



MAJLIS PERBANDARAN LANGKAWI BANDARAYA PELANCONG

MANUAL KUALITI

MK.MPLBP

	DISEDIAKAN OLEH :	DILULUSKAN OLEH :
TANDATANGAN		
JAWATAN	WAKIL PENGURUSAN	YANG DIPERTUA
TARIKH	15 OGOS 2019	15 OGOS 2019


REKOD PINDAAN

TARIKH PINDAAN	NO.KELUARAN/ NO.PINDAAN	RUJUKAN PINDAAN / MUKA SURAT TERLIBAT	BUTIR-BUTIR PINDAAN
1 APRIL 2018	04/00	-	<ul style="list-style-type: none">• Peralihan kepada Versi 2015
25 JULAI 2019	04/01	KLAUSA 7.1.5 / M/S 21	<ul style="list-style-type: none">• Pindaan pada butiran klausa
15 OGOS 2019	04/01	MUKA HADAPAN	<ul style="list-style-type: none">• Pindaan muka hadapan berserta tandatangan wakil pengurusan dan wakil pengurusan.

ISI KANDUNGAN	MUKA SURAT
1.0 PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI	
1.1 PENDAHULUAN	1
1.2 TUJUAN	1
2.0 MAKLUMAT ORGANISASI	
2.1 SEJARAH DAN LATAR BELAKANG	1-3
2.2 CARTA ORGANISASI	3
2.3 VISI	4
2.4 MISI	4
2.5 MISI PERKHIDMATAN PELANGGAN MPLBP	4
2.6 DASAR KUALITI MPLBP	4
2.7 FUNGSI	6
2.8 UNDANG-UNDANG YANG DIKUATKUASAKAN	
3.0 SKOP PELAKSANAAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI	6
3.1 SKOP	6-7
3.2 PENGECUALIAN KLAUSA	7
3.3 ALAMAT ORGANISASI	
4.0 KONTEKS ORGANISASI	7-8
4.1 MEMAHAMI ORGANISASI DAN KONTEKSNYA	8
4.2 MEMAHAMI KEPERLUAN DAN JANGKAAN PIHAK BERKEPENTINGAN	8-9
4.3 MENENTUKAN SKOP SISTEM PENGURUSAN KUALITI	9-10
4.4 SISTEM PENGURUSAN KUALITI DAN PROSES-PROSESNYA	
5.0 KEPIMPINAN	11
5.1 KEPIMPINAN DAN KOMITMEN	11-15
5.1.1 AM	15
5.1.2 TUMPUAN KEPADA PELANGGAN	15
5.2 DASAR	15-16
5.2.1 MEWUJUDKAN DASAR KUALITI	16
5.2.2 PENGHEBAHAN DASAR KUALITI	16-17
5.3 PERANAN, TANGGUNGJAWAB DAN KUASA	
	17-18

6.0 PERANCANGAN	18
6.1 TINDAKAN UNTUK MENANGANI RISIKO DAN PELUANG	
6.2 OBJEKTIF KUALITI DAN PERANCANGAN UNTUK MENCAPAINYA	18-19
6.3 PERANCANGAN PERUBAHAN	
	19
7.0 SOKONGAN	19
7.1 SUMBER	19-20
7.1.1 AM	20
7.1.2 MANUSIA (SUMBER MANUSIA)	20-21
7.1.3 INFRASTRUKTUR	21
7.1.4 PERSEKITARAN UNTUK OPERASI PROSES-PROSES	
7.1.5 PERALATAN UNTUK PEMERIKSAAN DAN PENGUKURAN	21-22
7.1.6 PENGETAHUAN ORGANISASI	22-23
7.2 KEKOMPETENAN	23
7.3 KESEDARAN	23
7.4 KOMUNIKASI	24-25
7.5 MAKLUMAT YANG DIDOKUMENKAN	
	25-26
8.0 OPERASI	26
8.1 PERANCANGAN DAN KAWALAN OPERASI	26-27
8.2 KEPERLUAN PERKHIDMATAN	27
8.2.1 KOMUNIKASI PELANGGAN	27-28
8.2.2 MENENTUKAN KEPERLUAN PERKHIDMATAN	28
8.2.3 SEMAKAN KEPERLUAN PERKHIDMATAN	
8.2.4 PERUBAHAN KEPADA KEPERLUAN PRODUK DAN PERKHIDMATAN	28
8.3 REKABENTUK DAN PEMBANGUNAN	28
8.4 KAWALAN PROSES, PRODUK DAN PERKHIDMATAN OLEH PEMBEKAL LUAR	28-29
8.4.1 AM	29
8.4.2 JENIS DAN TAKAT KAWALAN	29
8.4.3 MAKLUMAT UNTUK PEMBEKAL LUAR	30
8.5 PENGELUARAN DAN PENYEDIAAN PERKHIDMATAN	30-31
8.5.1 KAWALAN PENYEDIAAN PERKHIDMATAN	31
8.5.2 IDENTIFIKASI DAN KEMUDAHKESANAN	31-32
8.5.3 HARTA MILIK PELANGGAN ATAU PEMBEKAL	32
8.5.4 PENGEKALAN (PEMELIHARAAN)	32
8.5.5 AKTIVITI SELEPAS PENGHANTARAN	33
	33-34

8.5.6 KAWALAN PERUBAHAN	34
8.6 PELEPASAN PRODUK DAN PERKHIDMATAN	
8.7 KAWALAN PRODUK DAN PERKHIDMATAN TAKAKUR	
	35
9.0 PENILAIAN PRESTASI	
9.1 PEMANTAUAN, PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENILAIAN	35
	35
9.1.1 AM	36
9.1.2 KEPUASAN PELANGGAN	36-37
9.1.3 ANALISIS DAN PENILAIAN	37
9.2 AUDIT DALAMAN	37-38
9.3 KAJIAN SEMULA PENGURUSAN	38
9.3.1 AM	39
9.3.2 INPUT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN	
9.3.3 OUTPUT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN	
	39
10.0 PENAMBAHBAIKAN	39-40
10.1 AM	40
10.2 KETAKAKURAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN	
10.3 PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN	
	41
LAMPIRAN	42
MK.MPLBP (L1) – CARTA ORGANISASI	43
MK.MPLBP (L2) – KEPERLUAN PIHAK BERKEPENTINGAN	44-46
MK.MPLBP (L3) – CARTA INTERAKSI PROSES	47-49
MK.MPLBP (L4) – SENARAI PROSEDUR	50
MK.MPLBP (L5) – OBJEKTIF KUALITI	
MK.MPLBP (L6)- FORMAT PLAN TINDAKAN OBJEKTIF KUALITI	

	MANUAL KUALITI	NO. PROSEDUR	MK.MPLBP
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	11 OKTOBER 2020
		MUKA SURAT	1/50

1.0 PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI

1.1 PENDAHULUAN

Manual kualiti ini adalah berdasarkan kepada keperluan MS ISO 9001:2015. Manual ini mengandungi Maklumat Organisasi, Dasar Kualiti, Objektif Kualiti dan pemakaian klausa Standard MS ISO 9001:2015 di dalam pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Majlis Perbandaran Langkawi Bandaraya Pelancongan (MPLBP).

Manual Kualiti ini disediakan berasaskan kepada Standard MS ISO 9001:2015. Manual Kualiti ini disokong dengan Prosedur Kualiti dan dokumen-dokumen sokongan yang berkaitan.

1.2 TUJUAN

Tujuan manual ini adalah untuk:


- (a) Menerangkan maklumat am mengenai MPLBP;
- (b) Menjelaskan Sistem Pengurusan Kualiti yang dilaksanakan oleh MPLBP berdasarkan MS ISO 9001:2015.

2.0 MAKLUMAT ORGANISASI

2.1 SEJARAH DAN LATARBELAKANG

2.1.1 Majlis Perbandaran Langkawi Bandaraya Pelancongan (MPLBP) dinaiktaraf daripada Majlis Daerah Langkawi pada 16 Disember 2002, melalui Warta Kerajaan Negeri. Keluasan kawasan pentadbiran MPLBP ialah 48,313.50 Hektar.

Pada dasarnya bidang tugas Majlis Perbandaran Langkawi Bandaraya Pelancongan meliputi perancangan fizikal, ekonomi serta sosial ke arah kemantapan pembangunan bandar di Langkawi dan memberikan perkhidmatan


	MANUAL KUALITI	NO. PROSEDUR	MK.MPLBP
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	11 OKTOBER 2020
		MUKA SURAT	2/50

perbandaran yang efisien serta bertanggungjawab terhadap perancangan dan pembangunan bandar.

Pentadbiran Majlis Perbandaran Langkawi Bandaraya Pelancongan sentiasa bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas-tugas yang diamanahkan secara cekap dan berkesan. Seajar dengan itu, MPLBP akan sentiasa berusaha untuk memberi dan melaksana perkhidmatan-perkhidmatan berkualiti demi kecemerlangan, kepuasan dan keselesaan penduduk, dan pembayar cukai.

2.1.2 Majlis Perbandaran Langkawi Bandaraya Pelancongan melaksanakan fungsi-fungsinya menggunakan Akta Kerajaan Tempatan 1976 (AKTA 171) dan melaluinya MPLBP boleh melaksanakan aktiviti dan menguatkuasakan dasar serta peraturan-peraturan yang berkaitan dengan hal ehwal Pihak Berkuasa Tempatan. Antara **fungsi** MPLBP ialah :-

- i) Merancang dan mengawal pembangunan berdasarkan Rancangan Tempatan Daerah Langkawi.
- ii) Melesen dan mengawal perniagaan, iklan dan penjaja.
- iii) Menyelaras dan membantu pembangunan di Langkawi.
- iv) Mengawal bangunan, pengiklanan dan papan tanda.
- v) Menyelia dan menyelenggara pengindahan bandar dan landskap dalam keadaan indah dan menarik.
- vi) Membina dan menyelenggara sistem infrastruktur bagi tempat-tempat pelancongan utama di seluruh Pulau Langkawi.

	MANUAL KUALITI	NO.PROSEDUR	MK.MPLBP
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	11 OKTOBER 2020
		MUKA SURAT	3/50


- vii) Menyedia dan menyelenggara kemudahan awam seperti pasar, gerai, tandas awam, taman permainan kanak-kanak, pondok bas dan kemudahan rekreasi.
- viii) Memantau pelupusan sisa pepejal dan pembersihan bandar.
- ix) Memberi perkhidmatan kesihatan, kawalan makanan, kebersihan pusat jualan makanan dan kawalan penyakit berjangkit.
- x) Mempertingkatkan kemudahan-kemudahan asas, menaiktaraf kampung dan menggalakkan kegiatan ekonomi yang berdaya maju.
- xi) Meningkatkan kutipan cukai taksiran.

2.2 CARTA ORGANISASI

2.2.1 Majlis Perbandaran Langkawi Bandaraya Pelancongan diketuai oleh **YDP** dan dianggotai oleh **Ahli Majlis** yang dilantik oleh Kerajaan Negeri Kedah yang dipertanggungjawabkan berkaitan dengan dasar-dasar Majlis dan proses membuat keputusan.

2.2.2 Dalam hal yang berkaitan dengan pengurusan dan pentadbiran, YDP dibantu oleh **Setiausaha, Ketua Jabatan dan keseluruhan anggota MPLBP**.

2.2.3 Carta Organisasi Majlis Perbandaran Langkawi, rujuk **MK.MPLBP (L1)**

	MANUAL KUALITI	NO. PROSEDUR	MK.MPLBP
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	11 OKTOBER 2020
		MUKA SURAT	4/50

2.3 VISI

Menjadikan Pulau Langkawi sebagai destinasi Pelancongan bertaraf dunia.

2.4 MISI

Menjadikan Majlis Perbandaran Langkawi Bandaraya Pelancongan sebagai sebuah Pihak Berkuasa Tempatan yang cekap dan berwibawa ke arah pembentukan sebuah masyarakat bandar yang progresif dan dinamik di samping mengekalkan keindahan alam semula jadi yang menjadikan tarikan utama pelancong dalam dan luar negara.

2.5 MISI PERKHIDMATAN PELANGGAN MPLBP

MPLBP komited dalam memberikan layanan yang efisien dan mesra kepada pelanggan.

2.6 DASAR KUALITI MPLBP


“MPLBP komited kepada penyampaian perkhidmatan perbandaran yang cekap dan berkesan untuk memenuhi keperluan pelanggan. Pelaksanaan sistem pengurusan kualiti akan ditambahbaik secara berterusan ke arah pembentukan bandar pelancongan yang progresif dan mampan.”

	MANUAL KUALITI	NO.PROSEDUR	MK.MPLBP
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	11 OKTOBER 2020
		MUKA SURAT	5/50

2.7 FUNGSI

Dalam mencapai matlamat, MPLBP melaksanakan **fungsi-fungsi** berikut:

- i) Melipatgandakan usaha-usaha menambah dan mempelbagaikan punca hasil dalam usaha mengurangkan kebergantungan ke atas hasil cukai taksiran.
- ii) Mempertingkatkan kemahiran dan kecekapan perkhidmatan perbandaran selaras dengan kehendak, citarasa dan keselesaan penduduk.
- iii) Mempertingkatkan pengindahan kawasan dan kawalan kebersihan serta kesihatan.
- iv) Menggalakkan pembangunan fizikal selaras dengan polisi perancangan negeri mengikut keutamaan yang ditetapkan.
- v) Menambah pemilikan tanah-tanah kerajaan dalam kawasan Bandar Langkawi untuk dibangunkan sebagai projek komersil / pelaburan hartanah.
- vi) Mengkaji semula kadar sewaan gerai-gerai yang telah dinaiktaraf di samping meningkatkan operasi tunggakan sewa gerai.
- vii) Menambah dan memperhebatkan lagi kempen-kempen kebersihan, kursus dan gotong royong di kalangan para peniaga dan penduduk setempat.
- viii) Menambah dan meningkatkan kemahiran dan kecekapan kakitangan Majlis melalui pelbagai kursus, latihan serta seminar-seminar dalaman mahupun luaran.
- ix) Menyelenggara dan membaikpulih secara menyeluruh kemudahan awam sediaada seperti tandas awam, taman permainan dan sebagainya.

	MANUAL KUALITI	NO. PROSEDUR	MK.MPLBP
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	11 OKTOBER 2020
		MUKA SURAT	6/50

- x) MPLBP melaksanakan fungsi-fungsi dengan meningkatkan sistem penyampaian secara lebih berkesan melalui penggunaan aplikasi secara atas talian (online) seperti Sistem E-PBT & OSC Online.

2.8 UNDANG-UNDANG YANG DIKUATKUASAKAN


- 2.4.1 Akta Kerajaan Tempatan 1976 (Akta171)
- 2.4.2 Akta Perancang Bandar dan Desa 1976 (Akta 172)
- 2.4.3 Akta Jalan, Parit dan Bangunan 1974(Akta 133)
- 2.4.4 Akta Makanan 1983
- 2.4.5 Akta Pengangkutan Jalan 1987
- 2.4.6 Akta Pengurusan Strata 2013 (Akta 757)
- 2.4.7 Kanun Tanah Negara 1965
- 2.4.8 Undang-undang Kecil yang digunapakai oleh MPLBP
- 2.4.9 Arahan –arahan Pihak Atasan
- 2.4.10 Dasar-dasar yang digunapakai oleh MPLBP

3.0 SKOP PELAKSANAAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI

3.1 SKOP

MPLBP melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti bagi proses-proses berikut:-

Pengurusan Perkhidmatan Perbandaran Merangkumi Kawalan Pembangunan, Pelesenan dan Sewaan, Penilaian, Penyelenggaraan Infrastruktur dan Kemudahan Awam, Penguatkuasaan dan Perundangan.

	MANUAL KUALITI	NO. PROSEDUR	MK.MPLBP
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	11 OKTOBER 2020
		MUKA SURAT	7/50


3.2 PENGECUALIAN KLAUSA

Klausa berikut dikecualikan di dalam skop pelaksanaan sistem pengurusan kualiti MPLBP:

Klausa	Keperluan ISO 9001	Justifikasi
8.3	Reka bentuk dan pembangunan produk dan perkhidmatan	Klausa ini tidak berkaitan kerana MPLBP tidak terlibat dengan sebarang aktiviti atau proses rekabentuk dan pembangunan. Semua perkhidmatan yang disampaikan adalah tertakluk kepada arahan, pekeliling, undang-undang, akta dan peraturan yang terpakai untuk Pihak Berkuasa Tempatan.

3.3 ALAMAT ORGANISASI

Majlis Perbandaran Langkawi
 Bandaraya Perlancongan,
 Persiaran Putra,
 07000 Langkawi,
 Kedah Darul Aman.

	MANUAL KUALITI	NO. PROSEDUR	MK.MPLBP
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	11 OKTOBER 2020
		MUKA SURAT	8/50

4.0 KONTEKS ORGANISASI

4.1 MEMAHAMI ORGANISASI DAN KONTEKSNYA

MPLBP menentukan isu luaran dan dalaman yang berkaitan dengan tujuan dan hala tuju strategik yang menjejaskan keupayaan untuk mencapai hasil yang dihasratkan daripada pelaksanaan sistem pengurusan kualiti.

MPLBP akan memantau dan mengemaskini maklumat berkaitan isu luaran dan isu dalaman ini dari semasa ke semasa.


Isu luaran dan isu dalaman yang telah dikenalpasti dinyatakan di dalam Pelan Strategik MPLBP.

4.2 MEMAHAMI KEPERLUAN DAN JANGKAAN PIHAK BERKEPENTINGAN

Disebabkan oleh kesan atau kesan berpotensi kepada keupayaan MPLBP untuk menyediakan produk dan perkhidmatan yang memenuhi keperluan pelanggan dan keperluan undang-undang dan peraturan berkaitan secara konsisten, MPLBP telah menentukan:

- a) Pihak berkepentingan yang berkaitan dengan sistem pengurusan kualiti;
- b) Keperluan dan jangkaan pihak berkepentingan ini yang berkaitan dengan sistem pengurusan kualiti.

MPLBP akan memantau dan mengemaskini maklumat mengenai pihak berkepentingan dan keperluan yang berkaitan dari semasa ke semasa.

	MANUAL KUALITI	NO. PROSEDUR	MK.MPLBP
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	11 OKTOBER 2020
		MUKA SURAT	9/50

Pihak-pihak berkepentingan telah dikenalpasti di dalam Pelan Strategik MPLBP. Perincian keperluan dan jangkaan pihak berkepentingan yang berkaitan dinyatakan di dalam **MK.MPLBP (L2)**.

4.3 MENENTUKAN SKOP SISTEM PENGURUSAN KUALITI

Di dalam penentuan skop pelaksanaan, MPLBP telah mempertimbangkan:

- a. Isu luaran dan dalaman yang dirujuk dalam Klausula 4.1 Manual Kualiti;
- b. Keperluan pihak berkepentingan yang dirujuk dalam Klausula 4.2 Manual Kualiti;
- c. Produk dan perkhidmatan MPLBP.

Skop pelaksanaan dan pengecualian klausula serta justifikasi pengecualiannya dinyatakan di dalam Klausula 3.0 Manual Kualiti ini.

4.4 SISTEM PENGURUSAN KUALITI DAN PROSES-PROSESNYA

MPLBP mewujudkan, melaksana, menyelenggara dan menambahbaik secara berterusan sistem pengurusan kualiti, termasuk proses yang diperlukan dan interaksinya, selaras dengan keperluan Standard ISO 9001:2015.

MPLBP telah menentukan proses yang diperlukan untuk sistem pengurusan kualiti dan pemakaiannya dalam seluruh MPLBP. Carta Interaksi Proses ialah seperti di dalam **MK.MPLBP (L3)**.

	MANUAL KUALITI	NO. PROSEDUR	MK.MPLBP
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	11 OKTOBER 2020
		MUKA SURAT	10/50

MPLBP:

- a) Menyediakan Prosedur Kualiti untuk menerangkan dan menyokong operasi proses-proses yang berkaitan;
- b) Menyelenggara rekod-rekod yang diperlukan untuk keyakinan bahawa proses-proses telah dilaksanakan seperti dirancang.

MPLBP telah membangunkan dokumentasi yang berkaitan untuk pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti seperti di dalam **MK.MPLBP (L4)**.

Struktur Dokumentasi Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2015 MPLBP adalah seperti berikut:

I Manual Kualiti


Manual Kualiti adalah dokumen utama yang memberi penerangan ringkas mengenai Sistem Pengurusan Kualiti MPLBP termasuk pemakaian klausa-klausa dalam Standard MS ISO 9001:2015 di dalam proses-proses di MPLBP.

II Prosedur Kualiti

Prosedur adalah dokumen yang menggariskan secara terperinci langkah-langkah yang perlu dipatuhi di dalam pelaksanaan sesuatu proses.

III Dokumen Sokongan

Dokumen sokongan adalah dokumen yang terdiri dari borang-borang dan senarai semak, undang-undang kecil, pekeliling-pekeliling kerajaan, garis panduan-garis panduan dan dokumen-dokumen luaran lain yang berkaitan.

	MANUAL KUALITI	NO. PROSEDUR	MK.MPLBP
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	11 OKTOBER 2020
		MUKA SURAT	11/50

IV Rekod

Rekod diwujudkan sebagai bukti pelaksanaan sesuatu proses atau aktiviti.

5.0 KEPIMPINAN

5.1 KEPIMPINAN DAN KOMITMEN

5.1.1 AM

Yang Dipertua MPLBP memberikan komitmen di dalam pelaksanaan sistem pengurusan kualiti dengan:

- a) Mengambil akauntabiliti ke atas keberkesanan sistem pengurusan kualiti;
- b) Memastikan dasar kualiti dan objektif kualiti disediakan dan selaras dengan konteks dan halatuju strategik MPLBP;
- c) Memastikan penggabungan keperluan sistem pengurusan kualiti dengan proses-proses di MPLBP;
- d) Menggalakkan penggunaan pendekatan proses dan pemikiran berasaskan risiko;
- e) Memastikan sumber yang diperlukan untuk sistem pengurusan kualiti tersedia;
- f) Menyampaikan kepentingan pengurusan kualiti yang berkesan serta pematuhan ke atas keperluan sistem pengurusan kualiti;
- g) Memastikan sistem pengurusan kualiti mencapai hasil yang dihasratkan;



MANUAL KUALITI

NO. PROSEDUR	MK.MPLBP
NO. KELUARAN	04
NO. PINDAAN	01
TARIKH KUATKUASA	11 OKTOBER 2020
MUKA SURAT	12/50

- h) Melibat, mengarah dan menyokong mereka yang berkenaan supaya menyumbang ke arah keberkesanan sistem pengurusan kualiti;
- i) Menggalakkan penambahbaikan berterusan;
- j) Menyokong peranan pegawai-pegawai yang berkenaan untuk menunjukkan kepimpinan yang bersesuaian dengan bidang tanggungjawab masing-masing.

Untuk tujuan pemantauan dan keberkesanan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti, Jawatankuasa ISO telah diwujudkan. Jawatankuasa ISO dipengerusikan oleh Wakil Pengurusan iaitu Setiausaha MPLBP. Jawatankuasa ISO akan bermesyuarat dari semasa ke semasa berdasarkan keperluan, untuk membincangkan isu-isu berkaitan pelaksanaan SPK di MPLBP. Struktur Jawatankuasa ISO MPLBP ialah seperti berikut:

i. Wakil Pengurusan (Pengerusi Jawatankuasa)

Fungsi utama:

- Memantau status keseluruhan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti;
- Mepengerusikan mesyuarat Jawatankuasa ISO.


ii. Timbalan Wakil Pengurusan

Fungsi utama:

- Membantu fungsi Wakil Pengurusan.

iii. Pegawai Kualiti

Fungsi utama:

	MANUAL KUALITI	NO. PROSEDUR	MK.MPLBP
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	11 OKTOBER 2020
		MUKA SURAT	13/50

- Memantau status pelaksanaan sistem pengurusan kualiti secara keseluruhan;
- Mengemaskini Manual Kualiti dari semasa ke semasa;
- Memastikan keperluan di dalam Manual Kualiti dilaksanakan oleh pelaksana proses yang berkaitan;
- Pegawai rujukan utama di dalam pelaksanaan sistem pengurusan kualiti;
- Menguruskan urusan audit pensijilan;
- Memastikan pelaksanaan serta menguruskan pelaksanaan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan;
- Memastikan pelaksanaan dan pengemaskinian Prosedur Tindakan Pembetulan dan Prosedur MKSP;

iv. Pegawai Dokumen


Fungsi utama:

- Memastikan pelaksanaan dan pengemaskinian Prosedur Kawalan Dokumen;
- Mengawal dokumentasi sistem pengurusan kualiti mengikut keperluan Standard dan prosedur terutamanya berkaitan pindaan;
- Menyimpan dan mengawal Dokumen Asal (hardcopy) serta salinan **softcopy**.

v. Pegawai Rekod

Fungsi utama:

- Memastikan pelaksanaan dan pengemaskinian Prosedur Pengurusan Rekod;

	MANUAL KUALITI	NO. PROSEDUR	MK.MPLBP
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	11 OKTOBER 2020
		MUKA SURAT	14/50

vi. Ketua Audit Dalam

Fungsi utama:

- Memastikan pelaksanaan dan pengemaskinian Prosedur Audit Dalaman;
- Merancang pelaksanaan Audit Dalaman dan menyediakan Plan Audit;
- Memantau pelaksanaan Audit Dalaman serta memantau status penutupan NCR dan OFI;
- Membuat kompilasi dan pemfailan semua rekod-rekod Audit Dalaman;

vii. Pegawai Pengurusan Risiko


Fungsi utama:

- Memastikan pelaksanaan pelaksanaan dan pengemaskinian Prosedur Pengurusan Risiko;
- Memantau pelaksanaan pengurusan risiko dan memastikan pengemaskinian Daftar Risiko dari semasa ke semasa;
- Melaksanakan Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Risiko sekurang-kurangnya setiap 6 bulan sekali;
- Membuat kompilasi dan pemfailan salinan semua Daftar Risiko untuk rujukan;

viii. Pegawai Objektif Kualiti

Fungsi utama:

- Membuat kompilasi dan pemfailan laporan pencapaian Objektif Kualiti secara berkala (2 kali setahun);

	MANUAL KUALITI	NO. PROSEDUR	MK.MPLBP
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	11 OKTOBER 2020
		MUKA SURAT	15/50

- Memantau pelaksanaan Plan Tindakan Objektif Kualiti dan memastikan pengemaskiniannya dari semasa ke semasa;
- Membuat kompilasi dan pemfailan salinan semua Plan Tindakan Objektif Kualiti untuk rujukan.

ix. Pegawai ISO Bahagian / Unit


Fungsi utama:

- Memastikan pelaksanaan proses mengikut prosedur berkaitan;
- Memastikan pengemaskinian prosedur berkaitan dari semasa ke semasa;
- Memastikan pengemaskinian Daftar Risiko dan Plan Tindakan Objektif Kualiti dari semasa ke semasa.

5.1.2 TUMPUAN KEPADA PELANGGAN

Yang Dipertua MPLBP menunjukkan kepimpinan dan komitmen berkaitan tumpuan kepada pelanggan dengan memastikan:

- a) Keperluan pelanggan, keperluan undang-undang dan peraturan berkaitan ditentukan, difahami, dan dipenuhi secara konsisten;
- b) Risiko dan peluang yang boleh menjejaskan pematuhan penyampaian perkhidmatan dan keupayaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan ditentukan dan ditangani;
- c) Fokus untuk sentiasa meningkatkan kepuasan pelanggan.

	MANUAL KUALITI	NO. PROSEDUR	MK.MPLBP
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	11 OKTOBER 2020
		MUKA SURAT	16/50

5.2 DASAR

5.2.1 MEWUJUDKAN DASAR KUALITI

Yang Dipertua MPLBP telah mewujudkan, melaksana dan mengekalkan dasar kualiti yang:

- a) Sesuai dengan tujuan dan konteks organisasi serta menyokong hala tuju strategik MPLBP;
- b) Menyediakan rangka kerja untuk menetapkan objektif kualiti;
- c) Merangkumi komitmen untuk memenuhi keperluan yang terpakai;
- d) Merangkumi komitmen untuk penambahbaikan berterusan sistem pengurusan kualiti.

Dasar Kualiti MPLBP dinyatakan di dalam Klausa 2.5 Manual Kualiti ini.

5.2.2 PENGHEBAHAN DASAR KUALITI

Dasar Kualiti dihebah serta dipamerkan di lokasi-lokasi bersesuaian untuk difahami oleh semua kakitangan MPLBP. Dasar Kualiti juga dimuatnaik di dalam website dan laman sosial MPLBP untuk tujuan penghebahan kepada pihak-pihak berkepentingan.

5.3 PERANAN, TANGGUNGJAWAB DAN KUASA

Yang Dipertua MPLBP memastikan tanggungjawab dan kuasa ditetapkan, dihebah dan difahami di dalam MPLBP.

	MANUAL KUALITI	NO. PROSEDUR	MK.MPLBP
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	11 OKTOBER 2020
		MUKA SURAT	18/50

- c) Mencegah, atau mengurangkan kesan yang tidak diingini;
- d) Mencapai penambahbaikan.

Di dalam menguruskan risiko, MPLBP melaksanakan Pengurusan Risiko. Risiko yang dikenalpasti didaftar di dalam Daftar Risiko untuk tujuan pemantauan.

Di dalam menguruskan Peluang, ianya telah dikenalpasti di dalam Pelan Strategi MPLBP (Pelan Tindakan).

Dokumen Berkaitan


PK (P).MPLBP.05 - Pengurusan Risiko

6.2 OBJEKTIF KUALITI DAN PERANCANGAN UNTUK MENCAPAINYA

Objektif Kualiti telah diwujudkan seperti dinyatakan di dalam **MK.MPLBP (L5)**.

Objektif Kualiti dihebahkan kepada semua kakitangan yang berkaitan untuk difahami. Pencapaiannya juga akan dipantau dari semasa ke semasa.

Di dalam perancangan untuk mencapai sasaran yang ditetapkan, Plan Tindakan Objektif Kualiti telah diwujudkan untuk setiap objektif kualiti ini. Format untuk Plan Tindakan Objektif Kualiti ini ialah seperti di dalam **MK.MPLBP (L6)**. Sekiranya Objektif Kualiti tidak mencapai sasaran ditetapkan, tindakan pembetulan akan dilaksanakan dan Plan Tindakan Objektif Kualiti akan dikemaskini.

	MANUAL KUALITI	NO. PROSEDUR	MK.MPLBP
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	11 OKTOBER 2020
		MUKA SURAT	19/50

6.3 PERANCANGAN PERUBAHAN

Apabila terdapat keperluan untuk perubahan kepada proses di dalam pelaksanaan sistem pengurusan kualiti, perubahan tersebut hendaklah dilaksanakan dengan terancang.

Jika perubahan melibatkan pindaan kepada proses kerja di dalam Prosedur, ianya akan dibincang di peringkat Jabatan / Bahagian / Unit yang berkaitan sebelum ianya diangkat untuk kelulusan pengurusan merujuk kepada Prosedur Kawalan Dokumen.

Jika perubahan yang ingin dilakukan merupakan perubahan yang besar, Kertas Cadangan yang memperincikan perubahan yang ingin dilakukan perlu disediakan. Ianya perlu dibincang dan dibawa ke Mesyuarat Pengurusan untuk kelulusan. Di mana perlu, ianya akan diangkat kepada pihak yang berkaitan untuk kelulusan sebelum pelaksanaannya.

7.0 SOKONGAN


7.1 SUMBER

7.1.1 AM

MPLBP menentukan dan menyediakan sumber yang diperlukan merangkumi sumber kewangan dan sumber manusia untuk mewujudkan, melaksanakan, menyelenggara dan menambahbaik secara berterusan sistem pengurusan kualiti.

Dokumen Berkaitan

PK(U).MPLBP.02 - Anggaran Belanjawan

	MANUAL KUALITI	NO. PROSEDUR	MK.MPLBP
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	11 OKTOBER 2020
		MUKA SURAT	20/50

7.1.2 MANUSIA (SUMBER MANUSIA)

MPLBP menentukan dan menyediakan kakitangan yang diperlukan untuk keberkesanan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti dan untuk kawalan ke atas proses-prosesnya.

Jika terdapat keperluan untuk penambahan atau pengisian perjawatan, permohonan akan dibuat mengikut kaedah dan saluran yang ditetapkan.

7.1.3 INFRASTRUKTUR

MPLBP menentukan, menyediakan dan menyelenggarakan infrastruktur yang diperlukan bagi operasi proses-prosesnya dan untuk mencapai pematuhan penyampaian perkhidmatan.


Infrastruktur ini merangkumi:

- a) Bangunan pejabat termasuk kemudahan seperti lif, penghawa dingin, sistem pencegahan kebakaran dan lain-lain;
- b) Peralatan untuk operasi,
- c) Kenderaan jabatan dan jentera untuk operasi;
- d) Teknologi maklumat dan komunikasi.

Dokumen Berkaitan

PK(S).MPLBP.JKP.04 - Penyelenggaraan ICT

PK(S).MPLBP.KEJ.01 - Penyelenggaraan Aset MPLBP

	MANUAL KUALITI	NO. PROSEDUR	MK.MPLBP
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	11 OKTOBER 2020
		MUKA SURAT	21/50

7.1.4 PERSEKITARAN UNTUK OPERASI PROSES-PROSES

MPLBP menentukan, menyediakan dan menyelenggara persekitaran yang diperlukan bagi operasi proses-prosesnya dan untuk mencapai pematuhan penyampaian perkhidmatan.

MPLBP menyediakan persekitaran kerja yang kondusif dan selesa bagi memastikan warga kerjanya dapat melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti yang berkesan.


Persekitaran yang kondusif juga disediakan terutamanya di kaunter pelanggan untuk memastikan keselesaan pelanggan yang berurusan dengan MPLBP.

7.1.5 PERALATAN UNTUK PEMERIKSAAN DAN PENGUKURAN

Klausa ini digunapakai di dalam pelaksanaan sistem pengurusan kualiti di MPLBP bagi tujuan kesahihan hasil pemeriksaan atau pengukuran, MPLBP mengenalpasti peralatan yang perlu dikalibrasi atau diverifikasi secara berkala. Peralatan yang dibuat kalibrasi atau verifikasi akan dilabel statusnya berdasarkan tarikh kalibrasi atau verifikasi yang telah dibuat. Rekod-rekod berkaitan keputusan kalibrasi atau verifikasi akan disimpan.

Peralatan yang perlu dikalibrasi atau diverifikasi ialah seperti berikut:

- i) Pita ukur – Jabatan Penilaian dan Pengurusan Harta (2 tahun sekali).

	MANUAL KUALITI	NO. PROSEDUR	MK.MPLBP
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	11 OKTOBER 2020
		MUKA SURAT	22/50

7.1.6 PENGETAHUAN ORGANISASI

MPLBP menentukan pengetahuan yang diperlukan untuk pelaksanaan proses-proses dan untuk mencapai pematuhan produk dan perkhidmatan.

Di dalam perkongsian pengetahuan organisasi, MPLBP akan melaksanakan Sesi Perkongsian Pengetahuan (*Knowledge Sharing*) dari semasa ke semasa. Perancangan perlu diselaraskan oleh Pegawai Latihan manakala pelaksanaannya di bawah tanggungjawab Jabatan / Unit yang berkaitan. Rekod pelaksanaan (seperti Senarai Kehadiran dan Nota) akan disimpan oleh Unit Latihan.

Di samping itu, MPLBP mewujudkan "*Knowledge Center*" (di dalam server) untuk memuatnaik sebarang maklumat atau pengetahuan untuk tujuan pengkongsian. Pegawai Kualiti bertanggungjawab menyelaraskan dan memastikan "*Knowledge Center*" sentiasa dikemaskini dengan maklumat atau pengetahuan-pengetahuan baru dari semasa ke semasa oleh semua Jabatan dan Unit.

Di samping itu, untuk kursus-kursus tertentu yang dihadiri, laporan kursus yang lengkap akan disediakan oleh peserta terbabit untuk tujuan pengkongsian ilmu. Laporan kursus juga akan dimuatnaik ke dalam server (*Knowledge Center*). Sesi Pengkongsian Ilmu akan dilaksanakan jika terdapat keperluan.

	MANUAL KUALITI	NO. PROSEDUR	MK.MPLBP
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	11 OKTOBER 2020
		MUKA SURAT	23/50

Untuk pengurusan sistem maklumat, Manual Operasi atau Manual Troubleshooting untuk sistem yang dibangunkan oleh PL akan disediakan untuk tujuan rujukan.

7.2 KEKOMPETENAN

MPLBP:

- a) Menentukan kekompetenan yang diperlukan kakitangan, yang memberi kesan ke atas prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti;
- b) Memastikan mereka adalah kompeten berdasarkan pendidikan, latihan atau pengalaman yang bersesuaian;
- c) Di mana berkenaan, merancang dan mengadakan latihan, kursus atau tindakan lain yang bersesuaian untuk mencapai tahap kompetensi yang dikenalpasti, dan menilai keberkesanannya oleh pegawai atasan menggunakan Borang Penilaian Keberkesanan Latihan;
- d) Menyelenggara rekod-rekod yang bersesuaian dengan pendidikan, latihan, kemahiran dan pengalaman serta mengemaskini Buku Rekod Perkhidmatan.


Dokumen Berkaitan

PK(S).MPLBP.JKP.06 – Pengendalian Latihan

7.3 KESEDARAN

MPLBP memastikan semua kakitangan mempunyai kesedaran mengenai:

- a) Dasar kualiti;
- b) Objektif kualiti berkaitan;

	MANUAL KUALITI	NO. PROSEDUR	MK.MPLBP
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	11 OKTOBER 2020
		MUKA SURAT	24/50

- c) Sumbangan mereka ke arah keberkesanan sistem pengurusan kualiti, termasuk manfaat daripada prestasi yang telah ditambahbaik;
- d) Implikasi sekiranya tidak memenuhi keperluan sistem pengurusan kualiti.

7.4 KOMUNIKASI

MPLBP akan mengadakan perjumpaan atau perhimpunan, mesyuarat dan program-program tertentu dari semasa ke semasa untuk berkomunikasi dengan kakitangan dan pelanggan serta pihak berkepentingan berkaitan dengan sistem pengurusan kualiti.

Komunikasi mengenai maklumat-maklumat berkaitan juga boleh disalurkan melalui laman web, laman sosial, e-mel, *broucher* jabatan dan sebagainya.


7.5 MAKLUMAT YANG DIDOKUMENKAN

Sistem pengurusan kualiti MPLBP terdiri daripada:

- a) Maklumat yang didokumenkan (dokumen dan rekod) yang diperlukan oleh Standard ISO 9001:2015;
- b) Maklumat yang didokumenkan (dokumen dan rekod) yang ditentukan oleh MPLBP sebagai perlu untuk keberkesanan sistem pengurusan kualiti.

A. Kawalan Dokumen

Dokumen-dokumen yang perlu dikawal adalah Manual Kualiti, Prosedur Kualiti dan borang-borang berkaitan (termasuk senarai

	MANUAL KUALITI	NO. PROSEDUR	MK.MPLBP
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	11 OKTOBER 2020
		MUKA SURAT	25/50

semak) serta dokumen-dokumen sokongan lain yang berkaitan. Dokumen-dokumen rujukan dalaman dan luaran yang diperlukan untuk pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti juga akan dikenalpasti dan dikawal pengedarannya.

Kawalan terhadap dokumen dijelaskan di dalam prosedur berkaitan.

Dokumen Berkaitan

PK(P).MPLBP.01 - Kawalan Dokumen Kualiti


B. Kawalan Rekod

MPLBP mewujudkan rekod untuk menyediakan bukti kepatuhan terhadap keperluan dan keberkesanan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti.

Semua rekod adalah mudah dibaca, boleh dikenalpasti dan mudah diperolehi apabila diperlukan.

Semua rekod dan tempoh simpanan didokumenkan pada setiap prosedur berkaitan. Jika rekod yang disimpan dalam media elektronik, sistem “*backup*” akan diwujudkan. Tempoh simpanan dinyatakan di dalam Para 7 setiap prosedur.

Rekod-rekod yang berkaitan juga perlu dilindungi dari segi kerahsian serta dielakkan daripada sebarang pengubahsuaian yang tidak diingini.

	MANUAL KUALITI	NO. PROSEDUR	MK.MPLBP
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	11 OKTOBER 2020
		MUKA SURAT	26/50

Dokumen Berkaitan

PK(P).MPLBP.02 – Pengurusan Rekod Kualiti


8.0 OPERASI

8.1 PERANCANGAN DAN KAWALAN OPERASI

MPLBP merancang, melaksanakan dan mengawal proses yang diperlukan bagi memenuhi keperluan penyampaian perkhidmatan, dan melaksanakan tindakan yang ditentukan di dalam Klausula 6, dengan:

- a) Menentukan keperluan perkhidmatan;
- b) Mewujudkan kriteria untuk:
 - 1) Proses-proses;
 - 2) Penerimaan perkhidmatan;
- c) Menentukan sumber yang diperlukan untuk mencapai keakuratan kepada keperluan penyampaian perkhidmatan;
- d) Melaksanakan kawalan ke atas proses menurut kriteria tersebut;
- e) Menentukan, menyelenggara dan menyimpan maklumat yang didokumenkan pada tahap yang diperlukan:
 - 1) Untuk keyakinan bahawa proses-proses telah dilaksanakan mengikut perancangan;
 - 2) Untuk menunjukkan keakuratan kepada keperluan penyampaian perkhidmatan.

MPLBP mengawal perubahan dan menyemak kesan perubahan yang tidak diinginkan, mengambil tindakan untuk mengurangkan sebarang kesan tidak diingini, di mana perlu.

	MANUAL KUALITI	NO. PROSEDUR	MK.MPLBP
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	11 OKTOBER 2020
		MUKA SURAT	27/50

Di mana berkaitan MPLBP juga akan memastikan kawalan terhadap proses sumber luar (lihat Klausa 8.4). Di antara proses sumber luar yang berkaitan ialah seperti kerja-kerja kutipan sisa pepejal, kebersihan awam, kerja-kerja penyelenggaraan infrastruktur serta cetakan dan penghantaran bil cukai harta dan notis Borang E.

8.2 KEPERLUAN PERKHIDMATAN

8.2.1 KOMUNIKASI PELANGGAN

Komunikasi dengan pelanggan merangkumi:

- a) Maklumat perkhidmatan melalui website, broucher jabatan, mesyuarat dan lain-lain;
- b) Pertanyaan pelanggan melalui kaunter pertanyaan, website dan laman sosial, telefon, e-mail dan lain-lain;
- c) Maklumbalas pelanggan melalui kajian kepuasan pelanggan dan peti cadangan;
- d) Pengendalian atau kawalan harta hakmilik pelanggan;
- e) Mewujudkan keperluan khusus untuk pelan kontigensi, apabila berkaitan.

Dokumen Berkaitan :

PK(S).MPLBP.JKP.02 - Pengendalian Maklum Balas Pelanggan

PK(S).MPLBP.JKP.03 - Pengendalian Kajian Kepuasan Pelanggan

	MANUAL KUALITI	NO. PROSEDUR	MK.MPLBP
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	11 OKTOBER 2020
		MUKA SURAT	28/50

8.2.2 MENENTUKAN KEPERLUAN PERKHIDMATAN


Apabila menentukan keperluan penyampaian perkhidmatan untuk ditawarkan kepada pelanggan, MPLBP memastikan bahawa:

- a) Keperluan perkhidmatan serta syarat-syarat sesuatu permohonan ditetapkan, termasuk:
 - 1) Sebarang keperluan undang-undang dan peraturan yang digunapakai;
 - 2) Mana-mana keperluan yang dipertimbangkan sebagai perlu oleh MPLBP;
- b) MPLBP boleh memenuhi keperluan perkhidmatan yang ditawarkan.

8.2.3 SEMAKAN KEPERLUAN PERKHIDMATAN

MPLBP memastikan ia memiliki kemampuan untuk memenuhi keperluan perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelanggan. MPLBP akan melakukan semakan sebelum memberikan komitmen untuk menyampaikan perkhidmatan kepada pelanggan; merangkumi:

- a) Keperluan yang dinyatakan oleh pelanggan,
- b) Keperluan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan, tetapi ianya perlu untuk perkhidmatan tersebut, di mana diketahui;
- c) Keperluan yang ditetapkan oleh MPLBP;
- d) Keperluan undang-undang dan peraturan berkaitan;
- e) Keperluan perkhidmatan yang berbeza dengan yang dinyatakan sebelumnya.

	MANUAL KUALITI	NO. PROSEDUR	MK.MPLBP
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	11 OKTOBER 2020
		MUKA SURAT	29/50

8.2.4 PERUBAHAN KEPADA KEPERLUAN PRODUK DAN PERKHIDMATAN

MPLBP memastikan bahawa apabila berlaku perubahan pada keperluan produk dan perkhidmatan, dokumen yang berkaitan akan dipinda, dan mereka yang berkenaan dimaklumkan mengenai perubahan keperluan tersebut.

8.3 REKABENTUK DAN PEMBANGUNAN

Klausu ini dikecualikan di dalam pelaksanaan sistem pengurusan kualiti di MPLBP. Justifikasi pengecualian dinyatakan di dalam Klausu 3.2 Manual Kualiti ini.

8.4 KAWALAN PROSES, PRODUK DAN PERKHIDMATAN OLEH PEMBEKAL LUAR


8.4.1 AM

MPLBP melaksanakan proses perolehan bekalan dan perkhidmatan samada secara pembelian terus, sebutharga atau tender merujuk kepada keperluan yang ditetapkan di dalam Arahan Perbendaharaan dan Pekeliling-pekelling serta Surat-surat Pekeliling Perbendaharaan yang terkini. Pemilihan pembekal dilakukan mengikut keperluan ditetapkan. Penilaian terhadap prestasi pembekal dan kontraktor pula akan dilaksanakan menggunakan Borang Penilaian Prestasi Pembekal.

Dokumen Berkaitan:

PK(U).MPLBP.03 - Perolehan

PK(O).MPLBP.KEW.01 - Pembayaran Perkhidmatan/Pembekal

	MANUAL KUALITI	NO. PROSEDUR	MK.MPLBP
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	11 OKTOBER 2020
		MUKA SURAT	30/50

8.4.2 JENIS DAN TAKAT KAWALAN

MPLBP sentiasa memastikan setiap bekalan atau perkhidmatan yang dibekalkan oleh pembekal disahkan lengkap dan memenuhi spesifikasi yang ditetapkan semasa penerimaan. Pengesahan penerimaan dilakukan oleh kakitangan Bahagian atau Unit yang menerima barangan atau perkhidmatan yang dibekalkan. Pengesahan penerimaan ini akan dicatat pada Inden Kerja, Pesanan Tempatan (LO) dan Nota Serahan (DO).

8.4.3 MAKLUMAT UNTUK PEMBEKAL LUAR

MPLBP memastikan kecukupan keperluan dan maklumat sebelum berkomunikasi dengan pembekal luar. Maklumat untuk pembekal boleh dalam bentuk samada melalui Pesanan Tempatan (LO), Surat Lantikan, Inden Kerja dan Kontrak Perjanjian.

8.5 PENGELUARAN DAN PENYEDIAAN PERKHIDMATAN

8.5.1 KAWALAN PENYEDIAAN PERKHIDMATAN

MPLBP melaksanakan penyediaan perkhidmatan di dalam keadaan terkawal.

Keadaan terkawal termasuk, di mana berkenaan:

- a) Kewujudan dokumen dan rekod yang menetapkan:
 - 1) Ciri-ciri perkhidmatan dibekalkan, atau aktiviti yang dilaksanakan;

	MANUAL KUALITI	NO. PROSEDUR	MK.MPLBP
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	11 OKTOBER 2020
		MUKA SURAT	31/50

- 2) Hasil yang ingin dicapai;
 - b) Kewujudan dan penggunaan peralatan yang sesuai untuk pemeriksaan dan pengukuran;
 - c) Pelaksanaan aktiviti pemantauan dan pengukuran di peringkat yang sesuai untuk mengesahkan kriteria untuk kawalan ke atas proses dan kriteria perkhidmatan telah dipenuhi;
 - d) Penggunaan infrastruktur (termasuk jentera dan peralatan) yang sesuai untuk pengoperasian proses;
 - e) Pelantikan orang kompeten; termasuk sebarang kelayakan yang diperlukan, jika berkaitan;
 - f) Validasi, ke atas keupayaan untuk mencapai hasil penyediaan perkhidmatan yang dirancang, di mana output yang dihasilkan tidak boleh dibuat pengesahan melalui pemantauan dan pengukuran;
 - g) Pelaksanaan tindakan untuk mencegah kesilapan manusia;
 - h) Pelaksanaan aktiviti kelulusan, penghantaran dan selepas penghantaran.


Dokumen Berkaitan:

Prosedur-prosedur Kualiti untuk proses utama

8.5.2 IDENTIFIKASI DAN KEMUDAHKESANAN

Di mana perlu, MPLBP mengenalpasti produk atau perkhidmatan dan statusnya dengan cara yang sesuai sepanjang proses penyampaian perkhidmatan.

Untuk tujuan kemudahan, MPLBP menggunakan kaedah yang bersesuaian. Di antaranya seperti nombor

	MANUAL KUALITI	NO. PROSEDUR	MK.MPLBP
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	11 OKTOBER 2020
		MUKA SURAT	32/50

rujukan permohonan, nombor fail, nombor akaun dan sebagainya.

8.5.3 HARTA MILIK PELANGGAN ATAU PEMBEKAL

MPLBP menjaga dengan baik harta milik pelanggan termasuk maklumat berkaitan pelanggan atau pembekal luaran semasa ianya berada di bawah kawalan MPLBP atau digunakan oleh MPLBP.

Harta hakmilik pelanggan merangkumi salinan kad pengenalan dan barang sitaan. Untuk permohonan yang memerlukan salinan kad pengenalan, ianya akan dipalang / dicop untuk kegunaan MPLBP bagi mengelakkan penyalahgunaan. Barang sitaan pula akan disimpan dengan baik untuk mengelakkan kerosakan.

Harta hakmilik pembekal merangkumi peralatan-peralatan pejabat yang disewa daripada pembekal.

Apabila harta milik pelanggan atau pembekal hilang, rosak atau didapati sudah tidak sesuai digunakan, MPLBP hendaklah melaporkannya kepada pelanggan atau pembekal yang berkenaan dan menyimpan rekod ke atas apa yang telah berlaku.

8.5.4 PENGEKALAN (PEMELIHARAAN)

MPLBP memelihara output atau produk hasil daripada penyediaan dan penyampaian perkhidmatan untuk memastikan keakuratan kepada keperluan.

	MANUAL KUALITI	NO. PROSEDUR	MK.MPLBP
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	11 OKTOBER 2020
		MUKA SURAT	33/50

Di mana berkaitan, MPLBP mewujudkan kaedah pemeliharaan produk merangkumi pengenalan, pengendalian, pembungkusan, penyimpanan dan perlindungan.


Di antara output atau produk hasil daripada penyediaan dan penyampaian perkhidmatan yang perlu dipelihara ialah seperti pelan-pelan pemaian yang diluluskan dan penjanjian sewaan premis perniagaan.

8.5.5 AKTIVITI SELEPAS PENGHANTARAN

Di mana berkaitan, MPLBP akan memenuhi keperluan selepas penyampaian perkhidmatan termasuklah menangani sebarang isu yang dibangkitkan oleh pelanggan selepas perkhidmatan disampaikan. Sebagai contoh, pengendalian bantahan terhadap nilai.

8.5.6 KAWALAN PERUBAHAN

MPLBP akan menyimpan rekod yang menerangkan hasil semakan terhadap sebarang perubahan kepada proses penyampaian perkhidmatan termasuk pihak yang meluluskan perubahan tersebut. Jika perubahan proses melibatkan Prosedur, ianya akan direkodkan di dalam Borang Permohonan Pindaan Dokumen. Jika perubahan yang ingin dilakukan merupakan perubahan yang besar Kertas Cadangan yang memperincikan perubahan yang ingin dilakukan perlu disediakan. Ianya perlu dibincang dan dibawa ke Mesyuarat Pengurusan untuk kelulusan. Di mana

	MANUAL KUALITI	NO. PROSEDUR	MK.MPLBP
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	11 OKTOBER 2020
		MUKA SURAT	34/50

perlu, ianya akan diangkat kepada pihak yang berkaitan untuk kelulusan sebelum pelaksanaannya. Rujuk Klausula 6.3 untuk perancangan perubahan.

8.6 PELEPASAN PRODUK DAN PERKHIDMATAN

MPLBP melaksanakan aturan yang telah dirancang, di peringkat yang bersesuaian, untuk mengesahkan yang keperluan produk dan perkhidmatan telah dipenuhi iaitu semakan dan kelulusan oleh mereka yang diberi kuasa di sepanjang proses penyediaan dan penyampaian perkhidmatan.

Kelulusan atau pelepasan produk dan perkhidmatan kepada pelanggan tidak boleh diteruskan sehingga aturan yang telah dirancang telah lengkap dengan memuaskan, melainkan diluluskan oleh pihak yang diberi kuasa dan di mana berkenaan, oleh pelanggan.

MPLBP akan menyimpan rekod berkaitan pelepasan produk dan perkhidmatan iaitu:

- a) Bukti keakuratan dengan kriteria penerimaan;
- b) Kemudahkesanan kepada pegawai yang membenarkan pelepasan itu.

Dokumen Berkaitan:

Prosedur-prosedur Kualiti untuk proses utama

	MANUAL KUALITI	NO. PROSEDUR	MK.MPLBP
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	11 OKTOBER 2020
		MUKA SURAT	35/50

8.7 KAWALAN PRODUK DAN PERKHIDMATAN TAKAKUR

MPLBP memastikan produk dan perkhidmatan yang takakur kepada keperluan diidentifikasi dan dikawal untuk mencegah daripada tersalah guna atau penghantaran.

MPLBP mengambil tindakan bersesuaian berdasarkan maklumat ketakakuran dan kesannya ke atas keakuran perkhidmatan. Ini juga terpakai ke atas perkhidmatan takakur yang dikesan selepas selepas penyampaian perkhidmatan.

MPLBP menguruskan produk dan perkhidmatan takakur dengan satu atau lebih daripada cara-cara berikut:

- a) Pembetulan seperti kuir kepada pelanggan atau pemohon;
- b) Diasingkan dari digunakan;
- c) Pemakluman kepada pelanggan atau pemohon;
- d) Mendapatkan konsesi atau kelulusan khas daripada pihak pengurusan.

Dokumen Berkaitan:

Prosedur-prosedur Kualiti untuk proses utama / sokongan / umum / pengurusan


9.0 PENILAIAN PRESTASI

9.1 PEMANTAUAN, PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENILAIAN

9.1.1 AM

MPLBP menentukan:

- a) Apa yang perlu dipantau dan diukur;

	MANUAL KUALITI	NO.PROSEDUR	MK.MPLBP
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	11 OKTOBER 2020
		MUKA SURAT	36/50

- b) Kaedah pemantauan, pengukuran, analisis dan penilaian yang diperlukan bagi memastikan keputusan yang sah;
- c) Bila pemantauan dan pengukuran perlu dilakukan;
- d) Bila hasil daripada pemantauan dan pengukuran perlu dianalisis dan dinilai.

MPLBP akan menilai prestasi pelaksanaan proses dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti dan menyimpan rekod yang berkaitan.

9.1.2 KEPUASAN PELANGGAN

MPLBP akan memantau persepsi pelanggan sejauh mana keperluan dan jangkaan mereka telah dipenuhi melalui kajian kepuasan pelanggan.

Dokumen Berkaitan :


PK(S).MPLBP.JKP.03 - Pengendalian Kajian Kepuasan Pelanggan

9.1.3 ANALISIS DAN PENILAIAN

MPLBP menganalisis dan menilai data dan maklumat yang bersesuaian hasil daripada pemantauan dan pengukuran.

Hasil analisis hendaklah digunakan untuk menilai:

- a) Keakuran kepada produk dan perkhidmatan;
- b) Tahap kepuasan pelanggan;
- c) Prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti;

	MANUAL KUALITI	NO. PROSEDUR	MK.MPLBP
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	11 OKTOBER 2020
		MUKA SURAT	38/50

- selesai audit, melaksanakan pembetulan, di mana berkaitan dan tindakan pembetulan yang sesuai tanpa berlengah;
- e) Menyimpan rekod-rekod audit sebagai bukti pelaksanaan dan hasil audit.

Dokumen Berkaitan:

PK(P).MPLBP.03 - Audit Dalaman

9.3 KAJIAN SEMULA PENGURUSAN

9.3.1 AM

Yang Dipertua MPLBP mengkaji semula sistem pengurusan kualiti MPLBP iaitu dengan melaksanakan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan sekurang-kurangnya sekali setahun / setiap 12 bulan sekali bagi memastikan kesesuaian, kecukupan dan keberkesanan serta selaras dengan hala tuju strategik MPLBP.


Dokumen Berkaitan:

PK(P).MPLBP.06 - Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

9.3.2 INPUT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN

Kajian semula pengurusan dirancang dan dijalankan dengan mengambilkira:

- a) Status tindakan daripada kajian semula pengurusan terdahulu;
- b) Perubahan dalam isu luaran dan dalaman yang berkaitan dengan sistem pengurusan kualiti;

	MANUAL KUALITI	NO. PROSEDUR	MK.MPLBP
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	11 OKTOBER 2020
		MUKA SURAT	39/50


- c) Maklumat mengenai prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti, termasuk trend dalam:
 - 1) Kepuasan pelanggan dan maklumbalas daripada pihak berkepentingan berkenaan;
 - 2) Sejauh mana objektif kualiti telah tercapai;
 - 3) Prestasi proses dan keakuran produk dan perkhidmatan;
 - 4) Ketakakuran dan tindakan pembetulan;
 - 5) Hasil pemantauan dan pengukuran;
 - 6) Keputusan audit;
 - 7) Prestasi pembekal luar;
- d) Kecukupan sumber;
- e) Keberkesanan tindakan yang diambil untuk menangani Risiko dan peluang;
- f) Peluang penambahbaikan.

9.3.3 OUTPUT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN

Output kajian semula pengurusan merangkumi keputusan dan tindakan berkaitan:

- a) Peluang penambahbaikan;
- b) Sebarang keperluan untuk perubahan dalam sistem pengurusan kualiti;
- c) Sumber yang diperlukan.

MPLBP menyimpan maklumat yang didokumenkan sebagai bukti daripada hasil kajian semula pengurusan.

	MANUAL KUALITI	NO. PROSEDUR	MK.MPLBP
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	11 OKTOBER 2020
		MUKA SURAT	40/50

10.0 PENAMBAHBAIKAN

10.1 AM

MPLBP menentukan dan memilih peluang penambahbaikan dan melaksanakan sebarang tindakan yang perlu untuk memenuhi keperluan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

10.2 KETAKAKURAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN

Apabila berlaku ketakakuran, termasuk yang dibangkit melalui aduan, MPLBP akan:

- a) Bertindak ke atas ketakakuran, dan di mana berkenaan:
 - 1) Mengambil tindakan untuk mengawal dan membetulkannya;
 - 2) Menangani kesan daripada ketakakuran tersebut;
- b) Menilai keperluan untuk tindakan menghapuskan punca ketakakuran, supaya ia tidak berulang atau berlaku di tempat lain, dengan:
 - 1) Semakan dan menganalisis ketakakuran;
 - 2) Menentukan punca ketakakuran;
 - 3) Menentukan jika ketakakuran yang serupa wujud, atau berpotensi boleh berlaku;
- c) Melaksanakan sebarang tindakan yang diperlukan;
- d) Semakan keberkesanan bagi sebarang tindakan pembetulan yang diambil;
- e) Mengemaskini Daftar Risiko, jika perlu;
- f) Membuat pindaan pada dokumentasi yang berkaitan, jika perlu.

Dokumen Berkaitan :

	MANUAL KUALITI	NO. PROSEDUR	MK.MPLBP
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	11 OKTOBER 2020
		MUKA SURAT	41/50

PK(P).MPLBP.04 - Tindakan Pembetulan

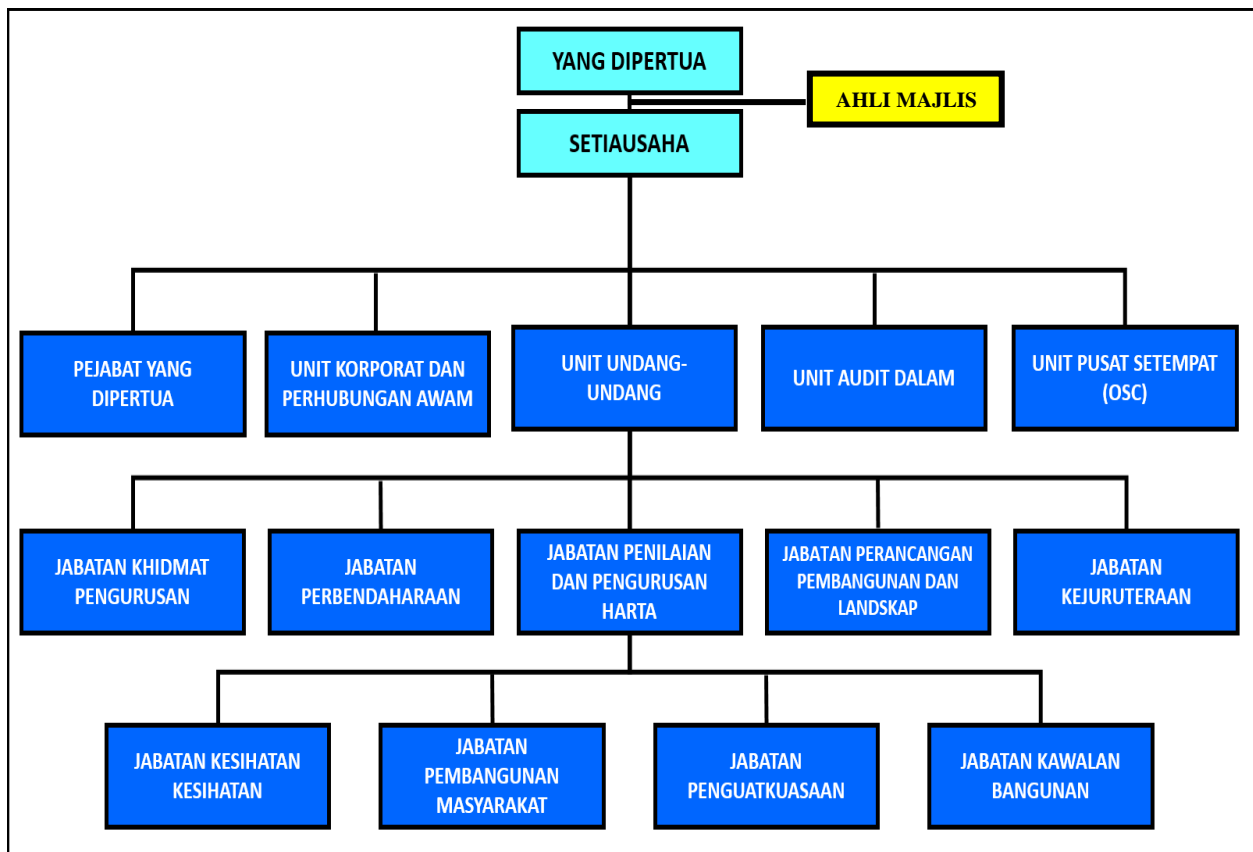
10.3 PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN

MPLBP menambahbaik secara berterusan kesesuaian, kecukupan dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti.

MPLBP mengambilkira hasil analisis dan penilaian, dan output daripada semakan pengurusan, untuk menentukan jika ada keperluan atau peluang yang perlu ditangani sebagai sebahagian daripada penambahbaikan berterusan.

CARTA ORGANISASI

MK. MPLBP (L1)



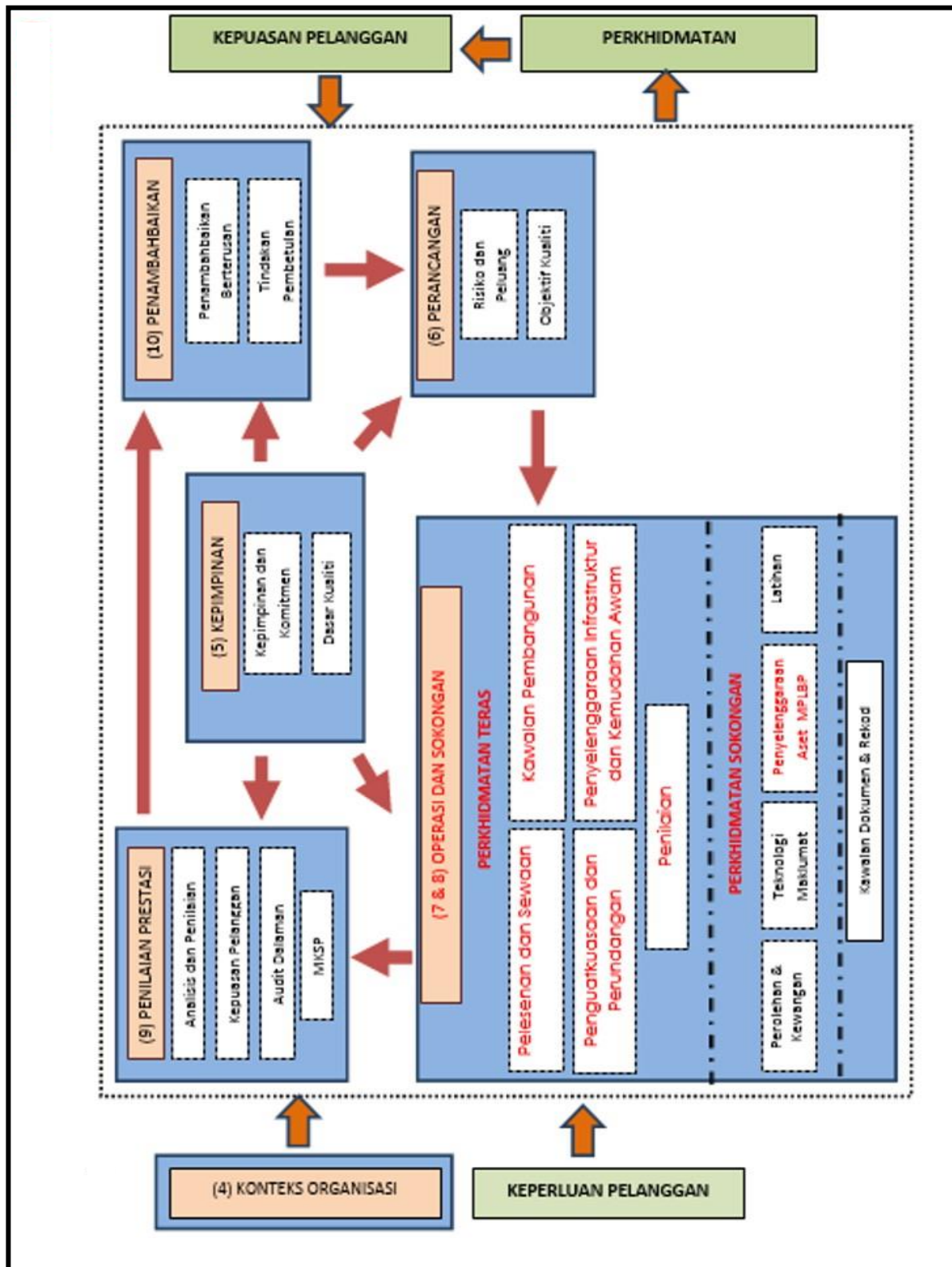



MANUAL KUALITI

NO. PROSEDUR	MK.MPLBP
NO. KELUARAN	04
NO. PINDAAN	01
TARIKH KUATKUASA	11 OKTOBER 2020
MUKA SURAT	43/50

CARTA INTERAKSI

MK.MPLBP (L3)




	MANUAL KUALITI	NO. PROSEDUR	MK.MPLBP
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	11 OKTOBER 2020
		MUKA SURAT	44/50


**SENARAI PROSEDUR SISTEM PENGURUSAN KUALITI
MS ISO 9001:2015**

MK.MPLBP (L4)


BIL.	NO. PROSEDUR	TAJUK
PENGURUSAN		
1	PK(P).MPLBP.01	KAWALAN DOKUMEN
2	PK(P).MPLBP.02	PENGURUSAN REKOD KUALITI
3	PK(P).MPLBP.03	AUDIT DALAMAN
4	PK(P).MPLBP.04	TINDAKAN PEMBETULAN
5	PK(P).MPLBP.05	PENGURUSAN RISIKO
6	PK(P).MPLBP.06	MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN
JABATAN KESIHATAN DAN PERSEKITARAN (JKESP)		
BAHAGIAN PELESENAN		
7	PK(O).MPLBP.LSN.01	PENGELUARAN LESEN BERISIKO TINGGI
8	PK(O).MPLBP.LSN.02	PENGELUARAN LESEN TIDAK BERISIKO TINGGI
9	PK(O).MPLBP.LSN.03	PENGELUARAN PERMIT PERNIAGAAN SEMENTARA
BAHAGIAN KESIHATAN AWAM		
10	PK(O).MPLBP.KES.01	PENGURUSAN TANDAS AWAM MILIK MAJLIS
BAHAGIAN INSPEKTORAT		
11	PK(O).MPLBP.INS.01	PENGURUSAN SEWAAN GERAJ DAN RUANG NIAGA MILIK MAJLIS
JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA		
BAHAGIAN PENILAIAN		
12	PK(O).MPLBP.JPPH.01	NILAIAN KADARAN
13	PK(O).MPLBP.JPPH.02	PENGURUSAN ELAUN KOSONG CUKAI TAKSIRAN
BAHAGIAN PENGURUSAN KUTIPAN CUKAI		
14	PK(O).MPLBP.JPPH.03	PENGURUSAN KUTIPAN CUKAI TAKSIRAN
JABATAN PENGUATKUASA		
15	PK(O).MPLBP.JP.01	PENGUATKUASAAN UNDANG-UNDANG

	MANUAL KUALITI	NO. PROSEDUR	MK.MPLBP
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	11 OKTOBER 2020
		MUKA SURAT	45/50

BIL.	NO. PROSEDUR	TAJUK
16	PK(O).MPLBP.JP.02	PENGURUSAN BARANG DIPINDAHKAN/SITA
17	PK(O).MPLBP.JP.03	PELUPUSAN BARANG DIPINDAH/SITA
JABATAN KEJURUTERAAN		
BAHAGIAN INFRASTRUKTUR		
18	PK(O).MPLBP.KEJ.01	PERMOHONAN KELULUSAN PELAN KERJA TANAH
19	PK(O).MPLBP.KEJ.02	PERMOHONAN KELULUSAN PELAN JALAN DAN PARIT
BAHAGIAN ELEKTRIK & PROJEK		
20	PK(O).MPLBP.KEJ.03	PENYELENGGARAAN INFRASTRUKTUR DAN KEMUDAHAN AWAM
BAHAGIAN ELEKTRIK, PROJEK & MEKANIKAL		
21	PK(S).MPLBP.KEJ.01	PENYELENGGARAAN ASET MPLBP
JABATAN KAWALAN BANGUNAN		
22	PK(O).MPLBP.JKB.01	PERMOHONAN KELULUSAN PELAN BANGUNAN
23	PK(O).MPLBP.JKB.01	PERMOHONAN SOKONGAN PERAKUAN SIAP DAN PEMATUHAN (CCC)
JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN & LANSKAP		
BAHAGIAN PERANCANGAN		
24	PK(O).MPLBP.JPPL.01	PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG
25	PK(O).MPLBP.JPPL.02	PERMOHONAN PERLANJUTAN / PERLANJUTAN TAMBAHAN KEBENARAN MERANCANG
26	PK(O).MPLBP.JPPL.03	PERMOHONAN PENAMAAN TAMAN DAN JALAN
BAHAGIAN LANSKAP DAN REKREASI		
27	PK(O).MPLBP.JPPL.04	PROSES PERMOHONAN PELAN LANDSKAP
28	PK(O).MPLBP.JPPL.05	MEMPROSES PERMOHONAN SOKONGAN SIJIL PERAKUAN SIAP DAN PEMATUHAN (CCC) LANDSKAP
UNIT OSC		
29	PK(O).MPLBP.OSC.01	PEMROSESAN PERMOHONAN CADANGAN PEMAJUAN
30	PK(O).MPLBP.OSC.02	MESYUARAT JAWATANKUASA PUSAT SETEMPAT
JABATAN PERBENDAHARAAN		
31	PK(O).MPLBP.KEW.01	PEMBAYARAN PERKHIDMATAN/PEMBEKAL
32	PK(O).MPLBP.KEW.02	TERIMAAN HASIL

	MANUAL KUALITI	NO. PROSEDUR	MK.MPLBP
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	11 OKTOBER 2020
		MUKA SURAT	46/50


BIL.	NO. PROSEDUR	TAJUK
33	PK(U).MPLBP.02	ANGGARAN BELANJAWAN
JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN		
BAHAGIAN PENTADBIRAN DAN SUMBER MANUSIA		
34	PK(O).MPLBP.JKP.01	PENGAMBILAN & LANTIKAN ANGGOTA
35	PK(O).MPLBP.JKP.02	PENGEMASKINIAN BUKU PERKHIDMATAN KERAJAAN
BAHAGIAN KHIDMAT PELANGGAN		
36	PK(S).MPLBP.UKPA.01	PENGENDALIAN MAKLUMBALAS PELANGGAN
37	PK(S).MPLBP.UKPA.02	PENGENDALIAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN
BAHAGIAN ICT		
38	PK(S).MPLBP.JKP.04	PENYELENGGARAAN ICT
39	PK(S).MPLBP.JKP.05	PENGURUSAN KANDUNGAN LAMAN WEB
BAHAGIAN LATIHAN		
40	PK(S).MPLBP.JKP.06	PENGENDALIAN LATIHAN
Bahagian Perolehan		
41	PK(U).MPLBP.03	PEROLEHAN
UNIT UNDANG-UNDANG		
42	PK(O).MPLBP.UND.01	PENGURUSAN KERTAS SIASATAN
43	PK(O).MPLBP.UND.02	PENYEDIAAN DOKUMEN PERJANJIAN
44	PK(U).MPLBP.01	PENYEDIAAN KERTAS SIASATAN

	MANUAL KUALITI	NO. PROSEDUR	MK.MPLBP
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	11 OKTOBER 2020
		MUKA SURAT	47/50

OBJEKTIF KUALITI

MK.MPLBP (L5)

Jabatan Kesihatan Persekitaran	
Bahagian Pelesenan	
1	Memastikan tempoh memproses permit perniagaan sementara tidak berisiko mengikut tempoh yang ditetapkan dalam masa 24 jam.
2	Memastikan pengeluaran lesen berisiko diproses dalam tempoh 40 hari bekerja
3	Memastikan pengeluaran lesen tidak berisiko diproses dalam tempoh yang ditetapkan dalam tempoh 24 jam.
Bahagian Kesihatan Awam	
1	Memastikan 70% daripada 14 buah tandas 'hotspot' di bawah seliaan MPLBP mencapai minimum markah sebanyak 80 dalam Penarafan Bintang Tandas Awam
Bahagian Inspektorat	
2	Membuat kutipan sewa gerai MPLBP mencapai sekurang-kurangnya 90% daripada jumlah yang diinvois bagi setiap bulan.
Jabatan Penilaian dan Pengurusan Harta	
Bahagian Penilaian	
1	Meningkatkan hasil cukai sebanyak 5% setiap tahun melalui nilai pegangan baharu dan pegangan yang dibuat penambahan.
2	Mengeluarkan keputusan bantahan dalam tempoh 14 hari dari tarikh Mesyuarat Mendengar Bantahan
3	Memproses permohonan elaun kosong dalam tempoh 14 hari
Bahagian Pengurusan Cukai Taksiran	
1	Memastikan tempoh permohonan pindah milik pegangan diselesaikan dalam tempoh 1 hari bekerja
Jabatan Penguatkuasaan	
1	Memastikan 80% operasi dilaksanakan mengikut jadual.
2	Memastikan barang-barang sitaan (rampasan) yang tidak dituntut dalam tempoh 4 bulan dibuat proses pelupusan.
Jabatan Kejuruteraan	
Bahagian Infrastruktur dan Cerun	
1	Menyediakan kertas perakuan Permohonan Pelan Kerja Tanah dan Pelan Jalan & Parit dalam tempoh 21 hari
Bahagian Elektrik	
1	Menyediakan laporan siasatan awal dalam tempoh 4 hari bekerja bermula dari tarikh terima aduan di Jabatan Kejuruteraan bagi Penyelenggaraan Infrastruktur dan Kemudahan Awam.
Bahagian Mekanikal	
1	Memastikan laporan siasatan dibuat dalam tempoh 4 hari bekerja bermula dari tarikh terima aduan di Jabatan Kejuruteraan bagi penyelenggaraan aset-aset MPLBP.
Jabatan Kawalan Bangunan	
1	Menyediakan Kertas Perakuan Kelulusan Pelan Bangunan dalam tempoh 21 hari
Jabatan Perancangan Pembangunan dan Landskap	
Bahagian Perancangan	
1	Menyediakan kertas perakuan permohonan kebenaran merancang dalam tempoh 21 hari
2	Menyediakan kertas perakuan permohonan lanjutan tempoh kebenaran merancang dalam tempoh 21 hari
3	Menyediakan kertas perakuan permohonan penamaan jalan dan taman dalam tempoh 21 hari

	MANUAL KUALITI	NO. PROSEDUR	MK.MPLBP
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	11 OKTOBER 2020
		MUKA SURAT	48/50

Bahagian Landskap	
1	Memastikan Permohonan Kelulusan Pelan Lanskap diproses dalam tempoh 30 hari
2	Memproses Permohonan Kelulusan Sokongan Sijil Perakuan Siap dan Pematuhan (CCC) Lanskap dalam tempoh 14 hari
Unit OSC	
1	Menyelaras dan memastikan 80% permohonan di bawah dapat diselesaikan mengikut tempoh piagam yang ditetapkan :- 1. Permohonan serentak (KM+PB+PJ 80 hari) 2. Permohonan serentak (KM+PB 69 hari) 3. Permohonan Kebenaran Merancang (57hari) 4. Permohonan Pelan Bangunan (37 hari) 5. Permohonan Pelan Kejuruteraan (57 hari) 6. Permohonan Pelan Landskap (57 hari) Penurunan Kuasa melalui YDP tanpa mesyuarat OSC
Jabatan Perbendaharaan	
1	Memastikan proses pembayaran dilaksanakan dalam tempoh 14 hari bekerja selepas penerimaan dokumen yang lengkap
Jabatan Khidmat Pengurusan	
Bahagian Latihan	
1	Memastikan setiap kakitangan tetap MPLBP di semua peringkat mengikut kursus/latihan sekurang-kurangnya 7 hari setahun
Bahagian Aduan	
1	Memastikan 80% aduan yang tidak melibatkan peruntukan dapat diselesaikan dalam tempoh 14 hari.
Bahagian Perolehan	
1	Memastikan Mesyuarat Sebutharga dilaksanakan dalam tempoh tidak melebihi 50 hari dari tarikh sebutharga dibuka
Bahagian ICT	
1	Proses penyelenggaraan aset ICT (perkakasan) dalam tempoh 14 hari daripada aduan diterima

Unit Undang-Undang	
1	Memastikan sebarang perjanjian (selain sewaan gerai) disediakan dalam tempoh tidak melebihi 3 bulan dari tarikh penerimaan jabatan.
2	Memastikan perjanjian sewaan gerai disediakan dalam tempoh dua puluh (20) hari dari tarikh penerimaan jabatan
3	Menjalankan proses saman orang kena notis sehingga Izin Dakwa daripada Timbalan Pendakwa Raya Daerah dalam tempoh 30 hari
4	Memastikan kompaun yang tidak dijelaskan diambil tindakan Notis Terakhir dalam tempoh 7 hari dari tarikh terimaan Jabatan



MANUAL KUALITI

NO. PROSEDUR	MK.MPLBP
NO. KELUARAN	04
NO. PINDAAN	01
TARIKH KUATKUASA	11 OKTOBER 2020
MUKA SURAT	49/50

FORMAT PLAN TINDAKAN OBJEKTIF

MK.MPLBP (L6)

Pelan Tindakan Objektif Kualiti

Jabatan	Tarikh Disediakan / Tarikh Kemaskini	Disemak Oleh	Tandatangan
Disediakan Oleh / Dikemaskini Oleh	Tandatangan	Diluluskan Oleh	Tandatangan

A	B	C	D	E	F	G	H	I
Bil.	Objektif dan Sasaran	Kaedah Penilaian Hasil	Pelan Tindakan (Inisiatif)	Sumber Diperlukan	Tanggungjawab	Tarikh Jangka Siap / Tarikh Mula Laksana	Tarikh Siap Sebenar / Tarikh Sebenar Mula Laksana	Catatan