



PROSEDUR KUALITI TERAS

MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN JPBD.Sel./PT/01

REKOD PINDAAN

Tarikh	No. Keluaran	Pindaan	Diluluskan Oleh
15.8.05	1	Asal	
4.5.09	2	m.s 2/8 3.0 Perincian Prosedur Proses Para 2.1 (i) m.s 3/8 3.0 Perincian Prosedur Proses Para 4.1, 4.2, 4.3 Para 5.2, 5.3 Tanggungjawab Rekod Kualiti m.s 4/8 3.0 Perincian Prosedur Proses m.s 5/8 4.1 Carta Alir Proses Tanggungjawab m.s 7/8 4.3 Singkatan m.s 8/8 4.4 Dokumen Rujukan 4.5 Rekod Kualiti Nama Rekod	



PROSEDUR KUALITI TERAS

MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN JPBD.Sel./PT/01

REKOD PINDAAN

Tarikh	No. Keluaran	Pindaan	Diluluskan Oleh
24.9.10	3	m.s 2/8 3.0 Perincian Prosedur Proses Para 2.1	
20.3.2012	4	m.s 2/7 3.0 Perincian Prosedur Proses 2.0 Penyediaan Laporan MKSP di tambah menjadi 6 Laporan 4.2 Glosari dibatalkan m.s 6/7 4.3 Singkatan BP dipinda kepada BPK m.s 7/7 4.5 Rekod Kualiti Lokasi daripada BP dipinda menjadi BPK	

NO. KELUARAN : 4
TARIKH KUATKUASA:20.3.12

JPBD.Sel/PT/01



PROSEDUR KUALITI TERAS

MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN

1. OBJEKTIF

Prosedur ini disediakan sebagai panduan dan arahan bagi Pengurusan JPBD Selangor mengkaji semula sistem kualiti bagi memastikan keberkesanan, kecekapan dan kesesuaian yang berterusan dan dilaksanakan melalui Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan. Kajian semula dibuat oleh Jawatankuasa Kajian Semula Pengurusan yang dipengerusikan oleh Pengarah JPBD Selangor.

2. SKOP

Skop prosedur ini digunakan untuk Kajian Semula Pengurusan yang diadakan 'sekurang-kurangnya satu (1) kali setahun'.

3.0 PERINCIAN PROSEDUR

Tanggungjawab	Proses	➤ Dokumen Rujukan
		❖ Rekod Kualiti
WP	1.0 Tindakan Sebelum 1.1 Arahkan WP mengadakan MKSP.	
WP	1.2 Bincang dengan TWP dan arahkan sedia laporan.	
TWP/KAD/PD	2.0 Penyediaan Laporan MKSP. 2.1 Sediakan draf laporan-laporan untuk dibentangkan di MKSP.	
	i. Penemuan Audit Dalaman dan Luaran.	
	ii. Laporan Maklumbalas Pelanggan.	
	iii. Laporan Penilaian Prestasi Pencapaian Dasar Dan Objektif Kualiti.	
TWP	iv. Laporan Tindakan Susulan kepada Kajian Semula Pengurusan yang lepas.	
	v. Laporan Penilaian Program Latihan.	
WP	vi. Laporan Status Tindakan Pembetulan dan Pencegahan.	
	2.2 Kemukakan draf laporan-laporan kepada WP untuk semakan.	
	2.3 Semak draf laporan. Sekiranya tidak bersetuju bincang dengan TWP/KAD dan arah buat pindaan. Sekiranya setuju kemukakan kepada P untuk persetujuan.	

3.0 PERINCIAN PROSEDUR (Sambungan)

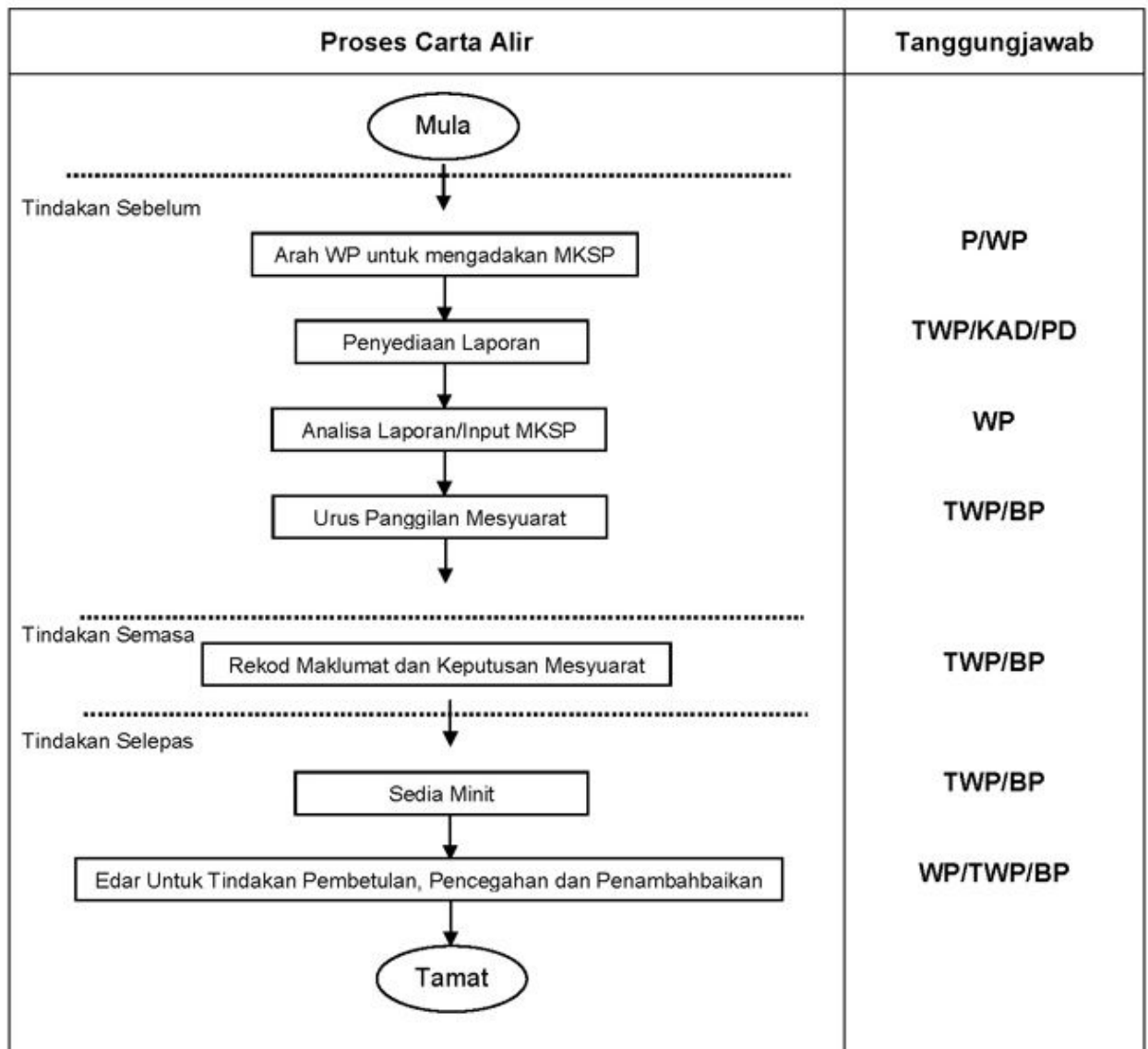
Tanggungjawab	Proses	➤ Dokumen Rujukan
		❖ Rekod Kualiti
P	2.4 Teliti draf laporan dan bincang dengan WP. Sekiranya tidak bersetuju arah buat pindaan dan sekiranya setuju arah muktamadkan laporan tersebut untuk dibentangkan di MKSP.	
TWP/BP	3.0 Pengurusan Mesyuarat MKSP. 3.1 Tentukan tarikh dan masa mesyuarat dengan P. 3.2 Edar memo jemputan MKSP.	❖ Fail MKSP
TWP/BP	4.0 Tindakan Semasa. 4.1 Edar Laporan-laporan MKSP. 4.2 Rekodkan kehadiran ahli mesyuarat. 4.3 Catatkan perbincangan & keputusan mesyuarat / minit mesyuarat.	
TWP/BP	5.0 Tindakan Selepas. 5.1 Sediakan minit mesyuarat. 5.2 Edarkan minit mesyuarat. 5.3 Simpan semua rekod berkaitan.	❖ Minit Mesyuarat ❖ Fail MKSP

3.0 PERINCIAN PROSEDUR (Sambungan)

Tanggungjawab	Proses	➤ Dokumen Rujukan
		❖ Rekod Kualiti
WP	6.0 Tindakan Susulan Selepas Mesyuarat. 6.1 Laksana keputusan mesyuarat dengan segera. 6.2 Pantau dan kawal segala tindakan pembetulan dan pencegahan serta usaha-usaha pembaikan dari keputusan mesyuarat untuk dibentang kepada P dari masa ke semasa dan kepada Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan akan datang.	

4.0 LAMPIRAN

4.1 Carta Alir



4.2 Singkatan

P	-	Pengarah
KAD	-	Ketua Audit Dalaman
WP	-	Wakil Pengurusan
PD	-	Pengawal Dokumen
TWP	-	Timbalan Wakil Pengurusan
BPK	-	Bahagian Perancangan Korporat

4.3 Dokumen Rujukan

- Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 2 Tahun 2002 – Garis panduan Bagi Melaksanakan MS ISO 9001:2000 Dalam Perkhidmatan Awam

4.4 Rekod Kualiti

No.	Nama Rekod	Lokasi	Tempoh Simpanan
i.	Fail Audit Dalaman	} Bilik Fail BPK	5 tahun
ii.	Fail MKSP -JPBD./Sel./P1/0495/4		5 tahun



PROSEDUR KUALITI TERAS

PELAN KONTIGENSI JPBD.Sel./PT/05

REKOD PINDAAN			
Tarikh	No. Keluaran	Pindaan	Diluluskan Oleh
15.8.2005	1	Asal	
1. 11.2007	2	m.s 2/8 3.0 Perincian Prosedur - Proses 1.2 dan 1.3 m.s 3/8 3.0 Perincian Prosedur - Proses 4.2 dan 1.3 m.s 4/8 - 4.1 Carta Alir m.s 5/8 - 4.1 Carta Alir – Tanggung jawab m.s 6/8 - 4.1 Carta Alir – Tanggung jawab	
20.3.2012	3	m.s 1/8 1.0 Objektif m.s 2/8 3.0 Perincian Prosedur - Proses 1.1, 1.3 – 1.11 m.s 2/8 3.0 Perincian Prosedur - Proses 2.0 dan 2.1 m.s 3/8 3.0 Perincian Prosedur - Proses 4.1(i) m.s 5/8 - Carta Alir Proses Menjalankan Kerja Semasa Ketiadaan Pegawai Atasan m.s 6/8 - Carta Alir Proses Menjalankan Semasa Gangguan Bekalan Elektrik / Sistem Komputer / Networking m.s 7/8 4.3 Glosari - 4.3 (ii) Sistem Aplikasi m.s 7/8 – 8/8 4.4 Singkatan	

NO. KELUARAN : 3 TARIKH KUATKUASA:20.3.12	JPBD.Sel./PT/05
--	-----------------

	PROSEDUR KUALITI TERAS
	PELAN KONTIGENSI

1.0 OBJEKTIF

Pelan kontigensi ini adalah untuk mewujudkan tatacara bagi memastikan proses kerja dapat dikawal dengan berkesan tanpa menjejaskan kualiti. Pelan kontigensi dirangkumkan dalam empat bahagian yang mana kesemua bahagian ini menjadi sokongan bagi memantapkan proses kerja iaitu:-

- (i) Menjalankan tugas dan menanggung kerja pegawai yang bercuti atau tiada di pejabat;
- (ii) Permohonan di bawah senarai serta merta/segera;
- (iii) Gangguan bekalan elektrik; dan
- (iv) Kerosakan Perkakasan / perisian komputer.

2.0 SKOP

Prosedur ini digunakan untuk memastikan proses kerja berjalan lancar walaupun terdapat faktor-faktor yang menghalang daripada perlaksanaan sepenuhnya prosedur yang telah ditetapkan. Tindakan kontigensi ini dilaksanakan dalam keadaan di mana salah seorang pegawai bercuti, bagi kes-kes untuk tindakan segera dan bila terdapat 'breakdown' dalam sistem perkomputeran jabatan.

3.0 PERINCIAN PROSEDUR

Tanggungjawab	Proses	➤ Dokumen Rujukan
		❖ Rekod Kualiti
TP	1.0 Menjalankan tugas P, TP, KPP, PP, PPP(K), PPP, JT(K) dan KPT semasa ketiadaan di pejabat. 1.1 Menjalankan tugas P bila P tiada di pejabat <u>lebih daripada 2 hari</u> iaitu menyemak dan meminitkan surat masuk. 1.2 Menjalankan tugas P bila P tiada di pejabat dengan tujuan rasmi lebih <u>daripada 2 hari</u>, tetapi kurang dari 14 hari, dengan arahan rasmi iaitu untuk tugas semakan, perakuan surat dan pelan dengan mendapat persetujuan P. 1.3 Menjalankan tugas/menanggung tugas P (yang mana berkenaan) bila P bercuti dengan kelulusan Y.B SUK dengan arahan rasmi lebih daripada 14 hari.	❖ Fail Berkaitan ❖ Fail Peribadi ❖ Memo
KPP	1.4 Menjalankan tugas TP apabila TP tiada di pejabat <u>lebih daripada 2 hari</u> .	
PP	1.5 Menjalankan tugas KPP apabila KPP tiada di pejabat <u>lebih daripada 2 hari</u> .	
PPP(T)	1.6 Menjalankan tugas PP apabila PP tiada di jabatan <u>lebih daripada 2 hari</u> .	
PPP (K)	1.7 Menjalankan tugas PPP(T) apabila PPP(T) tiada di jabatan <u>lebih daripada 2 hari</u> .	
PPP JT(T)	1.8 Menjalankan tugas PPP(K) apabila PPP(K) tiada di jabatan lebih daripada 2 hari.	
JT(K)	1.9 Menjalankan tugas PPP apabila PPP tiada di jabatan <u>lebih daripada 2 hari</u> .	
PT	1.10 Menjalankan tugas JT(T) apabila salah seorang JT(T) bercuti.	
	1.11 Menjalankan tugas kerja KPT apabila KPT bercuti.	
KPP/TWP	2.0 Arahan Menjalankan Tugas JT, PT, PK, PTR dan PAR dan Pemandu R3. 2.1 Arah ambil tugas kepada salah seorang JT, PLP, PT, PK, PTR, PAR dan Pemandu R3 apabila salah seorang daripada mereka bercuti.	

3.0 PERINCIAN PROSEDUR (Sambungan)

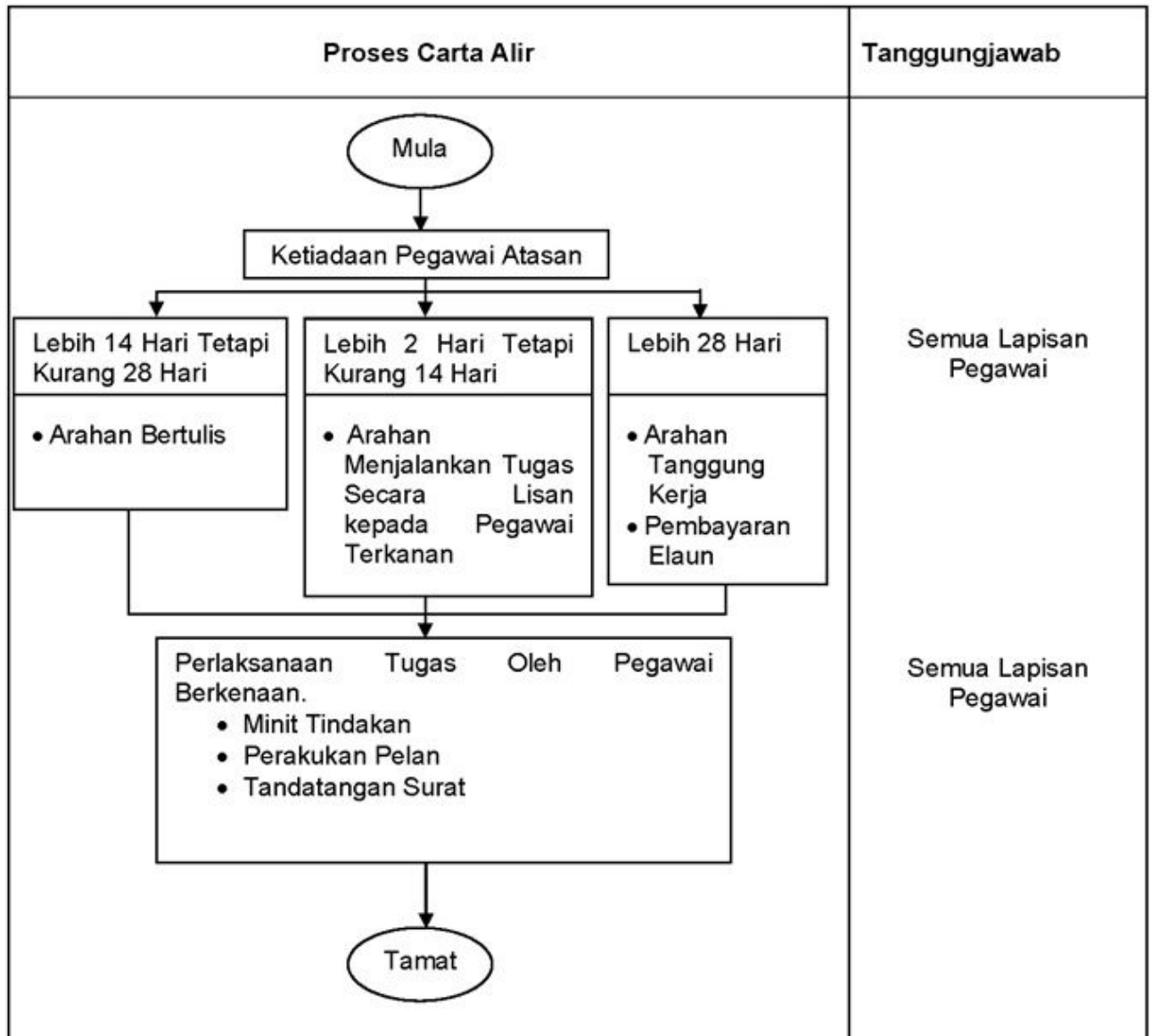
Tanggungjawab	Proses	➤ Dokumen Rujukan
		❖ Rekod Kualiti
P/TP/KPP/PP	3.0 Menanggung Kerja 3.1 Menentukan seorang pegawai lain akan menanggung kerja bila seorang pegawai / kakitangan tiada di pejabat atas arahan rasmi atau bercuti melebihi 28 hari.	❖ Fail Berkaitan ❖ Fail Peribadi ❖ Memo
	4.0 Permohonan Dibawah Senarai Serta Merta / Segera 4.1 Ambil tindakan dengan serta merta/segera dengan memberi pengecualian daripada mematuhi prosedur seperti yang ditetapkan. (i) Permohonan melalui pejabat YAB. Menteri Besar atau yang diserahkan oleh beliau/wakil kepada P/TP/KPP. (ii) Permohonan yang disalurkan melalui Urusetia MTES atau telah diputuskan oleh MMKN Selangor atau EXCO MTES. (iii) Projek-projek Kerajaan Negeri yang telah diputuskan sebagai projek segera samada melalui surat rasmi atau dalam mesyuarat berkenaan. (iv) Projek-projek Kerajaan Persekutuan yang diputuskan sebagai segera samada melalui surat rasmi atau dalam mesyuarat berkenaan. (v) Permohonan-permohonan yang diputuskan sebagai segera oleh P kerana tujuan pembangunan negeri.	

3.0 PERINCIAN PROSEDUR (Sambungan)

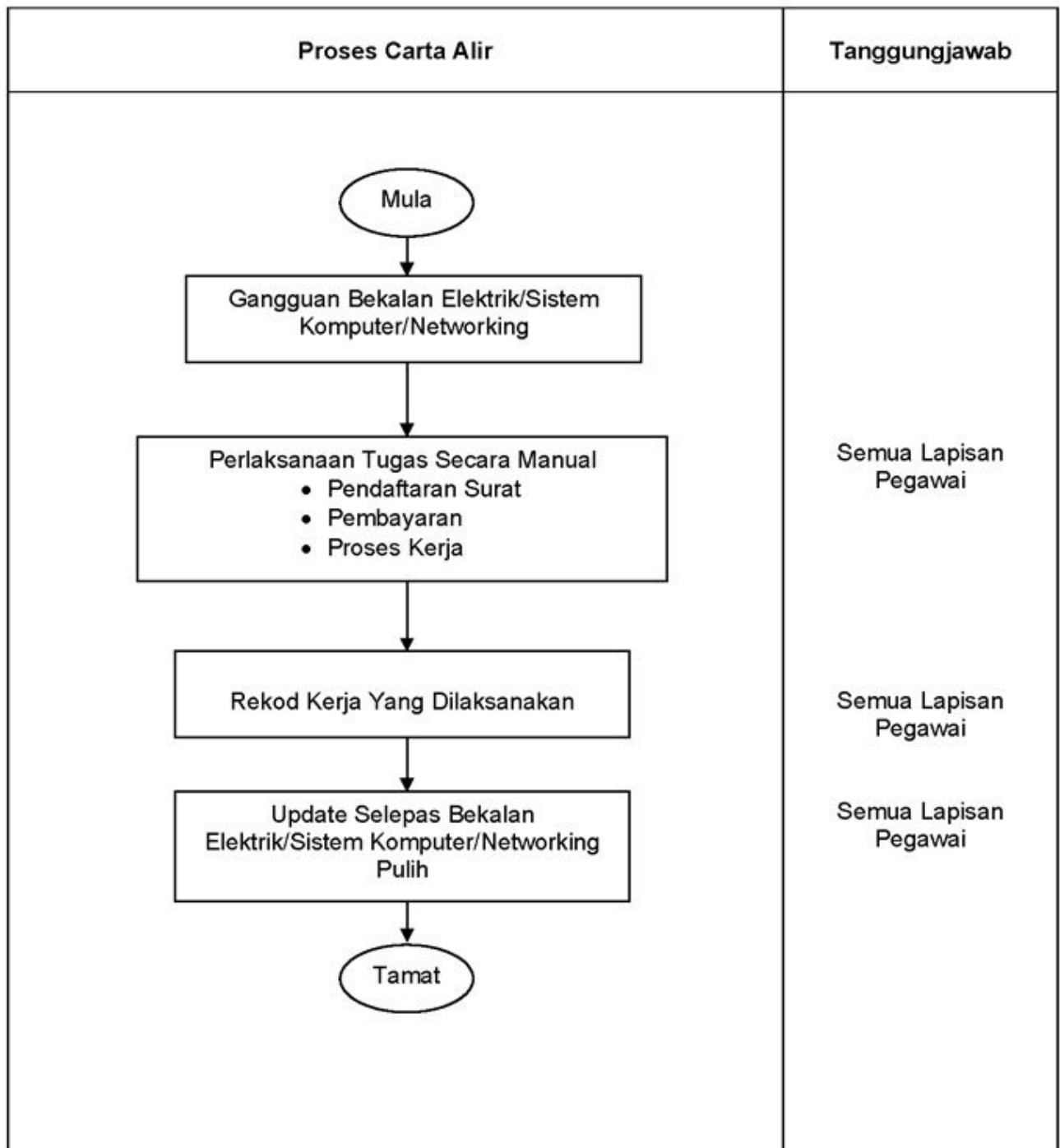
Tanggungjawab	Proses	➤ Dokumen Rujukan ❖ Rekod Kualiti
PPP(T)/PPP(K)/ PPP/JT(T)/JT(K)/ JT/PT(F)	5.0 Gangguan Bekalan Elektrik/ Gangguan Networking/ Sistem Aplilikasi 5.1 Apabila berlaku gangguan elektrik / networking/ sistem aplikasi, semua urusan pendaftaran surat, surat permohonan perancangan dan pembayaran dilakukan secara manual.	❖ Fail Berkaitan ❖ Fail Peribadi ❖ Memo

4.0 LAMPIRAN

4.1 Carta Alir Menjalankan Tugas Semasa Ketiadaan Pegawai Atasan



4.2 Carta Alir Menjalankan Tugas Semasa Gangguan Bekalan Elektrik/Sistem Komputer/Networking



4.3 Glosari

- | | |
|---------------------|--|
| i. Pelan Kontigensi | Tatacara bagi memastikan proses kerja dapat dikawal dengan berkesan tanpa menjejaskan kualiti. |
| ii. Sistem Aplikasi | Mewakili sistem aplikasi yang digunakan oleh Jabatan seperti E-PC, E-SPEKS, E-SPC, E-Appeal, SISMAPS, GIS dan sebagainya |

4.4 Singkatan

- | | |
|--------------|--|
| i. Y.A.B | : Yang Amat Berhormat |
| ii. Y.B | : Yang Berhormat |
| iii. P | : Pengarah |
| iv. TP | : Timbalan Pengarah |
| v. KPP | : Ketua Penolong Pengarah |
| vi. PP | : Penolong Pengarah |
| vii. PPP(T) | : Penolong Pegawai Perancang Bandar(Tertinggi) |
| viii. PPP(K) | : Penolong Pegawai Perancang Bandar (Kanan) |
| ix. PPP | : Penolong Pegawai Perancang Bandar |
| x. JT(T) | : Juruteknik Perancang Bandar (Tertinggi) |
| xi. JT(K) | : Juruteknik Perancang Bandar (Kanan) |
| xii. JT | : Juruteknik Perancang Bandar |
| xiii. PLP | : Pelukis Pelan |
| xiv. KPT | : Ketua Pembantu Tadbir |
| xv. PK | : Pembantu Khas |
| xvi. PT | : Pembantu Tadbir |
| xvii. PTR | : Pembantu Tadbir Rendah |
| xviii. PAR | : Pembantu Am Rendah |
| xix. Pem | : Pemandu |

4.4 Singkatan (Sambungan)

xx.	EXCO	:	Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan Negeri
xxi.	MMKN	:	Majlis Mesyuarat Kerajaan Negeri
xxii.	E-PC	:	Sistem Elektronik Planning Control
xxiii.	E-SPC	:	Sistem Elektronik Selangor Planning Committee
xxiv.	E-SPEKS	:	Sistem Perakaunan Elektronik Komputer Standard
xxv.	E-APPEAL	:	Sistem Elektronik Lembaga Rayuan
xxvi.	GIS	:	Sistem Maklumat Geografi
xxvii.	SISMAPS	:	Sistem Maklumat Perancangan Selangor
xxviii.	BP	:	Bahagian Pentadbiran dan Kewangan

4.5 Dokumen Rujukan

- i. Prosedur Berkaitan
- ii. Pekeliling Berkaitan

4.6 Rekod Kualiti

No.	Nama Rekod	Lokasi	Tempoh Simpanan
i.	Fail Peribadi	} Bilik Fail BP	5 tahun
ii.	Fail Berkaitan		5 tahun
iii.	Memo		5 tahun



PROSEDUR KUALITI TERAS

PENGURUSAN PELANGGAN JPBD.Sel./PT/04

REKOD PINDAAN

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	Diluluskan Oleh
15.8.05	1	Asal	
1.11.07	2	3.0 Perincian Prosedur 1.0 Penerimaan Dan Pendaftaran Aduan Para 1.1, 1.2, 1.4,3.2 4.0 Lampiran 4.3 Singkatan 4.5 Rekod Kualiti No,Nama Rekod, Lokasi Tempoh Simpanan	
1.4.08	3	Penambahbaikan prosedur asal	
24.9.10	4	Pindaan Prosedur 22	
20.3.12	5	No. Prosedur dipinda daripada JPBD.Sel./PT/06 kepada JPBD.Sel./PT/04 Pindaan Tanggungjawab Pindaan Skop & Objektif Pindaan Prosedur	



PROSEDUR KUALITI TERAS

PENGURUSAN PELANGGAN
JPBD.Sel./PT/04

1.0 OBJEKTIF

Prosedur ini disediakan bertujuan untuk memastikan pengurusan aduan dan kepuasan pelanggan dilaksanakan dengan sistematik dan berkesan.

2.0 SKOP

Prosedur ini digunapakai bagi menganalisis dan menyediakan pelaporan pengurusan pelanggan yang merangkumi 2 aspek iaitu aduan pelanggan dan kepuasan pelanggan.

Aduan dan Pertanyaan Pelanggan terdiri daripada 2 kategori iaitu Aduan dan Pertanyaan Pelanggan Luaran dan Aduan dan Pertanyaan pelanggan dalaman yang melibatkan aduan, pujian, cadangan dan pertanyaan.

Kepuasan pelanggan melibatkan kepuasan pelanggan yang berurusan dengan Jabatan. Pelanggan Jabatan terdiri daripada:

- i. Kerajaan Negeri;
- ii. Agensi Kerajaan Peringkat Negeri dan Persekutuan;
- iii. Pihak Berkuasa Tempatan (PBT);
- iv. Individu; dan
- v. Agensi Swasta

3.0 PERINCIAN PROSEDUR (Sambungan)

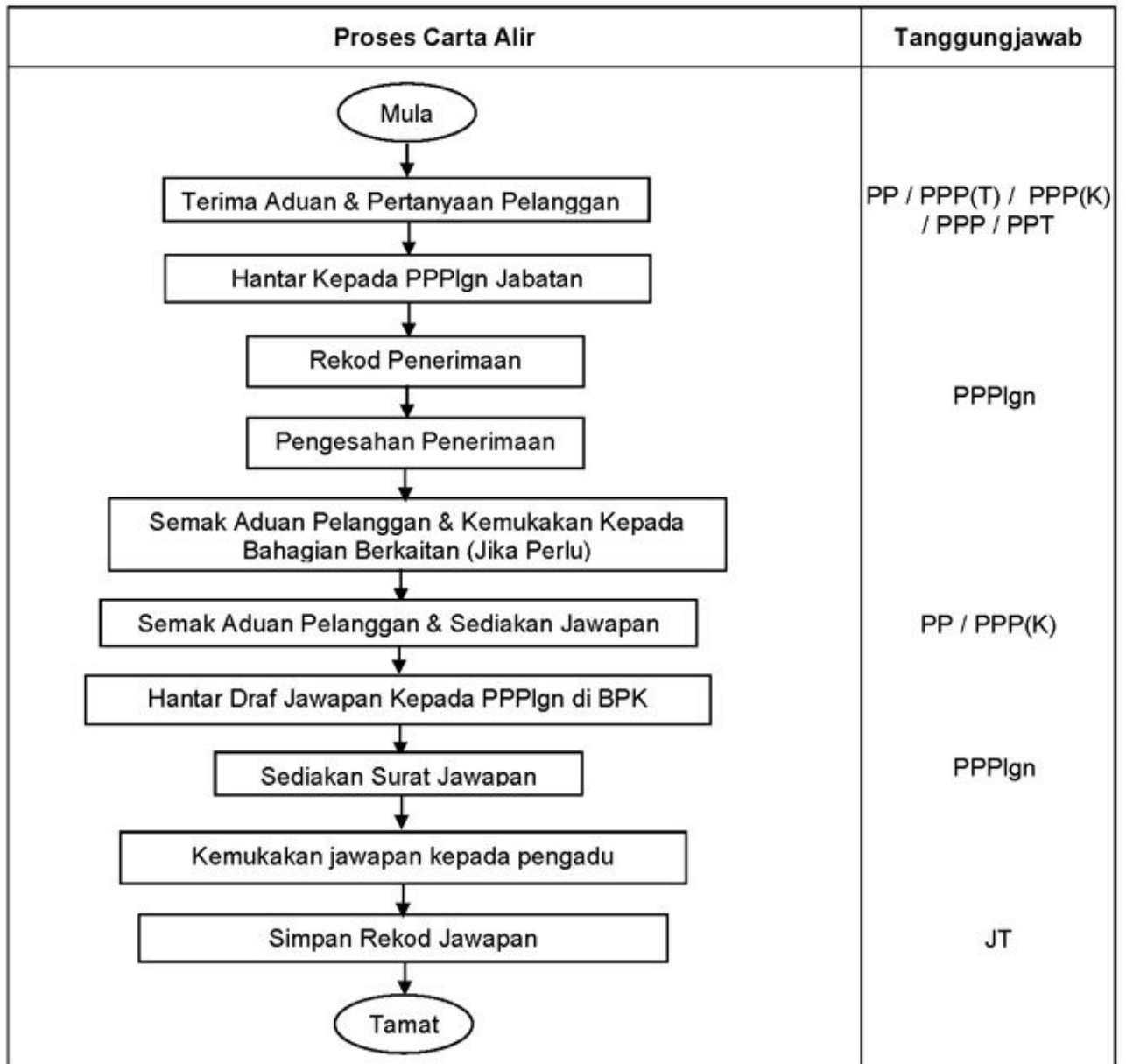
Tanggungjawab	Proses	➤ Dokumen Rujukan
		❖ Rekod Kualiti
PP / PPP(T) / PPP(K) / PPP / PPT PPPIgn	1.1 Aduan dan Pertanyaan Pelanggan	
	1.1.1 Terima Aduan dan Pertanyaan Pelanggan	❖ BAP JPBD.Sel./PT/04 –B01
	1.1.2 Melalui:- i. Sistem Talian Aduan Rakyat Selangor (STARS); atau ii. Surat; atau iii. Borang Aduan di kaunter; atau iv. Surat Khabar; atau v. Media Elektronik seperti email	
	1.1.3 Hantar kepada Peg. Pengurusan Pelanggan Jabatan di Bahagian Perancangan Korporat	
	1.1.4 Rekod penerimaan di dalam Fail Pengurusan Pelanggan	❖ JPBD.Sel/B1/1013
	1.1.5 Kemukakan pengesahan penerimaan aduan kepada pelanggan. Jika melalui:- i. STARS / e-mail; Hantarpengesahan penerimaan kepada pengadu secara online. ii.Surat/borang aduan; sediakan surat pengesahan penerimaan dan hantar kepada pengadu	
	1.1.6 Semak aduan pelanggan dan kemukakan kepada Bahagian berkaitan, (jika perlu).	
	1.1.7 Semak aduan dan sediakan jawapan	
PP / PPP(T) / PPP(K) / PPP / PPT	1.1.8 Hantar draf jawapan kepada PPPelanggan Jabatan di BPK	

3.0 PERINCIAN PROSEDUR (Sambungan)

Tanggungjawab	Proses	➤ Dokumen Rujukan
		❖ Rekod Kualiti
PPPIgn	1.1.9 Sediakan surat jawapan dan dapatkan pengesahan daripada KPP/TP/P, (jika perlu).	
	1.1.10 Kemukakan jawapan kepada pengadu.	
JT	1.1.11 Simpan Rekod Jawapan di dalam fail berkaitan	❖ JPBD.Sel/B1/1013
PP / PPP(T) / PPP(K) / PPP / PPT	1.2 Kepuasan Pelanggan	
	1.2.1 Maklum balas kepuasan Pelanggan dikumpulkan melalui Borang Kepuasan Pelanggan (BKP) iaitu sama ada; i. Borang yang diletakkan di kaunter setiap Bahagian; ii. Borang yang dihantar dan diterima semula daripada pelanggan; iii. Borang yang dimuat naik ke dalam portal Jabatan.	❖ BKP JPBD.Sel./PT/04 –B02
PPPIgn	1.2.2 Rekod dalam Fail Pengurusan pelanggan.	❖ JPBD.Sel/B1/1013
	1.2.3 Analisis Kepuasan Pelanggan berdasarkan borang yang diterima	
	1.2.4 Sediakan Laporan Kepuasan Pelanggan	
	1.2.5 Bentangkan Laporan Kepuasan Pelanggan di Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP)	
JT	1.2.6 Simpan laporan kepuasan pelanggan di dalam fail berkaitan	❖ JPBD.Sel/B1/1013

LAMPIRAN

4.1 Carta Alir



Proses Carta Alir	Tanggungjawab
<pre> graph TD Mula([Mula]) --> A[Terima Borang Maklumbalas Kepuasan Pelanggan] A --> B[Rekod di dalam fail berkaitan] B --> C[Analisis Borang Kepuasan Pelanggan (BKP)] C --> D[Sediakan Laporan Kepuasan Pelanggan] D --> E[Bentang Laporan Kepuasan Pelanggan di MKSP] E --> F[Simpan Laporan dalam Fail Berkaitan] F --> Tamat([Tamat]) </pre>	PP / PPP(T) / PPP(K) / PPP / PPT PPPIgn JT

4.2 Glosari

- i. Aduan Pelanggan Aduan / pujian / cadangan / pertanyaan daripada sektor awam / swasta yang diterima oleh Jabatan sama ada berbentuk :
- 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

4.3 Singkatan

- i. P : Pengarah
- ii. TP : Timbalan Pengarah
- iii. KPP : Ketua Penolong Pengarah
- iv. PP : Penolong Pengarah
- v. PPPlgn : Pegawai Pengurusan Pelanggan
- vi. PPP (T) : Penolong Pegawai Perancang Bandar (Tertinggi)
- vi. PPP (K) : Penolong Pegawai Perancang Bandar (Kanan)
- vii. PPP : Penolong Pegawai Perancang Bandar
- vii. PPT : Penolong Pegawai Tadbir
- viii. JT : Juruteknik Perancang Bandar
- ix. BAP : Borang Aduan Pelanggan
- x. BKP : Borang Kepuasan Pelanggan

4.4 Dokumen Rujukan

- Pekeliling PKPA Bil. 1/2008

4.5 Rekod Kualiti

No.	Nama Rekod	Lokasi	Tempoh Simpanan
i	Fail JPBD.Sel/B1/1013 - Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Pelanggan	Rak BPK	5 Tahun
ii.	Borang Aduan dan Pertanyaan Pelanggan (BAP) - JPBD.Sel/PT/04 – B01	Kaunter setiap tingkat	5 Tahun
iii.	Borang Kepuasan Pelanggan (BKP) - JPBD.Sel/PT/04 – B02	Kaunter setiap tingkat	5 Tahun
iv.	Laporan kepuasan Pelanggan	Rak BPK	5 Tahun



PROSEDUR KUALITI TERAS

PENYELENGGARAAN ASET JABATAN JPBD.Sel/PT/03

REKOD PINDAAN

Tarikh	No. Keluaran	Pindaan	Diluluskan Oleh
15.8.05	1	Asal	
		m.s 1-7	
		Tajuk	
4.5.2009	2	m.s 1/5	
		1.0 Objektif	
		2.0 Skop	
		3.0 Perincian Prosedur	
		Tanggungjawab	
		Proses	
		Para 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5,	
		1.6, 1.7, 1.9, 1.10, 1.11, 1.12	
		Dokumen Rujukan	
		m.s 2/5	
		3.0 Perincian Prosedur	
		Tanggungjawab	
		Proses	
		Para 1.8, 1.9, 1.10, 1.2	
		m.s 3/5	
		4.1 Carta Alir	
		Proses	
		Tanggungjawab	
		m.s 4/5	
		4.2 Glosari	
		Para i, ii, iv, v	
		4.3 Singkatan	
		Para ii, iii, iv, v	
		4.4 Dokumen Rujukan	
		Para i, ii	



PROSEDUR KUALITI TERAS

PENYELENGGARAAN ASET JABATAN JPBD.Sel/PT/03

REKOD PINDAAN

Tarikh	No. Keluaran	Pindaan	Diluluskan Oleh
		m.s 5/5	
		4.5 Rekod Kualiti	
		Para 1, 2, 3, 4	
		Lokasi	
		Lampiran (Borang Aduan Kerosakan Aset Jabatan)	
		m.s 1/4	
		3.0 Prosedur Terperinci	
		Para 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.8	
		m.s 3/4	
		4.0 Lampiran	
		4.1 Carta Alir	
		m.s 4/4	
		4.5 Rekod Kualiti	
		Lokasi	
		Lampiran (Borang Aduan Kerosakan Aset Jabatan)	
24.9.2010	3	m.s 1/4	
		3.0 Perincian Prosedur	
		Para 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6	
		Rekod Kualiti	
		Dokumen Rujukan	
		m.s 2/4	
		4.0 Lampiran	
		Para 4.1 Carta Alir	
		Tanggjawab	



PROSEDUR KUALITI TERAS

PENYELENGGARAAN ASET JABATAN JPBD.Sel/PT/03

REKOD PINDAAN

Tarikh	No. Keluaran	Pindaan	Diluluskan Oleh
		m.s 3/4	
		4.2 Glosari	
		Para iv & v	
		m.s 4/4	
		Para 4.5 Rekod Kualiti	
		Para 1 & 2	
		Borang Aduan Kerosakan Aset Alih Kerajaan	
20.03.12	4	Prosedur Kualiti Teras	
		Penukaran Nombor Kualiti JPBD.Sel./PT/05 kepada JPBD.Sel./PT/03	
		m.s 1/4	
		3.0 Prosedur Terperinci	
		Para 1.2 – Semua perkataan digugurkan.	
		Para 1.3 – Perkataan disahkan/Meluluskan digantikan dengan Diluluskan / Tidak diluluskan	
		m.s 2/4	
		4.0 Lampiran	
		Para 4.1 Carta Alir – Perkataan Semak Kerosakan digugurkan.	



PROSEDUR KUALITI TERAS
BAHAGIAN PENTADBIRAN DAN KEWANGAN

PENYELENGGARAAN ASET JABATAN

1.0 OBJEKTIF

Prosedur ini disediakan bagi memastikan aset jabatan dalam keadaan yang boleh digunakan mengikut keperluan semasa.

2.0 SKOP

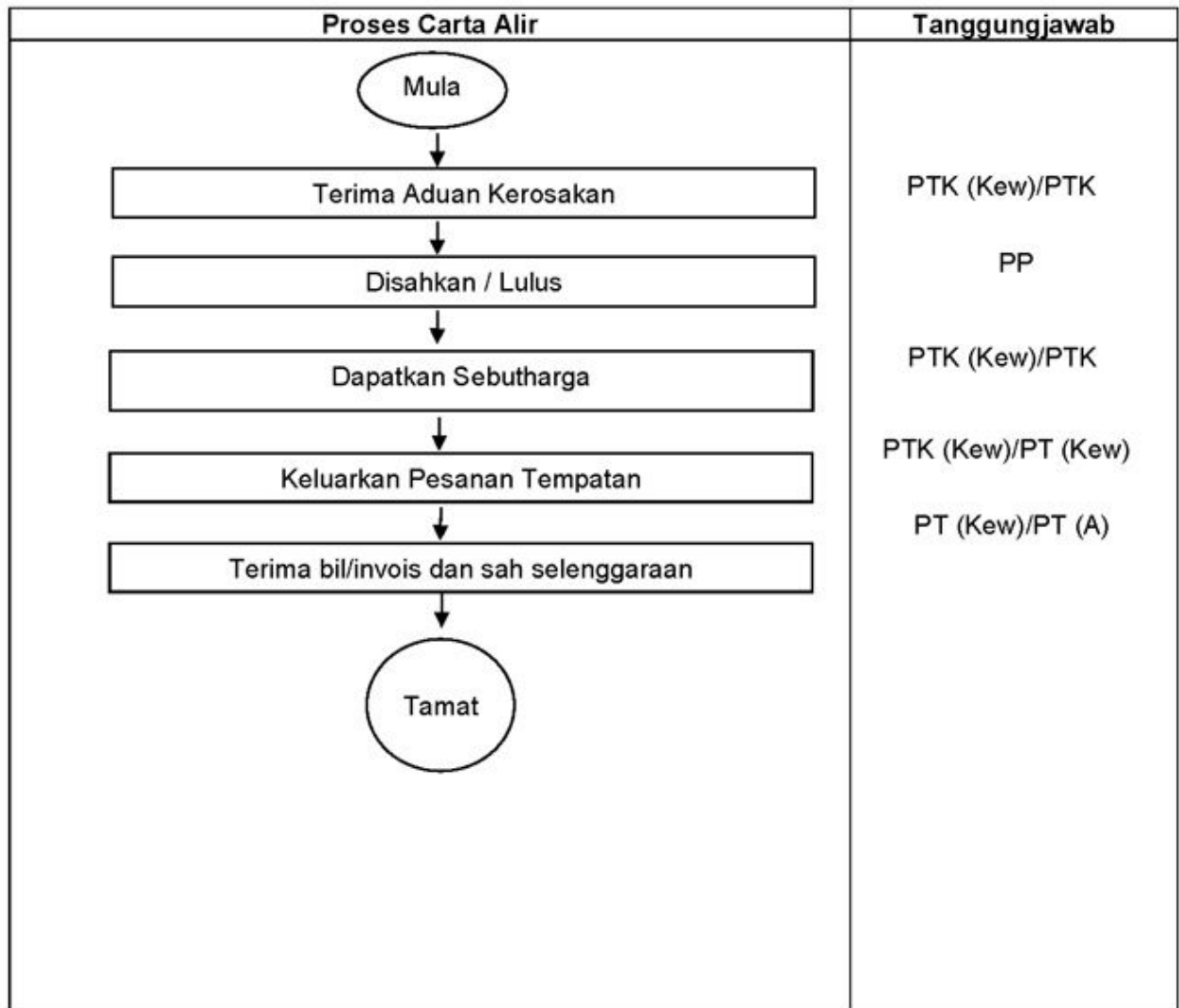
Prosedur ini digunapakai bagi tujuan penyelenggaraan aset jabatan.

3.0 PROSEDUR TERPERINCI

Tanggungjawab	Proses	➤ Dokumen Rujukan ❖ Rekod Kualiti
PTK(Kew)/ PTK	1.0 Terima Aduan	➤ PP5/2007
P/PP(P)/PPT/PTK	1.1 Terima borang aduan kerosakan aset Alih Kerajaan.	❖ KEW.PA-9 ❖ JPBD/Sel/B1/0923/1
PT(KEW)	1.2 Menyemak dan meluluskan Borang Aduan Kerosakan Aset Alih Kerajaan.	❖ KEW.PA-9
PT(KEW)	1.3 Mendapatkan sebutharga.	
PT(KEW)	1.4 Mengeluarkan Pesanan Tempatan melalui sistem SPEKS.	
PTK(KEW)/PTK/ PT(A)	1.5 Menerima bil/invois dari pembekal untuk pembayaran.	❖ Baucer Bayaran ❖ KEW.PA 13 ❖ KEW.PA 14

4.0 LAMPIRAN

4.1 Carta Alir



4.2 Glosari

- i. Aset Jabatan : Semua jenis aset yang digunakan di jabatan yang boleh dibaiki dan memerlukan selenggaraan.
- ii. Pesanan Tempatan : Sistem SPEKS 1 & 2
- iii. Pembekal : Semua syarikat yang mengendalikan kerja-kerja penyelenggaraan yang tidak berdaftar dan berdaftar dengan Kementerian Kewangan.
- iv. KEW PA 13 : Senarai Aset Alih Kerajaan yang memerlukan penyelenggaraan.
- v. KEW PA 14 : Daftar penyelenggaraan Harta Modal.

4.3 Singkatan

- i. PP(P) - Penolong Pengarah (Pentadbiran dan Kewangan)
- ii. PTK(Kew) - Pembantu Tadbir Kanan (Kewangan)
- iii. PTK - Pembantu Tadbir Kanan
- iv. PT(Kew) - Pembantu Tadbir (Kewangan)
- v. PT(A) - Pembantu Tadbir (Aset)

4.4 Dokumen Rujukan

- i. Pekeliling Perbendaharaan Bil. 5/2007

4.5 Rekod Kualiti

No.	Nama Rekod	Lokasi	Tempoh Simpanan
1.	Fail Aduan Kerosakan Peralatan Pejabat	Kabinet BP&K	3 Tahun
2.	Baucer Bayaran	Kabinet Fail	7 Tahun



PROSEDUR KUALITI TERAS

PEROLEHAN
JPBD.Sel/PK/PT/02

REKOD PINDAAN

Tarikh	No. Keluaran	Pindaan	Diluluskan Oleh
4. 12. 09	1	Asal	
24.9.2010	2	m.s 1/9	
		2.0 Skop	
		Para 2.1	
		m.s 2/9	
		3.0 Perincian Prosedur	
		Rekod Kualiti	
		m.s 3/9	
		3.0 Perincian Prosedur	
		3.2 Sebutharga	
		Para 3.2.1 Dokumen Rujukan	
		Para 3.2.3, 3.2.4, 3.2.5, 3.2.6	
		m.s 4/9	
		3.3 Peti Tawaran Sebutharga / Tender	
		Dokumen Rujukan	
		Para 3.3.2 & 3.3.3	
		m.s 4/9	
		3.4 Tawaran	
		Para 3.4.1,	
		Dokumen Rujukan	
		Para 3.4.7	
		Tanggungjawab & Dokumen Rujukan	



PROSEDUR KUALITI TERAS

PEROLEHAN
JPBD.Sel/PK/PT/02

REKOD PINDAAN

Tarikh	No. Keluaran	Pindaan	Diluluskan Oleh
20.03.12	3	Prosedur Kualiti Teras	
		Penukaran Nombor Kualiti JPBD.Sel./PT/03 kepada JPBD.Sel./PT/02	
		m.s 1/9	
		2.0 Skop – perkataan dua ditambah.	
		Para 2.2 – perkataan dan digugurkan.	
		m.s 2/9	
		3.0 Perincian Prosedur	
		Para 3.1.5 Dokumen Rujukan	
		Para 3.1.7 Digugurkan	
		m.s 3/9	
		3.0 Perincian Prosedur	
		3.2 Sebutharga	
		Para 3.2.1 Dokumen Rujukan	
		m.s 4/9	
		3.3 Peti Tawaran Sebutharga / Tender	
		Para 3.3.1 Dokumen Rujukan	



PROSEDUR KUALITI TERAS

PEROLEHAN
JPBD.Sel/PK/PT/02

REKOD PINDAAN

Tarikh	No. Keluaran	Pindaan	Diluluskan Oleh
		m.s 5/9	
		3.0 Perincian Prosedur	
		Para 3.4.6 – Menggantikan perkataan dan kepada atau.	
		Para 3.4.7 – Gugurkan semua ayat.	
		m.s 6/9	
		4.0 Lampiran	
		Para 4.1 Carta Alir Pembelian Terus	
		m.s 7/9	
		4.0 Lampiran	
		Para 4.2 Carta Alir Sebutharga	
		m.s 9/9	
		8.0 Rekod Kualiti	
		Nombor 2 dan 3 digugurkan	
		Nombor 4 Perkataan Aset digantikan Harta Modal	
		Lokasi kabinet BP&K digantikan dengan Tingkat 17.	



**PROSEDUR KUALITI TERAS
BAHAGIAN PENTADBIRAN DAN KEWANGAN**

PEROLEHAN

1.0 OBJEKTIF

Memastikan perolehan bekalan dan perkhidmatan yang dibuat atau dibekalkan mematuhi peraturan kewangan yang telah ditetapkan oleh Kerajaan.

2.0 SKOP

Menguruskan perolehan bekalan/perkhidmatan melalui dua (2) kaedah :-

2.1 Secara terus (Pembelian bekalan /perkhidmatan)

2.2 Sebut harga (Pembelian bekalan /perkhidmatan)

3.0 PERINCIAN PROSEDUR

Tanggungjawab	Proses	➤ Dokumen Rujukan ❖ Rekod Kualiti
	3.1 PEMBELIAN TERUS	
KPT/PT(Kew)	3.1.1 Senaraikan barang yang hendak dipesan dalam borang Arahan Tempahan / Pembelian.	❖ Borang Arahan Tempahan/Pembelian
PT(Kew)	3.1.2 Terima sebutharga daripada pembekal	❖ Sebutharga
PT(Kew)	3.1.3 Keluarkan Pesanan Tempatan (LO) mengikut sistem SPEKS	❖ Pesanan Tempatan
PT(Kew)	3.1.4 Terima barang yang dipesan	

3.0 PERINCIAN PROSEDUR (sambungan)

Tanggungjawab	Proses	➤ Dokumen Rujukan ❖ Rekod Kualiti
PT(Kew)	3.1.5 Semak Nota Serahan @ Delivery Order daripada pembekal.	➤ Surat Pekeliling Perbendaharaan Bil 12 Tahun 2007 ❖ Delivery Order
PT(Kew)	3.1.6 Semak dan kira kuantiti barang-barang yang dipesan.	
PP(BP&K)/PPT/ KPT(Kew)/PT(Kew)	3.1.7 Terima invois daripada pembekal dan buat pembayaran.	
PT(A)/PT(Kew)	3.1.8 Daftar	➤ KEW PA 2 dan KEW PA 3 ➤ KEWPS 3 dan KEWPS 4

3.0 PERINCIAN PROSEDUR (sambungan)

Tanggungjawab	Proses	➤ Dokumen Rujukan ❖ Rekod Kualiti
	3.2 SEBUTHARGA (RM50,000.00 – RM500,000.00)	
PP (BRP)/ PP (BPP)/ PP(BPK)	3.2.1 Sediakan spesifikasi kerja atau Bekalan perolehan sebutharga.	➤ AP 170.1 – AP170.3 ➤ Surat Pekeliling Perbendaharaan Bil 5 Tahun 2009
KPT(Kew)/ PT(Kew)	3.2.2 Menyemak peruntukan samada mencukupi atau tidak.	
PP (BRP)/ PP (BPP)/ PP(BPK)	3.2.3 Mempelawa sekurang-kurangnya 5 pembekal yang bertaraf Bumiputera yang mempunyai sijil Kementerian Kewangan atau Pusat Khidmat Kontraktor. (RM50,000.00 – RM100,000.00)	
	3.2.4 Mempelawa sekurang-kurangnya 5 pembekal yang bertaraf Bumiputera dan Bukan Bumiputera yang mempunyai Sijil Kementerian Kewangan atau Pusat Khidmat Kontraktor. Keutamaan adalah kepada bertaraf Bumiputera. (RM100,000.00 – RM500,000.00)	
	3.2.5 Mematuhi peraturan yang telah ditetapkan dalam prosedur perolehan dan lain-lain perolehan seperti Arahan Perbendaharaan (AP) dan Surat Pekeliling Perbendaharaan (SPP).	
	3.2.6 Penilaian ke atas prestasi pembekal akan dibuat dalam tempoh dua (2) kali setahun dan rekodnya disimpan.	

3.0 PERINCIAN PROSEDUR (sambungan)

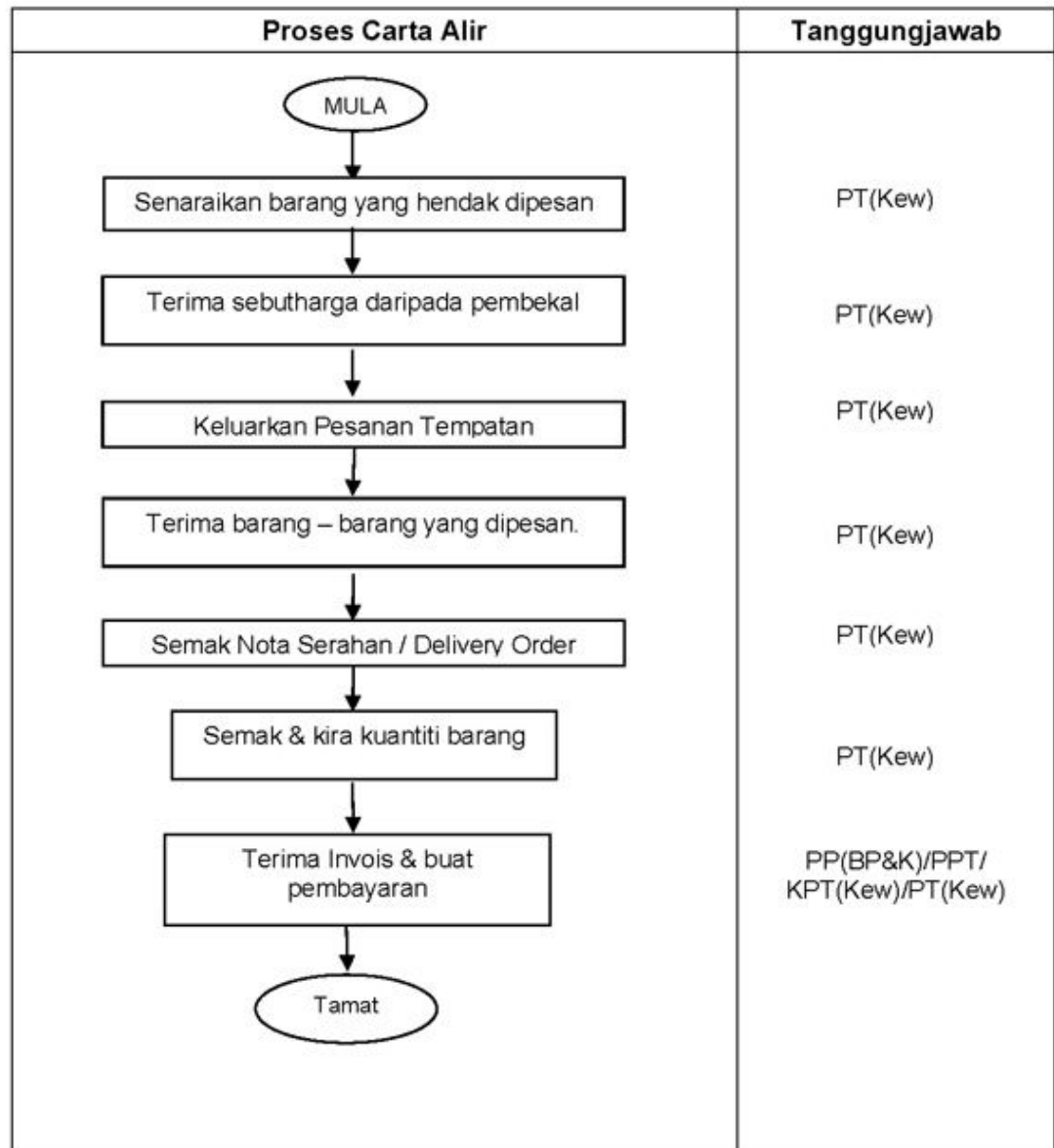
Tanggungjawab	Proses	➤ Dokumen Rujukan ❖ Rekod Kualiti
PT (K)	3.3 PETI TAWARAN SEBUTHARGA / TENDER 3.3.1 Menyediakan peti sebutharga yang berkunci. 3.3.2 Peti tawaran hendaklah disediakan dengan dilabelkan tajuk/rujukan sebutharga dan tarikh waktu tawaran ditutup. 3.3.3 Peti tawaran hendaklah ditutup pada tarikh dan waktu yang ditetapkan iaitu jam 12.00 tengahari pada hari bekerja. 3.4 MEMBUKA PETI TAWARAN	➤ Surat Pekeliling Perbendaharaan Bil 5 Tahun 2009 ➤ AP196
J/K PPS/H	3.4.1 Peti Tawaran hendaklah dibuka <u>secepat mungkin</u> selepas sebutharga ditutup.	➤ AP197 – AP198.3
J/K PPS/H	3.4.2 Tanggungjawab Jawatankuasa Pembuka Peti : i. Nomborkan tiap-tiap lembaran Sebutharga ii. Merekod jadual tawaran (Lampiran Q) dan tandatangan. 3.4.3 Sediakan Laporan Penilaian Sebutharga.	
PPT	3.4.4 Menyediakan borang untuk kelulusan Jawatankuasa Pemilihan Sebutharga.	
PPT		

3.0 PERINCIAN PROSEDUR (sambungan)

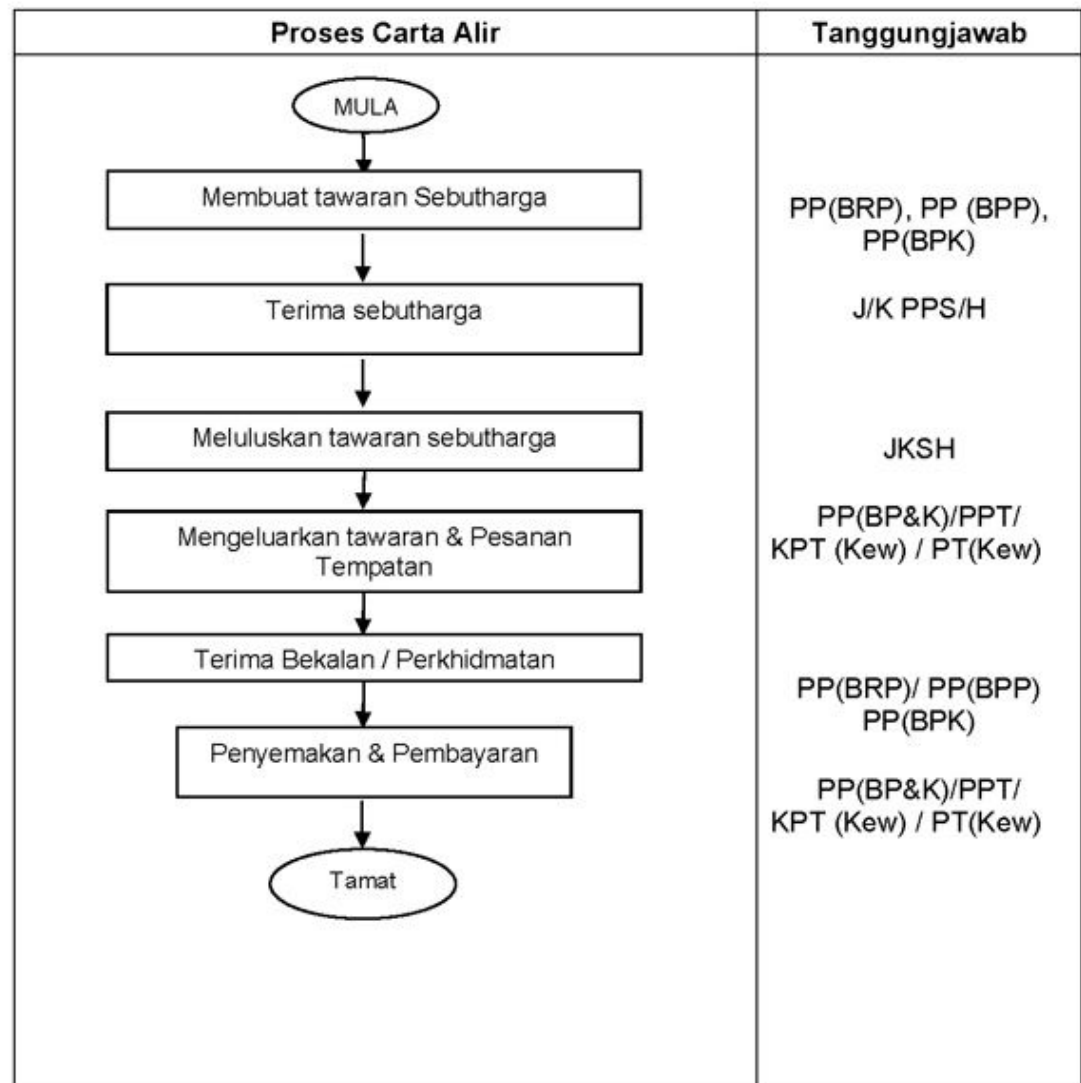
Tanggungjawab	Proses	➤ Dokumen Rujukan ❖ Rekod Kualiti
PPT	3.4.5 Menyediakan surat tawaran kepada Pembekal/ Kontraktor yang berjaya dengan menyatakan butiran seperti berikut : i. Bon Pelaksanaan yang bernilai - Bekalan/ perkhidmatan 2.5% daripada harga kontrak (jika perlu) - Kerja 5% daripada harga kontrak (jika perlu) ii. Insuran Pekerja/ Socso (jika perlu) iii. Insuran tanggungan awam. (jika perlu)	
PT (Kew)	3.4.6 Keluarkan Pesanan Tempatan Kerajaan atau Inden Kerja melalui sistem Speks . 3.4.7 Menyemak dan menerima Invois daripada pembekal dan buat bayaran.	➤ Pesanan Tempatan /Inden ❖ KEW PA 2 dan KEW PA 3

4.0 LAMPIRAN

4.1 Carta Alir Pembelian Terus



4.2 Carta Alir Sebutharga



5.0 Glosari

- i. Pesanan Tempatan : Sistem SPEKS.
- ii. Jawatankuasa Pembuka Peti : Jawatankuasa yang dilantik oleh Pegawai
Sebutharga Pengawal.
- iii. Jawatankuasa Sebutharga : Jawatankuasa yang dilantik mengikut
Arahan Perbendaharaan.

6.0 Singkatan

- i. P : Pengarah
- ii. PP : Penolong Pengarah (Bahagian Pentadbiran & kewangan)
- iii. PP(BPP) : Penolong Pengarah (Bahagian Pengawalan Perancangan)
- iv. PP(BPK) : Penolong Pengarah (Bahagian Pengawalan Korporat)
- v. PP(BRP) : Penolong Pengarah (Bahagian Rancangan Pembangunan)
- vi. PPT : Penolong Pegawai Tadbir
- vii. KPT(Kew) : Ketua Pembanu Tadbir (Kewangan)
- viii. PT(Kew) : Pembantu Tadbir (Kewangan)
- ix. PT(A) : Pembantu Tadbir (Aset)
- x. PWN : Pegawai Kewangan Negeri
- xi. BP&K : Bahagian Pentadbiran & Kewangan
- xii. J/K PPS(H) : Jawatankuasa Pembuka Peti Sebutharga
- xiii. JKSH : Jawatankuasa Sebutharga

7.0 Dokumen Rujukan

- i. Arahan Perbendaharaan
- ii. Pekeliling Perbendaharaan
- iii. Surat Pekeliling Perbendaharaan
- iv. Pekeliling Perbendaharaan Negeri Selangor
- v. Surat Pekeliling Perbendaharaan Negeri Selangor

8.0 Rekod Kualiti

No	Nama Rekod	Lokasi	Tempoh Simpanan
1.	Baucer Bayaran	} Tingkat 17	7 Tahun
2.	Daftar Harta Modal		7 Tahun
3.	Daftar Inventori		7 Tahun



PROSEDUR KUALITI TERAS

PERKHIDMATAN

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI SELANGOR

JPBD.Sel / PT

Disediakan oleh :

Diluluskan oleh :

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

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

SALINAN DOKUMEN TERKAWAL





*Quality System
Jabatan Farmaseutikal Universiti Kebangsaan Malaysia 2008*

QUALITY
SYSTEM

STANDARDS
MALAYSIA

**MS ISO
9001:2008**

(PROSEDUR KUALITI TERAS)