



SISTEM PENGURUSAN BERTERASKAN KUALITI MBSP





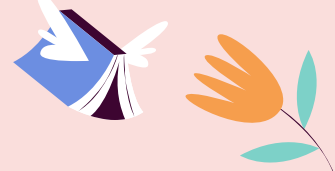
PROGRAM KUALITI MBSP



Pendahuluan

- ❖ Kerajaan sentiasa menggalakkan agensi sektor awam agar mengambil langkah proaktif dalam membuat penambahbaikan dalam sistem penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan atau dengan erti kata lain orang ramai.
- ❖ Semenjak pelancaran Gerakan Budaya Kerja Cemerlang berteraskan kualiti pada 27 November 1989, Kerajaan telah mengadakan beberapa aktiviti untuk peningkatan kualiti dalam sektor awam ini. Banyak PKPA ke arah peningkatan kualiti telah diwujudkan. Antaranya Garis Panduan Mengenai Strategi-Strategi Peningkatan Kualiti Dalam Perkhidmatan Awam, Penubuhan Pasukan KMK, Pelaksanaan Piagam Pelanggan, Pelaksanaan MS ISO dan sebagainya.
- ❖ Agensi -agensi Kerajaan dikehendaki menubuhkan Jawatankuasa Pemandu Kualiti dan Produktiviti serta Pasukan-Pasukan Kerja bagi menguruskan dan mengawasi pelaksanaan program-program kualiti.

PROGRAM KUALITI MBSP



❖ Berdasarkan perkara ini serta tanggungjawab untuk memberikan perkhidmatan terbaik kepada orang ramai dan seluruh warga Seberang Perai, disamping bergerak selari dengan hala tuju Kerajaan Negeri dan Persekutuan, MBSP (sebelum dinaiktaraf adalah MPSP) telah menggerakkan penubuhan Struktur dan Jawatankuasa Kualiti yang terdiri daripada:

- i. Pemandu Kualiti
- ii. Pengurus untuk setiap sistem (gelaran berbeza mengikut sistem)
- iii. Pegawai Kualiti dan Pasukan Kerja Jabatan
- iv. Jawatankuasa Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (JKKP)
- v. Auditor Dalaman Sistem Pengurusan Berintegritas
- vi. Auditor Penilaian Pematuhan

❑ **NOTA : Untuk pelaksanaan ISO**

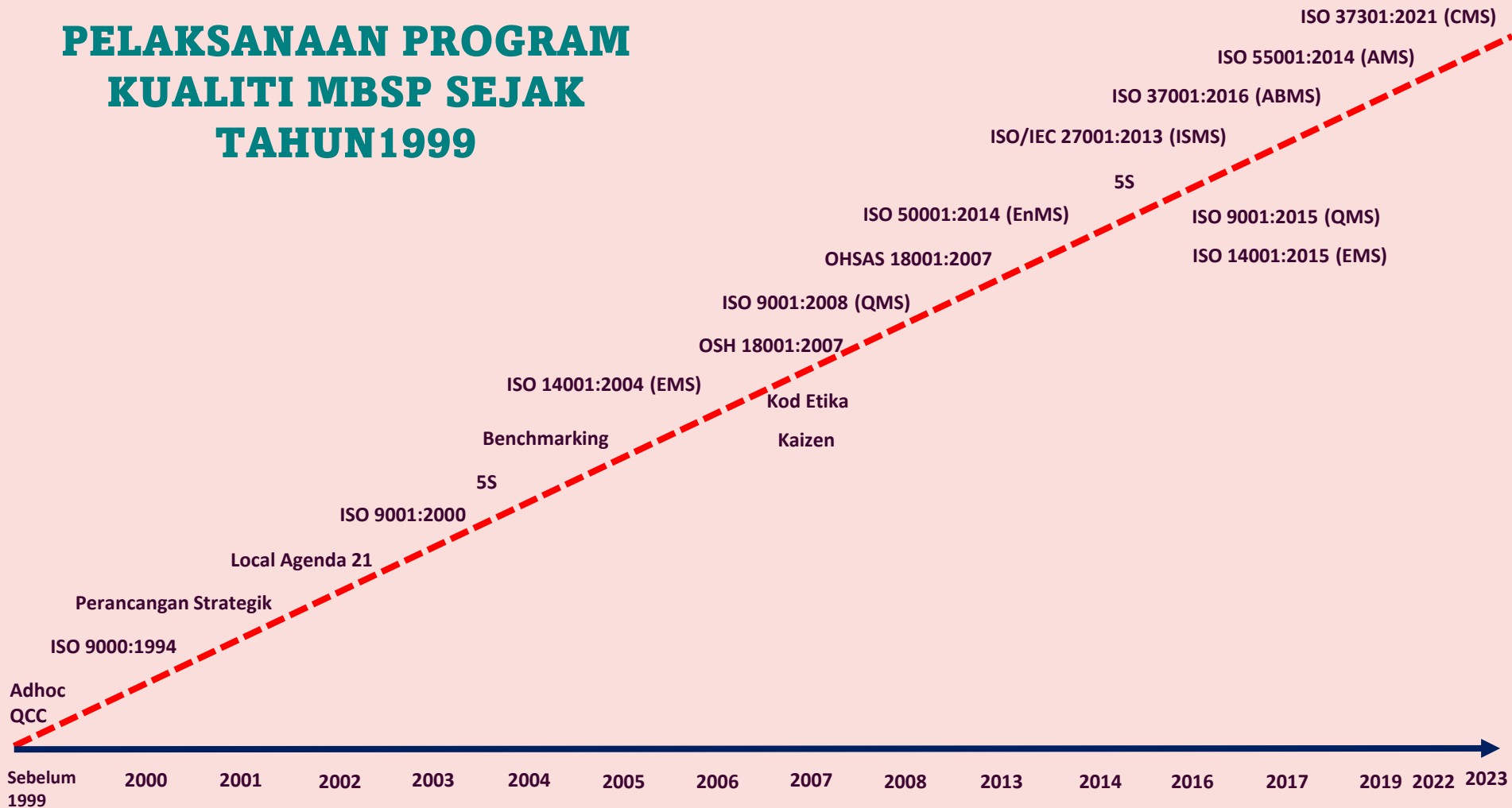
PROGRAM KUALITI MBSP

❖ MBSP juga telah mewujudkan Jawatankuasa bagi pelaksanaan Sistem Pengurusan Persekitaran Berkualiti (5S) seperti berikut:

- i. Jawatankuasa Induk 5S
- ii. Jawatankuasa Latihan
- iii. Jawatankuasa Audit
- iv. Jawatankuasa Promosi

❑ NOTA: Pelaksanaan 5S adalah untuk memantapkan lagi pelaksanaan Sistem Pengurusan bagi standard ISO dengan mewujudkan budaya dan persekitaran kerja yang berkualiti

PELAKSANAAN PROGRAM KUALITI MBSP SEJAK TAHUN 1999

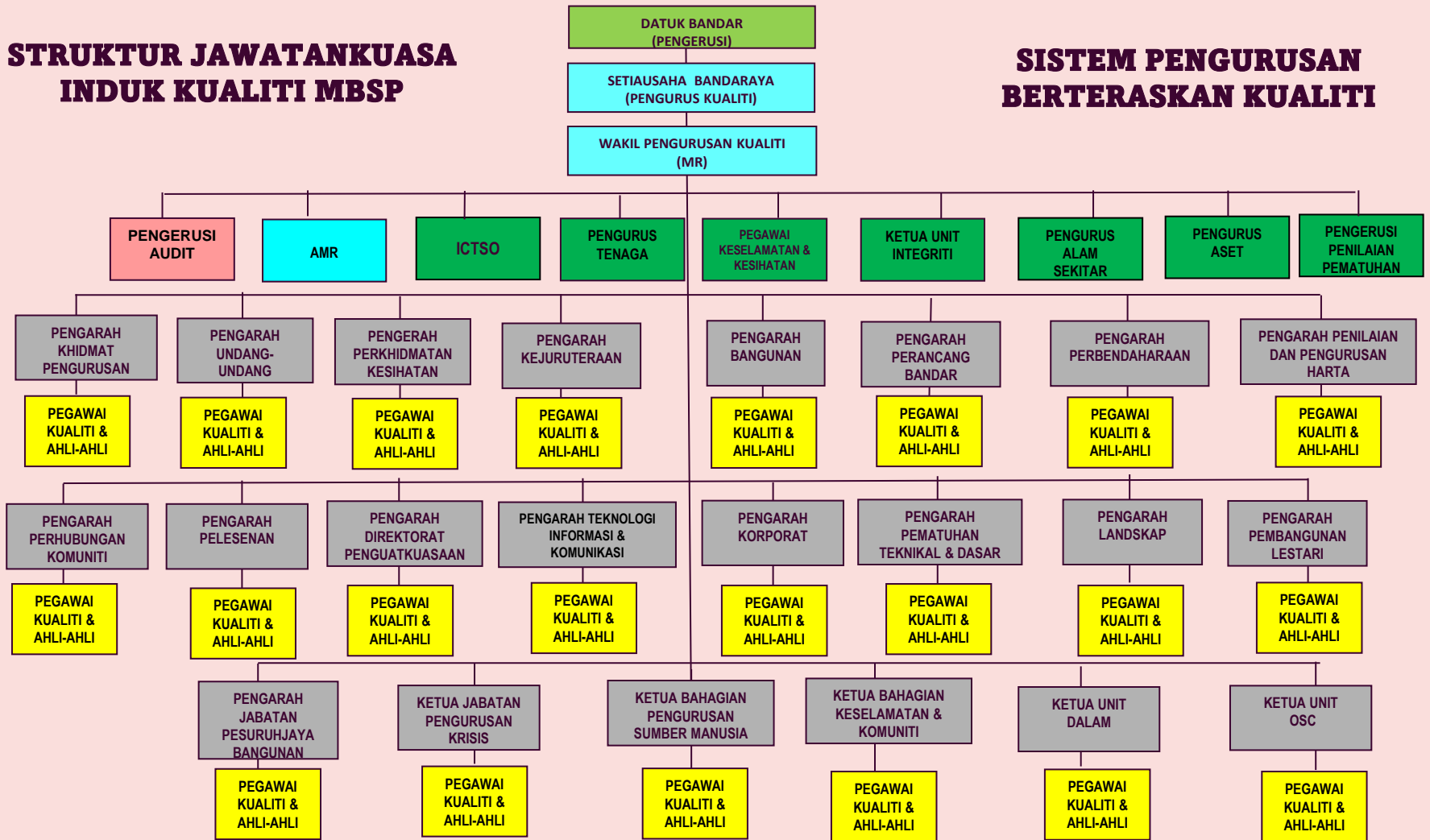


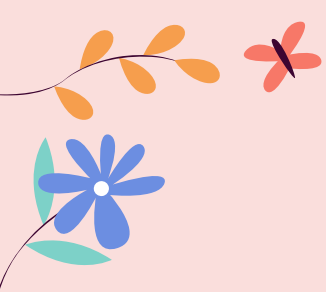
SENARAI PROSEDUR INDUK IMS

BIL	NAMA
1	Manual Sistem Pengurusan Berintegrasi
2	Prosedur Pengurusan Risiko
3	Prosedur Objektif, Sasaran, Program Dan Pelan Tindakan
4	Prosedur Pemantauan Dan Pengukuran
5	Prosedur Tindakan Pembetulan
6	Prosedur Kawalan Dokumen Dan Rekod
7	Prosedur Komunikasi, Penyertaan Dan Perundingan
8	Prosedur Pengurusan Aduan
9	Prosedur Tindakan Menghadapi Kecemasan
10	Prosedur Perolehan Tender / Sebutharga
11	Prosedur Audit Dalaman
12	Prosedur Kesedaran Latihan Dan Kompetensi
13	Prosedur Pengurusan Insiden
14	Prosedur Perundangan Dan Lain-Lain Keperluan

STRUKTUR JAWATANKUASA INDUK KUALITI MBSP

SISTEM PENGURUSAN BERTERASKAN KUALITI





PEGAWAI KUALITI MBSP

BIL	PEGAWAI KUALITI	JABATAN
1	Puan Rosmalinda Binti Rosli	Khidmat Pengurusan
2	Encik Faizal Bin Abu Bakar	Undang-Undang
3	Tuan Syed Abdul Rahman Bin Saiyid Hashim	Perkhidmatan Kesihatan
4	Ir Ts Kamal Bin Muhammad Raini CEng MiET	Kejuruteraan
5	Encik Mohd Raisul Muhaddisin Bin Hamad	Bangunan
6	Encik Mohd Nadhir Bin Abdul Aziz	Perancang Bandar
7	Puan Norshazila Binti Alias	Perbendaharaan
8	Puan Sr Nur Shakila Binti Shamsudin	Penilaian dan Pengurusan Harta
9	Puan Laily Munirah Binti Kamarulzaman	Perhubungan Komuniti
10	Puan Manggleswary a/p Muniandy	Pelesenan
11	Encik Mohd Naim Bin Mohd Ali	Perkhidmatan Perbandaran
12	Encik Saiful Azri Bin Salleh	Direktorat Penguatkuasaan
13	YM. Raja Mashitah Binti YM. Raja Zainal	Teknologi Informasi dan Komunikasi
14	Puan Siti Nurhayati Binti Abdul Rahman	Korporat
15	Puan Siti Rahmah Binti Md Yusoff	Pematuhan Teknikal dan Dasar
16	Puan Noor Asyiqin Binti Zainal Abidin	Landskap
17	Encik Arizan bin Ahmad	Pembangunan Lestari
18	Puan Norliza Binti Kerya	Pesuruhjaya Bangunan
19	Encik Sofian Bin Shaari	Pengurusan Krisis
20	Puan Mazlina Binti Abu Hassan	Keselamatan dan Komuniti
21	Puan Siti Rafidah Binti Abd Halim	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia
22	Puan Asma binti Othman	Unit Audit Dalam
23	Puan Hasliza Binti Ali	Unit OSC

PEMBANTU PEGAWAI KUALITI MBSP

BIL	PEMBANTU PEGAWAI KUALITI	JABATAN
1	Puan Noraini Binti Hassim	Khidmat Pengurusan
2	Puan Siti Khatijah Binti Mohd Sharif	Undang-Undang
3	Cik Siti Nur Aina Binti Shauthi	Undang-Undang
4	Encik Noradzly Bin Ramli	Perkhidmatan Kesihatan
5	Encik Izlan Bin Yaakub	Perkhidmatan Kesihatan
6	Puan Nurhashima Binti Ishak	Kejuruteraan
7	Tuan Haji Abdul Rahman Bin Shariff	Bangunan
8	Puan Habibah Binti Puteh	Perancang Bandar
9	Puan Zamzaini Binti Mohamed Nazar	Perbendaharaan
10	Puan Norhayati Binti Ghazali	Perbendaharaan
11	Puan Rosafiza Binti Baharom	Penilaian dan Pengurusan Harta
12	Puan Kanagavalli a/p Maniam	Penilaian dan Pengurusan Harta
13	Puan Norhazlina Binti Ismail	Perhubungan Komuniti
14	Puan Siti Sulaiha Binti As'ari	Pelesenan
15	Puan Siti Nur Azani Binti Azizan	Perkhidmatan Perbandaraan
16	Encik Ja'afar Bin Ismail	Direktorat Penguatkuasaan
17	Puan Nanthitha A/P Arunasalam	Teknologi Informasi dan Komunikasi
18	Encik Hasmidi Bin Ismail	Korporat
19	Puan Hasnah Binti Shaari	Pematuhan Teknikal dan Dasar
20	Puan Siti Munirah binti Sabdin	Landskap
21	Mohd Amirul Safik bin Mohd Lotphy	Pembangunan Lestari
22	Puan Nur Syafiqah Binti Abu Hashim	Pesuruhjaya Bangunan
23	Puan Yogeswari a/p Suppiah @ Subramaniam	Pengurusan Krisis
24	Puan Siti Syafiqah Binti Yusop	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia
25	Encik Muhammad Faiz Bin Md. Rahim	Bahagian Keselamatan Dan Komuniti
26	Puan Noor Masmira Binti Abdul Jaafar	Audit Dalam
27	Encik Malrohafifz Bin Abdul Malik	Unit OSC

AUDITOR DALAMAN IMS MBSP

BIL	NAMA	JABATAN
1	Puan Husna binti Abdullah	Khidmat Pengurusan
2	Encik Muhammad Afiq Farhan bin Aziz	Undang-Undang
3	Puan Marni binti Noor Alwi	Undang-Undang
4	Encik Faizal bin Abu Bakar	Undang-Undang
5	Puan Siti Nur Nabilah binti Muhammad	Undang-Undang
6	Puan Rohani binti Lebai Hasan	Perkhidmatan Kesihatan
7	Encik Muhamad Amirul Arshraf bin Ramli	Kejuruteraan
8	Encik Mohd Rosdi bin Abdul Rahim	Kejuruteraan
9	Encik Zaharudin bin Zainal Abidin	Bangunan
10	Encik Muhammad Syafari bin Saad	Bangunan
11	Encik Ahmad Akmal bin Abu Bakar	Bangunan
12	Puan Noor Azrynadiah binti Abu Bakar	Bangunan
13	Encik Zakaria bin Ismail	Perancang Bandar
14	Puan Nur Shazwina binti Shafee	Perancang Bandar
15	Puan Zamzaini binti Mohamed Nazar	Perbendaharaan
16	Puan Rahida binti Abdul Rahim	Perbendaharaan
17	Encik Ahmed Rafi'e bin Jamaluddeen	Penilaian dan Pengurusan Harta
18	Encik Muhammad Zaki bin Kariah	Penilaian dan Pengurusan Harta
19	Encik Mohamad Gadafi bin Mohamad Jamin	Penilaian dan Pengurusan Harta
20	Puan Norhazlina binti Ismail	Perhubungan Komuniti
21	Encik Muhammad Fahmi bin Zulkifli	Pelesenan
22	Puan Siti Nurulhuda binti Said	Pelesenan
23	Puan Rajeswari a/p Subramani	Perkhidmatan Perbandaran
24	Puan Fatin Thaniah binti Ramli	Perkhidmatan Perbandaran
25	Puan Fatin Habsah binti Ahmad	Perkhidmatan Perbandaran
26	Encik Suhaimi bin Ishak	Direktorat Penguatkuasaan

AUDITOR DALAMAN IMS MBSP

BIL	NAMA	JABATAN
27	Puan Nor A'syiqin binti Abdul Mukti	Teknologi Informasi dan Komunikasi
28	Encik Amin bin Abdul Rahim	Pematuhan Teknikal dan Dasar
29	Encik Ahmad Tarmizi bin Omar	Pematuhan Teknikal dan Dasar
30	Puan Aznida binti Azmy	Landskap
31	Encik Megat Mohamad Fazwan bin Mohd Noor	Landskap
32	Encik Amirul Syafiq bin Razmi	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia
33	Encik Mursyidan bin Mohd Nor	Bahagian Keselamatan Dan Komuniti
34	Puan Asma binti Othman	Audit Dalaman
35	Puan Siti Juhairah binti Muhamad	Audit Dalaman
36	Puan Noor Masmira binti Abdul Jaafar	Audit Dalaman
37	Puan Khairunisa binti Rosly	Audit Dalaman
38	Puan Anis Zulfa binti Johari	Unit OSC

AUDITOR PENILAIAN PEMATUHAN MBSP

BIL	NAMA	JABATAN
1	Encik Harun bin Shamsudin	Khidmat Pengurusan
2	Puan Rosilah Binti Abd Rashid	Undang-Undang
3	Encik Faizal bin Abu Bakar	Undang-Undang
4	Puan Rafidah Binti Abdul Majid	Undang-Undang
5	Puan Siti Nur Nabilah Binti Muhammad	Undang-Undang
6	Puan Siti Nur Aina Binti Shauthi	Undang-Undang
7	Encik Mohd Fidaie Bin Mohamad	Perkhidmatan Kesihatan
8	Puan Rohani Binti Lebai Hassan	Perkhidmatan Kesihatan
9	Ir. Ts. Kamal Bin Muhammad Raini CEng MIET	Kejuruteraan
10	Encik Ahmad Fitri Bin Musa	Kejuruteraan
11	Puan Nurul Syahrastini Binti Muhamad Sukri	Bangunan
12	Puan Nur Diyana Binti Nor Azni	Bangunan
13	Encik Mohd Nadhir Bin Abdul Aziz	Perancang Bandar
14	Encik Zakaria Bin Ismail	Perancang Bandar
15	Encik Mohd Jasmi Bin Mohamad Idris	Perbendaharaan

AUDITOR PENILAIAN PEMATUHAN MBSP

BIL	NAMA	JABATAN
16	Encik Mohd Faidzal Bin Hassan	Perhubungan Komuniti
17	Encik Mohd Ubaidillah Bin Abdullah	Pelesenan
18	Puan Siti Nur Azani binti Azizan	Perkhidmatan Perbandaran
19	Puan Mahanom Binti Ahmad	Perkhidmatan Perbandaran
20	YM. Raja Mashitah Binti YM Raja Zainal	Teknologi Informasi dan Komunikasi
21	Encik Muhammad Rizal Bin Mohd Sabri	Teknologi Informasi dan Komunikasi
22	Puan Veerekumari a/p Vellasamy	Korporat
23	Encik Hasmidi bin Ismail	Korporat
24	Encik Mohd Hazren bin Mohd Zahir	Pematuhan Teknikal dan Dasar
25	Puan Siti Fatimah Binti Ismail	Landskap
26	Encik Amirul Syafiq Bin Razmi	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia
27	Puan Norliza Binti Kerja	Pesuruhjaya Bangunan
28	Puan Mazlina Binti Abu Hassan	Bahagian Keselamatan dan Komuniti
29	Encik Malrohafiz Bin Abdul Malik	OSC

FASILITATOR 5S MBSP

BIL	ZON	FASILITATOR	JABATAN
1	Matahari	Encik Harun bin Shamsudin	Khidmat Pengurusan
2	Teratai	Puan Noorihan Binti Abdol Rani	Khidmat Pengurusan
3	Seroja	Puan Nur Hidayah Binti Idris	Perhubungan Komuniti
4	Kiambang	Puan Siti Fairuz Binti Daud	Kesihatan, Khidmat Pengurusan
5	Anggerik	Encik Mohd Ubaidillah Bin Abdullah	Pelesenan
6	Kekwa	Puan Rajeswari A/P Subramani	Perbandaran, Unit Audit Dalam, Pesuruhjaya Bangunan
7	Mawar	Puan Kavitah a/p Kumaran	Kejuruteraan
8	Kenanga	Puan Siva Shankhiri A/P Munusamy	Kejuruteraan
9	Semarak	Puan Hasnah binti Shaari	Pematuhan Teknikal dan Dasar
10	Tulip	Puan Nor Farah Azira Binti Meor Zambri	Bangunan
11	Ixora	Puan Siti Norhilyani Binti Mohd Salleh	Kesihatan , Perancang Bandar
12	Carnation	Puan Nur Faradilla Binti Fahuiddin	Perancang Bandar
13	Bunga Raya	Puan Marni binti Noor Alwi	Undang-Undang
14	Orkid	Puan Noor Izzati binti Jafri	Penilaian & Pengurusan Harta
15	Rafflesia	Puan Roslenda Binti Che Ibrahim	Perhubungan Komuniti

FASILITATOR 5S MBSP

BIL	ZON	FASILITATOR	JABATAN
16	Melati	Puan Norshazila Binti Alias	Perbendaharaan
17	Dahlia	Puan Nor A'syiqin Binti Abdul Mukti	Teknologi Informasi dan Komunikasa, Bahagian Pengurusan Sumber Manusia , Khidmat Pengurusan (Perolehan)
18	Cempaka	Encik Sharul Nizam Bin Shazalee	Khidmat Pengurusan
19	Melor	Puan Amira Binti Ahmad	Korporat
20	Sakura	Encik Khairul Azhar Bin Ramli	Direktorat Penguatkuasaan
21	Lavender	Encik Faizal Bin Abu Bakar	Undang-undang
22	Heliconia	Puan Helmarizan Binti Abu Bakar	Landskap
23	Puskeb	Encik Faris Dushman Bin Mohamad Dali	Kejuruteraan (Puskeb)

AUDITOR DALAMAN 5S MBSP

BIL	NAMA	JABATAN
1	Puan Nurshela Binti Marzuki	Khidmat Pengurusan
2	Encik Faizal Bin Abu Bakar	Undang-Undang
3	Puan Marni Binti Noor Alwi	Undang-Undang
4	Puan Norhidayah Binti Othman	Undang- Undang
5	Puan Siti Norhilyani Binti Mohd Salleh	Perkhidmatan Kesihatan
6	Puan Rohani Binti Lebai Hassan	Perkhidmatan Kesihatan
7	Puan Junaida Binti Jaaffar	Perkhidmatan Kesihatan
8	Puan Nur Farah 'Amira Binti Bahanudin	Kejuruteraan
9	Puan Nor Sahaniza Binti Ramli	Kejuruteraan
10	Encik Muhamad Amirul Arshraf Bin Ramli	Kejuruteraan
11	Encik Mohd Redzuan Bin Mohd Zin	Kejuruteraan
12	Puan Nor Farah Azira Binti Hj Meor Zambri	Bangunan
13	Encik Mohd Taufiq Bin Mohd Poad	Bangunan
14	Puan Rohana Binti Mohamed Kassim	Perancang Bandar
15	Encik Mirza Arief Fadzillah Ahmad	Perancang Bandar
16	Puan Fazidah Binti Abdul Malik	Perbendaharaan
17	Puan Suria Binti Md Idris	Perbendaharaan

AUDITOR DALAMAN 5S MBSP

BIL	NAMA	JABATAN
18	Norbaiti Binti Shahimi	Perbendaharaan
19	Puan Roslina Binti Ismail	Penilaian dan Pengurusan Harta
20	Encik Haszrul Bin Mohamad Nadzri	Penilaian dan Pengurusan Harta
21	Encik Muhamad Fikhri Bin Ismail	Penilaian dan Pengurusan Harta
22	Encik Ahmad Airin Bin Adnan	Perhubungan Komuniti
23	Puan Nor Azila Binti Abd. Aziz	Perhubungan Komuniti
24	Puan Salwa Binti Noor	Perhubungan Komuniti
25	Puan Suraini Binti Baharudin	Pelesenan
26	Encik Irwan Bin Talip	Pelesenan
27	Puan Suliyana Binti Abu Hassan	Pelesenan
28	Puan Siti Nur Azani Binti Azizan	Perkhidmatan Perbandaran
29	Puan Fatin Thaniah Binti Ramli	Perkhidmatan Perbandaran
30	Puan Noor Haslina Kamis	Perkhidmatan Perbandaran
31	Encik Muhammad Shafiee Bin Abdul Rahim	Direktorat Penguatkuasaan
32	Encik Muhammad Hakim Alwi	Informasi, Teknologi dan Komunikasi
33	Encik Muhamad Nasir Bin Abdul Salam	Korporat
34	Puan Rosilah binti Haron	Pematuhan Teknikal dan Dasar

AUDITOR DALAMAN 5S MBSP

BIL	NAMA	JABATAN
35	Puan Intan Nadyra Binti Abu Hasan	Landskap
36	Puan Norazura Binti Kamarozaman	Landskap
37	Puan Norsuhaibah Binti Hanbal	Pembangunan Lestari
38	Encil Sharul Nizam Bin Shazalee	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia
39	Puan Vanessa Maria a/p Sinnappen	Bahagian Keselamatan dan Komuniti
40	Puan Asma Binti Othman	Unit Audit Dalam
41	Puan Siti Juhairah Binti Muhamad	Unit Audit Dalam
42	Puan Noor Masmira Binti Abdul Jaafar	Unit Audit Dalam
43	Puan Khairunisa Binti Rosly	Unit Audit Dalam