakuran.

9.0 PENILAIAN PRESTASI

9.1 PEMANTAUAN, PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENILAIAN

9.1.1 Am

MPHLG dan PBT hendaklah menentukan:-

- a) apa yang perlu dipantau dan diukur ;
- b) kaedah pemantauan, pengukuran, analisis dan penilaian yang diperlukan bagi memastikan hasil yang sah ;
- c) bila pemantauan dan pengukuran hendak dilaksanakan ; dan
- d) bila hasil pemantauan dan pengukuran hendak dianalisis dan dinilai.

MPHLG dan PBT hendaklah menilai prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti.

MPHLG dan PBT hendaklah mengekalkan maklumat didokumentasikan yang sesuai sebagai bukti hasil.

9.1.2 Kepuasan Pelanggan

MPHLG dan PBT memantau tanggapan pelanggan tentang tahap keperluan dan jangkaan mereka yang telah dipenuhi. Memenuhi keperluan pelanggan merupakan salah satu objektif sistem pengurusan kualiti. Maklumat daripada pelanggan akan didapati melalui:

- i. maklumbalas dan aduan pelanggan dari pelbagai sumber ; dan
- ii. kajian kepuasan pelanggan

Maklumat atau data yang dikutip akan dianalisa. Tindakan pembetulan, pencegahan dan penambahbaikan berterusan diambil oleh ketua bahagian/seksyen/unit yang berkaitan. Hasil penemuan dimaklumkan kepada pihak pengurusan.

9.1.3 Analisis dan Penilaian

MPHLG dan PBT menganalisis dan menilai data dan maklumat yang sesuai hasil daripada pemantauan dan pengukuran.

Hasil analisis hendaklah digunakan untuk menilai:-

- iii. keakuran produk dan perkhidmatan ;
- iv. tahap kepuasan pelanggan ;
- v. prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti ;
- vi. sama ada perancangan telah dilaksanakan dengan berkesan ;
- vii. keberkesanan tindakan yang diambil bagi menangani risiko dan peluang ;
- viii. prestasi penyedia luar (pembekal) kecuali perkhidmatan perbankan dan penyedia perkhidmatan ICT (SAINS) ; dan
- ix. Keperluan untuk menambah baik sistem pengurusan kualiti.

Hasil Analisa akan dibentang di Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan.

NOTA. Kaedah untuk menganalisis data boleh termasuk teknik statistik.

9.2 AUDIT DALAMAN

9.2.1

MPHLG dan PBT menjalankan audit dalam secara berkala iaitu sekurang-kurangnya sekali setahun bagi menyediakan maklumat bahawa sistem pengurusan kualiti sama ada atau tidak:-

- a) akur terhadap:-
 - i) keperluan sistem pengurusan kualiti organisasi itu sendiri ; dan
 - ii) keperluan Standard Antarabangsa ini
- b) dilaksanakan dan diselenggarakan secara berkesan.

9.2.2

MPHLG dan PBT perlu:-

- a) merancang, mewujudkan, melaksanakan dan menyelenggarakan program audit, termasuk kekerapan, kaedah, tanggungjawab, keperluan perancangan dan pelaporan, yang hendaklah mengambil kira kepentingan proses berkenaan, perubahan yang memberi kesan kepada organisasi, dan keputusan audit terdahulu ;
- b) menentukan kriteria audit dan skop bagi setiap audit ;
- c) memilih juruaudit dan menjalankan audit bagi memastikan keobjektifan dan kesaksamaan proses audit ;
- d) memastikan bahawa keputusan audit dilaporkan kepada pihak pengurusan yang relevan ;
- e) membuat pembetulan dan mengambil tindakan pembetulan yang sesuai, tanpa kelengghaan tidak wajar ; dan
- f) mengekalkan maklumat didokumentasikan sebagai bukti pelaksanaan program audit dan keputusan audit.

9.3 KAJIAN SEMULA PENGURUSAN

9.3.1 Am

Sistem Pengurusan Kualiti MPHLG dan PBT dikaji dan disemak semula semasa mesyuarat kajian semula pengurusan sekurang-kurangnya sekali setahun. Ini memastikan SPK terus sesuai, mencukupi dan berkesan. Kajian semula ini akan meliputi penilaian ke atas peluang-peluang penambahbaikan dan keperluan perubahan SPK termasuk dasar dan objektif kualiti.

9.3.2 Input Kajian Semula Pengurusan

Maklumat atau data-data berikut perlu disediakan dan dianalisis oleh Ketua-Ketua Bahagian/Seksyen/Unit dan pegawai yang diarahkan sebagai input utama dalam kajian semula pengurusan:-

- a) Status tindakan daripada kajian semula pengurusan yang lepas ;
- b) perubahan ke atas isu-isu luaran dan dalaman yang relevan dengan sistem pengurusan kualiti ;
- c) maklumat tentang prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti, termasuk trend dalam:-
 - i) kepuasan pelanggan dan maklum balas daripada pihak berkepentingan yang relevan ;
 - ii) takat pencapaian objektif kualiti ;
 - iii) prestasi proses dan keakuratan produk dan perkhidmatan ;
 - iv) ketakakuran dan tindakan pembetulan ;
 - v) hasil pemantauan dan pengukuran ;
 - vi) keputusan audit; dan
 - vii) prestasi penyedia luar (pembekal) kecuali perkhidmatan perbankan dan penyedia perkhidmatan ICT (SAINS)
- d) kecukupan sumber ;
- e) keberkesanan tindakan yang diambil dalam menangani risiko dan peluang (rujuk 6.1.1) ; dan
- f) peluang untuk penambahbaikan.

9.3.3 Output Kajian Semula Pengurusan

Output kajian semula pengurusan mestilah mengambil kira keputusan dan tindakan yang merangkumi:

- a) peluang untuk penambahbaikan ;
- b) apa-apa keperluan untuk perubahan kepada sistem pengurusan kualiti ; dan
- c) keperluan sumber.

MPHLG dan PBT perlu mengekalkan maklumat didokumentasikan sebagai bukti hasil kajian semula pengurusan

10.0 PENAMBAHBAIKAN

10.1 AM

MPHLG dan PBT hendaklah menentukan dan memilih peluang untuk penambahbaikan, dan melaksanakan apa-apa tindakan yang perlu, bagi memenuhi keperluan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penambahbaikan ini termasuk:-

- a) menambah baik produk dan perkhidmatan bagi memenuhi keperluan serta bagi menangani keperluan dan jangkaan masa depan ;
- b) membetulkan, mencegah atau mengurangkan kesan yang tidak diingini; dan
- c) menambah baik prestasi dan kebersihan sistem pengurusan kualiti.

NOTA. Contoh penambahbaikan boleh termasuk pembetulan, tindakan pembetulan, penambahbaikan berterusan, perubahan kejayaan besar, inovasi dan penyusunan semula.

10.2 KETAKAKURAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN

10.2.1

Apabila ketidakakuran berlaku, termasuk apa-apa yang timbul daripada aduan, MPHLG dan PBT hendaklah:

- a) bertindak balas terhadap ketidakakuran itu dan, jika berkenaan:-
 - i) mengambil tindakan untuk mengawal dan membetulkannya ; dan
 - ii) menguruskan akibatnya
- b) menilai keperluan untuk tindakan bagi menghapuskan penyebab ketidakakuran, supaya tidak berulang atau berlaku di tempat lain dengan cara:-
 - i) menyemak semula dan menganalisis ketidakakuran ;
 - ii) menentukan penyebab ketidakakuran ; dan
 - iii) menentukan jika ketidakakuran serupa wujud, atau mungkin boleh berlaku
- c) melaksanakan apa-apa tindakan yang diperlukan ;
- d) menyemak semula keberkesanan terhadap apa-apa tindakan pembetulan yang telah diambil ;
- e) mengemas kini risiko dan peluang yang ditentukan semasa perancangan, jika perlu ; dan
- f) membuat perubahan dalam sistem pengurusan kualiti, jika perlu.

Tindakan pembetulan hendaklah bersesuaian dengan kesan ketidakakuran yang dihadapi.

10.2.2

MPHLG dan PBT hendaklah mengekalkan maklumat didokumentasikan sebagai bukti:-

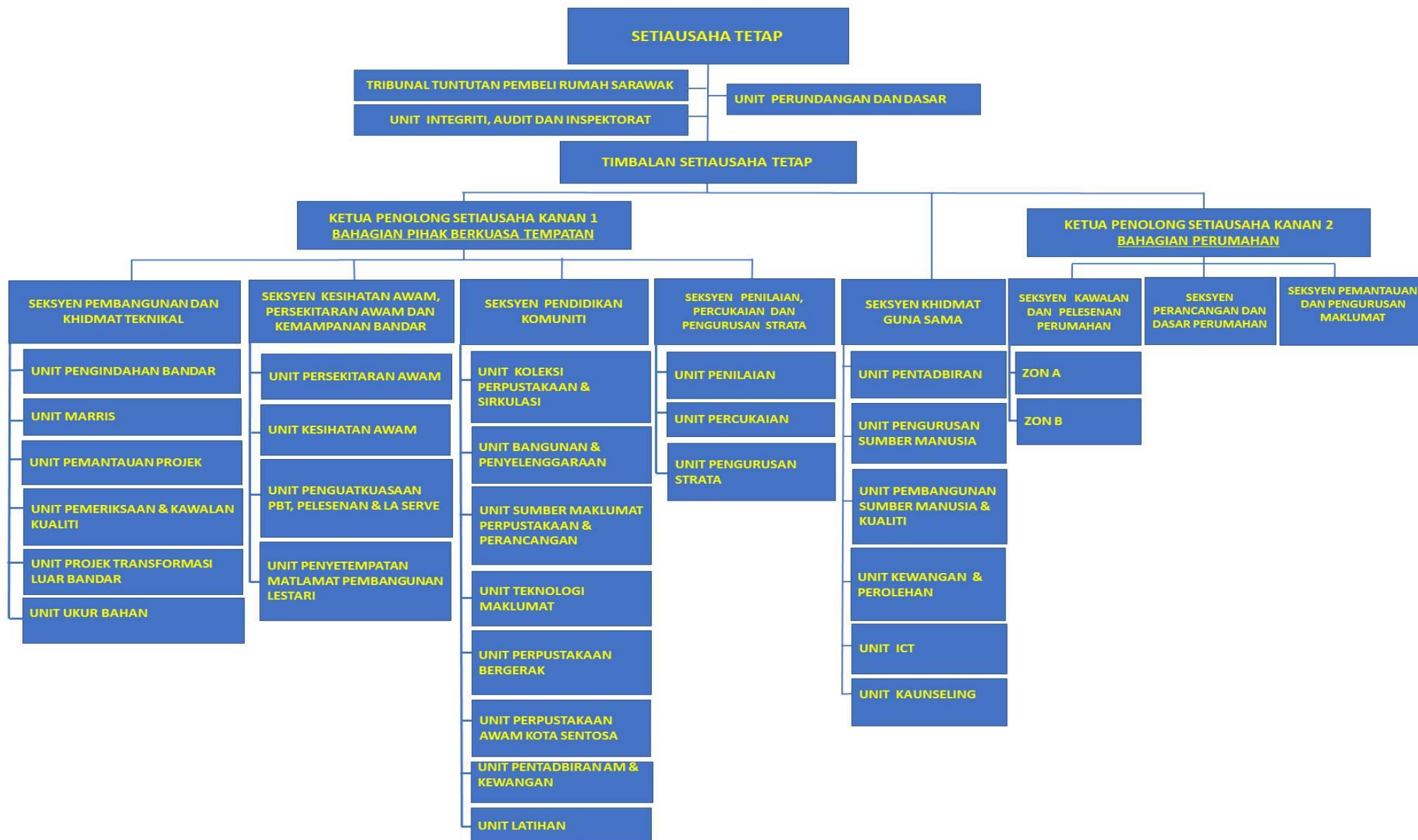
- a) keadaan ketidakakuran dan apa-apa tindakan susulan yang diambil ; dan
- b) hasil apa-apa tindakan pembetulan.

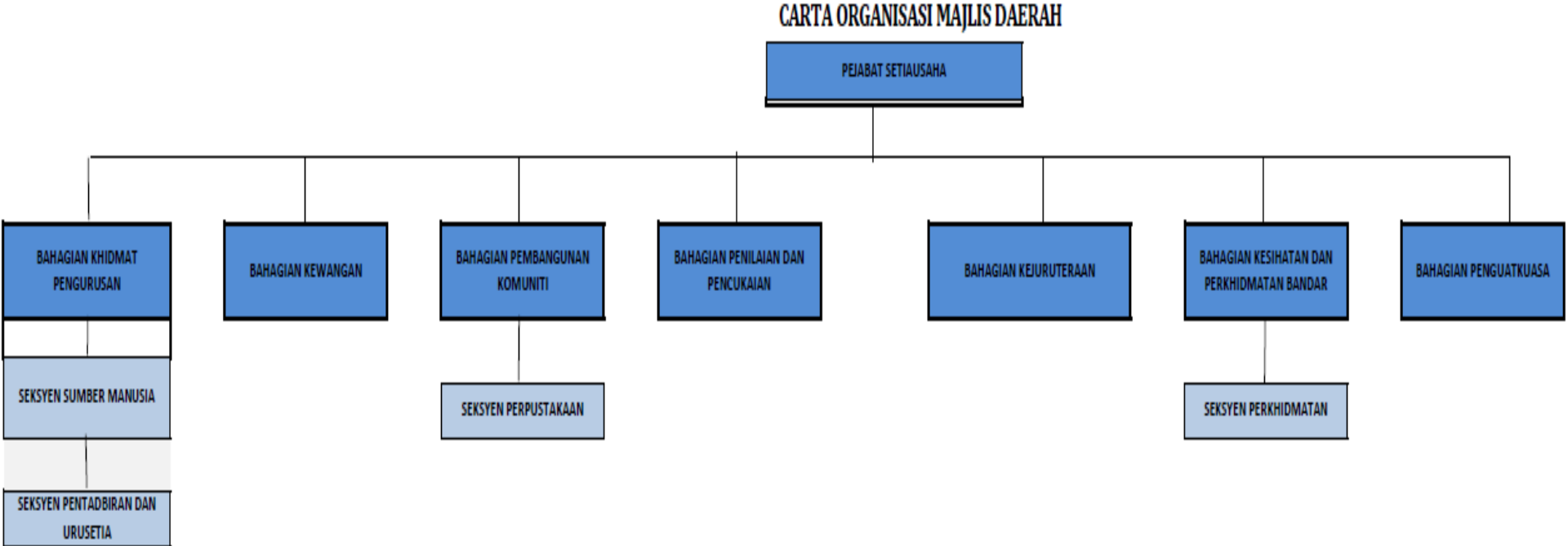
10.3 PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN

MPHLG dan PBT hendaklah secara berterusan menambah baik kesesuaian, kecukupan dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti.

MPHLG dan PBT hendaklah mengambil kira keputusan analisis dan pelinaian, dan output daripada kajian semua pengurusan, bagi menentukan jika terdapat keperluan atau peluang yang sepatutnya ditangani sebagai sebahagian daripada penambahbaikan berterusan.

CARTA ORGANISASI
KEMENTERIAN KESIHATAN AWAM, PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN SARAWAK





PENGURUSAN RISIKO

MO-MPHLG-PBT/K10

KEMENTERIAN (SEKSYEN/UNIT)/MAJLIS :	DISEDIAKAN OLEH:
AKTIVITI/PROSES :	DISEMAK OLEH :
OBJEKTIF :	DILULUSKAN OLEH :

[illegible]

P1:	Nyatakan proses kerja, isu-isu dalaman dan luaran, keperluan pihak berkepentingan, risiko dan kawalan sedia ada (proses kerja semasa) bagi proses kerja yang telah dikenalpasti
P2:	Tentukan nilai kebarangkalian dan impak proses risiko bagi proses kerja tersebut. Sila rujuk Matriks Kebarangkalian dan Impak