

SISTEM PENGURUSAN KUALITI MS ISO 9001:2008

Majlis Bandaraya Petaling Jaya yang berjaya memperolehi pengiktirafan MS ISO 9001:2008 pada 19 Ogos 2009 setelah berjaya memenuhi semua kriteria yang digariskan dalam Sistem Pengurusan Kualiti yang telah diaudit oleh Independent European Certification.

PENGENALAN

ISTILAH ISO

ISO nama singkatan kepada **INTERNATIONAL ORGANISATION FOR STANDARDISATION (ISO)**.

APA ITU ISO?

ISO 9000, adalah satu standard bertulis yang menetap dan menerangkan elemen keperluan asas yang perlu ada dalam SISTEM KUALITI bagi memastikan perkhidmatan yang diberikan oleh sesebuah organisasi dapat memenuhi kehendak pelanggan.

TUJUAN

“Untuk mempromosi pembangunan standard ... untuk memajukan kerjasama di kalangan negara ahli dalam bidang saintifik, ekonomi dan teknologi.”

FUNGSI

- Menghasilkan siri standard yang boleh diguna pakai dalam semua jenis industri/perkhidmatan di pelbagai negara.

Jenis standard: simbol, kod, sukatan, saiz dan kelajuan

ISTILAH MUDAH

- ***‘Say what you do’*** – mendokumenkan prosedur pelaksanaan proses kerja yang memberi kesan kepada kualiti produk atau perkhidmatan.
- ***‘Do what you say’*** – melaksanakan aktiviti kerja sebagaimana dinyatakan dalam prosedur.
- ***‘Record what is done’*** - senggara rekod aktiviti sebagai bukti pematuhan kepada apa yang didokumenkan.
- ***‘Improve, based on results’*** – perbandingan antara apa yang sebenarnya dilakukan dengan apa yang dirancang. Maklumat tersebut boleh membantu sebarang kekurangan kepada sistem kualiti.

PRINSIP ASAS

Sistem Pengurusan Kualiti (SPK)

1. TUMPUAN KEPADA PELANGGAN

Kenalpasti kehendak pelanggan, penuhi kehendak pelanggan dan berusaha melebihi jangkaan kehendak pelanggan.

Faedah Utama

Meningkatkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan (perkhidmatan berulang diperolehi).

2. KEPIMPINAN

Pihak pengurusan atasan hendaklah bersungguh-sungguh dan memberi komitmen untuk mewujudkan dan melaksanakan SPK: menentukan tuju arah dan objektif organisasi, menilai semula SPK, mengukur pencapaian objektif organisasi, menyediakan sumber dan membuat penambahbaikan secara berterusan.

Faedah Utama

- Pekerja akan lebih faham dan bermotivasi ke arah pencapaian objektif dan matlamat.
- Aktiviti akan dinilai, diperkemaskan dan dilaksanakan dengan cara yang lebih bersatu.
- Kepimpinan melalui teladan, menggalakkan penambahbaikan yang berterusan.

3. PENGLIBATAN ANGGOTA ORGANISASI

Anggota organisasi di semua peringkat merupakan tulang sesebuah organisasi dan penglibatan dan kompetensi mereka diperlukan sepenuhnya bagi menyumbang kepada peningkatan prestasi organisasi.

Faedah Utama

- Pekerja yang bermotivasi, komited dan terlibat.
- Pekerja merasakan lebih bertanggungjawab atas prestasi masing-masing.
- Pekerja lebih seronok untuk terlibat dan menyumbang kepada penambahbaikan.

4. PENDEKATAN PROSES

Memastikan semua input, proses-proses yang terlibat dalam penyampaian perkhidmatan dan output proses dikenalpasti. Hasil yang dihasratkan akan dapat dicapai dengan lebih cekap apabila aktiviti dan sumber yang terlibat diuruskan mengikut pendekatan proses.

Faedah Utama

- Hasil yang bertambah baik, konsisten dan boleh jangka.
- Membolehkan peluang-peluang penambahbaikan diberi keutamaan dan fokus.

5. PENGURUSAN YANG MENGAMALKAN PENDEKATAN SISTEM

Pendekatan sistem bermakna semua proses yang ada hubungkait dikenalpasti dan diuruskan dengan baik supaya objektif organisasi dapat dicapai dengan lebih cekap dan berkesan.

Faedah Utama

- Memperkemas proses-proses yang akan menyumbang kepada hasil yang diperlukan.
- Keupayaan untuk fokus kepada usaha proses-proses.
- Memberikan keyakinan kepada pihak yang berkepentingan terhadap keberkesanan dan kecekapan organisasi.

6. PENAMBAHBAIKAN SECARA BERTERUSAN

Memastikan proses pelaksanaan SPK sentiasa disemak dan dinilai untuk merangka kaedah penambahbaikan yang terancang dan berterusan bagi memenuhi keperluan dan kehendak pelanggan.

Faedah Utama

- Peningkatan kelebihan persaingan boleh menyumbang kepada penambahbaikan keupayaan organisasi.

7. PENDEKATAN MEMBUAT KEPUTUSAN BERASASKAN FAKTA

Memastikan segala tindakan dan keputusan yang hendak dilakukan berdasarkan kepada data dan maklumat yang tepat supaya keputusan-keputusan dapat dibuat dengan lebih berkesan.

Faedah Utama

- Keputusan yang lebih jelas.
- Keupayaan untuk mempamerkan keberkesanan keputusan yang lalu melalui rujukan kepada fakta-fakta sejarah.
- Keupayaan untuk mengkaji semula dan merangsang ke arah penyemakan semula keputusan dan pandangan.

8. HUBUNGAN DENGAN PEMBEKAL UNTUK FAEDAH BERSAMA

Organisasi dan pembekalnya saling bergantung antara satu sama lain. Hubungan komunikasi yang baik akan membawa faedah dan meningkatkan prestasi kedua-dua pihak.

Faedah Utama

- Meningkatkan keupayaan untuk mewujudkan nilai bagi kedua-dua pihak.
- Fleksibel dan pantas bertindak ke atas maklum balas bersama terhadap pasaran yang berubah-ubah.
- Mengoptimalkan kos dan sumber-sumber.

LANGKAH PELAKSANAAN

Sistem Pengurusan Kualiti (SPK)

1. LATIHAN DALAMAN

Semua anggota organisasi yang terlibat perlu diberi latihan mengenai keperluan standard MS ISO 9001:2008.

2. ANALISIS JURANG

Membuat perbandingan antara sistem sedia ada dengan keperluan–keperluan MS ISO 9001:2008 untuk memahami perkara yang perlu dilaksanakan.

3. DOKUMENTASI

Menyediakan dokumen mengikut keperluan–keperluan yang terkandung dalam MS ISO 9001:2008.

4. AUDIT DOKUMEN

SIRIM atau badan persijilan yang diiktiraf akan melakukan audit dokumen (adequacy audit) untuk tujuan pensijilan.

5. PERLAKSANAAN SPK

Setelah lulus audit dokumen, organisasi hendaklah melaksanakan SPK seperti yang telah didokumenkan dalam tempoh yang telah dipersetujui oleh pengurusan atasan dan seterusnya melaksanakan sekali audit dalaman.

6. PERSIJILAN ISO

SIRIM atau badan persijilan yang diiktiraf akan melakukan audit pematuhan ke atas SPK yang dilaksanakan. Jika lulus, akan diperakukan untuk sijil MS ISO 9001:2008.

7. JAWATANKUASA PENGURUSAN ISO MBPJ

Pengerusi	:	Datuk Bandar Timbalan Datuk Bandar /
Wakil Pengurusan	:	Timbalan Setiausaha
Timbalan Wakil Pengurusan / Ahli-ahli	:	Ketua-ketua Jabatan/Bahagian
Pegawai Kualiti	:	Penolong Pengarah Kanan (Korporat)
Urusetia	:	Seksyen Kualiti Unit Perhubungan Awam dan Korporat

8. PROSES UTAMA ISO 9001:2008 MAJLIS BANDARAYA PETALING JAYA

1. PROSES KAWALAN PEMBANGUNAN

- 1.1 Proses Permohonan Kebenaran Merancang
- 1.2 Proses Permohonan Penebangan Pokok
- 1.3 Proses Permohonan Pelan Kerja Tanah
- 1.4 Proses Permohonan Pelan-Pelan Bangunan
- 1.5 Proses Kelulusan Pelan Jalan dan Perparitan
- 1.6 Proses Kelulusan Permohonan Pelan Landskap
- 1.7 Proses Kelulusan Pelan Lampu Jalan / Taman
- 1.8 Memproses Kelulusan Pelan Lampu Isyarat
- 1.9 Memproses Permohonan Pengeluaran Sijil Kelayakan Menduduki

- 1.10 Memproses Pengambilalihan Infrastruktur Untuk Pengisytiharan Jalan Awam
- 1.11 Memproses Pengambilalihan Kawasan Landskap
- 1.12 Proses Tindakan Penguatkuasaan Ke Atas Pemajuan Tanpa Kebenaran Merancang
- 1.13 Proses Tindakan Penguatkuasaan Pembinaan Bangunan
- 1.14 Proses Permohonan Penguatkuasaan Ke Atas Larangan Penebangan Pokok
- 1.15 Proses Tindakan Penguatkuasaan Landskap
- 1.16 Proses Tindakan Penguatkuasaan Ke Atas Kerja-kerja Tanah

2. PROSES PENGURUSAN CUKAI TAKSIRAN

- 2.1 Memproses Penentuan Nilai Tahunan
- 2.2 Memproses Pengeluaran Bil Cukai Taksiran
- 2.3 Memproses Kutipan Cukai Taksiran
- 2.4 Memproses Pemantauan Kutipan Cukai Taksiran

3. PROSES PENGURUSAN LESEN PERNIAGAAN

- 3.1 Memproses Pengeluaran Lesen Tred
- 3.2 Memproses Pengeluaran Lesen Penjaja

4. PROSES PENYEDIAAN DAN PENYELENGGARAAN INFRASTRUKTUR DAN KEMUDAHAN AWAM

- 4.1 Memproses Kerja-Kerja Penyediaan dan Penyelenggaraan Infrastruktur dan Kemudahan Awam

9. PROSES SOKONGAN

- 1. PROSES KAWALAN DOKUMEN
- 2. PROSES REKOD KUALITI
- 3. PROSES AUDIT DALAMAN
- 4. PROSES KAWALAN PRODUK / PERKHIDMATAN YANG TIDAK MEMATUHI SPESIFIKASI
- 5. PROSES TINDAKAN PEMBETULAN
- 6. PROSES TINDAKAN PENCEGAHAN
- 7. PROSES PENYEDIAAN ANGGARAN BAJET TAHUNAN
- 8. PROSES MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN
- 9. PROSES ADUAN PELANGGAN
- 10. PROSES PENGURUSAN LATIHAN
- 11. PROSES IDENTIFIKASI DAN KEMUDAHKESANAN
- 12. PROSEDUR PENGURUSAN PEROLEHAN
- 13. PROSEDUR TINDAKAN PENGUATKUASAAN
- 14. PROSES PENYEDIAAN PERJANJIAN

15. PROSES TINDAKAN UNDANG-UNDANG

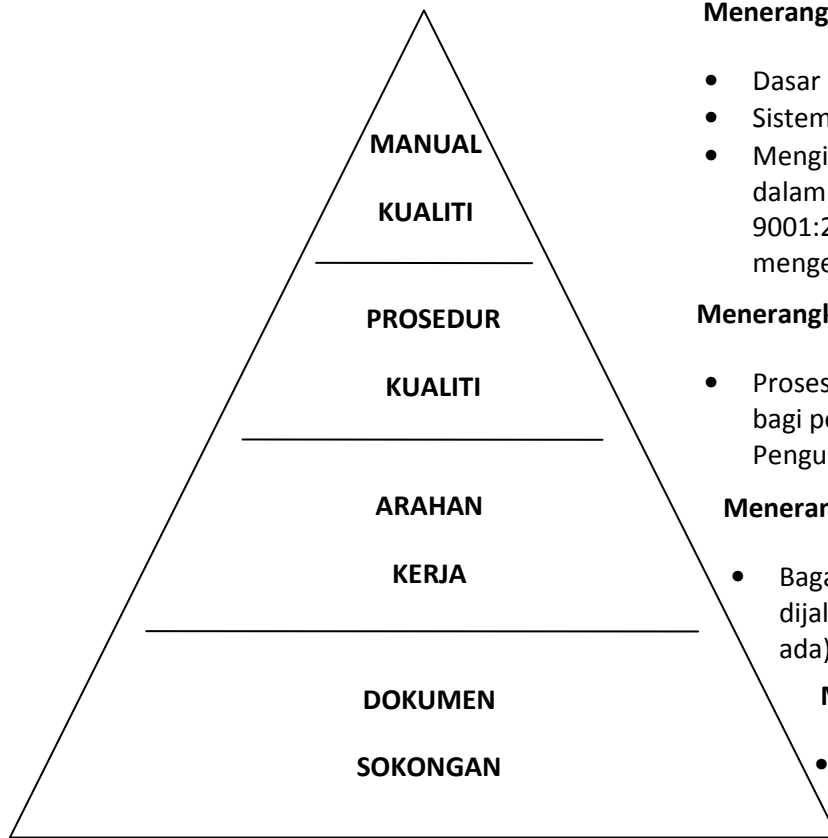
16. PROSEDUR PENDAFTARAN PEMBEKAL PERKHIDMATAN (LUAR)

17. PROSES PEMANTAUAN PEMBEKAL LUAR

DASAR KUALITI

Komitmen Majlis adalah memberikan perkhidmatan yang cepat, tepat, berkesan dan mesra serta berinisiatif untuk menambahbaik kualiti perkhidmatan bagi kepuasan hati pelanggan.

HIERARKI DOKUMENTASI



Gambarajah 1

Menerangkan

- Dasar dan objektif kualiti
- Sistem Pengurusan Kualiti
- Mengikut seksyen-seksyen dalam standard MS ISO 9001:2008 dan dasar mengenainya.

Menerangkan

- Proses-proses yang dijalankan bagi pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti

Menerangkan

- Bagaimana sesuatu tugas dijalankan secara terperinci (jika ada)

Menerangkan

- Dokumen yang menyokong pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti seperti Surat Pekeliling dan Arahan Perbendaharaan.

Penerangan mengenai dokumen-dokumen tersebut adalah seperti yang berikut :

Manual Kualiti

Dokumen yang mengandungi dasar dan objektif MBPJ, penerangan ringkas mengenai SPK termasuk bagaimana seksyen-seksyen dalam Standard MS ISO 9001:2008 dipatuhi.

Prosedur Kualiti

Dokumen yang menggariskan tujuan dan turutan langkah dalam proses kerja bagi melaksanakan sesuatu aktiviti dengan terperinci dari aspek bagaimana dan mengapa ia dilaksanakan, bila, di mana dan siapa yang melaksanakannya. Prosedur Kualiti MBPJ terbahagi kepada tiga iaitu Prosedur Kualiti Proses Utama, Prosedur Kualiti Pengurusan dan Prosedur Kualiti Sokongan.

Arahan Kerja

Dokumen yang memperincikan langkah-langkah yang dinyatakan dalam Prosedur Kualiti.

Dokumen Sokongan

Dokumen yang menjadi rujukan dan panduan serta perlu dipatuhi dalam melaksanakan aktiviti-aktiviti yang didokumenkan dalam dokumen kualiti.

Rekod Kualiti

Rekod-rekod yang menunjukkan kepatuhan kepada SPK yang diwujudkan. Dokumen SPK juga akan disimpan dalam sistem komputer dan cakera padat.