

## **SURAT PEKELILING KEMAJUAN PENTADBIRAN AWAM BIL. 2 TAHUN 1997**

### **PANDUAN MENGENAI PERLANTIKAN PAKARUNDING SWASTA MS ISO 9000 OLEH AGENSI KERAJAAN**

#### **I. TUJUAN**

1. Surat Pekeliling ini bertujuan memberikan penjelasan lebih lanjut mengenai langkah-langkah pelaksanaan MS ISO 9000 di Agensi-agensi Kerajaan yang terkandung dalam Bahagian V – Cara Melaksanakan ISO 9000, Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 2 Tahun 1996 berkaitan dengan Panduan Mengenai Perlantikan Pakarunding Swasta Dalam Pelaksanaan MS ISO 9000 Oleh Agensi Kerajaan.

#### **II. LATAR BELAKANG**

2. Kerajaan telah membuat keputusan supaya MS ISO 9000 dilaksanakan di seluruh jentera pentadbiran Kerajaan. Pada 11 Julai 1996, Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 2 Tahun 1996 – Garis Panduan Bagi Melaksanakan MS ISO 9000 Dalam Perkhidmatan Awam telah dilancarkan.

3. Pelaksanaan MS ISO 9000 dalam perkhidmatan awam merupakan satu lagi usaha Kerajaan untuk terus meningkatkan keberkesanan dan kecekapan agensi-agensi Kerajaan dalam memberikan perkhidmatan kepada pelanggan. Pelaksanaan MS ISO 9000 akan membuka peluang kepada agensi Kerajaan untuk menambahbaikkan kualiti perkhidmatan kerana standard ini dapat memastikan perkhidmatan yang dihasilkan oleh agensi Kerajaan adalah konsisten tahap kualitinya. Pelaksanaan MS ISO 9000 juga bertindak sebagai penyokong dan pelengkap kepada usaha-usaha peningkatan kualiti yang telah dan sedang dilaksanakan oleh agensi-agensi Kerajaan.

#### **III. PANDUAN DALAM SURAT PEKELILING**

4. Panduan ini menerangkan mengenai kaedah yang perlu diikuti oleh agensi-agensi Kerajaan yang memerlukan khidmat pakarunding swasta bagi melaksanakan MS ISO 9000 di agensi masing-masing. Adalah diharapkan dengan pengeluaran panduan ini, hasrat Kerajaan untuk melaksanakan MS ISO 9000 di semua agensi Kerajaan pada tahun 2000 akan dapat dicapai.

#### **IV. TARIKH KUATKUASA**

5. Surat Pekeliling ini berkuasa mulai tarikh ianya dikeluarkan.

**'BERKHIDMAT UNTUK NEGARA'**

**DATUK ABDUL HALIM BIN ALI**  
*Ketua Setiausaha Negara*

2 Januari 1997

## **PANDUAN MENGENAI PERLANTIKAN PAKARUNDING SWASTA MS ISO 9000 OLEH AGENSI-AGENSI KERAJAAN**

### **I. TUJUAN**

1. Panduan ini bertujuan memberi penerangan yang lebih terperinci mengenai proses melantik pakarunding swasta MS ISO 9000 oleh agensi-agensi kerajaan bagi mendapatkan khidmat latihan dan perundingan.

### **II. LATAR BELAKANG**

2. Sejak penguatkuasaan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 2 Tahun 1996 – Garis Panduan Bagi Melaksanakan MS ISO 9000 Dalam Perkhidmatan Awam, beberapa agensi Kerajaan telah merancang untuk melaksanakan MS ISO 9000 di agensi masing-masing. Ada di antara agensi-agensi ini yang telah memohon kepada MAMPU untuk mendapatkan khidmat pakarunding swasta bagi melatih dan membantu melaksanakan MS ISO 9000. Ini adalah berikutan daripada PKPA Bil. 2 Tahun 1996 yang menyebut “dalam keadaan yang benar-benar perlu, Ketua Jabatan boleh juga mendapatkan khidmat pakarunding untuk membantu mereka dalam pelaksanaan standard ini di agensi masing-masing”. Surat pekeliling ini memberi panduan kepada agensi-agensi Kerajaan untuk melantik pakarunding swasta bagi membantu mereka melaksanakan MS ISO 9000.

### **III. PROSEDUR MELANTIK PAKARUNDING SWASTA MS ISO 9000 OLEH AGENSI KERAJAAN**

3. Kerajaan telah memutuskan dalam pelaksanaan MS ISO 9000 di agensi-agensi Kerajaan, INTAN telah dipertanggungjawabkan bagi menyediakan dan memberikan latihan. MAMPU pula telah dipertanggungjawabkan untuk memberi khidmat perundingan kepada agensi-agensi Kerajaan dalam melaksanakan MS ISO 9000. Oleh itu secara prinsipnya agensi-agensi Kerajaan adalah dikehendaki mendapatkan khidmat latihan daripada INTAN dan khidmat perunding daripada MAMPU.
4. Namun begitu dalam keadaan-keadaan tertentu di mana INTAN dan MAMPU tidak dapat memenuhi permintaan daripada agensi-agensi Kerajaan, pertimbangan boleh diberi bagi agensi-agensi Kerajaan berkenaan melantik pakarunding swasta bagi membantu mereka melaksanakan MS ISO 9000. Dalam hal ini Kerajaan telah memutuskan bahawa perlantikan pakarunding swasta bagi kedua-dua tujuan tersebut, **tanpa mengira kos yang terlibat**, perlu terlebih dahulu dirujuk kepada MAMPU.
5. Pihak MAMPU semasa menimbangkan permohonan tersebut, akan meneliti sama ada agensi benar-benar memerlukan khidmat latihan dan/atau khidmat perunding bagi melaksanakan MS ISO 9000. Pertimbangan akan dibuat berdasarkan kriteria-kriteria berikut:

- (a) Untuk mendapatkan khidmat latihan, agensi perlu terlebih dahulu merujuk kepada INTAN. Sekiranya INTAN secara rasmi memaklumkan tidak dapat memberi khidmat latihan tersebut, MAMPU akan memberikan khidmat ini. Sekiranya MAMPU juga tidak dapat memberikan khidmat latihan ini, maka pertimbangan boleh diberi kepada agensi bagi melantik pakarunding swasta;
- (b) Untuk mendapatkan khidmat perundingan pula, MAMPU akan menimbangkan sama ada perkhidmatan yang diperlukan itu dapat diberi oleh MAMPU atau sebaliknya. Sekiranya MAMPU tidak dapat memberikan perkhidmatan yang diminta, agensi akan diberi pertimbangan untuk melantik pakarunding swasta;
- (c) Pakarunding swasta yang akan dilantik oleh agensi-agensi Kerajaan bagi mengendalikan latihan dan khidmat perundingan hendaklah terdiri daripada pakarunding swasta yang telah didaftarkan dalam senarai pendaftaran pakarunding sistem kualiti oleh Jabatan Standard, Kementerian Sains, Teknologi dan Alam Sekitar. Selain daripada itu pakarunding ini juga hendaklah mempunyai pengalaman dalam pelaksanaan MS ISO 9000 di organisasi-organisasi yang berorientasikan perkhidmatan.

#### **IV. PENUTUP**

6. Adalah diharap panduan bagi perlantikan pakarunding swasta MS ISO 9000 oleh agensi-agensi Kerajaan ini akan dapat menjelas dan melicinkan lagi proses pelaksanaan MS ISO 9000 di agensi-agensi Kerajaan. Dengan itu hasrat Kerajaan untuk melihat setiap agensi melaksanakan MS ISO 9000 dalam perkhidmatan awam akan dapat dicapai.