

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 1 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

DISEDIAKAN OLEH

Jawatan : **PENOLONG PENGARAH**

Tarikh : **10 MAC 2025**

DILULUSKAN OLEH

Mesyuarat : **MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (MKSP)
KHAS MS ISO 9001:2015 TAHUN 2025 PLANMALAYSIA
SELANGOR BIL.1/2025**

Tarikh : **10 MAC 2025**

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 2 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

JPBD.Sel./PU/01/B02

REKOD PINDAAN MANUAL KUALITI			
Adalah menjadi tanggungjawab pemegang dokumen ini untuk memastikan salinan dokumen ini sentiasa dikemaskini dengan memasukkan semua pindaan-pindaan yang dinyatakan di dalamnya.			
Tarikh	No. Keluaran	Pindaan	Kelulusan
1.3.2018	1	Prosedur ini penambahbaikan daripada prosedur MS ISO 9001:2008 yang telah diselaraskan dengan keperluan MS ISO 9001:2015.	Telah diluluskan di dalam mesyuarat MKSP bertarikh 7 Disember 2018.
7.12.2018	2	Para 2.1 : Mengemaskini skop persijilan Para 3.2 : Mengemaskini struktur organisasi Para 3.10 : Mengemaskini pelanggan organisasi Para 4.1 : Mengemaskini Bahagian Memahami Organisasi dan konteksnya. Para 4.2 : Mengemaskini Bahagian Memahami Kehendak dan Jangkaan Pihak Berkepentingan. Para 6.2.2 : Mengemaskini Bahagian Mewujudkan Objektif Kualiti. Para 6.3 : Mengemaskini Perancangan Perubahan Para 9.3.1 : Mengemaskini Bahagian Am Para 9.3.2 : Mengemaskini Bahagian Input Kajian Semula Pengurusan.	Telah diluluskan di dalam mesyuarat MKSP bertarikh 7 Disember 2018.
10.6.2020	3	Pindaan Manual Kualiti secara keseluruhan.	Telah diluluskan di dalam mesyuarat MKSP bertarikh 10 Jun 2020.
14.6.2021	4	Penambahan Skop Persijilan, Struktur Organisasi, Fungsi Bahagian, Perancangan Strategik Jabatan, Perincian Objektif Kualiti dan Dokumen berkaitan.	Telah diluluskan di dalam mesyuarat MKSP bertarikh 14 Jun 2021.
9.3.2022	5	Menambahbaik prosedur Manual Kualiti sebagaimana teguran audit seperti yang telah dilaporkan di dalam mesyuarat MSKP.	Telah diluluskan di dalam mesyuarat MKSP bertarikh 9 Mac 2022.

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 3 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

REKOD PINDAAN MANUAL KUALITI			
Adalah menjadi tanggungjawab pemegang dokumen ini untuk memastikan salinan dokumen ini sentiasa dikemaskini dengan memasukkan semua pindaan-pindaan yang dinyatakan di dalamnya.			
Tarikh	No. Keluaran	Pindaan	Kelulusan
10.3.2025	6	Mengemaskini nama jabatan dan kementerian Mengemaskini senarai edaran Manual Kualiti Mengemaskini Singkatan Kata Mengemaskini Glosari Para 1.3 : Mengemaskini Kandungan Manual Kualiti Para 1.4 : Mengemaskini Penyediaan, Penguatkuasaan dan Pengedaran Para 1.5 : Mengemaskini Penyelarasan Pindaan Para 3.1 : Mengemaskini Sejarah Penubuhan Para 3.2 : Mengemaskini Struktur Organisasi Para 3.3 : Mengemaskini Fungsi Jabatan Para 3.3.3 : Mengemaskini Fungsi Bahagian Rancangan Pembangunan Para 3.5 : Mengemaskini Visi Para 3.6 : Mengemaskini Misi Para 3.9 : Mengemaskini Piagam Pelanggan Para 4.1 : Memasukkan klausa perubahan cuaca Para 4.2 : Memasukkan nota keperluan perubahan cuaca Para 4.4 : Mengemaskini Dokumen Berkaitan	

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 4 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

REKOD PINDAAN MANUAL KUALITI			
Adalah menjadi tanggungjawab pemegang dokumen ini untuk memastikan salinan dokumen ini sentiasa dikemaskini dengan memasukkan semua pindaan-pindaan yang dinyatakan di dalamnya.			
Tarikh	No. Keluaran	Pindaan	Kelulusan
		Para 5.1.1 : Menambahbaik kepimpinan dan komitmen pengurusan atasan jabatan Para 6.2.1 : Penambahbaikan Objektif kualiti dengan mengeluarkan perincian objektif kualiti bahagian sepertimana yang di syorkan di dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) tahun 2023 Para 6.2.2 : Mengemaskini Dokumen Berkaitan Para 6.3 : Mengemaskini Dokumen Berkaitan Para 7.5 : Mengemaskini Maklumat Didokumenkan Para 8.1 : Mengemaskini Perancangan dan Kawalan Operasi Para 8.5.4 : Mengemaskini penyampaian perkhidmatan Jabatan Lampiran 3 : Mengemaskini carta organisasi	

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 5 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

SENARAI EDARAN MANUAL KUALITI

SENARAI EDARAN	
Nombor Edaran	PEMEGANG DOKUMEN
	Jawatan
01	Pengarah
02	Timbalan Pengarah (Wakil Pengurusan)
03	Ketua Bahagian (Timbalan Wakil Pengurusan BRP)
04	Ketua Bahagian (Timbalan Wakil Pengurusan BPK)
05	Ketua Bahagian (Timbalan Wakil Pengurusan BPP)
06	Ketua Bahagian (Timbalan Wakil Pengurusan BP&K)
07	Penolong Pengarah (Ketua Audit Dalaman)
08	Penolong Pegawai Perancang Bandar Kanan (Pengawal Dokumen)
09	Penolong Pengarah (Penyelaras SPK)

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 6 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

A. FORMAT REKOD PINDAAN MANUAL KUALITI

JPBD.Sel./PU/01/B02

REKOD PINDAAN MANUAL KUALITI			
Tarikh	No. Keluaran	Pindaan	Kelulusan

B. GLOSARI

C. SINGKATAN KATA

E. SENARAI PROSEDUR KUALITI JABATAN

F. CARTA ORGANISASI

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 7 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

Singkatan Kata

1. **AK** : Arahan Keselamatan
2. **AKRAB** : Rakan Pembimbing Perkhidmatan Awam (Amanah, Komitmen, Rasional Akhlak, Bestari)
3. **BP&K** : Bahagian Pentadbiran & Kewangan
4. **BPK** : Bahagian Perancangan Korporat
5. **BPP** : Bahagian Pengawalan Perancangan
6. **BRP** : Bahagian Rancangan Pembangunan
7. **BRPin** : Borang Rekod Pindaan
8. **e-PC** : *Electronic Planning Control*
9. **GIS** : *Geographical Information System*
10. **ICT** : *Information and Communication Technology*
11. **i-Speks** : Sistem Perakaunan Akruan Kerajaan Negeri Selangor
12. **JKP** : Jawatankuasa Pemandu
13. **JKPT** : Jawatankuasa Penyelarasan Teknikal
14. **JKSP** : Jawatankuasa Kajian Semula Pengurusan
15. **JPNS** : Mesyuarat Jawatankuasa Perancang Negeri Selangor
16. **KSAS** : Kawasan Sensitif Alam Sekitar
17. **LPS** : Lesen Pendudukan Sementara
18. **MB** : Menteri Besar
19. **MK** : Manual Kualiti
20. **MKSP** : Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
21. **MMKN** : Majlis Mesyuarat Kerajaan Negeri
22. **MPFN** : Majlis Perancang Fizikal Negara
23. **MS** : *Malaysian Standard*
24. **NGO** : Pertubuhan Bukan Kerajaan
25. **OSC** : *One Stop Centre*
26. **P** : Pengarah
27. **P&K** : Pentadbiran & Kewangan
28. **PBK** : Pejabat Perancang Bandar dan Kampung
29. **PBT** : Pihak Berkuasa Tempatan
30. **PD** : Pengawal Dokumen
31. **PDT** : Pejabat Daerah dan Tanah

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 8 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

32.	PKor	:	Perancangan Korporat
33.	PK	:	Prosedur Kualiti Khas
34.	PT	:	Prosedur Kualiti Teras
35.	PU	:	Prosedur Kualiti Umum
36.	POL	:	Pelan Operasi Latihan
37.	PP	:	Pengawalan Perancangan
38.	PPr	:	Penyedia Prosedur
39.	PTG	:	Pejabat Tanah dan Galian
40.	PTK	:	Pelan Tindakan Khas
41.	RFN	:	Rancangan Fizikal Negara
42.	RKK	:	Rancangan Kawasan Khas
43.	RP	:	Rancangan Pembangunan
44.	RS	:	Rancangan Struktur
45.	RT	:	Rancangan Tempatan
46.	SIA	:	Penilaian Impak Sosial
47.	SISMAPS	:	Sistem Maklumat Perancangan Negeri Selangor
48.	SKT	:	Sasaran Kerja Tahunan
49.	SPK	:	Sistem Pengurusan Kualiti
50.	TWP	:	Timbalan Wakil Pengurusan
51.	WP	:	Wakil Pengurusan
52.	Y.A.B	:	Yang Amat Berhormat

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 9 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

Glosari

1. **Aset Jabatan** - Semua jenis aset yang digunakan di Jabatan yang boleh dibaiki dan memerlukan selenggaraan.
2. **Audit Dalaman** - Prosedur yang dibangunkan bagi menilai tahap keakuran dan keberkesanan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti
3. **Dasar Korporat** - Kenyataan umum mengenai bidang dan skop untuk organisasi beroperasi bagi mencapai matlamatnya, iaitu visi dan misi organisasi.
4. **Dasar Kualiti** - Pernyataan mengenai hasrat serta arah tuju kualiti yang hendak dicapai oleh pihak pengurusan. Ia merupakan pengisytiharan oleh pengurusan atasan mengenai komitmen mereka terhadap kualiti dalam mencapai matlamat organisasi mereka.
5. **Dokumen Kualiti** - Dokumen-dokumen yang digunapakai dalam Sistem Pengurusan Kualiti iaitu Manual Kualiti, Prosedur Kualiti dan Dokumen Sokongan.
6. **Dokumen Luaran** - Dokumen-dokumen yang digunakan dan dirujuk dalam menjalankan kerja-kerja perancangan dan pengurusan yang diterbitkan oleh organisasi / bahagian / unit luar daripada PLANMalaysia Selangor.
7. **e-PC** - Sistem untuk pengesanan dan pemprosesan surat-surat berkaitan dengan Bahagian Pengawalan Perancangan.
8. **i-Speks** - Sistem Perakaunan Akruan Kerajaan Negeri Selangor.
9. **Jawatankuasa Perancang Negeri** - Jawatankuasa Perancang Negeri ditubuhkan di bawah Seksyen 4 Akta 172 yang dipengerusikan oleh Y.A.B Dato' Menteri Besar Selangor dan Pengarah PLANMalaysia Selangor sebagai setiausaha.
10. **Kajian Semula Pengurusan** - Kajian semula ke atas Sistem Pengurusan Kualiti, iaitu aspek-aspek pengurusan di bawah Sistem Pengurusan Kualiti.
11. **Klausa** - Skop keperluan/elemen yang diperlukan dalam MS ISO 9001: 2015.

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 10 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

12. **Latihan**
 - Proses pengenalanpastian dan pemindahan pengetahuan dan kemahiran yang diperlukan oleh pekerja-pekerja organisasi.
13. **Maklum balas Pelanggan**
 - Aduan/pujian/pertanyaan daripada sektor awam/swasta yang diterima oleh Jabatan melalui salah satu daripada berikut:
 - i. Sistem Pengurusan Aduan Awam (SisPAA)
 - ii. Surat
 - iii. Borang Aduan di kaunter
 - iv. Surat Khabar
 - v. Media elektronik
 - vi. Laman Sesawang Jabatan
14. **Manual Kualiti**
 - Skop keperluan/elemen yang diperlukan dalam MS ISO 9001: 2015.
15. **Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP)**
 - Mesyuarat yang diadakan untuk membincangkan perkara-perkara yang akan memastikan Sistem Pengurusan Kualiti Jabatan sentiasa berkesan dan sesuai dilaksanakan.
16. **Mesyuarat Perancangan dan Pembangunan (MPP)**
 - Mesyuarat yang diadakan secara berkala untuk membincangkan perkara-perkara berkaitan program-program dan projek pembangunan jabatan.
17. **No. Keluaran**
 - Menunjukkan bilangan keluaran dokumen kualiti.
18. **Objektif Kualiti**
 - Objektif Kualiti membantu organisasi merancang apa yang hendak dicapai, mengenalpasti apa yang telah dan belum dicapai serta apa yang perlu diperbaiki lagi. Ia merupakan terjemahan dan sokongan kepada dasar kualiti.
19. **Pra–Daftar (e-PC)**
 - Sistem untuk mendaftar dan mengesan surat-surat yang telah diterima.
20. **Pasukan Petugas**
 - Pasukan yang ditubuhkan untuk menilai dan meneliti keberkesanan serta menjalankan penambahbaikan Sistem Pengurusan Kualiti Jabatan.
21. **Pengarah**
 - Seorang yang dilantik sebagai Pengarah Jabatan Perancangan Bandar dan Desa Negeri Selangor.

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 11 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

- | | |
|--|---|
| 22. Pelanggan | - Orang-orang awam, juruperunding, pihak kerajaan, swasta dan lain-lain yang memerlukan khidmat perancangan bandar dan desa sama ada secara bertulis atau lisan. |
| 23. Pembekal | - Semua syarikat yang menjalankan kerja-kerja penyelenggaraan yang berdaftar dengan Kementerian Kewangan. |
| 24. Pengawal Dokumen | - Pegawai yang bertanggungjawab dalam mengurus dan mengawal dokumen-dokumen yang diguna pakai dalam Sistem Pengurusan Kualiti. |
| 25. Penghantaran | - Pengurusan secara selamat penghantaran dokumen sehingga ke destinasi pelanggan. |
| 26. Penyelaras SPK | - Urus setia pelaksanaan MS ISO 9001:2015 iaitu di Bahagian Perancangan Korporat, PLANMalaysia Selangor. |
| 27. Perolehan | - Kaedah bagi memperolehi perkhidmatan dan bekalan mengikut peraturan kewangan yang berkaitan. |
| 28. Piagam Pelanggan | - Satu komitmen bertulis Jabatan terhadap penyampaian perkhidmatannya bagi memenuhi kehendak dan citarasa pelanggan. |
| 29. Pindaan Dokumen | - Merujuk kepada pindaan isi kandungan di dalam dokumen kualiti. Sebarang pelantikan baharu penyedia atau pelulus dokumen semata-mata tidak memerlukan pindaan dokumen dibuat). Hanya penggantian muka surat terlibat. |
| 30. Prosedur Kualiti | - Prosedur-prosedur yang dibangunkan bagi menyokong aktiviti-aktiviti yang dikenalpasti dalam pelaksanaan ISO dapat dilaksanakan dengan berkesan. Prosedur kualiti juga boleh termasuk prosedur yang digunapakai berdasarkan Pekeliling Perkhidmatan/ Perbendaharaan atau apa-apa prosedur yang ditetapkan oleh kerajaan. |
| 31. Rancangan Pemajuan Nasional | - Meliputi tiga (3) dokumen iaitu Rancangan Fizikal Negara, Dasar Perbandaran Negara, dan Dasar Perancangan Fizikal Desa Negara yang dijadikan sebagai rujukan utama oleh pelbagai agensi dalam merangka program-program pembangunan fizikal negara. |
| 32. Sistem Aplikasi | - Sistem aplikasi yang digunakan oleh Jabatan seperti e-PC, SISMAPS, GIS dan sebagainya. |

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 12 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

- | | |
|--------------------------------|---|
| 33. SISMAPS | - Sistem Maklumat Perancangan Negeri Selangor. |
| 34. Sumber | - Input-input yang diperlukan dalam melaksanakan sistem pengurusan kualiti. Ia meliputi antara lain sumber tenaga manusia, kewangan, bahan-bahan dan peralatan. |
| 35. Tarikh Kuatkuasa | - Tarikh kelulusan prosedur. |
| 36. Tindakan Pembetulan | - Organisasi hendaklah mengambil tindakan menghapuskan punca ketakakuran bagi mencegah ia berulang. Tindakan pembetulan hendaklah bersesuaian dengan kesan ketakakuran yang dihadapi. |
| 37. Wakil Pengurusan | - Pengurusan atasan hendaklah melantik seorang anggota pengurusan organisasi yang, tanpa mengambil kira tanggungjawab yang lain, hendaklah bertanggungjawab dan mempunyai kuasa. |

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 13 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

1.0 PENDAHULUAN

1.1 PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI

Manual Kualiti (MK) yang disediakan ini meliputi skop sistem pengurusan kualiti, termasuk perincian kewajaran bagi apa-apa ketakmasukan, prosedur-prosedur yang diwujudkan bagi sistem pengurusan kualiti atau rujukan mengenainya dan huraian mengenai saling tindakan antara proses sistem pengurusan kualiti.

1.2 TUJUAN PENYEDIAAN MANUAL KUALITI PLANMALAYSIA SELANGOR

- i. Menjelaskan komitmen pihak pengurusan terhadap kualiti.
- ii. Memberi gambaran menyeluruh mengenai sistem pengurusan kualiti organisasi.
- iii. Menjadi alat untuk melatih pegawai baharu.
- iv. Menyebar maklumat mengenai program kualiti organisasi kepada pelanggan.
- v. Menjadi rujukan asas semasa semakan pengurusan dijalankan.
- vi. Menyediakan asas bagi pengauditan sistem kualiti.
- vii. Sebagai dokumen penting bagi mendapat pengiktirafan MS ISO 9001:2015.
- viii. Menjelaskan batasan (*exclusion*) dalam mengaplikasi sistem pengurusan kualiti MS ISO 9001:2015.

1.3 KANDUNGAN MANUAL KUALITI

Manual ini mengandungi 10 bahagian iaitu:

- i. Singkatan Kata
- ii. Glosari
- iii. Bahagian 1 - Pendahuluan
- iv. Bahagian 2 - Skop Persijilan dan Penyisihan
- v. Bahagian 3 - Latar Belakang Organisasi
- vi. Bahagian 4 - Konteks Organisasi
- vii. Bahagian 5 - Kepimpinan
- viii. Bahagian 6 - Perancangan
- ix. Bahagian 7 - Sokongan
- x. Bahagian 8 - Operasi
- xi. Bahagian 9 - Penilaian Prestasi
- xii. Bahagian 10 - Penambahbaikan

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 14 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

1.4 PENYEDIAAN, PENGUATKUASAAN DAN PENGEDARAN

Manual Kualiti ini merupakan dokumen terkawal yang telah diluluskan oleh Mesyuarat Pengurusan Jabatan atau Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) yang sah digunapakai dan berkuatkuasa serta merta kecuali dinyatakan. Edaran hanya boleh dilakukan oleh Pengawal Dokumen atau sesiapa yang diberi kuasa oleh Pengawal Dokumen.

Manual kualiti ini disediakan dalam bentuk *hardcopy* yang hanya diedarkan dan diserahkan kepada pemegang dokumen seperti di dalam Senarai Edaran Manual Kualiti.

1.5 PENYELARASAN PINDAAN

Mana-mana bahagian dalam dokumen ini tidak boleh dikeluarkan atau dipinda tanpa perakuan Pengarah Jabatan Perancangan Bandar dan Desa Negeri Selangor (PLANMalaysia Selangor) (selepas ini dikenali sebagai Pengarah) atau Wakil Pengurusan terlebih dahulu. Pindaan hanya boleh dibuat oleh penyedia prosedur setelah mendapat kelulusan daripada Mesyuarat Pengurusan Jabatan atau Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP).

Sebarang pindaan dan penambahbaikan ke atas dasar-dasar yang termaktub di dalam MK ini akan melalui proses yang dinyatakan di Klausu 3.0 di dalam Prosedur Kawalan Umum JPBD.Sel/PU/01: Kawalan Dokumen yang akan diselaraskan oleh Pengawal Dokumen.

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 15 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

2.0 SKOP PERSIJILAN DAN PENYISIHAN

Tujuan manual ini dan prosedur-prosedur yang berkaitan dengannya adalah untuk memberi penerangan yang mencukupi terhadap sistem pengurusan kualiti dalam perkhidmatan perancangan bandar dan desa di PLANMalaysia Selangor.

Jabatan melaksanakan sistem MS ISO 9001:2015 untuk menyediakan *blueprint* dalam usaha-usaha untuk penambahbaikan Sistem Pengurusan Kualiti organisasi bagi meningkatkan kecekapan dan keberkesanan organisasi sebagai memberi perkhidmatan Perancangan Bandar dan Desa untuk Negeri Selangor

2.1 SKOP PERSIJILAN

Skop persijilan Jabatan dalam MS ISO 9001:2015 ialah:

- 1. PERKHIDMATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA; DAN ;**
- 2. PENGURUSAN KHIDMAT SOKONGAN PERANCANGAN BAGI PERKHIDMATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA**

Skop persijilan hanya merangkumi bahagian berkaitan dan aktiviti berikut:

- i. Bahagian Perancangan Korporat
 - Pengurusan Mesyuarat JPNS
 - Pengurusan Maklum Balas Pelanggan
 - Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP)
- ii. Bahagian Pentadbiran dan Kewangan
 - Pengurusan Surat
 - Penyelenggaraan Aset Jabatan
 - Perolehan
 - Kawalan Rekod
 - Pengurusan Program dan Latihan Jabatan
- iii. Bahagian Rancangan Pembangunan
 - Penyediaan Rancangan Struktur
 - Penyediaan Kajian Khas
 - Pengemaskinian Data Guna Tanah Geospatial
- iv. Bahagian Pengawalan Perancangan
 - Ulasan Permohonan Perancangan

Setiap Bahagian akan menentukan aktiviti kualiti serta produknya menepati kehendak pelanggan, mematuhi dasar kualiti dan objektif kualiti yang ditetapkan oleh Jabatan.

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLANMalaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 16 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

Sistem Pengurusan Kualiti beroperasi di:

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR
(PLANMalaysia Selangor)
TINGKAT LG, 15-18, BANGUNAN DARUL EHSAN,
NO. 3, JALAN INDAH, SEKSYEN 14,
40646 SHAH ALAM,
SELANGOR DARUL EHSAN.

2.2 KEPERLUAN DOKUMENTASI

2.2.1 Dokumen-dokumen sistem kualiti

lanya meliputi MK, Prosedur Kualiti dan semua dokumen sokongan yang berkaitan dengan SPK MS ISO 9001:2015 yang disediakan oleh PLANMalaysia Selangor seperti berikut:

i. Manual Kualiti

Dokumen yang menjelaskan dasar dan perancangan kualiti PLANMalaysia Selangor. MK ini adalah sumber rujukan utama SPK MS ISO 9001:2015 PLANMalaysia Selangor.

ii. Prosedur Kualiti

Prosedur kualiti adalah dokumen yang menjelaskan kaedah pengurusan sesuatu proses/operasi PLANMalaysia Selangor. Pegawai yang dilantik bertanggungjawab menyedia dan menyelenggara prosedur-prosedur kualiti berkaitan terdiri daripada PU, PT dan PK. seperti di **Lampiran 1**.

iii. Dokumen Sokongan

Dokumen sokongan adalah dokumen yang menjelaskan aktiviti-aktiviti kualiti terperinci. Ia merupakan dokumen kualiti yang menyokong dokumen prosedur kualiti tertentu.

2.3 PENYISIHAN KLAUSA

Jabatan **tidak menggunakan** keperluan **klausu 8.3** iaitu **reka bentuk dan pembangunan di dalam sistem pengurusan kualiti** kerana skop yang dilaksanakan tidak membabitkan aktiviti yang melibatkan reka bentuk. Proses-proses yang melibatkan kerja-kerja reka bentuk dan pembangunan dilakukan oleh pihak luar atau perunding.

Klausu 7.1.5 kawalan ke atas peralatan pengukuran dan pemantauan juga tidak digunakan kerana Jabatan tidak menggunakan sebarang peralatan yang tertakluk kepada keperluan kalibrasi pemantauan dan penilaian.

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 17 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

3.0 LATAR BELAKANG ORGANISASI

3.1 SEJARAH PENUBUHAN

PLANMalaysia Selangor ditubuhkan sebagai Pejabat Perancang Bandar dan Kampung pada tahun 1958. Ianya adalah sebahagian daripada Pejabat Perancang Bandar dan Kampung Negeri Selangor, Negeri Sembilan dan Melaka. Pejabat Perancang Bandar dan Kampung Negeri Selangor diwujudkan pada 1 September 1960. Pegawai Perancang Bandar dan Kampung Negeri Selangor yang pertama ialah En. W. Fairbank yang juga merupakan Pegawai Perancang Bandar bagi Jabatan Perancang Bandar Negeri Sembilan dan Melaka.

Pada tahun 1970, Pejabat Perancang Bandar dan Kampung Negeri Selangor yang terletak di Damansara telah berpindah ke Bangunan Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor di Jalan Raja, Kuala Lumpur. Bagi mengatasi masalah keluasan ruang lantai yang terhad dan banjir yang melanda Kuala Lumpur pada tahun 1971, pejabat ini dipindahkan ke Jalan Spooner, Kuala Lumpur pada tahun 1975. Pada Mei 1978, Pejabat Perancang Bandar dan Kampung Negeri Selangor telah dipindahkan ke Kompleks Perbadanan Kemajuan Negeri Selangor (PKNS) di Shah Alam, Selangor. Jumlah kakitangan Jabatan pada ketika itu adalah seramai 54 orang. Pada bulan Disember 1982, Jabatan ini telah berpindah ke Bangunan Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah, Shah Alam. Pada tahun 1986, nama Pejabat Perancang Bandar Dan Kampung Negeri Selangor telah ditukar dan dikenali sebagai Jabatan Perancang Bandar Dan Desa Negeri Selangor.

Pada bulan April 2002, Jabatan Perancang Bandar Dan Desa Negeri Selangor berpindah semula dan mula beroperasi di Bangunan Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah dan kekal sehingga sekarang. Negeri Selangor telah diisytiharkan sebagai sebuah Negeri Maju pada 27 Ogos 2005. Sebagai sebuah negeri maju, Negeri Selangor bermatlamat untuk meningkatkan kualiti hidup penduduk yang tinggi, menguruskan pembangunan fizikal yang sempurna, memperkasakan kualiti desa dan menggalakkan '*participatory planning*', melaksanakan sistem penyampaian yang berkesan dan menambahkan sumber hasil negeri.

Selaras dengan matlamat tersebut, Jabatan Perancangan Bandar dan Desa Negeri Selangor (PLANMalaysia Selangor) yang merupakan peneraju utama pembangunan di negeri Selangor, penuh komited untuk mewujudkan perkhidmatan perancangan bandar yang bertaraf dunia. Oleh yang demikian, beberapa pendekatan perlu dilaksanakan iaitu:

- i. Penyediaan rancangan pemajuan yang berteraskan pembangunan mampan;
- ii. Pengawalan perancangan yang efisien dan dapat mewujudkan persekitaran yang berkualiti;
- iii. Pelaksanaan dan penguatkuasaan perundangan perancangan bandar dan desa yang berkesan;

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 18 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

- iv. Perancangan dan membuat keputusan berasaskan maklumat lengkap dan berteraskan penyertaan pihak-pihak yang berkepentingan.

3.2 STRUKTUR ORGANISASI

Struktur organisasi Jabatan telah diperkukuhkan melalui penstrukturan semula jawatan yang melibatkan kakitangan teknikal dan pentadbiran. Jumlah keseluruhan perjawatan yang diluluskan adalah sebanyak 106 jawatan (95 jawatan lantikan tetap dan 11 jawatan lantikan kontrak) sebagaimana ditunjukkan dalam jadual berikut:

BIL	SKIM PERKHIDMATAN	GRED	JAWATAN DILULUSKAN
PENGURUSAN TERTINGGI			
1.	Pengarah, Pegawai Perancang Bandar dan Desa, Gred Utama C	VU7	1
PENGURUSAN DAN PROFESSIONAL			
2.	Timbalan Pengarah, Pegawai Perancang Bandar dan Desa Gred J13	J13	1
3.	Ketua Penolong Pengarah, Pegawai Perancang Bandar dan Desa, Gred J12	J12	2
4.	Penolong Pengarah Kanan, Pegawai Perancang Bandar dan Desa Gred J10	J10	2
5.	Penolong Pengarah, Pegawai Perancang Bandar dan Desa, Gred J9/J10	J9/ J10	7
6.	Pegawai Tadbir dan Diplomatik, Gred M9/M10	M9/ M10	1
SOKONGAN			
7.	Penolong Pegawai Perancang Bandar dan Desa, Gred JA7	JA7	2
8.	Penolong Pegawai Perancang Bandar dan Desa, Gred JA6 (TBK2)	JA6/ JA7	5
9.	Penolong Pegawai Perancang Bandar dan Desa, Gred JA5 (TBK1 dan TBK2)	JA5/J A6/JA7	40
10.	Penolong Pegawai Teknologi Maklumat, Gred FA5 (TBK1 dan TBK2)	FA5/ FA6/ FA7	1
11.	Pembantu Setiausaha Pejabat/Setiausaha Pejabat Gred N5 (TBK1 dan TBK2)	N5/N6	1

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 19 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

BIL	SKIM PERKHIDMATAN	GRED	JAWATAN DILULUSKAN
12.	Penolong Pegawai Tadbir Gred N5 (TBK1 dan TBK2)	N5/N6	1
13.	Penolong Akauntan, Gred W5 (TBK1 dan TBK2) Khas Untuk Penyandang. Jawatan Hakiki Pembantu Tadbir (Kewangan), Gred W19 (TBK1 dan TBK2)	W5/W6	1
14.	Pelukis Pelan (Kejuruteraan Awam)/ Penolong Jurutera, Gred JA5 (TBK1 dan TBK2)	JA5/ JA6/ JA7	1
15.	Pelukis Pelan (Seni Bina)/ Penolong Pegawai Seni Bina, Gred JA1 (TBK1 dan TBK2)	JA1/ JA2/ JA3	7
16.	Pembantu Tadbir (Perkeranian/Operasi), Gred N2 (TBK2)	N2/N3	1
17.	Pembantu Tadbir (Kewangan), Gred W2 (TBK2)	W2/W3	1
18.	Pembantu Tadbir (Perkeranian/Operasi) Gred N1 (TBK1 dan TBK2)	N1/N2/ N3	10
19.	Pembantu Tadbir (Kewangan), Gred W1 (TBK1 dan TBK2)	W1/W2 /W3	1
20.	Pembantu Tadbir (Perkeranian/Operasi), Gred N1 (TBK1 dan TBK2) Khas Untuk Penyandang	N1/N2/ N3	1
21.	Penghantar Notis, Gred N1 (TBK1 dan TBK2)	N1	1
22.	Pembantu Operasi, Gred N1 (TBK1 dan TBK2)	N1	4
23.	Pemandu Kenderaan, Gred H1 (TBK1 dan TBK2)	H1	3
JUMLAH			95

Jabatan juga turut dibantu oleh pegawai kontrak dan sambilan seperti berikut:

BIL	SKIM PERKHIDMATAN	GRED	BILANGAN
1.	Pegawai Pembangunan Mampan, Gred J10	J10	1
2.	Pegawai Perancang Bandar & Desa, Gred J9	J9	3
3.	Penolong Pegawai Perancang Bandar & Desa, Gred JA5	JA5	3
4.	Penolong Pegawai Tadbir (Aset), Gred N5	N5	1
5.	Pegawai Khidmat Pelanggan, Gred N1	N1	1
6.	Pemandu, Gred H1	H1	1

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 20 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

7.	Pemandu, Gred H1 (Contract For Service)	H1	1
	JUMLAH		11

Organisasi Jabatan telah dibahagikan kepada empat bahagian iaitu:

- i. **Bahagian Perancangan Korporat (BPK)**
- ii. **Bahagian Pentadbiran & Kewangan (BP&K)**
- iii. **Bahagian Pengawasan Perancangan (BPP)**
- iv. **Bahagian Rancangan Pembangunan (BRP)**

Carta organisasi Jabatan adalah seperti di **Lampiran 2**. Perincian untuk Carta Organisasi PLANMalaysia Selangor juga boleh didapati di Laman Web Rasmi Jabatan (www.jpbdselangor.gov.my).

3.3 FUNGSI JABATAN

Di dalam menjalankan kuasa yang diperuntukkan di dalam Akta 172, Jabatan telah disusun meliputi 4 bahagian. Bagi melaksanakan objektif-objektif perkhidmatan perancangan bandar dan desa di Negeri Selangor, fungsi sedia ada Jabatan dan tanggungjawab adalah seperti berikut:

- a. Penasihat utama kepada Kerajaan Negeri tentang semua hal berkaitan perancangan bandar dan desa termasuk pemeliharaan, penggunaan dan pembangunan tanah.
- b. Melaksana dan menyelaraskan penyediaan Rancangan Pemajuan iaitu Rancangan Struktur, Rancangan Tempatan, Rancangan Kawasan Khas dan Kajian/Projek Khas sama ada yang diarahkan atau atas inisiatif Jabatan.
- c. Menyelaraskan pelaksanaan Akta Perancangan Bandar dan Desa 1976 [Akta 172], kaedah-kaedah, piawaian dan garis panduan perancangan bandar dan desa di semua Pihak Berkuasa Tempatan di Negeri Selangor.
- d. Bertindak sebagai urus setia bagi Jawatankuasa Perancang Negeri yang ditubuhkan di bawah Akta Perancangan Bandar dan Desa 1976 [Akta 172].
- e. Bertindak sebagai urus setia bagi Jawatankuasa Teknikal Jawatankuasa Perancang Negeri di bawah Seksyen 20A Akta 172, Jawatankuasa Penilaian Impak Sosial Peringkat Negeri Selangor dan Jawatankuasa Kawasan Sensitif Alam Sekitar Negeri Selangor.
- f. Menjalankan fungsi urus setia Lembaga Rayuan.
- g. Memberi khidmat nasihat kepada Jabatan/Agensi lain mengenai perancangan bandar dan desa.

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 21 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

3.3.1 FUNGSI BAHAGIAN PERANCANGAN KORPORAT

- i. Urus setia Mesyuarat Jawatankuasa Perancang Negeri Selangor yang ditubuhkan di bawah Seksyen 4 Akta 172.
- ii. Urus setia Jawatankuasa Teknikal Jawatankuasa Perancang Negeri di bawah Seksyen 20A Akta 172.
- iii. Menyelaras permohonan projek pembangunan di bawah Subseksyen 22(2A), Akta 172 untuk diangkat ke Majlis Perancang Fizikal Negara (MPFN).
- iv. Menyelaras pemakaian garis panduan dan pelaksanaan Akta 172 oleh semua PBT di Negeri Selangor.
- v. Urus setia persidangan dan perbincangan kes Lembaga Rayuan.
- vi. Melaksana dan menyelaras program pembangunan mampan di Negeri Selangor.
- vii. Mempromosikan perkhidmatan perancangan bandar dan desa kepada agensi kerajaan, swasta, badan-badan bukan kerajaan dan orang awam.
- viii. Menyelaras pengurusan kualiti Jabatan meliputi Pengurusan Aduan dan Maklum Balas Kepuasan Pelanggan dan MS ISO Jabatan.

3.3.2 FUNGSI BAHAGIAN PENTADBIRAN DAN KEWANGAN

- i. Memberi perkhidmatan sokongan kepada bahagian-bahagian teknikal dalam hal-hal yang berkaitan dengan kewangan, perkhidmatan, latihan, persuratan dan pentadbiran.
- ii. Menguruskan rekod-rekod perkhidmatan dan perjawatan pegawai dan kakitangan termasuk pengesahan jawatan, pemberian taraf berpencen, urusan kenaikan pangkat, merekod segala jenis cuti, pergerakan gaji tahunan, Laporan Penilaian Prestasi Tahunan dan penyelarasan perkhidmatan melalui sistem HRMIS.
- iii. Menguruskan perolehan Jabatan samada secara pembelian terus atau sebutharga dan membuat penilaian keatas perolehan yang telah dibekalkan.
- iv. Memastikan pengurusan aset dan stor Jabatan dilaksanakan dengan sistematik selaras dengan arahan dan prosedur semasa yang berkuatkuasa.
- v. Menguruskan sistem pengurusan fail yang bersistematik untuk tujuan tindakan atau rujukan.
- vi. Menguruskan hal-hal yang berkaitan dengan integriti dan dilaksanakan dengan terancang agar elemen penginstitusian integriti pencegahan,

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 22 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

pematuhan dan pengesanan salah laku dapat dikuatkuasakan secara efisien.

- vii. Menyedia dan memperkemaskan infrastruktur dan kemudahan ICT serta membudayakan ICT di kalangan pegawai dan kakitangan di samping memberi khidmat sokongan kepada para pengguna ICT yang berkenaan.
- viii. Merancang dan menyediakan program dan latihan untuk pegawai dan kakitangan bagi meningkatkan pengetahuan dan prestasi serta kemahiran dalam tugas sehari-hari.
- ix. Mengurus dan mengawal selia pengurusan kewangan Jabatan supaya dilaksanakan dengan efisien dan berkesan.
- x. Melaksanakan arahan-arahan perkhidmatan awam melalui pelaksanaan pekeliling-pekeliling perkhidmatan awam dan perbendaharaan negeri serta negara.

3.3.3 FUNGSI BAHAGIAN PENGAWALAN PERANCANGAN

- i. Menerima, memproses dan mengemukakan ulasan-ulasan ke atas semua permohonan berikut:
 - a. Permohonan ulasan perancangan dari PBT termasuk ulasan Kebenaran Merancang (KM) melalui sistem OSC Online.
 - b. Permohonan berkaitan perihal tanah dari PDT dan PTG seperti ubah syarat tanah, tanah kerajaan, LPS, parit batuan dan lain-lain.
 - c. Permohonan ulasan perancangan dari Jabatan/Agensi Teknikal.
 - d. Permohonan maklumat perancangan dari pelbagai agensi.
- ii. Memberi khidmat nasihat melalui Mesyuarat dan perkhidmatan kaunter.
- iii. Urus setia Mesyuarat Jawatankuasa Teknikal Pembangunan Kawasan Sensitif Alam Sekitar.
- iv. Urus setia Mesyuarat Jawatankuasa Penilaian Impak Sosial (SIA) Negeri Selangor.
- v. Urus setia Mesyuarat Jawatankuasa Penyelarasan Pelaksanaan Pusat Setempat (OSC) di PBT Negeri Selangor.

3.3.4 FUNGSI BAHAGIAN RANCANGAN PEMBANGUNAN

- i. Menyediakan Rancangan Struktur Negeri Selangor selaras dengan Akta 172.
- ii. Menyelaraskan dan memantau penyediaan RT, RKK dan PTK selaras dengan Akta 172.

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 23 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

- iii. Menyemak dan memberi ulasan terhadap RT, RKK dan PTK serta kajian-kajian perancangan atau berkaitan yang disediakan oleh PBT dan PLANMalaysia supaya selaras dengan RFN, RS dan Dasar-Dasar Kerajaan Negeri.
- iv. Menjalankan kajian-kajian perancangan bukan statutori yang diarahkan oleh Pihak Berkuasa Negeri.
- v. Melaksana Sistem Maklumat Perancangan Negeri Selangor (SISMAPS).
- vi. Memastikan penyediaan dan pelaksanaan RS, RT, RKK serta PTK selaras dengan maklumat pangkalan data GIS Jabatan.

3.4 OBJEKTIF JABATAN

Jabatan mempunyai empat objektif iaitu:

- i. Untuk mengukuhkan pembangunan fizikal, sosial dan ekonomi di kawasan bandar dan desa bagi meningkatkan taraf kehidupan penduduk selaras dengan matlamat negeri dan negara.
- ii. Untuk mengatur, mengawal dan menyelaraskan kemajuan, penggunaan dan pemuliharaan tanah melalui pelaksanaan berkesan Akta Perancangan Bandar dan Desa 1976 dan akta-akta berkaitan.
- iii. Untuk melaksana dan memastikan pemakaian berkesan kaedah, dasar, pelan dan garis panduan perancangan oleh semua agensi bagi semua peringkat perancangan.
- iv. Untuk menjadi penasihat utama dalam perancangan bandar dan desa kepada Kerajaan Negeri dan Pihak Berkuasa Tempatan serta agensi-agensi yang berkenaan.

3.5 VISI

Peneraju Perancangan Bandar dan Desa Ke Arah Kesejahteraan Rakyat Dan Kemakmuran Negara Menjelang 2030.

3.6 MISI

Mengawalselia Perancangan Pembangunan Negeri Pintar Yang Komprehensif Dan Kondusif Ke Arah Persekitaran Berdaya Huni.

3.7 DASAR KORPORAT

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 24 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

Mewujudkan pembangunan negeri dan tempatan yang komprehensif, progresif serta mampan, dengan penekanan kepada keseimbangan alam sekitar, sosial dan ekonomi, bagi mencapai kehidupan manusia yang berkualiti dan harmoni.

3.8 SLOGAN

Perancangan Melangkaui Kelaziman
(Planning : Beyond Conventional)

3.9 PIAGAM PELANGGAN

Bagi memenuhi keperluan dan kepuasan pelanggan, Jabatan bertekad dan komited untuk memberi perkhidmatan yang berkualiti kepada setiap pelanggan. Perincian untuk Piagam Pelanggan PLANMalaysia Selangor juga boleh didapati di Laman Web Rasmi Jabatan (www.jpbdselangor.gov.my).

3.10 PELANGGAN ORGANISASI

Pelanggan Jabatan terdiri daripada pelanggan dalaman dan luaran. Pelanggan dalaman merupakan lapisan pegawai di Jabatan manakala pelanggan luaran merupakan pihak yang berurusan dengan Jabatan bagi perkhidmatan Perancangan Bandar dan Desa. Mereka terdiri daripada:

- i. Pelanggan
- ii. Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan, PLANMalaysia, Kerajaan Negeri dan Pihak Berkuasa Tempatan (PBT)
- iii. Pengurusan
- iv. Warga kerja
- v. Pembekal luar
- vi. Badan perundangan
- vii. Kerajaan Malaysia dan Masyarakat

3.11 PERANCANGAN STRATEGIK JABATAN

3.11.1 Pelan Strategik Jabatan PLANMalaysia Selangor 2021-2025

Bagi merealisasikan visi untuk menjadi peneraju perancangan bandar dan desa ke arah mewujudkan persekitaran kehidupan yang berkualiti, sejahtera dan mampan, Jabatan mengadaptasi Pelan Strategik Jabatan 2021-2025 sebagai pelan rancangan jangka panjang Jabatan.

Pelan Strategik ini memberi arah tuju PLANMalaysia Selangor yang jelas dalam merealisasikan visi sebagai 'Peneraju Perancangan Bandar dan Desa Ke Arah Kesejahteraan Rakyat dan Kemakmuran Negara Menjelang 2030'.

Pelan Strategik ini menggariskan lima (5) Teras Strategik iaitu:

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 25 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

- a. **TERAS STRATEGIK 1** : Memperkukuhkan Keberkesanan Perancangan Dan Pengurusan Pembangunan Spatial, Ekonomi Berteknologi Tinggi Ke Arah Kesejahteraan Rakyat Dan Kemakmuran Negeri.

- b. **TERAS STRATEGIK 2** : Memantap Dan Memperluas Penyelidikan Dan Pembangunan Ke Arah Amalan Perancangan Terbaik Dengan Mengambil kira Pendekatan Norma Baharu Bertaraf Dunia.

- c. **TERAS STRATEGIK 3** : Mengawalselian Dan Memudahcara Pembangunan Yang Berkualiti Dan Mampan dengan Memperkasa Asas Perundangan Dan Pematuhan Sistem Perancangan.

- d. **TERAS STRATEGIK 4** : Memperkukuh Pengurusan Maklumat Perancangan Yang Sistematik Dan Efisien.

- e. **TERAS STRATEGIK 5** : Memperkukuhkan Kapasiti Organisasi Dan Urus Tadbir Ke Arah Melonjakkan Kecekapan Dan Daya Saing.

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 26 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

3.11.2 Dasar dan Strategi Am Perancangan Bandar dan Desa

Dasar dan strategi am Jabatan telah dikemaskini selaras dengan perkembangan dan kehendak pembangunan semasa ke arah mencapai visi dan misi Jabatan. Penekanan terhadap pembangunan mampan, komuniti sejahtera, sistem pentadbiran dan kewangan yang berkesan serta pembangunan sumber manusia menjadi teras utama di dalam penggubalan dasar dan strategi Jabatan.

Jadual 3.1 : Perincian Dasar dan Strategi Am Jabatan

BIL	DASAR	STRATEGI
1.	Penyediaan dan Pelaksanaan Perancangan Mampan	i. Memahami dan memberi pendedahan terhadap idea dan reka bentuk inovasi ii. Merangka program untuk peningkatan ilmu untuk semua peringkat kakitangan iii. Menggalakkan perkongsian maklumat dengan semua kakitangan iv. Mengadakan perkongsian pintar dengan lain-lain agensi dan NGO v. Meningkatkan kepakaran mengenai konsep, metodologi dan teknik perancangan vi. Meningkatkan kefahaman terhadap aplikasi dalam pemprosesan permohonan dan penyediaan rancangan pemajuan vii. Menyediakan maklumat yang lengkap dan terkini viii. Mengenalpasti penanda aras sebagai rujukan dalam membuat keputusan ix. Mewartakan Rancangan Pemajuan x. Menyediakan sumber yang mencukupi sebagai medium pelaksanaan
2.	Sistem Penyampaian Yang Berkesan	i. Menggalak dan meningkatkan penglibatan awam dalam perancangan ii. Menggunapakai piawaian yang terbaik dalam perancangan ke arah pembangunan mampan iii. Menyediakan perkhidmatan khidmat nasihat perancangan yang berkualiti iv. Memantapkan penggunaan e-PC dalam memproses ulasan Kebenaran Merancang dari PBT

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 27 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

4.0 KONTEKS ORGANISASI

4.1 MEMAHAMI ORGANISASI DAN KONTEKSNYA

Jabatan menentukan isu-isu luaran dan dalaman yang berkaitan dengan tujuan dan halatuju strategiknya serta yang memberi kesan terhadap keupayaannya untuk mencapai hasil yang dikehendaki dari sistem pengurusan kualitinya. Maklumat yang berkaitan dengan isu luaran dan dalaman ini akan dipantau dan dikaji semula.

Kaedah yang digunakan dalam menentu, memantau dan mengkaji semula isu-isu luaran dan dalaman seperti melalui Mesyuarat Pengurusan dan Pembangunan, Mesyuarat Bahagian dan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.

Organisasi hendaklah menentukan sama ada perubahan iklim adalah isu yang relevan.

4.2 MEMAHAMI KEHENDAK DAN JANGKAAN PIHAK BERKEPENTINGAN

Jabatan menentukan:

- Pihak berkepentingan yang berkaitan dengan sistem pengurusan kualiti;
- Keperluan pihak berkepentingan ini yang berkaitan dengan sistem pengurusan kualiti.

Maklumat mengenai pihak berkepentingan ini dan keperluan mereka yang berkaitan akan dipantau dan dikajisemula semasa Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.

Pihak-pihak yang berkepentingan	Keperluan dan jangkaan
Pelanggan	Penyampaian perkhidmatan yang berkualiti
Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan, PLANMalaysia, Kerajaan Negeri, PBT	Pencapaian yang baik untuk program-program untuk perancangan bandar. Khidmat nasihat perancangan bandar.
Pengurusan	Pencapaian yang baik/perkhidmatan yang efektif.
Warga Kerja	Suasana kerja yang baik, kesihatan, keselamatan, latihan, kenaikan pangkat, pengiktirafan dan anugerah.
Pembekal Luar	Peningkatan skop dan jumlah pembelian, kontrak yang komprehensif, maklumat keperluan pada masa akan datang.
Badan Perundangan	Pematuhan dengan undang-undang/akta/keperluan-keperluan/standard yang sedia ada.

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 28 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

Kerajaan Malaysia & Masyarakat	Perlindungan alam sekitar/etika bekerja/perkembangan perkhidmatan yang dapat menambah nilai dalam masyarakat.
--------------------------------	---

Nota: Pihak berkepentingan yang berkaitan boleh mempunyai keperluan yang berkaitan dengan perubahan iklim.

4.3 MENENTUKAN SKOP SISTEM PENGURUSAN KUALITI

Jabatan menentukan had dan perkara yang boleh dikaitkan dengan sistem pengurusan kualiti untuk mewujudkan skopnya.

Apabila menentukan skop ini, perkara-perkara yang dipertimbangkan:

- Isu-isu luaran dan dalaman yang dirujuk dalam 4.1;
- Keperluan pihak-pihak berkepentingan yang berkaitan yang dirujuk dalam 4.2; dan
- Produk dan perkhidmatan organisasi

Jabatan menggunakan semua keperluan Standard Antarabangsa ini sekiranya berkaitan dalam skop sistem pengurusan kualiti yang telah ditentukan.

Skop sistem pengurusan kualiti organisasi mestilah disedia dan diselenggara sebagai maklumat didokumenkan (*rujuk 2.0*). Skop mestilah menyatakan jenis produk dan perkhidmatan yang diliputi, dan menyediakan justifikasi untuk mana-mana keperluan Standard Antarabangsa ini yang telah ditentukan oleh organisasi sebagai tidak berkaitan dengan skop sistem pengurusan kualiti.

Keakuran kepada Standard Antarabangsa ini hanya boleh dituntut sekiranya keperluan yang telah ditentukan sebagai tidak berkaitan, tidak memberi kesan kepada keupayaan dan tanggungjawab organisasi dalam memastikan keakuran ke atas produk dan perkhidmatan serta peningkatan kepuasan pelanggan.

4.4 Sistem Pengurusan Kualiti dan Prosesnya

Jabatan mewujudkan, melaksana, menyelenggara dan menambahbaik sistem pengurusan kualiti secara berterusan, termasuk proses-proses yang diperlukan dan interaksi proses-proses tersebut, selaras dengan keperluan Standard Antarabangsa.

Proses-proses yang diperlukan untuk sistem pengurusan kualiti dan penggunaannya di seluruh organisasi ditentukan (*rujuk lampiran 3*), dan mestilah:

- Menentukan input-input yang perlu dan output-output yang dijangka dari proses-proses ini.
- Menentukan turutan dan interaksi proses-proses ini.

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 29 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

- c. Menentu dan menggunakan kriteria serta kaedah (termasuk pemantauan, pengukuran dan indikator prestasi yang berkaitan) yang perlu untuk memastikan keberkesanan operasi dan kawalan proses-proses ini.
- d. Menentukan sumber-sumber yang perlu untuk proses-proses ini dan memastikan adanya sumber-sumber tersebut.
- e. Memberikan tanggungjawab dan kuasa untuk proses-proses ini.
- f. Menangani audit-risiko dan peluang-peluang sebagaimana yang telah ditentukan mengikut keperluan 6.1.
- g. Menilai proses-proses dan melaksanakan apa-apa perubahan yang perlu untuk memastikan proses-proses yang dilaksanakan mencapai hasil yang dikehendaki.
- h. Menambahbaik proses-proses dan sistem pengurusan kualiti.

Pada suatu tahap yang diperlukan, Jabatan:

- a. Menyelenggara maklumat didokumenkan untuk menyokong operasi proses-prosesnya.
- b. Mengekalkan maklumat didokumenkan untuk mendapat keyakinan bahawa proses-proses telah dijalankan sebagaimana yang telah dirancang.

Dokumen Berkaitan

Prosedur Umum

Prosedur Teras

Prosedur Kualiti Khas Setiap Bahagian

Manual Prosedur Kerja

Myportfolio

MyKPI

MyPerformance

Dokumen Luaran

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 30 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

5.0 KEPIMPINAN

5.1 KEPIMPINAN DAN KOMITMEN

5.1.1 AM

Pengurusan atasan Jabatan (Pengarah dan Timbalan Pengarah) menunjukkan kepimpinan dan komitmen dengan memberi perhatian kepada sistem pengurusan kualiti melalui:

- a) Mengambil tanggungjawab dalam keberkesanan sistem pengurusan kualiti.
- b) Mewujudkan dasar kualiti dan objektif kualiti bersesuaian dengan konteks dan hala tuju strategik Jabatan.
- c) Memastikan integrasi keperluan-keperluan sistem pengurusan kualiti ke dalam proses-proses urusan organisasi.
- d) Menggalakkan penggunaan pendekatan proses dan pemikiran berasaskan risiko melalui pengwujudan pelan pengurusan risiko dan Daftar Risiko.
- e) Menyediakan sumber mencukupi seperti kakitangan, peralatan dan infrastruktur bagi setiap aktiviti yang berkaitan dengan perkhidmatan utama.
- f) Memastikan kepentingan, keberkesanan dan pematuhan terhadap keperluan sistem pengurusan kualiti dihebahkan.
- g) Memastikan sistem pengurusan kualiti mencapai hasil yang dikehendaki.
- h) Menugas, mengarahkan dan menyokong kakitangan untuk menyumbang kepada keberkesanan sistem pengurusan kualiti.
- i) Menggalakkan penambahbaikan.
- j) Menyokong peranan pengurusan yang lain untuk menunjukkan kepimpinan mereka yang sepatutnya digunakan dalam lingkungan tanggungjawab mereka.

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 31 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

5.1.2 FOKUS KEPADA PELANGGAN

Pengurusan atasan Jabatan menunjukkan kepimpinan dan komitmen dengan memberi perhatian kepada pelanggan bagi memastikan bahawa:

- Keperluan-keperluan pelanggan serta perundangan dan peraturan telah ditentukan, difahami dan dipenuhi secara konsisten.
- Risiko-risiko dan peluang-peluang yang boleh memberi kesan kepada keakuran produk dan perkhidmatan serta keupayaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan telah ditentukan dan ditangani.
- Fokus untuk meningkatkan kepuasan pelanggan sentiasa dikekalkan.

5.2 DASAR

Jabatan menetapkan Dasar Kualiti yang bersesuaian dengan visi dan misi organisasi. Dasar Kualiti ini merupakan asas pembentukan objektif kualiti Jabatan dan disebarkan kepada semua anggota organisasi. Dasar Kualiti ini dikaji setiap tahun mengikut keperluan Jabatan dan dipinda jika perlu bagi memastikan ianya selaras dengan perkembangan dan cabaran semasa.

PLANMalaysia Selangor

Perancangan Melangkaui Kelaziman
Planning : Beyond Conventional

DASAR KUALITI JABATAN

***Menjadikan PLAN*Malaysia Selangor**

Sebagai Pusat Bagi Perkhidmatan Perancangan Bandar Dan Desa

Ke Arah Mewujudkan Persekitaran Kehidupan yang Berkualiti,

Sejahtera dan Mampan

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 32 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

5.3 PERANAN, TANGGUNGJAWAB DAN KUASA

Pengurusan Jabatan bertanggungjawab menentukan tugas, tanggungjawab dan kuasa lapisan pegawai yang terlibat dalam mengurus dan melaksanakan aktiviti yang mempunyai kesan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti. Tugas, tanggungjawab dan kuasa ini disebar kepada semua pegawai yang terlibat dalam Sistem Pengurusan Kualiti dan laporan.

Pengarah melantik Timbalan Pengarah sebagai Wakil Pengurusan yang mempunyai peranan dan tanggungjawab seperti berikut:

- a) Memastikan sistem pengurusan kualiti memenuhi keperluan-keperluan Standard Antarabangsa.
- b) Memastikan proses-proses memberikan output-output yang dikehendaki.
- c) Melaporkan prestasi sistem pengurusan kualiti dan peluang-peluang untuk penambahbaikan (*lihat 10.1*), secara khususnya kepada pengurusan atasan.
- d) Memastikan semua warga Jabatan mengutamakan pelanggan.
- e) Memastikan integriti sistem pengurusan kualiti diselenggara apabila perubahan ke atas sistem pengurusan kualiti telah dirancang dan dilaksana.

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 33 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

6.0 PERANCANGAN

6.1 TINDAKAN UNTUK MENANGANI RISIKO DAN PELUANG

Matlamat utama pengurusan risiko adalah untuk memastikan PLANMalaysia Selangor berupaya menggunakan sumber sedia ada dengan cekap dan berkesan untuk mengambil tindakan terhadap peluang-peluang yang ada bagi mengurangkan risiko.

(Rujuk JPBD.Sel./PU/05 : Pengurusan Risiko)

6.2 OBJEKTIF KUALITI DAN PERANCANGAN UNTUK MENCAPAINYA

Berdasarkan kepada Dasar Kualiti yang digubal, Objektif Kualiti Jabatan diwujudkan mengikut proses utama perkhidmatannya.

6.2.1 Mewujudkan Objektif Kualiti

10 Objektif Kualiti Jabatan dibentuk seperti berikut:

- i. **Rancangan Pemajuan Yang Berkualiti**
Menyediakan Rancangan Pemajuan yang menepati keperluan standard (dari segi perundangan, manual, garis panduan dan dasar) dan peruntukkan sumber (bajet dan lingkungan masa) serta menggunakan pendekatan teknikal dan saintifik yang berdaya laksana dari segi ekonomi, sosial, alam sekitar dan tadbir urus.
- ii. **Perundangan, Penyelidikan dan Pembangunan**
Menjalankan kajian prosedur dan penyelidikan perancangan bagi penyediaan kaedah dan garis panduan perancangan yang berkualiti dan menepati keperluan semasa (dari segi perundangan dan dasar) dengan menggunakan pendekatan terkini, saintifik, inovatif dan praktikal.
- iii. **Organisasi Pembelajaran/Kemahiran**
Memastikan semua peringkat pegawai di Jabatan mempunyai kemahiran dan kompetensi untuk memenuhi cabaran perancangan semasa dan persediaan mengambil alih jawatan yang lebih tinggi melalui peningkatan latihan atau latihan semula, percambahan fikiran dan program perkongsian pengetahuan.
- iv. **Kemahiran dan Penguasaan ICT**
Meningkatkan tahap kemahiran penggunaan ICT di kalangan warga Jabatan bagi pelaksanaan kerja yang berkesan.

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 34 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

v. **Maklumat Perancangan**

Membentuk pengkalan data perancangan yang komprehensif dan perkongsian maklumat yang efisien.

vi. **Budaya Kerja Cemerlang**

Memastikan semua lapisan pegawai berprestasi cemerlang, berdaya maju dengan mencapai purata prestasi tahunan.

vii. **Sebaran Am**

Menjalankan proses sebaran yang melibatkan agensi pelaksana dan pihak berkepentingan melalui kaedah rundingan dan kerjasama.

viii. **Penambahbaikan Berterusan**

Membentuk sistem maklum balas pelanggan serta sistem pengukuran kecekapan/keberkesanan sistem kualiti sebagai asas kepada tindakan penambahbaikan berterusan.

ix. **Kepuasan Pelanggan**

Memastikan produk dan perkhidmatan yang disediakan diterima pakai dan dirujuk oleh pelanggan dalaman dan luaran.

x. **Kepimpinan dan Input Pengurusan**

Memastikan agar pengurusan atasan sentiasa komited kepada pembangunan, pelaksanaan, pemantauan, penambahbaikan serta sentiasa berusaha secara berterusan bagi meningkatkan keberkesanan SPK MS ISO 9001:2015.

6.2.2 Perancangan untuk Mencapai Objektif Kualiti

Apabila merancang bagaimana untuk mencapai objektif-objektif kualiti, Jabatan mestilah menentukan:

- Apa yang akan dilakukan
- Apa sumber-sumber yang akan diperlukan
- Siapa yang akan bertanggungjawab
- Bila ianya akan diselesaikan
- Bagaimana hasil-hasilnya akan dinilai

Perancangan bagi mencapai Objektif Kualiti Jabatan adalah sebagaimana yang dilaporkan di dalam Mesyuarat Pengurusan Jabatan atau MKSP (Rujuk Lampiran 4 – Pelan Tindakan Objektif Kualiti).

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 35 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

6.3 PERANCANGAN PERUBAHAN

Jika Jabatan menentukan keperluan untuk perubahan ke atas sistem pengurusan kualiti, perubahan tersebut mestilah dijalankan dalam keadaan yang terancang (*rujuk 4.4*).

Jabatan mempertimbangkan:

- Tujuan perubahan tersebut dan akibat yang berkemungkinan
- Integriti sistem pengurusan kualiti
- Adanya sumber-sumber
- Peruntukan atau peruntukan semula untuk tanggungjawab dan kuasa

Dokumen Berkaitan

Prosedur Kualiti Umum (PU)
 Prosedur Kualiti Teras (PT)
 Prosedur Kualiti Khas Setiap Bahagian (PK)
 Manual Prosedur Kerja
 Myportfolio
 MyKPI
 MyPerformance

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 36 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

7.0 SOKONGAN

7.1 SUMBER-SUMBER

7.1.1 Am

Jabatan akan menentu dan menyediakan sumber-sumber yang perlu untuk mewujudkan, melaksana, menyelenggara dan menambahbaik sistem pengurusan kualiti secara berterusan.

Jabatan akan mempertimbangkan:

- a) Keupayaan dan kekangan terhadap sumber-sumber dalaman yang sedia
- b) Apa yang perlu didapatkan daripada pembekal-pembekal luaran

7.1.2 Manusia

Pengurusan Jabatan memastikan anggota Jabatan mempunyai kompetensi dalam bidang kerja yang dipertanggungjawabkan. Mereka terdiri dari anggota yang cekap, berpengalaman dan terlatih bagi menjamin kualiti kerja yang bermutu tinggi. Keperluan sumber manusia akan dirancang selaras dengan Sistem Pengurusan Kualiti Jabatan.

7.1.3 Infrastruktur

Jabatan komited dalam menyedia dan menyelenggara kemudahan infrastruktur yang diperlukan untuk menghasilkan perkhidmatan yang memenuhi spesifikasi. Kemudahan infrastruktur dan penyelenggaraan termasuk:

- i. Ruang pejabat, bilik mesyuarat, kaunter perkhidmatan pelanggan, ruang tamu, bilik fail dan stor
- ii. Penyediaan peralatan seperti perkakasan, kemudahan percetakan dan peralatan komputer
- iii. Kemudahan dan perkhidmatan sokongan yang digunapakai:
 - a. Kemudahan komunikasi
 - b. Perkhidmatan pengangkutan
 - c. Sistem maklumat
- iv. e-PC - Sistem untuk pengesanan dan pemprosesan surat-surat berkaitan dengan Bahagian Pengawalan Perancangan.
- v. SISMAPS - Sistem Maklumat Perancangan Negeri Selangor

Dokumen berkaitan

JPBD.Sel/RP/03 : Pengemaskinian Data Guna Tanah Geospacial

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 37 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

7.1.4 Persekitaran Dan Operasi Proses

Organisasi hendaklah menentukan dan mengurus persekitaran kerja yang diperlukan demi mencapai keakuran terhadap keperluan produk yang berkaitan keadaan tempat kerja dilaksanakan, termasuklah faktor fizikal, persekitaran dan faktor lain (seperti bunyi bising, suhu, kelembapan, pencahayaan atau cuaca).

Dokumen Berkaitan

JPBD.Sel/PT/04 : Pengurusan Maklum Balas Pelanggan

Fail Jawatankuasa Keselamatan

7.1.5 Pengetahuan Dalam Organisasi

Jabatan akan menentukan pengetahuan yang perlu untuk operasi proses-proses serta mencapai keakuran produk dan perkhidmatan. Pengetahuan ini diselenggara dan sentiasa ada pada suatu tahap yang diperlukan.

Apabila menangani perubahan hasrat dan aliran, organisasi mestilah mempertimbangkan pengetahuan semasanya dan menentukan bagaimana untuk mendapatkan atau mengakses pengetahuan tambahan dan terkini yang diperlukan.

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 38 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

7.2 KOMPETEN

Pengurusan Jabatan bertanggungjawab :

- i. Menentukan kepakaran yang perlu ada pada anggotanya yang menjalankan tugas-tugas yang memberi kesan kepada keperluan perkhidmatan
- ii. Memberi latihan atau mengambil tindakan-tindakan yang lain untuk memenuhi keperluan kompetensi
- iii. Menilai keberkesanan tindakan-tindakan yang telah diambil untuk memenuhi keperluan kepakaran
- iv. Memastikan anggota Jabatan sedar akan kepentingan tugas-tugasnya dan bagaimana mereka menyumbang kepada pencapaian objektif kualiti
- v. Menyelenggara rekod-rekod mengenai pendidikan, latihan, kompetensi dan pengalaman
- vi. Bagi melaksanakan latihan kepada semua anggota, Jabatan melaksanakan prosedur yang ditetapkan dengan merujuk kepada Pelan Operasi Latihan (POL) yang digunapakai oleh Jabatan

7.3 KESEDARAN

Jabatan akan memastikan orang yang menjalankan tugas di bawah kawalan organisasi mestilah sedar mengenai:

- a) Dasar kualiti.
- b) Objektif Kualiti Jabatan.
- c) Sumbangan mereka terhadap keberkesanan sistem pengurusan kualiti, termasuk faedah peningkatan prestasi.
- d) Implikasi-implikasi jika tidak akur dengan keperluan-keperluan sistem pengurusan kualiti.

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 39 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

7.4 KOMUNIKASI

Pengurusan Jabatan memastikan Sistem Komunikasi Dalaman diwujudkan dan instrumen-instrumen berikut hendaklah dimanfaatkan:

- i. Mesyuarat Pengurusan Jabatan
- ii. Mesyuarat Perancangan dan Pembangunan Jabatan
- iii. Piagam Pelanggan,
- iv. Majlis Bersama Jabatan
- v. Papan Kenyataan
- vi. Pekeliling/ Memo
- vii. Mesyuarat di peringkat Bahagian
- viii. Peti Cadangan dan Aduan
- ix. Perhimpunan Bulanan
- x. Mesyuarat Aset dan Kewangan
- xi. Media Elektronik
- xii. AKRAB

7.5 MAKLUMAT DIDOKUMENKAN

Sistem Pengurusan kualiti Jabatan merangkumi:

- a) Maklumat didokumenkan (dokumen dan rekod) yang diperlukan Standard Antarabangsa ini seperti skop SPK, Dasar Kualiti, Objektif Kualiti.
- b) Maklumat didokumenkan (dokumen dan rekod) yang ditentukan oleh Jabatan seperti Manual Kualiti, Prosedur Kualiti, Manual Prosedur Kerja, Myportfolio, MyKPI, MyPerformance dan dokumen luaran.

Apabila mewujudkan, mengemaskini dan membuat kawalan ke atas maklumat didokumenkan (dokumen dan rekod), Jabatan akan merujuk kepada dokumen berkaitan.

Dokumen Berkaitan

JPBD.Sel/PU/01 : Kawalan Dokumen
JPBD.Sel/PU/02 : Kawalan Rekod

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 40 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

8.0 OPERASI

8.1 PERANCANGAN DAN KAWALAN OPERASI

Jabatan merancang dan menyediakan proses-proses yang diperlukan bagi mengurus dan melaksanakan perkhidmatan perancangan bandar dan desa. Perancangan ini adalah konsisten dengan keperluan-keperluan proses di dalam Sistem Pengurusan Kualiti serta melaksanakan tindakan yang dirancang dalam klausa 6. Bagi tujuan ini, Jabatan menentukan perancangan perkhidmatan merangkumi perkara-perkara berikut:

- Penetapan skop kerja dan program tahunan dalam mesyuarat Rancangan Korporat Jabatan atau Mesyuarat Perancangan dan Pembangunan (MPP).
- Penetapan bidang kerja melalui Myportfolio, MyKPI, MyPerformance.
- Penetapan objektif kualiti dan keperluan-keperluan perkhidmatan seperti di dalam Takwim Jabatan.
- Pembangunan proses-proses, dokumen-dokumen dan peruntukan sumber yang mencukupi bagi menghasilkan perkhidmatan berkualiti.
- Keperluan aktiviti verifikasi, validasi, pemantauan, pemeriksaan dan pengujian serta kriteria bagi menentukan perkhidmatan memenuhi keperluan yang ditetapkan.
- Penyelenggaraan rekod sebagai bukti pelaksanaan Sistem Pengurusan kualiti serta perkhidmatan yang disampaikan memenuhi keperluan yang ditetapkan.

8.2 KEPERLUAN UNTUK PRODUK DAN PERKHIDMATAN

8.2.1 Komunikasi Pelanggan

Jabatan melaksanakan komunikasi yang efektif melalui:

- Menyalurkan maklumat berkaitan dengan perkhidmatan perancangan bandar dan desa kepada pelanggan.
- Mengendalikan pertanyaan berkaitan dengan perkhidmatan perancangan bandar dan desa kepada pelanggan.
- Menerima dan merekodkan aduan dan maklum balas yang diterima daripada pelanggan.
- Kaedah komunikasi dengan pelanggan dilakukan melalui telefon, perkhidmatan kaunter, perbincangan, mesyuarat, taklimat, forum dan seminar, media sosial serta laman web.

Dokumen Berkaitan

JPBD.Sel/PT/04 : Pengurusan Maklum Balas Pelanggan

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 41 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

8.2.2 Menentukan Keperluan Yang Berkaitan Ke Atas Produk Dan Perkhidmatan

Jabatan telah mengenalpasti:

- Kehendak pelanggan melalui maklum balas terhadap perkhidmatan Jabatan
- Kemudahan bagi pelanggan disediakan termasuk perkhidmatan kaunter, ruang menunggu dan maklumat am perancangan
- Keperluan penyediaan garis panduan perancangan
- Keperluan tambahan yang ditentukan oleh Kerajaan Negeri

Dokumen Berkaitan

JPBD.Sel/PT/01 : Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP)

JPBD.Sel/PT/04 : Pengurusan Maklum Balas Pelanggan

8.2.3 Semakan Terhadap Keperluan Yang Berkaitan Dengan Produk Dan Perkhidmatan

Jabatan menyemak semula keperluan-keperluan perkhidmatan yang hendak disampaikan melalui mesyuarat. Penyemakan ini dibuat sebelum membuat komitmen untuk menyampaikan perkhidmatan tersebut kepada pelanggan bagi memastikan:

- Semua keperluan perkhidmatan dikenalpasti
- Jika kehendak pelanggan berbeza dengan perkhidmatan yang hendak disampaikan, ianya diatasi terlebih dahulu sebelum perkhidmatan diberikan
- Jabatan berkemampuan untuk memenuhi keperluan perkhidmatan yang dikehendaki

Semua rekod hasil daripada semakan semula dan tindakan-tindakan yang berkaitan dengannya akan diselenggara. Rekod-rekod yang dimaksudkan adalah merujuk kepada laporan-laporan dan pelan yang dikemukakan oleh pelanggan semasa mendapat perkhidmatan daripada Jabatan.

Dokumen Berkaitan

JPBD.Sel/PU/02 : Kawalan Rekod

JPBD.Sel/PT/04 : Pengurusan Maklum Balas Pelanggan

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 42 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

8.2.4 Perubahan Terhadap Keperluan Untuk Produk Dan Perkhidmatan

Sebarang pindaan terhadap sesuatu perjanjian yang dilakukan, iaitu dimaklumkan kepada pelanggan samada secara bertulis atau lisan mengikut kesesuaian.

Rekod berkenaan dengan semua pindaan dan cadangan akan disimpan.

Organisasi mampu memenuhi setiap keperluan perkhidmatan yang dikenalpasti.

Rekod berkenaan dengan semua pindaan dan tindakan yang diambil diselenggara dan disimpan.

8.3 REKA BENTUK DAN PEMBANGUNAN PRODUK DAN PERKHIDMATAN

Keperluan ini tidak digunapakai oleh Sistem Pengurusan Kualiti Jabatan kerana skop yang dilaksanakan tidak membabitkan aktiviti yang melibatkan reka bentuk.

8.4 KAWALAN PROSES, PRODUK DAN PERKHIDMATAN YANG DIBEKALKAN DARI LUAR

8.4.1 Am

- Jabatan memastikan setiap perolehan yang diterima memenuhi dan menepati spesifikasi Jabatan.
- Jabatan mematuhi semua peraturan yang telah ditetapkan dalam prosedur perolehan dan lain-lain peraturan perolehan.
- Jabatan merujuk rekod senarai pembekal yang diluluskan oleh Perbendaharaan melalui Sistem Perakaunan Akruan Kerajaan Negeri Selangor (i-Speks).
- Penilaian ke atas prestasi pembekal dibuat dua (2) kali setahun oleh Pembantu Tadbir setiap kali selepas perkhidmatan diberikan dan rekodnya disimpan.
- Jabatan tidak memilih pembekal yang sama bagi semua pembelian. Ini kerana Jabatan memberi peluang kepada pembekal lain yang terdapat dalam senarai.

Dokumen Berkaitan

JPBD.Sel/PT/02 : Perolehan

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 43 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

8.4.2 Jenis Dan Tahap Kawalan

- Jabatan menyediakan maklumat spesifikasi secara terperinci bagi bekalan dalam dokumen perolehan termasuk pesanan perolehan sebutharga dan tender untuk dibekalkan kepada pembekal.
- Bagi perolehan yang melibatkan perkhidmatan kepakaran luar, Jabatan akan mengenalpasti kelayakan personel yang dibekalkan.
- Rekod perolehan akan disimpan bagi tujuan dokumentasi dan diselenggarakan. Dokumen perolehan hendaklah diluluskan oleh pegawai yang diberi kuasa sebelum diserahkan kepada pembekal.
- Bekalan dan perkhidmatan yang diterima daripada pembekal diperiksa bagi memastikan ia memenuhi spesifikasi dan keperluan yang dinyatakan dalam dokumen perolehan.

8.4.3 Makluman Untuk Pembekal Luaran

Jabatan memastikan keperluan yang mencukupi sebelum berkomunikasi dengan pembekal luaran.

Jabatan akan menyampaikan kepada pembekal luaran keperluan-keperluan untuk:

- Proses, produk dan perkhidmatan yang akan dibekalkan
- Kelulusan:
 - Produk dan perkhidmatan
 - Kaedah, proses dan peralatan
 - Pelepasan produk dan perkhidmatan
- Kompeten, termasuk sebarang kelayakan yang diperlukan untuk seseorang.
- Interaksi pembekal luaran dengan organisasi.
- Kawalan dan pemantauan prestasi pembekal luaran yang akan digunakan oleh organisasi.
- Aktiviti verifikasi atau validasi yang mana organisasi, atau pelanggannya, jika berhasrat untuk dilaksanakan di premis pembekal luaran.

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 44 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

8.5 PENYEDIAAN PENGELUARAN DAN PERKHIDMATAN

8.5.1 Kawalan Penyediaan Pengeluaran Dan Perkhidmatan

Jabatan merancang serta membuat persediaan dan penyampaian perkhidmatan dalam keadaan terkawal dengan mengambil kira perkara-perkara berikut:

- Penyediaan dokumen-dokumen kualiti dan dokumen sokongan yang telah diluluskan.
- Penyediaan peralatan yang mencukupi dan diselenggarakan mengikut keperluan.
- Pemantauan dan penilaian prestasi perkhidmatan dilaksanakan melalui Mesyuarat Pengurusan Jabatan, Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan dan mesyuarat jawatankuasa-jawatankuasa yang berkaitan.
- Perkhidmatan yang diberi dilaksana dengan mematuhi perundangan, peraturan, dasar dan piawaian yang ditetapkan dalam akta serta undang-undang yang berkaitan.
- Perkhidmatan yang diberi dilaksanakan mengikut *standard* masa yang ditetapkan di dalam objektif kualiti.
- Pelaksanaan tindakan untuk mencegah kesilapan manusia.

8.5.2 Identifikasi Dan Kemudahkesanan

Semua aktiviti Jabatan yang dijalankan diberi identifikasi sebagai rujukan untuk kemudahkesanan sepanjang proses kualiti dari mula permohonan diterima sehinggalah dikembalikan kepada pelanggan.

8.5.3 Harta Milik Pelanggan atau Pembekal Luaran

Harta milik pelanggan/pembekal luar yang dibekalkan semasa memohon perkhidmatan Jabatan perlu dikenalpasti, diverifikasi, dijaga dan dikawal.

Harta milik pelanggan/pembekal luar ini perlu dipastikan memenuhi kehendak Jabatan dalam memberi perkhidmatan. Sekiranya didapati hilang, rosak atau tidak sesuai atau mencukupi, pelanggan akan dimaklumkan.

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 45 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

8.5.4 Pemeliharaan

Dokumen dan proses pengendalian berkaitan dikawal dan dikesan melalui nombor tindakan (identifikasi) yang diberikan dan disimpan di dalam fail berkaitan. Fail disimpan di Bahagian/Unit berkaitan supaya tidak hilang dan rosak. Dokumen Terperingkat disimpan di laci/ tempat berkunci.

Penyampaian perkhidmatan Jabatan dikemukakan kepada pelanggan melalui secara atas talian (emel) serta dengan serahan tangan atau dikirim melalui pos mengikut keperluan dan direkodkan.

8.5.5 Aktiviti Selepas Penghantaran

Jabatan akan memenuhi keperluan-keperluan untuk aktiviti selepas penghantaran yang berkaitan produk dan perkhidmatan.

Dalam menentukan tahap aktiviti selepas penghantaran yang diperlukan, organisasi mestilah mengambilkira:

- Keperluan peraturan dan undang-undang
- Kesan-kesan tidak diingini yang berpotensi untuk dikaitkan dengan produk dan perkhidmatannya
- Sifat, penggunaan dan jangka hayat yang diharapkan untuk produk dan perkhidmatannya
- Keperluan pelanggan
- Maklum balas pelanggan

8.5.6 Kawalan Perubahan

Jabatan menyemak dan mengawal perubahan untuk penyediaan pengeluaran atau perkhidmatan, pada suatu tahap yang diperlukan untuk memastikan keakuran yang berterusan dengan keperluan.

Jabatan mengekalkan maklumat didokumenkan yang menggambarkan keputusan semakan perubahan, orang yang membenarkan perubahan itu, dan sebarang tindakan yang timbul daripada semakan.

Dokumen Berkaitan

Prosedur Kualiti Khas Setiap Bahagian

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 46 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

8.6 PELEPASAN PRODUK DAN PERKHIDMATAN

Jabatan melaksanakan aturan yang dirancang, pada peringkat yang sesuai, untuk mengesahkan bahawa keperluan produk dan perkhidmatan telah dipenuhi.

Pelepasan produk dan perkhidmatan kepada pelanggan tidak boleh diteruskan sehingga aturan yang dirancang telah siap dengan memuaskan, melainkan jika diluluskan oleh suatu kuasa yang berkaitan dan, jika berkenaan, oleh pelanggan.

Jabatan akan mengekalkan maklumat didokumenkan untuk pelepasan produk dan perkhidmatan. Maklumat didokumenkan meliputi:

- a) Bukti keakuran dengan kriteria penerimaan
- b) Kemudahkesanan terhadap orang yang membenarkan pelepasan

8.7 KAWALAN OUTPUT YANG TIDAK AKUR

Kawalan ke atas perkhidmatan perancangan bandar dan desa yang tidak memenuhi keperluan dikendalikan seperti berikut :

8.7.1 Kawalan Di Peringkat Penerimaan

Permohonan yang dikemukakan oleh pelanggan didaftarkan dan diproses. Pelanggan dimaklumkan untuk melengkapi pelan atau dokumen yang dikemukakan supaya mengikut spesifikasi semasa peringkat pemprosesan.

8.7.2 Kawalan Di Peringkat Pemprosesan

- a. Penyelarasan dan menerimapakai dasar Perancangan Bandar dan Desa
Jika tidak selaras, dokumen tidak dipersetujui dan perlu pindaan untuk disesuaikan dengan keperluan Kerajaan Negeri.
- b. Penyelarasan Penyediaan Rancangan Pemajuan dan Kajian Perancangan
Jika tidak mematuhi perundangan dan garis panduan perancangan, tidak dipersetujui dan disarankan membuat pindaan ke atas laporan.
- c. Pengawalan Perancangan
Jika tidak mematuhi perundangan dan garis panduan perancangan, permohonan dikembalikan kepada pelanggan untuk tindakan pembetulan atau ditolak.

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 47 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

8.7.3 Kawalan Di Peringkat Penyerahan

- a. Penyelarasan dan Menerima pakai Dasar Perancangan Bandar dan Desa
Jika permohonan tidak menetapi dasar, kelulusan tidak diberi, dan rundingan dibuat bersama kepada pelanggan untuk tindakan pembetulan.
- b. Penyelarasan Penyediaan Rancangan Pemajuan dan Kajian Perancangan
Jika pematuhan kualiti tidak tercapai, arahan pindaan/pembetulan kepada pembekal dibuat sebelum diterimapakai atau diserahkan kepada pelanggan.
- c. Pengawalan Perancangan
Jika permohonan tidak menetapi dasar, permohonan dikembalikan kepada pelanggan untuk tindakan pembetulan atau ditolak.

Dokumen Berkaitan

Prosedur Kualiti Khas Setiap Bahagian

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 48 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

9.0 PENILAIAN PRESTASI

9.1 PEMANTAUAN, PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENILAIAN

9.1.1 Am

Jabatan menentukan:

- Kualiti perkhidmatan Jabatan selaras dengan fungsi Jabatan
- Pencapaian Sasaran Kerja Utama dan Pencapaian Piagam Pelanggan
- Pengukuran Pencapaian pada bulan Disember setiap tahun
- Pencapaian Sasaran Kerja Utama dianalisis dan dinilai setiap tahun di dalam Mesyuarat Rancangan Korporat Jabatan/ Mesyuarat Pengurusan Jabatan

Penilaian prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti dilaksanakan;

Maklumat didokumenkan yang bersesuaian sebagai bukti keputusan dikekalkan.

9.1.2 Kepuasan Pelanggan

Jabatan memantau maklumat berhubung dengan persepsi pelanggan sama ada telah memenuhi keperluan-keperluan pelanggan dalam melaksanakan perkhidmatan melalui Borang Maklum Balas Pelanggan.

Dokumen Berkaitan

JPBD.Sel./PT/04 : Pengurusan Maklum Balas Pelanggan

9.1.3 Analisa Dan Penilaian

Jabatan mengumpul dan menganalisa maklumat dan pencapaian data untuk menilai keberkesanan perkhidmatan sistem kualiti serta mengenalpasti ruang untuk meningkatkan dan memperbaiki perkhidmatan. Ini membolehkan identifikasi, dokumentasi, penilaian atau penggunaan produk yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan dimaklumkan kepada pihak terlibat.

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 49 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

Keputusan analisa mestilah digunakan untuk menilai:

- a) Keakuran produk dan perkhidmatan
- b) Tahap kepuasan pelanggan
- c) Prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti
- d) Sama ada perancangan telah dilaksanakan dengan berkesan
- e) Keberkesanan tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan peluang
- f) Prestasi pembekal luaran
- g) Keperluan untuk penambahbaikan kepada sistem pengurusan kualiti

Dokumen Berkaitan

JPBD.Sel./PT/02 : Perolehan
JPBD.Sel./PT/03 : Penyelenggaraan Aset Jabatan
JPBD.Sel./PT/04 : Pengurusan Maklum Balas Pelanggan

9.2 AUDIT DALAMAN

- a. Audit Dalaman dijalankan sekurang-kurangnya satu (1) kali dalam setahun bagi mengesahkan kerja-kerja dilaksanakan mengikut prosedur dan memantau keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti.
- b. Ketua Audit Dalaman bertanggungjawab merancang dan menjadualkan audit.
- c. Audit Dalaman dijalankan oleh anggota yang terlatih dan bebas daripada aktiviti yang diaudit.
- d. Pihak yang diaudit bertanggungjawab mengambil tindakan pembetulan ke atas ketidakakuran yang ditemui oleh pasukan audit.
- e. Audit Susulan dijalankan bagi memastikan pembetulan dan tindakan pembetulan ke atas ketidakakuran yang ditemui dilaksanakan dengan berkesan.
- f. Laporan audit disediakan selepas audit dijalankan dan dibentangkan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP).

Dokumen Berkaitan

JPBD.Sel./PU/03 : Audit Dalaman

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 50 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

9.3 KAJIAN SEMULA PENGURUSAN

9.3.1 Am

Sistem Pengurusan Kualiti Jabatan dikaji semula untuk memastikan keberkesanan, kecekapan dan kesesuaian berterusan sistem tersebut. Bagi tujuan itu, Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) dijalankan sekurang-kurangnya sekali setahun. Keanggotaan Jawatankuasa Kajian Semula Pengurusan (JKSP) adalah seperti berikut:

Pengerusi	:	Pengarah
Setiausaha	:	Wakil Pengurusan
Ahli	:	4 orang Timbalan Wakil Pengurusan
	:	Ketua Audit Dalaman
	:	Pengawal Dokumen
	:	Jawatankuasa Sistem Pengurusan Kualiti (SPK)
Urus setia	:	Bahagian Perancangan Korporat

MKSP sebagai pelaksana Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) boleh menjemput mana-mana pegawai PLANMalaysia Selangor dan/atau pihak lain untuk menghadiri mesyuarat bila mana perlu.

Keputusan mesyuarat diminitkan dan Wakil Pengurusan bertanggungjawab untuk mengambil tindakan susulan ke atas keputusan mesyuarat.

9.3.2 Input Kajian Semula Pengurusan

Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan dilaksanakan untuk membincangkan agenda berikut:

- Status tindakan dari kajian semula pengurusan yang lepas;
- Laporan Aduan dan Maklumbalas Pelanggan serta Pihak Berkepentingan;
- Pencapaian objektif kualiti bahagian/jabatan;
- Laporan Penilaian Perancangan dan Keberkesanan Latihan;
- Laporan Ketidakkuran dan Tindakan Pembetulan;
- Laporan Audit Dalaman;
- Laporan Kecukupan Sumber;
- Laporan Penilaian Prestasi Perunding dan Pembekal;
- Pindaan Dasar dan Dokumen Kualiti;

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 51 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

- j. Laporan Isu-isu Luaran dan Isu-isu Dalaman
- k. Laporan Keberkesanan tindakan yang diambil bagi menangani risiko dan peluang; dan
- l. Laporan Status Pelaksanaan ISO PLANMalaysia Selangor.

Walau bagaimanapun, pelaporan bagi pengurusan SPK boleh dibentangkan dan diputuskan di dalam Mesyuarat Pengurusan atau Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) PLANMalaysia Selangor.

9.3.3 Output Kajian Semula Pengurusan

Hasil Kajian Semula Pengurusan akan meliputi keputusan dan tindakan yang merangkumi perkara-perkara berikut:

- i. Penambahbaikan Sistem Pengurusan Kualiti dan proses-proses yang terlibat
- ii. Penambahbaikan perkhidmatan keperluan pelanggan
- iii. Keperluan sumber-sumber

Semua rekod Kajian Semula Pengurusan akan disimpan dan diselenggarakan.

Dokumen Berkaitan

JPBD.Sel/PT/01 : Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP)

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 52 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

10.0 PENAMBAHBAIKAN

10.1 AM

Jabatan akan menentu dan memilih peluang-peluang untuk penambahbaikan dan melaksanakan tindakan yang perlu untuk memenuhi keperluan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Ia mestilah termasuk:

- Menambahbaik produk dan perkhidmatan untuk memenuhi keperluan dan juga untuk menangani keperluan dan jangkaan masa depan;
- Membetulkan, mencegah atau mengurangkan kesan-kesan yang tidak diingini;
- Meningkatkan prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti

10.2 KETIDAKAKURAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN

Tindakan pembetulan perlu diambil dalam proses penghasilan dan penyampaian produk atau perkhidmatan. Tindakan pembetulan memerlukan siasatan dijalankan bagi menentukan punca-punca masalah. Maklumat perlu dikumpul, dianalisis dan cadangan tindakan pembetulan dikemukakan terhadap masalah yang dikenal pasti. Tindakan pembetulan hendaklah memberi tumpuan untuk menghapuskan punca-punca sesuatu permasalahan berlaku supaya ianya tidak berulang semula.

Dokumen Berkaitan

JPBD.Sel /PU/04: Tindakan Pembetulan

10.3 PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN

Jabatan membuat penambahbaikan secara berterusan dan menyeluruh ke atas Sistem Pengurusan Kualiti melalui penganalisaan data dan membuat perbandingan antara pencapaian sebenar dengan dasar dan objektif agensi. Data yang digunakan adalah yang diperolehi melalui Kajian Semula Dasar Kualiti Pengurusan, hasil audit, analisa data, tindakan pembetulan serta penilaian semula proses.

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 53 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

LAMPIRAN 1

SENARAI PROSEDUR KUALITI MS ISO 9001 : 2015

PLANMalaysia Selangor

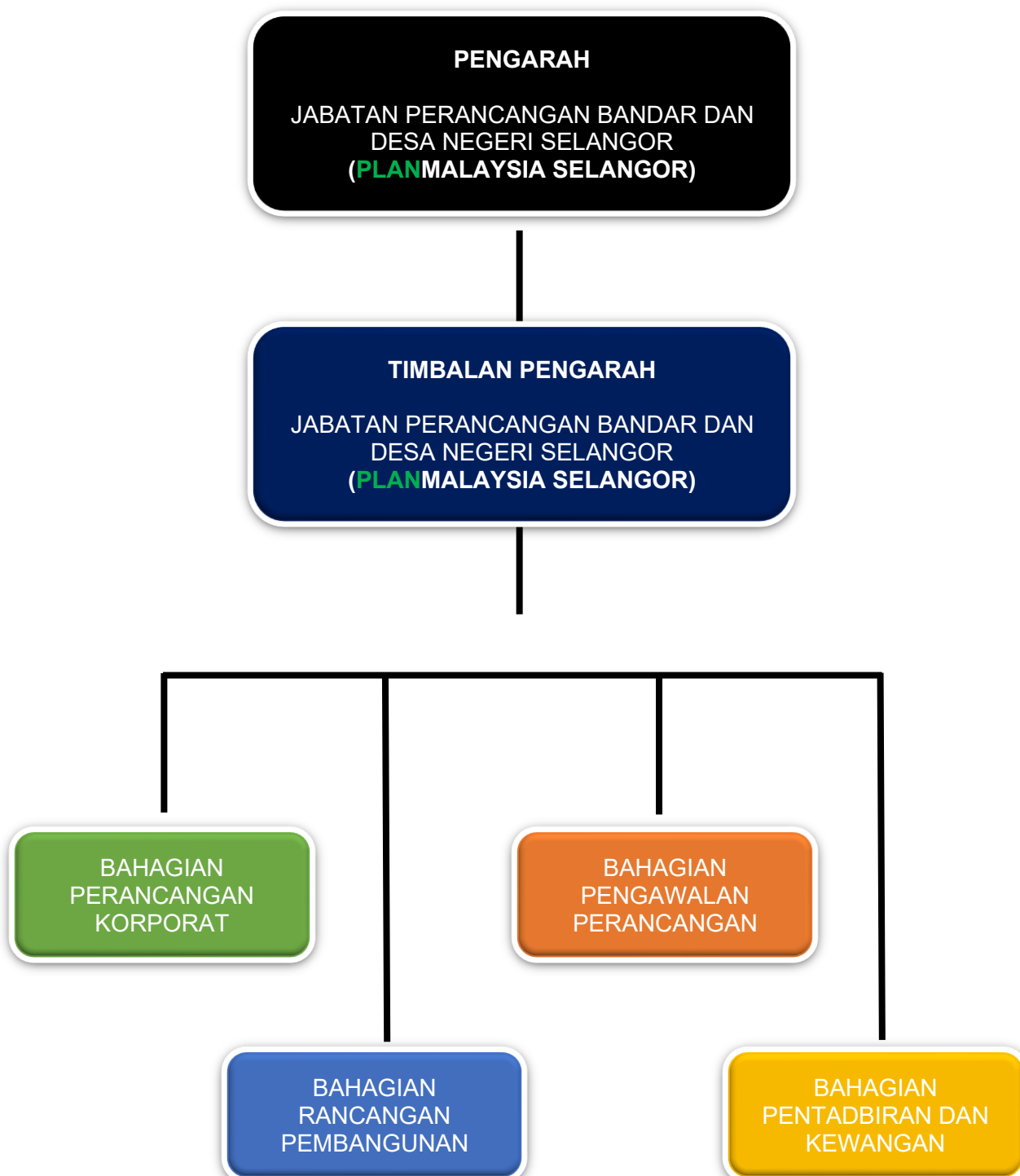
JAWATANKUASA SISTEM PENGURUSAN KUALITI

NO	PROSEDUR		PENYEDIA/PEMEGANG PROSEDUR
1.	JPBD.Sel/MK	: MANUAL KUALITI	Rujuk Senarai AJK SPK
PROSEDUR KUALITI UMUM (PU)			
1.	JPBD.Sel/PU/01	: KAWALAN DOKUMEN	Rujuk Senarai AJK SPK
2.	JPBD.Sel/PU/02	: KAWALAN REKOD	Rujuk Senarai AJK SPK
3.	JPBD.Sel/PU/03	: AUDIT DALAMAN	Rujuk Senarai AJK SPK
4.	JPBD.Sel/PU/04	: TINDAKAN PEMBETULAN	Rujuk Senarai AJK SPK
5.	JPBD.Sel/PU/05	: PELAN PENGURUSAN RISIKO	Rujuk Senarai AJK SPK
6.	JPBD.Sel/PU/06	: PENGURUSAN SURAT	Rujuk Senarai AJK SPK
PROSEDUR KUALITI TERAS (PT)			
1.	JPBD.Sel/PT/01	: MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (MKSP)	Rujuk Senarai AJK SPK
2.	JPBD.Sel/PT/02	: PEROLEHAN	Rujuk Senarai AJK SPK
3.	JPBD.Sel/PT/03	: PENYELENGARAAN ASET JABATAN	Rujuk Senarai AJK SPK
4.	JPBD.Sel/PT/04	: PENGURUSAN MAKLUM BALAS PELANGGAN	Rujuk Senarai AJK SPK
PROSEDUR KUALITI KHAS (PK)			
1.	JPBD.Sel/PP/01	: ULASAN PERMOHONAN PERANCANGAN	Rujuk Senarai AJK SPK
2.	JPBD.Sel/RP/01	: PENYEDIAAN RANCANGAN STRUKTUR	Rujuk Senarai AJK SPK
3.	JPBD.Sel/RP/02	: PENYEDIAAN KAJIAN KHAS	Rujuk Senarai AJK SPK
4.	JPBD.Sel/RP/03	: PENGEMASKINIAN DATA GUNA TANAH GEOSPATIAL	Rujuk Senarai AJK SPK
5.	JPBD.Sel/PK/01	: PENGURUSAN MESYUARAT JPNS	Rujuk Senarai AJK SPK
6.	JPBD.Sel/P&K/02	: PENGURUSAN PROGRAM DAN LATIHAN JABATAN	Rujuk Senarai AJK SPK

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 54 dari 66
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 10.03.2025

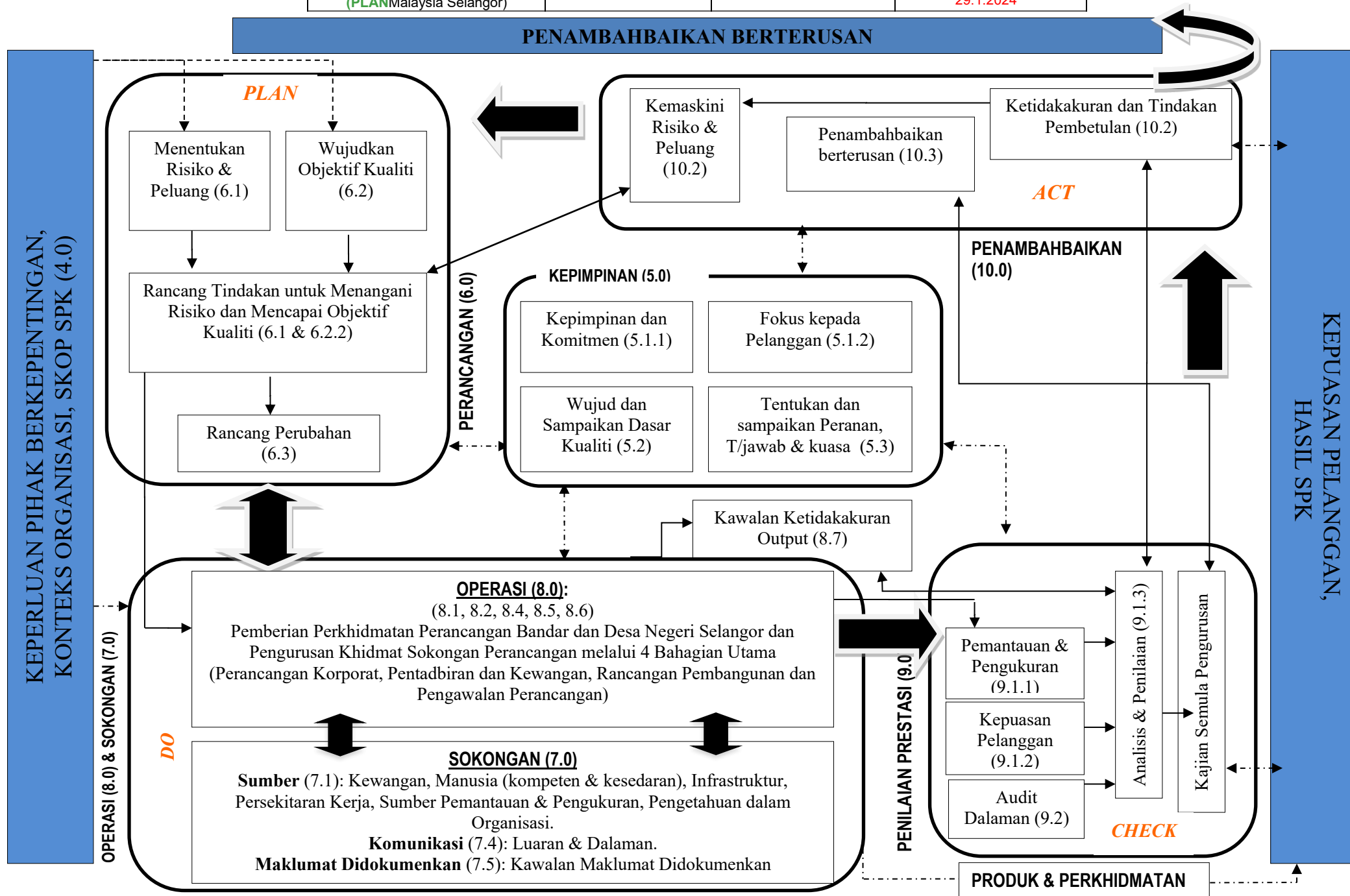
LAMPIRAN 2

CARTA ORGANISASI JABATAN **PLAN**Malaysia Selangor



JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR (PLAN)Malaysia Selangor)	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT : 49 dari 49
	JPBD.Sel/MK	NO KELUARAN: 6	TARIKH KUATKUASA : 29.1.2024

LAMPIRAN 3



PELAN TINDAKAN PELAKSANAAN OBJEKTIF JABATAN

LAMPIRAN 4

BIL	OBJEKIF	KRITERIA PENGUKURAN	INDIKATOR PENGUKURAN	SASARAN	SUMBER	BAHAGIAN	TEMPOH PELAKSANAAN	KAEDAH PEMANTAUAN
1.	Rancangan Pemajuan yang Berkualiti Menyediakan Rancangan Pemajuan yang menepati keperluan standard (dari segi perundangan, manual, garis panduan dan dasar) dan peruntukkan sumber (bajet dan lingkungan masa) serta menggunakan pendekatan teknikal dan saintifik yang berdaya laksana dari segi ekonomi, sosial, alam sekitar dan tadbir urus.	1. Penerima-pakaian oleh Agensi Pelaksana	Pemantauan status pewartaan RT dilaksanakan dalam tempoh tidak lebih daripada 12 bulan daripada kelulusan JPNS	70%	Laporan Pemantauan Status Pewartaan Rancangan Tempatan	BRP	1 Tahun (Jan – Dis)	• Mesyuarat JPNS / MTES/ MMKN dan Pekeliling Setiausaha JPN atau Pekeliling Pengarah Jabatan Perancangan Bandar dan Desa Negeri Selangor.
		2. Daya laksana oleh Pihak Berkuasa Perancang Tempatan (PBPT)	Peratus bilangan pematuan kebenaran merancang (KM) mengikut Rancangan Pemajuan	100%	Fail projek	BPP	1 Tahun (Jan – Dis)	• Data Kebenaran Merancang • Sistem OSC Portal PBT
		3. Peruntukan kewangan dibelanjakan mengikut program tahunan	Peratus perbelanjaan tahunan	95%	• Pelaporan Prestasi Perbelanjaan bulanan • Sistem Pelaporan Kewangan P16	BRP & BP&K	1 Tahun (Jan – Dis)	• Mesyuarat Perancangan dan Pembangunan Jabatan • Pelaporan Bulanan Kepada kepada UPEN

LAMPIRAN 4

BIL	OBJEKIF	KRITERIA PENGUKURAN	INDIKATOR PENGUKURAN	SASARAN	SUMBER	BAHAGIAN	TEMPOH PELAKSANAAN	KAEDAH PEMANTAUAN
2.	Perundangan, Penyelidikan dan Pembangunan Menjalankan kajian prosedur dan penyelidikan perancangan bagi penyediaan kaedah dan garis panduan perancangan yang berkualiti dan menepati keperluan semasa (dari segi perundangan dan dasar) dengan menggunakan pendekatan terkini, saintifik, inovatif dan praktikal.	1. Menghasilkan penyelidikan dan prosedur perancangan	Bilangan kajian penyelidikan, panduan pelaksanaan, garis panduan perancangan dan prosedur perancangan / Tahun	Dua (2) Kajian / Tahun	Laporan Pencapaian Pelan Tindakan Pelan Strategik Jabatan (PTPSJ)	BPP / BRP / BP&K	1 Tahun (Jan – Dis)	- Mesyuarat Perancangan dan Pembangunan Jabatan - Mesyuarat JPNS/ MTES
		2. Penerima-pakaian Garis Panduan Perancangan oleh Negeri	Bilangan Garis Panduan Perancangan (GPP) yang dibentangkan dalam JPNS/ MTES bagi tujuan penerima pakaian	Dua (2) GPP / Tahun	Minit Mesyuarat JPNS/ MTES	BPP / BRP / BP&K	1 Tahun (Jan – Dis)	Mesyuarat JPNS / MTES/ MMKN dan Pekeliling Setiausaha JPN atau Pekeliling Pengarah Jabatan Perancangan Bandar dan Desa Negeri Selangor.
		3. Penerima-pakaian Draf Kaedah- Kaedah/ Panduan Pelaksanaan Akta/ Panduan Pelaksanaan	Bilangan Kaedah- Kaedah/ Panduan Pelaksanaan Akta/Panduan Pelaksanaan yang disediakan dan diterima pakai.	Satu (1) Kaedah/ Panduan Pelaksanaan Akta/ Panduan Pelaksanaan yang disediakan dan diterima pakai	Minit Mesyuarat JPNS/ MTES/MMKN	BPP / BPK	1 Tahun (Jan – Dis)	- Minit Mesyuarat JPNS/ MTES/ MMKN - Pewartaan Kaedah- Kaedah Pelaksanaan Akta

LAMPIRAN 4

BIL	OBJEKIF	KRITERIA PENGUKURAN	INDIKATOR PENGUKURAN	SASARAN	SUMBER	BAHAGIAN	TEMPOH PELAKSANAAN	KAEDAH PEMANTAUAN
3.	Organisasi Pembelajaran/ Kemahiran Memastikan semua peringkat pegawai di Jabatan mempunyai kemahiran dan kompetensi untuk memenuhi cabaran perancangan semasa dan persediaan mengambil alih jawatan yang lebih tinggi melalui peningkatan latihan atau latihan semula, percambahan fikiran dan program perkongsian pengetahuan.	1. Mencapai sekurang-kurangnya lima (5) hari latihan bagi semua pegawai	Peratus pegawai mencapai lima (5) hari latihan bagi semua pegawai	100%	Laporan Prestasi Kehadiran 5 Hari Kursus	BP&K	1 Tahun (Jan – Dis)	- Mesyuarat Jawatankuasa Latihan - Mesyuarat Pengurusan
		2. Peningkatan kemahiran pegawai selepas berkursus.	Peratus peningkatan pemahaman	80%	- Laporan Pemantauan Keberkesanan - Kursus	BP&K	1 Tahun (Jan – Dis)	- Mesyuarat MKSP - Borang Pemantauan Keberkesanan Kursus
		3. Peratus bilangan latihan/ kursus dan peruntukan yang diluluskan di Mesyuarat Panel Pembangunan Sumber Manusia (PPSM) Latihan	Peratus bilangan latihan/ kursus yang dilaksanakan	90%	Laporan Pelaksanaan Latihan/ Kursus dan Prestasi Perbelanjaan Latihan	BP&K	1 Tahun (Jan – Dis)	- Mesyuarat MKSP - Mesyuarat Panel Pembangunan Sumber Manusia (PPSM) Latihan

LAMPIRAN 4

BIL	OBJEKIF	KRITERIA PENGUKURAN	INDIKATOR PENGUKURAN	SASARAN	SUMBER	BAHAGIAN	TEMPOH PELAKSANAAN	KAEDAH PEMANTAUAN
4.	Kemahiran dan Penguasaan ICT Meningkatkan tahap kemahiran penggunaan ICT di kalangan warga Jabatan bagi pelaksanaan kerja yang berkesan.	1. Tahap kemahiran penggunaan ICT umum	Peratus Pegawai mahir ICT umum	90%	● Kajian Soal Selidik ICT PLANMalaysia Selangor	BP&K	1 Tahun (Jan – Dis)	● Mesyuarat MKSP
		2. Tahap kemahiran penggunaan ICT Khusus (GIS)	Peratus Pegawai mahir GIS	75%	● Kajian Soal Selidik ICT Khusus GIS PLANMalaysia Selangor	BP&K	1 Tahun (Jan – Dis)	● Mesyuarat MKSP
5.	Maklumat Perancangan Membentuk pangkalan data perancangan yang komprehensif dan perkongsian maklumat yang efisien.	1. Pengumpulan maklumat dan data geospasial bagi kajian perancangan, / rancangan pemajuan daripada Agensi Persekutuan / Negeri / Tempatan	Bilangan pengumpulan maklumat kajian perancangan/ rancangan pemajuan dan data geospasial diterima atau dimohon / tahun semasa.	5 kajian perancangan / rancangan pemajuan/ data geospasial per tahun	● Agensi/ Semua Bahagian/ Pejabat Projek Zon	BRP / BPP	1 Tahun (Jan – Dis)	● Mesyuarat JK Kerja Data Geospasial Negeri Selangor (2 kali setahun)
		1. Perkongsian maklumat / data geospasial tersedia kepada Agensi Persekutuan / Negeri / Tempatan	Peratus permohonan data geospasial tersedia yang diselesaikan dalam tempoh 7 hari bekerja.	100%	● Rekod Pembekalan Data Geospasial	BRP	1 Tahun (Jan – Dis)	● Mesyuarat JK Kerja Data Geospasial Negeri Selangor (2 kali setahun)

LAMPIRAN 4

BIL	OBJEKIF	KRITERIA PENGUKURAN	INDIKATOR PENGUKURAN	SASARAN	SUMBER	BAHAGIAN	TEMPOH PELAKSANAAN	KAEDAH PEMANTAUAN
		2. Memberi ulasan perancangan	Peratus ulasan perancangan diberikan dalam tempoh 14 hari waktu bekerja	95%	Fail Projek	BPP	1 Tahun (Jan – Dis)	Mesyuarat Perancangan dan Pembangunan Jabatan
6.	Budaya Kerja Cemerlang Memastikan semua lapisan pegawai berprestasi cemerlang, berdaya maju dengan mencapai purata prestasi tahunan	1. Pencapaian prestasi tahunan	Peratus pegawai mencapai prestasi melebihi 85% markah <i>Myperformance</i>	80%	- Mesyuarat Panel Pembangunan Sumber - Manusia (PPSM)	BP&K	1 Tahun (Jan – Dis)	Mesyuarat Pengurusan Sumber Manusia
7.	Sebaran Am Menjalankan proses sebaran yang melibatkan agensi pelaksana dan pihak berkepentingan melalui kaedah rundingan dan kerjasama.	1. Meningkatkan kesedaran dan kepentingan Dasar Perancangan, GPP, Kaedah, manual perancangan di kalangan agensi pelaksana	Bilangan program sebaran	3 Program Sebaran / Tahun	Laporan Pemantauan Rancangan Pemajuan/ GPP/ Kaedah/ Manual	BP&K / BPP / BRP/BPK	1 Tahun (Jan – Dis)	Mesyuarat Perancangan dan Pembangunan Jabatan

LAMPIRAN 4

BIL	OBJEKIF	KRITERIA PENGUKURAN	INDIKATOR PENGUKURAN	SASARAN	SUMBER	BAHAGIAN	TEMPOH PELAKSANAAN	KAEDAH PEMANTAUAN
		2. Meningkatkan kesedaran dan kepentingan Rancangan Pemajuan di kalangan agensi pelaksana	Bilangan Program perundingan / kolaborasi di peringkat Negeri / Persekutuan	2 Program / Bahagian/ Tahun	• Publisiti dan Penyertaan Awam • Sesi Libat urus FGD/TWG • Laporan FGD/TWG	BPK / BPP/ BRP	1 Tahun (Jan – Dis)	• Mesyuarat JPNS • Mesyuarat Perancangan dan Pembangunan Jabatan
		3. Program sebaran/ hebahan output penyelidikan, Garis Panduan Perancangan dan Panduan Pelaksanaan	Bilangan sesi taklimat/ bengkel/seminar/ <i>teach-in</i>	3 sesi/tahun	• Borang Maklum balas Laporan Penilaian Latihan	BRP / BPP/BPK	1 Tahun (Jan – Dis)	• Mesyuarat Perancangan dan Pembangunan Jabatan
		4. Program sebaran dasar perancangan dan pembangunan daripada Arahan dan Pekeliling JPNS, SUK, UPEN, MTES, MMKN, KPKT, PTG untuk digunakan di Negeri Selangor	Bilangan sebaran	2 kali setahun	• Arahan dan Pekeliling JPNS, SUK, UPEN, MTES, MMKN, KPKT, PTG	BPK/BP&K	1 Tahun (Jan – Dis)	• Mesyuarat Pengurusan Jabatan

LAMPIRAN 4

BIL	OBJEKIF	KRITERIA PENGUKURAN	INDIKATOR PENGUKURAN	SASARAN	SUMBER	BAHAGIAN	TEMPOH PELAKSANAAN	KAEDAH PEMANTAUAN
8.	Penambahbaikan Berterusan Membentuk sistem maklum balas pelanggan serta sistem pengukuran kecekapan/keberkesanan sistem kualiti sebagai asas kepada tindakan penambahbaikan berterusan.	1. Keberkesanan Sistem Kualiti	Bilangan Mesyuarat: 1. Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) 2. Mesyuarat Pengurusan	Satu (1) Kali/ Tahun Tiga (3) Kali/ Tahun	- Status Tindakan Dari Kajian Semula Pengurusan Yang Lepas - Laporan Aduan dan Maklumbalas Pelanggan Serta Pihak Berkepentingan - Pencapaian Objektif Kualiti Bahagian/ Jabatan - Laporan Penilaian Perancangan dan Keberkesanan Latihan - Laporan Ketidakkuratan dan Tindakan Pembetulan - Laporan Audit Dalaman	BP&K & BPK	1 Tahun (Jan – Dis)	- Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) - Mesyuarat Pengurusan

LAMPIRAN 4

BIL	OBJEKIF	KRITERIA PENGUKURAN	INDIKATOR PENGUKURAN	SASARAN	SUMBER	BAHAGIAN	TEMPOH PELAKSANAAN	KAEDAH PEMANTAUAN
					• Laporan Kecukupan Sumber • Laporan Penilaian Prestasi Perunding dan Pembekal • Pindaan Dasar dan Dokumen Kualiti • Laporan Isu-isu Luaran dan Isu-isu Dalaman • Laporan Keberkesanan Tindakan Yang Diambil Bagi Menangani Risiko Dan Peluang • Laporan Status Pelaksanaan ISO PLANMalaysia Selangor			

LAMPIRAN 4

BIL	OBJEKIF	KRITERIA PENGUKURAN	INDIKATOR PENGUKURAN	SASARAN	SUMBER	BAHAGIAN	TEMPOH PELAKSANAAN	KAEDAH PEMANTAUAN
9.	Kepuasan Pelanggan Memastikan produk dan perkhidmatan yang disediakan diterima pakai dan dirujuk oleh pelanggan dalaman dan luaran.	1. Pencapaian Piagam Pelanggan Jabatan	Peratus Pencapaian pelaksanaan piagam pelanggan	80% daripada Piagam Pelanggan	Laporan Piagam Pelanggan Jabatan	Semua Bahagian	1 Tahun (Jan – Dis)	- Mesyuarat MKSP - Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Aduan Agensi
10.	Kepimpinan dan Input Pengurusan Memastikan agar pengurusan atasan sentiasa komited kepada pembangunan, pelaksanaan, pemantauan, penambahbaikan serta sentiasa berusaha secara berterusan bagi meningkatkan keberkesanan SPK MS ISO 9001:2015.	1. Penglibatan Pengurusan Atasan	Bilangan Mesyuarat : 1. RKJ 2. Mesyuarat Pengurusan 3. Mesyuarat Jawatankuasa Perancangan dan Pembangunan 4. Mesyuarat JK KSAS 5. Mesyuarat JK SIA 6. Mesyuarat MKSP	100% Pelaksanaan mesyuarat	- Arahan Pengurusan Tertinggi PLANMalaysia - Minit Mesyuarat Jawatankuasa Berkaitan - Laporan Pencapaian Pelan Tindakan Pelan Strategik Jabatan (PTPSJ) - Laporan Prosiding	Semua Bahagian	1 Tahun (Jan – Dis)	Takwim Jabatan

LAMPIRAN 4

BIL	OBJEKIF	KRITERIA PENGUKURAN	INDIKATOR PENGUKURAN	SASARAN	SUMBER	BAHAGIAN	TEMPOH PELAKSANAAN	KAEDAH PEMANTAUAN
			7. Mesyuarat Perancangan dan Pembangunan 8. Mesyuarat Pengarah Negeri 9. Mesyuarat Ketua Unit Pusat Setempat/ <i>Town hall</i> 10. MBJ 11. Anugerah Perkhidmatan Cemerlang 12. Mesyuarat Jawatankuasa Tatakelola 13. Mesyuarat JPKA 14. Hari Inovasi 15. Hari Integriti 16. Mesy. JK Infrastruktur Utama Negeri Selangor		Perlembagaan Majlis Bersama Jabatan bagi Jabatan Perancangan Bandar dan Desa			

LAMPIRAN 4

BIL	OBJEKIF	KRITERIA PENGUKURAN	INDIKATOR PENGUKURAN	SASARAN	SUMBER	BAHAGIAN	TEMPOH PELAKSANAAN	KAEDAH PEMANTAUAN
			17. Mesy. JK Penyelarasan Perancangan Antara Pihak Berkuasa Tempatan Negeri Selangor 18. Mesy. JK Teknikal Koridor Utiliti Negeri Selangor 19. Lembaga Rayuan Negeri Selangor					