



MANUAL KUALITI

MS ISO 9001 : 2008
JPBD.Sel/MK

KANDUNGAN

Muka Surat

Pengesahan Dokumen

Kawalan Dokumen

Daftar Pemegang Dokumen Terkawal

Rekod Pindaan

A. Senarai Edaran Manual Kualiti	1/54
B. Format Rekod Pindaan Manual Kualiti	1/54
C. Glosari	2/54
D. Singkatan Kata	6/54
E. Senarai Prosedur Kualiti	
i. Senarai Prosedur Kualiti Umum	9/54
ii. Senarai Prosedur Kualiti Teras	10/54
iii. Senarai Prosedur Kualiti Khas	10/54

BAHAGIAN 1

1.0 PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan Kepada Manual Kualiti	11/54
1.2 Tujuan Penyediaan Manual Kualiti	11/54
1.3 Kandungan Manual Kualiti	12/54
1.4 Penyediaan, Kuatkuasa dan Pengedaran	12/54
1.5 Penyelarasan Pindaan	12/54

BAHAGIAN 2

2.0 SKOP PERSIJILAN DAN PENYISIHAN

2.1 Skop Persijilan	13/54
2.2 Penyisihan Klausa	14/54

BAHAGIAN 3

3.0 LATARBELAKANG ORGANISASI

3.1 Sejarah Penubuhan	15/54
3.2 Struktur Organisasi	16/54
3.3 Fungsi Jabatan	
3.3.1 Fungsi Bahagian Perancangan Korporat	19/54
3.3.2 Fungsi Bahagian Pentadbiran & Kewangan	20/54
3.3.3 Fungsi Bahagian Pengawalan Perancangan	20/54

KANDUNGAN

Muka Surat

3.3.4	Fungsi Bahagian Rancangan Pembangunan	21/54
3.4	Objektif Jabatan	21/54
3.5	Visi	22/54
3.6	Misi	22/54
3.7	Dasar Korporat	22/54
3.8	Slogan	22/54
3.9	Piagam Pelanggan	22/54
3.10	Pelanggan Organisasi	23/54
3.11	Perancangan Strategik Jabatan	24/54
3.11.1	Rancangan Strategik Jabatan (RSJ 920)	24/54
3.11.2	Dasar dan Strategi Am Perancangan Bandar dan Desa	25/54

BAHAGIAN 4

4.0	SISTEM PENGURUSAN KUALITI	27/54
4.1	Pemetaan Proses	29/54
4.2	Keperluan Dokumentasi	31/54
4.2.1	Am	31/54
4.2.2	Manual Kualiti	31/54
4.2.3	Kawalan Dokumen	32/54
4.2.4	Kawalan Rekod Kualiti	33/54

BAHAGIAN 5

5.0	TANGGUNGJAWAB PENGURUSAN	
5.1	Komitmen Pengurusan	34/54
5.2	Keutamaan Pelanggan	34/54
5.3	Dasar Kualiti	35/54
5.4	Perancangan Kualiti	35/54
5.4.1	Objektif Kualiti	35/54
5.4.2	Perancangan Sistem Pengurusan Kualiti	37/54
5.5	Tanggungjawab, Kuasa & Komunikasi	37/54
5.5.1	Tanggungjawab & Kuasa	37/54
5.5.2	Wakil Pengurusan	38/54
5.5.3	Komunikasi Dalaman	38/54
5.6	Kajian Semula Pengurusan	38/54
5.7	5.6.1 Am	38/54
	5.6.2 Input Kepada Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan	39/54
	5.6.3 Output Kajian Semula Pengurusan	39/54

BAHAGIAN 6

6.0	PENGURUSAN SUMBER	
6.1	Peruntukan dan Penyediaan Sumber	40/54
6.2	Sumber Manusia	40/54
6.2.1	Am	40/54
6.2.2	Kompetensi, Latihan dan Kesedaran	40/54

KANDUNGAN

Muka Surat

6.3	Infrastruktur	41/54
6.4	Persekitaran Kerja	42/54

BAHAGIAN 7

7.0 PENGHASILAN PERKHIDMATAN JPBD SELANGOR

7.1	Perancangan Perkhidmatan	43/54
7.2	Proses-proses Yang Berkaitan Dengan Pelanggan	43/54
7.2.1	Penentuan Keperluan Perkhidmatan	43/54
7.2.2	Semakan Semula Keperluan Perkhidmatan	44/54
7.2.3	Komunikasi Dengan Pelanggan	44/54
7.3	Rekabentuk & Pembangunan	45/54
7.4	Perolehan	45/54
7.4.1	Proses Perolehan	45/54
7.4.2	Maklumat Perolehan	45/54
7.4.3	Verifikasi Ke Atas Bahan Yang Diperolehi	46/54
7.5	Penyediaan Perkhidmatan	46/54
7.5.1	Kawalan Ke Atas Penyediaan dan Penyampaian Perkhidmatan	46/54
7.5.2	Validasi Proses Penyediaan dan Penyampaian Perkhidmatan	46/54
7.5.3	Identifikasi dan Kemudahkesanan	48/54
7.5.4	Hakmilik Pelanggan	48/54
7.5.5	Perlindungan dan Pemeliharaan Perkhidmatan	48/54
7.6	Kawalan Ke Atas Peralatan Pengukuran Dan Pemantauan	49/54

BAHAGIAN 8

8.0 PENGUKURAN, PENGANALISAAN DAN PENAMBAHBAIKAN

8.1	Am	50/54
8.2	Pemantauan dan Pengukuran	50/54
8.2.1	Kepuasan Hati Pelanggan	50/54
8.2.2	Audit Dalaman	50/54
8.2.3	Pemantauan dan Pengukuran Proses	51/54
8.2.4	Pemantauan dan Pengukuran Perkhidmatan	51/54
8.3	Kawalan Perkhidmatan Yang Tidak Menepati Spesifikasi	52/54
8.3.1	Kawalan di Peringkat Penerimaan	52/54
8.3.2	Kawalan di Peringkat Pemprosesan	52/54
8.3.3	Kawalan di Peringkat Penyerahan	52/54
8.4	Analisis Data	53/54
8.5	Penambahbaikan	53/54
8.5.1	Penambahbaikan Yang Berterusan	53/54
8.5.2	Tindakan Pembetulan	53/54
8.5.3	Tindakan Pencegahan	54/54

NO. KELUARAN: 7 TARIKH KUATKUASA: 13.7.2012	JPBD.Sel/MK
--	-------------

A. SENARAI EDARAN MANUAL KUALITI

SENARAI EDARAN		
Nombor Edaran	Pemegang Dokumen	
	Jawatan	Nama
01	Pengarah	Hj. Mohd Zaki bin Ibrahim
02	Timbalan Pengarah (Wakil Pengurusan)	Norasiah Bee bt. Mohd.Haniff
03	Ketua Penolong Pengarah (Timbalan Wakil Pengurusan)	Hj. Azman b. Talib
04	Ketua Penolong Pengarah (Timbalan Wakil Pengurusan)	Saidin b. Lateh
05	Penolong Pengarah Kanan (Timbalan Wakil Pengurusan)	Hairulliza bt. Abdul Rahman
06	Penolong Pengarah (Timbalan Wakil Pengurusan)	Nurul Azhar b. Husin
07	Pen. Pengarah Kanan (Ketua Audit Dalaman)	Mohd. Rozuwan b. Ab Ilah
08	Pen. Peg. Perancang Tertinggi (Pengawal Dokumen)	Hjh. Saidah bt. Ahmed

B. FORMAT REKOD PINDAAN MANUAL KUALITI

REKOD PINDAAN			
Tarikh	No. Keluaran	Pindaan	Diluluskan Oleh

C. GLOSARI

Aduan Pelanggan

Aduan /pujian/pertanyaan daripada sektor awam/swasta yang diterima oleh Jabatan melalui:

- i. Sistem Talian Aduan Rakyat Selangor (STARS); atau
- ii. Surat, atau,
- iii. Borang Aduan di kaunter, atau
- iv. Surat Khabar, atau
- v. Media elektronik seperti email.

Audit Kualiti Dalaman

Proses audit yang dijalankan oleh kakitangan organisasi yang dilantik oleh pihak pengurusan, di mana 'audit' bermaksud mendapatkan maklumat dari pelbagai punca yang berbeza dan membuat rujukan silang tentangnya, untuk mengesahkan bahawa aktiviti telah dilaksanakan seperti yang dirancang bagi menentukan keberkesanan sistem kualiti.

Aset Jabatan

Semua jenis aset yang digunakan diJabatan yang boleh dibaiki dan memerlukan selenggaraan.

Buku Rekod Penghantaran

Buku Rekod Am 109 Pindaan 3/82

Borang Akuan Terima Surat

Borang yang merekodkan penerimaan bagi surat-surat yang dihantar melalui serahan tangan (sekiranya tidak menggunakan Buku Rekod Despatch)

Charting

Menandakan di atas pelan syit ukur nombor rujukan lot dan nombor rujuk fail dengan membuat lorekan mengikut bentuk lot.

Dasar Korporat

Kenyataan umum mengenai bidang dan skop untuk organisasi beroperasi bagi mencapai matlamatnya, iaitu Visi dan Misi organisasi

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.

Dokumen Kualiti

Manual Kualiti, Prosedur Kualiti Teras, Prosedur Kualiti Umum, Prosedur Kualiti Khas

Dokumen Rujukan Luaran

Akta/Undang-Undang kecil, Garis panduan Piawaian Perancangan, Pekeliling/ Surat Pekeliling

e-PC

Sistem untuk pengesanan surat-surat berkaitan dengan Bahagian Pengawasan Perancangan

Fail Dokumen Mesyuarat

Mengandungi agenda mesyuarat, kertas-kertas ringkasan, minit mesyuarat dan dokumen/laporan

Identifikasi dan Kemudahkesanan Produk

Proses untuk mengetahui produk-produk yang terlibat atau mengesan dimana ia berada. Identifikasi produk merujuk kepada kaedah bagi mengasingkan dua atau lebih jenis bahan atau produk contohnya nombor rujukan fail. Kemudahkesanan ialah mengenai keupayaan mengesan produk yang melalui peringkat-peringkat pemprosesan, contohnya nombor rujukan permohonan.

Jawatankuasa Perancang Negeri

Jawatankuasa Perancang Negeri ditubuhkan di bawah Seksyen 4 Akta 172 yang dipengerusikan oleh Y.A.B Menteri Besar Selangor dan Pengarah JPBD Selangor sebagai setiausaha

Jawatankuasa Pembuka Peti Sebutharga

Jawatankuasa yang dilantik oleh Pegawai Pengawal

Jawatankuasa Sebutharga

Jawatankuasa yang dilantik mengikut Arahan Perbendaharaan

Kajian Semula Pengurusan

Kajian semula ke atas Sistem Kualiti, iaitu aspek-aspek pengurusan di bawah Sistem Kualiti.

Kawalan Dokumen dan Data

Kawalan ke atas kelulusan, pendedaran, pindaan dan pelupusan oleh seorang pegawai yang dilantik oleh pihak pengurusan. Dokumen dan data ini adalah manual kualiti, prosedur-prosedur, lakaran, undang-undang dan spesifikasi.

Kawalan Produk Yang Dibekalkan Oleh Pelanggan

Prosedur bagaimana organisasi menjaga produk yang dibekalkan oleh pelanggan (pelan, surat, data).

Kawalan Produk Yang Tidak Memenuhi Keperluan Yang Ditetapkan

Melaksanakan tindakan-tindakan bagi mengenalpasti, merekod, mengasing dan menguruskan perkhidmatan untuk memastikan ianya tidak digunakan atau disampaikan kepada pelanggan.

Kawalan Proses

Turutan operasi-operasi bagi memberi perkhidmatan di mana proses ini dikawal bagi menjamin penghasilan perkhidmatan yang konsisten kualitinya. Kawalan proses mengenalpasti proses-proses yang memerlukan arahan-arahan dan mendokumentkannya.

Kawalan Rekod Kualiti

Pengawalan melalui prosedur-prosedur yang didokumenkan untuk mengurus dan menyelenggara rekod supaya mudah dirujuk semula dan untuk mengelakkan kemungkinan kehilangan rekod.

KEW PA 13

Senarai Aset Alih Kerajaan yang memerlukan penyelenggaraan

KEW PA 14

Daftar penyelenggaraan Harta Modal

Khidmat Susulan

Tindakan-tindakan yang diambil oleh organisasi sebagai pembekal selepas penghantaran perkhidmatan kepada pelanggan.

Latihan

Proses pengenalpastian dan pemindahan pengetahuan dan kemahiran yang diperlukan oleh pekerja-pekerja organisasi.

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.

Pra-Daftar (e-PC)

Sistem untuk mendaftar dan mengesan surat-surat yang telah diterima.

Pelanggan

Orang-orang awam, juruperunding, pihak kerajaan, swasta dan lain-lain yang memerlukan khidmat perancangan bandar dan desa sama ada secara bertulis atau lisan.

Pelan Kontigensi

Tatacara bagi memastikan proses kerja dapat dikawal dengan berkesan tanpa menjejaskan kualiti.

Pembungkusan

Membungkus produk dengan menggunakan bahan yang sesuai sama ada dalam folder, fail atau sampul surat tebal yang mengandungi label, tajuk, memo atau alamat.

Pemeliharaan

Menyimpan dan melindungi produk dari habuk, cahaya matahari atau kelembapan yang boleh menyebabkan kehilangan, kerosakan atau kemusnahan produk.

Pemeriksaan dan Pengujian

Tindakan yang diambil ke atas perkhidmatan bagi menentukan bahawa pemeriksaan dan pengujian yang dibuat telah mematuhi spesifikasi yang telah ditentukan.

Pembekal

Semua syarikat yang mengenadlikan kerja-kerja penyelenggaraan yang tidak berdaftar dan berdaftar dengan Kementerian Kewangan.

Pengendalian

Mengendalikan produk dengan cara yang boleh mengelakkan kerosakan atau kemusnahannya.

Pegawai Dokumen

Pegawai yang dilantik untuk mengurus dan mengawal Dokumen

Penghantaran

Pengurusan secara selamat penghantaran produk sehingga ke destinasi pelanggan.

Penyimpanan.

Produk disimpan dengan selamat di tempat yang sesuai dan khas.

Perolehan

Kaedah bagi memperolehi perkhidmatan yang diperlukan oleh organisasi daripada subkontraktor (Jabatan Teknikal) atau dari agensi dalam bentuk maklumat atau keperluan Jabatan / agensi berkenaan dalam pemprosesan permohonan perancangan.

Piagam Pelanggan

Satu komitmen bertulis jabatan terhadap penyampaian perkhidmatannya bagi memenuhi kehendak dan citarasa pelanggan.

Rekod Kualiti

Data atau maklumat yang direkod akibat daripada aktiviti atau proses yang dilaksanakan dalam sistem kualiti.

Semakan Kontrak

Adalah satu proses di mana organisasi menyemak semula sama ada kehendak-kehendak dan keperluan pelanggan dapat dipenuhi mengikut dasar, peraturan, syarat-syarat, kriteria yang ditetapkan dan mengatasi segala perbezaan yang wujud sebelum satu kontrak bertulis atau secara lisan disediakan.

Sistem Aplikasi

Mewakili sistem aplikasi yang digunakan oleh Jabatan seperti E-PC, E-SPEKS, E-SPC, E-Appeal, SISMAPS, GIS dan sebagainya

Sistem Kualiti

Rangkaian proses-proses, struktur, prosedur dan sumber yang diperlukan untuk melaksanakan program-program kualiti.

Status Pemeriksaan dan Pengujian

Kedudukan input atau perkhidmatan sama ada sudah diperiksa dan diuji, untuk menentukan input atau perkhidmatan boleh digunakan atau dikembalikan.

Subkontraktor

Jabatan / agensi yang memberi perkhidmatan kepada organisasi dalam melaksanakan fungsi dan tanggungjawab kepada pelanggan.

Sumber

Input-input yang diperlukan dalam melaksanakan sistem kualiti. Ia meliputi antara lain sumber tenaga manusia, kemahiran, kewangan, bahan-bahan, kaedah, mesin-mesin dan teknologi.

Tanggungjawab Pengurusan

Pihak pengurusan hendaklah menetapkan dan mendokumenkan dasar mengenai kualiti objektif-objektif dan komitmen terhadap kualiti. Dasar kualiti hendaklah selaras dengan matlamat organisasi serta memenuhi kehendak dan harapan pelanggan. Pengurusan juga hendaklah memastikan dasar kualiti difahami, dilaksanakan dan diselenggara di semua peringkat organisasi.

Teknik-Teknik Statistik

Teknik-teknik kuantitatif yang digunakan untuk memperbaiki atau mengawal dengan lebih baik proses-proses di dalam organisasi.

Tindakan Pembetulan

Langkah-langkah yang diambil bagi menyiasat sebab-sebab perkhidmatan yang tidak memenuhi keperluan dan melaksanakan tindakan yang sesuai untuk mengurangkan penghasilan perkhidmatan sedemikian.

Tindakan Pencegahan

Tindakan yang diambil bagi mencegah masalah daripada berlaku dan mengurangkan kesan masalah sekiranya ianya berlaku.

Wakil Pengurusan

Pegawai khas yang dilantik oleh pihak pengurusan untuk menjalankan tanggungjawab berhubung dengan kualiti.

D. SINGKATAN KATA

JT (K)	Juruteknik Kanan
JT (T)	Juruteknik Tertinggi
JT	Juruteknik
KAD	Ketua Audit Dalaman
KPP	Ketua Penolong Pengarah
KPT (Kew)	Ketua Pembantu Tadbir (Kewangan)
KPT (P)	Ketua Pembantu Tadbir (Pentadbiran)
MB	Menteri Besar
P	Pengarah
PD	Pengawal Dokumen
PAD	Pasukan Audit Dalaman
PAP	Pembantu Am Pejabat
PAR	Pembantu Am Rendah

PB	Pegawai Berkaitan
PBr	Penyelaras Borang
PD	Pengawal Dokumen
PDR	Penyelaras Dokumen Rujukan
PEM	Pemandu
PIB	Pengawai MS ISO Bahagian
PK	Pembantu Khas
PLP	Pelukis Pelan
PP	Penolong Pengarah
PPP (K)	Penolong Pegawai Perancang Kanan
PPP (T)	Penolong Pegawai Perancang Tertinggi
PPK	Penolong Pengarah Kanan
PPP	Penolong Pegawai Perancang
PPPIgn	Pegawai Pengurusan Pelanggan
PPr	Pegawai Prosedur
PPSM	Penolong Pegawai Sistem Maklumat
PPT	Penolong Pegawai Tadbir
PT (A)	Pembantu Tadbir (Aset)
PT (F)	Pembantu Tadbir Pendaftaran
PT (Kew)	Pembantu Tadbir (Kewangan)
PT (P)	Pembantu Tadbir (Perkhidmatan)
PT (S)	Pembantu Tadbir (Persuratan)
PWN	Pegawai Kewangan Negeri
PYD	Pegawai Yang Diaudit
SPAD	Setiausaha Pasukan Audit Dalaman
TP	Timbalan Pengarah
TWP	Timbalan Wakil Pengurusan
WP	Wakil Pengurusan
Y.A.B	Yang Amat Berhormat
Y.B	Yang Berhormat

Singkatan Teknikal

AB	Maklumat Untuk Tujuan Pampasan
AK	Arahan Keselamatan
AP	Arahan Perbendaharaan
AR	Asas Rujukan
BATL	Borang Akuan Terima Laporan
BATS	Borang Akuan Terima Surat
BDISK	Buku Daftar Surat Keluar
BEDK	Borang Edaran Dokumen Kualiti
BJPAT	Borang Jadual Perancangan Audit Tahunan
BKBBB	Buku Kiriman Banyak Barang-barang Berdaftar
BKKP	Borang Kemudahkesanan Permohonan
BKP	Borang Kepuasan Pelanggan
BP&K	Bahagian Pentadbiran & Kewangan
BPCP	Borang Peluang Cadangan Penambahbaikan
BPDK	Borang Pindaan Dokumen Kualiti
BPK	Bahagian Perancangan Korporat

BPLT	Borang Permohonan Lawatan Tapak
BPM	Borang Penerimaan Maklumbalas
BPP	Bahagian Pengawalan Perancangan
BRK	Borang Rekod Ketakakuran
BRKMJPNS	Buku Rekod Kehadiran Mesyuarat Jawatankuasa Perancang Negeri Selangor
BRP	Bahagian Rancangan Pembangunan
BRPFT	Buku Rekod Pergerakan Fail Teknikal
BRPin	Borang Rekod Pindaan
BRP-PD	Buku Rekod Pecah Sempadan
BRRSPD	Buku Rekod Penggunaan Resit Serahan Pos Berdaftar.
BRS	Buku Rekod Setem
BRS	Buku Rekod Sulit
BRsas	Buku Rekod Surat Ambil Sendiri
BRTBM	Buku Rekod Tempahan Bilik Mesyuarat
BSP	Borang Semakan Perancangan
CS	Syit Ukur
Daftar HM	Daftar Harta Modal Komputer
DS(M)	Buku Daftar Surat (Masuk)
EIA	<i>Environmental Impact Assessment</i>
e-PC	<i>Electronic Planning Control</i>
FRBATS	Folder Rekod Borang Akuan Terima Surat
FRSBSB	Folder Rekod Salinan Bukti Surat Berdaftar.
GIS	<i>Geographical Information System</i>
ICT	<i>Information and Communication Technology</i>
J/K PPS (H)	Jawatankuasa Pembuka Peti Sebutharga
JKICT	Jawatankuasa ICT Jabatan
JKP	Jawatankuasa Pemandu
JKPP	Jawatankuasa Penilai Perlantikan Perunding
JKPT	Jawatankuasa Penyelarasan Teknikal
JKSH	Jawatankuasa Sebutharga
JKSPA	Jawatankuasa Siasatan dan Pendengaran Awam
JPBD SEL	Jabatan Perancangan Bandar dan Desa Negeri Selangor
JPBD SM	Jabatan Perancangan Bandar dan Desa Semenanjung Malaysia
JPNS	Jawatankuasa Perancang Negeri Selangor
JPS	Jabatan Pengairan dan Saliran
KM	Kebenaran Merancang
KPF	Kad Pergerakan Fail
KTN	Kanun Tanah Negara
LA	Laporan Awal
LAKT	Laporan Analisis Kesesuaian Tapak
LAN	<i>Local Area Network</i> (Sistem Jaringan Setempat)
LCP	Laporan Cadangan Pemajuan
LMS	Lesen Menduduki Sementara
LP	Laporan Pemeriksaan
MGPPNS	Manual Garis Panduan dan Piawaian Perancangan Negeri Selangor
MKSP	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
MLCP	Manual Laporan Cadangan Pemajuan

MMKN	Majlis Mesyuarat Kerajaan Negeri
MPFN	Majlis Perancang Fizikal Negera
MPPA RP	Manual Publisiti dan Penyertaan Awam Rancangan Pemajuan
MPRS	Manual Penyediaan Rancangan Struktur
MTES	Majlis Tindakan Ekonomi Selangor
OSC	<i>One Stop Center</i>
PB	Pelan Pecah Bahagian
PBT	Pihak Berkuasa Tempatan
PC	Pelan Penyatuan Tanah
PD	Pelan Pecah Sempadan
PKPA	Pekeliling Kemajuan Perkhidmatan Awam
Pp	Permit Bahan Batuan
PPZT	Pejabat Projek Zon Tengah
RDP-PB	Buku Rekod Pelan Pecah Bahagian
RDP-PC	Buku Rekod Pelan Cantuman
RFN	Rancangan Fizikal Negara
RKK	Rancangan Kawasan Khas
RPPF	Buku Rekod Pendaftaran Pergerakan Fail
RSN	Rancangan Struktur Negeri
RTD	Rancangan Tempatan Daerah
SIPK	Senarai Induk Prosedur Kualiti
SISPEN	Sistem Pengurusan Personal Jabatan
SKT	Sasaran Kerja Tahunan
SPEKS	Sistem Pengurusan Berkomputer
SPP	Surat Pekeliling Perbendaharaan
SSAD	Senarai Semak Audit Dalaman
SSULRP	Senarai Semak Ulasan Laporan Rancangan Pemajuan
TK	Permohonan Tanah Kerajaan
TS	Tukar Syarat
WT	Pewartaan Tanah Kerajaan

E. SENARAI PROSEDUR KUALITI JABATAN

I. SENARAI PROSEDUR KUALITI UMUM

Bil.	JPBD.Sel/PU	PROSEDUR KUALITI UMUM
1.	JPBD.Sel/PU/01	Kawalan Dokumen
2.	JPBD.Sel/PU/02	Kawalan Rekod
3.	JPBD.Sel/PU/03	Audit Dalaman
4.	JPBD.Sel/PU/04	Tindakan Pembetulan
5.	JPBD.Sel/PU/05	Tindakan Pencegahan

II. SENARAI PROSEDUR KUALITI TERAS

Bil.	JPBD.Sel/PT	PROSEDUR KUALITI TERAS
1.	JPBD.Sel/PT/01	Kajian Semula Pengurusan
2.	JPBD.Sel/PT/02	Perolehan
3.	JPBD.Sel/PT/03	Penyelenggaraan Aset Jabatan
4.	JPBD.Sel/PT/04	Pengurusan Pelanggan
5.	JPBD.Sel/PT/05	Pelan Kontigensi

III. SENARAI PROSEDUR KUALITI KHAS

Bil.	NO. RUJUKAN	TAJUK PROSEDUR
Bahagian Perancangan Korporat		
1.	JPBD.Sel/PK/PK/01	Pengurusan Mesyuarat JPNS
2.	JPBD.Sel/PK/PK/02	Penganjuran Kursus/Seminar/Bengkel
Bahagian Pentadbiran dan Kewangan		
3.	JPBD.Sel /PK/P&K/01	Penerimaan dan Pendaftaran Surat
4.	JPBD.Sel.PK/P&K/02	Penghantaran Surat
Bahagian Rancangan Pembangunan		
5.	JPBD.Sel/PK/RP/01	Penyediaan Rancangan Struktur Negeri (Pengubahan)
6.	JPBD.Sel/PK/RP/02	Penyelarasan/Penyediaan Rancangan Tempatan (RT) dan Rancangan Kawasan Khas (RKK)
7.	JPBD.Sel/PK/RP/03	Penyediaan Projek Khas
8.	JPBD.Sel/PK/RP/04	Sokongan Kepada Sistem Aplikasi dan Sistem Maklumat
9.	JPBD.Sel/PK/RP/05	Maklumat Perancangan GIS
Bahagian Pengawasan Perancangan		
10.	JPBD.Sel/PK/PP/01	Ulasan Perancangan.
11.	JPBD.Sel/PK/PP/02	Ulasan Kepada laporan Kajian oleh Agensi Kerajaan.

NO. KELUARAN: 7 TARIKH KUATKUASA: 13.7.2012	JPBD.Sel/MK
--	-------------

	MANUAL KUALITI
	PENDAHULUAN

1.0 PENDAHULUAN

1.1 PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI

Dokumen ini adalah Dokumen Manual Kualiti Jabatan Perancangan Bandar dan Desa Negeri Selangor bagi memenuhi pelaksanaan standard antarabangsa dalam perkhidmatan awam untuk terus membekalkan perkhidmatan yang berkualiti secara berterusan berlandaskan keperluan MS ISO 9001 : 2008.

Manual Kualiti ini mengandungi Dasar Kualiti, Objektif Kualiti, penerangan mengenai sistem pengurusan kualiti sebagaimana yang digunapakai dalam perkhidmatan Perancangan Bandar dan Desa Negeri Selangor.

Manual ini dilengkapi dengan Prosedur Kualiti Umum, Prosedur Kualiti Teras, Dokumen Rujukan dan Rekod-Rekod Kualiti yang berkaitan dengannya seperti bahan-bahan perundangan, pekeliling, garis panduan, borang-borang dan bahan rujukan seumpamanya.

1.2 TUJUAN PENYEDIAAN MANUAL KUALITI:

- Menerangkan **maklumat asas** mengenai organisasi Jabatan Perancangan Bandar dan Desa Negeri Selangor;
- Menterjemahkan **Sistem Pengurusan Kualiti** dalam menjalankan aktiviti perancangan bandar dan desa di Negeri Selangor yang meliputi proses penyediaan Rancangan Pemajuan, pengawalan perancangan, pengurusan maklumat perancangan spatial, pengurusan pentadbiran dan kewangan, latihan serta pengurusan pelanggan selaras dengan kehendak dan keperluan MS ISO 9001:2008;
- Menjelaskan batasan (*exclusion*) dalam mengaplikasi sistem pengurusan kualiti MS ISO 9001:2008.

1.3 KANDUNGAN MANUAL KUALITI

Manual ini mengandungi 8 bahagian iaitu:

- Bahagian 1 - Pendahuluan;
- Bahagian 2 - Skop Persijilan dan Penyisihan;
- Bahagian 3 - Latarbelakang Organisasi;
- Bahagian 4 - Sistem Pengurusan Kualiti;
- Bahagian 5 - Tanggungjawab Pengurusan;
- Bahagian 6 - Pengurusan Sumber;
- Bahagian 7 - Penghasilan Perkhidmatan Jabatan
- Bahagian 8 - Pengukuran, Penganalisaan dan Penambahbaikan.

1.4 PENYEDIAAN, PENGUATKUASAAN DAN PENGEDARAN

Manual Kualiti ini merupakan dokumen terkawal. Manual kualiti yang ditandatangani oleh Pengarah Jabatan Perancangan Bandar dan Desa Negeri Selangor (selepas ini dikenali sebagai Pengarah) serta Wakil Pengurusan sah digunakan 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 kepada pemegang dokumen seperti di dalam senarai pemegang Dokumen Terkawal Manual Kualiti.

1.5 PENYELARASAN PINDAAN

Mana-mana bahagian dalam dokumen ini tidak boleh dikeluarkan atau dipinda tanpa kebenaran Pengarah atau Wakil Pengurusan terlebih dahulu. Pindaan hanya boleh dibuat oleh Pengawal Dokumen setelah mendapat persetujuan daripada Wakil Pengurusan dengan kelulusan Pengarah atau mana-mana bahagian yang diturunkan kuasa oleh Pengarah kepada Wakil Pengurusan. Pengawal Dokumen akan menyelaraskan semua pindaan ke atas manual ini sepertimana dalam prosedur Kawalan Dokumen JPBD.Sel/PU/01 mengikut keperluan Klausula 3.0.

NO. KELUARAN: 7 TARIKH KUATKUASA: 13.7.2012	JPBD.Sel/MK
--	-------------

	MANUAL KUALITI
	SKOP PERSIJILAN DAN PENYISIHAN

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 Jabatan Perancangan Bandar dan Desa Negeri Selangor.

Jabatan melaksanakan sistem MS ISO 9000 untuk menyediakan *blueprint* bagi usaha-usaha untuk penambahbaikan Sistem Kualiti dalam organisasi bagi meningkatkan kecekapan dan keberkesanan organisasi.

2.1 SKOP PERSIJILAN

Skop persijilan Jabatan dalam siri MS ISO 9000 ialah MS ISO 9001:2008 iaitu Model Kepastian Kualiti dalam pengeluaran produk atau perkhidmatan serta instalasi atau khidmat susulan (*Quality System – Model for Quality Assurance in Production, Installation and Servicing*) bagi Perkhidmatan Perancangan Bandar dan Desa Negeri Selangor.

Oleh itu skop persijilan jabatan ialah **“PEMBERIAN PERKHIDMATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR DAN PENGURUSAN KHIDMAT SOKONGAN PERANCANGAN”**

Perkhidmatan Perancangan Bandar dan Desa serta khidmat sokongan perancangan disediakan melalui bahagian-bahagian berikut:

- i. Bahagian Perancangan Korporat
- ii. Bahagian Pentadbiran dan Kewangan
- iii. Bahagian Rancangan Pembangunan
- iv. Bahagian Pengawalan Perancangan

Sistem Pengurusan Kualiti beroperasi di :-

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

2.2 PENYISIHAN KLAUSA

Jabatan tidak menggunakan keperluan klausa 7.3 iaitu rekabentuk dan pembangunan di dalam sistem pengurusan kualiti kerana skop yang dilaksanakan tidak membabitkan aktiviti yang melibatkan rekabentuk. Proses-proses yang melibatkan kerja-kerja rekabentuk dan pembangunan dilakukan oleh pihak luar atau perunding.

Klausa 7.6 kawalan ke atas peralatan pengukuran dan pemantauan juga tidak digunakan kerana Jabatan tidak menggunakan sebarang peralatan yang tertakluk kepada keperluan kalibrasi pemantauan dan penilaian.

NO. KELUARAN: 7 TARIKH KUATKUASA: 13.7.2012	JPBD.Sel/MK
--	-------------

	MANUAL KUALITI
	LATAR BELAKANG ORGANISASI

3.0 LATAR BELAKANG ORGANISASI

3.1 SEJARAH PENUBUHAN

Pejabat Perancang Bandar dan Kampung (PBK) telah ditubuhkan pada tahun 1958 yang merupakan sebahagian daripada Pejabat PBK Negeri Selangor, Negeri Sembilan dan Melaka. Pada awalnya pejabat ini ditempatkan bersama dengan Ibu Pejabat PBK di Damansara, Kuala Lumpur.

Pegawai PBK Negeri Selangor yang pertama ialah En. W. Fairbank yang juga pegawai kepada Jabatan Perancang Bandar dan Kampung Negeri Selangor, Negeri Sembilan dan Melaka. Pejabat PBK Negeri Selangor diwujudkan pada 1hb. September 1960.

Pada tahun 1970, pejabat ini telah berpindah ke Bangunan Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor di Jalan Raja tetapi disebabkan oleh masalah luas ruang lantai dan banjir yang melanda Kuala Lumpur pada tahun 1971, pejabat ini dipindahkan ke Jalan Spooner pada tahun 1975.

Pada Mei 1978, Pejabat PBK Negeri Selangor dipindahkan ke Kompleks Perbadanan Kemajuan Negeri Selangor di Shah Alam. 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. Selepas 20 tahun beroperasi di Bangunan Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah, Shah Alam, Jabatan sekali lagi berpindah ke Bangunan Darul Ehsan, Shah Alam pada Mei 2002 dan kekal sehingga sekarang.

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 107 jawatan sebagaimana ditunjukkan dalam Jadual berikut:

JAWATAN	JAWATAN DILULUSKAN
Pengarah Gred Utama Jusa C	1
Pegawai Perancang Gred J52	1
Pegawai Perancang Gred J48	2
Pegawai Perancang Gred J44	2
Pegawai Perancang Gred J41	10
Pegawai Tadbir dan Diplomatik Gred M41	1
Pen. Peg. Perancang Gred J38	1
Pen. Peg. Perancang Gred J36	2
Pen. Peg. Perancang Gred J29	16
Penolong Pegawai Sistem Maklumat Gred F29	1
Penolong Pegawai Tadbir Gred N27	1
Juruteknik Perancang Bandar Gred J26	1
Juruteknik Perancang Bandar Gred J22	5
Pembantu Tadbir (P/O) Gred N22	1
Juruteknik Perancang Bandar Gred J17	32
Pelukis Pelan Gred J17	7
Pembantu Tadbir (Kewangan) Gred W22	1
Pembantu Tadbir (Kewangan) Gred W17	2
Pembantu Setiausaha Pejabat Gred N22	1
Pembantu Tadbir (P/O) Gred N17	11
Pem. Am Rendah Gred N1	4
Penghantar Notis Gred N3	1
Pemandu Gred R3	3
JUMLAH	107

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

BIL.	JAWATAN
1.	Pegawai Pembangunan Mampan J41
2.	Pegawai Perancang Bandar & Desa J41
3.	Penolong Pegawai Perancang Bandar & Desa J29
4.	Pembantu Tadbir N17

Organisasi Jabatan telah dibahagikan kepada empat bahagian sebagaimana ditunjukkan dalam carta 3.1

- i. **Bahagian Perancangan Korporat (BPK)**
 - a. Unit Dasar
 - b. Unit Perundangan
 - c. Unit Kualiti
 - d. Unit Mampan
- ii. **Bahagian Pentadbiran & Kewangan (BP&K)**
 - a. Unit Pentadbiran
 - b. Unit Kewangan
- iii. **Bahagian Rancangan Pembangunan (BRP)**
 - a. Unit Rancangan Struktur Negeri (RSN)
 - b. Unit Rancangan Tempatan (RT) dan Rancangan Kawasan Khas (RKK)
 - c. Unit Sistem Maklumat dan Pengkomputeran
 - d. Unit Kajian Khas & Projek Khas
- iv. **Bahagian Pengawalan Perancangan (BPP)**
 - a. Unit Pemprosesan 1
 - b. Unit Pemprosesan 2
 - c. Unit Pemprosesan 3

NO. KELUARAN: 7
TARIKH KUATKUASA: 13.7.2012

JPBD.Sel/MK

|

3.3 FUNGSI JABATAN

Bagi melaksanakan objektif-objektif perkhidmatan Perancangan Bandar dan Desa di Negeri Selangor, fungsi-fungsi sedia ada Jabatan adalah seperti berikut:

- i. Penasihat utama kepada Kerajaan Negeri tentang semua hal berkaitan perancangan bandar dan desa termasuk pemeliharaan, penggunaan dan pembangunan tanah;
- ii. Melaksana dan menyelaraskan penyediaan Rancangan Pemajuan iaitu Rancangan Struktur Negeri, Rancangan Tempatan, Rancangan Kawasan Khas dan Kajian/Projek Khas sama ada yang diarahkan atau atas inisiatif Jabatan;
- iii. Menyelaraskan pelaksanaan Akta Perancangan Bandar dan Desa 1976, kaedah-kaedah, piawaian dan garis panduan perancangan Desa di semua Pihak Berkuasa Tempatan di Negeri Selangor;
- iv. Bertindak sebagai urusetia bagi Jawatankuasa Perancang Negeri yang ditubuhkan di bawah Akta Perancangan Bandar dan Desa 1976 (Akta 172);
- v. Menjalankan fungsi Urusetia Lembaga Rayuan; dan
- vi. Memberi khidmat nasihat kepada jabatan/agensi lain mengenai perancangan bandar dan desa.

3.3.1 FUNGSI BAHAGIAN PERANCANGAN KORPORAT

- i. Urusetia Mesyuarat Jawatankuasa Perancang Negeri Selangor yang ditubuhkan di bawah Sek. 4 Akta 172;
- ii. Menyelaraskan permohonan projek pembangunan di bawah Seksyen 22 (2A), Akta 172 untuk dibawa ke Majlis Perancang Fizikal Negara (MPFN);
- iii. Menyelaraskan pemakaian garis panduan oleh semua PBT di Negeri Selangor;
- iv. Menyelaraskan pelaksanaan Akta 172 oleh semua PBT dalam Negeri Selangor;
- v. Urusetia Persidangan dan perbincangan kes Lembaga Rayuan;
- vi. Melaksana dan menyelaraskan program pembangunan mampan di Negeri Selangor;
- vii. Mempromosikan perkhidmatan perancangan bandar dan desa kepada agensi kerajaan, swasta, badan-badan bukan kerajaan dan

orang awam melalui penyediaan risalah, poster, laporan tahunan dan lain-lain; dan

- viii. Menyelaras pengurusan kualiti Jabatan meliputi bidang latihan, pengurusan 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, persuratan dan pentadbiran;
- ii. Melaksanakan pengurusan pentadbiran dan pengurusan kewangan yang efisien dan berkesan selaras dengan dasar kerajaan;
- iii. Melaksanakan kutipan hasil yang sistematik bagi penjualan laporan/maklumat/pelan/borang dan lain-lain.
- iv. Menjalankan tugas-tugas perolehan serta pengurusan harta modal peralatan pejabat bagi seluruh Jabatan;
- v. Menjalankan pemantauan Sistem Pengurusan Kewangan Berkomputer yang digunapakai oleh Perbendaharaan Negeri Selangor;
- vi. Membantu dalam tugas-tugas pengkeranian bagi ketiga-tiga Bahagian Teknikal; dan
- vii. 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
 - b. Permohonan ulasan pecah sempadan/pecah bahagian/cantuman tanah dari PTD
 - c. Permohonan ubahsyarat tanah dari PTD
 - d. Permohonan tanah kerajaan dan lesen menduduki sementara, permit bahan batuan dari PTD

- e. Menyediakan maklumbalas bertulis untuk permohonan EIA dan kajian perancangan berkaitan dari agensi kerajaan
- f. Menyediakan maklumat perancangan dan pampasan daripada Pejabat Tanah/Jabatan Penilaian/JKPTG.
- ii. Menyediakan maklumbalas kepada Kerajaan Negeri berhubung dengan perancangan dan pembangunan tanah melalui Jawatankuasa Tetap Pembangunan Tanah dan mesyuarat berkaitan.

3.3.4 FUNGSI BAHAGIAN RANCANGAN PEMBANGUNAN

- i. Menyediakan RSN mengikut Seksyen 8 hingga Seksyen 11, Akta 172;
- ii. Menyediakan dan menyelaraskan penyediaan RT mengikut Seksyen 12 hingga Seksyen 15;
- iii. Menyediakan dan menyelaraskan penyediaan RKK mengikut Seksyen 16B, Akta 172;
- iv. Menyemak dan memberi ulasan terhadap RT, RKK yang disediakan oleh PBT serta kajian-kajian perancangan atau yang berkaitan supaya selaras dengan RFN dan RSN;
- v. Menjalankan kajian-kajian perancangan bukan statutori yang diarahkan oleh Pihak Berkuasa Negeri;
- vi. Memantau dan menyelaraskan pelaksanaan RFN2, RSN, RT dan RKK yang telah disediakan;
- vii. Membina dan melaksana Sistem Maklumat Perancangan Negeri Selangor (SISMAPS)
- viii. Menggunakan sistem GIS bagi penyediaan dan pelaksanaan RFN dan RSN serta memastikan RT dan RKK yang disediakan adalah selaras dengan pangkalan GIS Jabatan;

3.4 OBJEKTIF JABATAN

Jabatan mempunyai empat objektif iaitu:

- i. Untuk mengukuhkan pembangunan fizikal, sosial dan ekonomi dikawasan 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 disemua peringkat perancangan; dan
- 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 Yang Cemerlang, Gemilang Dan Terbilang Dalam Perancangan Bandar dan Desa

3.6 MISI

Mewujudkan persekitaran kehidupan yang berkualiti dan mampan selaras dengan wawasan 2020

3.7 DASAR KORPORAT

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

Jayakan Perkhidmatan Berkualiti dan Dinamik

3.9 PIAGAM PELANGGAN

Bagi memenuhi keperluan dan kepuasan pelanggan, Jabatan bertekad dan komited untuk memberi perkhidmatan yang berkualiti kepada setiap pelanggan dengan menetapkan piagam seperti berikut:

PIAGAM PELANGGAN

Matlamat: Mewujudkan persekitaran kehidupan yang berkualiti dan sejahtera di Negeri Selangor melalui perkhidmatan Perancangan Bandar dan Desa yang cemerlang, gemilang dan terbilang.

Dengan itu kami berjanji untuk:

1. Mengurusetiaikan Mesyuarat Jawatankuasa Perancangan Negeri 3 kali setahun;
2. Memberi ulasan perancangan tidak melebihi 14 Hari;
3. Mewartakan Rancangan Struktur (RSN), Rancangan Tempatan (RT) dan Rancangan Kawasan Khas (RKK) dalam tempoh 6 bulan selepas persetujuan Pihak Berkuasa Negeri;
4. Memastikan Rancangan Struktur Negeri dikaji semula dalam tempoh 5 Tahun Selepas Pewartaan;
5. Menyelaras penyediaan RT dan RKK serta memantau perlaksanaannya berdasarkan program Rancangan Malaysia 5 tahun;
6. Menyedia/menyelaraskan Pelan Projek Khas dalam tempoh 60 hari;
7. Mengadakan mesyuarat penyelarasan dengan Ketua Unit OSC Setempat (OSC) setiap 6 Bulan;
8. Menyampaikan keputusan bertulis Lembaga Rayuan kepada perayu dan responden dalam tempoh 10 hari dari tarikh keputusan diterima dari Pengerusi Lembaga Rayuan;
9. Membekalkan maklumat perancangan (kategori tidak berperingkat) dalam tempoh 5 hari bekerja;
10. Memberi layanan kaunter dengan berbudi bahasa dalam tempoh 5 minit.

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. Kerajaan Negeri;
- ii. Agensi Kerajaan Peringkat Negeri dan Persekutuan;

- iii. Pihak Berkuasa Tempatan (PBT);
- iv. Pihak Berkuasa Perancang Tempatan (PBPT);
- v. Individu; dan
- vi. Agensi Swasta;

3.11 PERANCANGAN STRATEGIK JABATAN

3.11.1 Rancangan Strategik Jabatan (RSJ 920)

Kearah merealisasikan wawasan sebagai peneraju yang cemerlang, gemilang dan terbilang dalam sektor perancangan bandar dan desa, Jabatan mengadaptasi Rancangan Strategik JPBD SM 2006-2015 (RSJ 920) sebagai pelan rancangan jangka panjang Jabatan.

Berdasarkan RSJ 920 juga, Jabatan memberi fokus kepada mencapai matlamat 'Kualiti Kehidupan Yang Lebih Baik Melalui Perancangan Fizikal'.

Berdasarkan tema ini, 9 teras strategik yang digariskan ialah:

- i. Pematuhan kepada perancangan
- ii. Produk bertaraf dunia
- iii. Kepuasan pelanggan
- iv. Perancangan dan pengurusan gunatanah berkesan
- v. Penyelidikan dan pembangunan
- vi. Kerjasama strategik
- vii. Pembangunan kompetensi
- viii. Pembangunan teknologi maklumat
- ix. Pengurusan sumber kewangan

Bagi tujuan pelaksanaan program pula, Jabatan mengaplikasikan sepenuhnya **5 daripada 20** program yang telah dikenalpasti dalam RSJ 920 iaitu:

- Program 3 : Penyediaan Rancangan Pembangunan dan pemantapan pelaksanaan perancangan
- Program 4 : Memperkukuhkan peranan Pengarah Negeri
- Program 6 : Melaksanakan pemantauan dan pengauditan secara berkala
- Program 11 : Memperkukuhkan fungsi Lembaga Rayuan
- Program 20 : Memberikan perkhidmatan perancangan yang berkesan

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 kearah 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 rekabentuk 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 kearah pembangunan mampan; iii. Menyediakan perkhidmatan khidmat nasihat perancangan yang berkualiti; iv. Memantapkan penggunaan e-PC dalam memproses ulasan Kebenaran Merancang dari PBT.

BIL	DASAR	STRATEGI
3.	Pentadbiran yang berkesan	i. Melaksanakan Pekeliling Kemajuan Perkhidmatan Awam secara menyeluruh; ii. Menyediakan perkhidmatan yang telus, cepat dan tepat; iii. Mengendalikan rekod perkhidmatan yang berkesan; iv. Menyelenggara peralatan pejabat dengan berkesan; v. Menyediakan sistem penyampaian dasar dan pekeling perkhidmatan yang berkesan.
4.	Pengurusan kewangan yang efisien	i. Mengurus belanjawan dengan sistematik dan mengawal secara optimum; ii. Mengurus pembayaran dengan lebih telus, cekap, cepat dan tepat; iii. Memahami peraturan dan arahan am perbendaharaan; iv. Mengurus dan meningkatkan hasil jabatan.
5.	Peningkatan pembangunan keupayaan – <i>building capacity</i>	i. Menggalakkan aktiviti <i>team building</i> untuk kakitangan; ii. Mengusulkan cadangan-cadangan untuk peningkatan imej jabatan; iii. Meningkatkan keberkesanan dan kemahiran semua lapisan kakitangan melalui pelaksanaan program latihan yang berkesan
6.	Pengwujudan keluarga sejahtera	i. Menyediakan suasana kerja yang kondusif; ii. Menyediakan peralatan yang lengkap dan terkini; iii. Mengadakan program aktiviti kekeluargaan; iv. Menganjurkan aktiviti sukan dan riadah; v. Menganjurkan aktiviti sosial/kebajikan masyarakat; vi. Menyediakan perkhidmatan kaunseling untuk kakitangan



MANUAL KUALITI

SISTEM PENGURUSAN KUALITI

4.0 SISTEM PENGURUSAN KUALITI

Sistem Pengurusan Kualiti Jabatan diwujudkan, dilaksana, diselenggara dan ditambahbaik secara berterusan sebagai satu cara untuk memastikan perkhidmatan yang diberi sentiasa memenuhi keperluan MS ISO 9001:2008.

Untuk itu, Jabatan:

- a. merangka proses-proses yang terlibat dalam menggubal dan menyelaraskan pelaksanaan dasar-dasar perancangan, penyediaan Rancangan Struktur, Rancangan Tempatan, Rancangan Kawasan Khas, merancang dan mengawal penggunaan tanah dan bangunan, mengurus selia maklumat spatial dan menyelia serta menyelaraskan penyediaan Kajian/Projek Khas perancangan;
- b. Menentukan kriteria dan kaedah bagi menilai keberkesanan operasi serta kawalan ke atas proses-proses tersebut bagi memastikan keberkesananannya;
- c. Menyediakan sumber dan maklumat yang diperlukan untuk pelaksanaan dan pemantauan proses-proses tersebut;
- d. Memantau dan menilai proses-proses melalui Audit Kualiti Dalaman, Kajian Semula Pengurusan, aduan dan maklumbalas daripada pelanggan serta pemantauan oleh pegawai-pegawai yang bertanggungjawab; dan
- e. Melaksanakan tindakan yang perlu bagi memastikan pencapaian matlamat yang dirancang dan membuat penambahbaikan yang berterusan keatas proses-proses tersebut.
- f. Proses-proses kerja jabatan yang dipertanggungjawabkan kepada pihak luar (Perunding) adalah melalui Proses Penyediaan Rancangan Pemajuan dan Projek Khas seperti berikut :
 - i. Laporan Awal/Pendekatan Kajian
 - ii. Laporan Penemuan/Teknikal/Pemeriksaan/Sektoral.
 - iii. Laporan Draf Akhir

Kaedah pengawalan proses kerja tersebut diterangkan melalui dokumen berikut:

- i. JPBD.Sel/PK/RP/01 - Penyediaan Rancangan Struktur Negeri (Pengubahan)
- ii. JPBD.Sel/PK/RP/02 - Penyelarasan/Penyediaan Rancangan Tempatan (RT) dan Rancangan Kawasan Khas (RKK)
- iii. JPBD.Sel/PK/RP/03 - Penyediaan Projek Khas

4.1 PEMETAAN PROSES

Jabatan menyediakan carta hubungkait proses penyampaian perkhidmatan perancangan bandar dan desa kepada empat (4) Bahagian (Rujuk Carta 4.1).

Bahagian Perancangan Korporat (BPK) bertanggungjawab mengurus, menyelaraskan dan melaksanakan bidang tugas keurusetiaan yang berkaitan dengan pengurusan kualiti, mesyuarat jabatan, pengurusan pelanggan dan latihan.

Bahagian Rancangan Pembangunan bertanggungjawab menyediakan dan menyelaraskan penyediaan Rancangan Struktur Negeri, Rancangan Tempatan, Rancangan Kawasan Khas, program-program ICT Jabatan dan Projek Khas.

Bagi perkhidmatan Jabatan yang diperolehi daripada pihak-pihak seperti khidmat perunding dan produk kajian, Jabatan akan memantau dari segi penerimaan barang/perkhidmatan. Prestasi keseluruhan perunding tersebut adalah di bawah bidang kuasa JPBD SM. Bagi pembekal yang berurusan terus dengan Jabatan, prestasi pembekal tersebut akan dipantau dari masa ke semasa.

Bahagian Pengawasan Perancangan pula bertanggungjawab di dalam memproses permohonan perancangan yang melibatkan tugas memberi ulasan perancangan.

Bahagian Pentadbiran dan Kewangan memberi perkhidmatan sokongan kepada bahagian-bahagian teknikal dalam hal-hal yang berkaitan kewangan, perkhidmatan, persuratan dan pentadbiran am.

[illegible]

4.2 KEPERLUAN DOKUMENTASI

4.2.1 Am

Sistem Pengurusan Kualiti Jabatan diwujudkan bagi memastikan Sistem Pengurusan Kualiti dilaksana, diselenggara dan ditambahbaik secara berterusan.

Dokumen Manual Kualiti yang menjelaskan dasar, objektif serta perancangan Jabatan dan menjadi sumber rujukan utama bagi Sistem Pengurusan Kualiti (Rajah 1).

Dokumen Prosedur Kualiti yang menjelaskan tujuan dan turutan langkah dalam melaksanakan aktiviti pengurusan dan operasi. Anggota-anggota Jabatan yang dipertanggungjawabkan hendaklah menyedia dan melaksanakan prosedur-prosedur kualiti yang telah dikenalpasti. Jika perlu, Carta Alir boleh mengambil alih prosedur-prosedur yang dikenalpasti dalam dalam prosedur Kualiti Umum, Prosedur Kualiti Teras dan Prosedur Kualiti Khas di bawah Sistem Pengurusan Kualiti yang dilaksanakan di dalam Rajah 1.

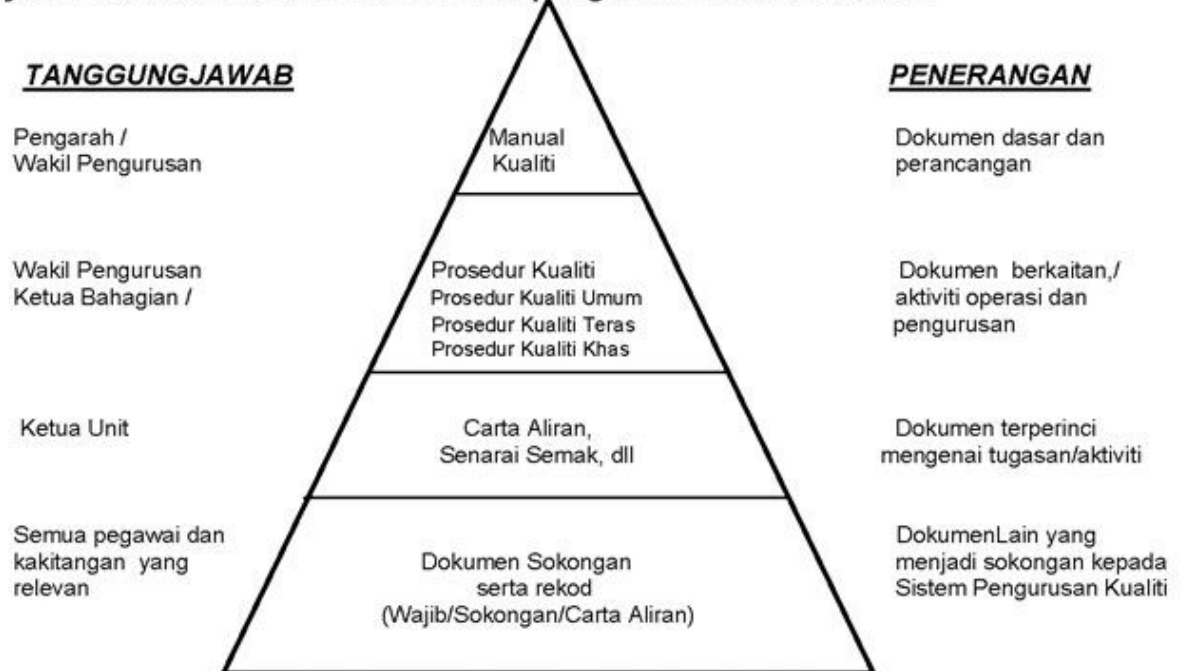
Dokumen Sokongan adalah dokumen yang digunakan sebagai rujukan dan panduan yang perlu dipatuhi dalam melaksanakan aktiviti yang didokumenkan. Dokumen Sokongan ini meliputi Akta dan Enakmen, Dasar-dasar Negeri, Pekeliling-pekeling dan Garis Panduan dan Piawaian Perancangan.

4.2.2 Manual Kualiti

Jabatan menyediakan Manual Kualiti yang mengandungi:

- i. Skop Persijilan dan penyisihan;
- ii. Skop Sistem Pengurusan Kualiti seperti di dalam Bahagian 4;
- ii. Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti Jabatan;
- iii. Pengecualian aplikasi (exclusion) yang menjelaskan pengecualian dalam pematuhan MS ISO 9001:2008;
- iv. Rujukan kepada Prosedur-Prosedur Kualiti dan Dokumen Sokongan dalam Sistem Pengurusan Kualiti seperti yang dinyatakan dalam Bahagian 4 hingga Bahagian 8;
- v. Huraian tentang prinsip-prinsip dalam merancang, melaksana dan memantau Sistem Pengurusan Kualiti; dan
- vi. Proses-proses yang dikenalpasti di dalam pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti.

Rajah 1: Struktur dokumentasi sistem pengurusan kualiti Jabatan



4.2.3 Kawalan Dokumen

- i. Dokumen yang perlu dikawal dalam Sistem Pengurusan Kualiti meliputi:
 - a. Manual Kualiti
 - b. Prosedur Kualiti Umum
 - c. Prosedur Kualiti Teras
 - d. Prosedur Kualiti Khas
 - e. Dokumen Sokongan
- ii. **Wakil Pengurusan** adalah bertanggungjawab untuk memastikan Dokumen Kualiti yang dirujuk dalam Sistem Pengurusan Kualiti adalah terkini dan ditempatkan di lokasi yang selamat. Semua Dokumen Kualiti hendaklah mudah dirujuk oleh semua lapisan pegawai yang memerlukannya. Dokumen Kualiti juga disimpan satu salinan digital sebagai *back-up* di bawah jagaan Pengawal Dokumen;
- iii. Setiap Dokumen Kualiti yang baru dikeluarkan akan diberikan nombor rujukan identifikasi yang baru dan dicatat nombor keluaran terkini dan tarikh kuatkuasa.
- iv. Dokumen Kualiti yang dipinda, keseluruhan dokumen kualiti berkenaan hendaklah diganti. Nombor keluaran dan tarikh kuatkuasa baru akan diberi. Nombor keluaran akan menunjukkan status dokumen berkenaan;

- v. Pemegang dokumen dan nombor salinan dokumen dikenalpasti melalui senarai edaran. Senarai edaran diselenggarakan oleh **Pengawal Dokumen**. Pengawal Dokumen juga bertanggungjawab mengemaskini pindaan-pindaan yang telah diluluskan. Dokumen lama yang telah dipinda pada simpanan induk akan dicop 'BATAL' dan disimpan sebagai rekod.
- vi. Pemegang Dokumen hendaklah memastikan dokumen yang digunapakai adalah dokumen yang terkini dan disimpan dengan selamat;
- vii. Satu senarai induk yang mengandungi semua Dokumen Kualiti yang digunakan dalam Sistem Pengurusan Kualiti berkenaan akan disediakan. Senarai ini dikemaskini dari semasa ke semasa apabila berlaku perubahan;
- viii. Seorang **Pengawal Dokumen** dilantik oleh Pengarah bagi menyelenggara naskah dokumen induk, menyelaraskan pindaan dokumen dan senarai edaran dokumen;
- ix. Dokumen luaran akan disenaraikan dan dikenalpasti keperluannya dalam perancangan dan operasi. Dokumen yang dikenalpasti ini perlu dikawal pengedarannya; dan
- x. Dokumen yang terbatal akan ditanda untuk disimpan sebagai Rekod Kualiti.

Dokumen Berkaitan

JPBD.Sel/PU/01 - Prosedur Kawalan Dokumen

4.2.4 Kawalan Rekod Kualiti

Jabatan mewujudkan dan menyelenggara satu prosedur berhubung Kawalan Rekod Kualiti. Senarai induk bagi Rekod Kualiti wujud untuk memudahkan pengendalian dan pengesanan rekod. Rekod Kualiti disimpan dengan selamat dalam fail-fail, folder, laporan / buku dan media elektronik yang mudah dibaca dan dirujuk sebagai bukti objektif kepada aktiviti-aktiviti kualiti.

Semua Dokumen terperingkat (Rahsia, Sulit dan Terhad) dikendalikan mengikut Arahan Perkhidmatan Bab 4 oleh anggota yang diarahkan oleh Pengarah/pegawai atasan.

Dokumen Berkaitan

JPBD.Sel/PU/02 - Prosedur Kawalan Rekod



MANUAL KUALITI

TANGGUNGJAWAB PENGURUSAN

5.0 TANGGUNGJAWAB PENGURUSAN

5.1 KOMITMEN PENGURUSAN

Pengurusan Jabatan komited dalam membangun dan melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2008 dan sentiasa berusaha secara berterusan untuk menambahbaik sistem bagi meningkatkan dan menjamin keberkesanannya melalui tindakan berikut :-

- i. Memastikan semua anggota memahami dan menghayati akan pentingnya kehendak pelanggan serta mematuhi keperluan perundangan dan peraturan;
- ii. Mewujudkan Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti;
- iii. Memastikan anggota JPBD Selangor memahami Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti bagi mematuhi dan menambahbaik Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2008;
- iv. Mengadakan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan;
- v. Memastikan penyediaan sumber-sumber yang mencukupi; dan
- vi. Mewujudkan Dasar dan Strategi Am Perancangan Bandar dan Desa Negeri Selangor yang dikaji semula setiap tahun dan dipinda jika perlu supaya sentiasa bertambah baik.

5.2 KEUTAMAAN PELANGGAN

Pengurusan Jabatan bertanggungjawab memastikan keperluan pelanggan (dalaman dan luaran) dikenalpasti, difahami dan dipenuhi bagi tujuan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui tindakan berikut :

- i. Melaksanakan Piagam Pelanggan Jabatan;
- ii. Melaksanakan kaedah pengurusan maklumbalas pelanggan berhubung dengan perkhidmatan yang diberikan; dan

- iii. Mengkaji kehendak pelanggan bagi memastikan keperluan pelanggan dipenuhi berdasarkan pekeliling, garis panduan, peraturan dan kemampuan sedia ada.

Dokumen Berkaitan

JPBD.Sel/PT/04 - Prosedur Maklumbalas Pelanggan

5.3 DASAR KUALITI

Jabatan menetapkan Dasar Kualiti yang bersesuaian dengan visi dan misi organisasi. Dasar Kualiti ini merupakan asas pembentukan objektif kualiti di para 5.3.1 dan disebarkan kepada semua anggota organisasi. Dasar Kualiti ini dikaji setiap tahun mengikut keperluan jabatan dan dipinda jika perlu bagi memastikan ianya sentiasa sesuai dengan perkembangan dan cabaran semasa.



DASAR KUALITI JABATAN

Menjadikan JPBD Negeri Selangor sebagai pusat bagi perkhidmatan perancangan bandar dan desa yang cemerlang, gemilang dan terbilang.

5.4 PERANCANGAN KUALITI

5.4.1 Objektif Kualiti

Pengurusan Jabatan telah menggubal dan menetapkan objektif kualiti berasaskan jaminan perkhidmatan yang diberikan oleh setiap bahagian. Objektif kualiti keseluruhan ialah untuk mencapai kadar kepuasan pelanggan sekurang-kurangnya 80%.

a. Bahagian Perancangan Korporat

- i. Memastikan pengurusan mesyuarat JPN dijalankan mengikut peruntukan Akta 172 sekurang-kurangnya 3 kali setahun;
- ii. Meningkatkan ilmu dan kemahiran kakitangan jabatan melalui kursus, seminar dan bengkel supaya setiap kakitangan dapat diberi latihan sekurang-kurangnya 7 hari setahun;
- iii. Menyampaikan keputusan bertulis Lembaga Rayuan kepada perayu dan responden dalam tempoh 10 hari dari tarikh keputusan diterima dari pengerusi Lembaga Rayuan; dan
- iv. Memberi layanan kaunter dengan berbudi bahasa dalam tempoh 5 minit.

b. Bahagian Rancangan Pembangunan

- i. Mengkaji semula penyediaan Rancangan Struktur Negeri Selangor (Pengubahan) yang mematuhi akta Perancangan Bandar dan Desa 1976 (Akta 172) dalam tempoh 5 tahun selepas pewartaan;
- ii. Mewartakan Rancangan Struktur Negeri, Rancangan Tempatan dan Rancangan Kawasan Khas dalam tempoh 6 bulan selepas persetujuan Pihak Berkuasa Negeri;
- iii. Menyedia dan menyelaras RT dan RKK serta memantau pelaksanaan berdasarkan Rancangan Malaysia 5 Tahun;
- iv. Menyedia dan menyelaras Pelan Projek Khas dalam tempoh 60 hari; dan
- v. Memberi layanan kaunter dengan berbudi bahasa dalam tempoh 5 minit.

c. Bahagian Pengawalan Perancangan

- i. Memberi ulasan perancangan dalam tempoh tidak melebihi 14 hari dengan sasaran pencapaian sebanyak 80%.
- ii. Mengadakan Mesyuarat Ketua OSC sebanyak 2 kali setahun.
- iii. Memberi layanan kaunter dengan berbudi bahasa dalam tempoh 5 minit.

d. Bahagian Pentadbiran dan Kewangan

- i. Mengadakan Hari Terbuka Buku Rekod Perkhidmatan sekurang-kurangnya dua (2) kali setahun.
- ii. Memastikan pembayaran bil-bil yang diterima dilaksanakan dalam tempoh 14 hari.
- iii. Menyelaras pembiayaan perbelanjaan kecil yang bernilai kurang RM 500.00
- iv. Memberi layanan kaunter dengan berbudi bahasa dalam jarak masa 5 minit.

5.4.2 Perancangan Sistem Pengurusan Kualiti

Pengurusan Jabatan memastikan Sistem Pengurusan Kualiti diwujudkan dan dilaksanakan untuk mencapai objektif kualiti yang telah ditetapkan dengan mengambil kira perkara-perkara berikut :-

- i. Kemahiran dan pengetahuan yang diperlukan;
- ii. Tanggungjawab dan kuasa bagi melaksanakan perancangan dan proses penambahbaikan;
- iii. Sumber yang diperlukan seperti kewangan dan infrastruktur;
- iv. Penunjuk bagi menilai pencapaian usaha penambahbaikan serta keperluan dan kaedah bagi mengusahakan penambahbaikan; dan
- v. Dokumen yang perlu bagi melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti serta rekod-rekod hasil daripadanya.

5.5 TANGGUNGJAWAB, KUASA DAN KOMUNIKASI

5.5.1 Tanggungjawab dan Kuasa

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

5.5.2 Wakil Pengurusan

Pengarah melantik Timbalan Pengarah/Ketua Penolong Pengarah sebagai Wakil Pengurusan yang mempunyai peranan dan tanggungjawab berikut:

- i. Memastikan proses-proses yang diperlukan dalam Sistem Pengurusan Kualiti diwujudkan, dilaksana dan diselenggarakan;
- ii. Melaporkan kepada Pengurusan atasan mengenai prestasi sistem pengurusan kualiti dan sebarang keperluan penambahbaikan; dan
- iii. Memastikan kesedaran mengenai keperluan-keperluan pelanggan diwujudkan di kalangan anggota Jabatan.
- iv. Pengarah juga melantik 4 orang Timbalan Wakil Pengurusan bagi membantu Wakil Pengurusan melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang dinyatakan di atas.

5.5.3 Komunikasi Dalaman

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

- i. Mesyuarat Pengurusan dan Perancangan Jabatan ;
- ii. Piagam Pelanggan ;
- iii. Majlis Bersama Jabatan ;
- iv. Papan Kenyataan ;
- v. Pekeliling / Memo JPBD Negeri ;
- vi. Mesyuarat di peringkat Bahagian ;
- vii. Peti Cadangan dan Aduan ;
- viii. Perhimpunan Bulanan; dan
- ix. Mesyuarat Pagi.

Dokumen Berkaitan

JPBD.Sel/PT/05 - Pelan Kontigensi

5.6 KAJIAN SEMULA PENGURUSAN

5.6.1 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
: Pasukan Petugas MS ISO 9001:2008
Urusetia : Bahagian Perancangan Korporat

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

5.6.2 Input Kepada Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

Wakil Pengurusan bertanggungjawab menyedia/menyelarar laporan-laporan berikut untuk dibentangkan di mesyuarat Kajian Semula Pengurusan:

- i. Laporan Audit Dalaman dan Luaran;
- ii. Laporan Maklumbalas Pelanggan;
- iii. Laporan Penilaian Prestasi Pencapaian Dasar dan Objektif Kualiti;
- iv. Laporan Tindakan Susulan daripada MKSP yang sebelumnya;
- v. Laporan Status Tindakan Pembetulan dan Pencegahan;
- vi. Laporan Penilaian Latihan.

5.6.3 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; dan
- iii. Keperluan sumber-sumber.

Semua rekod Kajian Semula Pengurusan akan disimpan dan diselenggarakan.

Dokumen Berkaitan

JPBD.Sel / PT/01 - Kajian Semula Pengurusan

NO. KELUARAN: 7 TARIKH KUATKUASA: 13.7.2012	JPBD.Sel/MK
--	-------------

	MANUAL KUALITI
	PENGURUSAN SUMBER

6.0 PENGURUSAN SUMBER

6.1 PERUNTUKAN DAN PENYEDIAAN SUMBER

Pengurusan Jabatan memastikan sumber-sumber yang perlu disediakan bagi mencapai objektif-objektif berikut :-

- Melaksana dan menyelenggara Sistem Pengurusan Kualiti di samping memperbaiki keberkesanannya secara berterusan;
- Meningkatkan tahap kepuasan pelanggan dan sentiasa peka untuk memenuhi keperluan pelanggan dari semasa ke semasa;

6.2 SUMBER MANUSIA

6.2.1 Am

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 matlamat dan Objektif Kualiti Jabatan.

6.2.2 Kompetensi, Latihan dan Kesedaran

Pengurusan Jabatan bertanggungjawab :-

- Menentukan kepakaran yang perlu ada pada anggotanya yang menjalankan tugas-tugas yang memberi kesan kepada keperluan perkhidmatan;
- Memberi latihan atau mengambil tindakan-tindakan yang lain untuk memenuhi keperluan kompetensi;
- 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. Menilai semula keberkesanan prestasi kerja semua lapisan pegawai sebelum akhir tahun; dan
- vi. Menyelenggara rekod-rekod mengenai pendidikan, latihan, kompetensi dan pengalaman;
- vii. Bagi melaksanakan latihan kepada semua anggota, Jabatan melaksanakan prosedur yang ditetapkan dalam Surat Pekeliling Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor Bil 1/2010. Prosedur tersebut diperincikan dalam **Garis Panduan Menghadiri Latihan JPBD Selangor (Julai 2010)** dan **Pelan Operasi Latihan (POL)** yang digunapakai oleh Jabatan.

6.3 INFRASTRUKTUR

Pengurusan 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 awam, 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 digunakan untuk pengawalan perancangan
- v. SISMAP - Sistem Pemantauan Perancangan Guna Tanah Negeri Selangor
- vi. MURNInet – Aplikasi Petunjuk Bandar Mampan
- vii. e-Appeal – Sistem pendaftaran kes-kes Lembaga Rayuan
- viii. e-SPC - Sistem Pengurusan Mesyuarat Jawatankuasa Perancang Negeri Selangor (JPNS)

Dokumen berkaitan

JPBD.Sel/PT/03 - Prosedur Penyelenggaraan Aset Jabatan

JPBD.Sel/PK/RP/04 - Prosedur Sokongan Kepada Sistem Aplikasi dan Maklumat

6.4 PERSEKITARAN KERJA

Pengurusan Jabatan komited mewujudkan satu suasana kerja yang akan menyokong kepada pencapaian kualiti dalam semua aspek kerja. Ini akan memberi keselesaan kakitangan ketika melaksanakan tugas. Persekitaran kerja yang selesa diwujudkan dengan mengambil kira elemen – elemen seperti bunyi, suhu, kelembapan, cahaya dan keselamatan. Pelaksanaan kawalan persekitaran kerja dilakukan melalui;

- i. Pelantikan Pegawai Keselamatan dan Kesihatan Jabatan dan penubuhan Jawatankuasa Keselamatan dan Kesihatan Jabatan;
- ii. Taklimat Keselamatan dan Kesihatan kepada semua anggota; dan
- iii. Penubuhan satu Jawatankuasa Pengurusan Pelanggan.

Dokumen Berkaitan

JPBD.Sel/PT/04 – Prosedur Pengurusan Pelanggan

Fail Jawatankuasa Keselamatan

NO. KELUARAN: 7 TARIKH KUATKUASA: 13.7.2012	JPBD.Sel/MK
	MANUAL KUALITI PENGHASILAN PERKHIDMATAN JPBD SELANGOR

7.0 PENGHASILAN PERKHIDMATAN JPBD SELANGOR

7.1 PERANCANGAN PERKHIDMATAN

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. Bagi tujuan ini, Jabatan menentukan perancangan perkhidmatan merangkumi perkara-perkara berikut :-

- Penetapan skop kerja dan program tahunan dalam mesyuarat Perancangan Korporat Jabatan;
- Penetapan bidang kerja melalui Borang Sasaran Kerja Tahunan (SKT);
- Penetapan objektif kualiti dan keperluan-keperluan perkhidmatan seperti dalam Program Kerja Tahunan 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; dan
- Penyelenggaraan rekod sebagai bukti pelaksanaan Sistem Pengurusan kualiti serta perkhidmatan yang disampaikan memenuhi keperluan yang ditetapkan.

7.2 PROSES-PROSES YANG BERKAITAN DENGAN PELANGGAN

7.2.1 Penentuan Keperluan Perkhidmatan

Jabatan telah mengenalpasti:

- Kehendak pelanggan melalui maklumbalas terhadap perkhidmatan JPBD Negeri Selangor;
- Kemudahan bagi pelanggan disediakan termasuk perkhidmatan kaunter, ruang menunggu, poster-poster, garispanduan-garispanduan

dan Laporan Rancangan Pemajuan serta maklumat am perancangan;

- c. Keperluan garis panduan dan Piawaian Perancangan;
- d. Keperluan tambahan yang ditentukan oleh keputusan MMKN atau dasar terbaru daripada kerajaan.

Dokumen Berkaitan

- | | | |
|----------------|---|-----------------------------------|
| JPBD.Sel/PT/01 | - | Prosedur Kajian Semula Pengurusan |
| JPBD.Sel/PT/04 | - | Prosedur Pengurusan Pelanggan |

7.2.2 Semakan Semula Keperluan 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:

- a. Semua keperluan perkhidmatan dikenalpasti;
- b. Jika kehendak pelanggan berbeza dengan perkhidmatan yang hendak disampaikan, ianya diatasi terlebih dahulu sebelum perkhidmatan diberikan; dan
- c. 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/PT/01 | - | Kajian Semula Pengurusan |
| JPBD.Sel/PU/02 | - | Kawalan Rekod |

7.2.3 Komunikasi Dengan Pelanggan

Jabatan melaksanakan komunikasi yang efektif melalui:

- a. Menyalurkan maklumat berkaitan dengan perkhidmatan Perancangan Bandar dan Desa kepada pelanggan;

- b. Mengendalikan pertanyaan berkaitan dengan perkhidmatan Perancangan Bandar dan Desa kepada pelanggan; dan
- c. Menerima dan merekodkan aduan dan maklumbalas yang diterima daripada pelanggan.
- d. Kaedah komunikasi dengan pelanggan dilakukan melalui telefon, perkhidmatan kaunter, perbincangan, mesyuarat, taklimat, forum dan seminar serta laman web.

Dokumen Berkaitan

JPBD.Sel / PT/04 - Pengurusan Pelanggan

7.3 REKABENTUK DAN PEMBANGUNAN

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

7.4 PEROLEHAN

7.4.1 Proses Perolehan

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

7.4.2 Maklumat Perolehan

- a. Jabatan menyediakan maklumat spesifikasi secara terperinci bagi bekalan dalam dokumen perolehan termasuk pesanan perolehan sebutharga dan tender untuk dibekalkan kepada pembekal;

- b. Bagi perolehan yang melibatkan perkhidmatan kepakaran luar, Jabatan akan mengenalpasti kelayakan personel yang dibekalkan; dan
- c. Rekod perolehan akan disimpan dan diselenggarakan. Dokumen perolehan hendaklah diluluskan oleh pegawai yang diberikuasa sebelum diserahkan kepada pembekal.

7.4.3 Verifikasi Ke Atas Bahan Yang Diperolehi

Bekalan dan perkhidmatan yang diterima daripada pembekal diperiksa bagi memastikan ia memenuhi spesifikasi dan keperluan yang dinyatakan dalam dokumen perolehan.

7.5 PENYEDIAAN PERKHIDMATAN

7.5.1 Kawalan Ke Atas Penyediaan dan Penyampaian Perkhidmatan

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

- a. Penyediaan dokumen-dokumen kualiti dan dokumen sokongan yang telah diluluskan;
- b. Penyediaan peralatan yang mencukupi dan diselenggarakan mengikut keperluan;
- c. Pemantauan dan penilaian prestasi perkhidmatan dilaksanakan melalui Mesyuarat Pagi, Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan dan Mesyuarat jawatankuasa-jawatankuasa yang berkaitan;
- d. Perkhidmatan yang diberi dilaksana dengan mematuhi perundangan, peraturan, dasar dan piawaian yang ditetapkan dalam akta serta undang-undang yang berkaitan; dan
- e. Perkhidmatan yang diberi dilaksanakan mengikut standard masa yang ditetapkan di dalam objektif kualiti.

7.5.2 Validasi Proses Penyediaan dan Penyampaian Perkhidmatan

i. Semakan dan Pemeriksaan Di Peringkat Penerimaan

Jabatan memastikan semua dokumen yang dikemukakan oleh pelanggan disemak berdasarkan senarai semak yang telah ditetapkan dan hanya dokumen yang lengkap sahaja akan diambil tindakan.

ii. Semakan dan Pemeriksaan Di Peringkat Pemprosesan

a. *Penyelarasan dan penerimapaiaan dasar perancangan bandar dan desa.*

Semua dasar perancangan bandar dan desa dibentang di Mesyuarat Jawatankuasa Perancang Negeri dan Majlis Mesyuarat Kerajaan Negeri untuk kelulusan pemakaian oleh Kerajaan Negeri.

Dokumen Berkaitan

JPBD.Sel/PK/PK/01 - Pengurusan Mesyuarat JPNS

b. *Penyelarasan Penyediaan Rancangan Struktur (RS) dan Rancangan Tempatan (RT), Rancangan Kawasan Khas (RKK) dan Projek Khas*

Semua laporan Kajian RS dan RT, RKK dan Projek Khas disemak melalui beberapa Jawatankuasa tertentu bagi memastikan kajian memenuhi keperluan yang ditetapkan.

Draf RS, Draf RT dan Draf RKK dibentang di mesyuarat Jawatankuasa Perancang Negeri (JPN) untuk kelulusan dan kepada Majlis Mesyuarat Kerajaan Negeri (MMKN) bagi tujuan pewartaan.

Draf-draf tersebut dihebahkan untuk semakan orang awam, berdasarkan peruntukan Akta 172 bagi memastikan RS, RT dan RKK yang disediakan diterima dan dilaksanakan secara berkesan.

Projek Khas disediakan dengan mematuhi kriteria, syarat, keperluan perundangan, garispanduan dan keperluan teknikal mengikut prosedur kualiti yang ditetapkan.

Dokumen Berkaitan

JPBD.Sel / PK/RP/01 - Prosedur Penyediaan Rancangan Struktur Negeri (Penggubahan)

JPBD.Sel./PK/RP/02 - Prosedur Penyelarasan/Penyediaan Rancangan Tempatan dan Rancangan Kawasan Khas

JPBD.Sel / PK/RP/03 - Prosedur Penyediaan Projek Khas

c. *Pengawalan Perancangan*

Semakan, ulasan dan perakuan dibuat ke atas dokumen-dokumen yang berkaitan dengan permohonan perancangan bagi memastikan

ia mematuhi kriteria, syarat, keperluan perundangan, garis panduan dan keperluan teknikal mengikut prosedur kualiti yang ditetapkan. Proses semakan dilakukan di beberapa peringkat pegawai yang ditetapkan.

Lawatan tapak dijalankan sekiranya perlu untuk mengesahkan maklumat permohonan bagi penyediaan ulasan perancangan.

Dokumen Berkaitan

JPBD.Sel/PK/PP/01 - Ulasan Perancangan

iii. Semakan dan Pemeriksaan Di Peringkat Akhir

Semua dokumen yang dikemukakan kepada pelanggan disemak terlebih dahulu oleh pegawai yang terlibat dengan proses masing-masing.

7.5.3 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.

7.5.4 Hakmilik Pelanggan

Pelan, laporan dan CD yang dibekalkan oleh pelanggan semasa memohon perkhidmatan Jabatan perlu dikenalpasti, diverifikasi, dijaga dan dikawal.

Pelan dan laporan ini perlu dipastikan memenuhi kehendak Jabatan dalam memberi perkhidmatan. Sekiranya didapati hilang, rosak atau tidak sesuai atau mencukupi, pelanggan akan dimaklumkan.

Dokumen Berkaitan

JPBD.Sel/PU/02 - Kawalan Rekod

7.5.5 Perlindungan dan Pemeliharaan Perkhidmatan

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

Penyampaian perkhidmatan Jabatan dikemukakan kepada pelanggan dengan tangan atau dikirim melalui pos mengikut keperluan dan direkodkan.

7.6 KAWALAN KE ATAS PERALATAN PENGUKURAN DAN PEMANTAUAN

Bahagian ini tidak berkaitan kerana Jabatan tidak menggunakan sebarang peralatan yang tertakluk kepada keperluan kalibrasi (pemantauan dan penilaian).



MANUAL KUALITI

PENGUKURAN, PENGANALISAAN DAN PENAMBAHBAIKAN

8.0 PENGUKURAN, PENGANALISAAN DAN PENAMBAHBAIKAN

8.1 AM

Jabatan merancang dan melaksanakan proses pemantauan, pengukuran, penganalisaan serta penambahbaikan yang diperlukan bagi;

- a. Membuktikan perkhidmatan yang diberi menepati keperluan yang ditetapkan;
- b. Memastikan pematuhan kepada Sistem Pengurusan Kualiti;
- b. Membuat penambahbaikan yang menyeluruh secara berkesan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti; dan
- c. Mengumpul maklumat persepsi pelanggan melalui borang-borang kepuasan pelanggan yang dianalisis mengikut keperluan.

8.2 PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN

8.2.1 Kepuasan Hati Pelanggan

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

Dokumen Berkaitan

JPBD.Sel./PT/04 - Pengurusan Pelanggan

8.2.2 Audit Dalaman

- a. Audit Dalaman dijalankan sekurang-kurangnya sekali 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 telah dilaksanakan dengan berkesan;
- f. Laporan audit disediakan selepas audit dijalankan dan dibentangkan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.

Dokumen Berkaitan

JPBD.Sel/PU/03 - Audit Dalaman

8.2.3 Pemantauan dan Pengukuran Proses

Pemantauan dan pengukuran bertujuan menilai keupayaan proses-proses tersebut mencapai hasil yang dirancang. Kaedah yang sesuai telah dikenalpasti untuk digunakan bagi menilai keupayaan proses. Sekiranya hasil yang dirancang tidak tercapai, tindakan pembetulan yang berkaitan akan diambil untuk memastikan kepatuhan perkhidmatan.

8.2.4 Pemantauan dan Pengukuran Perkhidmatan

Pemantauan dan pengukuran kualiti perkhidmatan dibuat berdasarkan rekod-rekod bagi memastikan ia selaras dan memenuhi keperluan yang ditetapkan melalui kelulusan Pengarah atau pegawai-pegawai yang diberi kuasa. Walau bagaimanapun, pemantauan dan pengukuran dibuat terlebih dahulu di beberapa peringkat yang sesuai dalam proses pemberian perkhidmatan supaya selaras dengan perancangan yang telah ditetapkan. Rekod-rekod yang dimaksudkan adalah merujuk kepada pelan-pelan dan laporan-laporan yang direkodkan secara sistematik semasa pelanggan mendapat perkhidmatan perancangan.

Dokumen Berkaitan

JPBD.Sel/PT/01 - Prosedur Kajian Semula Pengurusan

JPBD.Sel/PU/04 - Prosedur Tindakan Pembetulan

JPBD.Sel/PU/05 - Prosedur Tindakan Pencegahan

8.3 KAWALAN PERKHIDMATAN YANG TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI

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

8.3.1 Kawalan Di Peringkat Penerimaan

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

8.3.2 Kawalan Di Peringkat Pemprosesan

- a. *Penyelarasan dan menerima pakai 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; dan

8.3.3 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 diterima pakai 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

8.4 ANALISIS DATA

Jabatan menentukan, mengumpul dan menganalisa data untuk menunjukkan kesesuaian dan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti serta menilai di mana penambahbaikan berterusan yang menyeluruh terhadap Sistem Pengurusan Kualiti boleh dibuat. Analisa data hendaklah menyediakan maklumat-maklumat berikut :

- a. Tahap kepuasan pelanggan;
- b. Pematuhan terhadap keperluan perkhidmatan;
- c. Ciri-ciri dan arah aliran proses-proses dan produk termasuk peluang untuk tindakan pencegahan; dan
- d. Maklumat prestasi pembekal.

8.5 PENAMBAHBAIKAN

8.5.1 Penambahbaikan Yang 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 dan pencegahan serta penilaian semula proses.

8.5.2 Tindakan Pembetulan

Jabatan hendaklah mengambil tindakan untuk menyingkirkan punca-punca bagi mengelakkan kejadian yang sama berlaku semula. Tindakan pembetulan mestilah bersesuaian dengan kesan yang berlaku.

Tindakan pembetulan hendaklah dilaksanakan berdasarkan sumber berikut :

- a. Mengkaji semula ketidakpatuhan yang dikesan;
- b. Menentukan punca-punca ketidakpatuhan;
- c. Membuat penilaian keatas tindakan-tindakan bagi mencegah sesuatu ketidakpatuhan dari berulang;

- d. Mengenalpasti dan melaksanakan tindakan yang diperlukan;
- e. Rekod-rekod berkaitan tindakan yang telah diambil, yang diperlukan; dan
- f. Menyemak keberkesanan tindakan pembetulan yang diambil.

8.5.3 Tindakan Pencegahan

Jabatan hendaklah menentukan Tindakan Pencegahan untuk menyingkirkan punca ketidakpatuhan yang berpotensi hasil penilaian dan pemerhatian audit dalaman, analisa data serta maklumbalas pelanggan.

Tindakan pencegahan hendaklah dikenalpasti dan dilaksanakan berasaskan sumber berikut:

- a. Mewujudkan mekanisme pencegahan bagi menangani ketidakpatuhan/kepincangan yang dikenalpasti melalui laporan audit dalaman atau maklumbalas pelanggan;
- b. Mewujudkan dan mengkaji pelan pencegahan untuk mengelakkan ketidakpatuhan daripada berlaku;
- c. Mengenal pasti strategi dan kaedah tindakan pencegahan yang diperlukan serta menentukan anggota Jabatan yang bertanggungjawab;
- d. Merekod semua keputusan berkaitan dengan tindakan pencegahan yang diambil; dan
- e. Mengkaji keberkesanan tindakan pencegahan yang telah diambil.



MANUAL KUALITI

PERKHIDMATAN

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI
SELANGOR

JPBD.Sel / MK

MANUAL KUALITI

Menggubal dan menyelaraskan pelaksanaan perundangan dan dasar-dasar perancangan, menyediakan dan menyelaraskan rancangan struktur, rancangan tempatan dan rancangan kawasan khas, merancang dan mengawal penggunaan tanah dan bangunan, mengurus selia maklumat spatial dan attribute serta menyelia dan menyelaraskan pelan dan kajian projek khas.

Disediakan oleh :

Diluluskan oleh :

.....
(NORASIAH BEE BT. MOHD. HANIFF)
Timbalan Pengarah
Jabatan Perancangan Bandar dan Desa
Negeri Selangor Darul Ehsan
(Wakil Pengurusan)

.....
(HAJI MOHD ZAKI BIN IBRAHIM)
Pengarah
Jabatan Perancangan Bandar dan Desa
Negeri Selangor Darul Ehsan

Tarikh:

SALINAN DOKUMEN TERKAWAL





MANUAL KUALITI

MS ISO 9001 : 2008
JPBD.Sel/MK

KAWALAN DOKUMEN

Prosedur-prosedur Kualiti yang terkandung di dalam buku ini disediakan bagi memastikan pelaksanaan sistem kualiti Perkhidmatan Perancangan Bandar dan Desa di Jabatan Perancangan Bandar dan Desa Negeri Selangor, memenuhi keperluan Standard ISO 9001 : 2000.

Ini adalah salinan dokumen **TERKAWAL** dan tertakluk kepada peraturan-peraturan berikut:

- (a) Diberi nombor kawalan tertentu/khusus.
- (b) Dikemaskini secara automatik dengan pengeluaran pindaan;
- (c) Dipinda mana-mana bahagian atau keseluruhannya oleh Wakil Pengurusan dengan kelulusan Pengarah Jabatan Perancangan Bandar dan Desa Negeri Selangor atau seperti yang diputuskan di dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan;
- (d) Dikeluarkan hanya kepada anggota tertentu sepertimana dalam Daftar Pemegang Salinan Dokumen Terkawal untuk Perkhidmatan Jabatan Perancangan Bandar dan Desa Negeri Selangor.

Disediakan oleh:

Tarikh: 20.03.2012

(NORASIAH BEE BT. MOHD. HANIFF)

Timbalan Pengarah
Jabatan Perancangan Bandar dan Desa
Negeri Selangor Darul Ehsan
(Wakil Pengurusan)

Diluluskan oleh:

Tarikh: 20.03.2012

(HAJI MOHD ZAKI BIN IBRAHIM)

Pengarah
Jabatan Perancangan Bandar dan Desa
Negeri Selangor Darul Ehsan



MANUAL KUALITI

MS ISO 9001 : 2008
JPBD.Sel/MK

DAFTAR PEMEGANG SALINAN DOKUMEN TERKAWAL

Dokumen ini diedarkan kepada pegawai yang terlibat dalam Perkhidmatan JPBD Selangor atau mana-mana pegawai yang diberi kebenaran oleh Pengarah Jabatan Perancangan Bandar dan Desa Negeri Selangor dengan tanggungjawab berikut :-

- (a) Mengaku terima dokumen ini dan menyimpannya dengan selamat;
- (b) Memastikan dokumen ini sentiasa berada dalam keadaan terkini; dan

Mengembalikan dokumen ini kepada Wakil Pengurusan Jabatan Perancangan Bandar dan Desa Negeri Selangor atau menyerahkannya kepada pengganti sekiranya berlaku pertukaran jawatan.

Bil.	Nama Pemegang	Jawatan	No. Dokumen	Tanda Tangan	Tarikh Edaran
1.	Hj. Mohd Zaki bin Ibrahim	Pengarah	1		
2.	Hjh.Norasiah Bee bt. Mohd. Haniff	Timbalan Pengarah (Wakil Pengurusan)	2		
3.	Hj. Azman b. Talib	Ketua Penolong Pengarah (Timbalan Wakil Pengurusan)	3		
4.	Saidin b. Lateh	Ketua Penolong Pengarah (Timbalan Wakil Pengurusan)	4		
5.	Hairulliza bt. Abdul Rahman	Penolong Pengarah Kanan (Timbalan Wakil Pengurusan)	5		
6.	Nurul Azhar b. Husin	Penolong Pengarah (Timbalan Wakil Pengurusan)	6		
7.	Mohd. Rozuwan b. Ab Ilah	Penolong Pengarah Kanan (Ketua Audit Dalaman)	7		
8.	Hjh. Saidah bt. Ahmed	Pen. Peg. Perancang Bandar dan Desa Tertinggi (Pengawal Dokumen)	8		



MANUAL KUALITI

MS ISO 9001 : 2008
JPBD.Sel/MK

REKOD PINDAAN

Tarikh	No. Keluaran	Pindaan	Diluluskan Oleh
15.8.05	1	Asal	
4.5.09	2	Para 3.2 Struktur Organisasi	
		Para 3.3.2 Fungsi Bahagian Pengawalan Perancangan	
		Para 4.1 Pemetaan Proses (Carta Hubungkait Proses Utama)	
		Para 5.4.1 Objektif Kualiti (Bahagian Pengawalan Perancangan)	
		Para 7.5.2 Dokumen Rujukan	
4.12.09	3	Para 2.1 Kod Pensijilan	
		Para 4.0 Sistem Pengurusan Kualiti (a), (f)	
		Para 4.2.3 Kawalan Dokumen (viii)	
		Para 6.2.1 Sumber Manusia (Am)	
		Para 6.2.2 Kompetensi, Latihan dan Kesedaran (i), (ii), (iii), dan (v)	
		Para 6.3 Infrastruktur (iii,c)	
		Para 6.4 Persekitaran Kerja	
		Para 7.4.1 Proses Perolehan	
24.9.10	4	Para 3.2 Struktur Organisasi	
		Para 5.6.2 Input Kepada Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan	
		Para 6.2.2 Dokumen Berkaitan : JPBD.Sel.DR/Laporan Lain 012	
		Para 6.4 Persekitaran Kerja	
3.6.11	5	M/S 27/92. Struktur Organisasi dengan meminda Jadual Perjawatan JPBD Selangor dimana Jawatan Pengurusan Tertinggi (JUSA) dinyatakan sebagai jawatan kosong. (tidak diisi)	
		Carta organisasi Jabatan iaitu jawatan Pengarah sebagai jawatan yang telah diisi dan memotong perkataan kosong pada jawatan PP(K)	
		M/S 39/92. Piagam Pelanggan dengan memotong keseluruhan di para (3) iaitu membuat keputusan terhadap permohonan Kebenaran Merancang	



MANUAL KUALITI

MS ISO 9001 : 2008
JPBD.Sel/MK

REKOD PINDAAN

Tarikh	No. Keluaran	Pindaan		Diluluskan Oleh
20.3.12	6	Para A	Senarai Edaran: Pengemaskinian nama Pengarah dan Timbalan Wakil Pengurusan	
		Para C	Tambahan Glosari	
		Para D	Singkatan Kata dikemaskini	
		Para F	Pengemaskinian senarai Prosedur Kualiti	
		Prosedur Kualiti Umum		
		a.	Prosedur JPBD.Sel/PU/05 dipinda kepada JPBD.Sel/PU/04. Tiada perubahan tajuk.	
		b.	Prosedur JPBD.Sel/PU/06 dipinda kepada JPBD.Sel/PU/05. Tiada perubahan tajuk.	
		Prosedur Kualiti Teras		
		a.	Tajuk prosedur JPBD.Sel/PT/06: Maklumbalas Pelanggan dipinda kepada Pengurusan Pelanggan	
		Prosedur Kualiti Khas		
		1. Bahagian Perancangan Korporat		
		a.	Prosedur JPBD.Sel/PK/PK03 dipinda kepada JPBD.Sel/PK/PK/01	
		b.	Prosedur JPBD.Sel/PK/PK05 : Pengurusan Kursus/Seminar/Bengkel/Dialog dipinda kepada JPBD.Sel/PK/PK/02 : Penganjuran Kursus/ Seminar/Bengkel	
		2. Bahagian Pentadbiran dan Kewangan		
			Prosedur JPBD.Sel /PK/P&K/12 : Penghantaran Surat dipinda kepada JPBD.Sel.PK/P&K/01 : Penerimaan dan Pendaftaran Surat	



MANUAL KUALITI

MS ISO 9001 : 2008
JPBD.Sel/MK

REKOD PINDAAN

Tarikh	No. Keluaran	Pindaan	Diluluskan Oleh
		3. Bahagian Pengawalan Perancangan	
		a. Prosedur berikut dibatalkan:	
		i. JPBD.Sel/PK/PP/01 : Pendaftaran Permohonan Perancangan	
		ii. JPBD.Sel/PK/PP/05 : Khidmat Nasihat Perancangan Di Kaunter.	
		iii. JPBD.Sel/PK/PP/06 : Ulasan Perancangan Kepada Pentadbir Tanah Daerah	
		iv. JPBD.Sel/PK/PP/07 : Maklumat Perancangan Kepada Agensi Kerajaan dan Swasta	
		v. JPBD.Sel/PK/PP/08 : Ulasan Permohonan Kebenaran Merancang Kepada PBT / OSC / Pemohon.	
		vi. JPBD.Sel/PK/PP/10a : Ulasan Kepada Permohonan Pecah Bahagian	
		vii. JPBD.Sel/PK/PP/10b : Ulasan Kepada Permohonan Pecah Sempadan	
		viii. JPBD.Sel/PK/PP/10c : Ulasan Kepada Permohonan Penyatuan Tanah.	
		ix. JPBD.Sel/PK/PP/10d : Ulasan Kepada Permohonan Pelan Pra-Hitungan.	
		x. JPBD.Sel/PK/PP/11 : Pelan Kontigensi	
		b. Prosedur baru disediakan JPBD.Sel/PK/PP/01 : Ulasan Perancangan	
		c. Nombor prosedur JPBD.Sel/PK/PP/09 : Ulasan Kepada laporan Kajian oleh Agensi Kerajaan dipinda kepada JPBD.Sel/PK/PP/02	



MANUAL KUALITI

MS ISO 9001 : 2008
JPBD.Sel/MK

REKOD PINDAAN

Tarikh	No. Keluaran	Pindaan		Diluluskan Oleh
			4. Bahagian Rancangan Pembangunan	
		a.	Tajuk prosedur JPBD.Sel/PK/RP/01 : Penyelarasan Penyediaan/Pengubahan Rancangan Struktur Negeri dipinda kepada Penyediaan Rancangan Struktur Negeri (Pengubahan)	
		b.	Nombor prosedur berikut dipinda:	
		i.	JPBD.Sel/PK/RP/10 dipinda kepada JPBD.Sel/PK/RP/02	
		ii.	JPBD.Sel/PK/RP/06 dipinda kepada JPBD.Sel/PK/RP/03	
		iii.	JPBD.Sel/PK/RP/08 dipinda kepada JPBD.Sel/PK/RP/04	
		iv.	JPBD.Sel/PK/RP/09 dipinda kepada JPBD.Sel/PK/RP/05	
	Para 3.3	Fungsi-fungsi Bahagian-Bahagian dikemaskini		
	Para 3.3(B)	Dimansuhkan. Kerana Jabatan tidak lagi memainkan peranan sebagai PBPT di Negeri Selangor.		
	Para 3.8	Slogan Jabatan dikemaskini		
	Para 3.11.1	Perancangan Strategik Jabatan: Sistem Perancangan dan Pengurusan Sumber Bersepadu digantikan dengan Rancangan Strategik Jabatan (RSJ 920)		
	Para 4.1	Pemetaan Proses: dikemaskini		
	Para 5.4	Objektif Kualiti Bahagian-Bahagian dikemaskini		



QUALITY
SYSTEM

STANDARDS
MALAYSIA

**MS ISO
9001:2008**

(MANUAL KUALITI)