

PLANMalaysia Perancangan Melalui Kelazipan <i>Planning: Beyond Conventional</i>	MANUAL KUALITI	No. Keluaran 1
---	-----------------------	---------------------------------

DISEDIAKAN OLEH : 
TANDATANGAN : _____
NAMA : TPr MD. NAZRI BIN ABDULLAH
JAWATAN : TIMBALAN KETUA PENGARAH (PERANCANGAN)
TARIKH : 20 JULAI 2023

DILULUSKAN OLEH : 
TANDATANGAN : _____
NAMA : TPr DR. ALIAS BIN RAMELI
JAWATAN : KETUA PENGARAH PERANCANGAN BANDAR DAN DESA
TARIKH : 20 JULAI 2023

DASAR KUALITI PLANMalaysia

**“Menjadikan Jabatan sebagai Pusat
Kecemerlangan Perkhidmatan Perancangan Bandar
dan Desa yang Memenuhi Keperluan Pelanggan ke
Arah Mewujudkan Persekitaran Kehidupan Yang
Sejahtera dan Mampan”.**



.....
(TPr DR. ALIAS BIN RAMELI)
KETUA PENGARAH PERANCANGAN BANDAR DAN DESA
20 JULAI 2023

ISI KANDUNGAN

BAHAGIAN A

KANDUNGAN	M/S
1.0 PENGENALAN	1
1.1 Ringkasan Manual Kualiti (MK)	1
1.2 Objektif Manual Kualiti	1
1.2.1 Kawalan dan Edaran MK	1
1.3 Maklumat Mengenai Organisasi	3
1.3.1 Sejarah Penubuhan	3
1.3.2 Peranan PLANMalaysia	3
1.3.3 Visi dan Misi	3
2.0 RUJUKAN NORMATIF	3
3.0 ISTILAH DAN TAKRIFAN	4
4.0 KONTEKS ORGANISASI	5
4.1 Memahami Organisasi dan Konteksnya	5
4.2 Memahami Kehendak dan Jangkaan Pihak Berkepentingan	5
4.3 Menentukan Skop Sistem Pengurusan Kualiti	10
4.4 Sistem Pengurusan Kualiti dan Prosesnya	12
4.4.1 Proses SPK PLANMalaysia	12
4.4.2 Keperluan Dokumentasi	14
5.0 KEPIMPINAN	16
5.1 Kepimpinan dan Komitmen	16
5.1.1 Kepimpinan dan Komitmen	16
5.1.2 Fokus Kepada Pelanggan	16
5.2 Dasar	17
5.2.1 Membangunkan Dasar Kualiti	17
5.2.2 Menyampaikan Dasar Kualiti	17
5.3 Peranan, Tanggungjawab dan Kuasa dalam PLANMalaysia	17
5.4 Tanggungjawab dan Kuasa Ketua Pengarah	17

ISI KANDUNGAN

M/S

6.0	PERANCANGAN	18
6.1	Tindakan untuk Menangani Risiko dan Peluang	18
6.1.1	Menentukan Risiko dan Peluang	18
6.1.2	Perancangan Organisasi	18
6.2	Objektif Kualiti dan Perancangan untuk Mencapainya	19
6.2.1	Mewujudkan Objektif Kualiti	19
6.2.2	Perancangan untuk Mencapai Objektif Kualiti	19
6.3	Perancangan Perubahan	25
7.0	SOKONGAN	25
7.1	Sumber-sumber	25
7.1.1	Am	25
7.1.2	Manusia	25
7.1.3	Infrastruktur	25
7.1.4	Persekitaran untuk Operasi Proses	26
7.1.5	Pengetahuan dalam Organisasi	26
7.2	Kompetensi	26
7.3	Kesedaran	26
7.4	Komunikasi	27
7.5	Maklumat yang Didokumenkan	27
7.5.1	Am	27
7.5.2	Mewujud dan Mengemaskini	27
7.5.3	Kawalan Maklumat Didokumenkan	27
8.0	OPERASI	28
8.1	Perancangan dan Kawalan Operasi	28
8.2	Keperluan untuk Produk dan Perkhidmatan	28
8.2.1	Komunikasi Pelanggan	28
8.2.2	Menentukan Keperluan yang berkaitan ke atas Produk dan Perkhidmatan	29
8.2.3	Semakan terhadap Keperluan yang berkaitan dengan Produk dan Perkhidmatan	29
8.2.4	Perubahan terhadap Keperluan untuk Produk dan Perkhidmatan	30

ISI KANDUNGAN

M/S

8.3	Kawalan Proses, Produk dan Perkhidmatan yang Dibekalkan dari Luar	30
8.3.1	Am	30
8.3.2	Jenis dan Tahap Kawalan	30
8.3.3	Maklumat untuk Pembekal Luaran	30
8.4	Penyediaan Pengeluaran dan Perkhidmatan	31
8.4.1	Kawalan Penyediaan Pengeluaran dan Perkhidmatan	31
8.4.2	Identifikasi dan Kemudahkesanan	31
8.4.3	Hartamilik Pelanggan atau Pembekal Luaran	31
8.4.4	Pemeliharaan	31
8.4.5	Aktiviti Selepas Penghantaran	32
8.4.6	Kawalan Perubahan	32
8.5	Pelepasan Produk dan Perkhidmatan	32
8.6	Kawalan Output Yang Tidak Akur	33
9.0	PENILAIAN PRESTASI	33
9.1	Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Penilaian	33
9.1.1	Am	33
9.1.2	Kepuasan Pelanggan	33
9.1.3	Analisis dan Penilaian	34
9.2	Audit Dalaman	34
9.3	Kajian Semula Pengurusan	34
10.0	PENAMBAHBAIKAN	34
10.1	Am	34
10.2	Ketidakakuran dan Tindakan Pembetulan	34
10.3	Penambahbaikan Berterusan	35

BAHAGIAN B
PROSEDUR UMUM

- B1: Prosedur Kawalan Dokumen**
- B2: Prosedur Kawalan Rekod**
- B3: Prosedur Audit Dalaman**
- B4: Prosedur Pengurusan Risiko dan Peluang**
- B5: Prosedur Jawatankuasa Kajian Semula Pengurusan**
- B6: Prosedur Pengurusan Latihan**
- B7: Prosedur Pengendalian Aduan dan Maklum Balas Pelanggan**

SINGKATAN

1.	ADUN	-	Ahli Dewan Undangan Negeri
2.	BK	-	Bahagian Korporat
3.	BKP	-	Bahagian Khidmat Pengurusan
4.	BMGN	-	Bahagian Maklumat Gunatanah Negara
5.	BPEN	-	Bahagian Perancang Ekonomi Negeri
6.	BPKSP	-	Bahagian Perundangan dan Kawal Selia Perancangan
7.	BPP	-	Bahagian Penyelidikan dan Pembangunan
8.	BPW	-	Bahagian Perancangan Wilayah
9.	BRFN	-	Bahagian Rancangan Fizikal Negara
10.	BRP	-	Bahagian Rancangan Pembangunan
11.	DPF Desa Negara	-	Dasar Perancangan Fizikal Desa Negara
12.	DPN	-	Dasar Perbandaran Negara
13.	EPU	-	Kementerian Ekonomi
14.	GIS	-	Sistem Maklumat Geografi (<i>Geographic Information System</i>)
15.	GPP	-	Garis Panduan Perancangan
16.	ICT	-	Teknologi Maklumat dan Komunikasi (<i>Information Communication and Technology</i>)
17.	IWK	-	Indah Water Konsortium
18.	JAS	-	Jabatan Alam Sekitar
19.	JD	-	<i>Job Description</i>
20.	JKR	-	Jabatan Kerja Raya
21.	JKSP	-	Jawatankuasa Kajian Semula Pengurusan
22.	JKPO	-	Jawatankuasa Perolehan
23.	JKPTG	-	Jabatan Ketua Pengarah Tanah & Galian Persekutuan
24.	JMG	-	Jabatan Mineral dan Geosains
25.	JPKA	-	Jawatankuasa Pengurusan Kewangan dan Akaun
26.	JPBM	-	Jabatan Penyelamat dan Bomba Malaysia
27.	JPS	-	Jabatan Pengairan dan Saliran
28.	JUPEM	-	Jabatan Ukur dan Pemetaan Malaysia
29.	KAD	-	Ketua Audit Dalaman
30.	KM	-	Ketua Menteri
31.	KP	-	Ketua Pengarah Perancangan Bandar dan Desa
32.	KPI	-	<i>Key Performance Indicator</i>
33.	KPKT	-	Kementerian Pembangunan Kerajaan Tempatan
34.	KPP	-	Ketua Penolong Pengarah
35.	KPPA	-	Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam
36.	KSN	-	Ketua Setiausaha Negara
37.	KSU	-	Ketua Setiausaha

38.	MAMPU	-	Unit Pemodenan Tadbiran dan Pengurusan Malaysia (<i>Malaysian Administrative Modernisation Planning Unit</i>)
39.	MB	-	Menteri Besar
40.	MBJ	-	Majlis Bersama Jabatan
41.	MK	-	Manual Kualiti
42.	MPFN	-	Majlis Perancang Fizikal Negara
43.	MSC	-	Koridor Raya Multimedia (<i>Multimedia Super Corridor</i>)
44.	MS ISO	-	<i>Malaysian Standard International Organization For Standardization</i>
45.	NGO	-	Badan Bukan Kerajaan (<i>Non-governmental Organisation</i>)
46.	OBB	-	<i>Outcome Based Budgeting</i>
47.	PAD	-	Pasukan Audit Dalaman
48.	PBPT	-	Pihak Berkuasa Perancang Tempatan
49.	PBT	-	Pihak Berkuasa Tempatan
50.	PKK	-	Prosedur Kualiti Khas
51.	PKPA	-	Pekeliling Kemajuan Perkhidmatan Awam
52.	PP	-	Pegawai Perancang Bandar
53.	PPP	-	Penolong Pegawai Perancang Bandar
54.	PPSM	-	Panel Pembangunan Sumber Manusia
55.	PPZR	-	Pejabat Projek Zon Timur
56.	PPZS	-	Pejabat Projek Zon Selatan
57.	PPZT	-	Pejabat Projek Zon Tengah
58.	PPZU	-	Pejabat Projek Zon Utara
59.	PTG	-	Pejabat Tanah dan Galian
60.	PTK	-	Pelan Tindakan Khas
61.	PTPSJ	-	Pelan Tindakan Pelan Strategik Jabatan
62.	RFN	-	Rancangan Fizikal Negara
63.	RKK	-	Rancangan Kawasan Khas
64.	RKJ	-	Rancangan Korporat Jabatan
65.	RMK	-	Rancangan Malaysia Ke
66.	RS	-	Rancangan Struktur
67.	RT	-	Rancangan Tempatan
68.	RW	-	Rancangan Wilayah
69.	SKMM	-	Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia
70.	SKT	-	Sasaran Kerja Tahunan
71.	SPAN	-	Suruhanjaya Perkhidmatan Air Negara
72.	SPK	-	Sistem Pengurusan Kualiti
73.	SSM	-	Seksyen Sumber Manusia
74.	STM	-	Seksyen Teknologi Maklumat

75.	SUB	-	Setiausaha Bahagian
76.	SUK	-	Setiausaha Kerajaan Negeri
77.	TKP (Perancangan)	-	Timbalan Ketua Pengarah (Perancangan)
78.	TKP (Pembangunan)	-	Timbalan Ketua Pengarah (Pembangunan)
79.	TKSU	-	Timbalan Ketua Setiausaha
80.	TNB	-	Tenaga Nasional Berhad
81.	TWP	-	Timbalan Wakil Pengurusan
82.	UI	-	Unit Integriti
83.	UPEN	-	Unit Perancang Ekonomi Negeri
84.	UPP	-	Unit Penyelarasan Projek
85.	WP	-	Wakil Pengurusan

1.0 PENGENALAN

1.1 Ringkasan Manual Kualiti (MK)

MK ini mengandungi penjelasan mengenai komitmen Pihak Pengurusan Jabatan Perancangan Bandar dan Desa (PLANMalaysia) di dalam Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) dan keakurannya termasuk pengurusan sumber, kawalan operasi, pengukuran, analisis dan penambahbaikan. Komitmen ini dijelaskan dalam dasar dan objektif kualiti yang menjadi panduan Jabatan.

Wakil Pengurusan (WP) dan Timbalan Wakil Pengurusan (TWP) adalah bertanggungjawab untuk menyediakan dan mengemaskini dokumen ini.

MK ini digunapakai di seluruh PLANMalaysia seperti alamat di bawah (termasuk Pejabat Projek Zon seperti diperincikan di bawah perkara 4.3):

Jabatan Perancangan Bandar dan Desa (PLANMalaysia)
Blok F5, Kompleks F, Presint 1
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62675 PUTRAJAYA
MALAYSIA

1.2 Objektif Manual Kualiti

Manual kualiti ini diwujudkan untuk :

- i. Menjelaskan komitmen pihak pengurusan terhadap pengurusan kualiti;
- ii. Memberi gambaran menyeluruh mengenai sistem pengurusan kualiti organisasi;
- iii. Menyebarkan maklumat mengenai program kualiti organisasi kepada pelanggan;
- iv. Menjadi rujukan asas semasa semakan pengurusan dijalankan;
- v. Menyediakan asas bagi mengaudit sistem kualiti;
- vi. Menjadi alat untuk melatih pegawai baharu; dan
- vii. Sebagai dokumen penting bagi mendapat pengiktirafan MS ISO 9001 : 2015.

1.2.1 Kawalan dan Edaran MK

Salinan MK akan diserahkan kepada pengurusan tertinggi Jabatan, Penyelaras SPK Jabatan, Ketua Audit Dalaman, Pengarah Bahagian/PPZ/Ketua Unit serta Penyelaras ISO Bahagian/PPZ/Unit sepertimana Jadual Senarai Edaran di bawah. Selain itu, salinan MK juga boleh didapati di Portal Rasmi PLANMalaysia (www.planmalaysia.gov.my).

Penerima MK bertanggungjawab ke atas keselamatan MK beserta pengemaskiniannya apabila perlu. Sebarang pindaan dan penambahbaikan ke atas dasar-dasar yang termaktub di dalam MK ini akan melalui proses yang dinyatakan dalam **Bahagian B: Prosedur Kawalan Dokumen** demi memastikan ianya sentiasa terkawal dan terkini.

Jadual Senarai Edaran Dokumen

Bil.	Penerima	Tempat	No. Salinan Kawalan
1.	Ketua Pengarah	PLANMalaysia	1
2.	Timbalan Ketua Pengarah (Perancangan)	PLANMalaysia	2
3.	Timbalan Ketua Pengarah (Pembangunan)	PLANMalaysia	3
4.	Penyelaras Sistem Pengurusan Kualiti PLANMalaysia	PLANMalaysia	4
5.	Ketua Audit Dalaman	Pejabat Pengawal Dokumen	5
Bahagian Rancangan Fizikal Negara (BRFN)			
6.	Pengarah Bahagian Rancangan Fizikal Negara	Pejabat BRFN	6
7.	Pegawai ISO Bahagian	Pejabat BRFN	6A
Bahagian Penyelidikan dan Pembangunan (BPP)			
8.	Pengarah Bahagian Penyelidikan dan Pembangunan	Pejabat BPP	7
9.	Pegawai ISO Bahagian	Pejabat BPP	7A
Bahagian Korporat (BK)			
10.	Pengarah Bahagian Korporat	Pejabat BK	8
11.	Pegawai ISO Bahagian	Pejabat BK	8A
Unit Integriti (UI)			
12.	Ketua Unit	Pejabat UI	9
Bahagian Khidmat Pengurusan (BKP)			
13.	Pengarah Bahagian Khidmat Pengurusan	Pejabat BKP	10
14.	Pegawai ISO Bahagian	Pejabat BKP	10A
Bahagian Perundangan dan Kawal Selia Perancangan (BPKSP)			
15.	Pengarah Bahagian Perundangan dan Kawal Selia Perancangan	Pejabat BPKSP	11
16.	Pegawai ISO Bahagian	Pejabat BPKSP	11A
Bahagian Perancangan Wilayah (BPW)			
17.	Pengarah Bahagian Perancangan Wilayah	Pejabat BPW	12
18.	Pegawai ISO Bahagian	Pejabat BPW	12A
Unit Penyelarasan Projek (UPP)			
19.	Ketua Unit	Pejabat UPP	13
Bahagian Maklumat Gunatanah Negara (BMGN)			
20.	Pengarah Bahagian Maklumat Gunatanah Negara	Pejabat BMGN	14
21.	Pegawai ISO Bahagian	Pejabat BMGN	14A
Pejabat Projek Zon Tengah (PPZT)			
22.	Pengarah Pejabat Projek Zon Tengah	Pejabat PPZT	15

Bil.	Penerima	Tempat	No. Salinan Kawalan
23.	Pegawai ISO Bahagian	Pejabat PPZT	15A
Pejabat Projek Zon Selatan (PPZS)			
24.	Pengarah Pejabat Projek Zon Selatan	Pejabat PPZS	16
25.	Pegawai ISO Bahagian	Pejabat PPZS	16A
Pejabat Projek Zon Timur (PPZR)			
26.	Pengarah Pejabat Projek Zon Timur	Pejabat PPZR	17
27.	Pegawai ISO Bahagian	Pejabat PPZR	17A
Pejabat Projek Zon Utara (PPZU)			
28.	Pengarah Pejabat Projek Zon Utara	Pejabat PPZU	18
29.	Pegawai ISO Bahagian	Pejabat PPZU	18A

1.3 Maklumat Mengenai Organisasi

1.3.1 Sejarah Penubuhan

Rujuk Portal Rasmi PLANMalaysia <https://www.planmalaysia.gov.my/>

1.3.2 Peranan PLANMalaysia

Rujuk Portal Rasmi PLANMalaysia <https://www.planmalaysia.gov.my/>

1.3.3 Visi dan Misi PLANMalaysia

Visi : Peneraju perancangan bandar dan desa ke arah kesejahteraan rakyat dan kemakmuran negara menjelang 2030.

Misi : Memacu perancangan pembangunan negara melalui perancangan spatial yang komprehensif dan inovatif demi kesejahteraan masyarakat.

2.0 RUJUKAN NORMATIF

Dokumen-dokumen berikut, secara keseluruhan atau sebahagiannya digunakan sebagai rujukan semasa penyediaan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) PLANMalaysia :

- ISO 9000 : 2015 Quality Management System – fundamentals and vocabulary*
- International Standard ISO 9001 : 2015 Quality management system – requirements*
- Pekeliling- pekeling

3.0 ISTILAH DAN TAKRIFAN

Senarai istilah dan takrifan seperti berikut:

- | | | |
|-------|-----------------------------|--|
| i. | Audit Dalaman | - Prosedur yang dibangunkan bagi menilai tahap keakuran dan keberkesanan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti. |
| ii. | Dokumen | - Rekod yang diperlukan dalam pelaksanaan sistem kualiti. Ia juga merangkumi dokumen luaran seperti akta, manual, garis panduan, arahan perbendaharaan dan pekeliling-pekeliling perkhidmatan. |
| iii. | Dokumen Kualiti | - Merangkumi Manual Kualiti dan Prosedur Kualiti. |
| iv. | Klausa | - Skop keperluan/elemen yang diperlukan dalam MS ISO 9001: 2015. |
| v. | Komunikasi Dalaman | - Kaedah perhubungan/interaksi antara pengurusan dan seluruh warga PLANMalaysia. |
| vi. | Manual Kualiti | - Dokumen yang menjelaskan dasar dan perancangan PLANMalaysia. Manual Kualiti ini adalah sumber rujukan utama SPK MS ISO 9001:2015 PLANMalaysia. |
| vii. | Pelanggan | - Orang yang menerima produk hasil dan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti yang didokumenkan. |
| viii. | Perolehan | - Merangkumi aspek-aspek seperti pelantikan perunding serta pembekal barang dan peralatan Jabatan. |
| ix. | Prosedur Kualiti | - Prosedur-prosedur yang dibangunkan bagi menyokong aktiviti-aktiviti yang dikenalpasti dalam pelaksanaan ISO dapat dilaksanakan dengan berkesan. Prosedur kualiti juga boleh termasuk prosedur yang digunapakai berdasarkan Pekeliling Perkhidmatan/Perbendaharaan atau apa-apa prosedur yang ditetapkan oleh kerajaan. |
| x. | Rancangan Pemajuan Nasional | - Meliputi tiga (3) dokumen iaitu Rancangan Fizikal Negara, Dasar Perbandaran Negara, dan Dasar Perancangan Fizikal Desa Negara yang dijadikan sebagai rujukan utama oleh pelbagai agensi dalam merangka program-program pembangunan fizikal negara. |

- xi. Rekod
 - Bukti operasi pelaksanaan sistem yang merangkumi surat, laporan, fail dan pelan hasil daripada pelaksanaan sistem pengurusan kualiti.
- xii. Sumber
 - Merangkumi aspek-aspek seperti agihan peruntukan, sumber manusia, latihan kemahiran, kemudahan prasarana dan persekitaran kerja.
- xiii. Tindakan Pembetulan
 - Tindakan yang diambil untuk mengenal pasti punca serta tindakan-tindakan pembetulan yang dilaksanakan supaya tidak berulang.
- xiv. Pengurusan Risiko
 - Merujuk kepada proses dan prosedur mengenal pasti, menilai risiko dan seterusnya membentuk strategi bagi mengelak, mengurangkan, mengawal dan mengalihkan risiko agar kesannya minima atau tidak menjejaskan operasi, perjalanan dan reputasi Jabatan.
- xv. Mesyuarat utama Jabatan
 - Merujuk kepada mesyuarat yang dipengerusikan oleh pengurusan tertinggi jabatan iaitu KP, TKP (Perancangan) dan TKP (Pembangunan).

4.0 KONTEKS ORGANISASI

4.1 Memahami Organisasi dan Konteksnya

PLANMalaysia telah mengenal pasti dan menentukan isu-isu luaran dan dalaman berkaitan di dalam **mesyuarat utama jabatan, sesi *brainstorming*, perbincangan dalaman** dan sebagainya.

4.2 Memahami Kehendak dan Jangkaan Pihak Berkepentingan

PLANMalaysia mengenal pasti dan menentukan pihak-pihak berkepentingan dan keperluannya seperti berikut:

i. Senarai Pihak Berkepentingan

Persekutuan	Negeri	Dalaman	Orang Awam
• Perdana Menteri • Timbalan Perdana Menteri • Jemaah Menteri • Menteri KPKT • Timbalan Menteri KPKT • Ketua Setiausaha Negara	• Menteri Besar / Ketua Menteri • SUK • Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan Negeri • PLANMalaysia Negeri	Warga Kerja PLANMalaysia	• Perunding Swasta • Pelajar • Staf IPT • NGO

Persekutuan	Negeri	Dalamn	Orang Awam
• Ketua Setiausaha KPKT • Unit Perancang Ekonomi • Kementerian Kewangan • MAMPU • Ketua Setiausaha Lain-lain Kementerian • Agensi Teknikal Berkaitan	• Agensi Teknikal Negeri • Pihak Berkuasa Tempatan		

ii. **Pihak Berkepentingan Dan Kepentingan**

KERAJAAN

Pihak Berkepentingan	Keperluan	Jangkaan
PM / TPM / Jemaah Menteri Menteri KPKT / Timb. Menteri KPKT / KSU KPKT	• Terjemahan dasar-dasar kerajaan peringkat nasional dalam aspek perancangan • Input teknikal	• Pelaksanaan MPFN mengikut Akta 172 bagi menjaga kepentingan negara. • Penyediaan dokumen dasar perancangan: - RFN, - DPN, - DPF Desa Negara; - RW; - Akta 172; - GPP Selaras dengan keperluan RMK dan Dasar-Dasar terkini Kerajaan
KSN / KPPA	• Pematuhan PKPA/ Arahan Perkhidmatan	• Urusan tadbir PLANMalaysia mematuhi PKPA / Arahan Perkhidmatan • Mewujudkan lapisan pegawai yang kompeten dan berintegriti.
EPU / Kementerian Kewangan	• Pematuhan Arahan Perbendaharaan • Pemohonan peruntukan mengikut RMK	• Pengurusan peruntukan kewangan berhemah. • Output yang memberi kepentingan kepada rakyat.

Pihak Berkepentingan	Keperluan	Jangkaan
		Pelaksanaan perbelanjaan peruntukan tahunan berasaskan OBB.
MAMPU / SKMM / BTM / KPKT	Pematuhan Dasar Keselamatan ICT	- Membangunkan pelan strategik ICT PLANMalaysia. - Membangunkan sistem / aplikasi ICT yang mematuhi Dasar Keselamatan ICT yang ditetapkan. - Pelaksanaan Pelan Risiko ICT bagi mencegah bencana, ancaman, kerosakan, dll.
Agensi Teknikal Berkaitan JUPEM, JKR, JPS, JAS, JMG, IWK, JPPH, JKPTG, Jab. Warisan, JPBM, Jab. Kesihatan, SPAN, PDRM, TNB dll	Perkongsian maklumat, mendapatkan kelulusan, khidmat nasihat teknikal, program-program kolaborasi	- Peningkatan perkongsian pintar dan pengiktirafan peranan PLANMalaysia dalam bidang perancangan bandar dan desa. - Mengelak pertindihan kerja. - Mempercepat dan memudahkan proses kerja.

NEGERI

Pihak Berkepentingan	Keperluan	Jangkaan
MB/KM, Exco Kerajaan Negeri, Exco Kerajaan Tempatan, ADUN	- Terjemahan dasar-dasar kerajaan bagi pelaksanaan di peringkat negeri dalam aspek perancangan - Input teknikal dan khidmat nasihat berkaitan perancangan	- Pelaksanaan JPN mengikut Akta 172 bagi menjaga kepentingan negeri. - Penyediaan dokumen dasar perancangan: RFN, DPN, Akta 172, GPP selaras dengan keperluan dan dasar negeri.
SUK, BPEN / UPEN	Input teknikal dan khidmat nasihat berkaitan perundangan (Akta 172) dan perancangan di peringkat negeri.	Membantu merancang pembangunan negeri yang lebih efisien dan berdaya saing.

Pihak Berkepentingan	Keperluan	Jangkaan
PLANMalaysia Negeri	- Input teknikal dan khidmat nasihat berkaitan perundangan (Akta 172) dan perancangan di peringkat negeri. - Permohonan peruntukan mengikut RMK.	- Mendapatkan peruntukan bagi pelaksanaan perancangan di peringkat negeri. - Menyedia / menyelaraskan penyediaan dokumen rancangan pemajuan: RS, RT, RKK, PTK. - Pengawalan dan kawalselia berkaitan perancangan bandar.
Agensi Teknikal Negeri PBT, Pejabat Tanah, Pejabat Daerah, JUPEM, JKR, JPS, JAS, IWK, JPBM, Jab.Kesihatan, PDRM, dll.	Perkongsian maklumat, mendapatkan kelulusan, khidmat nasihat teknikal, program-program kolaborasi.	- Peningkatan perkongsian pintar dan pengiktirafan peranan PLANMalaysia dalam bidang perancangan bandar dan desa. - Mengelak pertindihan kerja. - Mempercepat dan memudahkan proses kerja.

DALAMAN

Pihak Berkepentingan	Keperluan	Jangkaan
Warga Kerja PLANMalaysia	Suasana kerja yang baik, keselamatan, latihan, kenaikan pangkat, pengiktirafan dan anugerah.	- Pelaksanaan objektif kualiti Jabatan ke arah pencapaian dasar kualiti Jabatan. - Keperluan terhadap sumber yang mencukupi. - Dapat menyediakan perkhidmatan dalam persekitaran kerja yang selesa.

ORANG AWAM

Pihak Berkepentingan	Keperluan	Jangkaan
Perunding Swasta, Pelajar, Anggota IPT, NGO dan Lain-lain	• Input teknikal dan khidmat nasihat berkaitan perundangan (Akta 172). • Perkongsian maklumat, mendapatkan kelulusan, khidmat nasihat teknikal, program-program kolaborasi	• Peningkatan imej, kesedaran dan pemahaman awam terhadap peranan PLANMalaysia. • Peningkatan perkongsian pintar dan pengiktirafan peranan PLANMalaysia dalam bidang perancangan bandar dan desa.

PLANMalaysia menilai, mengkaji semula dan memantau maklumat berkaitan dengan pihak berkepentingan dan keperluan-keperluan yang berkaitan melalui Mesyuarat Pengurusan, perancangan strategik dan Mesyuarat JKSP.

PLANMalaysia juga menentukan rujukan dan peraturan yang diterimapakai seperti berikut:

Rujukan dan Peraturan yang Diterimapakai

Selain daripada Perlembagaan Persekutuan dan Akta Perancangan Bandar dan Desa 1976 [Akta 172], punca kuasa Jabatan juga menggunakan akta-akta utama seperti berikut:

1. Akta-Akta Utama

- a. Akta Pengambilan Tanah 1960 [Akta 486];
- b. Kanun Tanah Negara 1965 [Akta 56];
- c. Akta Kualiti Alam Sekeliling 1974 [Akta 127];
- d. Akta Jalan, Parit dan Bangunan 1974 [Akta 133];
- e. Akta Kerajaan Tempatan 1976 [Akta 171];
- f. Akta Perancangan Wilayah Persekutuan 1982 [Akta 267];
- g. Akta Lembaga Pembangunan Langkawi 1990 [Akta 423];
- h. Akta Lembaga Pembangunan Labuan 1992 [Akta 480];
- i. Akta Perbadanan Putrajaya 1995 [Akta 536];
- j. Akta Perancang Bandar 1995 [Akta 538];
- k. Akta Warisan Kebangsaan 2005 [Akta 645];
- l. Akta Pihak Berkuasa Wilayah Pembangunan Iskandar 2007 [Akta 664];
- m. Akta Pengurusan Sisa Pepejal dan Pembersihan Awam 2007 [Akta 672];
- n. Akta Pihak Berkuasa Pelaksanaan Koridor Utara 2008 [Akta 687];
- o. Akta Majlis Pembangunan Wilayah Ekonomi Pantai Timur 2008 [Akta 688]; dan
- p. Akta Pengurusan Strata 2015 [Akta 757].

Selain daripada akta utama di atas terdapat juga akta-akta lain, kaedah-kaedah, enakmen, dasar-dasar, garis panduan dan arahan-arahan yang dirujuk untuk aktiviti perancangan bandar dan desa antaranya:

2. Akta-Akta lain

- a. Akta Kawasan Pengairan 1953 [Akta 386];
- b. Akta Pembangunan Tanah 1956 [Akta 474];
- c. Akta Jalan Persekutuan 1959 [Akta 376];
- d. Akta Pemuliharaan Tanah 1960 [Akta 385];
- e. Akta Perlindungan Hidupan Liar 1972 [Akta 76];
- f. Akta Perhutanan Negara 1984 [Akta 313];
- g. Akta Perikanan 1985 [Akta 317];
- h. Akta Perkhidmatan Bomba 1988 [Akta 341];
- i. Akta Standard Minimum Perumahan dan Kemudahan Pekerja 1990 [Akta 446];
- j. Akta Bekalan Elektrik 1990 [Akta 447];
- k. Akta Bekalan Gas 1993 [Akta 501];
- l. Akta Pusat Jagaan 1993 [Akta 506];
- m. Akta Perkhidmatan Pembentukan 1993 [Akta 508];
- n. Akta Institusi Pendidikan Tinggi Swasta 1996 [Akta 555]; dan
- o. Akta Industri Perkhidmatan Air 2006 [Akta 655].

3. Kaedah-kaedah dan Enakmen yang diterimapakai

- a. Kaedah-Kaedah Rancangan Pemajuan;
- b. Kaedah-Kaedah Kawalan Perancangan (Am);
- c. Kaedah-Kaedah Lembaga Rayuan; dan
- d. Enakmen Rizab Melayu.

4. Dasar dan Rancangan Pemajuan

- a. Rancangan Fizikal Negara;
- b. Dasar Perbandaran Negara;
- c. Dasar Perancangan Fizikal Desa Negara;
- d. Dasar Teknologi Hijau; dan
- e. Rancangan Struktur dan Rancangan Tempatan yang diwartakan.

5. Garis Panduan

- a. Garis panduan perancangan (GPP);
- b. Manual dan piawaian perancangan; dan
- c. Panduan pelaksanaan.

6. Arahan/Pekeliling/Surat

- a. Pekeliling Perkhidmatan;
- b. Pekeliling Perbendaharaan;
- c. Pekeliling Kemajuan Perkhidmatan Awam;
- d. Arahan Perkhidmatan;
- e. Arahan Perbendaharaan;
- f. Surat Pekeliling Perkhidmatan;
- g. Surat Pekeliling Perbendaharaan; dan
- h. Surat Pekeliling Kemajuan Perkhidmatan Awam.

4.3 Menentukan Skop Sistem Pengurusan Kualiti

SPK PLANMalaysia melibatkan kesemua enam (6) Bahagian yang menjalankan proses utama PLANMalaysia yang disokong oleh dua (2) Bahagian proses sokongan dan pengurusan iaitu BK dan BKP.

Skop SPK PLANMalaysia yang dilaksanakan bagi MS ISO 9001:2015 adalah seperti berikut:

- a) **Skop pelaksanaan bagi PLANMalaysia, Ibu Pejabat:**
Penyediaan Rancangan Pemajuan Nasional, Rancangan Wilayah, Rancangan Struktur, Rancangan Tempatan, Kajian Penyelidikan Perancangan dan aktiviti di bawah peruntukan Akta Perancangan Bandar dan Desa 1976 [Akta 172] serta aktiviti-aktiviti berkaitan dengan Perancangan Bandar dan Desa. Skop SPK tersebut dilaksanakan di:

Jabatan Perancangan Bandar dan Desa (PLANMalaysia)
Blok F5, Kompleks F, Presint 1
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62675 PUTRAJAYA

- b) **Skop pelaksanaan bagi PLANMalaysia, Pejabat Projek Zon:**
Penyediaan Rancangan Struktur dan Rancangan Tempatan. Skop Sistem Pengurusan Kualiti tersebut dilaksanakan di:

Jabatan Perancangan Bandar dan Desa (PLANMalaysia)
Pejabat Projek Zon Utara
Aras 4, Wisma PERKESO
Jalan Teluk Wanjah
05646 Alor Setar
KEDAH
(Melaksanakan projek-projek di Negeri Kedah, Pulau Pinang dan Perlis)

Jabatan Perancangan Bandar dan Desa (PLANMalaysia)
Pejabat Projek Zon Tengah
Blok F5, Kompleks F, Presint 1
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62675 PUTRAJAYA
(Melaksanakan projek-projek di Negeri Selangor dan Perak)

Jabatan Perancangan Bandar dan Desa (PLANMalaysia)
Pejabat Projek Zon Selatan
Aras 7, Menara Persekutuan
Jalan Persekutuan, Hang Tuah Jaya
75646 Ayer Keroh
MELAKA
(Melaksanakan projek-projek di Negeri Sembilan, Melaka dan Johor)

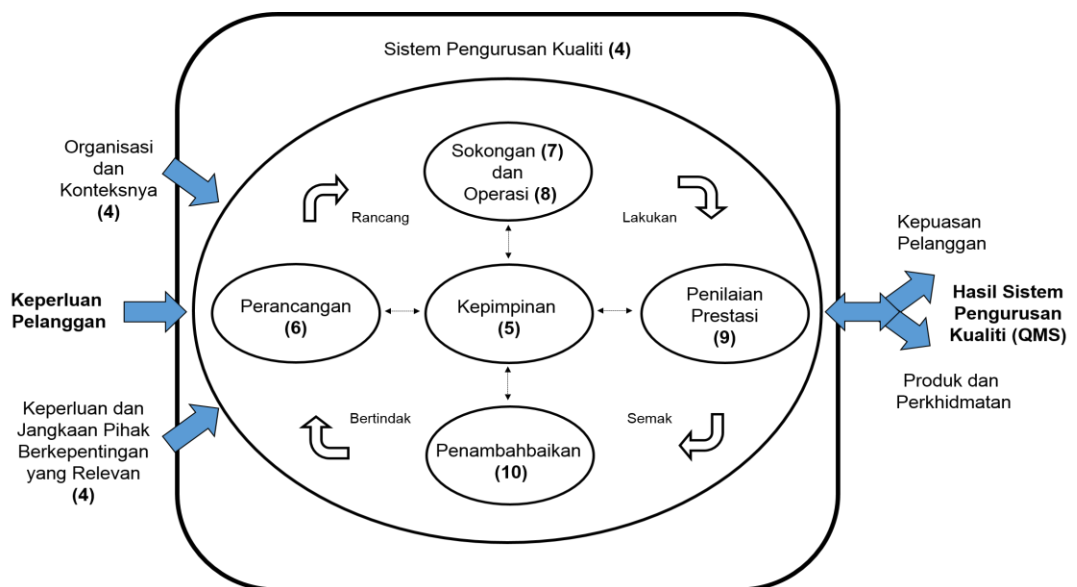
Jabatan Perancangan Bandar dan Desa (PLANMalaysia)
Pejabat Projek Zon Timur
Tingkat 4, Wisma PERKESO
Jalan Air Jernih
20538 Kuala Terengganu
TERENGGANU
(Melaksanakan projek-projek di Negeri Pahang, Terengganu dan Kelantan)

Semua keperluan standard MS ISO 9001:2015 digunapakai kecuali klausa 7.1.5 dan 8.3 memandangkan Jabatan tidak menggunakan proses reka bentuk dan tidak mempunyai peralatan untuk pengukuran dalam skop SPK PLANMalaysia.

4.4 Sistem Pengurusan Kualiti dan Prosesnya

Setiap Bahagian menentukan aktiviti kualiti serta produknya bagi menepati kehendak pelanggan, memenuhi dasar kualiti dan objektif kualiti yang ditetapkan oleh SPK Jabatan berdasarkan kepada Kitaran Rancang-Lakukan-Semak-Bertindak (PDCA) seperti di Rajah 4.1 : Kitaran Rancang-Lakukan-Semak-Bertindak (PDCA).

Rajah 4.1 : Kitaran Rancang-Lakukan-Semak-Bertindak (PDCA)



Nota : Nombor di dalam kurungan merujuk kepada klausa di dalam Standard Antarabangsa

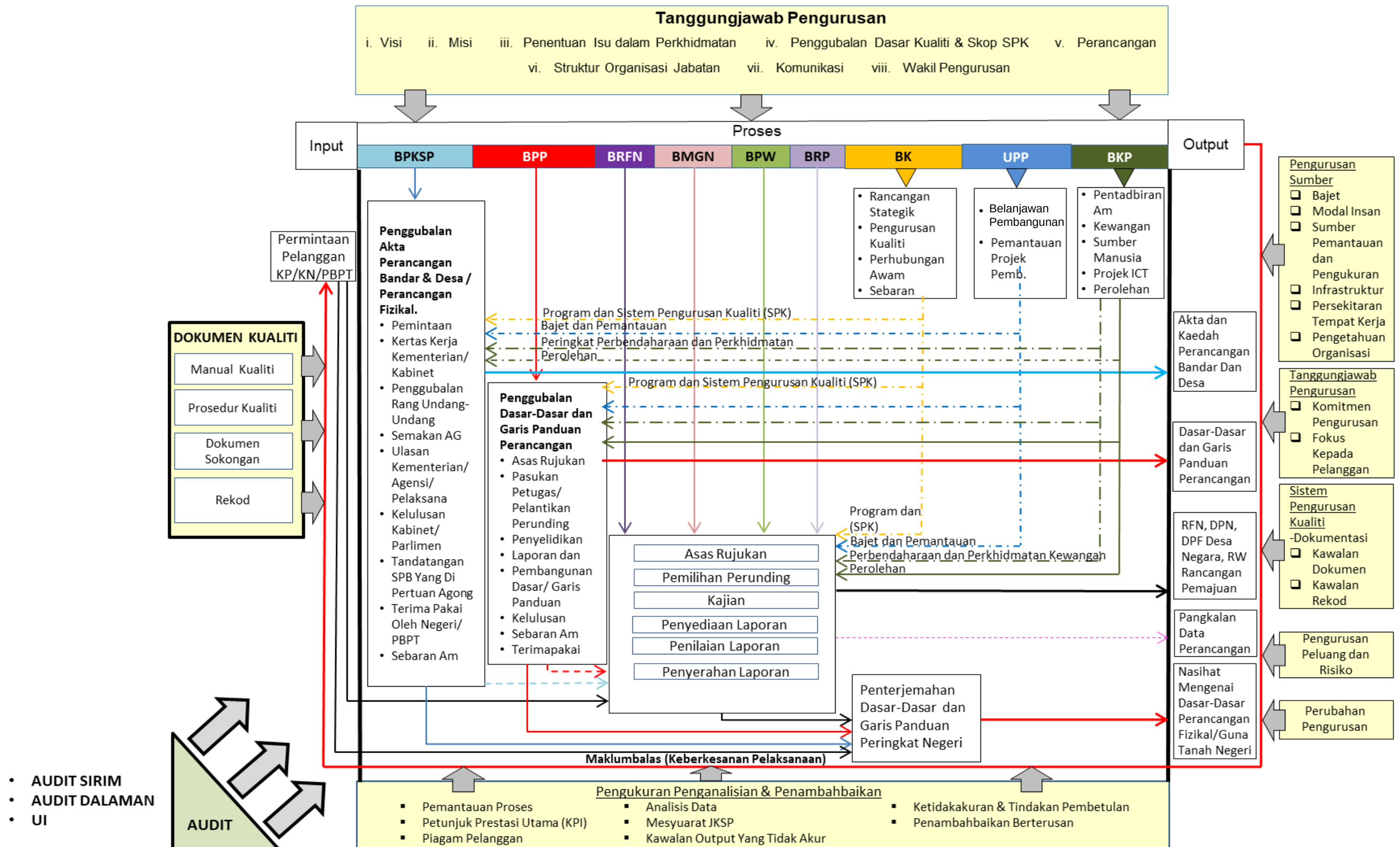
Sumber : Malaysian Standard MS ISO 9001:2015 (BM), Sistem Pengurusan Kualiti – Keperluan (Semakan Kedua)

Jabatan juga sentiasa mengemaskini aktiviti kualiti, prosedur/ kaedah penyediaan rancangan dan aktiviti yang telah dinyatakan dari masa ke semasa bagi menepati kehendak pelanggan dan pihak berkepentingan.

4.4.1 Proses SPK PLANMalaysia

Hubungkait proses utama, sokongan dan pengurusan di kesemua lapan (8) Bahagian dinyatakan seperti di Rajah 4.2 : Carta Hubungkait Proses SPK PLANMalaysia.

Rajah 4.2 : Carta Hubungkait Proses SPK PLANMalaysia



4.4.2 Keperluan Dokumentasi

Dokumen-Dokumen Sistem Kualiti

a. Dokumen Kualiti Dalaman

Ianya meliputi MK, Prosedur Kualiti dan semua dokumen-dokumen sokongan yang berkaitan dengannya (Rujuk Rajah 4.3 : Hierarki Dokumentasi SPK MS ISO 9001 : 2015) yang disediakan oleh PLANMalaysia seperti berikut:

i. MK

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

ii. Prosedur Kualiti

Prosedur Kualiti adalah dokumen yang mengandungi kaedah pengurusan sesuatu proses/operasi yang diterimapakai dalam proses kerja PLANMalaysia. Pegawai yang dilantik bertanggungjawab untuk memastikan prosedur kualiti yang disediakan diselenggara dan dikemaskini mengikut keperluan.

b. Senarai Prosedur Kualiti Khas (PKK) diterimapakai

Senarai PKK yang dinyatakan di dalam jadual di bawah adalah tertakluk kepada prosedur terkini yang diluluskan dan diterimapakai. Ianya boleh berubah dari semasa ke semasa.

Senarai PKK mengikut Bahagian-bahagian PLANMalaysia

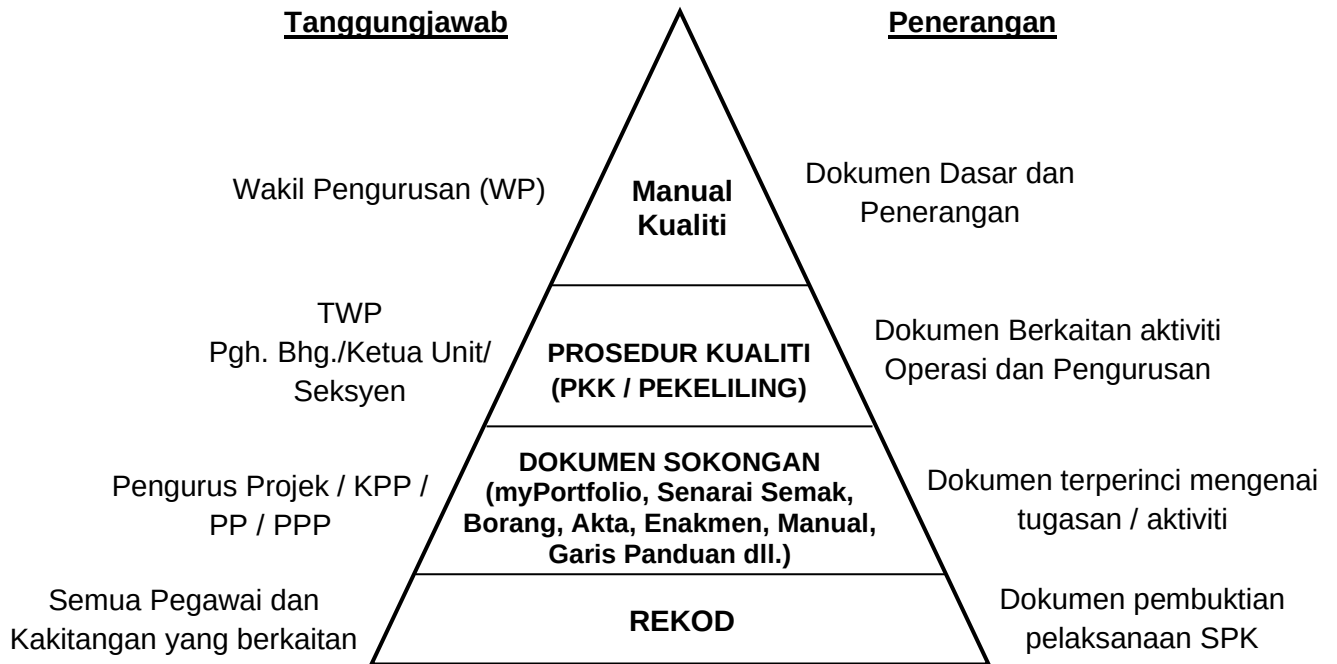
Bahagian	Rujukan	Tajuk PKK
BRP	JPBD (IP) PKK (RS Kajian Semula)	RS (Kajian Semula)
	JPBD (IP) PKK RT	Rancangan Tempatan
UPP	JPBD (IP) PKK (UPP) 01	Penyelarasan dan Pemantauan Status Kemajuan Fizikal dan Kewangan Projek-projek Pembangunan
BRFN	JPBD (IP) PKK RFN	Penyediaan Rancangan Fizikal Negara/Kajian Semula Rancangan Fizikal Negara
	JPBD (IP) PKK DPN	Penyediaan Dasar Perbandaran Negara
	JPBD (IP) PKK MPFN	Pengurusan Mesyuarat Majlis Perancang Fizikal Negara (MPFN)
BPW	JPW	
	JPBD (IP) PKK (JPW) 01	Penubuhan JPW
	JPBD (IP) PKK (JPW) 02	Pengurusan Mesyuarat Jawatankuasa Perancang Wilayah (JPW)

Bahagian	Rujukan	Tajuk PKK
	RW	
	JPBD (IP) PKK (RW) 01	Penyediaan Terma Rujukan
	JPBD (IP) PKK (RW) 02	Semakan dan Kelulusan Laporan Awal
	JPBD (IP) PKK (RW) 03	Semakan dan Kelulusan Laporan Penemuan
	JPBD (IP) PKK (RW) 04	Semakan dan Kelulusan Laporan RW
	JPBD (IP) PKK (RW) 05	Laporan Penilaian Kualiti RW
BPP	JPBD (IP) PKK GPP	Penyediaan Garis Panduan Perancangan
BPKSP	JPBD (IP) PKK (Aduan)	Prosedur Pengendalian Aduan Perundangan Perancangan Bandar dan Desa
	JPBD (IP) PKK (Kawal Selia)	Pelaksanaan Subseksyen 22(2A) Akta 172
BK	JPBD (IP) PKK (PTPSJ)	Penyediaan dan Pemantauan PTPSJ
BMGN	JPBD (IP) PKK (Pengurusan Data)	Pengurusan Data
BKP (STM)	JPBD (IP) PKK (Aplikasi)	Pembangunan dan Penyelenggaraan Aplikasi <i>In-House</i>

iii. **Dokumen Sokongan**

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

Rajah 4.3: Hierarki Dokumentasi SPK MS ISO 9001:2015



5.0 KEPIMPINAN

5.1 Kepimpinan dan Komitmen

Barisan kepimpinan pengurusan atasan PLANMalaysia adalah terdiri daripada Ketua Pengarah, dua (2) Timbalan Ketua Pengarah dan disokong oleh Pengarah Bahagian serta Ketua Unit/Seksyen yang komited dalam melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti Jabatan.

Carta Organisasi PLANMalaysia adalah seperti yang terpapar di Portal Rasmi PLANMalaysia (www.planmalaysia.gov.my).

5.1.1 Kepimpinan dan Komitmen Secara Am

Pengurusan atasan menunjukkan kepimpinan dan komitmen yang tinggi dalam pelaksanaan SPK dengan :

- i. Mengambil tanggungjawab terhadap keberkesanan SPK, antaranya dengan memastikan pematuhan kepada perundangan dan polisi-polisi kerajaan yang berkuatkuasa;
- ii. Mewujudkan dasar kualiti dan objektif kualiti bersesuaian dengan konteks dan halatuju strategik Jabatan ;
- iii. Mengintegrasikan keperluan SPK dengan proses-proses penyampaian perkhidmatan di PLANMalaysia seperti penyelarasan perancangan strategik dan peruntukan kewangan;
- iv. Menggalakkan kesedaran dan kefahaman warga PLANMalaysia berkaitan dengan pendekatan proses dan pemikiran berasaskan risiko melalui pengwujudan pelan pengurusan risiko dan Daftar Risiko;
- v. Menyediakan sumber mencukupi seperti kakitangan, peralatan dan infrastruktur bagi setiap aktiviti yang berkaitan dengan perkhidmatan utama;
- vi. Memastikan kepentingan, keberkesanan dan pematuhan terhadap keperluan SPK dihebahkan;
- vii. Memastikan SPK mencapai objektif yang dirancang melalui semakan berkala pencapaian objektif dan agenda-agenda Mesyuarat Jawatankuasa Kajian Semula Pengurusan;
- viii. Melantik, mengarah dan menyokong warga PLANMalaysia untuk menyumbang terhadap keberkesanan SPK, seperti pengwujudan pasukan petugas ISO, Ketua Sistem Audit dan urus setia Pengurusan Risiko;
- ix. Menggalakkan penambahbaikan secara berterusan dan
- x. Menyokong pengurusan lain untuk menunjukkan sikap kepimpinan terutamanya berkaitan Bahagian / Seksyen / Unit.

5.1.2 Fokus Kepada Pelanggan

Pengurusan atasan PLANMalaysia sangat komited dalam mengenal pasti keperluan pelanggan, perundangan, risiko dan peluang dalam usaha meningkatkan kepuasan pelanggan.

Aduan dan maklum balas pelanggan diterima melalui Borang Aduan dan Cadangan, sistem atas talian dan media massa. Ia dikendali mengikut prosedur berkaitan. **(Rujuk Bahagian B: Prosedur Pengendalian Aduan dan Maklum Balas Pelanggan)**, termasuk Kajian Kepuasan Pelanggan. Tindakan peningkatan kepuasan pelanggan turut dibentangkan dalam Mesyuarat JKSP.

5.2 Dasar

5.2.1 Membangunkan Dasar Kualiti

Dasar Kualiti PLANMalaysia adalah seperti berikut:

“Menjadikan Jabatan Sebagai Pusat Kecemerlangan Perkhidmatan Perancangan Bandar Dan Desa Yang Memenuhi Keperluan Pelanggan Ke Arah Mewujudkan Persekitaran Kehidupan Yang Sejahtera Dan Mampan”.

Dasar Kualiti PLANMalaysia perlu dipamerkan di dalam laman sesawang dan ruang-ruang yang bersesuaian seperti yang ditetapkan oleh TWP di setiap Bahagian.

5.2.2 Menyampaikan Dasar Kualiti

Pengurusan atasan PLANMalaysia akan memastikan dasar kualiti sentiasa:

- i. Diwujudkan dan disenggara dalam maklumat berbentuk dokumen;
- ii. Disampaikan, difahami serta dilaksanakan oleh semua warga PLANMalaysia; dan
- iii. Diwujudkan untuk pihak berkepentingan mengikut kesesuaian.

5.3 Peranan, Tanggungjawab dan Kuasa PLANMalaysia

Rujuk Portal Rasmi PLANMalaysia <https://www.planmalaysia.gov.my/>

5.4 Tanggungjawab dan Kuasa Ketua Pengarah

KP bertanggungjawab menentukan kuasa semua pegawai yang terlibat dalam pelaksanaan SPK. Tanggungjawab dan kuasa ini ditentukan dalam carta organisasi serta senarai tugas semua pegawai-pegawai berkenaan.

KP melantik TKP sebagai WP bagi aktiviti pengurusan kualiti keseluruhan Jabatan seperti :

- i. Mewujud, melaksana menyelenggara dan menentukan SPK selaras dengan kehendak Sistem Kualiti Perkhidmatan;

- ii. Melapor prestasi SPK kepada pihak pengurusan di Mesyuarat JKSP mengenai pelaksanaan SPK atau membangkit perkara yang berkaitan SPK di dalam mana-mana mesyuarat dalaman yang sesuai untuk semakan semula dan sebagai asas untuk memperbaiki SPK;
- iii. Berurusan dengan semua pihak luar mengenai perkara yang berkaitan dengan SPK Perkhidmatan;
- iv. Meningkatkan kesedaran di kalangan kakitangan dalam organisasi terhadap kepentingan kepuasan pelanggan dan aktiviti SPK;
- v. Melantik PAD, mempengerusikan Mesyuarat Penutupan Audit dan mengesahkan penemuan-penemuan audit dalaman serta tindakan pembetulan/ penambahbaikan.

Penyelaras SPK dan TWP adalah berdasarkan jawatan-jawatan seperti di bawah:

- i. Pengarah BK sebagai Penyelaras SPK Jabatan bagi membantu KP dan WP mewujudkan, melaksana dan menyenggara SPK Jabatan serta mengawal penyediaan, pindaan dan edaran dokumen kualiti; dan
- ii. Semua Pengarah Bahagian, Ketua UPP, Ketua UI, Ketua Seksyen Pentadbiran / Sumber Manusia / Kewangan dan Teknologi Maklumat sebagai TWP bagi membantu WP mewujudkan, melaksana dan menyenggara PKK Bahagian masing-masing.

6.0 PERANCANGAN

6.1 Tindakan untuk Menangani Risiko dan Peluang

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

6.1.1 Menentukan Risiko dan Peluang

Dalam merancang dan mengurus risiko dan peluang, PLANMalaysia hendaklah mengambil kira:

- i. Klausula 4.1 : isu-isu dalaman dan luaran yang digariskan; dan
- ii. Klausula 4.2 : keperluan untuk memahami keperluan dan jangkaan pihak yang berkepentingan.

6.1.2 Perancangan Organisasi

Perancangan SPK PLANMalaysia adalah meliputi :

- i. Tindakan untuk menangani risiko dan peluang;
- ii. Pematuhan kepada MK, PKK dan dokumen yang telah diluluskan serta dokumen luaran yang ditetapkan;
- iii. Penilaian SPK melalui Mesyuarat JKSP dan pengauditan; dan

- iv. Tanggungjawab WP dan TWP dalam menyelaraskan dan memantau pelaksanaan SPK.

(Rujuk Bahagian B: Prosedur Pengurusan Risiko dan Peluang)

6.2 Objektif Kualiti dan Perancangan untuk Mencapainya

Berdasarkan kepada Dasar Kualiti yang digubal, Objektif Kualiti PLANMalaysia telah diwujudkan mengikut proses utama perkhidmatan. Ia dikaji semula mengikut perancangan strategik PLANMalaysia.

6.2.1 Mewujudkan Objektif Kualiti

Tujuh (7) Objektif Kualiti Jabatan dibentuk seperti berikut:

i. Rancangan Pemajuan Yang Berdaya Laksana

Menyediakan rancangan pemajuan yang menepati keperluan *standard* (dari segi perundangan, manual, garis panduan dan dasar) dan peruntukan sumber (bajet dan lingkungan masa) serta menggunakan pendekatan teknikal dan saintifik yang berdaya laksana dari segi ekonomi, sosial, alam sekitar dan tadbir urus

ii. Output Perundangan, Penyelidikan dan Pembangunan Yang Memenuhi Kehendak Pelanggan

Menjalankan khalan prosedur dan penyelidikan perancangan bagi penyediaan kaedah dan garis panduan perancangan yang berkualiti dan menepati keperluan semasa (dari segi perundangan dan dasar) dengan menggunakan pendekatan terkini, saintifik, inovatif dan praktikal.

iii. Peningkatan Kompetensi Pegawai

Memastikan semua peringkat pegawai di Jabatan mempunyai kemahiran dan kompetensi untuk memenuhi cabaran perancangan semasa dan persediaan mengambil alih jawatan yang lebih tinggi, termasuk kemahiran penggunaan ICT; melalui peningkatan latihan atau latihan semula, percambahan fikiran dan program perkongsian pengetahuan.

iv. Maklumat Perancangan Komprehensif dan Perkongsian Data Geospasial Yang Memenuhi Keperluan Pelanggan

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

v. Sebaran dan Hebahan Berkesan

Menjalankan program sebaran yang melibatkan agensi pelaksana dan pihak yang berkepentingan melalui kaedah rundingan / kolaborasi bagi sebarang produk Jabatan.

vi. Memenuhi Keperluan Pelanggan

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

vii. Pengurusan Komunikasi Berkesan

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

6.2.2 Perancangan untuk Mencapai Objektif Kualiti

Perancangan bagi mencapai Objektif Kualiti Jabatan adalah sebagaimana ditentukan dalam **Pelan Tindakan Pencapaian Objektif Kualiti** dan akan dilaporkan di dalam Mesyuarat JKSP.

Pelan Tindakan Pencapaian Objektif Kualiti Jabatan

BIL	OBJEKTIF	KRITERIA PENGUKURAN	INDIKATOR PENGUKURAN	SASARAN	SUMBER	BAHAGIAN	TEMPOH PELAKSANAAN	KAEDAH PEMANTAUAN	CATATAN
1.	Rancangan Pemajuan yang Berdaya Laksana	1. Penerimaan pakai oleh Agensi Pelaksana	Peratus pelaksanaan projek/program Rancangan Pemajuan oleh agensi pelaksana	70%	Laporan Pemantauan/ Laporan Penilaian <i>Outcome</i> yang disediakan oleh Unit Pemantauan Pejabat Projek Zon	Semua PPZ	1 Tahun (Jan – Dis)	• Mesyuarat JKPO • Borang Soal Selidik Tahap Penerimaan Rancangan Tempatan (RT) / Rancangan Kawasan Khas (RKK)	
		2. Daya laksana oleh Pihak Berkuasa Perancang Tempatan (PBPT)	Peratus bilangan pematuan kebenaran merancang (KM) mengikut Rancangan Pemajuan	100%	Laporan Penilaian <i>Outcome</i> disediakan oleh Unit Pemantauan Pejabat Projek Zon	Semua PPZ	1 Tahun (Jan – Dis)	• Mesyuarat JKPO • Data Kebenaran Merancang, Sistem OSC Portal PBT • Borang Soal Selidik Tahap Penerimaan RT/RKK	
		3. Peruntukan kewangan dibelanjakan mengikut program tahunan	Peratus perbelanjaan tahunan	95%	MyProjek	UPP	1 Tahun (Jan – Dis)	• JPP PLANMalaysia • MyProjek	
2.	Output Perundangan, Penyelidikan dan Pembangunan Yang Memenuhi Kehendak Pelanggan	1. Menghasilkan output penyelidikan dan prosedur perancangan	Bilangan kajian penyelidikan, panduan pelaksanaan, garis panduan perancangan dan prosedur perancangan / Tahun	3 Kajian / Tahun	• MyProjek • Laporan Pencapaian Pelan Tindakan Pelan Strategik Jabatan (PTPSJ)	BPP/ BPKSP	1 Tahun (Jan – Dis)	• JPP PLANMalaysia	
		2. Penerimaan pakai Garis Panduan Perancangan oleh Negeri	Peratus bilangan Negeri yang menerima pakai Garis Panduan Perancangan (GPP) yang ditentukan	70% daripada jumlah Negeri di Sem. Malaysia menerima pakai GPP	Laporan Status Pemakaian GPP	BPP	1 Tahun (Jan – Dis)	• Mesyuarat Pengarah Negeri	

BIL	OBJEKTIF	KRITERIA PENGUKURAN	INDIKATOR PENGUKURAN	SASARAN	SUMBER	BAHAGIAN	TEMPOH PELAKSANAAN	KAEDAH PEMANTAUAN	CATATAN
		3. Penerimapaakaian Draf Kaedah-Kaedah/Panduan Pelaksanaan Akta/Panduan Pelaksanaan oleh Negeri	Peratus bilangan Negeri yang menerima pakai Draf Kaedah-Kaedah/ Panduan Pelaksanaan Akta/Panduan Pelaksanaan yang ditentukan	50% daripada jumlah Negeri di Sem. Malaysia menerima pakai Draf Kaedah-Kaedah/ Panduan Pelaksanaan Akta/ Panduan Pelaksanaan	Laporan Penilaian Daya Laksana Kaedah-Kaedah dan Panduan Pelaksanaan Akta 172 (PPA)	BPKSP	1 Tahun (Jan – Dis)	- Mesyuarat Pengarah Negeri - Borang soal selidik	
3.	Peningkatan Kompetensi Pegawai	1. Mencapai sekurang-kurangnya lima (5) hari latihan bagi semua pegawai	Peratus pegawai mencapai lima (5) hari latihan bagi semua pegawai	100%	Laporan Prestasi Kehadiran 5 Hari Kursus	Seksyen Sumber Manusia, BKP	1 Tahun (Jan – Dis)	- Mesyuarat Panel Pembangunan Sumber Manusia (PPSM) Latihan KPKT - Mesyuarat JKSP	
		2. Peningkatan kemahiran pegawai selepas berkursus.	Peratus peningkatan pemahaman	80%	Laporan Pemantauan Keberkesanan Kursus	Seksyen Sumber Manusia, BKP	1 Tahun (Jan – Dis)	- Mesyuarat JKSP - Borang Pemantauan Keberkesanan Kursus	
		3. Peratus bilangan latihan/kursus dan peruntukan yang diluluskan di Mesyuarat Panel Pembangunan Sumber Manusia (PPSM) Latihan KPKT	Peratus bilangan latihan/kursus yang dilaksanakan	90%	Laporan Pelaksanaan Latihan/Kursus dan Prestasi Perbelanjaan Latihan	Seksyen Sumber Manusia, BKP	1 Tahun (Jan – Dis)	- Mesyuarat Panel Pembangunan Sumber Manusia (PPSM) Latihan KPKT - Mesyuarat JKSP	
		4. Tahap kemahiran penggunaan ICT umum	Peratus Pegawai mahir ICT umum	80%	Kajian Soal Selidik ICT PLANMalaysia	Seksyen Teknologi Maklumat, BKP	6 bulan 1 bulan (Dis)	Mesyuarat JKSP	
		5. Tahap kemahiran penggunaan ICT Khusus (GIS)	Peratus Pegawai mahir GIS	75%	Kajian Soal Selidik ICT Khusus GIS PLANMalaysia	Seksyen Teknologi Maklumat, BKP	6 bulan 1 bulan (Dis)	Mesyuarat JKSP	
		6. Pencapaian prestasi tahunan	Peratus pegawai mencapai prestasi melebihi 85% markah LNPT	80%	Mesyuarat Panel Pembangunan Sumber Manusia (PPSM)	Seksyen Sumber Manusia, BKP	1 Tahun (Jan – Dis)	Mesyuarat Panel Pembangunan Sumber Manusia Jabatan	

BIL	OBJEKTIF	KRITERIA PENGUKURAN	INDIKATOR PENGUKURAN	SASARAN	SUMBER	BAHAGIAN	TEMPOH PELAKSANAAN	KAEDAH PEMANTAUAN	CATATAN
4.	Maklumat Perancangan Komprehensif dan Perkongsian Data Geospasial Yang Memenuhi Keperluan Pelanggan	1. Pengumpulan maklumat kajian perancangan/ rancangan pemajuan dan data geospasial daripada Agensi/ Bahagian/ Pejabat Projek Zon.	Bilangan pengumpulan maklumat kajian perancangan/ rancangan pemajuan dan data geospasial diterima atau dimohon / tahun semasa.	5 kajian perancangan/ rancangan pemajuan/ data geospasial per tahun	Agensi/ Semua Bahagian/ Pejabat Projek Zon	BMGN	1 Tahun (Jan – Dis)	• Mesyuarat Pagi/ JPP i-Plan/ Mesyuarat Pemantauan TKP Pembangunan	
		2. Perkongsian maklumat / data geospasial tersedia dengan pelbagai pihak.	Peratus permohonan data geospasial tersedia yang diselesaikan dalam tempoh 7 hari bekerja.	100%	Rekod Pembekalan Data Geospasial/ Modul Pengurusan Permohonan Data Geospasial i-Plan	BMGN	1 Tahun (Jan – Dis)	• Mesyuarat Piagam Pelanggan	
5.	Sebaran dan Hebahan Berkesan	1. Meningkatkan kesedaran dan kepentingan Rancangan Pemajuan di kalangan agensi pelaksana	Bilangan Program perundingan / kolaborasi di peringkat Negeri / Persekutuan	2 Program / Pejabat Projek /Tahun	• Publisiti dan Penyertaan Awam • Sesi FGD/TWG • Borang maklumbalas penyertaan awam/ bantahan awam • Laporan FGD/TWG	Semua PPZ	1 Tahun (Jan – Dis)	• Mesyuarat Jawatankuasa Penyelarasan Teknikal/ Pasukan Kajian	
		2. Meningkatkan kesedaran dan kepentingan Dasar Perancangan di kalangan agensi pelaksana	Bilangan program sebaran	3 Program Sebaran / Tahun	Laporan Pemantauan Rancangan Pemajuan Nasional	BRFN	1 Tahun (Jan – Dis)	• Mesyuarat JKSP	
		3. Program sebaran maklumat perancangan Wilayah kepada pelbagai agensi	Bilangan Program Sebaran Perancangan Wilayah	3 Program Sebaran / Tahun	Laporan Kajian/ Projek Berkepentingan Nasional.	BPW	1 Tahun (Jan – Dis)	• Mesyuarat Jawatankuasa Perancang Negeri (JPN) • Mesyuarat Majlis Perancang Fizikal Negara (MPFN)	
		4. Program sebaran/ hebahan output penyelidikan, Garis Panduan Perancangan dan Panduan Pelaksanaan	Bilangan sesi taklimat/ bengkel/seminar/ <i>teach-in</i>	4 sesi/tahun	Borang Maklum balas Laporan Penilaian Latihan	BPP	1 Tahun (Jan – Dis)	• Mesyarat Pengarah Negeri	

BIL	OBJEKTIF	KRITERIA PENGUKURAN	INDIKATOR PENGUKURAN	SASARAN	SUMBER	BAHAGIAN	TEMPOH PELAKSANAAN	KAEDAH PEMANTAUAN	CATATAN
6.	Memenuhi Keperluan Pelanggan	1. Pencapaian Piagam Pelanggan Bahagian/PPZ/ Unit/Seksyen	Peratus Pencapaian	80% daripada Piagam Pelanggan	- Laporan Piagam Pelanggan Jabatan - Piagam Pelanggan semua Bahagian/ Unit	BK	1 Tahun (Jan – Dis)	- Mesyuarat JKSP - Mesyuarat JP	
		2. Tahap Kepuasan Pelanggan	Indeks Kepuasan Pelanggan	Skor 4	- Borang Soal Selidik Kepuasan Pelanggan - Laporan Maklum balas Kepuasan Pelanggan	PPZU	1 Tahun (Jan – Dis)	Mesyuarat Jawatankuasa Kajian Semula Pengurusan (JKSP)	
7.	Pengurusan Komunikasi Berkesan	Penglibatan Pengurusan Atasan	Bilangan Mesyuarat : i. RKJ ii. Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan iii. Mesyuarat Jawatankuasa Perancangan dan Pembangunan iv. Mesyuarat JKSP v. Mesyuarat Pagi vi. Mesyuarat Pengarah Negeri vii. Mesyuarat Ketua Unit Pusat Setempat/ <i>Townhall</i> viii. MBJ ix. Anugerah Perkhidmatan Cemerlang x. Mesyuarat Jawatankuasa Antirasuah xi. Mesyuarat JPKA xii. Hari Inovasi xiii. Hari Integriti	100% pelaksanaan mesyuarat	- Arahan Pengurusan Tertinggi PLANMalaysia - Minit Mesyuarat Jawatankuasa Berkaitan - Laporan Pencapaian Pelan Tindakan Pelan Strategik Jabatan (PTPSJ) - Laporan Prosiding - Perlembagaan Majlis Bersama Jabatan bagi Jabatan Perancangan Bandar dan Desa (No. MBJ:3634001)	BK/ BKP/ BPKSP/ Seksyen Sumber Manusia / UI	1 Tahun (Jan – Dis)	Takwim Jabatan	

6.3 Perancangan Perubahan

Keperluan untuk perubahan dalam SPK dikenalpasti dan ditentukan dari masa ke semasa serta mengikut kesesuaian PLANMalaysia. Keperluan perubahan dinilai berdasarkan tujuan serta kesan yang berpotensi, integriti SPK, peruntukan sumber tanggungjawab dan kuasa.

7.0 SOKONGAN

7.1 Sumber-sumber

7.1.1 Am

Kecukupan sumber yang ditetapkan dalam klausa 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5 dan 7.1.6 hendaklah dinilai semula oleh pengurusan atasan PLANMalaysia sepertimana dikehendaki oleh Klausa 9.3 Kajian Semula Pengurusan.

7.1.2 Manusia

Pihak Pengurusan PLANMalaysia bertanggungjawab untuk menyediakan tenaga kerja pengurusan, profesional dan sokongan yang mempunyai kualiti dari segi akademik yang berkaitan latihan, kemahiran, kecekapan dan pengalaman serta mematuhi peruntukan semasa yang ditetapkan. Penentuan modal insan yang berkecukupan dinyatakan dalam klausa 7.2 : Kompetensi.

Bagi memastikan tenaga kerja yang cekap dan berkemahiran, latihan hendaklah dijalankan mengikut dokumen kualiti **Bahagian B: Prosedur Pengurusan Latihan**.

7.1.3 Infrastruktur

Pihak Pengurusan PLANMalaysia bertanggungjawab memastikan penyediaan dan penyelenggaraan infrastruktur yang diperlukan untuk memenuhi keperluan Jabatan.

Infrastruktur yang diperlukan antaranya adalah:

- i. Bangunan tempat kerja (keselamatan dan keselesaan) dan kelengkapan pejabat yang berkaitan;
- ii. Alatan proses (*hardware* dan *software*); dan
- iii. Perkhidmatan sokongan (seperti pangangkutan, komunikasi atau sistem maklumat).

Pihak Pengurusan PLANMalaysia wajar memastikan infrastruktur yang diperlukan diurus secara cekap, teratur dan berkesan mengikut tatacara yang ditetapkan oleh Perbendaharaan Malaysia.

7.1.4 Persekitaran untuk Operasi Proses

Pihak Pengurusan PLANMalaysia bertanggungjawab memastikan persekitaran tempat kerja yang selamat, bersih, ceria dan mempunyai kelengkapan yang sesuai bagi melaksanakan tugas-tugas dengan berkesan.

7.1.5 Pengetahuan dalam Organisasi

PLANMalaysia mengenal pasti dan menentukan pengetahuan yang perlu untuk operasi proses bagi mencapai pematuhan produk dan perkhidmatan.

Pengetahuan ini boleh diperolehi dari sumber dalaman (contoh: Sesi Pengkongsian Ilmu, latihan dalaman, lawatan teknikal, program sebaran, laman sesawang Jabatan dan sebagainya) dan sumber luaran (contoh: bahan akademik, persidangan, kursus, seminar dan sebagainya).

Pengetahuan ini perlu dikekalkan dan sentiasa ada apabila diperlukan. Di mana perlu, pengetahuan ini, akan didokumenkan untuk memudahkan pengendaliannya. Warga Jabatan digalakkan untuk menggunakan pengetahuan ini dan berkongsi pengetahuan yang ada atau yang diperolehi untuk mencapai objektif kualiti PLANMalaysia.

7.2 Kompetensi

Pihak pengurusan PLANMalaysia berusaha untuk memastikan bahawa semua warga yang ditempatkan adalah sesuai di mana boleh, samada dari segi kelayakan pendidikan, latihan atau pengalaman.

Keperluan latihan dikenalpasti apabila terdapat pelantikan baharu, perubahan dalam tugas warga dan peningkatan teknologi terhadap infrastruktur dan perisian (*software*). Untuk mencapai hasrat ini, maklumat yang penting adalah seperti berikut:

- i. Laporan keberkesanan latihan;
- ii. Rekod latihan warga; dan
- iii. Laporan penilaian prestasi warga.

7.3 Kesedaran

PLANMalaysia hendaklah memastikan semua warga mengetahui dan memahami:

- i. Visi dan Misi
- ii. Dasar Kualiti;
- iii. Objektif Kualiti Jabatan / Bahagian;
- iv. Sumbangan mereka kepada keberkesanan SPK; dan
- v. Kesan daripada ketidakakuran pelaksanaan SPK.

7.4 Komunikasi

Pengurusan PLANMalaysia mementingkan komunikasi dalaman yang berkesan bagi menyebarkan maklumat kepada semua personel dalam organisasi berkaitan dengan:

- i. Polisi dan objektif kualiti;
- ii. Keperluan dan peraturan sistem pengurusan kualiti;
- iii. Hubungkait proses kerja;
- iv. Keperluan verifikasi dan validiti;
- v. Pelaksanaan dan penggunaan prosedur kualiti;
- vi. Keperluan memenuhi kehendak pelanggan; dan
- vii. Pelaksanaan penambahbaikan dan pencegahan.

Komunikasi dalaman dan luaran dengan pihak berkepentingan dilaksanakan melalui pelbagai medium seperti edaran surat, memo, emel, hebahan di media sosial dan lain-lain yang bersesuaian bagi memastikan penyampaian perkhidmatan yang berkualiti.

7.5 Maklumat Didokumenkan

7.5.1 Am

SPK PLANMalaysia termasuk:

- i. Maklumat yang didokumenkan selaras keperluan MS ISO 9001 : 2015
- ii. Maklumat yang didokumenkan seperti ditentukan oleh PLANMalaysia bagi keberkesanan SPK.

7.5.2 Mewujud dan Mengemaskini

Dalam membuat dan mengemaskini maklumat yang didokumenkan, PLANMalaysia hendaklah memastikan kesesuaian :

- i. Pengenalan dan penerangan;
- ii. Format; dan
- iii. Semakan dan kelulusan untuk kesesuaian dan pematuhan.

7.5.3 Kawalan Maklumat Didokumenkan

7.5.3.1 Maklumat yang didokumenkan mengikut keperluan SPK dan MS ISO 9001 : 2015 perlu dikawal untuk memastikan :

- i. Ianya mudah didapati dan sesuai untuk digunapakai di mana dan bila diperlukan; dan
- ii. Ianya dikawal dan dilindungi sewajarnya.

7.5.3.2 Untuk mengawal maklumat termasuk rekod elektronik yang telah didokumenkan, PLANMalaysia akan mengawal selia aktiviti di bawah jika perlu:

- i. Pengedaran, pengaksesan, mendapatkan dan penggunaan;
- ii. Penyimpanan dan pemeliharaan;
- iii. Kawalan ke atas perubahan; dan
- iv. Penyimpanan dan pelupusan.

Maklumat dokumen luaran yang dikenalpasti oleh PLANMalaysia sebagai keperluan untuk perancangan dan operasi SPK hendaklah dikenalpasti sewajarnya dan dikawal.

(Rujuk Bahagian B: Prosedur Kawalan Dokumen dan Prosedur Kawalan Rekod)

8.0 OPERASI

8.1 Perancangan dan Kawalan Operasi

Pengurusan PLANMalaysia hendaklah merancang, melaksanakan dan mengawal proses kerja dan melaksanakan tindakan yang ditentukan dalam klausa 6 dengan menentukan:

- i. Objektif kualiti dan kepatuhan kepada keperluan perundangan dan peraturan yang ditetapkan;
- ii. Keperluan membangunkan proses, dokumen kerja dan menyediakan sumber kewangan dan tenaga kerja untuk melaksanakan perkhidmatan PLANMalaysia;
- iii. Aktiviti semakan, verifikasi, pemantauan, pengesahan dan kawalan kualiti serta kriteria penerimaan di semua Bahagian untuk menjamin proses output dan perkhidmatan PLANMalaysia menepati keperluan kualiti; dan
- iv. Rekod yang menunjukkan perkhidmatan PLANMalaysia, proses output, maklumat warga serta hasilnya menepati keperluan kualiti yang ditetapkan.

Output perancangan hendaklah sesuai untuk operasi PLANMalaysia. PLANMalaysia perlu mengawal perubahan yang dirancang dan mengkaji kesan daripada perubahan yang tidak diingini, mengambil tindakan untuk mengurangkan apa-apa kesan negatif jika perlu.

8.2 Keperluan Untuk Produk dan Perkhidmatan

8.2.1 Komunikasi Pelanggan

Pengurusan PLANMalaysia dan warga kerja PLANMalaysia hendaklah melaksanakan komunikasi yang berkesan dengan pelanggan melalui media cetak dan elektronik seperti surat rasmi, e-mel, faks, telefon, buletin, laman sesawang dan sebagainya untuk:

- i. Menerangkan mengenai perkhidmatan PLANMalaysia dan syarat-syarat yang perlu dipatuhi dalam perkhidmatan utama;
- ii. Memaklumkan sebarang keputusan/kelulusan berkaitan dengan perkhidmatan utama; dan
- iii. Mengendalikan aduan pelanggan dan maklum balas termasuk tindakan yang diambil.

8.2.2 Menentukan Keperluan yang Berkaitan ke atas Produk dan Perkhidmatan

Keperluan pelanggan di dalam memberi perkhidmatan utama PLANMalaysia seperti penyediaan rancangan pemajuan, kaedah, garis panduan, latihan, urus setia MPFN, lantikan perunding diuruskan dengan mengambil kira kehendak-kehendak pelanggan. Pengurusan PLANMalaysia bertanggungjawab untuk mengenal pasti dan memahami pelanggan seperti di dalam klausa 9.1.2. Ia digariskan seperti berikut:-

- i. Memenuhi Terma Rujukan;
- ii. Memenuhi Kehendak Akta 172 (jika berkaitan);
- iii. Memenuhi Perancangan Kualiti (jika ada); dan
- iv. Memenuhi keputusan Jawatankuasa yang berkaitan.

Setiap Pengarah Bahagian juga akan mengkaji semua kehendak-kehendak pelanggan bagi memastikan keperluan pelanggan dipenuhi berlandaskan kepada peraturan dan kemampuan.

Sebarang maklum balas daripada pelanggan akan diambil tindakan sewajarnya oleh Pengarah-Pengarah Bahagian yang berkaitan dengan maklum balas berkenaan.

8.2.3 Semakan Terhadap Keperluan yang Berkaitan dengan Produk dan Perkhidmatan

Pengurusan PLANMalaysia bertanggungjawab menyemak kehendak pelanggan dan kehendak teknikal perancangan, yang dimuktamadkan dan disatukan dalam terma rujukan atau terma dan syarat kepada projek atau perkhidmatan yang bakal dikendalikan berdasarkan kemampuan Jabatan.

Sebarang perubahan ke atas kehendak yang telah dimuktamadkan hasil dari perubahan dasar negara, negeri dan PBPT serta keperluan perluasan kajian atau pertambahan skop kajian, dibuat setelah mendapat persetujuan bersama.

Semua perubahan dalam terma rujukan atau terma dan syarat perlu direkod dan dimaklumkan kepada semua pegawai terlibat.

8.2.4 Perubahan terhadap Keperluan untuk Produk dan Perkhidmatan

PLANMalaysia akan memastikan semua dokumen dan maklumat yang dipinda akan dimaklumkan kepada semua warga PLANMalaysia untuk memastikan segala perubahan diambil maklum oleh pihak yang berkaitan.

8.3 Kawalan Proses, Produk dan Perkhidmatan yang dibekalkan dari Luar

8.3.1 Am

Pengurusan PLANMalaysia bertanggungjawab mengurus dan mengawal proses perolehan bekalan, perkhidmatan, perkhidmatan perunding dan kerja melalui tender, sebutharga dan pembelian terus. Bekalan, perkhidmatan, perkhidmatan perunding dan kerja yang dibekal dan dilaksanakan oleh pihak luar hendaklah memenuhi keperluan pelanggan.

Pengurusan PLANMalaysia boleh menentukan dan mengguna pakai kriteria penilaian, pemilihan, pemantauan prestasi dan penilaian semula berdasarkan prosedur dan tatacara yang ditetapkan oleh Perbendaharaan Malaysia atau Pegawai Pengawal dari masa ke semasa.

Maklumat hendaklah disimpan dan disenggara dengan baik terutamanya yang berkaitan dengan keputusan penilaian, pemantauan dan penilaian semula pembekal.

Kriteria pemilihan, penilaian dan penilaian semula diwujudkan. Rekod mengenai hasil penilaian semula diwujudkan dan diselenggarakan. Senarai Daftar Pembekal / Perunding diwujudkan dan dikemaskini berasaskan hasil penilaian prestasi pembekal.

8.3.2 Jenis dan Tahap Kawalan

Jenis dan tahap kawalan ke atas pembekal perunding hendaklah dibuat berdasarkan kepada kualiti, bekalan dan perkhidmatan yang diperolehi melalui proses perolehan Jabatan supaya PLANMalaysia mendapat bekalan dan perkhidmatan yang berkualiti. Semua urusan dilaksanakan mengikut Garis Panduan dan **Pekeliling Perbendaharaan yang berkuatkuasa**.

Semua bekalan/perkhidmatan yang diterima perlu disemak, dinilai dan disahkan berdasarkan kriteria penilaian yang ditetapkan.

8.3.3 Maklumat untuk Pembekal Luaran

Pegawai PLANMalaysia yang bertanggungjawab perlu memastikan proses perolehan yang dilaksanakan mematuhi:

- i. Spesifikasi Perolehan;
- ii. Proses dan Prosedur Perolehan; dan
- iii. Peringkat Pihak Berkuasa Melulus.

8.4 Penyediaan Pengeluaran dan Perkhidmatan

8.4.1 Kawalan Penyediaan Pengeluaran dan Perkhidmatan

Pengurusan PLANMalaysia dan warga PLANMalaysia merancang, melaksana dan mengawal semua proses penyediaan dan penyampaian PLANMalaysia bagi menjamin keperluan dan perancangan kualiti dipenuhi. Ini termasuk:

- i. Ketersediaan maklumat yang menerangkan ciri-ciri, proses output, dasar, perundangan, peraturan dan syarat-syarat perkhidmatan PLANMalaysia;
- ii. Ketersediaan Prosedur dan Arahan Kerja yang menerangkan pengendalian proses dan perkhidmatan PLANMalaysia;
- iii. Penggunaan peralatan yang bersesuaian untuk mengurus, memproses dan penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan seperti Sistem I-PLAN, kenderaan, logistik, peralatan keselamatan dan sebagainya;
- iv. Pelaksanaan aktiviti pemantauan dan pengukuran proses dan perkhidmatan PLANMalaysia dan lain-lain proses SPK;
- v. Penggunaan prasarana dan persekitaran yang sesuai untuk operasi proses;
- vi. Pelantikan pegawai yang kompeten dengan kelayakan yang diperlukan seperti dalam *Job Description* (JD);
- vii. Pelaksanaan aktiviti pengesahan perkhidmatan, penerimaan dan penghantaran proses output, kawalan dan pelaporan keselamatan Jabatan, kemasukan dan kemas kini data/maklumat pelanggan.

8.4.2 Identifikasi dan Kemudahkesanan

Pengarah Bahagian di PLANMalaysia bertanggungjawab menentukan status penyampaian perkhidmatan di sepanjang tempoh pelaksanaan proses. Kaedah identifikasi dan kebolehesanan status penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan dilaksanakan dengan menggunakan kaedah sesuai yang ditentukan oleh Bahagian.

8.4.3 Hartamilik Pelanggan atau Pembekal Luar

Hartamilik pelanggan digunakan semasa berurusan dengan PLANMalaysia (dokumen pengenalan dan maklumat peribadi pelanggan) perlu dilindungi.

Hartamilik pembekal luaran hendaklah ditempatkan di lokasi yang sesuai dan selamat serta dipantau dari masa ke semasa.

8.4.4 Pemeliharaan

PLANMalaysia bertanggungjawab menjaga dan memastikan pemeliharaan terhadap proses output semasa dalam penyampaian perkhidmatan setakat yang perlu supaya dapat memastikan keakuran terhadap keperluan. Pemeliharaan meliputi identifikasi, pengendalian, penyimpanan, pembungkusan dan penghantaran/pengiriman serta perlindungan seperti yang ditetapkan.

8.4.5 Aktiviti Selepas Penghantaran

PLANMalaysia memenuhi keperluan aktiviti selepas penyampaian proses dan perkhidmatan dalam menentukan sejauh mana aktiviti selepas penghantaran dengan mengambil kira

- i. Keperluan undang-undang dan peraturan;
- ii. Risiko berhubung dengan proses dan perkhidmatan;
- iii. Sifat, penggunaan dan jangka hayat proses dan perkhidmatan;
- iv. Keperluan dan maklum balas pelanggan.

8.4.6 Kawalan Perubahan

PLANMalaysia bertanggungjawab menyemak dan mengawal perubahan yang tidak dirancang bagi penyampaian perkhidmatan yang ditawarkan dan memastikan perkhidmatan bersesuaian dengan keperluan pelanggan dan pihak berkepentingan.

Semua cadangan pindaan diterima melalui maklum balas/cadangan mesyuarat utama Jabatan/Bahagian atau urus setia bagi mana-mana pihak yang dilantik menyediakan kertas kerja cadangan pindaan. Pengarah Bahagian atau pegawai yang dilantik mengadakan semakan sebelum dibentang ke mesyuarat utama Jabatan. Setelah pengurusan atasan meluluskan cadangan perubahan tersebut, pihak-pihak berkaitan perlu dimaklumkan melalui mekanisme yang sesuai seperti minit mesyuarat, memo, pekeliling Ketua Jabatan dan sebagainya.

Sekiranya perlu, sesi perbincangan/perundingan/taklimat dikendalikan dengan pihak-pihak yang terlibat dengan sesuatu perubahan bagi tujuan mendapatkan persefahaman dan komitmen.

Semua perubahan yang melibatkan dasar, polisi dan prosedur/ tatacara/ operasi/ proses kerja Jabatan, hendaklah dikemaskini dan direkod sebagaimana prosedur ditetapkan di **Bahagian B: Prosedur Kawalan Dokumen dan Kawalan Rekod**.

8.5 Pelepasan Produk dan Perkhidmatan

PLANMalaysia melaksanakan perancangan sepertimana yang ditetapkan pada peringkat-peringkat yang sesuai bagi memastikan keperluan perkhidmatan telah dipenuhi.

Maklumat berdokumen berkaitan dengan perkhidmatan yang ditawarkan hendaklah disimpan dan diselenggara dengan baik supaya dapat dirujuk dan kebolehsasaran termasuk pegawai yang melepaskan perkhidmatan kepada pelanggan.

8.6 Kawalan Output Yang Tidak Akur

PLANMalaysia mengenal pasti dan mengawal output daripada proses dan perkhidmatan yang tidak memenuhi keperluan/tidak akur sama ada di peringkat input, proses atau output.

Tindakan pemulihan terhadap proses dan perkhidmatan yang tidak akur adalah seperti berikut:

- i. Pembetulan;
- ii. Pengasingan, pengawalan, digugurkan dari proses dan perkhidmatan;
- iii. Memaklumkan kepada pelanggan; dan
- iv. Mendapatkan kebenaran untuk penerimaan di bawah konsesi.

Semua laporan berkenaan perkhidmatan yang tidak akur akan dikemaskini dan diselenggara dari semasa ke semasa serta dikemukakan ke dalam mesyuarat utama atau Mesyuarat Jawatankuasa Kajian Semula Pengurusan PLANMalaysia untuk disahkan.

9.0 PENILAIAN PRESTASI

9.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Penilaian

9.1.1 Am

Pengurusan atasan PLANMalaysia bertanggungjawab untuk menentukan:

- i. Perkara yang perlu dipantau dan diukur;
- ii. Kaedah untuk pemantauan, pengukuran, analisa dan penilaian;
- iii. Tempoh pemantauan dan pengukuran dijalankan; dan
- iv. Tempoh hasil pemantauan dan pengukuran dianalisa dan dinilai.

Pengurusan atasan menilai prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti PLANMalaysia. Rekod bukti hasil pemantauan dan pengukuran dikekalkan.

9.1.2 Kepuasan Pelanggan

Pengurusan atasan PLANMalaysia bertanggungjawab untuk memantau dan mendapatkan maklumat mengenai maklum balas dan kepuasan pelanggan sebagaimana ditetapkan di **Bahagian B: Prosedur Pengurusan Latihan dan Prosedur Pengendalian Maklum Balas dan Kepuasan Pelanggan**.

9.1.3 Analisis dan Penilaian

Pengurusan atasan PLANMalaysia bertanggungjawab menentu, mengumpul dan menganalisis semua data berkenaan kecekapan dan keberkesanan SPK serta mengenal pasti punca-punca masalah dan tindakan penambahbaikan yang perlu dilaksanakan ke atas SPK.

Penganalisaan data adalah untuk mengukur :

- i. Kepuasan pelanggan.
- ii. Kepatuhan terhadap spesifikasi produk.
- iii. *Trend* kepatuhan terhadap proses dan produk serta tindakan-tindakan.
- iv. Kualiti input perunding, pembekal bagi perkhidmatan dan peralatan yang diperolehi.

9.2 Audit Dalaman

Audit dalaman dijalankan sekurang-kurangnya setahun sekali. Semua proses Audit Dalaman hasil daripada pelaksanaan SPK dijelaskan seperti di dalam **Bahagian B: Prosedur Audit Dalaman**.

9.3 Kajian Semula Pengurusan

Mesyuarat JKSP diadakan mengikut **Bahagian B: Prosedur Jawatankuasa Kajian Semula Pengurusan**.

10.0 PENAMBAHBAIKAN

10.1 Am

PLANMalaysia akan menentukan dan memilih peluang untuk penambahbaikan dan pelaksanaan tindakan yang perlu bagi memenuhi keperluan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Ia hendaklah meliputi:

- i. Menambahbaik proses dan perkhidmatan bagi mengelak ketidakpatuhan, menentukan keperluan dan jangkaan masa hadapan;
- ii. Membetulkan, mencegah atau mengurangkan kesan yang tidak diingini; dan
- iii. Meningkatkan prestasi dan keberkesanan SPK.

10.2 Ketidakkuratan dan Tindakan Pembetulan

Tindakan pembetulan diambil ke atas proses, perkhidmatan, proses output, data/maklumat yang tidak memenuhi keperluan kualiti.

10.3 Penambahbaikan Berterusan

Pengurusan PLANMalaysia hendaklah melaksanakan penambahbaikan berterusan dari masa ke semasa untuk meningkatkan keberkesanan SPK, kepuasan pelanggan, pematuhan perundangan dan peraturan serta kecekapan proses kerja PLANMalaysia. Melaksanakan tindakan penambahbaikan mengikut proses berikut:

- i. Mengenal pasti ruang-ruang penambahbaikan hasil dari rekod pemantauan dan penganalisan dan keberkesanan proses / produk / kepuasan pelanggan;
- ii. Mendalami situasi semasa mengenai keberkesanan dan kecekapan proses yang perlu dibuat penambahbaikan;
- iii. Mengenal pasti dan menganalisa punca masalah;
- iv. Membentuk tindakan-tindakan alternatif penambahbaikan;
- v. Menjangka dan menilai impak-impak hasil daripada penambahbaikan yang dilaksanakan;
- vi. Menyebar, melaksana dan menyeragamkan tindakan penambahbaikan; dan
- vii. Menilai keberkesanan dan kecekapan proses / produk / kepuasan pelanggan setelah tindakan penambahbaikan dilaksanakan.

1.0 OBJEKTIF

Dokumen ini bertujuan untuk dijadikan panduan dalam penyediaan dokumen baharu dan pindaan kepada dokumen prosedur kualiti Jabatan.

2.0 SKOP

Terpakai di semua bahagian dalam Jabatan bagi menguruskan pengawalan ke atas pewujudan, pindaan, pengedaran, penyimpanan dan pelupusan maklumat berdokumen.

3.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

NO	TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN														
1.0	WP/TWP	Kenalpasti dokumen 1.1 Menenalpasti jenis dokumen yang perlu disediakan/dipinda.														
2.0	WP/ TWP / Pasukan Petugas	Penyediaan dokumen baharu 2.1 Menyediakan dokumen - dokumen kualiti mengikut isi kandungan sepertimana berikut: 1.0 OBJEKTIF Tujuan prosedur disediakan. 2.0 SKOP Untuk apa atau kepada siapa prosedur ini diguna pakai. 3.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN <table><tr><th>NO</th><th>TANGGUNGJAWAB</th><th>TINDAKAN</th></tr><tr><td></td><td>Nama Jawatan</td><td>Tindakan yang perlu dilakukan mengikut turutan</td></tr></table> 4.0 REKOD-REKOD KUALITI <table><tr><th>NO</th><th>NAMA REKOD</th><th>LOKASI</th><th>TEMPOH SIMPANAN</th></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	NO	TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN		Nama Jawatan	Tindakan yang perlu dilakukan mengikut turutan	NO	NAMA REKOD	LOKASI	TEMPOH SIMPANAN				
NO	TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN														
	Nama Jawatan	Tindakan yang perlu dilakukan mengikut turutan														
NO	NAMA REKOD	LOKASI	TEMPOH SIMPANAN													

NO	TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN									
3.0	TWP / Pasukan Petugas	Pindaan Dokumen 3.1 Semua cadangan untuk meminda dokumen hendaklah dilakukan menggunakan Borang Cadangan Pindaan Dokumen Kualiti (L1). 3.2 Proses mendapatkan kelulusan untuk pindaan bagi kandungan MK hendaklah melalui Penyelaras SPK. 3.3 Bagi PKK, cadangan pindaan adalah di bawah tanggungjawab Bahagian/Pejabat Projek dan dikemukakan kepada TKP/KP untuk kelulusan. 3.4 Penentuan status pindaan dokumen kualiti adalah berdasarkan nombor keluaran dan nombor pindaan dengan mengambil kira; i. Sekiranya pindaan melibatkan lebih daripada 50% kandungan dokumen asal, nombor keluaran prosedur adalah ditambah (contoh: keluaran 1 kepada keluaran 2) dan nombor rekod pindaan dimulakan semula. ii. Sekiranya pindaan kurang daripada 50% daripada kandungan dokumen asal, hanya nombor pindaan ditambah (contoh: pindaan 2 kepada 3) dan nombor keluaran dikekalkan.									
4.0	KP / TKP	Kelulusan 4.1 Kuasa - kuasa meluluskan dokumen adalah seperti yang ditunjukkan dalam Jadual A. Jadual A <table border="1"> <tr> <th>Pegawai Bertugas \ Dokumen Kualiti</th><th>Disediakan</th><th>Disemak / Diluluskan</th></tr> <tr> <td>MK</td><td>WP</td><td>KP</td></tr> <tr> <td>PKK</td><td>TWP</td><td>TKP / KP</td></tr> </table> 4.2 Menimbang dan meluluskan cadangan pindaan prosedur.	Pegawai Bertugas \ Dokumen Kualiti	Disediakan	Disemak / Diluluskan	MK	WP	KP	PKK	TWP	TKP / KP
Pegawai Bertugas \ Dokumen Kualiti	Disediakan	Disemak / Diluluskan									
MK	WP	KP									
PKK	TWP	TKP / KP									

NO	TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
5.0	TWP/ Penyelaras SPK	Pemakluman Pindaan 5.1 Semua pindaan yang telah diluluskan dibawa ke Mesyuarat JKSP atau Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Jabatan atau mesyuarat-mesyuarat yang melibatkan pengurusan tertinggi Jabatan untuk perhatian dan makluman.
6.0	TWP/ Penyelaras SPK/ Pasukan Petugas	Perekodan 6.1 Semua pindaan yang telah diluluskan hendaklah dicatatkan dalam Borang Rekod Pindaan Kualiti (L2) beserta keterangan ringkas pindaan dan tarikh kelulusan. 6.2 Semua dokumen prosedur yang telah diluluskan hendaklah dimuat naik ke dalam Portal Jabatan. 6.3 Semua dokumen prosedur kualiti bahagian hendaklah dilaksanakan oleh Pasukan Petugas dan sesalinan hendaklah diserahkan kepada Penyelaras SPK untuk rekod.

4.0 REKOD - REKOD KUALITI

Bil.	Nama Rekod	Lokasi	Tempoh Simpanan
1.	Dokumen Kualiti	Pegawai-Pegawai dalam Senarai Edaran (pemegang dokumen)	-
2.	Borang Cadangan Pindaan Dokumen Kualiti	TWP/ Penyelaras SPK	5 tahun
3.	Dokumen Kualiti Asal yang dibatalkan	TWP/ Penyelaras SPK	5 tahun

**BORANG CADANGAN PINDAAN
DOKUMEN KUALITI**

RUJUKAN DOKUMEN	
Cadangan Pindaan :	
Dicadangkan Oleh : Jawatan : Ulasan : Tandatangan :	Bahagian : Tarikh :
Diluluskan Oleh : Cadangan Pindaan Diluluskan / Ditolak*	
Tandatangan :	Tarikh :

* Potong mana yang tidak berkenaan

REKOD PINDAAN DOKUMEN KUALITI			
No. Keluaran / Pindaan	Tarikh	Keterangan Ringkas Pindaan	Muka Surat Terlibat

1.0 OBJEKTIF

Dokumen ini bertujuan mewujudkan satu sistem pengurusan rekod yang sistematik dan terkawal untuk menjamin semua rekod selamat dan mudah dikesan serta dapat membuktikan bahawa sistem kualiti dilaksanakan seperti mana didokumenkan.

2.0 SKOP

Prosedur ini digunapakai semasa mengurus penerimaan dan pendaftaran surat rasmi, pendaftaran fail, pembukaan fail baharu, pembukaan fail sambungan, penyimpanan fail, pergerakan fail dan pelupusan fail.

3.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

NO	TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
1.0	PT (P/O) /Setiausaha Pejabat	Penerimaan Surat Surat Terperingkat dan Surat Terbuka Untuk Perhatian KP / TKP 1.1 Semua surat yang diterima perlu diserahkan (tanpa dibuka) kepada setiausaha pejabat KP/ TKP.
2.0	Setiausaha Pejabat KP / Setiausaha Pejabat TKP	Pendaftaran (Surat Umum dan Surat Terperingkat / Faksimili / E-Mel / Memo / Laporan) Yang Dialamatkan Kepada KP / TKP / Pgh. Bhg / KU/ KS 2.1 Semua surat - surat yang diterima hendaklah diambil tindakan berikut oleh pembantu tadbir pengkeranian/operasi/Setiausaha Pejabat: i. Buka surat, copkan tarikh terima dan mendaftar surat dalam buku daftar penerimaan surat. ii. Menyerahkan surat kepada KP / TKP / Pgh. Bhg/ KU/ KS yang bertanggungjawab. iii. Merujuk kepada KP / TKP / Pgh. Bhg/ KU/ KS untuk keputusan bagi surat yang tidak dapat dipastikan untuk tindakan mana - mana Bahagian / Unit/ Seksyen.

NO	TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
		2.2 Mengedar surat kepada pegawai yang berkenaan seperti diminitkan oleh KP / TKP / Pgh. Bhg/KU/ KS: - edaran secara <i>hard copy</i> atau - edaran melalui sistem FIRDAUSnet/Emel. 2.3 Mengambil tindakan ke atas surat berkenaan “Surat Untuk Perhatian Pegawai”
3.0	Setiausaha Pejabat dan Pegawai Berkenaan	Surat (Surat Umum/ Faksimili / E-Mel / Memo / Laporan) Untuk Tindakan Segera/Serta Merta 3.1 Menerima surat (Surat Umum/ Faksimili / E-Mel) untuk tindakan segera. 3.2 Merekod Surat di dalam Daftar Surat Menyurat atau memasukkan data ke dalam sistem FIRDAUSnet/Emel, membuat satu salinan untuk pegawai berkenaan dan menyimpan salinan asal ke dalam fail Jabatan. 3.3 Surat – Surat/Faksimili/Emel diedar terus kepada pegawai yang berkenaan, sekiranya Pengarah tiada. 3.4 Pegawai berkenaan mengambil tindakan seperti diperlukan.
4.0	PT (P/O) / Setiausaha Pejabat	Kandungan Surat Terima dan Keluar Dalam Fail 4.1 Mencatatkan bilangan kandungan fail (<i>enclosure</i>) di dalam bulatan di sudut kanan atas surat. 4.2 Bagi surat yang diterima, nombor dan bulatan ditandakan dengan warna merah; dan 4.3 Bagi surat yang dihantar keluar, nombor dan bulatan ditandakan dengan warna biru atau hitam. 4.4 Mencatat tarikh penerimaan, nama agensi pengirimnya dan tarikh surat dikandungkan ke atas kertas minit dengan kenyataan “Surat bertarikh.....drp.....dikandung pada....” dalam warna merah. 4.5 Bagi surat-surat yang dihantar keluar catatkan bilangan kandungan surat, tarikh penghantaran , nama agensi penerima dan tarikh surat dihantar ke atas kertas minit dengan kenyataan “Surat

NO	TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
		bertarikh..... kpd.....dihantar pada.....” dalam warna biru atau hitam. 4.6 Jika surat/ laporan/ dokumen yang diterima tidak mempunyai nombor rujukan, semak senarai fail- fail untuk memastikan sama ada fail-fail mengenai perkara yang sama telah didaftarkan. Jika ada, kandungkan surat ke dalam fail. Jika belum ada, buka fail dan daftarkan dengan memberikan nombor rujukan mengikut tindakan 8.1 dan 8.2. 4.7 Sekiranya fail tidak dapat dikesan dan surat memerlukan tindakan segera, tindakan berikut perlu diambil : i. Buka sampul kecil sebagai langkah sementara dan beri nombor rujukan fail yang sama. ii. Setelah fail asal dijumpai, masukkan isi kandungan fail sementara ke dalam fail asal. iii. Jika sesuatu surat / faks memerlukan tindakan serta merta, ambil tindakan tanpa fail. Berikan nombor rujukan yang betul dengan merujuk kepada sistem nombor fail yang sedia ada.
5.0	PT (P/O)	Pembukaan dan Pendaftaran Fail Baharu 5.1 Fail dibuka mengikut kelas seperti warna kulit fail yang ditetapkan seperti berikut : i. Terbuka (putih) ii. Terperingkat / Bertaraf Keselamatan a. Rahsia Besar (kuning berpaling merah) b. Rahsia (Merah jambu berpaling merah) c. Sulit (Hijau) d. Terhad (Putih tetapi ditandakan/cop perkataan “TERHAD”). 5.2 Menyediakan nombor rujukan fail dengan menggunakan kod – kod rujukan seperti berikut : i. Rujukan pertama : Nama Ringkas Organisasi/ Bahagian. ii. Rujukan Kedua: Taraf Keselamatan. iii. Rujukan Ketiga : Kod Organisasi Terlibat. iv. Rujukan Keempat : Kod Perkara v. Rujukan Kelima : Kod Pecahan perkara.

NO	TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
		vi. Rujukan Keenam : Kod Pecahan kecil Perkara/Sub-sub Subjek (SSS). 5.3 Bagi menyediakan nombor rujukan sesuatu fail, tidak perlu semua kod di atas digunakan. Penggunaannya adalah bergantung kepada keperluan perkara berkenaan.
6.0	PT (P/O) / Setiausaha Pejabat	Pembukaan Fail Sambungan 6.1 Tatacara pembukaan fail sambungan akan merujuk kepada Pekeliling Perkhidmatan Sumber Manusia – Panduan Pentadbiran dan Pengurusan Pejabat Tahun 2022. 6.2 Menyimpan fail lama bersama dengan fail baharu jika masih diperlukan untuk tindakan. Jika fail lama tidak diperlukan lagi, asingkan dan simpan dalam bilik fail.
7.0	PT (P/O) / Setiausaha Pejabat	Penyimpanan Fail 7.1 Bagi fail – fail bertaraf keselamatan, simpan dalam simpanan khas atau kabinet besi. 7.2 Bagi fail – fail terbuka, simpan dalam bilik fail. 7.3 Menyusun fail berdasarkan nombor rujukan fail. 7.4 Meletakkan / menampalkan nombor-nombor rujukan fail bagi satu-satu kumpulan fail pada petak-petak rak fail atau kabinet-kabinet yang berkenaan. 7.5 Untuk mencari fail, rujuk nombor-nombor rujukan fail untuk menentukan rak atau kabinet mana fail yang berkenaan disimpan.
8.0	PT (P/O) / Setiausaha Pejabat / Pegawai yang Memegang fail	Pergerakan Fail 8.1. Mencatat semua pergerakan fail yang diedarkan daripada PT kepada pegawai atau kakitangan yang menggunakannya. Isikan maklumat ke dalam Kad Pergerakan Fail atau kulit fail atau sistem FIRDAUSnet. 8.2. Jika fail perlu diedarkan kepada pegawai di Unit/ Seksyen/Bahagian yang lain tanpa melalui PT (P/O)

4.0 REKOD - REKOD KUALITI

Bil.	Nama Rekod	Lokasi	Tempoh Simpanan
1.	Buku Daftar Penerimaan Surat	Bahagian/ Pej. Projek Berkenaan	5 tahun
2.	Senarai Fail Induk	Bahagian/ Pej. Projek Berkenaan	5 tahun
3.	Buku/ Docket/ Kad Pergerakan Fail	Bahagian/ Pej. Projek Berkenaan	5 tahun
4.	Buku Pendaftaran Surat Keluar	Bahagian/ Pej. Projek Berkenaan	3 tahun
5.	Salinan invois penghantaran kurier	Bahagian/ Pej. Projek Berkenaan	3 tahun
6.	Senarai Fail yang dilupuskan	Bahagian/ Pej. Projek Berkenaan	10 tahun
7.	Laporan, Pelan dan Peta	Bahagian/ Pej. Projek Berkenaan	3 tahun hingga 10 tahun

BORANG PERMOHONAN PERKHIDMATAN POS LAJU
PLANMalaysia

NAMA PEMOHON:

BAHAGIAN/SEKSYEN :

NO TEL :

TARIKH :

BUTIRAN PEMOHONAN

JUMLAH SURAT :

TUJUAN :

.....

C. PENGESAHAN PENGARAH BAHAGIAN / PEJABAT PROJEK

Adalah saya mengesahkan bahawa surat tersebut memerlukan perkhidmatan pos laju.

Tanda tangan :

Nama :

Tarikh :

1.0 OBJEKTIF

Dokumen ini bertujuan untuk memastikan audit dalaman dilaksanakan secara berkesan dan sistematik pada setiap tahun.

2.0 SKOP

Memberi panduan dan garis panduan bagi menjalankan audit dalaman untuk memastikan tahap keakuran dan keberkesanan pelaksanaan SPK.

3.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

NO	TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
1.0	KAD	Perancangan 1.1 Menyediakan Jadual Perancangan Audit Dalaman dan menguruskan pelantikan Pasukan Audit Dalaman. 1.2 Memastikan Pasukan Audit Dalaman yang dilantik telah memiliki sijil Kursus Audit Dalaman MS ISO 9001:2015.
2.0	KAD/Auditor	Persediaan 2.1 Menyediakan notis Audit Dalaman dan mengedarkan kepada semua TWP untuk pemakluman pelaksanaan audit dalaman tahunan. 2.2 Memanggil PAD untuk membincangkan perancangan dan persediaan audit.
3.0	Auditor/Auditee	Pelaksanaan Audit Dalaman 3.1 Mengadakan Mesyuarat Pembukaan Audit Dalaman untuk memaklumkan perkara berikut: i. Objektif dan skop audit; ii. Dokumen kualiti yang dirujuk; dan iii. Kaedah audit dan Jadual Perancangan Audit Dalaman (L1).

NO	TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
	Auditor Auditor KAD	3.2 Menjalankan Audit Dalam berpanduan kepada keperluan Standard MS ISO, Senarai Semak Audit, Prosedur-prosedur Kualiti yang didokumenkan dan rekod-rekod kualiti yang berkaitan. 3.3 Membuat catatan penemuan-penemuan Audit Dalam dan sekiranya perlu, menyediakan Laporan Ketidakkuratan (NCR) (L2) dan Laporan Peluang Penambahbaikan (OFI) (L3) seterusnya menyerahkan kepada KAD untuk penyelarasan di peringkat Pasukan Audit Dalam. Mesyuarat Penutupan Audit 3.4 Mengadakan Mesyuarat Penutupan Audit untuk mengesahkan penemuan-penemuan audit dalam seperti berikut : i. Kekuatan dan atau kelemahan sistem. ii. Ketidakkuratan yang ditemui. iii. Peluang-peluang penambahbaikan.
4.0	Auditee Auditor	Tindakan Susulan Dari Laporan Audit Dalam 4.1 Menjawab punca ketidakakuran dan tindakan pembetulan di dalam Laporan Ketidakkuratan dan atau tindakan penambahbaikan di dalam Laporan Peluang Penambahbaikan. 4.2 Mengemukakan laporan kepada Auditor. 4.3 Melaksanakan pembetulan, tindakan pembetulan dan/atau tindakan penambahbaikan yang telah dikenalpasti. 4.4 Mengesahkan pelaksanaan tindakan pembetulan dan/atau pelaksanaan tindakan penambahbaikan yang telah dilaksanakan oleh Auditee. 4.5 Menyerahkan hasil Laporan Audit kepada KAD.
5.0	KAD	Laporan Audit Dalam 5.1 Menyediakan Laporan Audit Dalam dan dibentangkan di Mesyuarat JKSP/Mesyuarat Pagi Jabatan.

4.0 REKOD - REKOD KUALITI

Bil.	Nama Rekod	Lokasi	Tempoh Simpanan
1.	Jadual Perancangan Audit Dalaman	BK / KAD	3 tahun
2.	Jadual Tugas Juruaudit Dalaman	BK / KAD	3 tahun
3.	Surat Lantikan Juruaudit Dalaman	BK / KAD	3 tahun
4.	Notis Audit Dalaman	BK / KAD	3 tahun
5.	Minit Mesyuarat Pembukaan Audit	BK / KAD	3 tahun
6.	Catatan Audit / Senarai Semak Audit Dalaman	BK / KAD	3 tahun
7.	Minit Mesyuarat Penutupan Audit	BK / KAD	3 tahun
8.	Laporan Ketidakkuran (NCR)	BK / KAD	3 tahun
9.	Laporan Peluang Penambahbaikan (OFI)	BK / KAD	3 tahun
10.	Laporan Audit Dalaman	BK / KAD	3 tahun

JADUAL PERANCANGAN AUDIT DALAMAN
TAHUN : _____

Bahagian / Pejabat Projek	Tarikh Audit
Pengurusan Atasan (KP/TKP)	
Bahagian Rancangan Fizikal Negara	
Bahagian Penyelidikan dan Pembangunan	
Bahagian Korporat	
Bahagian Perundangan dan Kawalselia Perancangan	
Unit Penyelarasan Projek	
Pejabat Projek Zon Tengah	
Pejabat Projek Zon Selatan	
Pejabat Projek Zon Utara	
Pejabat Projek Zon Timur	
Bahagian Khidmat Pengurusan ▪ Seksyen Pentadbiran ▪ Seksyen Kewangan ▪ Seksyen Sumber Manusia ▪ Seksyen Teknologi Maklumat	
Bahagian Maklumat Gunatanah Negara	
Bahagian Perancangan Wilayah	
Unit Integriti	
Ketua Audit Dalaman	

Disediakan oleh: _____ Tarikh: _____ Diluluskan oleh: _____ Tarikh: _____
 (KAD) (tanda tangan) (KP) (tanda tangan)

LAPORAN KETIDAKAKURAN (NCR)			
Bahagian		Tarikh	
Aktiviti/Proses		No. Ketidakakuran	
Dokumen Rujukan		Klausa Standard MS ISO 9001:2015	
Auditee		Auditor	
1. KETIDAKAKURAN			
Perincian Ketidakakuran : Bukti : Tandatangan Auditor : Tandatangan Auditee / Wakil : Tarikh : Tarikh :			
2. PUNCA KETIDAKAKURAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN			
(Diisi oleh Auditee dalam tempoh 14 hari selepas Mesyuarat Penutupan Audit Dalaman)			
Pembetulan : (untuk singkirkan ketidakakuran) Punca Ketidakakuran : Tindakan Pembetulan : (untuk singkirkan punca ketidakakuran) Tarikh Tindakan Dijangka Selesai : Tandatangan Auditee / Wakil : Tarikh :			
3. PENGESAHAN PELAKSANAAN TINDAKAN PEMBETULAN			
Tandatangan Auditor : Laporan Ditutup : YA / TIDAK Tarikh :			

**Sila gunakan lampiran sekiranya ruang tidak mencukupi*

**Sila gunakan lampiran sekiranya ruang tidak mencukupi*

1.0 OBJEKTIF

Dokumen ini bertujuan untuk memastikan pengendalian pengurusan risiko dan peluang dilaksanakan dengan cekap dan berkesan.

2.0 SKOP

Prosedur ini digunakan untuk melaksanakan tindakan-tindakan berkaitan pengendalian dan pelaksanaan pengurusan risiko dan peluang PLANMalaysia.

3.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

NO	TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
1.0	TADBIR URUS PENGURUSAN RISIKO	
	CRiO	A. Struktur Pelaksanaan Pengurusan Risiko dan Peluang
	Urus Setia	1.1 Mengeluarkan arahan kepada RC melalui urus setia bagi melaksanakan pengurusan risiko dan peluang.
	RC	1.2 Menerima arahan daripada CRiO untuk menyelaraskan pelaksanaan pengurusan risiko dan peluang di peringkat Jabatan.
		1.3 Menerima arahan untuk melaksanakan pengurusan risiko dan peluang di Bahagian/ Pejabat Projek/ Seksyen/ Unit masing-masing berdasarkan kepada: a. Struktur Tadbir Urus Pengurusan Risiko PLANMalaysia (L1); b. Model Pengurusan Risiko dan Peluang (L2); c. Peranan dan Tanggungjawab Pelaksanaan Pengurusan Risiko dan Peluang; dan d. Jadual Daftar Risiko dan Peluang (L3).
		1.4 Mewujudkan Pasukan Petugas Pengurusan Risiko dan peluang di Bahagian/ Pejabat Projek/ Seksyen/ Unit masing-masing yang dikendalikan oleh sekurang-kurangnya seorang <i>Risk Officer</i> (RO) atau seorang <i>Assistant Risk Officer</i> (ARO) di setiap Bahagian/ Pejabat Projek/ Seksyen/ Unit.

NO	TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
	RC	1.5 Mengemaskini perlantikan <i>Risk Champion</i> (RC), <i>Risk Officer</i> (RO) dan <i>Assistant Risk Officer</i> (ARO) sekiranya terdapat sebarang perubahan dan memaklumkan kepada pihak urus setia.
		B. Penetapan Konteks
		1.6 Memastikan penetapan konteks pelaksanaan pengurusan risiko dan peluang berdasarkan isu luaran dan dalaman melalui proses/ aktiviti pelaksanaan dasar kualiti, fungsi jabatan, pencapaian objektif kualiti, pelaksanaan pelan strategik dan keperluan pihak berkepentingan.
2.0	PELAKSANAAN PENGURUSAN RISIKO DAN PELUANG	
	RC	A. Kenalpasti Isu, Risiko dan Peluang
		2.1 Mengenal pasti risiko dan peluang Bahagian/ Pejabat Projek/ Seksyen/ Unit masing-masing berdasarkan kepada penetapan konteks pelaksanaan pengurusan risiko dan peluang melalui: a. Isu luaran dan dalaman Jabatan yang berkaitan dengan Bahagian/ Pejabat Projek/ Seksyen/ Unit masing-masing; b. Proses kerja dan aktiviti yang diprosedurkan (Dokumen Kualiti) dan tidak diprosedurkan (piagam pelanggan/ pekeliling/ manual/ garis panduan perancangan); c. Objektif yang hendak dicapai bagi setiap proses kerja; d. Sasaran Kerja Tahunan dan Petunjuk Prestasi Utama (KPI); dan e. Keperluan pihak berkepentingan/ <i>stakeholder</i>.
		2.2 Mendaftar risiko dan peluang berdasarkan isu, risiko dan peluang yang telah dikenalpasti dalam Daftar Risiko dan Peluang (L3).
	RO/ARO	B. Menilai Risiko
		2.3 Menjalankan penilaian risiko berdasarkan skala tahap risiko seperti formula berikut: $P \times I = R$ Dimana, <i>P</i> = Indeks Kebarangkalian <i>I</i> = Indeks Impak <i>R</i> = Skala Tahap Risiko

NO	TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
		Nota: a. Indeks Kebarangkalian = Indeks skala 1-5 untuk menilai kebarangkalian risiko tersebut berlaku (L4). b. Indeks Impak Risiko = Indeks skala 1-5 untuk menilai impak sekiranya risiko tersebut berlaku (L5). c. Skala Tahap Risiko = Skala 1-25 tahap kebarangkalian berlakunya risiko dan keterukan impak sekiranya risiko berlaku (L6).
	RO/ARO	2.4 Menentukan tahap penerimaan risiko berdasarkan skala tahap risiko seperti berikut: a. Risiko BOLEH diterima (Skala Tahap Risiko 1-10) b. Risiko TIDAK BOLEH diterima (Skala Tahap Risiko 11-25)
	RC	2.5 Menentukan langkah-langkah mitigasi bagi risiko yang TIDAK BOLEH diterima seperti berikut: a. Kurangkan Risiko (<i>Reduce Risk</i>) – Tindakan untuk mengurangkan kebarangkalian atau impak risiko atau kedua-duanya melalui latihan, pengujian, kawalan atau memperbaiki sistem pengurusan; atau b. Kongsi Risiko (<i>Share Risk</i>) – Membahagikan kesan risiko kepada dua atau lebih pihak seperti 'joint ventures'. Risiko boleh dibahagi antara jabatan, unit, pasukan, individu dalam organisasi. Juga boleh dibahagi antara projek, program dan aktiviti dalam organisasi; atau c. Pindah Risiko (<i>Transfer Risk</i>) – Memindahkan risiko kepada pihak ketiga seperti pihak insuran, pembekal, konsesi dan sub-kontraktor untuk meminimalkan kesan risiko kepada organisasi. Bagi risiko yang BOLEH diterima memadai dengan rawatan/ kawalan sedia ada. Mengesahkan senarai risiko yang telah dimasukkan ke dalam Daftar Risiko dan Peluang.

NO	TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
	RC	C. Rawatan/ Kawalan Risiko
		2.6 Menentukan tindakan rawatan/ kawalan sedia ada yang telah dilaksanakan bagi setiap risiko yang BOLEH diterima untuk mengawal risiko tersebut berlaku. Bagi risiko yang TIDAK BOLEH diterima, RC perlu menentukan strategi dan aktiviti tindakan rawatan/ kawalan tambahan untuk mengurus risiko seperti berikut: a. Menentukan pegawai bertanggungjawab untuk memantau aktiviti rawatan/ kawalan yang dikenalpasti; b. Menentukan tempoh pelaksanaan rawatan/ kawalan; dan c. Memantau status pelaksanaan tindakan rawatan/ kawalan.
		2.7 Melaksanakan tindakan rawatan/ kawalan risiko yang telah ditetapkan dalam Daftar Risiko dan Peluang.
		2.8 Membantu RC bagi menyelaraskan dan memantau pelaksanaan tindakan rawatan/ kawalan risiko seperti yang ditetapkan.
	Pegawai Bertanggungjawab	D. Menilai Keberkesanan Rawatan/ Kawalan Risiko
		2.9 Menilai keberkesanan tindakan rawatan/ kawalan risiko yang telah diambil berdasarkan skala tahap risiko seperti formula berikut: $P \times I = R$ Dimana, <i>P = Indeks Kebarangkalian</i> <i>I = Indeks Impak</i> <i>R = Skala Tahap Risiko</i> Nota: a. Indeks Kebarangkalian = Indeks skala 1-5 untuk menilai kebarangkalian risiko tersebut berlaku (L4). b. Indeks Impak Risiko = Indeks skala 1-5 untuk menilai impak sekiranya risiko tersebut berlaku (L5).
	RO	
	RC/ RO/ ARO	

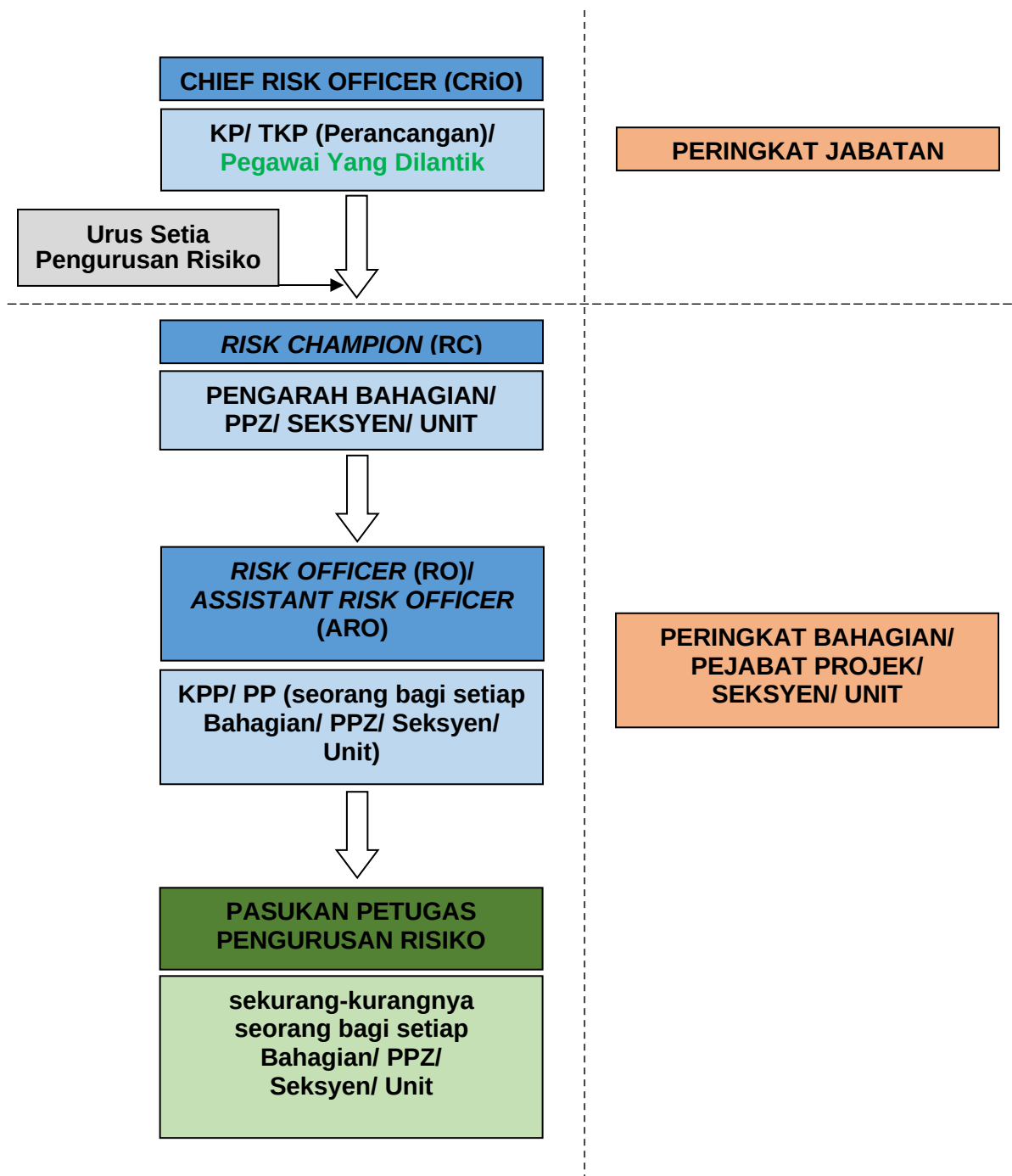
NO	TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
	RC	c. Skala Tahap Risiko = Skala 1-25 tahap kebarangkalian berlakunya risiko dan keterukan impak sekiranya risiko berlaku (L6 dan L7). 2.10 Menentukan status dan tindakan (Berkesan/ Tidak Berkesan). Sekiranya rawatan/ kawalan risiko Tidak Berkesan RC perlu: - Melaksanakan pembetulan, mencari punca dan tindakan pembetulan di peringkat Bahagian/ Pejabat Projek/ Seksyen/ Unit. - Memaklumkan kepada urus setia. - Membuat pembentangan ke Mesyuarat Pengurusan/ Mesyuarat Pagi Jabatan untuk pertimbangan pengurusan atasan (sekiranya perlu). Mengesahkan Daftar Risiko dan Peluang di peringkat Bahagian/ Pejabat Projek/ Seksyen/ Unit.
	Urus Setia	2.11 Mengumpul Daftar Risiko dan Peluang setiap Bahagian/ Pejabat Projek/ Seksyen/ Unit. Menyelaras, menyusun dan membentuk Daftar Risiko dan Peluang PLANMalaysia. Membuat analisis berdasarkan Daftar Risiko dan Peluang PLANMalaysia merangkumi :- - Perbandingan bilangan risiko dan peluang - Perbandingan tahap risiko dan peluang - Keberkesanan tindakan rawatan/ kawalan - Peluang-peluang penambahbaikan
	RO	E. Pelaporan 2.12 Memastikan pelaksanaan tindakan rawatan/ kawalan dimaklumkan dalam mesyuarat/ perbincangan peringkat Bahagian/ Pejabat Projek/ Seksyen/ Unit dalam tempoh yang ditetapkan.
	RC	2.13 Mengemukakan Daftar Risiko dan Peluang secara berkala (setiap 6 bulan sekali atau apa-apa tempoh masa yang ditentukan oleh CRiO) kepada urus setia.

NO	TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
	Urus Setia	2.14 Melaporkan status pelaksanaan dan keberkesanan aktiviti yang diambil bagi mengatasi risiko dan peluang termasuk yang digugurkan dari Daftar Risiko dan Peluang beserta justifikasi ke Mesyuarat JKSP.
3.0	KOMUNIKASI DAN RUNDINGAN	
	Urus Setia	3.1 Melaksanakan aktiviti komunikasi/ rundingan/ kesedaran/ pembudayaan pengurusan risiko melalui sebarang kaedah yang bersesuaian di peringkat Jabatan sekiranya perlu berdasarkan keputusan/ arahan Pengurusan atasan.
	RC	3.2 Melaksanakan aktiviti komunikasi/ rundingan/ kesedaran melalui sebarang kaedah yang bersesuaian di peringkat Bahagian/ Pejabat Projek/ Seksyen/ Unit berkaitan pelaksanaan pengurusan risiko dan peluang.

4.0 REKOD - REKOD KUALITI

Bil.	Nama Rekod	Lokasi	Tempoh Simpanan
1.	Daftar Risiko dan Peluang Bahagian	Bahagian/ Pejabat Projek/ Seksyen/ Unit Berkenaan	3 tahun
2.	Daftar Risiko dan Peluang PLANMalaysia	Urus setia Pengurusan Risiko PLANMalaysia, Pejabat Projek Zon Selatan	3 tahun
3.	Minit Mesyuarat/ Nota Perbincangan Bahagian (yang melibatkan perbincangan/ pelaporan berkaitan pengurusan risiko)	Bahagian/ Pejabat Projek/ Seksyen/ Unit	3 tahun
4.	Minit Mesyuarat Pengurusan Jabatan/ Mesyuarat JKSP (yang melibatkan pelaporan berkaitan risiko)	Bahagian/ Pejabat Projek/ Seksyen/ Unit	3 tahun
5.	Rekod-rekod pelaksanaan	Bahagian/ Pejabat Projek/ Seksyen/ Unit	3 tahun

Rajah 1: Struktur Tadbir Urus Pengurusan Risiko PLANMalaysia



Peranan dan tanggungjawab pelaksana pengurusan risiko dan peluang seperti berikut :

1. **Chief Risk Officer (CRiO)**

- a. Memantau dan menyelia pengurusan risiko dan peluang jabatan;
- b. Meluluskan dan mengesahkan pengurusan risiko dan peluang jabatan;
- c. Meluluskan penambahbaikan pengurusan risiko dan peluang jabatan melalui kajian semula mengikut keperluan;
- d. Memantau dan merancang halatuju pengurusan risiko dan peluang jabatan; dan
- e. Memastikan integrasi pengurusan risiko dan peluang jabatan dalam perancangan strategik jabatan.

2. **Risk Champion (RC)**

- a. Mengetuai pelaksanaan pengurusan risiko dan peluang di peringkat Bahagian/ Pejabat Projek/ Seksyen/ Unit;
- b. Memastikan risiko di peringkat Bahagian/ Pejabat Projek/ Seksyen/ Unit dikenalpasti dan dianalisa;
- c. Memastikan tindakan rawatan/ kawalan, pegawai bertanggungjawab dan tempoh masa rawatan/ kawalan dibincangkan di peringkat Bahagian/ Pejabat Projek/ Seksyen/ Unit;
- d. Mengesahkan Daftar Risiko Bahagian/ Pejabat Projek/ Seksyen/ Unit masing-masing;
- e. Melaporkan tindakan rawatan/kawalan yang akan/ sedang/ telah diambil bagi risiko yang TIDAK BOLEH DITERIMA kepada Urus setia Pengurusan Risiko untuk diangkat ke Mesyuarat Pengurusan/ Mesyuarat Pagi Jabatan bagi perhatian pihak pengurusan atasan;
- f. Mengambil tindakan menangani risiko dan peluang yang telah diputuskan oleh pengurusan atasan; dan
- g. Melaksanakan aktiviti komunikasi/ rundingan/ kesedaran melalui sebarang medium di peringkat Bahagian berkaitan pelaksanaan pengurusan risiko dan peluang.

3. **Risk Officer (RO)**

- a. Membantu RC untuk mengenalpasti risiko dan peluang, menganalisis risiko, menjalankan tindakan rawatan/ kawalan yang telah dikenalpasti bagi mengatasi risiko dan peluang;
- b. Membangun, mengemaskini dan memantau Daftar Risiko dan Peluang Bahagian/ Pejabat Projek/ Seksyen/ Unit supaya sentiasa lengkap dan terkini dan mendapatkan pengesahan Daftar Risiko dan Peluang Bahagian/ Pejabat Projek/ Seksyen/ Unit daripada RC;
- c. Menganalisa Daftar Risiko Bahagian/ Pejabat Projek/ Seksyen/ Unit untuk pelaporan kepada Urus setia Pengurusan Risiko PLANMalaysia;

- d. Mewakili RC untuk perbincangan-perbincangan/ mesyuarat pelaksanaan pengurusan risiko dan peluang di peringkat Jabatan; dan
- e. Membantu RC melaksana aktiviti komunikasi/ rundingan/ kesedaran melalui sebarang medium di peringkat Bahagian/ Pejabat Projek/ Seksyen/ Unit berkaitan pelaksanaan pengurusan risiko dan peluang.

4. ***Assistant Risk Officer (ARO)***

- a. Membantu RO untuk mengenalpasti risiko dan peluang, menganalisis risiko, menjalankan tindakan rawatan/ kawalan yang telah dikenal pasti bagi mengatasi risiko dan peluang;
- b. Membantu membangun, mengemaskini dan memantau Daftar Risiko Bahagian/ Pejabat Projek/ Seksyen/ Unit supaya sentiasa lengkap dan terkini;
- c. Membantu menganalisa Daftar Risiko dan Peluang Bahagian/ Pejabat Projek/ Seksyen/ Unit untuk pelaporan kepada Urus setia Pengurusan Risiko dan Peluang PLANMalaysia;
- d. Mewakili RO untuk perbincangan-perbincangan/ mesyuarat pelaksanaan pengurusan risiko dan peluang di peringkat Bahagian/ Pejabat Projek/ Seksyen/ Unit; dan
- e. Membantu RO melaksana aktiviti komunikasi/ rundingan/ kesedaran melalui sebarang medium di peringkat Bahagian/ Pejabat Projek/ Seksyen/ Unit berkaitan pelaksanaan pengurusan risiko dan peluang.

5. **Urus Setia Pengurusan Risiko dan Peluang PLANMalaysia**

Urus setia berperanan membantu CRiO dalam aktiviti pengurusan risiko dan peluang PLANMalaysia. Di samping itu, urus setia juga terlibat dalam :

- a. Mengumpul dan menyimpan Daftar Risiko dan Peluang Bahagian-Bahagian;
- b. Melaporkan ke Mesyuarat Pagi tindakan rawatan/ kawalan risiko sekiranya terdapat risiko yang TIDAK BERKESAN;
- c. Menyelaras, menyusun dan menganalisis Daftar Risiko dan peluang Bahagian-Bahagian dan membentuk Daftar Risiko dan Peluang PLANMalaysia;
- d. Membuat pelaporan status pelaksanaan dan tindakan yang diambil bagi mengatasi risiko dan peluang sepanjang tempoh pemantauan ke Mesyuarat JKSP; dan
- e. Melaksanakan aktiviti komunikasi/ rundingan/ kesedaran/ pembudayaan pengurusan risiko melalui sebarang medium bersesuaian di peringkat Jabatan sekiranya perlu berdasarkan keputusan/ arahan Pengurusan atasan.

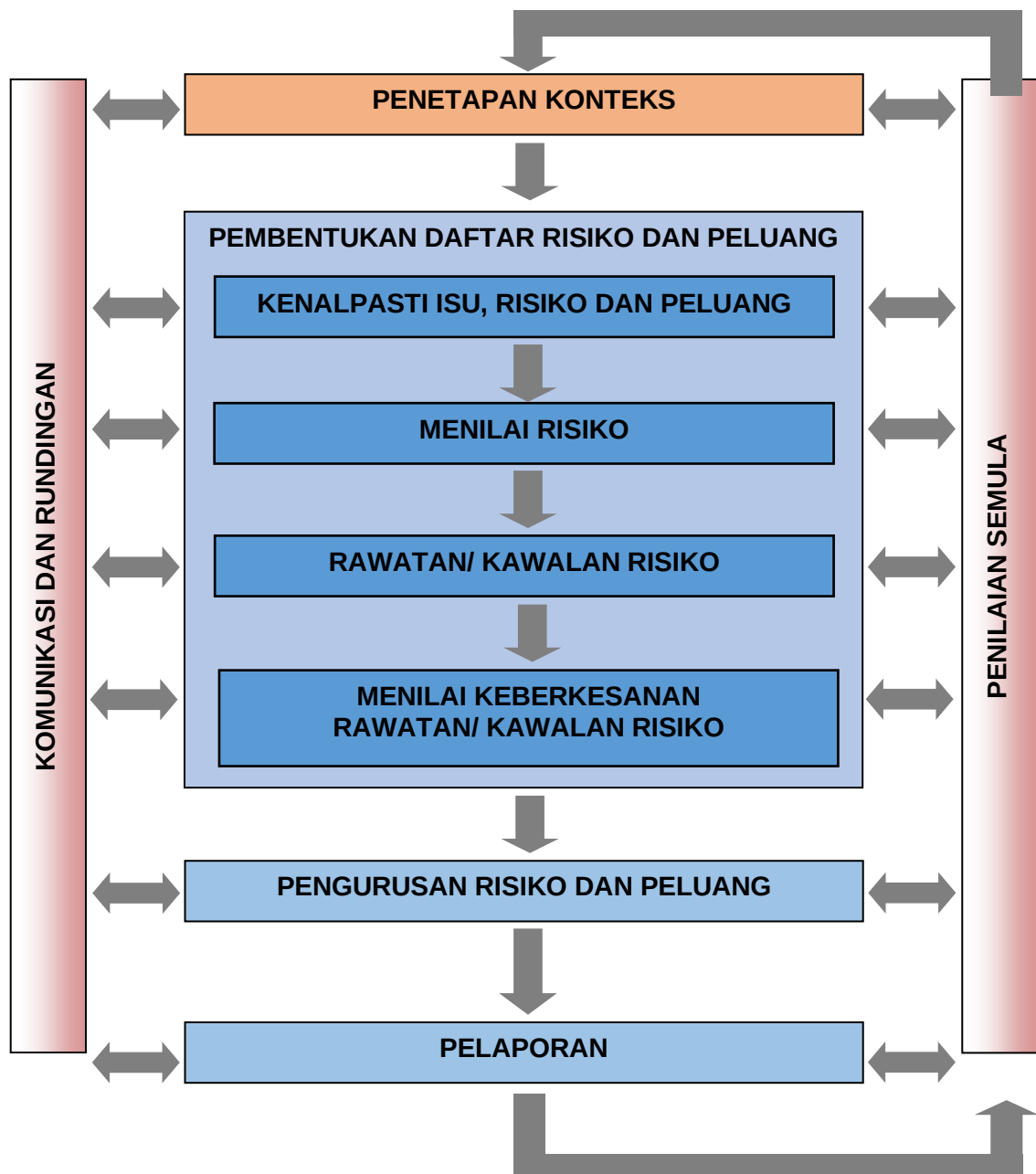
6. **Pasukan Petugas Pengurusan Risiko dan Peluang Bahagian**

- a. Membantu RO dan RC untuk mengenalpasti risiko dan peluang, menganalisis risiko, menjalankan tindakan rawatan/ kawalan yang telah dikenal pasti bagi mengatasi risiko dan peluang; dan
- b. Mencadangkan kepada RC perkara-perkara yang berkaitan dengan tindakan menangani risiko dan peluang Bahagian/ Pejabat Projek/ Seksyen/ Unit.

7. **Pegawai Bertanggungjawab**

Pegawai yang diberi tanggungjawab oleh RC untuk melaksanakan semua tindakan rawatan/ kawalan yang telah dikenal pasti oleh Bahagian/ Pejabat Projek/ Seksyen/ Unit bagi mengatasi risiko dan peluang.

Rajah 2: Model Pengurusan Risiko dan Peluang



Jadual Daftar Risiko dan Peluang

BAHAGIAN/ PEJABAT PROJEK/ SEKSYEN/ UNIT :

KENALPASTI RISIKO (Klausa 6.1.1)				MENILAI RISIKO (Klausa 6.1.1)						RAWATAN / KAWALAN RISIKO (Klausa 6.1.2, 8.1, 7.0 yang berkaitan)				MENILAI KEBERKESANAN RAWATAN / KAWALAN RISIKO (Klausa 6.1.2, 9.1.3)								
ISU / KEPERLUAN (Klausa 4.1 dan Klausa 4.2)	AKTIVITI	RISIKO	PELUANG	(P) KEBARANGKALIAN	(I) IMPAK	(R) SKALA RISIKO (1-25)	TAHAP PENERIMAAN RISIKO		PILIHAN MITIGASI			KAWALAN SEDIA ADA (Risiko Tahap Low/ Medium/ High/ Extreme High)	TINDAKAN KAWALAN TAMBAHAN (Risiko Tahap High/ Extreme High)	TEMPOH/ JANGKAAN SIAP (RAWATAN / KAWALAN TAMBAHAN)	PEGAWAI BERTANGGUNGJAWAB (Klausa 8.1)	REKOD TINDAKAN (Klausa 7.5.3)	(P) KEBARANGKALIAN	(I) IMPAK	(R) SKALA RISIKO (1-25)	TAHAP RISIKO	STATUS DAN TINDAKAN	
							BOLEH TERIMA (1-10)	TIDAK BOLEH TERIMA (11-25)	KURANGKAN (REDUCE)	KONGSI (SHARE)	PINDAH (TRANSFER)										BERKESAN	TIDAK BERKESAN (Klausa 10.2.1)

DISEDIAKAN OLEH :	
DISEMAK & DISAHKAN OLEH :	
TARIKH KEMASKINI :	

Nota : 1) Klausa adalah merujuk kepada 'Lampiran A' Malaysian Standard MS ISO 9001:2015

2) Kebarangkalian (P) X Impak (I) = Skala Risiko (R)

Jadual Indeks Kebarangkalian

SKALA PENARAFAN		PARAMETER
5	SANGAT TINGGI	Sesuatu kejadian yang kerap/ pasti berlaku setiap kali aktiviti/ kajian/ projek dijalankan
4	TINGGI	Sesuatu kejadian yang berkemungkinan besar berlaku setiap kali aktiviti/ kajian/ projek dijalankan
3	SEDERHANA	Sesuatu kejadian yang mungkin berlaku setiap kali aktiviti/ kajian/ projek dijalankan
2	RENDAH	Sesuatu kejadian yang kemungkinan berlaku adalah rendah setiap kali aktiviti/ kajian/ projek dijalankan
1	SANGAT RENDAH	Sesuatu kejadian yang hampir tidak berlaku setiap kali aktiviti/ kajian/ projek dijalankan

Skala Indeks Impak

TAHAP IMPAK RISIKO	SKALA	PARAMETER
SANGAT KRITIKAL	5	Jika risiko berlaku, akan memberi impak yang sangat kritikal untuk mencapai objektif yang diharapkan, sehingga boleh menyebabkan 1 atau lebih objektif hasil akhir/ “outcome” yang kritikal tidak dapat dicapai.
KRITIKAL	4	Jika risiko berlaku, akan memberi impak yang kritikal untuk mencapai objektif yang diharapkan, sehingga boleh menyebabkan 1 atau lebih objektif hasil akhir/ “outcome” tidak dapat dicapai.
SEDERHANA	3	Jika risiko berlaku, akan memberi impak yang sederhana untuk mencapai objektif yang diharapkan, sehingga boleh menyebabkan 1 atau lebih objektif hasil akhir/ “outcome” tidak dapat dicapai tetapi berada pada paras yang boleh diterima/ “minimum acceptance level” .
RINGAN	2	Jika risiko berlaku, akan memberi impak yang ringan untuk mencapai objektif yang diharapkan, sehingga boleh menyebabkan 1 atau lebih objektif hasil akhir/ “outcome” tidak dapat dicapai tetapi berada pada paras yang hampir untuk dicapai.
SANGAT RINGAN	1	Jika risiko berlaku, akan memberi impak yang sangat ringan atau tiada kesan langsung untuk mencapai objektif yang diharapkan.

Matriks Had Penerimaan Risiko

Skala Risiko (R) = <i>Kebarangkalian (P) X</i> <i>Impak (I)</i>			Kebarangkalian (P)				
			Sangat Tinggi	Tinggi	Sederhana	Rendah	Sangat Rendah
			5	4	3	2	1
Impak (I)	Sangat Kritikal	5	25	20	15	10	5
	Kritikal	4	20	16	12	8	4
	Sederhana	3	15	12	9	6	3
	Ringan	2	10	8	6	4	2
	Sangat Ringan	1	5	4	3	2	1

Had Penerimaan Risiko

Tahap Risiko	Skala Tahap Risiko	Penerangan Tahap Risiko	Status Penerimaan
E (Sangat Tinggi/ Extreme High)	16-25	Risiko sangat tinggi, pelan tindakan terperinci diperlukan, tentukan pilihan mitigasi yang bersesuaian dan perlu dibentangkan dalam Mesyuarat yang melibatkan pengurusan atasan.	TIDAK BOLEH DITERIMA
H (Tinggi/ High)	11-15	Risiko tinggi, tentukan pilihan mitigasi yang bersesuaian dan diberi pertimbangan oleh pengurusan atasan PLANMalaysia.	
M (Sederhana/ Medium)	6-10	Risiko sederhana, tentukan pilihan mitigasi yang bersesuaian serta diurus dan diberi perhatian oleh pihak yang dipertanggungjawabkan.	BOLEH DITERIMA
L (Rendah/ Low)	1-5	Risiko rendah, diurus mengikut prosedur sedia ada dan dilaksanakan mengikut kawalan sedia ada (tindakan kawalan tambahan tidak diperlukan).	

1.0 OBJEKTIF

Dokumen ini disediakan untuk menyelaraskan mesyuarat di peringkat pengurusan dalam membuat penilaian semula pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti yang membolehkan tindakan-tindakan penambahbaikan dibuat bagi menjamin kecekapan dan keberkesanan sistem secara berterusan.

2.0 SKOP

Prosedur ini digunapakai bagi pengurusan Mesyuarat Jawatankuasa Kajian Semula Pengurusan (JKSP) untuk melapor dan mendapatkan maklum balas kecekapan dan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti Jabatan.

3.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

NO.	TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
1.0	Pgh. BK	Pengesahan Tarikh, Tempat Mesyuarat dan Pengedaran Dokumen 1.1 Mendapatkan persetujuan KP mengenai tarikh, masa dan tempat mesyuarat. 1.2 Mengeluarkan surat panggilan Mesyuarat JKSP dan arahan menyediakan kertas pembentangan.
2.0	Pgh. BK/KU	2.1 Menyediakan status tindakan dari kajian semula pengurusan yang lepas.
3.0	Pgh. Bhg./ Pgh. PPZ/KAD/KS	3.1 Menyediakan kertas pembentangan berkenaan perkara berikut : i. Perubahan dalam isu luaran dan dalaman Jabatan; ii. Aduan awam dan maklum balas pelanggan iii. Pencapaian objektif kualiti Jabatan; iv. Laporan Penilaian Kualiti Dan Dayalaksana RT / RS; v. Laporan Penilaian Kualiti RW; vi. Rumusan perancangan dan keberkesanan latihan; vii. Rumusan laporan audit dalaman; viii. Rumusan prestasi perunding; ix. Rumusan prestasi pembekal; x. Rumusan laporan kecukupan sumber; xi. Rumusan keberkesanan tindakan yang diambil bagi menangani risiko dan peluang; dan

NO.	TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
		xii. Kertas kerja yang diarahkan oleh Pihak Pengurusan dari semasa ke semasa.
4.0	WP/Pgh. BK	4.1 Menerima kertas pembentangan yang lengkap untuk edaran kepada ahli mesyuarat.
5.0	KP	5.1 Mempengerusikan Mesyuarat JKSP.
6.0	WP/TWP	6.1 Membentangkan kertas pembentangan untuk maklum balas dan persetujuan.
7.0	KP/Ahli JKSP	7.1 Mesyuarat menimbang dan membuat ketetapan terhadap kertas pembentangan.
8.0	Pengarah BK / Urus setia Mesy. JKSP	8.1 Menyediakan minit mesyuarat JKSP dan edar kepada Bahagian / Pejabat Projek Zon / Unit / Seksyen untuk perhatian dan tindakan selanjutnya.

4.0 REKOD-REKOD KUALITI

Bil.	Jenis Rekod	Lokasi	Tempoh Simpanan	Lampiran
1.	Surat Panggilan Mesyuarat	BK	5 tahun	
2.	Minit Mesyuarat JKSP	BK	5 tahun	
3.	Perubahan dalam isu luaran dan dalaman Jabatan	BK	5 tahun	
4.	Aduan dan Maklum Balas Pelanggan dan Pihak Berkepentingan	BK dan BPKSP	5 tahun	
5.	Pencapaian Objektif Kualiti Jabatan	PPZT	5 tahun	
6.	Rumusan Perancangan dan Keberkesanan Latihan	BKP	5 tahun	
7.	Laporan Penilaian Kualiti Dan Dayalaksana RT / RS	PPZR	5 tahun	
8.	Laporan Penilaian Kualiti RW	BPW	5 tahun	
9.	Rumusan Laporan Audit Dalaman	KAD	5 tahun	
10.	Rumusan Prestasi Perunding	UPP	10 tahun	
11.	Rumusan Prestasi Pembekal	BKP	10 tahun	
12.	Rumusan Laporan Kecukupan Sumber	BKP	5 tahun	
13.	Rumusan Keberkesanan Tindakan yang diambil bagi Menangani Risiko dan Peluang	PPZS	5 tahun	

1.0 OBJEKTIF

Dokumen ini bertujuan memberi garis panduan dalam mengurus program-program latihan bagi menyediakan dan membangunkan modal insan yang kompeten untuk memenuhi keperluan strategik Jabatan.

2.0 SKOP

Merangkumi aspek–aspek melengkapkan modal insan dengan sikap, kemahiran dan pengetahuan yang bersesuaian melalui Program Pembangunan Sumber Manusia yang terancang berteraskan pembangunan kompetensi dan pembelajaran berterusan.

3.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

[illegible]

NO	TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
3.0	Pgh. BHG/ PPZ/KU/KS	PELAKSANAAN LATIHAN ANJURAN JABATAN 3.1 Sebelum pelaksanaan latihan 3.1.1 Menyemak pelaksanaan dan peruntukan latihan yang diluluskan oleh Kementerian. 3.1.2 Mengedar dan membuat hebahan penganjuran latihan untuk mendapatkan penyertaan. 3.1.3 Makluman pelaksanaan latihan atau pindaan (sekiranya ada) kepada peserta. 3.2 Semasa pelaksanaan latihan 3.2.1 Melaksanakan program latihan yang telah ditetapkan. 3.2.2 Mengedar dan mengumpul Borang Penilaian Latihan kepada peserta pada penghujung Latihan (L1). 3.3 Selepas pelaksanaan latihan 3.3.1 Menyedia dan mengedar Slip Kehadiran bagi program latihan bertempoh kurang dari enam (6) jam. 3.3.2 Menyedia dan mengedar Sijil Penyertaan bagi program latihan bertempoh enam (6) jam atau lebih. 3.3.3 Menyedia dan mengemukakan laporan berikut kepada SSM: i. Laporan Borang Penilaian Latihan; ii. Laporan pelaksanaan latihan; dan iii. Laporan status kehadiran berkursus pegawai. 3.4 Pemantauan Keberkesanan Latihan 3.4.1 Borang Pemantauan Keberkesanan Latihan perlu diedarkan kepada penyelia peserta yang telah menghadiri kursus fungsian yang mempunyai jangka masa tiga (3) hari atau lebih atau bersiri selepas tiga (3) bulan peserta menghadiri kursus (L2). 3.4.2 Satu Laporan Pemantauan Keberkesanan Latihan akan disediakan hasil maklum balas Borang Pemantauan Keberkesanan Latihan yang dikembalikan daripada penyelia peserta kursus dan di laporkan kepada SSM. 3.4.3 Rumusan Laporan Pemantauan Keberkesanan Latihan Jabatan akan dibentangkan dalam Mesyuarat
	Pgh. BKP/KSSM	

NO	TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
		Jawatankuasa Kajian Semula Pengurusan (JKSP) atau lain-lain mesyuarat berkaitan latihan Jabatan.
4.0	KP/TKPI/ Pgh. BKP/KSSM KSSM Pgh. BHG/ PPZ/KU/KS	PENYERTAAN LATIHAN DALAM NEGERI ANJURAN AGENSI LUAR 4.1 Sebelum penyertaan latihan 4.1.1 Menerima Surat Tawaran Latihan dan mengenalpasti kesesuaian penyertaan latihan. 4.1.2 Menyemak kelulusan penyertaan dan peruntukan latihan yang diluluskan oleh Kementerian. 4.1.3 Mengedar atau membuat hebahan penyertaan latihan untuk mendapatkan penyertaan peserta (sekiranya perlu). 4.1.4 Menerima dan menyemak senarai peserta yang diterima daripada Pgh. Bhg./ Pej. Projek/KU/KS. (sekiranya ada). 4.1.5 Mengangkat Minit Bebas Kelulusan KP/Timbangan KP bagi penyertaan peserta. 4.1.6 Makluman kelulusan penyertaan latihan atau pindaan (sekiranya ada) kepada peserta. 4.1.7 Borang Penyertaan bagi latihan yang telah diluluskan dihantar kepada penganjur. (tertakluk kepada kelulusan). 4.1.8 Memohon Pesanan Tempatan (LO) bagi yuran penyertaan yang dimohon dua (2) minggu sebelum tarikh tutup penyertaan yang ditetapkan SSM dan memaklumkan peserta pembayaran secara tuntutan semula bagi permohonan latihan yang diterima kurang dua (2) minggu dari tarikh tutup penyertaan (tertakluk kepada arahan KSSM). 4.2 Selepas penyertaan latihan 4.2.1 Menyedia dan mengemukakan laporan berikut kepada SSM: i. Laporan status kehadiran berkursus pegawai selepas tamat kursus; ii. Mengarahkan peserta yang mengikuti Kursus Fungsian anjuran agensi luar yang memerlukan yuran kursus sebanyak RM500.00 dan keatas, untuk membuat perkongsian pengetahuan kepada pegawai-pegawai lain di Bahagian/ Pejabat Projek/ Unit/ Seksyen melalui medium yang sesuai; dan

NO	TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
		iii. Pemakluman kepada SSM perkongsian pengetahuan telah dilaksanakan oleh pegawai.
5.0	Pgh. BKP/KSSM KSSM/ Pgh. BKP/ Panel Peperiksaan Jabatan Pgh. BKP/ KSSM Pgh. BKP/KSSM/ Lembaga Peperiksaan Kementerian	PEPERIKSAAN SUBJEK JABATAN SKIM PERKHIDMATAN PENOLONG PEGAWAI PERANCANG BANDAR DAN DESA GRED JA29 5.1 Sebelum pelaksanaan peperiksaan 5.1.1 Membuat hebahan Tawaran Peperiksaan kepada Pgh.Bhg./Pgh. PLANMalaysia Negeri/Pegawai Kader/Pej. Projek/ Pihak Berkuasa Tempatan. 5.1.2 Menerima dan menyemak senarai calon berdasarkan keutamaan seperti berikut: i. Belum memenuhi syarat pengesahan dalam perkhidmatan; ii. Calon mengulang peperiksaan; dan iii. Tarikh lantikan pegawai. 5.1.3 Mengeluarkan surat tawaran kepada calon yang layak. 5.1.4 Melaksanakan Taklimat Bimbingan Peperiksaan dan Peperiksaan Subjek Jabatan. 5.2 Selepas pelaksanaan peperiksaan 5.2.1 Membentangkan keputusan peperiksaan untuk pertimbangan dan kelulusan Panel Peperiksaan Subjek Jabatan. 5.2.2 Merekod dan memaklumkan keputusan peperiksaan kepada calon. 5.2.3 Memaklumkan keputusan peperiksaan kepada Lembaga Peperiksaan Kementerian.
6.0	KP/TKP/Pgh. BHG/ PPZ/KU/KS	PENYERTAAN LATIHAN LUAR NEGARA Penyertaan Latihan Luar Negara adalah tertakluk kepada Pekeliling Perkhidmatan Jabatan Perkhidmatan Awam (Rujuk laman sesawang: https://docs.jpa.gov.my/ppsm/) dan Penyelarasan Latihan dan Peruntukan Luar Negara adalah di bawah penyelarasan Kementerian.

4.0 REKOD - REKOD KUALITI

Bil.	Nama Rekod	Lokasi	Tempoh Simpanan
1.	Mesyuarat Jawatankuasa Latihan Jabatan JPBD (IP) 185/375/14	Seksyen Sumber Manusia	5 tahun
2.	Borang Penilaian dan Keberkesanan Kursus i) Borang Penilaian Kursus (L1) ii) Borang Pemantauan Keberkesanan Kursus (L2)	Seksyen Sumber Manusia	3 tahun
3.	Seminar Anjuran Badan Berkanun Tempatan/Swasta JPBD (IP) 185/778/004	Seksyen Sumber Manusia	3 tahun
4.	Peperiksaan Jabatan JPBD (IP) 185/666	Seksyen Sumber Manusia	5 tahun
5.	Keputusan Peperiksaan <i>General</i> (Peperiksaan Jabatan) JPBD (IP) Sulit 185/666/4	Seksyen Sumber Manusia	5 tahun
6.	Kursus Luar Negara JPBD (IP) 185/437/20	Seksyen Sumber Manusia	3 tahun

Nota : Tempoh Simpanan Rekod adalah selaras dengan Panduan Pelupusan Rekod, Arkib Negara.

BORANG PENILAIAN LATIHAN

BAHAGIAN 1 : BUTIRAN LATIHAN/ KURSUS

Tajuk :

.....

Tarikh :

Tempat :

Anjuran :

Arahan : *Sila nyatakan pendapat anda mengenai kenyataan berikut dengan membuat bulatan pada nombor mengikut skala penilaian anda.*

1 <i>Tidak Memuaskan</i>	2 <i>Kurang Memuaskan</i>	3 <i>Memuaskan</i>	4 <i>Baik</i>	5 <i>Cemerlang</i>
--	---	------------------------------	-------------------------	------------------------------

BAHAGIAN 2 : PENILAIAN PENCERAMAH

Nama Penceramah :

Tajuk Ceramah :

1.	Pengetahuan yang mendalam berkenaan tajuk.	1	2	3	4	5
2.	Kejelasan penyampaian isi kandungan.	1	2	3	4	5
3.	Kesesuaian contoh yang diberikan.	1	2	3	4	5
4.	Kemahiran berinteraksi dengan peserta.	1	2	3	4	5
5.	Cara penyampaian / persembahan.	1	2	3	4	5
6.	Pengurusan masa penyampaian.	1	2	3	4	5
7.	Penampilan penceramah.	1	2	3	4	5
8.	Penggunaan medium bantuan penyampaian yang bersesuaian.	1	2	3	4	5

Nota : Urus setia perlu menambah Bahagian 2 : Penilaian Penceramah sekiranya latihan/ kursus mempunyai dua (2) atau lebih penceramah.

BAHAGIAN 3 : PENILAIAN LATIHAN/ KURSUS

1. Objektif latihan/ kursus ini telah tercapai.	1	2	3	4	5
2. Tahap kemahiran dan pengetahuan selepas menghadiri latihan/ kursus ini.	1	2	3	4	5
3. Isi kandungan latihan/ kursus.	1	2	3	4	5
4. Urus setia latihan/ kursus.	1	2	3	4	5
5. Pengurusan dan kemudahan latihan/ kursus.	1	2	3	4	5
6. Pada keseluruhannya saya berpuashati dengan latihan/ kursus ini.	1	2	3	4	5

BAHAGIAN 4 : ULASAN / CADANGAN

Sila beri ulasan/ cadangan penambahbaikan latihan/ kursus (sekiranya ada):

.....

.....

.....

.....

BORANG PEMANTAUAN KEBERKESANAN LATIHAN

Borang ini perlu diisi oleh penyelia peserta selepas 3 bulan peserta menghadiri kursus fungsian.

BAHAGIAN 1 : BUTIRAN PESERTA (Diisi oleh Urus setia)

Nama Peserta :

No. KP :

Jawatan/Gred :

Bahagian/
Pejabat Projek/
Unit/Seksyen :

BAHAGIAN 2 : BUTIRAN LATIHAN/ KURSUS (Diisi oleh Urus setia)

Tajuk :

Tarikh :

Tempat :

Anjuran :

BAHAGIAN 3 : PENILAIAN PESERTA OLEH PENYELIA

Arahan : Sila tandakan ✓ dalam petak pilihan mengikut skala penilaian anda.

1 <i>Tidak Memuaskan</i>	2 <i>Kurang Memuaskan</i>	3 <i>Memuaskan</i>	4 <i>Baik</i>	5 <i>Cemerlang</i>
--	---	------------------------------	-------------------------	------------------------------

BIL	ASPEK PENILIAAN PESERTA	SEBELUM LATIHAN/ KURSUS					SELEPAS LATIHAN/ KURSUS				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1.	Kemahiran										
2.	Pengetahuan										
3.	Sikap										
4.	Aplikasi apa yang dipelajari dengan tugas										

BAHAGIAN 4 : ULASAN / CADANGAN UNTUK PESERTA OLEH PENYELIA

.....

.....

Tarikh : Disahkan oleh :

(Tandatangan
dan cop nama)

1.0 OBJEKTIF

Dokumen ini bertujuan untuk menjelaskan proses pengendalian maklum balas dan kepuasan pelanggan bagi semua Bahagian/ PPZ/ Unit di PLANMalaysia.

2.0 SKOP

Prosedur ini mengandungi proses pengendalian maklum balas dan kepuasan pelanggan bagi perkhidmatan dan produk PLANMalaysia. Pelanggan adalah pelanggan luar yang terdiri daripada Kementerian/ Jabatan/ Agensi Kerajaan/ swasta/ NGO/ orang awam.

3.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

NO	TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
1.0	Peg. Aduan Bhg./ Pgh. Bhg./PPZ	Pengendalian Kepuasan Pelanggan dan Maklum Balas Pelanggan 1.1 Menerima Borang Maklum Balas dan Kepuasan Pelanggan (L1) dari pelbagai sumber bagi setiap perkhidmatan/aktiviti/program yang dilaksanakan. 1.2 Sekiranya maklum balas (aduan), di luar bidang kuasa bahagian, borang perlu dikemukakan kepada Bahagian Korporat manakala kepuasan pelanggan direkod menggunakan borang (L2) oleh bahagian untuk penyediaan analisis. 1.3 Membuat analisis menggunakan borang (L2) serta menyediakan laporan analisis kepuasan pelanggan satu bulan selepas aktiviti/program dilaksanakan. 1.4 Mengemukakan laporan analisis kepuasan pelanggan kepada PPZU, dua (2) kali setahun (sekiranya ada) untuk tujuan pelaporan. 1.5 Mengumpul dan membentangkan Laporan Maklum Balas Kepuasan pelanggan keseluruhan Jabatan dalam Mesyuarat JKSP.
	Pgh. PPZU	

4.0 REKOD - REKOD KUALITI

Bil.	Nama Rekod	Lokasi	Tempoh Simpanan
1.	Borang Maklum balas dan Kepuasan Pelanggan	Bhg. Berkenaan	3 tahun
2.	Laporan Analisis Maklum balas Pelanggan	Bhg. Berkenaan	5 tahun

**PROSEDUR PENGENDALIAN
MAKLUM BALAS &
KEPUASAN PELANGGAN**

Untuk tindakan pejabat
(Hendaklah dilengkapi oleh Bahagian/Unit/
PPZ)

Cop Rasmi Jabatan

(Tarikh Terima Borang)

Tindakan: ☐ Diselesaikan oleh
Bahagian/PPZ

☐ Dirujuk kepada:

Bahagian Korporat

Jabatan Perancangan Bandar dan Desa
(PLANMalaysia)
Kementerian Pembangunan Kerajaan Tempatan
Aras 1, Blok F5, Kompleks F, Presint 1
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62675 PUTRAJAYA



E-mel : korporat@planmalaysia.gov.my

**BORANG
MAKLUM BALAS
& KEPUASAN
PELANGGAN**

PLANMalaysia

Perancangan Melangkaui Kelaziman
Planning Beyond Conventional

www.planmalaysia.gov.my



Mohon Tuan/Puan meluangkan sedikit masa untuk memberikan maklum balas terhadap perkhidmatan kami dan serahkan kepada mana-mana Pegawai atau dialamatkan terus ke PLANMalaysia

Komitmen dan kerjasama Tuan/Puan amatlah dihargai.

TERIMA KASIH

03-8091 0000

www.planmalaysia.gov.my

BORANG MAKLUM BALAS & KEPUASAN PELANGGAN

Pelanggan yang dihargai,

Maklum balas anda amat penting bagi kami. Oleh itu, PLANMalaysia ingin mendapatkan maklum balas atau sebarang cadangan daripada anda untuk membantu dalam mempertingkatkan lagi mutu produk dan perkhidmatan kami.

Sila lengkapkan borang ini dan kami akan berusaha untuk memenuhi harapan anda.

1. Jenis Maklum Balas (Sila tandakan ✓ kotak yang berkenaan)

☐

KEPUASAN PELANGGAN

☐

MAKLUM BALAS PELANGGAN (ADUAN)

2. Maklumat Diri

-  Kategori : ☐ Penjawat Awam ☐ Pekerja Swasta ☐ Pelajar ☐ Lain-lain : _____
 Umur : ☐ < 18 Tahun ☐ 19-24 Tahun ☐ 25-54 Tahun ☐ > 55 Tahun
 Tujuan : ☐ Mesyuarat/Program (FGD, TWG) ☐ Publisiti/Pameran/Hebahan ☐ Permohonan Data ☐ Lain-lain : _____

Nyatakan Mesyuarat/ Program : _____

3. Saya mengenali PLANMalaysia melalui :

- ☐ Portal Rasmi ☐ Media Sosial ☐ Pameran ☐ Jabatan/Agensi ☐ Lain-lain : _____

4. Saya berurusan dengan PLANMalaysia untuk Produk/ Perkhidmatan seperti berikut (Sila tandakan kotak yang berkenaan & *boleh isi lebih dari satu kotak)

- | | |
|---|---|
| ☐ Informasi Umum
☐ Perolehan dan Pelantikan Perunding
☐ Maklumat Guna Tanah (Geo Spatial)
☐ Khidmat Nasihat Perancangan dan Perundangan
☐ Garis Panduan, Piawaian dan Manual Perancangan | ☐ Maklumat Hebahan dan Promosi
☐ Rancangan Pemajuan (RS, RTD, RKK dll.)
☐ Inisiatif Perancangan (Smart City, MUO dll.)
☐ Penerbitan Jabatan (Buletin, Monograf, RFN, DPN, DPF, RW dll.)
☐ Lain-lain Nyatakan : _____ |
|---|---|

Anda juga boleh mengimbas QR Code untuk mengisi borang secara atas talian

5. Sila Berikan Penilaian terhadap perkara berikut. Tandakan kotak dibawah

- | | CEMERLANG
 | BAIK
 | MEMUASKAN
 | TIDAK MEMUASKAN
 | TIDAK BERKAITAN
 |
|---|--|---|--|--|--|
| i. Kesiediaan pegawai memberikan perkhidmatan | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| ii. Layanan pegawai terhadap pelanggan | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| iii. Ilmu pengetahuan dan kemahiran pegawai | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| iv. Produk dan perkhidmatan yang disediakan | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| v. Maklumat yang diperolehi lengkap dan mencukupi | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| vi. Penilaian Keseluruhan Jabatan/Bahagian | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

6. Cadangan Penambahbaikan

7. Maklum Balas Pelanggan (Aduan)



Nama : _____



E-mel : _____



No. Tel : _____

Laporan Analisis Maklum Balas Pelanggan

Bahagian 1 : Maklumat Pelanggan

NO.	MAKLUMAT PELANGGAN	BILANGAN RESPONDEN	PERATUS (%)
1.	Maklumat Diri:		
	▪ Kategori:		
	▪ Penjawat Awam		
	▪ Penjawat Swasta		
	▪ Pelajar		
	▪ Lain-lain		
	Jumlah		
	Umur:		
	▪ < 18 Tahun		
	▪ 18-24 Tahun		
	▪ 25-54 Tahun		
	▪ > 55 Tahun		
	Jumlah		
	Tujuan:		
	▪ Mesyuarat / Program (<i>FGD, TWG</i>)		
	▪ Publisiti / Pameran / Hebahan		
	▪ Permohonan Data		
	▪ Lain-lain		
	Jumlah		
2.	Saya mengenali PLANMalaysia melalui:		
	▪ Portal Rasmi		
	▪ Media Sosial		
	▪ Pameran		
	▪ Jabatan/Agensi		
	▪ Lain-lain		
	Jumlah		
3.	Saya Berurusan dengan PLANMalaysia untuk Produk/ Perkhidmatan seperti:		
	▪ Informasi Umum		
	▪ Perolehan & Pelantikan Perunding		
	▪ Maklumat Guna Tanah (<i>Geo Spatial</i>)		
	▪ Khidmat Nasihat Perancangan & Perundangan		
	▪ Garis Panduan, Piawaian & Manual Perancangan		
	▪ Maklumat Hebahan dan Promosi		
	▪ Rancangan Pemajuan (RS, RTD, RKK dan lain-lain)		
	▪ Inisiatif Perancangan (<i>Smart City, MUO</i> dan lain-lain)		
	▪ Penerbitan Jabatan (Buletin, Monograf, RFN, DPF, dan lain-lain)		
	▪ Lain-lain		
	Jumlah		

Bahagian 2 : Penilaian Produk/Perkhidmatan

Perkara		Skor										Jumlah		Skor 1 - 3	
		Cemerlang		Baik		Memuaskan		Tidak Memuaskan		Tidak Berkaitan					
		Bil	%	Bil	%	Bil	%	Bil	%	Bil	%	Bil	%	Purata	Tahap Kepuasan
i.	Kesediaan Pegawai Memberikan Perkhidmatan														
ii.	Layanan Pegawai Terhadap Pelanggan														
iii.	Ilmu Pengetahuan dan Kemahiran Pegawai														
iv.	Produk dan Perkhidmatan yang disediakan														
v.	Maklumat yang diperolehi lengkap dan mencukupi														
vi.	Penilaian Keseluruhan Jabatan/Bahagian														

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA (PLANMalaysia)

**SENARAI REKOD ADUAN
BAHAGIAN: _____**

Bil.	No. Rujukan Fail	Tarikh Terima	Tarikh Surat Akuan Terima	Nama & Alamat Pengadu	Perkara Yang Diadu	Bahagian Yang Dirujuk (Jika Perlu)	Tarikh Jawapan	Bahagian/ Pegawai Yang Bertanggungjawab	Catatan