

SURAT PEKELILING KEMAJUAN PENTADBIRAN AWAM BIL. 1 TAHUN 1997

PANDUAN PELAKSANAAN MS ISO 9000 DAN SKIM PERSIJILAN SISTEM KUALITI 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 dan Perlaksanaan Skim Persijilan Sistem Kualiti.

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 kecukupan 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-PANDUAN DALAM SURAT PEKELILING

4. Panduan-panduan yang terkandung dalam Surat Pekeliling ini adalah seperti berikut:-

a) **Panduan Pelaksanaan MS ISO 9000 Perkhidmatan Awam Malaysia**

Panduan Pelaksanaan MS ISO 9000 di agensi-agensi Kerajaan memberikan penjelasan yang terperinci mengenai langkah-langkah yang perlu diikuti oleh agensi-agensi Kerajaan bagi memastikan kejayaan pelaksanaan MS ISO 9000 menjelang tahun 2000. Langkah-langkah ini meliputi lapan (8) aktiviti yang perlu dilalui dalam pelaksanaan MS ISO 9000.

b) **Panduan Pelaksanaan Skim Persijilan Sistem Kualiti MS ISO 9000 Perkhidmatan Awam Malaysia**

Panduan mengenai Skim Persijilan dan Pendaftaran Sistem Kualiti

MS ISO 9000 Perkhidmatan Awam Malaysia adalah menjelaskan langkah-langkah yang perlu diikuti oleh agensi-agensi Kerajaan bagi mendapatkan pengiktirafan dalam pelaksanaan MS ISO 9000.

5. Adalah diharapkan dengan pengeluaran panduan-panduan ini, hasrat Kerajaan untuk melaksanakan MS ISO 9000 di agensi-agensi Kerajaan akan dapat dicapai.

IV. TARIKH KUATKUASA

6. Surat Pekeliling ini berkuasa mulai tarikh ianya dikeluarkan.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

DATUK ABDUL HALIM BIN ALI
Ketua Setiausaha Negara

2 Januari 1997

menjelaskan
Kerajaan
ISO 9000.
ini, hasrat
tajaan akan

PANDUAN MENGENAI PELAKSANAAN MS ISO 9000 PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA

I. TUJUAN

1. Panduan ini memberikan penjelasan yang lebih terperinci mengenai langkah-langkah pelaksanaan MS ISO 9000 yang merangkumi aktiviti-aktiviti yang perlu diberi keutamaan dan *milestone* bagi mengesan pelaksanaan. Langkah-langkah pelaksanaan yang disarankan ini diharap akan dapat menjamin kejayaan pelaksanaan MS ISO 9000 di agensi-agensi Kerajaan.

II. LATAR BELAKANG

2. Pelaksanaan ISO 9000 merupakan usaha peningkatan kecekapan dan keberkesanan yang amat penting bagi semua agensi Kerajaan dalam tempoh beberapa tahun yang akan datang. Mengikut Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 2 Tahun 1996, agensi-agensi Kerajaan perlu melaksanakan MS ISO 9000 di agensi masing-masing sebelum akhir tahun 2000. Bagi agensi-agensi Kerajaan, MS ISO 9000 adalah merupakan bidang yang baru dan oleh yang demikian bagi menjamin kejayaan pelaksanaannya, perancangan yang teliti perlu dilakukan. Tanpa perancangan yang teliti, proses pelaksanaan akan memakan masa yang lebih panjang dari tempoh yang telah dirancang dan tidak dapat menghasilkan kejayaan seperti yang diharapkan.

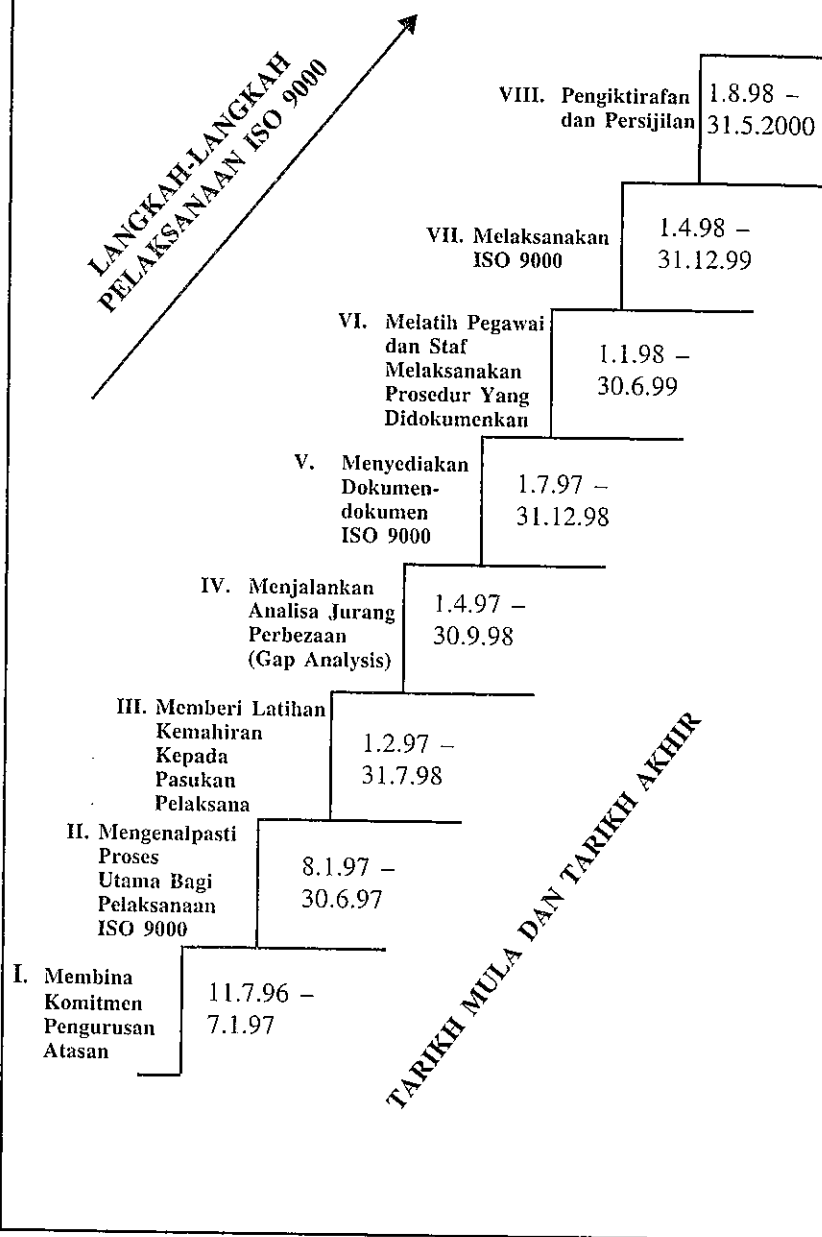
III. LANGKAH-LANGKAH PELAKSANAAN MS ISO 9000 DI AGENSI-AGENSI KERAJAAN

3. Bagi memastikan kejayaan pelaksanaan MS ISO 9000, langkah-langkah yang dicadangkan di dalam **Rajah** berikut boleh diikuti oleh agensi-agensi Kerajaan:

4. Langkah-langkah yang dicadangkan ini mengandungi 8 aktiviti utama yang merupakan *milestone* yang perlu diawasi dan dikesan pencapaiannya oleh agensi-agensi Kerajaan dalam melaksanakan MS ISO 9000 di agensi masing-masing. Pengawasan dan pengesanan yang rapi dan terancang dapat membantu agensi Kerajaan melaksanakan MS ISO 9000 pada landasan yang betul. Ini akan memastikan kejayaan pelaksanaan MS ISO 9000 di agensi-agensi Kerajaan. Aktiviti-aktiviti tersebut adalah seperti berikut:

- a. Aktiviti 1 – Membina Komitmen Pengurusan Atasan
- b. Aktiviti 2 – Mengenalpasti Proses Utama Bagi Pelaksanaan MS ISO 9000
- c. Aktiviti 3 – Memberi Latihan Kemahiran Kepada Pasukan Pelaksana (*Project Team*)
- d. Aktiviti 4 – Menjalankan Analisa Jurang Perbezaan (*Gap Analysis*)
- e. Aktiviti 5 – Menyediakan Dokumen-dokumen MS ISO 9000
- f. Aktiviti 6 – Melatih Pegawai dan Staf Melaksanakan Prosedur Yang Didokumenkan
- g. Aktiviti 7 – Melaksanakan MS ISO 9000
- h. Aktiviti 8 – Pengiktirafan dan Persijilan

CADANGAN LANGKAH-LANGKAH PELAKSANAAN ISO 9000



AKTIVITI 1 – Membina Komitmen Pengurusan Atasan

5. Faktor kejayaan bagi setiap projek yang dilaksanakan di mana-mana agensi adalah komitmen daripada pengurusan atasan agensi tersebut. Demikian juga halnya dalam pelaksanaan MS ISO 9000 di agensi-agensi Kerajaan. Komitmen dan penglibatan sepenuhnya pengurusan atasan memainkan peranan yang penting. Ketua agensi perlu memahami dan menghayati keperluan standard ini, mempunyai pengetahuan yang mendalam tentang proses dalam organisasi serta jelas mengenai faedah dan manfaat pelaksanaan MS ISO 9000.

6. Di dalam Standard MS ISO 9000 sendiri, tanggungjawab pengurusan merupakan elemen pertama yang perlu diberi perhatian terlebih dahulu. Dalam elemen ini, pengurusan atasan tidak boleh mewakilkan tanggungjawab ini kepada pegawai bawahan. Mereka perlu menggubal dasar dan objektif kualiti serta menyatakan secara bertulis komitmen mereka terhadap kualiti. Pihak pengurusan atasan juga dikehendaki menyediakan sumber yang perlu untuk pencapaian dasar dan objektif kualiti tersebut. Selain daripada itu, pihak pengurusan perlu melantik seorang wakil pengurusan untuk menyelaraskan dan mengawasi pelaksanaan MS ISO 9000.

7. Seminar Kesedaran MS ISO 9000 untuk Pengurusan Atasan yang telah dianjurkan oleh INTAN dan MAMPU adalah usaha untuk meningkatkan kefahaman pengurusan atasan. Objektif utama seminar ini adalah untuk memberi kefahaman mengenai konsep dan keperluan MS ISO 9000 serta mendapatkan komitmen pengurusan atasan dalam memimpin, merancang dan melaksanakan MS ISO 9000 di agensi masing-masing.

8. Seminar Kesedaran yang telah berakhir pada November 1996 yang lalu telah memberikan pendedahan kepada seramai lebih daripada 1,570 pegawai atasan mengenai MS ISO 9000. Selepas menghadiri seminar ini, pengurusan atasan perlu mengenalpasti proses utama (*core business*) yang perlu diberi keutamaan dalam pelaksanaan MS ISO 9000. Proses utama yang perlu diberi keutamaan adalah tugas-tugas utama yang benar-benar akan memberi impak yang besar kepada pelanggan sekiranya tugas utama ini mendapat persijilan MS ISO 9000.

AKTIVITI 2 – Menenalpasti Proses Utama Bagi Pelaksanaan MS ISO 9000

9. Proses-proses ini perlu disusun mengikut keutamaan berasaskan kriteria-kriteria berikut:

- a. Berurusan dengan orang ramai;
- b. Berurusan dengan pihak swasta;
- c. Perkhidmatan sokongan kritikal kepada Perkhidmatan Awam seperti sokongan perjawatan oleh Jabatan Perkhidmatan Awam dan belanjawan oleh Kementerian Kewangan;

- d. Mengutip hasil Kerajaan; dan
- e. Berpotensi bagi mengurangkan kos.

10. Setiap agensi perlu memilih sekurang-kurangnya satu proses utama untuk tujuan melaksanakan MS ISO 9000 mulai 8 Januari 1997. Agensi seterusnya perlu menentukan skop pelaksanaan MS ISO 9000 bagi proses yang telah dipilih. Pemilihan proses utama dan penentuan skop ini perlu dibuat bersama dan dipersetujui oleh Kementerian yang bertanggungjawab ke atas agensi berkenaan.

AKTIVITI 3 – Memberi Latihan Kemahiran Kepada Pasukan Pelaksana (*Project Team*)

11. Pasukan pelaksana MS ISO 9000 perlu diberikan latihan supaya mereka dapat melaksanakan standard tersebut di agensi masing-masing dengan berkesan. Untuk tujuan ini, pakej latihan kemahiran (pakej 2) telah disediakan oleh INTAN dengan kerjasama MAMPU. Pakej latihan ini akan mengambil masa selama 5 hari. Tujuan pakej ini ialah untuk memberi *hands-on training* kepada pegawai-pegawai yang terlibat secara langsung dengan pelaksanaan MS ISO 9000 di agensi-agensi Kerajaan. Di akhir kursus ini, pasukan pelaksana dari agensi-agensi Kerajaan akan mendapat pengetahuan dan kemahiran mengenai pemilihan proses utama dan penentuan skop pelaksanaan bagi proses yang dipilih; cara menjalankan analisa jurang; cara menyediakan dokumen-dokumen MS ISO 9000 yang merangkumi manual kualiti dan prosedur harus dibuat berdasarkan keperluan MS ISO 9000; dan strategi bagi melaksanakan MS ISO 9000 di agensi masing-masing.

12. Latihan kemahiran bermula pada 1 Februari 1997 dan dijangka selesai pada 31 Julai 1998. Latihan ini akan dijalankan oleh INTAN dan MAMPU. Bagi memastikan latihan kemahiran dapat diselesaikan dalam jangka masa yang ditetapkan, latihan ini akan diberikan kepada institusi-institusi latihan Kerajaan seperti INSTITUT AMINUDIN BAKI, INSPEN, AKMAL, ILKAP, IKRAM dan lain-lain. Institusi-institusi ini akan mengendalikan latihan kemahiran tersebut bagi semua agensi di bawah tanggungjawab mereka. Pendekatan seperti ini, akan juga lebih berkesan kerana latihan disampaikan oleh orang dalam organisasi sendiri.

AKTIVITI 4 – Menjalankan Analisa Jurang Perbezaan (*Gap Analysis*)

13. Bagi melaksanakan MS ISO 9000, analisa jurang perbezaan (*gap analysis*) yang melibatkan perbandingan di antara sistem sedia ada dengan keperluan MS ISO 9000 perlu dijalankan. Analisa jurang perbezaan adalah aktiviti bagi mengenalpasti amalan harian atau prosedur-prosedur yang dilaksanakan dalam sesebuah organisasi memenuhi keperluan MS ISO 9000; mengenalpasti amalan harian atau prosedur-prosedur yang tidak menepati keperluan MS ISO 9000; dan menyediakan pelan tindakan bagi memenuhi keperluan MS ISO 9000 keseluruhannya. Dengan itu, organisasi akan dapat menentukan bidang-bidang yang perlu dibuat penambahbaikan untuk

melaksanakan satu sistem kualiti yang berkesan dan mematuhi keperluan-keperluan standard MS ISO 9000.

AKTIVITI 5 – Menyediakan Dokumen-dokumen MS ISO 9000

14. Struktur dokumentasi MS ISO 9000 adalah terdiri daripada Manual Kualiti, Manual Prosedur, Arahan Kerja, dan dokumen-dokumen sokongan seperti borang-borang, rekod-rekod, pekeliling-pekeliling dan lain-lain dokumen rujukan yang berkaitan. Tugas bagi menyediakan dokumen-dokumen ini di kebanyakan agensi Kerajaan tidak begitu membebankan. Ini adalah kerana sebahagian besar daripada prosedur-prosedur di agensi-agensi Kerajaan telah pun didokumenkan di dalam Manual Prosedur Kerja dan Fail Meja. Dokumen-dokumen ini boleh digunakan sebagai asas bagi menyediakan Manual Prosedur dan Arahan Kerja yang mematuhi keperluan MS ISO 9000. Hanya Manual Kualiti sahaja merupakan dokumen baru yang belum ada asas bagi penyediaannya.

15. Agensi Kerajaan perlu mula menyediakan dokumen-dokumen MS ISO 9000 ini mulai 1 Julai 1997. Ini adalah untuk membolehkan pihak MAMPU menjalankan pengauditan dokumen (*adequacy audit*) ke atas dokumen-dokumen tersebut. Ia juga bagi memastikan dokumen-dokumen yang disediakan mematuhi keperluan MS ISO 9000 dan boleh dilaksanakan.

AKTIVITI 6 – Melatih Pegawai Dan Staf Melaksanakan Prosedur Yang Didokumenkan

16. Setelah semua dokumen MS ISO 9000 disediakan, ianya perlu dijelaskan kepada semua anggota organisasi yang terlibat. Semua pegawai dan staf yang terlibat menjalankan prosedur yang telah didokumenkan dalam Manual Prosedur dan Arahan Kerja perlu diberi pendedahan dan latihan melaksanakan prosedur-prosedur tersebut. Ini adalah untuk memastikan setiap pegawai dan staf terlibat boleh menjalankan tugas seperti yang didokumenkan apabila MS ISO 9000 dilaksanakan sepenuhnya di dalam agensi berkenaan. Latihan ini adalah dikendalikan oleh agensi masing-masing dan latihan perlu dimulakan pada 1 Januari 1998.

17. Agensi Kerajaan juga perlu mengenalpasti kumpulan pegawai untuk menjalankan audit kualiti dalaman. Kumpulan ini perlu diberikan latihan yang melayakkan mereka untuk menjalankan tugas pengauditan tersebut. Latihan bagi audit kualiti dalaman akan dijalankan oleh INTAN dan MAMPU dan mengambil masa selama 2 hari. Latihan bagi juruaudit kualiti dalaman ini perlu dijalankan serentak dengan latihan melaksanakan prosedur. Ini bagi memastikan kumpulan audit dalaman sedia untuk menjalankan audit dalaman apabila MS ISO 9000 dilaksanakan.

AKTIVITI 7 – Melaksanakan MS ISO 9000

18. Dokumen-dokumen MS ISO 9000 yang telah diperakui sebagai mematuhi

keperluan standard semasa *adequacy audit* dijalankan perlu dilaksanakan. Pegawai dan staf yang terlibat diminta melaksanakan dokumen-dokumen tersebut sepenuhnya dan memberi maklumbalas mengenai kesesuaian dokumen-dokumen tersebut. Hasil daripada maklumbalas ini, dokumen-dokumen akan dipinda dan diubahsuai untuk memastikan ianya mematuhi keperluan MS ISO 9000 serta berkesan dalam mencapai objektif organisasi. Semua agensi Kerajaan perlu melaksanakan MS ISO 9000 ini selewat-lewatnya pada 1 April 1998. Ini bagi membolehkan MS ISO 9000 dilaksanakan sekurang-kurangnya 4 bulan sebelum audit pematuhan (*compliance audit*) dijalankan oleh MAMPU.

19. Semasa pelaksanaan sepenuhnya, agensi Kerajaan adalah dikehendaki untuk menjalankan audit kualiti dalaman oleh juruaudit dalaman yang telah diberikan latihan. Audit kualiti dalaman merupakan proses penting bagi menentukan keberkesanan sistem kualiti MS ISO 9000 yang telah dilaksanakan. Hasil daripada pengauditan ini, organisasi akan dapat mengetahui sama ada sistem kualiti MS ISO 9000 yang telah diwujudkan beroperasi dengan berkesan dan kelemahan-kelemahan yang wujud dapat dikesan untuk diambil tindakan pembedulan.

20. Audit kualiti dalaman merupakan satu keperluan yang ditetapkan dalam MS ISO 9000 di mana agensi dikehendaki merancang dan menjalankan pengauditan ke atas sistem kualiti mereka mengikut jadual yang telah ditetapkan. Audit kualiti dalaman akan dikendalikan oleh agensi-agensi sendiri. Tujuan audit kualiti dalaman ini ialah untuk menilai keberkesanan sistem kualiti yang dilaksanakan bagi memastikan sistem ini dapat menghasilkan produk atau perkhidmatan yang konsisten kualitinya kepada pelanggan. Setiap kelemahan yang dikenalpasti semasa audit, perlu diambil tindakan pembedulan yang sesuai. Dengan kata lain, audit kualiti dalaman merupakan *self check* atau *diagnosis* ke atas sistem kualiti.

21. Agensi Kerajaan juga adalah dikehendaki menjalankan sekurang-kurangnya satu kajian semula pengurusan (*management review*) seperti disyaratkan oleh standard MS ISO 9000, sebelum MAMPU menjalankan audit pematuhan.

AKTIVITI 8 – Pengiktirafan Dan Persijilan

22. Setelah agensi Kerajaan melaksanakan MS ISO 9000 bagi proses utama dan skop yang telah ditetapkan bagi tempoh masa 4 bulan, agensi Kerajaan bolehlah memohon untuk MAMPU menjalankan audit pematuhan bagi mendapatkan pengiktirafan dan persijilan. Agensi Kerajaan yang didapati telah mematuhi keperluan-keperluan yang ditetapkan di dalam standard MS ISO 9000 akan diberikan “Sijil MS ISO 9000 Perkhidmatan Awam Malaysia”. Semua agensi Kerajaan yang layak dijangka akan diberikan pengiktirafan dan sijil selewat-lewatnya menjelang akhir tahun 2000.

23. Setelah pengauditan selesai dijalankan, penemuan mengenai ketakakuran

kepada standard MS ISO 9000 (*nonconformance report*) akan dibentangkan kepada agensi berkenaan untuk tindakan pembetulan. Ketakakuran kepada standard MS ISO 9000 boleh dikategorikan kepada 2 jenis iaitu *minor* dan *major*. Aspek-aspek yang boleh dikategorikan sebagai *minor* ialah ketakakuran yang tidak menjejaskan sistem kualiti. Aspek-aspek pengauditan yang dikategorikan sebagai *major* pula ialah ketakakuran yang akan mengakibatkan sistem kualiti tidak berfungsi dengan berkesan. Tindakan-tindakan pembetulan yang sesuai dan tempoh bagi mengambil tindakan pembetulan ini akan dibincangkan untuk persetujuan bersama. Pengauditan semula akan dibuat ke atas aspek-aspek yang tidak mematuhi keperluan MS ISO 9000 bagi memastikan semua tindakan pembetulan yang dipersetujui oleh agensi telah dilaksanakan dengan berkesan.

24. Akhirnya, setelah pengauditan selesai, agensi-agensi Kerajaan akan diberikan perakuan-perakuan berikut:

- a. Diperakukan untuk persijilan sekiranya semua aspek mematuhi keperluan MS ISO 9000;
- b. Diperakukan untuk persijilan walaupun terdapat beberapa aspek yang tidak mematuhi keperluan MS ISO 9000 dalam kategori *minor*. Sungguhpun demikian, agensi-agensi Kerajaan perlu mengemukakan perancangan dan tempoh untuk mengambil tindakan pembetulan ke atas aspek-aspek tersebut. Sijil Pendaftaran akan diberikan kepada agensi setelah pengesahan ke atas pelaksanaan tindakan pembetulan dibuat;
- c. Tidak diperakukan untuk persijilan sekiranya terdapat aspek-aspek yang tidak mematuhi keperluan MS ISO 9000 yang dikategorikan sebagai *major*. Agensi-agensi Kerajaan perlu mengemukakan perancangan dan tempoh untuk mengambil tindakan pembetulan ke atas aspek-aspek tersebut. Setelah tindakan pembetulan dilaksanakan dalam aspek-aspek ini, pengauditan semula akan dijalankan oleh MAMPU. Sijil akan dikeluarkan sekiranya MAMPU berpuashati bahawa semua keperluan standard telah dipatuhi;
- d. Tidak diperakukan untuk persijilan sekiranya keseluruhan sistem kualiti yang diaudit didapati tidak langsung mematuhi standard MS ISO 9000. Agensi perlu membuat permohonan baru untuk MAMPU menjalankan audit pematuhan sekali lagi apabila agensi bersedia untuk diaudit.

IV. PENUTUP

25. Cadangan langkah-langkah pelaksanaan yang disarankan di atas merupakan panduan yang difikirkan dapat membawa kejayaan kepada agensi-agensi Kerajaan dalam melaksanakan MS ISO 9000. Ini adalah kerana langkah-langkah tersebut merangkumi semua aspek yang perlu ada dalam menjayakan pelaksanaan tersebut. Dengan berpanduan langkah-langkah ini, organisasi boleh merancang dengan teliti, dapat mengenalpasti aktiviti-aktiviti

yang perlu diberi keutamaan serta sumber-sumber yang perlu ke arah pelaksanaan standard MS ISO 9000 yang berkesan dengan mengawasi serta mengesan *milestone* pelaksanaan tersebut.

26. Adalah dijangkakan menjelang tahun 2000, setiap agensi Kerajaan akan melaksanakan MS ISO 9000 bagi sekurang-kurangnya satu proses utama mereka. Dengan itu adalah dijangkakan MS ISO 9000 akan dilaksanakan dalam lebih kurang 781 proses utama di Kementerian, Jabatan Persekutuan, Badan Berkanun Persekutuan, Setiausaha Kerajaan Negeri, Pejabat Daerah dan Tanah, Pejabat Residen (Sarawak), Pihakberkuasa Tempatan, Jabatan Negeri dan Badan Berkanun peringkat negeri seperti dalam Jadual 1 berikut:

JADUAL 1
JUMLAH PROSES UTAMA BAGI PELAKSANAAN MS ISO 9000
DI AGENSI-AGENSI KERAJAAN

Kategori	Jumlah Agensi	Jumlah Proses Utama Bagi Pelaksanaan MS ISO 9000
Kementerian-kementerian	24	24
Jabatan-Jabatan Persekutuan	114	114
Badan-badan Berkanun Persekutuan	52	52
Setiausaha-setiausaha Kerajaan Negeri	13	13
Pejabat Tanah dan Daerah	128	128
Pihakberkuasa-pihakberkuasa Tempatan	145	145
Pejabat Residen (Sarawak)	9	9
Jabatan-jabatan Negeri	239	239
Badan-badan Berkanun Peringkat Negeri	57	57
JUMLAH	781	781

PANDUAN MENGENAI SKIM PERSIJILAN DAN PENDAFTARAN SISTEM KUALITI MS ISO 9000 PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA

I. TUJUAN

1. Panduan ini bertujuan untuk memberi penerangan terperinci mengenai Skim Persijilan dan Pendaftaran Sistem Kualiti Perkhidmatan Awam Malaysia.

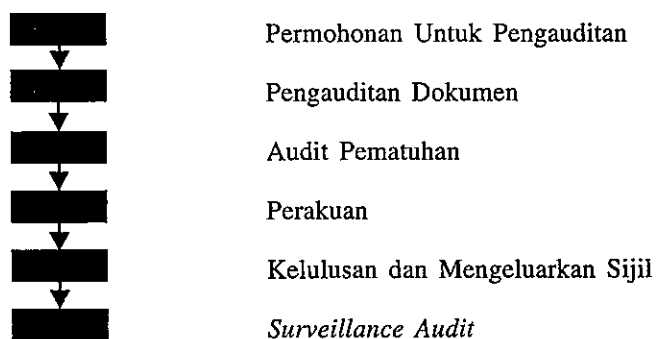
II. LATAR BELAKANG

2. Dengan penguatkuasaan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 2 Tahun 1996, agensi-agensi Kerajaan perlu melaksanakan standard MS ISO 9000 di agensi masing-masing. Agensi-agensi yang telah melaksanakan standard ini akan diaudit dan sekiranya mereka mematuhi keperluan-keperluan yang ditetapkan dalam standard akan diberi Sijil MS ISO 9000 Perkhidmatan Awam Malaysia.

III. SKIM PERSIJILAN DAN PENDAFTARAN SISTEM KUALITI MS ISO 9000 PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA

3. Skim Persijilan dan Pendaftaran Sistem Kualiti MS ISO 9000 Perkhidmatan Awam Malaysia ini diwujudkan bagi memastikan sistem kualiti MS ISO 9000 dilaksanakan mengikut keperluan-keperluan yang ditetapkan. Di bawah skim persijilan dan pendaftaran ini, agensi-agensi Kerajaan yang ingin mendaftarkan sistem kualiti mereka dan seterusnya mendapat persijilan MS ISO 9000 perlu mengemukakan permohonan kepada MAMPU. Prosedur bagi skim ini adalah seperti di Rajah 1:

Rajah 1: PROSEDUR PERSIJILAN DAN PENDAFTARAN SISTEM KUALITI MS ISO 9000 PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA



Peringkat Permohonan Untuk Pengauditan

4. Setelah agensi-agensi Kerajaan menyediakan dokumen-dokumen MS ISO 9000 mengikut keperluan standard MS ISO 9000 yang dipilih dan telah melaksanakan sistem kualiti yang didokumenkan ini selama sekurang-kurangnya 4 bulan, mereka boleh memohon kepada MAMPU untuk menjalankan pengauditan. Permohonan hendaklah dibuat dengan mengisi borang Permohonan Untuk Mendapatkan Sijil MS ISO 9000 Perkhidmatan Awam Malaysia dan Soalselidik seperti di **Lampiran A**. Proses pengauditan ini akan dimulakan dengan pengauditan dokumen (*Adequacy Audit*) dan diikuti oleh audit pematuhan (*Compliance Audit*). *Surveillance Audit* pula akan menyusuli audit pematuhan pada tahun yang berikutnya.

Peringkat Pengauditan Dokumen

5. Pengauditan dokumen atau *adequacy audit* adalah audit yang dijalankan ke atas sistem kualiti sesuatu agensi setelah agensi itu selesai mendokumenkan sistem kualitinya. Audit ini akan dijalankan oleh satu pasukan audit yang terdiri daripada pegawai-pegawai MAMPU dan akan mengambil masa di antara satu hingga tiga hari di tiap-tiap lokasi bergantung kepada jumlah dokumen yang perlu diaudit. Pasukan audit akan meneliti setiap dokumen sistem kualiti bagi memastikan semua keperluan standard MS ISO 9000 yang dipilih dipatuhi. Audit ini boleh dijalankan di premis agensi berkenaan ataupun di MAMPU. Setelah pengauditan ini dijalankan, MAMPU akan menyediakan laporan pengauditan dokumen. Antara lain, laporan ini akan menyatakan sebarang ketidakakuran (*nonconformance*), yang ditemui semasa audit dijalankan. Pasukan audit akan meminta supaya agensi mengambil tindakan pembetulan dan memaklumkan kepada pasukan audit MAMPU secara bertulis mengenai tindakan pembetulan yang telah diambil.

Peringkat Audit Pematuhan

6. Agensi yang ingin mendapat persijilan perlu melaksanakan sistem kualiti yang telah didokumenkan dengan mengambilkira semua pindaan yang dibuat hasil daripada pengauditan dokumen yang telah dijalankan oleh MAMPU. Agensi juga dikehendaki menjalankan audit kualiti dalaman. Audit ini perlu dijalankan oleh juruaudit dalaman yang telah diberikan latihan dalam menjalankan audit kualiti dalaman. Audit kualiti dalaman merupakan proses penting bagi menentukan keberkesanan sistem kualiti yang dilaksanakan. Hasil daripada pengauditan ini, agensi akan dapat mengetahui sama ada sistem kualiti yang telah diwujudkan beroperasi dengan berkesan atau sebaliknya. Sekiranya sebarang kelemahan dapat dikesan, tindakan pembetulan perlu diambil. Agensi juga dikehendaki menjalankan kajian semula pengurusan seperti disyaratkan oleh standard MS ISO 9000.

7. Setelah melaksanakan sistem kualiti yang didokumenkan bagi tempoh sekurang-kurangnya empat bulan, agensi berkenaan boleh memohon kepada MAMPU untuk menjalankan audit pematuhan. Audit pematuhan adalah audit

yang dijalankan ke atas agensi-agensi yang telah melaksanakan sistem kualitinya bagi menentukan sama ada kerja yang dijalankan mengikut apa yang didokumenkan atau amalan semasa mematuhi keperluan standard MS ISO 9000 yang dipilih. Audit ini akan dijalankan selepas sekurang-kurangnya satu audit kualiti dalaman serta satu kajian semula pengurusan telah dijalankan. Audit akan dijalankan oleh satu pasukan audit yang terdiri daripada pegawai-pegawai MAMPU dan akan mengambil masa di antara tiga hingga empat hari di tiap-tiap lokasi bergantung kepada skop proses yang diaudit. Setelah pengauditan selesai dijalankan, satu laporan audit pematuhan akan disediakan. Antara lain, laporan ini akan mengandungi penemuan-penemuan mengenai ketakakuran kepada keperluan-keperluan standard MS ISO 9000 yang dipilih. Ketakakuran ini boleh dikategorikan kepada dua jenis, iaitu *minor* dan *major*. Ketakakuran dikategorikan sebagai *minor* sekiranya ketakakuran tersebut tidak menjejaskan sistem kualiti. Ketakakuran yang dikategorikan sebagai *major* pula ialah ketakakuran yang akan mengakibatkan sistem kualiti tidak berfungsi dengan berkesan. Laporan audit pematuhan ini akan dibentangkan kepada agensi berkenaan. Sekiranya terdapat tindakan pembedahan yang perlu diambil maka tempoh bagi mengambil tindakan pembedahan ini akan dibincangkan untuk persetujuan bersama. Pengauditan semula akan dibuat ke atas aspek-aspek ketakakuran bagi memastikan semua tindakan pembedahan yang dipersetujui oleh agensi telah dilaksanakan.

Peringkat Perakuan

8. Setelah audit pematuhan selesai dijalankan dan tindakan pembedahan telah diambil oleh agensi, pasukan audit akan membuat perakuan seperti berikut:

- (a) Diperakukan untuk persijilan sekiranya semua aspek mematuhi keperluan MS ISO 9000;
- (b) Diperakukan untuk persijilan walaupun terdapat beberapa aspek ketakakuran yang dikategorikan sebagai *minor*. Sungguhpun demikian, agensi berkenaan perlu mengemukakan perancangan dan tempoh yang diperlukan untuk mengambil tindakan pembedahan ke atas aspek-aspek tersebut. Sijil akan diberikan kepada agensi setelah pengesahan ke atas pelaksanaan tindakan pembedahan dibuat;
- (c) Tidak diperakukan untuk persijilan sekiranya terdapat aspek-aspek ketakakuran yang dikategorikan sebagai *major*. Agensi berkenaan perlu mengemukakan perancangan dan tempoh masa yang diperlukan untuk mengambil tindakan pembedahan ke atas ketakakuran tersebut. Setelah tindakan pembedahan dilaksanakan, pengauditan semula akan dijalankan oleh MAMPU. Sijil akan dikeluarkan sekiranya MAMPU berpuas hati bahawa semua keperluan standard telah dipatuhi; atau

- (d) Tidak diperakukan untuk persijilan sekiranya keseluruhan sistem kualiti yang diaudit didapati tidak langsung mematuhi standard MS ISO 9000. Agensi perlu membuat permohonan baru untuk MAMPU menjalankan audit pematuhan sekali lagi apabila agensi bersedia untuk diaudit.

Peringkat Kelulusan dan Mengeluarkan Sijil

9. Perakuan yang dibuat oleh pasukan audit akan dibentangkan kepada Panel Memajukan Pentadbiran Awam (PANEL) yang dipengerusikan oleh Ketua Setiausaha Negara. PANEL mempunyai kuasa untuk membuat keputusan muktamad berdasarkan perakuan yang telah dibuat oleh pasukan audit dan seterusnya mengeluarkan Sijil MS ISO 9000 Perkhidmatan Awam Malaysia. Sijil ini akan ditandatangani oleh Ketua Setiausaha Negara dan Ketua Pengarah MAMPU. Nama agensi-agensi yang berjaya menerima Sijil MS ISO 9000 Perkhidmatan Awam Malaysia akan dimasukkan dalam satu daftar induk yang akan diselenggara oleh MAMPU.

Peringkat *Surveillance Audit*

10. *Surveillance Audit* adalah audit yang dijalankan ke atas agensi-agensi yang berjaya menerima Sijil MS ISO 9000 Perkhidmatan Awam Malaysia. Ia dijalankan setahun sekali selama tiga tahun berturutan untuk memastikan keperluan-keperluan standard MS ISO 9000 terus dipatuhi selepas sesuatu agensi menerima sijil. Audit ini akan dijalankan oleh pasukan audit yang terdiri daripada pegawai-pegawai MAMPU dan akan mengambil masa satu hingga dua hari bagi setiap lokasi.

IV. PENUTUP

11. Panduan mengenai Skim Persijilan Sistem Kualiti MS ISO 9000 Perkhidmatan Awam Malaysia ini memberi penjelasan kepada agensi-agensi Kerajaan mengenai prosedur yang terlibat dalam mendapatkan Sijil MS ISO 9000 Perkhidmatan Awam Malaysia dan mendaftarkan sistem kualiti ini dalam daftar yang ditetapkan.

SKIM PERSIJILAN SISTEM KUALITI

PERMOHONAN UNTUK MENDAPATKAN SIJIL MS ISO 9000 PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA

Saya bagi pihak organisasi memohon untuk mendapatkan SIJIL MS ISO 9000 PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA bagi proses berikut:

1. Penerangan proses yang akan didaftarkan.

- *2. Nama dan alamat organisasi yang terlibat dengan proses yang akan didaftarkan.

3. Sila tandakan (✓) standard sistem kualiti yang ingin dipohon:

☐ MS ISO 9001

☐ MS ISO 9002

4. PENGAKUAN PEMOHON

Saya, dengan ini berjanji akan mematuhi semua syarat-syarat yang ditetapkan oleh MAMPU berkaitan dengan pendaftaran sistem kualiti.

Tandatangan

Tarikh

Nama Wakil Pengurusan

Jawatan

* Jika lebih daripada satu pejabat terlibat dengan proses ini sila lampirkan nama dan alamat pejabat-pejabat tersebut.

SKIM PERSIJILAN SISTEM KUALITI**SOALSELIDIK**

(Soalselidik ini bertujuan untuk membantu MAMPU memahami dengan lebih mendalam organisasi tuan)

A. MAKLUMAT ORGANISASI YANG MEMOHON PENDAFTARAN	
1. Nama	
2. Alamat	
3. No. telefon: _____ 4. No. telefax _____ 5. No. E-mail _____	
6. Pegawai-pegawai yang boleh dihubungi	
Nama	
Jawatan	
Nama	
Jawatan	
B. MAKLUMAT MENGENAI PEGAWAI/STAF DALAM ORGANISASI	
7. Jumlah pegawai/staf dalam organisasi _____	
8. Bilangan pegawai/staf yang terlibat dengan proses yang akan didaftarkan _____	

mendalam

C. SISTEM KUALITI

9. Tempoh sistem kualiti di organisasi tuan telah dilaksanakan _____bulan
10. Bilakah sistem kualiti organisasi tuan sedia untuk pengauditan dokumen (*adequacy audit*) oleh MAMPU?
(Nyatakan tarikh) _____

D. PENGAKUAN PEMOHON

11. Dengan ini saya _____
(Nama Wakil Pengurusan)
- mengaku dan mengesahkan bahawa semua maklumat/kenyataan yang tercatat dalam borang ini dan lampiran-lampiran yang disertakan adalah benar.

Tarikh: _____

_____ *Tandatangan*

_____ *Jawatan*