Pejabat Setiausaha Kerajaan Pahang

Buku Panduan

MS ISO 9001:2008

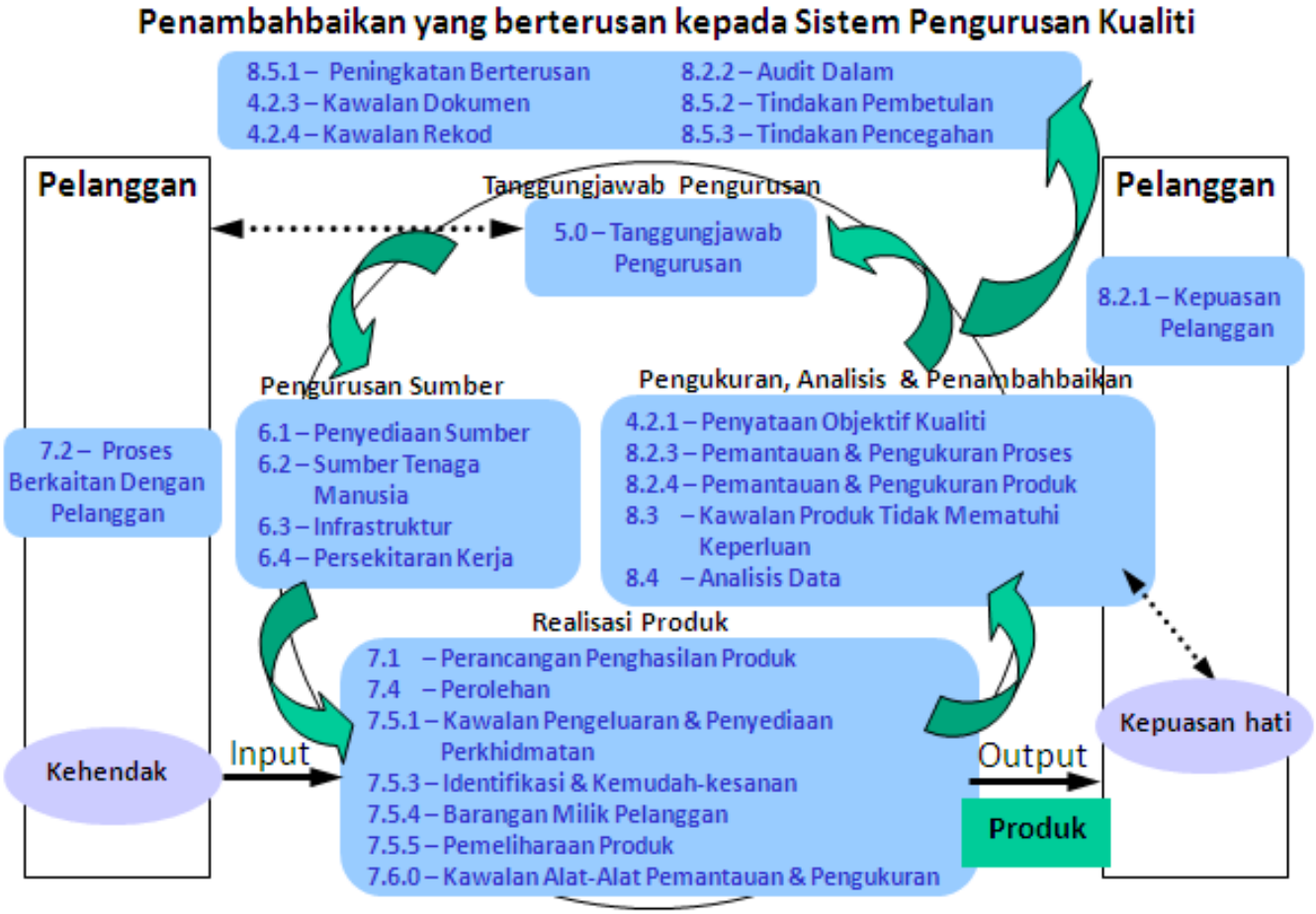
Komited, Proaktif, Responsif

1. Apakah itu MS ISO 9000?

ISO 9000 adalah satu standard bertulis yang menetap dan menerangkan keperluan asas yang perlu ada dalam sistem pengurusan kualiti bagi memastikan perkhidmatan yang diberikan oleh sesebuah organisasi dapat memenuhi kehendak pelanggan

2. Apakah itu Sistem Pengurusan Kualiti (SPK)?

Sistem Pengurusan Kualiti adalah satu sistem kerja yang terancang dimana proses-proses dikawal bagi menghasilkan perkhidmatan yang konsisten kualitinya.



Model Sistem Pengurusan Kualiti

Kunci:

Klausa yang berkaitan mengikut keperluan Standard MS ISO 9001:2008

Aliran Maklumat

Aktiviti Tambah Nilai

3. Apakah maksud kualiti?

Definisi kualiti di bawah MS ISO 9000 ialah keseluruhan ciri-ciri sesuatu entiti (produk dan perkhidmatan) yang dapat memenuhi kehendak pelanggan yang dinyatakan dan yang tersirat.

4. Apakah maksud kepastian kualiti?

Kepastian Kualiti (*Quality Assurance)* adalah tindakan-tindakan yang terancang dan tersusun yang perlu dilaksanakan bagi memberikan keyakinan yang mencukupi bahawa produk atau perkhidmatan akan memenuhi keperluan kualiti yang dinyatakan.

5. Apakah maksud kawalan kualiti?

Kawalan Kualiti (*Quality Control*) adalah teknik-teknik dan aktiviti operasi yang digunakan untuk memenuhi kehendak-kehendak dan keperluan kualiti.

6. Apakah pekeliling yang berkaitan dengan pelaksanaan MS ISO 9000 dalam perkhidmatan awam?

- Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 2/1996: Garis Panduan Bagi Melaksanakan MS ISO 9000 Dalam Perkhidmatan Awam.
- Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Bil 2/2002: Garis Panduan Bagi Melaksanakan MS ISO 9000:2000 Dalam Perkhidmatan Awam.
- Garis Panduan Pelaksanaan MS ISO 9000:2008 Dalam Sektor Awam.

7. Apakah maksud MS ISO 9001:2008?

- Satu standard bertulis yang menjelaskan garis panduan dan keperluan asas dalam satu sistem pengurusan kualiti.
- Sistem kerja yang terancang berasaskan keperluan piawaian antarabangsa. Sistem kerja yang terancang akan mempunyai proses-proses yang dikenalpasti, proses-proses tersebut didokumenkan, dilaksanakan dan dikawal.
- Sistem tersebut akan menghasilkan produk dan perkhidmatan yang konsisten kualitinya.

8. Kenapa pensijilan MS ISO 9001: 2008?

- Penekanan terhadap pencegahan dan bukan mengatasi masalah setelah ia berlaku;
- Kajian semula yang berterusan ke atas proses-proses yang kritikal dan membuat tindakan pembetulan;
- Mewujudkan cara bekerja yang konsisten dan menepati prinsip betul pertama kali dan setiap kali; dan
- Mementingkan penyimpanan rekod kualiti untuk membuktikan tindakan yang telah dilaksanakan.

9. Apakah 8 Prinsip Sistem Pengurusan Kualiti?

10. Apakah klausa yang diperlukan bagi membentuk Sistem Pengurusan Kualiti mengikut versi tahun 2008?

Lima (5) elemen ini merupakan keperluan MS ISO 9001:2008 manakala klausa yang lain adalah sebagai garis panduan untuk menjalankan penambahbaikan.

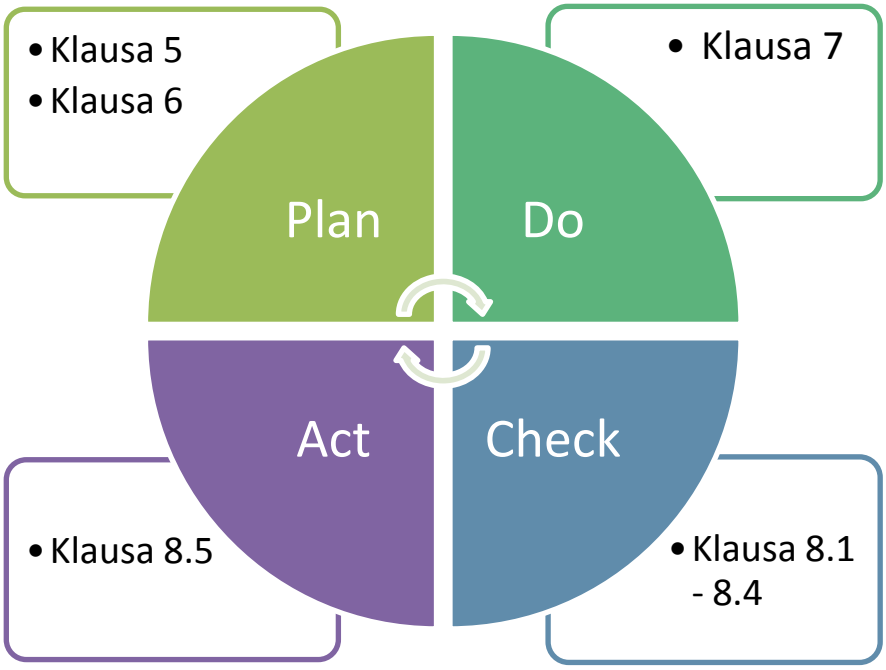
Seksyen	Klausa	Perkara
4	Sistem Pengurusan Kualiti	Pemahaman mengenai proses dan dokumentasi
5	Tanggungjawab Pengurusan	Pengurusan dan isu pentadbiran
6	Pengurusan Sumber	Pemahaman mengenai sumber manusia, peralatan dan persekitaran kerja
7	Proses Penyampaian Perkhidmatan	Keperluan proses dan dan proses yang diperlukan bagi mengubah input kepada produk
8	Pengukuran, Analisa dan Penambahbaikan	Mengenai isu seperti pengukuran produk/ perkhidmatan, pemantauan sistem dan proses penambahbaikan

11. Apakah kandungan Standard MS ISO 9001:2008?

Standard MS ISO 9001:2008 dibahagikan kepada lapan seksyen seperti berikut:

SEKSYEN	KANDUNGAN
0. Pengenalan	0.1 Am 0.2 Pendekatan Proses 0.3 Hubungkait dengan ISO 9004 0.4 *Compatibility* dengan Sistem Pengurusan Lain
1. Skop	1.1 Am 1.2 Aplikasi
2. *Normative References*	
3. Terminologi dan Definisi	
4. Sistem Pengurusan Kualiti	4.1 Am 4.2 Keperluan Dokumentasi
5. Tanggungjawab Pengurusan	5.1 Komitmen Pengurusan 5.2 Keutamaan Pelanggan 5.3 Dasar Kualiti 5.4 Perancangan 5.5 Tanggungjawab, Kuasa dan Komunikasi 5.6 Kajian Semula Pengurusan
6.Pengurusan Sumber	6.1 Penyediaan Sumber 6.2 Sumber Tenaga Manusia 6.3 Infrastruktur 6.4 Persekitaran Kerja
7.Penghasilan Produk	7.1 Perancangan Penghasilan Produk 7.2 Proses Berkaitan Dengan Pelanggan 7.3 Rekabentuk dan Pembangunan 7.4 Perolehan 7.5 Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan 7.6 Kawalan Alat-alat Pemantauan dan Pengukuran
8. Pengukuran, Analisa & Penambahbaikan	8.1 Am 8.2 Pemantauan dan Pengukuran 8.3 Kawalan Produk Tidak Mematuhi Keperluan 8.4 Analisis Data 8.5 Peningkatan

12. Apakah hubungkait antara Keperluan Standard MS ISO 9001:2008 dan Kitaran PDCA (*Plan-Do-Check-Action)*?



Klausa 4: Sistem Pengurusan Kualiti

13. Apakah enam (6) prosedur yang wajib didokumentasikan mengikut Standard MS ISO 9001:2008?

- Prosedur Kawalan Dokumen (Seksyen 4.2.3)
- Prosedur Kawalan Rekod Kualiti (Seksyen 4.2.4)
- Audit Dalam (Seksyen 8.2.2)
- Kawalan Produk Tidak Menepati Spesifikasi (Seksyen 8.3)
- Tindakan Pembetulan (Seksyen 8.5.2)
- Tindakan Pencegahan (Seksyen 8.5.3)

14. Apakah Skop Persijilan MS ISO 9001:2008 Pejabat Setiausaha Kerajaan Pahang?

"Pengurusan untuk fungsi-fungsi berkaitan Sumber Manusia, Teknologi Maklumat, Kerajaan Tempatan, Rumah Kos Rendah, Audit Dalam, Perancangan dan Pembangunan Ekonomi Negeri, Sekretariat Majlis Mesyuarat Kerajaan dan Dewan, Pejabat Menteri Besar, Khidmat Pengurusan, Protokol, Anugerah Sukan Pahang dan Program Pembangunan Atlet."

15. Apakah Dasar Kualiti Pejabat Setiausaha Kerajaan Pahang?

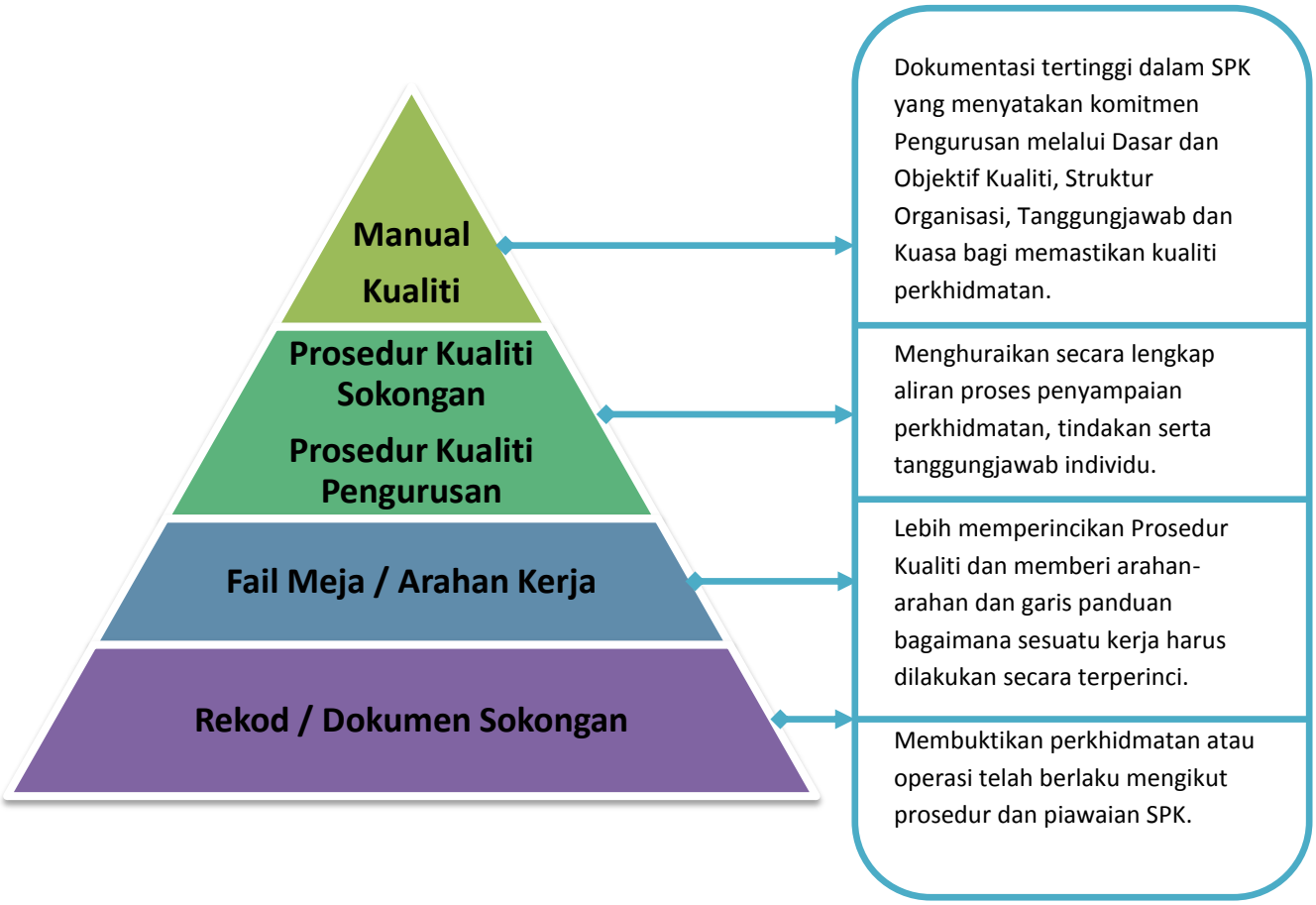
"Pejabat Setiausaha Kerajaan Pahang Komited Untuk Meningkatkan Sistem Penyampaian Perkhidmatan Ke Arah Menyediakan Perkhidmatan Yang Cepat, Cekap dan Berkesan Bagi Memenuhi Kehendak Dan Ekspektasi Pelanggan Serta Penambahbaikan Berterusan Berasaskan MS ISO 9001 : 2008, Peraturan Dan Undang-Undang Yang Berkaitan."

16. Apakah struktur organisasi bagi Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2008 Pejabat Setiausaha Kerajaan Pahang?

Wakil Pengurusan	YH. Dato' Haji Mohamad Ridzwan bin Haji Mohd Tahar Timbalan Setiausaha Kerajaan (Pengurusan)
Timbalan Wakil Pengurusan	Encik Md. Yusli bin Ibrahim Mohd Yunus Ketua Penolong Setiausaha (Unit Korporat)
Ahli Jawantankuasa Pemantauan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK)	1. Setiausaha Sulit Kanan Kepada YAB MB Pejabat Menteri Besar 2. Setiausaha Bahagian Bahagian Pengurusan Sumber Manusia 3. Setiausaha Bahagian Bahagian Khidmat Pengurusan 4. Setiausaha Bahagian Bahagian Teknologi Maklumat 5. Setiausaha Bahagian Bahagian Sekretariat MMK Dan Dewan 6. Pengarah Majlis Sukan Pahang 7. Setiausaha Bahagian (Makro) Bahagian Perancang Ekonomi Negeri 8. Setiausaha Bahagian (Sektoral) Bahagian Perancang Ekonomi Negeri 9. Ketua Penolong Setiausaha (Pelaburan) Bahagian Perancang Ekonomi Negeri 10. Setiausaha Bahagian Bahagian Perumahan 11. Setiausaha Bahagian Bahagian Kerajaan Tempatan 12. Pegawai Kawalselia Air Badan Kawal Selia Air 13. Ketua Audit Dalam Unit Audit Dalam 14. Ketua Penolong Setiausaha Unit Korporat

Ketua Audit Dalam Kualiti MS ISO 9001:2008	Tuan Syed Ahmad Khirulanwar Alyahya bin Syed Abdul Rahman Penolong Setiausaha Kerajaan (Integriti) *syedka@pahang.gov.my*
Pegawai Dokumen	Cik Meera Devi Daran Penolong Setiausaha Kerajaan (Kualiti dan Inovasi) *meeradevi@pahang.gov.my*
Process Owner	30 orang pegawai mewakili setiap bahagian/unit

17. Apakah Struktur Dokumentasi yang digunakan di Pejabat Setiausaha Kerajaan Pahang?



18. Apakah beza antara prosedur dengan arahan kerja?

Prosedur menerangkan bagaimana proses dijalankan. Arahan kerja menjelaskan bagaimana sesuatu tugas dilaksanakan. Oleh itu arahan kerja lebih spesifik berbanding prosedur.

19. Apakah Senarai Penuh Dokumen Kualiti yang digunapakai di Pejabat Setiausaha Kerajaan Pahang?

Senarai Penuh boleh dirujuk di Lampiran 5 Manual Kualiti (Kod Lampiran: SUK.PHG.MK.05).

NOMBOR IDENTIFIKASI	NAMA DOKUMEN
SUK.PHG.MK	Manual Kualiti
PROSEDUR KUALITI SOKONGAN	
SUK.PHG.PKS.01	Kawalan Dokumen
SUK.PHG.PKS.02	Rekod Kualiti
SUK.PHG.PKS.03	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
SUK.PHG.PKS.04	Audit Dalam
SUK.PHG.PKS.05	Pengendalian Aduan
SUK.PHG.PKS.06	Kawalan Produk Tidak Menepati Spesifikasi
SUK.PHG.PKS.07	Tindakan Pembetulan Dan Pencegahan
SUK.PHG.PKS.08	Penyediaan Belanjawan
SUK.PHG.PKS.09	Perolehan
SUK.PHG.PKS.10	Penggunaan Kenderaan Jabatan
SUK.PHG.PKS.11	Pengurusan Aset
PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	
BAHAGIAN PERANCANG EKONOMI NEGERI	
SUK.PHG.PKP(BPEN)-01	Prosedur Penyediaan dan Penyelarasan Rancangan Malaysia 5 Tahun di Bawah Peruntukan Kerajaan Negeri.
SUK.PHG.PKP(BPEN)-02	Pengurusan Projek-Projek Baru Bagi Tempoh Rancangan Malaysia 5 Tahun di Bawah Peruntukan Kementerian Kewangan.
SUK.PHG.PKP(BPEN)-03	Prosedur Permohonan Projek Pelaburan Tanah Kerajaan dan Tanah Perbadanan Setiausaha Kerajaan (PSK).

NOMBOR IDENTIFIKASI	NAMA DOKUMEN
BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN	
SUK.PHG.PKP(BKT)-01	Urusan Penyediaan Kertas Cadangan Anggaran Belanjawan Pihak Berkuasa Tempatan.
SUK.PHG.PKP(BKT)-02	Urusan Permohonan Dan Pengagihan Peruntukan Persekutuan Bagi Projek-Projek Pembangunan Pihak Berkuasa Tempatan Negeri Pahang.
SUK.PHG.PKP(BKT)-03	Urusan Permohonan dan Pengagihan Peruntukan Negeri Bagi Projek-Projek Pembangunan Pihak Berkuasa Tempatan Negeri Pahang.
BAHAGIAN PERUMAHAN	
SUK.PHG.PKP(BP)–01	Urusan Pembangunan Dan Pelaksanaan Projek Perumahan Awam Kos Rendah.
SUK.PHG.PKP(BP)-02	Urusan Pengagihan Perumahan Kos Rendah Kerajaan.
SUK.PHG.PKP(BP)-03	Pengagihan Perumahan Kos Rendah Swasta.
SUK.PHG.PKP(BP)-04	Urusan Penguatkuasaan Kutipan Bayaran Sewa Perumahan Awam Kos Rendah.
BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA	
SUK.PHG.PKP(BPSM)-01	Urusan Penempatan Calon Pelantikan Jawatan Baru Anggota Perkhidmatan Awam Negeri Pahang.
SUK.PHG.PKP(BPSM)-02	Urusan Persaraan Pilihan Sendiri.
SUK.PHG.PKP(BPSM)-03	Urusan Permohonan Kelulusan Bayaran Award Wang Tunai Gantian Cuti Rehat.
SUK.PHG.PKP(BPSM)-04	Pengwujudan Dan Pengisian Jawatan.
SUK.PHG.PKP(BPSM)-05	Permohonan Cadangan Penyusunan Semula Organisasi.
SUK.PHG.PKP(BPSM)-06	Urusan Pembangunan Sumber Manusia.
SUK.PHG.PKP(BPSM)-07	Urusan Kenaikan Pangkat Dan Rayuan Kenaikan Pangkat.
SUK.PHG.PKP(BPSM)-08	Urusan Tatatertib Dan Rayuan Tatatertib.

NOMBOR IDENTIFIKASI	NAMA DOKUMEN
SUK.PHG.PKP(BPSM)-09	Urusan Pelaksanaan Kursus Induksi (Umum Dan Khusus).
SUK.PHG.PKP(BPSM)-10	Urusan Pelaksanaan Kursus-Kursus.
SUK.PHG.PKP(BPSM)-11	Urusan Pelaksanaan Peperiksaan Anjuran Pejabat Setiausaha Kerajaan Pahang.
SUK.PHG.PKP(BPSM)-12	Urusan Pelaksanaan Program Latihan di Bawah Peruntukan Jawatankuasa Latihan.
SUK.PHG.PKP(BPSM)-13	Urusan Persaraan Wajib.
BAHAGIAN TEKNOLOGI MAKLUMAT	
SUK.PHG.PKP(BTM)-01	Pembangunan/Peningkatan Sistem Aplikasi.
SUK.PHG.PKP(BTM)-02	Pembangunan Rangkaian PahangNet.
SUK.PHG.PKP(BTM)-03	Khidmat Sokongan Teknikal.
SUK.PHG.PKP(BTM)-04	Peminjaman Peralatan ICT.
BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN	
SUK.PHG.PKP(BKP)-01	Mengurus Dan Menyelaras Majlis-Majlis Rasmi Kerajaan.
SUK.PHG.PKP(BKP)-02	Urusan Lawatan Rasmi Orang-Orang Kenamaan Ke Negeri Pahang Darul Makmur.
BAHAGIAN SEKRETARIAT MMK DAN DEWAN	
SUK.PHG.PKP(MMKD)-01	Urusan Pengendalian Mesyuarat Majlis Mesyuarat Kerajaan.
SUK.PHG.PKP(MMKD)-02	Pengurusan Mesyuarat Dewan Undangan Negeri Pahang.
SUK.PHG.PKP(MMKD)-03	Pengurusan Istiadat Pembukaan Penggal Dewan Undangan Negeri.
PEJABAT MENTERI BESAR	
SUK.PHG.PKP(PMB)-01	Urusan Mendapatkan Keputusan Tukar Hak Milik Tanah Daripada YAB. Menteri Besar.

NOMBOR IDENTIFIKASI	NAMA DOKUMEN
MAJLIS SUKAN PAHANG	
SUK.PHG.PKP(MSP)-01	Anugerah Sukan Pahang.
SUK.PHG.PKP(MSP)-02	Pembangunan Atlet Negeri Pahang.
UNIT AUDIT DALAM	
SUK.PHG.PKP(UAD)-01	Urusan Pengauditan Pengurusan Kewangan.
BADAN KAWAL SELIA AIR	
SUK.PHG.PKP(BKSA)-01	Urusan Mengeluarkan Lesen Penggunaan Sumber Air.
SUK.PHG.PKP(BKSA)-02	Urusan Penyediaan Ulasan Teknikal Ke Atas Permohonan Pembangunan Dalam Kawasan Tadahan.

20. Apakah beza antara dokumen dengan rekod?

Dokumen merupakan rujukan yang digunakan untuk mengetahui bagaimana proses dijalankan manakala rekod adalah bukti-bukti pematuhan kepada dokumen, piawaian, peraturan dan undang-undang yang berkaitan.

21. Apakah peranan anggota organisasi dalam pelaksanaan MS ISO 9001:2008?

Standard MS ISO 9001:2008 berkehendakkan warga PSUK Pahang memainkan peranan berikut:

- Fahami keperluan asas pembentukan Sistem Pengurusan Kualiti seperti dinyatakan dalam Standard MS ISO 9001:2008
- Fahami Manual Kualiti, Prosedur Kualiti, Arahan Kerja serta dokumen sokongan lain yang telah disediakan
- Pastikan fail serta dokumen pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti disenggara supaya mudah diperolehi, tidak rosak dan mudah dibaca
- Pastikan rekod-rekod kualiti seperti dinyatakan dalam Manual Kualiti dan Prosedur Kualiti disenggara supaya mudah diperolehi, tidak rosak dan mudah dibaca
- Memberi kerjasama kepada Pasukan Audit Dalaman

22. Apakah maksud Audit?

Satu pemeriksaan yang sistematik dan bebas serta didokumenkan bagi tujuan menentukan sama ada aktiviti kualiti dan hasil yang berkaitan mematuhi perancangan serta sama ada pengurusan ini telah dilaksanakan dengan berkesan dan sesuai bagi mencapai objektif.

23. Ada berapa jenis Audit?

Terdapat tiga (3) jenis audit iaitu:

- **Audit Pihak Pertama**
  Audit Dalaman
- **Audit Pihak Kedua**
  Audit oleh Jabatan/Agensi luar
- **Audit Pihak Ketiga**
  Audit oleh Badan Persijilan (*SIRIM QAS International Sdn. Bhd*.)

24. Apakah peranan Pasukan Audit Dalam?

- Bertindak bagi pihak pengurusan untuk memantau dan menilai tahap pelaksanaan sistem pelaksanaan kualiti.
- Mencadangkan kepada pihak pengurusan perkara-perkara yang memerlukan penambahbaikan.

25. Apakah yang dilakukan oleh pasukan audit semasa pengauditan?

Pasukan menilai dan memeriksa setiap Bahagian/Unit untuk mengesahkan pematuhan kepada Standard MS ISO 9001:2008 dan menentukan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti yang telah didokumenkan.

26. Apakah audit yang dijalankan oleh pihak ketiga?

Terdapat tiga jenis pengauditan yang dijalankan iaitu:

- **Pertama***:* Audit dokumen (*adequacy)* iaitu audit bagi memastikan dokumen yang telah disediakan itu menepati keperluan standard yang ditetapkan.

- **Kedua***:* Audit Pematuhan (*compliance*) iaitu audit untuk tujuan pensijilan.

- **Ketiga***:* Audit Susulan *(surveillance)* iaitu audit untuk mengesahkan pematuhan berterusan kepada apa yang telah didokumenkan dan penambahbaikan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti ada dilaksanakan.

27. Apakah hubungkait antara MS ISO 9001:2008 dan program-program kualiti / inovasi lain yang dilaksanakan di Pejabat Setiausaha Kerajaan Pahang?

Program	Klausa	Perkara	Keperluan MS ISO 9001:2008
Petunjuk Prestasi Utama (KPI)	5.4.1	Objektif Kualiti	Pihak pengurusan atasan mesti memastikan objektif kualiti, termasuk objektif kualiti yang diperlukan untuk mematuhi keperluan keperluan produk. Objektif kualiti ini hendaklah boleh diukur dan konsisten dengan dasar/polisi kualiti organisasi.
	8.2.3	Pemantauan & Pengukuran Proses	Pihak organisasi hendaklah menggunakan kaedah-kaedah pemantauan yang boleh diterima pakai pengukuran pada proses-proses Sistem Pengurusan Kualiti. Kaedah-kaedah ini hendaklah menumpukan pada kemampuan proses-proses untuk mencapai keputusan yang telah dirancang dicapai. Tindakan pembetulan mestilah diambil, mengikut kesesuaian untuk memastikan kepatuhan produk.
Amalan Persekitaran Berkualiti (5S)	6.4	Persekitaran Kerja	Pihak organisasi dikehendaki menentukan, dan menguruskan persekitaran kerja yang diperlukan untuk memastikan keperluan produk dicapai.
	7.5.3	Identifikasi dan Kemudah-kesanan	Di mana sesuai, pihak organisasi hendaklah mengenalpasti produk dengan cara yang bersesuaian pada semua peringkat penghasilan produk. Di mana kemudahkesanan merupakan keperluan, pihak organisasi mesti mengawal dan merekod keunikan identifikasi produk yang dihasilkan dan menyenggara rekod-rekod.
Inovasi / Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK) / Perekayasaan Proses Kerja (BPR)	8.5.1	Peningkatan Berterusan	Pihak organisasi dikehendaki secara berterusan meningkatkan keberkesanan sistem pengurusan kualitinya. Ini boleh dilaksanakan melalui penggunaan polisi kualiti, objektif kualiti, keputusan audit, analisis data, tindakan pembetulan dan pencegahan dan mesyuarat semakan semula.

28. Apakah Objektif Kualiti / KPI Jabatan yang telah ditetapkan?

Senarai Penuh boleh dirujuk di Lampiran 3 Manual Kualiti (Kod Lampiran: SUK.PHG.MK.03).

BAHAGIAN / UNIT	OBJEKTIF KUALITI / KPI
Bahagian Pengurusan	
Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	1. Memastikan 95% peruntukan latihan tahunan dibelanjakan dalam tahun semasa. 2. Memastikan 100% Proses Kelulusan Hadiah Ganti Cuti Rehat diproses dalam tempoh 90 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima. 3. Menempatkan 100% anggota lantikan baru dalam tempoh 90 hari bekerja bermula daripada tarikh terima senarai anggota lantikan baru daripada SPA Pahang. 4. Memproses 100% surat kelulusan persaraan pilihan sendiri setelah diperkenan oleh KDYMM Sultan Pahang dalam tempoh 30 hari bekerja dari terima surat perkenan KDYMM. 5. Memastikan 95% data perjawatan bagi aplikasi HRMIS sentiasa selaras dengan senarai perjawatan manual.
Bahagian Teknologi Maklumat	1. Memastikan 90% permohonan pembangunan sistem aplikasi baru atau cadangan peningkatan yang diterima dibuat kajian. 2. Memastikan 90% aduan kerosakan peralatan ICT diberi khidmat sokongan dan bantuan teknikal. 3. Memastikan 90% aduan kerosakan rangkaian PahangNet diberi khidmat sokongan dan bantuan. 4. Memastikan 85% aduan kerosakan aplikasi diberi khidmat sokongan dan bantuan teknikal.
Bahagian Khidmat Pengurusan	1. Memastikan 95% peruntukan B.02 dan T.02 tahunan dibelanjakan dalam tahun semasa. 2. Memastikan 95% tuntutan yang lengkap diproses dalam tempoh 10 hari. 3. Menyediakan perkhidmatan pengurusan majlis dan protokol Majlis-majlis Rasmi Kerajaan yang mencapai 70% tahap kepuasan pelanggan. 4. Menguruskan pelupusan harta modal dan inventori 4 kali setahun. 5. Menguruskan perolehan bekalan dan aset untuk Pejabat Setiausaha Kerajaan Pahang 6 kali setahun. 6. Memastikan 90% kutipan hasil sewaan rumah-rumah kuarters kerajaan dikutip setiap bulan.

BAHAGIAN / UNIT	OBJEKTIF KUALITI / KPI
Bahagian Sekretariat Majlis Mesyuarat Kerajaan Dan Dewan Undangan Negeri	1. Memastikan 90% peruntukan tahunan dibelanjakan dalam tahun semasa. 2. Memastikan 90% baucer bayaran bagi tuntutan yang lengkap diluluskan dalam tempoh 10 hari. 3. Memastikan 90% kertas kerja Majlis Mesyuarat Kerajaan yang lengkap dan teratur diangkat ke Majlis Mesyuarat Kerajaan Negeri Pahang dalam masa 14 hari bekerja selepas diperakukan oleh YAB Menteri Besar. 4. Memastikan 95% keputusan MMK dihantar ke jabatan/agensi selewat-lewatnya lima (5) hari selepas keputusan diperakukan. 5. Menguruskan Mesyuarat Dewan Undangan Negeri yang dijalankan tiga (3) kali setahun.
Majlis Sukan Pahang	1. Memastikan 90% peruntukan tahunan dibelanjakan dalam tahun semasa. 2. Memastikan 100% tuntutan bayaran yang lengkap dibayar dalam masa 14 hari. 3. Memastikan 100% penyata kewangan tahunan siap dan dihantar ke Jabatan Audit Negara sebelum atau pada 30 April setiap tahun. 4. Untuk mencapai 50% penyertaan ke kejohanan di peringkat kebangsaan yang mendapat kedudukan sekurang-kurangnya tempat ke 5. 5. Menyertai sekurang-kurangnya 70% kejohanan di peringkat kebangsaan dalam tempoh setahun berdasarkan sasaran kerja tahunan. 6. Memastikan 70% permohonan bantuan penganjuran kejohanan dan penyertaan ke kejohanan yang lengkap dalam tempoh 14 hari bekerja.
Unit Audit Dalam	1. 90% pelaksanaan audit dijalankan mengikut Rancangan Audit Tahunan. 2. 100% Laporan Pengauditan disiapkan dalam tempoh sebulan selepas pengauditan selesai. 3. 100% Rancangan Audit Tahunan dikemukakan kepada Kementerian Kewangan sebelum 31 Januari. 4. 100% Laporan Tahunan Audit Dalam dikemukakan kepada Kementerian Kewangan sebelum 31 Mac tahun berikutnya.

BAHAGIAN / UNIT	OBJEKTIF KUALITI / KPI
Pejabat Menteri Besar	1. Memastikan 100% permohonan pindahmilik tanah yang lengkap diangkat kepada YAB Menteri Besar dalam tempoh 14 hari bekerja.
Unit Korporat	1. Memastikan Buletin Aspirasi Makmur dikeluarkan 4 kali setahun. 2. Memastikan Program Pemantapan Modal Insan diadakan 3 kali setahun. 3. Memastikan Mesyuarat Pagi dilaksanakan 12 kali dalam setahun. 4. Memastikan pengurusan program kualiti berjalan lancer menerusi Mesyuarat Pemantauan Sistem Pengurusan Kualiti yang dijalankan 4 kali setahun. 5. Memastikan pelaksanaan 6 projek KIK di Pejabat SUK Pahang dalam setahun.
Bahagian Pembangunan	
Bahagian Perancang Ekonomi Negeri	1. Memastikan bajet pembangunan negeri dibelanja dan mencapai prestasi 90% ke atas bagi tahun semasa. 2. Memastikan 90% baucer bayaran bagi tuntutan yang lengkap diluluskan dalam tempoh 10 hari (B02). 3. Memastikan 90% baucer bayaran bagi tuntutan yang lengkap diluluskan dalam tempoh 10 hari (P02). 4. Memastikan projek pelancongan dibelanja dan mencapai prestasi 90% ke atas bagi tahun semasa.
Bahagian Perumahan	1. Memastikan urusan kutipan hasil perumahan mencapai 90% daripada sasaran tahunan. 2. Memastikan 90% baucer bayaran bagi tuntutan yang lengkap diluluskan dalam tempoh 10 hari. 3. Memastikan 1000 unit rumah kos rendah yang kosong ditawarkan kepada pembeli. 4. Memastikan 100% borang permohonan diterima didaftarkan di dalam SPAP dalam masa 7 hari. 5. 100% penyediaan hak milik Rumah Kos Rendah Kerajaan (PAKR) bagi Notif 5F yang telah dibayar. 6. 100% penyediaan Pindahmilik Rumah Kos Rendah tidak termasuk PPRM.

BAHAGIAN / UNIT	OBJEKTIF KUALITI / KPI
Bahagian Kerajaan Tempatan	1. Memastikan 90% peruntukan tahunan dibelanjakan dalam tahun semasa. 2. Memastikan 90% projek pembangunan persekutuan PBT dilaksanakan mengikut jadual. 3. Memastikan 95% Permohonan Kertas Kerja Dasar diangkat ke Majlis Mesyuarat Kerajaan Pahang dalam tempoh 2 bulan. 4. Memastikan 95% baucer bayaran bagi tuntutan yang lengkap diperakukan dalam tempoh 7 hari. 5. Mengurus dan menyelaras kursus/seminar/latihan/bengkel kepada Pihak Berkuasa Tempatan 5 kali setahun.
Badan Kawal Selia Air	1. Memastikan urusan kutipan hasil Perlesenan Penggunaan Sumber Air mencapai sasaran 1 juta dalam setahun. 2. Menyediakan ulasan teknikal ke atas 90% permohonan pembangunan dalam kawasan tadahan dalam tempoh 15 hari bekerja. 3. Menyediakan 100% Kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan mengenai permohonan Lesen Penggunaan Sumber Air dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja. 4. Memastikan 100% keputusan Majlis Mesyuarat Kerajaan bagi permohonan Lesen Penggunaan Sumber Air dimaklumkan kepada pemohon dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas cabutan keputusan diterima.

29. Apakah program - program MS ISO 9001:2008 yang telah dijalankan sebelum ini?

Kronologi Program MS ISO 9001:2008

TARIKH	PROGRAM/AKTIVITI	TEMPAT
5-6 MAC 2007	Seminar Kesedaran MS ISO 9001:2000, Pejabat Setiausaha Kerajaan Pahang	Hotel Seri Malaysia, Kuantan
4-5 APRIL 2007	Bengkel Penentuan Skop Sistem Pengurusan Kualiti, Pejabat Setiausaha Kerajaan Pahang	Bilik Mesyuarat Integriti, Wisma Sri Pahang
20-24 MEI 2007	Bengkel Dokumentasi Prosedur Kualiti Pengurusan (PKP) - Kumpulan 1	Pangkor Coral Bay Resort, Perak
12-16 JUN 2007	Bengkel Dokumentasi Prosedur Kualiti Pengurusan (PKP) -Kumpulan 2	Pangkor Coral Bay Resort, Perak

TARIKH	PROGRAM/AKTIVITI	TEMPAT
2-4 JULAI 2007	Bengkel Dokumentasi Manual Kualiti (MK) dan Prosedur Kualiti Sokongan (PKS)	Puteri Resort, Melaka
23 JULAI 2007	Bengkel Penyelarasan Dokumen	Bilik Latihan BPSM, Blok C
31 JULAI - 2 OGOS 2007	Bengkel Audit Dalaman	Hotel Sri Malaysia, Kuantan
3 OGOS 2007	Taklimat Persediaan Audit Kecukupan	Bilik Latihan BPSM, Blok C
7 OGOS 2007	Audit Kecukupan (Adequacy Audit)	Bilik Mesyuarat Integriti, Blok B
15 NOVEMBER 2007	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan Tahun 2007	Bilik Mesyuarat BPEN
19-20 NOVEMBER 2007	Bengkel Pemurnian Dokumen, Prosedur Kualiti Pengurusan (PKP) unit	Bilik Gerakan Negeri, Tingkat 7
26-30 NOVEMBER 2007	Audit Pematuhan	Pejabat Setiausaha Kerajaan Pahang
18 APRIL 2008	Persijilan MS ISO 9001:2000	
23-24 FEBRUARI 2009	Kursus Understanding ISO 9001:2008 Requirements	Bilik Latihan BPSM
9-11 JUN 2009	Bengkel Transformasi MS ISO 9001:2000 Pejabat SUK Pahang kepada versi MS 9001:2008	Hotel Seri Malaysia Rompin
24-25 JUN 2009	Bengkel Pemurnian Transformasi MS ISO 9001:2008	Bilik Mesyuarat Kualiti Unit Korporat
8-9 JULAI 2009	Bengkel Pemurnian (II) Transformasi MS ISO 9001:2008	Bilik Mesyuarat Kualiti Unit Korporat
15-16 JULAI 2009	Bengkel Pemurnian (III) Transformasi MS ISO 9001:2008	Bilik Mesyuarat Kualiti Unit Korporat
30-31 JULAI 2009	Bengkel Pemurnian (IV) Transformasi MS ISO 9001:2008	Bilik Mesyuarat Kualiti Unit Korporat
7 OGOS 2009	Bengkel Pemurnian (V) Transformasi MS ISO 9001:2008	Bilik Mesyuarat Kualiti Unit Korporat
28 OGOS 2009	Dokumen MS ISO 9001:2008 Pejabat SUK Pahang berkuatkuasa	
15-16 SEPTEMBER 2009	Audit Dalam Sistem Pengurusan Kualiti SUK MS ISO 9001:2008	
1 DISEMBER 2009	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP)	Bilik Mesyuarat YB SUK Pahang
7 JANUARI 2010	Taklimat Meningkatkan Kefahaman Dan Membudayakan MS ISO 9001:2008	Bilik Gerakan Negeri, Tingkat 7
3 FEBRUARI 2010	Mesyuarat Pra-Audit MS ISO 9001:2008	Bilik Mesyuarat Integriti

TARIKH	PROGRAM/AKTIVITI	TEMPAT
17 - 19 FEBRUARI 2010	Audit Pemantauan Kedua (2nd Surveillance Audit) MS ISO 9001:2008	Bilik Mesyuarat BPEN
17 - 19 MAC 2010	Bengkel Audit Dalam MS ISO 9001:2008	Hotel Seri Malaysia Temerloh
25 - 26 OGOS 2010	Bengkel Penyediaan Dokumen Pengurusan Kualiti Sokongan (PKS) bagi Seksyen Pengurusan Bangunan Dan Aset	Bilik Mesyuarat Kualiti
19 OKTOBER 2010	Mesyuarat Pasukan Audit Dalam	Bilik Latihan BPSM, Blok C
8 - 12 NOVEMBER 2010	Audit Dalam MS ISO 9001:2008 Bil. 1/2010	Bilik Mesyuarat Integriti
10 DISEMBER 2010	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan Tahun 2010	Bilik Mesyuarat YB SUK
21 -25 FEBRUARI 2011	Audit Persijilan Semula MS ISO 9001:2008	Bilik Gerakan Negeri, Tingkat 7
2 - 4 MAC 2011	Kursus Audit Dalam MS ISO 9001:2008 Pejabat SUK Pahang Tahun 2011	Hotel Seri Malaysia Rompin
12-14 APRIL 2011	Kursus Audit Dalam MS ISO 9001:2008 Pejabat Daerah dan Tanah Negeri Pahang Tahun 2011	Hotel Seri Malaysia Genting Highlands
18 APRIL 2011	Persijilan Semula MS ISO 9001:2008	
10 JUN 2011	Taklimat Sistem Pengurusan Kualiti (MS ISO 9001:2008) Kepada Anggota Baru Pejabat SUK Pahang	Bilik Gerakan Negeri, Tingkat 7
22 – 24 JUN 2011	Kursus Peningkatan Pemahaman MS ISO 9001:2008 Pejabat Daerah dan Tanah Negeri Pahang	Cheringin Hills Resort, Janda Baik

30. Apakah faktor yang menentukan kejayaan MS ISO 9000 di Pejabat Setiausaha Kerajaan Pahang?

- Sokongan Pengurusan
- Komitmen/Penglibatan Pengurusan dan semua anggota pejabat
- Latihan dan kesedaran
- Dokumen yang mudah difahami
- Pelaksanaan dan penambahbaikan yang berterusan

RUJUKAN LANJUTAN

1. Laman Web Rasmi Kerajaan Negeri Pahang
   http://www.pahang.gov.my
   (Menu SUK Pahang > Program Kualiti > MS ISO 9001:2008)

2. MS ISO 9001:2008 Standard
   Quality Management System – Requirements
   (First Revision)
   (ISO 9001:2008, IDT)

3. Garis Panduan Pelaksanaan MS ISO 9001:2008 Dalam Sektor Awam