



MANUAL KUALITI
PERBENDAHARAAN MALAYSIA

No. Keluaran : 02
No. Pindaan : 00
Tarikh : 23 September 2011



PERBENDAHARAAN MALAYSIA

MANUAL KUALITI
MS ISO 9001 : 2008



**MANUAL KUALITI
PERBENDAHARAAN MALAYSIA**

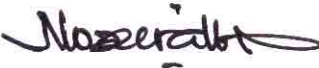
No. Keluaran : 02
No. Pindaan : 00
Tarikh : 23 September 2011

PERBENDAHARAAN MALAYSIA

MANUAL KUALITI

MK- PERB - 01

PENGURUSAN KEWANGAN NEGARA

PERKARA	DISEDIAKAN OLEH	DILULUSKAN OLEH
NAMA	DATUK NOZIRAH BINTI BAHARI	TAN SRI DR. WAN ABD. AZIZ BIN WAN ABDULLAH
JAWATAN	TIMBALAN KETUA SETIAUSAHA PERBENDAHARAAN (PENGURUSAN)	KETUA SETIAUSAHA PERBENDAHARAAN
TANDATANGAN		
TARIKH	19 SEPTEMBER 2011	23 SEPTEMBER 2011

NO. KAWALAN SALINAN

GLOSARI AKRONIM

YAB	=	Yang Amat Berhormat
YB	=	Yang Berhormat
KSP	=	Ketua Setiausaha Perbendaharaan
SUB	=	Setiausaha Bahagian
SBC	=	Setiausaha Bahagian Analisa Cukai
BEA	=	Bahagian Ekonomi dan Antarabangsa
LPK	=	Latihan Pengurusan Kewangan
JANM	=	Jabatan Akauntan Negara Malaysia
PNB	=	Percetakan Nasional Berhad
G-LoMIS	=	<i>Government Loan Management Information System</i>
BPB	=	Bahagian Pengurusan Belanjawan
BPKA	=	Bahagian Pengurusan Pinjaman, Pasaran Kewangan dan Aktuari
KRJ	=	Kereta Rasmi Jawatan
KJ	=	Kereta Jabatan
RLT	=	Rancangan Latihan Tahunan
DS	=	Dasar Saraan
UKK	=	Unit Komunikasi Korporat
SPK	=	Sistem Pengurusan Kualiti

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA MK-PERB-01	MUKA SURAT	: i / xiii
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011

KANDUNGAN Muka Surat

A.	SENARAI EDARAN MANUAL KUALITI	vi
B.	SENARAI PROSEDUR KUALITI PROSES UTAMA	vii
C.	SENARAI PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN DAN SOKONGAN	viii
D.	REKOD PINDAAN MANUAL KUALITI	ix

BAHAGIAN 1 – PENGENALAN

1.1	Pengenalan kepada Manual Kualiti	1
1.2	Tujuan	1
1.3	Kandungan Manual Kualiti	2

BAHAGIAN 2 – MAKLUMAT ORGANISASI

2.1	Latar belakang	2
2.2	Fungsi Organisasi	4
2.3	Visi Organisasi	7
2.4	Misi Organisasi	7
2.5	Struktur Organisasi	8
2.6	Perkhidmatan Yang Diberikan	9
2.7	Pelanggan Organisasi	10

BAHAGIAN 3 - SISTEM PENGURUSAN KUALITI

3.1	Skop Pelaksanaan	11
3.2	Dasar Kualiti	12
3.3	Objektif Kualiti	13
3.4	Penerangan Mengenai Sistem Pengurusan Kualiti	19
3.5	Pelanggan Sistem Pengurusan Kualiti	22

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: ii / xiii
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
		MK-PERB-01	
		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011

BAHAGIAN 4 - DASAR DAN PRINSIP ASAS SISTEM PENGURUSAN KUALITI

SEKSYEN 4 - Sistem Pengurusan Kualiti

4.1	Keperluan Am	23
4.2	Keperluan Dokumentasi	25
4.2.1	Am	25
4.2.2	Manual Kualiti	27
4.2.3	Kawalan Dokumen	28
4.2.4	Kawalan Rekod	30

SEKSYEN 5 - Tanggungjawab Pengurusan

5.1	Komitmen Pengurusan	32
5.2	Tumpuan Kepada Pelanggan	32
5.3	Dasar Kualiti	33
5.4	Perancangan	33
5.4.1	Objektif Kualiti	33
5.4.2	Perancangan Sistem Pengurusan Kualiti	34
5.5	Tanggungjawab, Kuasa dan Komunikasi	35
5.5.1	Tanggungjawab dan Kuasa	35
5.5.2	Wakil Pengurusan	35
5.5.3	Komunikasi Dalam Organisasi	36
5.6	Kajian Semula Pengurusan	36
5.6.1	Am	36
5.6.2	Input Kepada Kajian Semula Pengurusan	37
5.6.3	Output Kajian Semula Pengurusan	38

SEKSYEN 6 - Pengurusan Sumber

6.1	Bekalan Sumber	39
6.2	Sumber Manusia	40

SALINAN TIDAK TERKAWAL

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: iv / xiii
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011
		MK-PERB-01	

6.2.2	Kompetensi, Latihan dan Kesedaran	49
6.3	Infrastruktur	41
6.4	Persekitaran Tempat Kerja	42

SEKSYEN 7 - Proses Penghasilan dan Penyampaian Produk atau Perkhidmatan

7.1	Perancangan Bagi Penghasilan dan Penyampaian Produk atau Perkhidmatan	43
7.2	Proses-proses Yang Berkaitan Dengan Pelanggan	44
7.2.1	Menentukan Keperluan Produk atau Perkhidmatan	44
7.2.2	Semakan Semula Keperluan Produk atau Perkhidmatan	45
7.2.3	Komunikasi Dengan Pelanggan	46
7.3	Reka bentuk dan Pembangunan	47
7.3.1	Perancangan Reka bentuk dan Pembangunan	47
7.3.2	Input kepada Reka bentuk dan Pembangunan	48
7.3.3	Output Kepada Reka bentuk dan Pembangunan	49
7.3.4	Semakan Semula Ke Atas Reka bentuk dan Pembangunan	50
7.3.5	Verifikasi Ke Atas Reka bentuk dan Pembangunan	51
7.3.6	Validasi Ke Atas Reka bentuk dan Pembangunan	51
7.3.7	Kawalan Ke Atas Pindaan Reka bentuk dan Pembangunan	52
7.4	Perolehan	52
7.4.1	Proses Perolehan	52
7.4.2	Maklumat Perolehan	53
7.4.3	Verifikasi Ke atas Bekalan dan Perkhidmatan Yang Diperolehi	53
7.5	Proses Penghasilan dan Penyampaian Produk atau Perkhidmatan	54
7.5.1	Kawalan Ke atas Proses Penghasilan dan Penyampaian Produk atau Perkhidmatan	54
7.5.2	Validasi Ke Atas Proses Penghasilan dan	55

SALINAN TIDAK TERKAWAL

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: vi / xiii
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011
		MK-PERB-01	

7.5.3	Identifikasi dan Kemudahkesanan	55
7.5.4	Harta Hakmilik Pelanggan	56
7.5.5	Pemuliharaan	57
7.6	Kawalan Ke atas Peralatan Pengukuran dan Pemantauan	58

SEKSYEN 8 - Pengukuran, Penganalisan dan Penambahbaikan

8.1	Am	59
8.2	Pemantauan dan Pengukuran	60
8.2.1	Kepuasan Hati Pelanggan	60
8.2.2	Audit Dalam	60
8.2.3	Pemantauan Dan Pengukuran Proses	61
8.2.4	Pemantauan Dan Pengukuran Produk atau Perkhidmatan	62
8.3	Kawalan Ke Atas Produk atau Perkhidmatan Yang Tidak Memenuhi Keperluan Yang Ditetapkan	63
8.4	Analisis Data	65
8.5	Penambahbaikan	66
8.5.1	Penambahbaikan Yang Menyeluruh	66
8.5.2	Tindakan Pembetulan	66
8.5.3	Tindakan Pencegahan	67

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: vii / xiii
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011
	MK-PERB-01		

A. SENARAI EDARAN MANUAL KUALITI

BIL.	NO. KAWALAN SALINAN	PEMEGANG DOKUMEN
1.	01	Ketua Setiausaha Perbendaharaan
2.	02	Timbalan Ketua Setiausaha Perbendaharaan (Pengurusan)
3.	03	Timbalan Ketua Setiausaha Perbendaharaan (Sistem Dan Kawalan)
4.	04	Timbalan Ketua Setiausaha Perbendaharaan (Dasar)
5.	05	Setiausaha Bahagian Dasar Saraan, Wang Awam dan Khidmat Pengurusan
6.	06	Pengurus Dokumen

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: vi / xiii
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011
	MK-PERB-01		

B. SENARAI PROSEDUR KUALITI PROSES UTAMA

BIL.	NO. RUJUKAN PROSEDUR KUALITI	NAMA PROSEDUR KUALITI
1.	PK.PERB (BAC) – 01	Penyediaan Buku Anggaran Hasil Kerajaan Persekutuan
2.	PK.PERB (P) – 01	Memproses, Permohonan, Memantau, Menyelaras dan Menyelia Kutipan Balik Pinjaman Kerajaan Persekutuan
3.	PK.PERB (E) – 01	Penyediaan Laporan Ekonomi Tahunan
4.	PK.PERB (LPK) – 01	Merangka, mengendali, menyelaras, dan menilai Program Latihan Pengurusan Kewangan <i>In-Situ</i> Dan <i>Hands-On</i>
5.	PK.PERB (LPK) – 02	Pembangunan Modul Program Latihan Pengurusan Kewangan <i>In-Situ</i> dan <i>Hands-On</i>
6.	PK.PERB (A) – 01	Pengurusan Permohonan Kelulusan Pelupusan Aset Alih Kerajaan
7.	PK.PERB (K) – 01	Pembekalan Kereta Rasmi Jawatan Dan Kereta Jabatan Baru
8.	PK.PERB (K) – 02	Pengendalian Aduan Berkaitan Kereta Konsesi
9.	PK.PERB (K) – 03	Pemantauan Ke Atas Spanco
10.	PK.PERB (K) – 04	Kemudahan Pembelian Kereta Rasmi Jawatan Semasa Bersara (<i>Option To Purchase</i>)

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: ix / xiii
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011
		MK-PERB-01	

C. SENARAI PROSEDUR KUALITI PEGURUSAN DAN SOKONGAN

BIL.	NO. RUJUKAN PROSEDUR KUALITI	NAMA PROSEDUR KUALITI
1.	PS.PERB – 01	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP)
2.	PS.PERB – 02	Kawalan Dokumen
3.	PS.PERB – 03	Kawalan Rekod
4.	PS.PERB – 04	Penyediaan Anggaran Belanjawan Mengurus Tahunan
5.	PS.PERB – 05	Pengurusan Latihan
6.	PS.PERB – 06	Perolehan Bekalan Dan Perkhidmatan
7.	PS.PERB – 07	Penyelenggaraan Peralatan Pejabat
8.	PS.PERB – 08	Penyelenggaraan Aset ICT
9.	PS.PERB – 09	Pengurusan Aduan Dan Maklum Balas Pelanggan
10.	PS.PERB – 10	Audit Dalam
11.	PS.PERB – 11	Kawalan Ke Atas Produk Atau Perkhidmatan Yang Tidak Memenuhi Keperluan Yang Ditetapkan
12.	PS.PERB – 12	Tindakan Pembetulan, Pencegahan dan Penambahbaikan

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA MK-PERB-01	MUKA SURAT	: viii / xiii
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 06
		TARIKH KUATKUASA	: 10 Ogos 2012

D. REKOD PINDAAN MANUAL KUALITI

BIL.	TARIKH PINDAAN	RUJUKAN	TAMBAH (T) / GUGUR (G)	KETERANGAN PINDAAN
1.	18/11/2010	3.3(F)(1)(ii)	T + G	Tempoh masa dari penerimaan permohonan KRJ <u>KJ</u> yang lengkap sehingga surat kelulusan dikeluarkan kepada Kementerian/Jabatan – 10 hari bekerja
		3.3(F)(3)(i)	G	Jawatankuasa Pemantauan Projek Penswastaan Kereta Saloon Kerajaan – sekurang-kurangnya 2 kali setahun.
2.	05/01/2011	3.3(E)(1)(i)	T + G	Tempoh masa dari tarikh terima dokumen lengkap sehingga keputusan dimaklumkan kepada pemohon - dalam tempoh masa 3 minggu <u>21 hari bekerja</u> .
		4.1 – Carta A	*	<i>* Pindaan menyeluruh Carta A : Hubung kait Antara Proses Pengurusan Kewangan Negara</i>
		8.22(a)	T	Perbendaharaan Malaysia menjalankan Audit Dalam sekurang-kurangnya dua (2) kali setahun mengikut jadual yang telah ditetapkan bagi mengesahkan SPK.
3.	14/02/2011	3.3(B)(4)	T	<u>Pembangunan Modul Program Latihan Pengurusan Kewangan In-Situ dan Hands-On</u>
		3.3(B)(4)(i)	T	<u>Mengadakan Mesyuarat Jawatankuasa Pemandu Program LPK sekurang-kurangnya 1 kali setahun</u>
		3.3(C)(1)(i)	T + G	Tempoh masa dari tarikh penerimaan permohonan lengkap sehingga keputusan dikeluarkan - 1 bulan <u>30 hari bekerja</u>
		3.3(L)	T	<u>Penyelenggaraan Aset ICT</u>
		3.3(L)(1)	T	<u>Penyelenggaraan Aset ICT (Corrective Maintenance)</u>
		3.3(L)(1)(i)	T	<u>Tempoh masa daripada penerimaan aduan di Meja Bantuan ICT Perbendaharaan (Treasury Helpdesk) sehingga aduan diambil tindakan – dalam tempoh masa 2 jam.</u>



**MANUAL KUALITI
PERBENDAHARAAN MALAYSIA**

MK-PERB-01

MUKA SURAT	: xi / xiii
NO. KELUARAN	: 02
NO. PINDAAN	: 06
TARIKH KUATKUASA	: 10 Ogos 2012

BIL.	TARIKH PINDAAN	RUJUKAN	TAMBAH (T) / GUGUR (G)	KETERANGAN PINDAAN
		7.3	G	Sistem pengurusan Kualiti Perbendaharaan Malaysia tidak terlibat dengan Reka Bentuk dan Pembangunan.
		7.3.1	T	<u>Perancangan Rekabentuk dan Pembangunan</u> Perbendaharaan Malaysia merancang dan mengawal aktiviti rekabentuk dan pembangunan bagi Pembangunan Modul Program Latihan Pengurusan Kewangan <i>In-Situ</i> dan <i>Hands-On</i> yang mengandungi: - Peringkat-peringkat rekabentuk dan pembangunan bagi Pembangunan Modul Program Latihan Pengurusan Kewangan <i>In-Situ</i> dan <i>Hands-On</i>; - Peringkat semakan semula, verifikasi dan validasi yang terlibat dalam proses rekabentuk dan pembangunan bagi Pembangunan Modul Program Latihan Pengurusan Kewangan <i>In-Situ</i> dan <i>Hands-On</i>; dan - Tanggungjawab dan kuasa yang terlibat dalam proses rekabentuk dan pembangunan bagi Pembangunan Modul Program Latihan Pengurusan Kewangan <i>In-Situ</i> dan <i>Hands-On</i>.
		7.3.2	T	<u>Input kepada Rekabentuk dan Pembangunan</u> Perbendaharaan Malaysia memastikan input yang perlu bagi menghasilkan Modul Program Latihan Pengurusan Kewangan <i>In-Situ</i> dan <i>Hands-On</i> dan rekod-rekod mengenainya disimpan dan diselenggara. Input berkenaan meliputi: - Tujuan dan tahap prestasi produk atau perkhidmatan; - Undang-undang dan peraturan yang berkaitan dengan produk atau perkhidmatan yang dihasilkan; - Maklumat mengenai rekabentuk seumpamanya

BIL.	TARIKH PINDAAN	RUJUKAN	TAMBAH (T) / GUGUR (G)	KETERANGAN PINDAAN
				<u>yang sedia ada sebelumnya; dan</u>

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA MK-PERB-01	MUKA SURAT	: xiixii / xiii
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 06
		TARIKH KUATKUASA	: 10 Ogos 2012

BIL.	TARIKH PINDAAN	RUJUKAN	TAMBAH (T) / GUGUR (G)	KETERANGAN PINDAAN
		7.3.3	T	d. <u>Keperluan-keperluan lain untuk aktiviti rekabentuk dan pembangunan</u> Kesemua input yang dinyatakan ini disemak untuk memastikan ianya mencukupi. Keperluan-keperluan yang ditetapkan hendaklah mencukupi, jelas dan tidak bercanggah antara satu sama lain. <u>Output Kepada Rekabentuk dan Pembangunan</u> Output Rekabentuk dan Pembangunan adalah dalam bentuk Modul Program Latihan Pengurusan Kewangan <i>In-Situ</i> dan <i>Hands-On</i>. Output ini akan dikaji bagi memastikan ianya: a. <u>Menepati keperluan input rekabentuk dan pembangunan.</u> b. <u>Memberi maklumat mengenai perolehan serta penghasilan dan penyampaian Modul Program Latihan Pengurusan Kewangan <i>In-Situ</i> dan <i>Hands-On</i> kepada pelanggan termasuk pemuliharaan di mana sesuai.</u> c. <u>Mengandungi ciri-ciri yang ditetapkan bagi Modul Program Latihan Pengurusan Kewangan <i>In-Situ</i> dan <i>Hands-On</i>.</u>

BIL.	TARIKH PINDAAN	RUJUKAN	TAMBAH (T) / GUGUR (G)	KETERANGAN PINDAAN
		7.3.4	T	d. <u>Mengandungi ciri-ciri Modul Program Latihan Pengurusan Kewangan <i>In-Situ</i> dan <i>Hands-On</i> yang akan membolehkan kegunaannya dengan betul.</u> <u>Semakan Semula Ke atas Rekabentuk dan Pembangunan</u> <u>Semakan semula dibuat secara teratur di peringkat-peringkat yang ditetapkan ke atas aktiviti rekabentuk dan pembangunan bagi Modul Program Latihan Pengurusan Kewangan <i>In-Situ</i> dan <i>Hands-On</i>. Ianya bertujuan untuk:</u>



**MANUAL KUALITI
PERBENDAHARAAN MALAYSIA**

MK-PERB-01

MUKA SURAT	: xiv / xiii
NO. KELUARAN	: 02
NO. PINDAAN	: 06
TARIKH KUATKUASA	: 10 Ogos 2012

BIL.	TARIKH PINDAAN	RUJUKAN	TAMBAH (T) / GUGUR (G)	KETERANGAN PINDAAN
		7.3.5	T	a. <u>Menilai keupayaan aktiviti rekabentuk dan pembangunan bagi Modul Program Latihan Pengurusan Kewangan <i>In-Situ</i> dan <i>Hands-On</i> dapat memenuhi keperluan yang telah ditetapkan.</u> b. <u>Mengenalpasti masalah dan mencadangkan tindakan pembetulan bagi mengatasinya.</u> <u>Anggota yang terlibat dalam proses Pembangunan Modul Baru/Modul LPK yang disemak semula bagi Program Latihan Pengurusan Kewangan <i>In-Situ</i> dan <i>Hands-On</i> akan terdiri daripada pihak yang bertanggungjawab ke atas setiap peringkat semakan semula bagi memastikan ianya dibuat oleh mereka yang mempunyai kuasa dan kepakaran untuk membuat keputusan yang tepat dan berkesan. Rekod hasil semakan semula ini serta tindakan yang telah diambil disimpan dan diselenggara</u> <u>Verifikasi Ke atas Rekabentuk dan Pembangunan</u> <u>Verifikasi dilaksanakan di peringkat-peringkat yang ditetapkan mengikut perancangan bagi memastikan Modul Program Latihan Pengurusan Kewangan <i>In-Situ</i> dan <i>Hands-On</i> yang dihasilkan menepati keperluan <i>input</i> rekabentuk dan pembangunan yang ditetapkan.</u> <u>Rekod hasil verifikasi dan tindakan yang diambil disimpan dan diselenggara</u>
		7.3.6	T	<u>Validasi ke atas Rekabentuk dan Pembangunan</u> <u>Perbendaharaan Malaysia menjalankan validasi ke atas Modul Program Latihan Pengurusan Kewangan <i>In-Situ</i> dan <i>Hands-On</i> mengikut peringkat-peringkat yang telah ditentukan bagi memastikan ianya dapat memenuhi tujuan asal ia diwujudkan. Validasi ini akan dibuat sebelum Modul Program Latihan Pengurusan Kewangan <i>In-Situ</i> dan <i>Hands-On</i> disampaikan kepada pelanggan.</u> <u>Rekod hasil proses validasi dan tindakan pembetulan yang diambil disimpan dan diselenggara.</u>



**MANUAL KUALITI
PERBENDAHARAAN MALAYSIA**

MK-PERB-01

MUKA SURAT : xv / xiii

NO. KELUARAN : 02

NO. PINDAAN : 06

TARIKH KUATKUASA : 10 Ogos 2012

BIL.	TARIKH PINDAAN	RUJUKAN	TAMBAH (T) / GUGUR (G)	KETERANGAN PINDAAN
		7.3.7	T	<u>Kawalan ke atas Pindaan Rekabentuk dan Pembangunan</u> Sebarang pindaan dalam Modul Program Latihan Pengurusan Kewangan <i>In-Situ</i> dan <i>Hands-On</i> yang melibatkan rekabentuk dan pembangunan akan dikenalpasti dan direkod. Pindaan ini akan disemak semula, diverifikasi dan divalidasi mengikut kesesuaian serta diluluskan sebelum ia dilaksanakan. Semakan semula ini akan meliputi penilaian kesan pindaan ke atas Modul Program Latihan Pengurusan Kewangan <i>In-Situ</i> dan <i>Hands-On</i> yang telah disampaikan kepada pelanggan. Rekod hasil daripada pindaan ini serta tindakan lain yang diambil akan disimpan dan diselenggara
4.	13/12/2011	3.3(L)(1)(i)	T + G	Tempoh masa daripada penerimaan aduan di Meja Bantuan ICT Perbendaharaan (<i>Treasury Helpdesk</i>) sehingga aduan diambil tindakan – Tindak balas dalam tempoh masa dua (2) jam selepas penerimaan aduan.
5.	26/7/2012	3.3(F)(3)(i)	G	Kekerapan Mesyuarat Penyelarasan antara Perbendaharaan dengan SPANCO – sekurang-kurangnya 2 kali setahun
		3.3(F)(3)(ii)	G	Kekerapan Mesyuarat Perhubungan antara Pegawai Kenderaan Kementerian/jabatan, Perbendaharaan dengan SPANCO – sekurang-kurangnya 2 kali setahun.
		3.3(F)(3)(iii)	G	Bilangan Naziran ke atas Pusat Servis SPANCO – sekurang-kurangnya 6 kali setahun
		3.3(G)(1)(i)	G	Kekerapan JPKA mengadakan mesyuarat – sekurang-kurangnya 4 kali setahun
		3.3(H)(1)(i)	G	Bilangan hari berkursus bagi setiap anggota Perbendaharaan Malaysia – sekurang-kurangnya 7 hari setahun

SALINAN TIDAK TERKAWAL



**MANUAL KUALITI
PERBENDAHARAAN MALAYSIA**

MK-PERB-01

MUKA SURAT : xvii / xiii

NO. KELUARAN : 02

NO. PINDAAN : 06

TARIKH KUATKUASA : 10 Ogos 2012

BIL.	TARIKH PINDAAN	RUJUKAN	TAMBAH (T) / GUGUR (G)	KETERANGAN PINDAAN
6	10/8/2012	3.3(B)(1)	T + G	Merangka, <u>mengendali, menyelaras, dan menilai Rancangan Latihan Tahunan Bagi Program Latihan Pengurusan Kewangan <i>In-Situ</i> Dan <i>Hands-On</i></u>
		3.3(B)(2)	G	Mengendali Dan Menyelaras Program Latihan Pengurusan Kewangan <i>In-Situ</i> Dan <i>Hands-On</i>
		3.3(B)(3)	G	Menilai Keberkesanan Program Latihan Pengurusan Kewangan <i>In-Situ</i> Dan <i>Hands-On</i>
		3.3(B)(1)(ii)	T + G *	Peratus pencapaian pelaksanaan kursus yang dirancang bagi setiap tahun – sekurang-kurangnya 90% daripada jumlah keseluruhan kursus tidak kurang atau lebih daripada 10 peratus (varians $\pm$ 10%)
		3.3(B)(1)(iv)	T + G	Penyediaan Laporan Penilaian Pengendalian LPK – dalam tempoh 2 minggu <u>14 hari bekerja</u> selepas kursus diadakan

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: 11 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011
	MK-PERB-01		

BAHAGIAN 1 – PENGENALAN

1.1. Pengenalan Kepada Manual Kualiti

Dokumen ini adalah merupakan Manual Kualiti Perbendaharaan Malaysia. Manual Kualiti ini disediakan untuk memenuhi matlamat dan objektif penubuhan Perbendaharaan Malaysia selaras dengan kehendak dan keperluan MS ISO 9001:2008. Ianya mengandungi dasar kualiti, objektif kualiti, penerangan ringkas mengenai Sistem Pengurusan Kualiti dan prinsip-prinsip asas yang memandu pelaksanaan Pengurusan Kewangan Negara.

Manual ini diperlengkap lagi dengan Prosedur Kualiti dan Dokumen Sokongan yang berkaitan dengannya seperti borang, pekeliling, akta dan lain-lain.

1.2. Tujuan

Tujuan Manual Kualiti ini disediakan adalah untuk :

- Menerangkan maklumat asas mengenai Perbendaharaan Malaysia;
- Menerangkan Sistem Pengurusan Kualiti bagi Pengurusan Kewangan Negara selaras dengan keperluan MS ISO 9001:2008; dan
- Menggariskan dasar dan prinsip asas bagi setiap aktiviti dalam proses utama.

1.3. Kandungan Manual Kualiti

Manual ini mengandungi 4 bahagian seperti berikut :

- | | | |
|------------|---|--|
| Bahagian 1 | - | Pengenalan |
| Bahagian 2 | - | Maklumat Organisasi |
| Bahagian 3 | - | Sistem Pengurusan Kualiti |
| Bahagian 4 | - | Dasar dan Prinsip Asas Sistem Pengurusan Kualiti |

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA MK-PERB-01	MUKA SURAT	: 2 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011

BAHAGIAN 2 – MAKLUMAT ORGANISASI

2.1 Latar belakang

Perbendaharaan Malaysia telah ditubuhkan pada 1 Januari 1952 hasil gabungan antara Cawangan Kewangan dan Ekonomi dengan Sekretariat Persekutuan dan Jabatan Akauntan Negara melalui Pekeliling Perbendaharaan Bilangan 15 tahun 1951 bertarikh 27 Disember 1951. Melalui pekeliling tersebut, Perbendaharaan Malaysia telah dipertanggungjawabkan sepenuhnya dalam hal ehwal dan perhubungan ekonomi Kerajaan Persekutuan.

Pada peringkat permulaannya, Perbendaharaan hanya ada 5 bahagian sahaja iaitu perakaunan, ekonomi, pembangunan organisasi, kewangan dan bekalan serta perdagangan. Kini ada 13 bahagian semuanya dalam Perbendaharaan dan menjadi salah satu Kementerian terbesar dan terpenting di Negara ini yang bertanggungjawab ke atas penyediaan bajet Negara.

Bahagian-bahagian di Perbendaharaan pada masa kini sehingga Ogos 2010 ialah :

- i. Bahagian Pengurusan Belanjawan
- ii. Bahagian Ekonomi dan Antarabangsa
- iii. Bahagian Perolehan Kerajaan
- iv. Bahagian Analisa Cukai
- v. Bahagian Dasar Saraan, Wang Awam dan Khidmat Pengurusan
- vi. Bahagian Pengurusan Pinjaman, Pasaran Kewangan dan Aktuari
- vii. Bahagian Pinjaman Perumahan
- viii. Bahagian Pelaburan, MKD dan Penswastaan
- ix. Bahagian Undang-undang
- x. Bahagian Kawalan dan Pemantauan

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: 3 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011
	MK-PERB-01		

- xi. Bahagian Pengurusan Kewangan Strategik
- xii. Bahagian Pengurusan Teknologi Maklumat
- xiii. Bahagian Perancangan Korporat

Perbendaharaan Malaysia juga mempunyai dua cawangan di luar Semenanjung, iaitu Perbendaharaan Malaysia Sabah dan Perbendaharaan Malaysia Sarawak yang ditubuhkan pada tahun 1968 dan berfungsi sebagai Perbendaharaan kecil Persekutuan di kedua-dua negeri di Kepulauan Borneo tersebut. Di samping itu, beberapa unit khas telah wujud di Perbendaharaan bagi menjalankan tugas khusus :

- i. Unit Pemantauan Projek
- ii. Unit Audit Dalam
- iii. Unit Komunikasi Korporat
- iv. Pejabat Pengurusan Rayuan Cukai Pendapatan
- v. Pejabat Penasihat Panel Kajian Semula Cukai
- vi. Unit e-Perolehan
- vii. Tribunal Rayuan Kastam

Kuasa-kuasa Perbendaharaan adalah seperti yang diperuntukkan di bawah undang-undang berikut :

- i. Perlembagaan Malaysia
- ii. Akta Acara Kewangan 1957
- iii. Lain-lain Akta dan Undang-undang yang berkaitan

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: 4 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011
	MK-PERB-01		

2.2 Fungsi Organisasi

Perbendaharaan Malaysia merupakan sebuah organisasi yang komited dalam mengurus sumber kewangan Kerajaan dan kegunaan strategiknya bagi memastikan pertumbuhan ekonomi yang berterusan. Untuk membangunkan ekonomi negara, Perbendaharaan telah diamanahkan dengan tugas-tugas berikut :

I. Menggubal Ekonomi Makro, Dasar Fiskal dan Kewangan

Perbendaharaan membantu Kerajaan dalam menilai keadaan ekonomi semasa, serta jangka pendek dan sederhana serta menggubal ekonomi makro, dasar fiskal dan kewangan selaras dengan rancangan pembangunan ekonomi jangka panjang.

II. Mengurus Bajet Kerajaan Persekutuan Untuk Mencapai Objektif Pembangunan Ekonomi

Perancangan bajet dan perbelanjaan adalah berdasarkan objektif pembangunan ekonomi dan kedudukan kewangan kerajaan. Peruntukan akan dibelanjakan mengikut tujuan yang telah diluluskan oleh Parlimen.

III. Memastikan Dasar dan Sistem Cukai Yang Adil Untuk Rakyat

Dasar dan sistem cukai yang adil digubal berdasarkan dasar dan strategi bajet negara. Sistem yang digunakan berpotensi untuk mendorong pertumbuhan ekonomi yang mampan dan menghasilkan pendapatan kepada negara.

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: 5 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011
	MK-PERB-01		

IV. Penguatkuasaan Dasar dan Prosedur Perolehan Kerajaan

Penggubalan dan pembentukan dasar berkaitan perolehan Kerajaan memastikan aktiviti perolehan diurus secara efektif berdasarkan prinsip dan dasar yang ditetapkan yang memberi penekanan kepada akauntabiliti awam, ketelusan, mempunyai nilai kewangan yang tinggi, adil dan mengamalkan persaingan terbuka.

V. Mengurus dan Membelanjakan Pinjaman Perumahan Sektor Awam

Perbendaharaan Malaysia diamanahkan untuk mengurus dan menyalurkan pinjaman perumahan untuk pegawai Kerajaan dan memperkukuhkan usaha Kerajaan untuk meningkatkan kesejahteraan kakitangan awam menerusi pemilikan rumah. Pengurusan pinjaman tersebut adalah tertakluk kepada akta, dasar dan peraturan yang telah dikuatkuasakan.

VI. Membangunkan Pengurusan Kewangan Sektor Awam yang Strategik

Pelaksanaan program Kerajaan yang efektif juga adalah bergantung kepada pengurusan kewangan yang berkesan dan efektif bagi mencapai objektif strategik. Program dan sistem prestasi kewangan yang lengkap dengan Petunjuk Prestasi Utama (KPI) adalah sangat penting dalam memantau dan menilai pencapaian sasaran negara.

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: 6 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011
	MK-PERB-01		

VII. Mengukuhkan Sumber Kewangan Kerajaan

Perbendaharaan Malaysia merancang dan mengurus pinjaman Kerajaan, pasaran wang dan aktuari untuk mengukuhkan sumber kewangan Kerajaan yang akan membolehkan agensi Kerajaan untuk melaksanakan aktiviti yang selaras dengan objektif Negara.

VIII. Melindungi Kepentingan Kerajaan Melalui Pengurusan Efektif Pelaburan dan Penswastaan

Perbendaharaan Malaysia melindungi kepentingan kewangan Kerajaan dalam projek penswastaan dan pelaburan di dalam syarikat korporat untuk memperoleh keuntungan yang sewajarnya dan meminimumkan liabiliti yang tidak dijangka selaras dengan Akta dan peraturan yang berkaitan.

IX. Kawalan dan Pemantauan Pengurusan Kewangan dan Aset

Kawalan dan pemantauan ke atas pengurusan kewangan dan aset Kerajaan memastikan kewangan dan aset Kerajaan dilindungi. Hal ini dilaksanakan secara cekap dan telus dengan meningkatkan kesedaran dan menggalakkan amalan terbaik dalam pengurusan kewangan.

X. Pengendalian Rayuan Cukai Pendapatan dan Cukai Kastam

Perbendaharaan Malaysia juga mengurus dan mengendalikan rayuan yang melibatkan cukai pendapatan dan cukai kastam. Satu sistem yang terkecuali telah dirangka bagi membuat keputusan ke atas rayuan untuk memberikan penyelesaian yang adil ke atas kes-kes cukai.

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: 7 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011
	MK-PERB-01		

XI. Kemudahan Perolehan Elektronik Kerajaan

Dengan adanya Elektronik Kerajaan (e-Kerajaan), negara telah melaksanakan transformasi ke arah pemodenan selaras dengan Era Informasi baru. Hal ini telah diperluas merangkumi aktiviti perolehan Kerajaan untuk memastikan sistem penyampaian perkhidmatan yang cekap dan pantas.

XII. Meningkatkan Amalan Sektor Perakaunan Awam

Amalan terbaik perakaunan dalam sektor awam bagi memastikan pemantauan yang tepat berhubung prestasi Kerajaan. Kementerian Kewangan menerusi Jabatan Akauntan Negara membangun dan melaksanakan sistem perakaunan Kerajaan dan menyediakan perkhidmatan rundingan yang diperlukan untuk meningkatkan pengurusan kewangan sektor awam.

2.3 Visi Organisasi

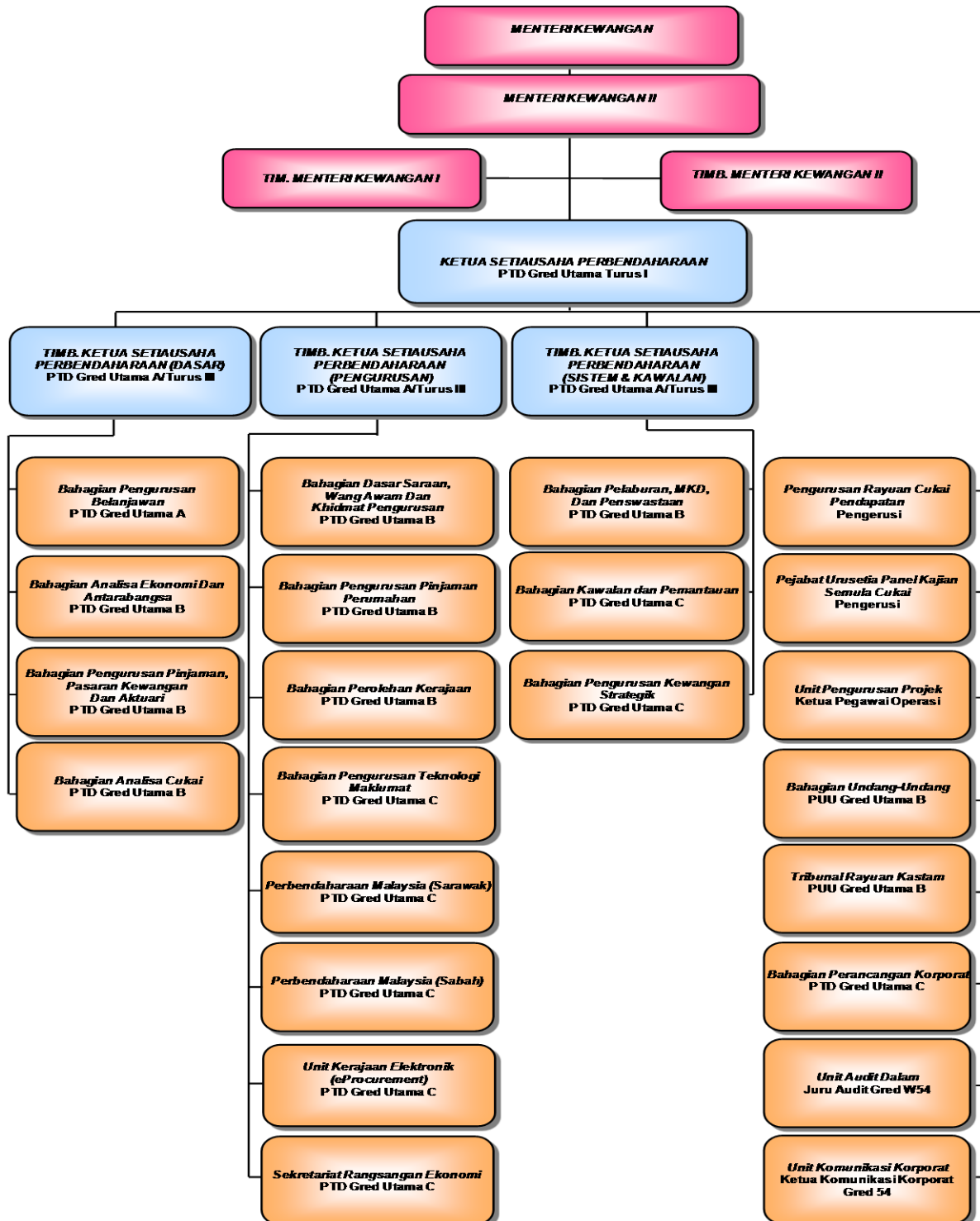
Menjadi Sebuah Agensi Terunggul Dalam Pengurusan Kewangan dan Ekonomi Negara.

2.4 Misi Organisasi

Mengurus Kewangan dan Ekonomi Negara Dengan Cekap dan Berkesan Bagi Mencapai Matlamat Pembangunan Sosial dan Ekonomi Nasional.

2.5 Struktur Organisasi

CARTA ORGANISASI PERBENDAHARAAN MALAYSIA



	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA MK-PERB-01	MUKA SURAT	: 9 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011

2.6 Perkhidmatan yang diberikan

Perkhidmatan yang di beri oleh Perbendaharaan Malaysia adalah seperti berikut : -

- Memaklumkan Batas Perbelanjaan bagi setiap Maksud Bekalan sebelum akhir Disember setiap tahun
- Mengeluarkan panduan bagi penyediaan Cadangan Perbelanjaan Dwi-tahunan pada awal Januari setiap dua tahun
- Menyediakan Anggaran Belanjawan Tahunan Negara sebelum hari belanjawan setiap tahun
- Mewujudkan satu sistem percukaian yang optimum yang berupaya meningkatkan hasil Kerajaan di samping dapat mendorong pelaburan swasta dan peningkatan kualiti hidup
- Memastikan surat kelulusan pengecualian cukai adalah jelas dan tepat untuk melicinkan operasi pihak pemohon
- Memberi nasihat dan maklumat mengenai perkembangan ekonomi negara dan antarabangsa kepada Kerajaan untuk memudahkan penggubalan dasar bagi menangani isu-isu jangka masa pendek dan sederhana demi mengukuhkan asas ekonomi untuk terus berkembang kukuh
- Memberi pinjaman dan melaburkan wang-wang Kerajaan Persekutuan serta Kerajaan Negeri dan menentukan dasar-dasar berkaitan dengan pasaran kewangan dan pasaran modal
- Meluluskan permohonan pinjaman perumahan
- Menyempurnakan penerimaan gadaian/penyerahan hak
- Memproses permohonan pendaftaran Kontraktor dan Firma Perunding
- Menyampaikan keputusan permohonan Perolehan kepada Kementerian/Jabatan/Agensi Kerajaan dalam tempoh ditetapkan
- Memastikan pelaksanaan Perolehan bagi kontrak yang berkualiti dengan harga yang kompetitif
- Menyediakan Laporan Kajian Kemungkinan Perancangan Teknologi Maklumat untuk Bahagian-Bahagian di Perbendaharaan Malaysia

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: 10 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
	MK-PERB-01	TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011

- Menyediakan keperluan logistik pejabat, pengurusan sumber manusia dan kompetensi, menyelesaikan urusan bayaran, menyelaraskan projek-projek pembangunan di bawah Kementerian Kewangan dan membuat pembaharuan lesen perjudian/kasino
- Menyediakan dasar/peraturan mengenai kadar saraan dan kemudahan kepada penjawat awam dan pengurusan wang kerajaan.
- Menganjur Latihan Pengurusan Kewangan *In-Situ* dan *Hands-On* serta Latihan Audit Dalam
- Menyelesaikan permohonan pelupusan dan perolehan aset
- Memberi perkhidmatan perundangan
- Menjawab aduan Biro Pengaduan Awam (BPA)

2.7 Pelanggan Organisasi

Pelanggan Organisasi Perbendaharaan Malaysia adalah seperti berikut : -

- i. Stakeholders
YAB Perdana Menteri, Jemaah Menteri dan YB Menteri Kewangan
- ii. Pelanggan
 - Orang awam (pelawat, syarikat swasta, kontraktor dan lain-lain)
 - Penjawat Awam
 - Kerajaan Persekutuan (Kementerian, Jabatan, Agensi dan Badan Berkanun)
 - Badan-badan bukan Kerajaan
 - Institut Kewangan Tempatan dan Antarabangsa
 - Media

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: 11 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
	MK-PERB-01	TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011

BAHAGIAN 3 – SISTEM PENGURUSAN KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA

3.1 Skop Pelaksanaan

Perbendaharaan Malaysia melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti bagi Pengurusan Kewangan Negara yang meliputi Proses Penyediaan Buku Anggaran Hasil Kerajaan Persekutuan, Pengurusan Pinjaman Kerajaan Persekutuan, Penyediaan Laporan Ekonomi, Pengurusan Latihan Kewangan, Pengurusan Pelupusan Aset Alih Kerajaan dan Pengurusan Kereta Konsesi. Sistem Pengurusan Kualiti yang dilaksanakan ini adalah berdasarkan Standard MS ISO 9001:2008 dan dilaksanakan di Perbendaharaan Malaysia, Kompleks Kementerian Kewangan, No.5, Persiaran Perdana, Presint 2, Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan, 62592 Putrajaya dan di Bangunan Perbendaharaan 2, Kompleks Kementerian Kewangan, No.7, Persiaran Perdana, Presint 2, Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan, 62592 Putrajaya

Sistem Pengurusan Kualiti Perbendaharaan Malaysia tidak terlibat dengan keperluan bagi Seksyen berikut :

- | | | |
|---------------|---|--|
| Seksyen 7.5.2 | - | Validasi Ke atas Penyediaan dan Penyampaian Perkhidmatan |
| Seksyen 7.6 | - | Kawalan Ke atas Peralatan Pengukuran dan Pemantauan |

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: 12 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011
	MK-PERB-01		

3.2 Dasar Kualiti

Perbendaharaan Malaysia beriltizam untuk menguruskan Kewangan Negara dengan cekap, telus, berkesan dan berkualiti bagi memenuhi kehendak *stakeholders* dan pelanggan selaras dengan Sistem Pengurusan Kualiti yang diwujudkan.

Perbendaharaan Malaysia juga komited untuk membuat penambahbaikan yang berterusan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti dan menilai semula semua objektif kualiti yang ditetapkan bagi memastikan ianya sentiasa sesuai mengikut kehendak pelanggan.

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: 13 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 02
	MK-PERB-01	TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011

3.3 Objektif Kualiti

Bagi memastikan dasar kualiti dapat dicapai, objektif-objektif kualiti ditetapkan bagi setiap fungsi yang terlibat dalam Sistem Pengurusan Kualiti seperti berikut :-

BIL.	NAMA PROSEDUR	OBJEKTIF KUALITI
PROSES KERJA UTAMA		
1.	A. Penyediaan Buku Anggaran Hasil Kerajaan Persekutuan Penyediaan Buku Anggaran Hasil Kerajaan Persekutuan	i. Menghantar surat kepada semua Kementerian/ Jabatan untuk mendapatkan anggaran hasil tahun hadapan dan semakan hasil tahun semasa selewat-lewatnya pada 31 Mac setiap tahun. ii. Menyediakan semakan ke atas Anggaran Hasil Kerajaan Persekutuan dalam tempoh 5 hari dari tarikh parameter ekonomi terkini diterima daripada Bahagian Analisa Ekonomi dan Antarabangsa.
1.	B. Latihan Pengurusan Kewangan In-Situ dan Hands-On Merangka, Mengendali, Menyelaras dan Menyelia Program Latihan Pengurusan Kewangan <i>In-Situ</i> Dan <i>Hands-On</i>	i. Tarikh terakhir bagi penyediaan Rancangan Latihan Tahunan – sebelum 31 Disember tahun sebelumnya.



**MANUAL KUALITI
PERBENDAHARAAN MALAYSIA**

MK-PERB-01

MUKA SURAT : 14 / 68

NO. KELUARAN : 02

NO. PINDAAN : 02

TARIKH KUATKUASA : 23 Sept 2011

BIL.	NAMA PROSEDUR	OBJEKTIF KUALITI
PROSES KERJA UTAMA		
2.	Pembangunan Modul Program Latihan Pengurusan Kewangan <i>In-Situ</i> dan <i>Hands-On</i>	ii. Peratus pencapaian pelaksanaan kursus yang dirancang bagi setiap tahun –tidak kurang atau lebih daripada 10 peratus (varians $\pm 10\%$). iii. Peratus kehadiran peserta pada setiap kursus – tidak kurang daripada 90 peratus. iv. Penyediaan Laporan Penilaian Pengendalian LPK – dalam tempoh 14 hari bekerja selepas kursus diadakan. v. Penyediaan Laporan Tahunan LPK – sebelum 31 Mac Tahun berikutnya.
C. Pengurusan Pinjaman Kerajaan Persekutuan		
1.	Memproses Pinjaman Kerajaan Persekutuan	i. Tempoh masa dari tarikh penerimaan permohonan lengkap sehingga keputusan dikeluarkan – 30 hari bekerja.
2.	Memantau Pinjaman Kerajaan Persekutuan	i. Tempoh masa dari tarikh penerimaan Penyata Lengkap Bayaran Balik sehingga Laporan ABT dihantar ke BSWP – 14 hari bekerja.

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: 15 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 01
		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011
	MK-PERB-01		

BIL.	NAMA PROSEDUR	OBJEKTIF KUALITI
PROSES KERJA UTAMA		
3.	Menyelaras dan Menyelia Kutipan Balik Pinjaman Kerajaan	i. Tempoh masa dari tarikh tamat tempoh tangguh/pengeluaran sepenuhnya yang mana terdahulu sehingga JBB dihantar kepada peminjam untuk ditandatangani - 14 hari bekerja.
1.	D. Penyediaan Laporan Ekonomi Tahunan Penyediaan Laporan Ekonomi Tahunan	i. Menyediakan Laporan Ekonomi Tahunan dan memastikan Laporan Ekonomi disiapkan 5 hari sebelum tarikh pembentangan bajet tahunan.
1.	E. Pengurusan Permohonan Kelulusan Pelupusan Aset Alih Kerajaan Pelupusan Aset Alih Kerajaan	i. Tempoh masa dari tarikh terima dokumen lengkap sehingga keputusan dimaklumkan kepada pemohon - dalam tempoh masa 21 hari bekerja.



**MANUAL KUALITI
PERBENDAHARAAN MALAYSIA**

MK-PERB-01

MUKA SURAT : 16 / 68

NO. KELUARAN : 02

NO. PINDAAN : 02

TARIKH KUATKUASA : 23 Sept 2011

BIL.	NAMA PROSEDUR	OBJEKTIF KUALITI
PROSES KERJA UTAMA		
	F. Pengurusan Kereta Konsesi	
1.	Pembekalan Kereta Rasmi Jawatan dan Kereta Jabatan	i. Tempoh masa dari penerimaan surat makluman kenaikan pangkat/permohonan KRJ yang lengkap sehingga surat kelulusan dikeluarkan kepada Kementerian/Jabatan – 7 hari bekerja. ii. Tempoh masa dari penerimaan permohonan KJ yang lengkap sehingga surat kelulusan dikeluarkan kepada Kementerian/Jabatan – 10 hari bekerja.
2.	Pengendalian Aduan Mengenai Pembaikan Kereta Konsesi	i. Tempoh masa dari penerimaan aduan mengenai pembaikan dan penyelenggaraan kereta konsesi sehingga surat pemakluman temu janji untuk pemeriksaan kenderaan dikeluarkan – 7 hari bekerja. ii. Tempoh masa dari pemeriksaan kenderaan sehingga surat pemakluman hasil pemeriksaan dikeluarkan kepada pengadu – 7 hari bekerja.
3.	Pemantauan/Naziran Ke Atas SPANCO	i. Kekerapan Mesyuarat Penyelarasan antara Perbendaharaan dengan SPANCO –2 kali setahun.



**MANUAL KUALITI
PERBENDAHARAAN MALAYSIA**

MK-PERB-01

MUKA SURAT : 17 / 68

NO. KELUARAN : 02

NO. PINDAAN : 02

TARIKH KUATKUASA : 23 Sept 2011

BIL.	NAMA PROSEDUR	OBJEKTIF KUALITI
PROSES KERJA UTAMA		
4.	Kemudahan Pembelian Kereta Rasmi Jawatan Semasa Bersara	ii. Kekerapan Mesyuarat Perhubungan antara Pegawai Kenderaan Kementerian/jabatan, Perbendaharaan dengan SPANCO –2 kali setahun. iii. Bilangan Naziran ke atas Pusat Servis SPANCO –6 kali setahun. i. Tempoh masa dari penerimaan permohonan bagi membeli Kereta Rasmi Jawatan semasa bersara yang lengkap sehingga surat kelulusan dikeluarkan kepada pemohon – 60 hari.
PROSES KERJA SOKONGAN		
1.	G. Penyediaan Anggaran Belanjawan Mengurus Tahunan Penyediaan Anggaran Belanjawan Mengurus Tahunan	i. Kekerapan JPKA mengadakan mesyuarat – 4 kali setahun.
1.	H. Pengurusan Latihan Pengurusan Latihan	i. Bilangan hari berkursus bagi setiap anggota Perbendaharaan Malaysia –7 hari setahun.

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: 18 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 02
	MK-PERB-01	TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011

BIL.	NAMA PROSEDUR	OBJEKTIF KUALITI
PROSES KERJA SOKONGAN		
1.	J. Perolehan Bekalan dan Perkhidmatan Perolehan Bekalan dan Perkhidmatan	i. Tempoh masa daripada penerimaan invois sehingga pembayaran dibuat – 14 hari bekerja.
1.	K. Pengurusan Aduan dan Maklum Balas Pelanggan Pengurusan Aduan dan Maklum Balas Pelanggan	i. Tempoh masa daripada penerimaan aduan sehingga aduan diselesaikan dan dimaklumkan kepada pelanggan – 15 hari bekerja. ii. Menjalankan dua (2) kajian untuk mengetahui kepuasan pelanggan dan keberkesanan promosi dalam masa setahun.
1.	L. Penyelenggaraan Aset ICT Penyelenggaraan Aset ICT <i>(Corrective Maintenance)</i>	i. Tindakbalas dalam tempoh masa dua (2) jam selepas penerimaan aduan.

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA MK-PERB-01	MUKA SURAT	: 19 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011

3.4 Penerangan Mengenai Sistem Pengurusan Kualiti

Sistem Pengurusan Kualiti Pengurusan Kewangan Negara adalah meliputi Proses Penyediaan Anggaran Hasil Kerajaan Persekutuan, Pengurusan Pinjaman Kerajaan Persekutuan, Penyediaan Laporan Ekonomi, Pengurusan Latihan Kewangan, Pengurusan Pelupusan Aset Alih Kerajaan dan Pengurusan Kereta Konsesi.

a. **Penyediaan Buku Anggaran Hasil Kerajaan Persekutuan**

Bahagian Analisa Cukai (BAC) bertanggungjawab menyediakan Buku Anggaran Hasil Kerajaan Persekutuan Tahunan untuk dibentangkan semasa Belanjawan Negara. BAC akan mendapatkan maklumat anggaran kutipan hasil daripada Kementerian/Jabatan/Agensi yang berkaitan bagi tujuan penyediaan Buku Anggaran Hasil Kerajaan Persekutuan. Buku Anggaran Hasil Kerajaan Persekutuan mengandungi kutipan hasil sebenar tahun sebelum, anggaran hasil disemak tahun semasa dan anggaran hasil tahun hadapan. Buku Anggaran Hasil Kerajaan Persekutuan ini akan dibentangkan di Parlimen sebelum ianya digunakan sebagai rujukan oleh pihak yang berkaitan mengenai Hasil Kerajaan Persekutuan.

b. **Latihan Pengurusan Kewangan *In-Situ* dan *Hands-On***

Pelaksanaan program Latihan Pengurusan Kewangan (LPK) telah dimulakan sejak tahun 2001 adalah lanjutan daripada teguran Jemaah Menteri mengenai beberapa kelemahan yang dibangkitkan oleh Ketua Audit Negara dalam Laporan tahunannya terhadap pengurusan kewangan sektor awam. Program LPK adalah dilaksanakan secara *In-Situ* dan *Hands-On* yang memberikan penekanan kepada kemahiran kerja sebenar secara praktikal.

Langkah pertama dalam pelaksanaan program LPK adalah merangka Rancangan Latihan Tahunan (RLT) untuk semua Kementerian dan SUK Negeri berdasarkan kajian teguran Ketua Audit Negara dalam Laporan Tahunannya ke atas Kementerian/Kerajaan Negeri serta maklum balas

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA MK-PERB-01	MUKA SURAT	: 20 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011

daripada semua Kementerian dan Kerajaan Negeri yang diterima sehingga akhir tahun sebelumnya. RLT merangkumi anggaran kos, bilangan kursus yang diperlukan serta kumpulan sasar untuk program LPK berdasarkan Anggaran Belanja Mengurus yang telah ditetapkan bagi tahun semasa. Setelah itu, program LPK di kendali dan diselaraskan mengikut piawaian dan Rancangan Latihan Tahunan yang telah ditetapkan.

Akhirnya, bagi menilai keberkesanan program LPK, Laporan Penilaian Pengendalian Kursus disediakan berdasarkan maklum balas dan penilaian yang dibuat oleh para peserta bagi setiap kursus yang dijalankan. Selanjutnya, Laporan Tahunan LPK akan disediakan berdasarkan laporan-laporan Penilaian Kursus ini. Di samping itu, kajian dan pengemaskinian kandungan/nota kursus selain soalan-soalan ujian dan latih amal turut dilaksanakan berdasarkan peraturan dan pekeliling yang berkuat kuasa. Dalam hal ini, fokus **value-add** pelaksanaan program LPK akan diteruskan di masa hadapan supaya dapat mempertingkatkan tahap kecekapan pengurusan kewangan di Agensi kerajaan pusat dan negeri.

c. **Pengurusan Pinjaman Kerajaan Persekutuan**

Kerajaan melalui Perbendaharaan Malaysia menyediakan sejumlah peruntukan di bawah Rancangan Malaysia Lima Tahun bagi membiayai projek-projek dibawah Dasar Pembangunan Negara serta projek-projek infrastruktur Kerajaan. Pengeluaran peruntukan ini dibuat melalui Pengurusan Pinjaman Kerajaan Persekutuan yang melibatkan pemprosesan pinjaman Kerajaan Persekutuan kepada Kerajaan Negeri, Badan Berkanun, Syarikat MKD, Syarikat Swasta dan Konsesi. Proses ini bermula dengan penerimaan permohonan untuk mendapatkan pinjaman sehingga bayaran dibuat kepada peminjam. Pemantauan ke atas pinjaman yang telah dikeluarkan pula akan memastikan pinjaman yang telah disalurkan mematuhi terma dan syarat seperti yang termaktub di dalam perjanjian. Pemantauan akan dibuat secara

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: 21 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011
		MK-PERB-01	

berterusan sepanjang tempoh pinjaman. Proses terakhir dalam Pengurusan Pinjaman Kerajaan Persekutuan ini ialah penyelarasan dan penyeliaan kutipan bayaran balik pinjaman yang telah dikeluarkan. Ia bertujuan bagi memastikan kesemua pinjaman Kerajaan Persekutuan dijelaskan sepenuhnya mengikut jadual bayaran balik yang telah dikeluarkan oleh Jabatan Akauntan Negara Malaysia secara sistematik.

d. Penyediaan Laporan Ekonomi Tahunan

Perbendaharaan Malaysia menyediakan Laporan Ekonomi Tahunan pada setiap tahun. Laporan ini disediakan dalam dua versi iaitu dalam Bahasa Malaysia dan Bahasa Inggeris yang mengandungi beberapa bab meliputi rangka kerja makroekonomi, unjuran hasil, anggaran belanjawan dan kedudukan pinjaman kerajaan. Laporan Ekonomi Tahunan ini akan dicetak dan diedarkan bersama-sama Buku Anggaran Belanjawan Tahunan semasa pembentangan Belanjawan Tahunan di Dewan Rakyat. Maklumat yang terkandung di dalam Laporan Ekonomi ini dijadikan rujukan kepada Ahli-ahli Dewan Rakyat semasa perbincangan Belanjawan Tahunan. Maklumat tersebut juga menjadi rujukan kepada penyelidik-penyelidik ekonomi, pihak universiti dan orang perseorangan.

e. Pengurusan Permohonan Pelupusan Aset Alih Kerajaan

Pengurusan Permohonan Kelulusan Pelupusan Aset Alih Kerajaan bermula dengan penerimaan permohonan daripada Kementerian/Jabatan/Agensi Kerajaan. Permohonan yang lengkap dan memenuhi keperluan yang ditetapkan akan dikemukakan untuk kelulusan mengikut kuasa melulus yang ditetapkan. Kementerian/Jabatan/Agensi Kerajaan akan dimaklumkan mengenai keputusan permohonan.

f. Pengurusan Kereta Konsesi

Kerajaan telah menandatangani Perjanjian Konsesi dengan SPANCO Sdn. Bhd. (SPANCO) pada 30 Oktober 1993 untuk membekalkan kereta,

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: 22 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
	MK-PERB-01	TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011

saloon kepada Kementerian/ Jabatan Persekutuan. Tempoh Perjanjian Konsesi tersebut adalah selama 25 tahun yang akan tamat pada 31 Disember 2018. Unit Kemudahan Kenderaan (Unit DS 5), Seksyen Dasar Saraan Bahagian Dasar Saraan, Wang Awam dan Khidmat Pengurusan menerima permohonan pembekalan Kereta Rasmi Jawatan dan Kereta Jabatan daripada Kementerian/ Jabatan Persekutuan dan memastikan pengurusan (termasuk pengendalian pembaikan) kereta konsesi dilaksanakan dengan teratur. Unit DS 5 turut memantau pelaksanaan pengurusan kereta konsesi oleh SPANCO melalui mesyuarat dan pemeriksaan mengejut ke atas Pusat Servis Diiktiraf SPANCO. Unit DS 5 turut memproses permohonan pembelian Kereta Rasmi Jawatan semasa bersara yang diterima daripada pegawai yang layak.

3.5 Pelanggan Sistem Pengurusan Kualiti

Pelanggan Sistem Pengurusan Kualiti Perbendaharaan Malaysia adalah seperti di para 2.7.

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: 23 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011
	MK-PERB-01		

BAHAGIAN 4 – DASAR DAN PRINSIP ASAS SISTEM PENGURUSAN KUALITI

Seksyen 4 – Sistem Pengurusan Kualiti

4.1 Keperluan Am

Perbendaharaan Malaysia mewujudkan, mendokumen, melaksana serta menyelenggara Sistem Pengurusan Kualiti selaras dengan kehendak MS ISO 9001:2008. Perbendaharaan Malaysia juga memberi tumpuan kepada peningkatan secara berterusan terhadap keberkesanan organisasinya.

Untuk itu Perbendaharaan Malaysia :-

- a. Menentukan proses-proses yang terlibat dalam Pengurusan Kewangan Negara;
- b. Menentukan turutan dan hubungkait di antara proses-proses ini menerusi **Carta A (seperti Lampiran I)**;
- c. Menentukan kriteria dan kaedah yang perlu ada bagi memastikan proses-proses dalam Sistem Pengurusan Kualiti yang diwujudkan serta kawalan ke atas proses-proses tersebut sentiasa berkesan;
- d. Menyediakan sumber dan maklumat yang diperlukan untuk pelaksanaan dan pemantauan proses-proses tersebut;

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA MK-PERB-01	MUKA SURAT	: 24 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011

- e. Memantau, mengukur (dimana sesuai) dan menganalisis proses-proses ini melalui Audit Dalam, Kajian Semula Pengurusan, aduan dan maklum balas daripada pelanggan serta pemantauan oleh pegawai-pegawai yang dipertanggungjawabkan; dan
- f. Melaksanakan tindakan-tindakan yang perlu bagi memastikan pencapaian matlamat yang dirancang dan membuat penambahbaikan yang berterusan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti.

Perbendaharaan Malaysia akan mengawal perkhidmatan yang *dioutsourced* iaitu pengendalian latihan anggota oleh penceramah jemputan (PS.PERB - 05), pengendalian latihan *In-Situ* dan *Hands-On* kepada agensi kerajaan oleh penceramah jemputan (PK.PERB (LPK) – 01 - 04), pelantikan syarikat SPANCO untuk membekalkan kereta saloon kepada Kementerian/Jabatan Persekutuan (PK.PERB (K) - 01 - 04) serta pelantikan Percetakan Nasional Berhad bagi mencetak Buku Laporan Ekonomi (PK.PERB (E) – 01) dan Buku Anggaran Hasil

Kerajaan Persekutuan. Kaedah dan sejauh mana kawalan ini diperlukan dikenal pasti dalam Sistem Pengurusan Kualiti. Sungguhpun proses ini *dioutsourced*, Perbendaharaan Malaysia akan bertanggungjawab ke atas pematuhan kepada semua kehendak pelanggan, keperluan undang-undang dan peraturan yang berkaitan.

Dokumen Berkaitan

PK.PERB (BAC) - 01	-	Penyediaan Buku Anggaran Hasil Kerajaan Persekutuan
PK.PERB (E) - 01	-	Penyediaan Laporan Ekonomi Tahunan
PK.PERB (LPK) - 01- 02	-	Latihan Pengurusan Kewangan <i>In-Situ</i> dan <i>Hands-On</i>
PK.PERB (K) - 01 - 04	-	Pengurusan Kereta Konsesi
PS.PERB - 05	-	Pengurusan Latihan

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA		MUKA SURAT	: 25 / 68
			NO. KELUARAN	: 02
			NO. PINDAAN	: 00
	MK-PERB-01		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011

4.2 Keperluan Dokumentasi

4.2.1 Am

Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Perbendaharaan Malaysia adalah berasaskan kepada 4 peringkat dokumen iaitu:

- a. Manual Kualiti ;
- b. Prosedur Kualiti ;
- c. Dokumen Sokongan ; dan
- d. Rekod Kualiti

a. Manual Kualiti

Dokumen yang mengandungi dasar dan objektif organisasi, penerangan ringkas mengenai Sistem Pengurusan Kualiti termasuk bagaimana seksyen-seksyen dalam Standard MS ISO 9001:2008 dipatuhi.

b. Prosedur Kualiti

Dokumen yang menggariskan tujuan dan turutan langkah dalam proses kerja bagi melaksanakan sesuatu aktiviti dengan terperinci dari aspek bagaimana dan mengapa ianya dilaksanakan, bila, di mana dan siapa yang melaksanakannya. Prosedur Kualiti terbahagi kepada dua iaitu Prosedur Kualiti Proses Utama dan Prosedur Kualiti Pengurusan dan Sokongan.

c. Dokumen Sokongan

Dokumen yang menjadi rujukan dan panduan serta perlu dipatuhi dalam melaksanakan aktiviti-aktiviti yang telah didokumenkan dalam dokumen kualiti.

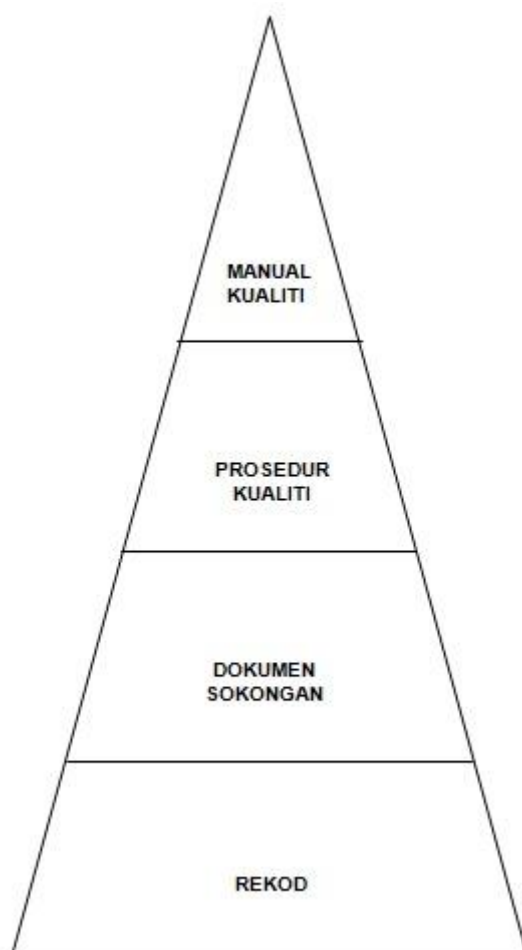
	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: 26 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
		MK-PERB-01	TARIKH KUATKUASA

d. Rekod Kualiti

Rekod-rekod yang menunjukkan kepatuhan kepada Sistem Pengurusan Kualiti yang diwujudkan.

Struktur dokumen kualiti ini digambarkan di **Rajah 1** berikut :

RAJAH 1



HIERARKI DOKUMENTASI

Menerangkan :

- Dasar dan objektif kualiti.
- Sistem Pengurusan Kualiti mengikut Seksyen-Seksyen dalam standard MS ISO 9001 : 2008 dan dasar mengenainya.

Menerangkan : -

- Proses-proses yang dijalankan bagi pelaksanaan SPK.
- Bagaimana sesuatu tugas dijalankan secara terperinci.

Menerangkan : -

- Dokumen yang menyokong pelaksanaan SPK seperti Pekeliling, Arahan Perbendaharaan dan Garis Panduan.

Menerangkan : -

- Rekod yang wujud hasil pelaksanaan SPK dan menunjukkan kepatuhan kepada SPK.

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: 27 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011
		MK-PERB-01	

4.2.2 Manual Kualiti

Perbendaharaan Malaysia menyediakan Manual Kualiti yang mengandungi perkara-perkara berikut:

- Dasar dan Objektif Kualiti;
- Skop Sistem Pengurusan Kualiti seperti di para 3.1 dalam Bahagian 3;
- Penyataan mengenai justifikasi bagi keperluan standard yang tidak dimasukkan dalam Sistem Pengurusan Kualiti, jika berkaitan;
- Rujukan kepada prosedur-prosedur yang diwujudkan dalam Sistem Pengurusan Kualiti Perbendaharaan Malaysia seperti yang dinyatakan dalam seksyen 4.1 hingga 8.5.3 di dalam Bahagian 4 ; dan
- Penyataan dan kaitan antara proses-proses seperti yang dinyatakan dalam **Carta A** dalam Seksyen 4.1.

Dokumen Berkaitan

MK - PERB - 01	-	Manual Kualiti Perbendaharaan Malaysia
PK. PERB (BAC) - 01	-	Penyediaan Buku Anggaran Hasil Kerajaan Persekutuan
PK. PERB (P) - 01	-	Pengurusan Pinjaman Kerajaan Persekutuan
PK. PERB (E) - 01	-	Penyediaan Laporan Ekonomi Tahunan
PK. PERB (LPK) 01 - 02	-	Latihan Pengurusan Kewangan <i>In-Situ</i> dan <i>Hands-On</i>
PK. PERB (A) - 01	-	Pengurusan Permohonan Pelupusan Aset Alih Kerajaan
PK. PERB (K) - 01 - 04	-	Pengurusan Kereta Konsesi
PS.PERB - 01 - 12	-	Pengurusan dan Sokongan

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: 28 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
	MK-PERB-01	TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011

4.2.3 Kawalan Dokumen

Dokumen kualiti yang dikawal di dalam Sistem Pengurusan Kualiti ialah :

- Manual Kualiti;
- Prosedur Kualiti; dan
- Dokumen Sokongan

Dokumen-dokumen ini dikawal melalui cara berikut :

Dokumen Baru

- Dokumen kualiti yang perlu dikawal ialah Manual Kualiti, Prosedur Kualiti dan Dokumen Sokongan;
- Wakil Pengurusan bertanggungjawab memastikan dokumen-dokumen kualiti yang dirujuk dalam Sistem Pengurusan Kualiti adalah yang terkini dan ditempatkan di lokasi yang mudah dirujuk oleh mereka yang terlibat;
- Manual Kualiti diluluskan oleh Ketua Setiausaha Perbendaharaan, manakala Prosedur Kualiti diluluskan oleh Wakil Pengurusan;
- Setiap keluaran Manual Kualiti diberikan identifikasi dan dicatatkan nombor keluaran, nombor pindaan dan tarikh. Manakala bagi Prosedur Kualiti pula, diberikan identifikasi dan dicatatkan nombor keluaran dan tarikh;
- Pemegang dokumen dan nombor kawalan salinan dikenalpasti melalui Senarai Edaran;
- Dokumen-dokumen kualiti dalam bentuk *hard copy* hanya diedarkan kepada pemegang-pemegang dokumen yang disenaraikan dalam Senarai Edaran dan dokumen-dokumen ini dicop dengan **SALINAN TERKAWAL**. Dokumen

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA MK-PERB-01	MUKA SURAT : 29 / 68
		NO. KELUARAN : 02
		NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 23 Sept 2011

ini juga akan muat naik dalam intranet. E-mel akan dihantar kepada semua anggota Perbendaharaan untuk memaklumkan mengenai perkara ini;

- g. Satu Senarai Induk Dokumen Kualiti Dalaman yang digunakan dalam Sistem Pengurusan Kualiti dan status terkini disediakan. Senarai ini dikemas kini dari semasa ke semasa apabila berlaku perubahan ke atas status dokumen-dokumen tersebut; dan
- h. Memastikan Dokumen Luaran yang pada pandangan Perbendaharaan Malaysia adalah perlu bagi perancangan dan operasi Sistem Pengurusan Kualiti dikenal pasti. Satu Senarai Induk Dokumen Luaran yang digunakan dalam Sistem Pengurusan Kualiti dan status terkini disediakan. Senarai ini dikemas kini dari semasa ke semasa apabila berlaku perubahan ke atas status dokumen-dokumen tersebut.

Pindaan Dokumen

- a. Setiap anggota Perbendaharaan boleh memberikan cadangan pindaan kepada dokumen kualiti. Cadangan pindaan mesti dikemukakan kepada Wakil Pengurusan dengan menggunakan Borang Cadangan Pindaan;
- b. Sebarang pindaan ke atas Manual Kualiti mendapat kelulusan Ketua Setiausaha Perbendaharaan. Manakala pindaan ke atas Prosedur Kualiti mendapat kelulusan Wakil Pengurusan;
- c. Semua pindaan yang dibuat dicatatkan di dalam Rekod Pindaan;
- d. Pindaan ke atas Manual Kualiti dibuat dengan menggantikan muka surat yang terlibat dengan pindaan dan no. pindaan ditambah dan tarikh kuatkuasa yang baru diberikan. Bagi pindaan yang melebihi 50%, keseluruhan dokumen diganti dan no. keluaran ditambah dan tarikh kuatkuasa yang baru diberikan;

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: 30 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011
	MK-PERB-01		

- e. Pindaan ke atas Prosedur Kualiti dibuat dengan menggantikan keseluruhan dokumen dan no. keluaran ditambah serta tarikh kuatkuasa baru diberikan;
- f. Dokumen-dokumen yang telah dipinda diedarkan kepada pemegang-pemegang dokumen. Pindaan ini juga akan muat naik dalam intranet. E-mel akan dihantar kepada semua anggota Perbendaharaan untuk memaklumkan mengenai pindaan ini;
- g. Pemegang dokumen bertanggungjawab memasukkan semua pindaan dan mengeluarkan dokumen yang tidak terpakai serta memusnahkannya; dan
- h. Pengurus Dokumen akan menyimpan satu salinan dokumen asal yang belum dipinda untuk disimpan dan dokumen tersebut ditandakan "**BATAL**".

Pengurus Dokumen

Penolong Setiausaha (PA) 5 dilantik sebagai Pengurus Dokumen yang bertanggungjawab terhadap pengurusan dokumen kualiti. Penolong Pegawai Tadbir (PA) 1 dilantik sebagai Penolong Pengurus Dokumen bagi membantu dalam pengurusan dokumen kualiti.

Bagi tujuan mengawal dokumen Sistem Pengurusan Kualiti, Perbendaharaan Malaysia mewujudkan dan menyenggara prosedur Kawalan Dokumen.

Dokumen Berkaitan

PS.PERB - 02 - Kawalan Dokumen

4.2.4 Kawalan Rekod

- a. Rekod-rekod kualiti dan tempoh penyimpanannya dikenal pasti dalam setiap prosedur kualiti;

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: 31 /68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011
		MK-PERB-01	

- b. Tatacara bagi mengawal, mengenal pasti, menyimpan, menyenggara, mendapatkan semula, menentukan tempoh penyimpanan, dan menentukan kaedah melupuskan rekod didokumenkan dalam prosedur Kawalan Rekod; dan
- c. Pelupusan rekod-rekod kualiti dibuat mengikut Surat Pekeliling Am Bil. 1/1997.

Dokumen Berkaitan

- | | | |
|------------------------|---|--|
| PK.PERB (BAC) - 01 | - | Penyediaan Buku Anggaran Hasil Kerajaan Persekutuan |
| PK.PERB (P) – 01 | - | Pengurusan Pinjaman Kerajaan Persekutuan |
| PK.PERB (E) - 01 | - | Penyediaan Laporan Ekonomi Tahunan |
| PK.PERB (LPK) - 01- 02 | - | Latihan Pengurusan Kewangan <i>In-Situ</i> dan <i>Hands-On</i> |
| PK.PERB (A) - 01 | - | Pengurusan Permohonan Pelupusan Aset Alih Kerajaan |
| PK.PERB (K) - 01 - 04 | - | Pengurusan Kereta Konsesi |
| PS.PERB - 01 - 12 | - | Pengurusan dan Sokongan |

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: 32 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
	MK-PERB-01	TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011

Seksyen 5 – Tanggungjawab Pengurusan

5.1 Komitmen Pengurusan

Ketua Setiausaha Perbendaharaan memberi komitmen dalam membangun, melaksana dan menambah baik secara berterusan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti dengan cara :

- a. Menyampaikan kepada semua kakitangan mengenai pentingnya bagi organisasi memenuhi kehendak pelanggan serta mematuhi keperluan peraturan dan perundangan;
- b. Mewujudkan dasar kualiti;
- c. Mewujudkan objektif-objektif kualiti;
- d. Menjalankan Kajian Semula Pengurusan; dan
- e. Memastikan sumber yang perlu disediakan.

5.2 Tumpuan Kepada Pelanggan

Ketua Setiausaha Perbendaharaan bertanggungjawab memastikan kehendak pelanggan Perbendaharaan Malaysia dikenalpasti dan dipenuhi dengan tujuan meningkatkan kepuasan hati pelanggan. Piagam pelanggan disediakan bagi menentukan tahap perkhidmatan yang diberikan.

Prestasi Sistem Pengurusan Kualiti Perbendaharaan Malaysia diukur melalui penilaian ke atas kepuasan hati pelanggan. Peti Cadangan disediakan untuk menerima cadangan dan aduan pelanggan bagi menilai tahap kepuasan hati

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: 33 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
	MK-PERB-01	TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011

pelanggan. Di samping itu, tinjauan dijalankan bagi menilai tahap kepuasan hati pelanggan dari masa ke masa.

Dokumen berkaitan

PS.PERB - 09 - Pengurusan Aduan dan Maklum Balas Pelanggan

5.3 Dasar Kualiti

Ketua Setiausaha Perbendaharaan :

- Menggubal dasar kualiti seperti di para 3.2 yang mengandungi komitmen Ketua Setiausaha Perbendaharaan untuk mematuhi keperluan dan meningkatkan Sistem Pengurusan Kualiti secara berterusan selaras dengan misi dan visi;
- Menggunakan dasar kualiti ini sebagai asas untuk mewujudkan dan menyemak semula objektif kualiti seperti di para 3.3 di Bahagian 3;
- Menyebarkan dan memberi kefahaman mengenai dasar kualiti ini kepada semua anggota organisasi; dan
- Mengkaji semula dasar kualiti ini melalui Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan untuk memastikan kesesuaian dan keberkesanannya berterusan.

5.4 Perancangan

5.4.1 Objektif Kualiti

Ketua Setiausaha Perbendaharaan menetapkan objektif kualiti seperti di para 3.3 di Bahagian 3.

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: 34 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011
	MK-PERB-01		

5.4.2 Perancangan Sistem Pengurusan Kualiti

Ketua Setiausaha Perbendaharaan memastikan :

- a. Sistem Pengurusan Kualiti dilaksanakan seperti mana yang didokumenkan dan objektif kualiti yang ditetapkan dapat dicapai. Dalam membuat perancangan Sistem Pengurusan Kualiti, Ketua Setiausaha Perbendaharaan mengambilkira perkara-perkara berikut :
 - i. Kemahiran dan pengetahuan yang diperlukan;
 - ii. Tanggungjawab dan kuasa bagi melaksanakan perancangan dan penambahbaikan proses;
 - iii. Sumber yang diperlukan seperti kewangan, infrastruktur dan persekitaran yang sesuai;
 - iv. Petunjuk prestasi bagi menilai pencapaian usaha penambahbaikan serta keperluan dan kaedah bagi mengusahakan penambahbaikan; dan
 - v. Dokumen yang perlu bagi melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti serta rekod-rekod hasil daripadanya.
- b. Sekiranya berlaku perubahan di dalam agensi, Wakil Pengurusan akan bertanggungjawab untuk mengenal pasti kesan perubahan-perubahan ini dan menentukan sama ada Sistem Pengurusan Kualiti yang didokumenkan perlu dipinda dan membuat demikian sekiranya perlu.

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: 35 /68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011
	MK-PERB-01		

5.5 Tanggungjawab, Kuasa dan Komunikasi

5.5.1 Tanggungjawab dan Kuasa

- Ketua Setiausaha Perbendaharaan bertanggungjawab menentukan tugas, tanggungjawab dan kuasa semua staf yang terlibat dalam mengurus dan melaksana aktiviti-aktiviti yang mempunyai kesan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti; dan
- Tugas, tanggungjawab dan kuasa ini disembarkan kepada semua staf yang terlibat dalam Sistem Pengurusan Kualiti melalui Dokumentasi MS ISO 9001:2008, Fail Meja dan Senarai Tugas anggota organisasi.

5.5.2 Wakil Pengurusan

Ketua Setiausaha Perbendaharaan melantik Timbalan Ketua Setiausaha Perbendaharaan (Pengurusan) sebagai Wakil Pengurusan. Wakil Pengurusan mempunyai peranan dan tanggungjawab seperti berikut : -

- Mewujud, melaksana dan menyelenggarakan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti;
- Melaporkan kepada pihak pengurusan atasan mengenai keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti dan sebarang keperluan penambahbaikan;
- Berurusan dengan pihak luar mengenai perkara-perkara berkaitan dengan Sistem Pengurusan Kualiti; dan
- Memastikan aktiviti berkaitan dengan kesedaran terhadap kehendak pelanggan sentiasa dilaksanakan di kalangan anggota organisasi yang terlibat dalam pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti.

SALINAN TIDAK TERKAWAL

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA MK-PERB-01	MUKA SURAT	: 36 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011

Ketua Setiausaha Perbendaharaan juga melantik Setiausaha Bahagian Dasar Saraan, Wang Awam dan Khidmat Pengurusan sebagai Timbalan Wakil Pengurusan bagi membantu Wakil Pengurusan dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang dinyatakan di atas. Surat pelantikan Wakil Pengurusan dan Timbalan Wakil Pengurusan yang menyatakan tanggungjawab mereka disediakan.

5.5.3 Komunikasi Dalam Organisasi

Ketua Setiausaha Perbendaharaan menyampaikan maklumat mengenai keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti kepada semua anggota organisasi melalui mesyuarat, perhimpunan, buletin, laman web dan siaraya.

5.6 Kajian Semula Pengurusan

5.6.1 Am

Ketua Setiausaha Perbendaharaan bertanggungjawab untuk :

- a. Mengadakan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan sekurang-kurangnya dua kali setahun bagi memastikan Sistem Pengurusan Kualiti terus sesuai dan berkesan. Kajian semula ini meliputi penilaian ke atas peluang-peluang penambahbaikan dan keperluan membuat perubahan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti termasuk perubahan ke atas dasar dan objektif kualiti;
- b. Menentukan keanggotaan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan seperti berikut:

Pengerusi : Ketua Setiausaha Perbendaharaan
 Setiausaha : Wakil Pengurusan
 Ahli-ahli : Semua SUB dan Ketua UKK serta lain-lain pegawai yang dikenali dan dijemput dari masa ke semasa

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA		MUKA SURAT	: 37 /68
			NO. KELUARAN	: 02
			NO. PINDAAN	: 00
	MK-PERB-01		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011

- c. Memastikan keputusan yang dibuat dalam mesyuarat diminitkan dan Wakil Pengurusan bertanggungjawab untuk memastikan tindakan susulan diambil ke atas keputusan mesyuarat.

Dokumen berkaitan

PS.PERB - 01 - Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

5.6.2 Input Kepada Kajian Semula Pengurusan

Agenda Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan merangkumi :

- Tindakan susulan ke atas Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan yang lepas;
- Pencapaian dasar dan objektif kualiti;
- Penemuan Audit Dalam dan Audit Luar;
- Aduan dan maklum balas pelanggan;
- Prestasi proses penghasilan dan penyampaian produk atau perkhidmatan secara keseluruhan;
- Status tindakan pembetulan dan pencegahan;
- Perubahan yang boleh memberi kesan kepada Sistem Pengurusan Kualiti;
- Cadangan penambahbaikan; dan
- Keperluan dan keberkesanan latihan.

Dokumen berkaitan

PS.PERB - 01 - Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: 38 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011
	MK-PERB-01		

5.6.3 Output Kajian Semula Pengurusan

Mesyyarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) bertanggungjawab membuat keputusan mengenai perkara-perkara berikut :

- Peningkatan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti dan proses-prosesnya;
- Peningkatan kualiti produk atau perkhidmatan selaras dengan keperluan pelanggan; dan
- Sumber-sumber yang diperlukan.

Wakil Pengurusan bertanggungjawab untuk memastikan keputusan-keputusan Mesyyarat Kajian Semula Pengurusan dilaksanakan dan memantau pelaksanaan dan rekod Mesyyarat Kajian Semula Pengurusan disimpan dan diselenggara.

Dokumen Berkaitan

PS.PERB - 01 - Mesyyarat Kajian Semula Pengurusan

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: 39 /68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011
	MK-PERB-01		

Seksyen 6 – Pengurusan Sumber

6.1 Bekalan Sumber

Perbendaharaan Malaysia merancang, mengenalpasti dan mendapatkan sumber-sumber yang mencukupi seperti berikut untuk melaksana dan menyenggara Sistem Pengurusan Kualiti dan meningkatkan keberkesanannya secara berterusan supaya sentiasa dapat memenuhi kehendak pelanggan:

- Bilangan staf yang mencukupi;
- Staf yang terlatih;
- Peruntukan kewangan yang mencukupi;
- Peralatan dan infrastruktur pejabat yang sesuai; dan
- Persekitaran kerja yang kondusif.

Prestasi belanjawan Perbendaharaan Malaysia akan dinilai setiap tiga bulan melalui Mesyuarat JPKA dan Laporan Suku Tahun. Tindakan penyelarasan akan diambil, sekiranya perlu.

Dokumen Berkaitan

PS.PERB - 04 - Penyediaan Anggaran Belanjawan Mengurus Tahunan

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA MK-PERB-01	MUKA SURAT	: 40 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011

6.2 Sumber Manusia

6.2.1 Am

Perbendaharaan Malaysia memastikan anggota yang melaksanakan tugas yang ada memberi kesan terhadap pematuhan kepada keperluan produk atau perkhidmatan adalah kompeten berasaskan proses pendidikan, latihan, kemahiran dan pengalaman bagi memastikan Pengurusan Kewangan Negara berada di tahap yang berkualiti.

Dokumen Berkaitan

PS.PERB - 05 - Pengurusan Latihan

6.2.2 Kompetensi, Latihan dan Kesedaran

Perbendaharaan Malaysia :-

- Menentukan kompetensi yang perlu ada pada setiap anggota yang menjalankan tugas yang akan mempengaruhi keperluan kepatuhan kepada keperluan yang ditetapkan bagi produk atau perkhidmatan;
- Di mana perlu, memberi latihan atau mengambil tindakan lain untuk mencapai tahap kompetensi ini;
- Menilai keberkesanan tindakan yang telah diambil untuk mencapai tahap kompetensi yang dikenal pasti bagi setiap anggota;
- Memastikan setiap anggota sedar akan kepentingan tugas-tugasnya dan bagaimana mereka menyumbang kepada pencapaian objektif-objektif kualiti; dan

SALINAN TIDAK TERKAWAL

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: 41 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011
	MK-PERB-01		

- e. Menyenggara rekod-rekod yang bersesuaian dengan pendidikan, latihan, kemahiran dan pengalaman anggota dalam Sistem Pengurusan Sumber Manusia.

Dokumen Berkaitan

PS.PERB - 05 - Pengurusan Latihan

6.3 Infrastruktur

Perbendaharaan Malaysia menentu, menyedia dan menyelenggara infrastruktur yang diperlukan bagi memastikan produk atau perkhidmatan yang dihasilkan menepati keperluan yang ditetapkan.

Infrastruktur merangkumi:

- Tempat dan ruang kerja serta kemudahan yang berkaitan seperti perabot, hawa dingin dan lain-lain yang berkaitan;
- Peralatan yang meliputi perkakasan dan perisian yang diperlukan; dan
- Perkhidmatan sokongan seperti pengangkutan, alat komunikasi serta sistem maklumat.

Dokumen Berkaitan

PS.PERB - 07 - Penyenggaraan Peralatan Pejabat
PS.PERB - 08 - Penyenggaraan Aset ICT

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: 42 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011
	MK-PERB-01		

6.4 Persekitaran Tempat Kerja

Perbendaharaan Malaysia menentukan dan mengurus persekitaran tempat kerja yang perlu bagi memastikan pematuhan kepada keperluan yang ditetapkan bagi produk atau perkhidmatan. Persekitaran tempat kerja meliputi keadaan fizikal, persekitaran dan faktor-faktor lain.

SALINAN TIDAK TERKAWAL

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA		MUKA SURAT	: 43 / 68
			NO. KELUARAN	: 02
			NO. PINDAAN	: 00
	MK-PERB-01		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011

Seksyen 7 – Proses Penghasilan dan Penyampaian Produk atau Perkhidmatan

7.1 Perancangan Bagi Proses Penghasilan dan Penyampaian Produk atau Perkhidmatan

Perbendaharaan Malaysia merancang dan mewujudkan proses-proses yang perlu dalam penghasilan dan penyampaian produk atau perkhidmatan kepada pelanggan. Proses-proses ini hendaklah selaras dengan proses-proses lain dalam Sistem Pengurusan Kualiti. Bagi merancang dan mewujudkan proses-proses berkenaan, Perbendaharaan Malaysia menetapkan perkara-perkara berikut :

- a. Objektif kualiti dan keperluan-keperluan produk atau perkhidmatan;
- b. Mewujudkan proses-proses dan dokumen-dokumen serta peruntukan sumber yang mencukupi;
- c. Pihak yang bertanggungjawab bagi menjalankan verifikasi, validasi, pemantauan, pengukuran, pemeriksaan dan pengujian serta peringkat-peringkat dimana ia perlu dijalankan dan kriteria atau ciri-ciri kualiti yang ditetapkan bagi memastikan produk atau perkhidmatan memenuhi keperluan yang ditetapkan ; dan
- d. Penyelenggaraan rekod-rekod yang diperlukan sebagai bukti pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti dan kepatuhan kepada standard MS ISO 9001: 2008.

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA MK-PERB-01	MUKA SURAT	: 44 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011

Dokumen Berkaitan

PK.PERB (BAC) - 01	-	Penyediaan Buku Anggaran Hasil Kerajaan Persekutuan
PK.PERB (P) – 01	-	Pengurusan Pinjaman Kerajaan Persekutuan
PK.PERB (E) - 01	-	Penyediaan Laporan Ekonomi Tahunan
PK.PERB (LPK) - 01 - 02	-	Latihan Pengurusan Kewangan <i>In-Situ</i> dan <i>Hands-On</i>
PK.PERB (A) - 01	-	Pengurusan Permohonan Pelupusan Aset Alih Kerajaan
PK.PERB (K) - 01 - 04	-	Pengurusan Kereta Konsesi
PS.PERB - 01 - 12	-	Pengurusan dan Sokongan

7.2 Proses-proses Yang Berkaitan Dengan Pelanggan

7.2.1 Menentukan Keperluan Produk atau Perkhidmatan

Perbendaharaan Malaysia mengenalpasti :

- Keperluan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberi melalui arahan dan permohonan serta khidmat selepas penyampaian;
- Keperluan pelanggan yang tidak dinyatakannya tetapi perlu disediakan;
- Keperluan undang-undang dan peraturan berkaitan; dan
- Keperluan tambahan yang dirasakan perlu oleh Perbendaharaan Malaysia.

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: 45 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011
		MK-PERB-01	

Dokumen Berkaitan

PK.PERB (BAC) - 01	-	Penyediaan Buku Anggaran Hasil Kerajaan Persekutuan
PK.PERB (P) – 01	-	Pengurusan Pinjaman Kerajaan Persekutuan
PK.PERB (E) - 01	-	Penyediaan Laporan Ekonomi Tahunan
PK.PERB (LPK) - 01 - 02	-	Latihan Pengurusan Kewangan <i>In-Situ</i> dan <i>Hands-On</i>
PK.PERB (A) - 01	-	Pengurusan Permohonan Pelupusan Aset Alih Kerajaan
PK.PERB (K) - 01 - 04	-	Pengurusan Kereta Konsesi

7.2.2 Semakan Semula Keperluan Produk atau Perkhidmatan

Perbendaharaan Malaysia menyemak semula keperluan-keperluan produk atau perkhidmatan yang hendak disampaikan. Penyemakan ini dibuat sebelum membuat komitmen untuk menyampaikan produk atau perkhidmatan tersebut kepada pelanggan. Semakan semula ini bagi memastikan:

- Semua keperluan produk atau perkhidmatan dikenal pasti;
- Jika terdapat perbezaan antara kehendak pelanggan dengan produk atau perkhidmatan yang hendak disampaikan ianya diatasi terlebih dahulu sebelum produk atau perkhidmatan diberikan serta dimaklumkan kepada pelanggan; dan
- Perbendaharaan Malaysia berkeupayaan untuk memenuhi keperluan produk atau perkhidmatan yang dikehendaki.

Semua rekod hasil daripada semakan semula dan tindakan-tindakan yang berkaitan dengannya diselenggara.

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA MK-PERB-01	MUKA SURAT	: 46 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011

Sekiranya terdapat perubahan ke atas produk atau perkhidmatan, Perbendaharaan Malaysia akan memastikan dokumen-dokumen yang berkaitan dengannya dipinda dan dimaklumkan kepada semua anggota yang terlibat dengan penghasilan produk atau perkhidmatan tersebut.

Dokumen Berkaitan

- PK.PERB (BAC) - 01 - Penyediaan Buku Anggaran Hasil Kerajaan Persekutuan
- PK.PERB (P) - 01 - Pengurusan Pinjaman Kerajaan Persekutuan
- PK.PERB (E) - 01 - Penyediaan Laporan Ekonomi Tahunan
- PK.PERB (LPK) - 01- 02 - Latihan Pengurusan Kewangan *In-Situ* dan *Hands-On*
- PK.PERB (A) - 01 - Pengurusan Permohonan Pelupusan Aset Alih Kerajaan
- PK.PERB (K) - 01 - 04 - Pengurusan Kereta Konsesi

7.2.3 Komunikasi dengan Pelanggan

Perbendaharaan Malaysia akan :

- a. Menyalurkan maklumat kepada pelanggan mengenai produk atau perkhidmatan-perkhidmatan yang disediakan melalui laman web, brosur dan lain-lain;
- b. Mengendalikan pertanyaan daripada pelanggan mengenai produk atau perkhidmatan yang disediakan; dan
- c. Menerima dan merekodkan aduan dan maklum balas yang diterima daripada pelanggan.

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: 47 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
	MK-PERB-01	TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011

Dokumen Berkaitan

PS.PERB - 09 - Pengurusan Aduan Dan Maklum Balas Pelanggan

7.3 Reka bentuk dan Pembangunan

7.3.1 Perancangan Rekabentuk dan Pembangunan

Perbendaharaan Malaysia merancang dan mengawal aktiviti rekabentuk dan pembangunan bagi Pembangunan Modul Program Latihan Pengurusan Kewangan *In-Situ* dan *Hands-On* yang mengandungi:

- c. Peringkat-peringkat rekabentuk dan pembangunan bagi Pembangunan Modul Program Latihan Pengurusan Kewangan *In-Situ* dan *Hands-On*;
- b. Peringkat semakan semula, verifikasi dan validasi yang terlibat dalam proses rekabentuk dan pembangunan bagi Pembangunan Modul Program Latihan Pengurusan Kewangan *In-Situ* dan *Hands-On*; dan
- c. Tanggungjawab dan kuasa yang terlibat dalam proses rekabentuk dan pembangunan bagi Pembangunan Modul Program Latihan Pengurusan Kewangan *In-Situ* dan *Hands-On*.

Dokumen Berkaitan

PK.PERB (LPK) - 02 - Pembangunan Modul Program Latihan Pengurusan Kewangan *In-Situ* dan *Hands-On*

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: 48 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011
	MK-PERB-01		

7.3.2 Input kepada Rekabentuk dan Pembangunan

Perbendaharaan Malaysia memastikan input yang perlu bagi menghasilkan Modul Program Latihan Pengurusan Kewangan *In-Situ* dan *Hands-On* dan rekod-rekod mengenainya disimpan dan diselenggara. Input berkenaan meliputi:

- e. Tujuan dan tahap prestasi produk atau perkhidmatan;
- f. Undang-undang dan peraturan yang berkaitan dengan produk atau perkhidmatan yang dihasilkan;
- g. Maklumat mengenai rekabentuk seumpamanya yang sedia ada sebelumnya; dan
- h. Keperluan-keperluan lain untuk aktiviti rekabentuk dan pembangunan.

Kesemua input yang dinyatakan ini disemak untuk memastikan ianya mencukupi. Keperluan-keperluan yang ditetapkan hendaklah mencukupi, jelas dan tidak bercanggah antara satu sama lain.

Dokumen Berkaitan

PK.PERB (LPK) - 02 - Pembangunan Modul Program Latihan Pengurusan Kewangan *In-Situ* dan *Hands-On*

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: 49 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011
	MK-PERB-01		

7.3.3 Output Kepada Rekabentuk dan Pembangunan

Output Rekabentuk dan Pembangunan adalah dalam bentuk Modul Program Latihan Pengurusan Kewangan *In-Situ* dan *Hands-On*. Output ini akan dikaji bagi memastikan ianya:

- Menepati keperluan *input* rekabentuk dan pembangunan.
- Memberi maklumat mengenai perolehan serta penghasilan dan penyampaian Modul Program Latihan Pengurusan Kewangan *In-Situ* dan *Hands-On* kepada pelanggan termasuk pemuliharaan di mana sesuai.
- Mengandungi ciri-ciri yang ditetapkan bagi Modul Program Latihan Pengurusan Kewangan *In-Situ* dan *Hands-On*.
- Mengandungi ciri-ciri Modul Program Latihan Pengurusan Kewangan *In-Situ* dan *Hands-On* yang akan membolehkan kegunaannya dengan betul.

Dokumen Berkaitan

PK.PERB (LPK) - 02 - Pembangunan Modul Program Latihan Pengurusan Kewangan *In-Situ* dan *Hands-On*

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: 50 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
	MK-PERB-01	TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011

7.3.4 Semakan Semula Ke atas Rekabentuk dan Pembangunan

Semakan semula dibuat secara teratur di peringkat-peringkat yang ditetapkan ke atas aktiviti rekabentuk dan pembangunan bagi Modul Program Latihan Pengurusan Kewangan *In-Situ* dan *Hands-On*. Ianya bertujuan untuk:

- Menilai keupayaan aktiviti rekabentuk dan pembangunan bagi Modul Program Latihan Pengurusan Kewangan *In-Situ* dan *Hands-On* dapat memenuhi keperluan yang telah ditetapkan.
- Mengenalpasti masalah dan mencadangkan tindakan pembetulan bagi mengatasinya.

Anggota yang terlibat dalam proses Pembangunan Modul Baru/Modul LPK yang disemak semula bagi Program Latihan Pengurusan Kewangan *In-Situ* dan *Hands-On* akan terdiri daripada pihak yang bertanggungjawab ke atas setiap peringkat semakan semula bagi memastikan ianya dibuat oleh mereka yang mempunyai kuasa dan kepakaran untuk membuat keputusan yang tepat dan berkesan. Rekod hasil semakan semula ini serta tindakan yang telah diambil disimpan dan diselenggara.

Dokumen Berkaitan

PK.PERB (LPK) - 02 - Pembangunan Modul Program Latihan Pengurusan Kewangan *In-Situ* dan *Hands-On*

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: 51 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011
		MK-PERB-01	

7.3.5 Verifikasi Ke atas Rekabentuk dan Pembangunan

Verifikasi dilaksanakan di peringkat-peringkat yang ditetapkan mengikut perancangan bagi memastikan Modul Program Latihan Pengurusan Kewangan *In-Situ* dan *Hands-On* yang dihasilkan menepati keperluan *input* rekabentuk dan pembangunan yang ditetapkan.

Rekod hasil verifikasi dan tindakan yang diambil disimpan dan diselenggara.

Dokumen Berkaitan

PK.PERB (LPK) - 02 - Pembangunan Modul Program Latihan Pengurusan Kewangan *In-Situ* dan *Hands-On*

7.3.6 Validasi ke atas Rekabentuk dan Pembangunan

Perbendaharaan Malaysia menjalankan validasi ke atas Modul Program Latihan Pengurusan Kewangan *In-Situ* dan *Hands-On* mengikut peringkat-peringkat yang telah dtentukan bagi memastikan ianya dapat memenuhi tujuan asal ia diwujudkan. Validasi ini akan dibuat sebelum Modul Program Latihan Pengurusan Kewangan *In-Situ* dan *Hands-On* disampaikan kepada pelanggan.

Rekod hasil proses validasi dan tindakan pembetulan yang diambil disimpan dan diselenggara.

Dokumen Berkaitan

PK.PERB (LPK) - 02 - Pembangunan Modul Program Latihan Pengurusan Kewangan *In-Situ* dan *Hands-On*

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: 52 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011
		MK-PERB-01	

7.3.7 Kawalan ke atas Pindaan Rekabentuk dan Pembangunan

Sebarang pindaan dalam Modul Program Latihan Pengurusan Kewangan *In-Situ* dan *Hands-On* yang melibatkan rekabentuk dan pembangunan akan dikenalpasti dan direkod. Pindaan ini akan disemak semula, diverifikasi dan divalidasi mengikut kesesuaian serta diluluskan sebelum ia dilaksanakan. Semakan semula ini akan meliputi penilaian kesan pindaan ke atas Modul Program Latihan Pengurusan Kewangan *In-Situ* dan *Hands-On* yang telah disampaikan kepada pelanggan. Rekod hasil daripada pindaan ini serta tindakan lain yang diambil akan disimpan dan diselenggara.

Dokumen Berkaitan

PK.PERB (LPK) - 02 - Pembangunan Modul Program Latihan Pengurusan Kewangan *In-Situ* dan *Hands-On*

7.4 PEROLEHAN

7.4.1 Proses Perolehan

- Perbendaharaan Malaysia memastikan setiap bekalan dan perkhidmatan yang diperolehi memenuhi dan menepati spesifikasi perolehan yang ditetapkan oleh jabatan dan peraturan-peraturan perolehan yang ditetapkan;
- Jenis dan tahap kawalan ke atas pembekal dan bekalan atau perkhidmatan yang dibekalkan akan bergantung kepada kesannya ke atas produk atau perkhidmatan yang dihasilkan;
- Perbendaharaan Malaysia akan menilai dan memilih pembekal berdasarkan kepada keupayaan mereka untuk membekalkan bekalan atau perkhidmatan yang memenuhi keperluan yang ditetapkan;

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: 53 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
	MK-PERB-01	TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011

- d. Perbendaharaan Malaysia akan menentukan kriteria untuk pemilihan, penilaian dan penilaian semula pembekal; dan
- e. Rekod penilaian ke atas prestasi pembekal dan tindakan-tindakan yang diambil hasil daripada penilaian ini akan disimpan dan disenggara.

Dokumen Berkaitan

PS.PERB - 06 - Perolehan Bekalan dan Perkhidmatan

7.4.2 Maklumat Perolehan

- a. Perbendaharaan Malaysia menyediakan maklumat spesifikasi secara terperinci bagi bekalan dan perkhidmatan dalam dokumen perolehan iaitu pesanan perolehan, sebutharga dan tender untuk dibekalkan kepada pembekal;
- b. Bagi perolehan yang melibatkan perkhidmatan kepakaran luar, Perbendaharaan Malaysia akan mengenalpasti kelayakan personel yang dibekalkan, sekiranya berkaitan; dan
- c. Rekod perolehan akan disimpan dan disenggara.

Dokumen Berkaitan

PS.PERB - 06 - Perolehan Bekalan dan Perkhidmatan

7.4.3 Verifikasi Ke atas Bekalan dan Perkhidmatan Yang Diperolehi

Bekalan atau perkhidmatan yang diterima daripada pembekal diperiksa bagi memastikan ia memenuhi spesifikasi dan keperluan yang dinyatakan dalam dokumen perolehan. Verifikasi ini dilakukan oleh anggota yang menerima

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: 54 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
		MK-PERB-01	
		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011

bekalan/perkhidmatan tersebut. Sekiranya Perbendaharaan Malaysia perlu membuat verifikasi di premis pembekal, ianya dinyatakan dalam dokumen perolehan.

Dokumen Berkaitan

PS.PERB - 06 - Perolehan Bekalan dan Perkhidmatan

7.5 Proses Penghasilan dan Penyampaian Produk atau Perkhidmatan

7.5.1 Kawalan Ke atas Proses Penghasilan dan Penyampaian Produk atau Perkhidmatan

Perbendaharaan Malaysia merancang dan melaksanakan proses penghasilan dan penyampaian produk atau perkhidmatan kepada pelanggan secara terkawal melalui:

- a. Pewujudan maklumat berkaitan dengan ciri-ciri produk atau perkhidmatan yang dihasilkan;
- b. Pematuhan kepada dokumen-dokumen kualiti yang telah diluluskan, pematuhan kepada undang-undang, peraturan, dasar, syarat dan kriteria yang ditetapkan serta dokumen sokongan yang berkaitan;
- c. Penggunaan peralatan yang sesuai bagi pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti dan memastikan ianya mencukupi serta disenggara mengikut jadual yang ditetapkan;
- d. Penggunaan Peralatan Pemantauan dan Pengukuran;
- e. Pelaksanaan aktiviti pemantauan dan pengukuran; dan

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: 55 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011
		MK-PERB-01	

- f. Pelaksanaan aktiviti pelepasan produk atau perkhidmatan; aktiviti penyampaian produk atau perkhidmatan kepada pelanggan; serta perkhidmatan susulan selepas produk atau perkhidmatan disampaikan kepada pelanggan.

Dokumen Berkaitan

PK.PERB (BAC) - 01	-	Penyediaan Buku Anggaran Hasil Kerajaan Persekutuan
PK.PERB (P) - 01	-	Pengurusan Pinjaman Kerajaan Persekutuan
PK.PERB (E) - 01	-	Penyediaan Laporan Ekonomi Tahunan
PK.PERB (LPK) - 01 - 02	-	Latihan Pengurusan Kewangan <i>In-Situ</i> dan <i>Hands-On</i>
PK.PERB (A) - 01	-	Pengurusan Permohonan Pelupusan Aset Alih Kerajaan
PK.PERB (K) - 01 - 04	-	Pengurusan Kereta Konsesi

7.5.2 Validasi Ke Atas Proses Penghasilan dan Penyampaian Produk atau Perkhidmatan

Sistem Pengurusan Kualiti Perbendaharaan Malaysia tidak terlibat dengan proses di mana hasil atau outputnya hanya boleh diukur sama ada telah memenuhi kehendak pelanggan atau tidak setelah produk atau perkhidmatan tersebut disampaikan kepada pelanggan.

7.5.3 Identifikasi dan Kemudahkesanan

Perbendaharaan Malaysia akan mengenalpasti setiap produk atau perkhidmatan yang dihasilkan dengan identiti yang unik dan spesifik sepanjang proses

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: 56 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011
		MK-PERB-01	

penghasilan dan penyampaian produk atau perkhidmatan melalui nombor fail yang dibuka mengikut Sistem Fail Perbendaharaan Malaysia.

Perbendaharaan Malaysia akan mengenalpasti status produk atau perkhidmatan mengikut keperluan pemantauan dan pengukuran yang telah ditetapkan sepanjang proses penghasilan dan penyampaian produk atau perkhidmatan tersebut.

Perbendaharaan Malaysia akan mengawal identifikasi unik yang telah diberikan kepada produk atau perkhidmatan yang dihasilkan dan menyenggara rekod mengenainya.

Dokumen Berkaitan

- PK.PERB (BAC) - 01 - Penyediaan Buku Anggaran Hasil Kerajaan Persekutuan
- PK.PERB (P) – 01 - Pengurusan Pinjaman Kerajaan Persekutuan
- PK.PERB (E) - 01 - Penyediaan Laporan Ekonomi Tahunan
- PK.PERB (LPK) - 01 - 02 - Latihan Pengurusan Kewangan *In-Situ* dan *Hands-On*
- PK.PERB (A) - 01 - Pengurusan Permohonan Pelupusan Aset Alih Kerajaan
- PK.PERB (K) - 01 - 04 - Pengurusan Kereta Konsesi

7.5.4 Harta Hak Milik Pelanggan

Perbendaharaan Malaysia akan menjaga maklumat peribadi bagi peserta kursus latihan Pengurusan Kewangan *In-Situ* dan *Hands-On* dan anggota perkhidmatan awam bagi Pembekalan Kereta Rasmi Jawatan dan Kereta Jabatan Baru serta Kemudahan Pembelian Kereta Rasmi Jawatan Semasa Bersara (*Option To Purchase*)

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: 57 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011
		MK-PERB-01	

semasa ianya berada di bawah kawalannya . Harta hak milik pelanggan ini akan dikenal pasti, diverifikasi, dilindungi dan dijaga supaya ia tidak hilang atau rosak. Sekiranya ini berlaku pelanggan akan dimaklumkan dan rekod mengenainya disimpan dan disenggara.

Dokumen Berkaitan

- PK.PERB (LPK) - 01 - Mengendali dan Menyelaras Program Latihan Pengurusan Kewangan *In-Situ* dan *Hands-On*
- PK.PERB (K) - 01 - Pembekalan Kereta Rasmi Jawatan dan Kereta Jabatan Baru
- PK.PERB (K) - 04 - Kemudahan Pembelian Kereta Rasmi Jawatan Semasa Bersara (*Option To Purchase*)

7.5.5 Pemuliharaan

Perbendaharaan Malaysia memulihara produk atau perkhidmatan dari peringkat penghasilan sehingga ianya disampaikan kepada pelanggan. Proses ini melibatkan pematuhan kepada keperluan identifikasi, pengendalian, pembungkusan, penyimpanan dan kawalan yang ditetapkan terutamanya bagi Laporan Ekonomi dan Laporan Anggaran Hasil Kerajaan Persekutuan semasa dalam penyediaan sehingga ianya dibentangkan di Dewan Rakyat.

Dokumen Berkaitan

- PK.PERB (BAC) - 01 - Penyediaan Buku Anggaran Hasil Kerajaan Persekutuan
- PK.PERB (P) - 01 - Pengurusan Pinjaman Kerajaan Persekutuan
- PK.PERB (E) - 01 - Penyediaan Laporan Ekonomi Tahunan

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: 58 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011
	MK-PERB-01		

- PK.PERB (LPK) - 01 - 02 - Latihan Pengurusan Kewangan *In-Situ* dan *Hands-On*
- PK.PERB (A) - 01 - Pengurusan Permohonan Pelupusan Aset Alih Kerajaan
- PK.PERB (K) - 01 - 04 - Pengurusan Kereta Konsesi

7.6 Kawalan Ke atas Peralatan Pengukuran dan Pemantauan

Sistem Pengurusan Kualiti Perbendaharaan Malaysia tidak terlibat dengan peralatan yang perlu ditentukan.

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: 59 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
	MK-PERB-01	TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011

Seksyen 8 – Pengukuran, Penganalisan Dan Penambahbaikan

8.1 Am

Perbendaharaan Malaysia merancang dan melaksanakan proses pemantauan, pengukuran, penganalisan serta mengusahakan penambahbaikan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti bagi:

- Menunjukkan kepatuhan kepada keperluan yang ditetapkan bagi produk atau perkhidmatan yang dihasilkan;
- Memastikan kepatuhan kepada keperluan-keperluan yang ditetapkan dalam Sistem Pengurusan Kualiti; dan
- Meningkatkan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti secara berterusan.

Kaedah-kaedah yang bersesuaian termasuk teknik-teknik statistik ditentukan dan digunapakai bagi tujuan pengukuran, penganalisaan dan penambahbaikan ke atas keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti.

Dokumen Berkaitan

PS.PERB - 01	-	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
PS.PERB - 06	-	Tindakan Pembetulan, Pencegahan dan penambahbaikan
PS.PERB - 09	-	Pengurusan Aduan dan Maklum Balas Pelanggan
PS.PERB - 10	-	Audit Dalam

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA MK-PERB-01	MUKA SURAT	: 60 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 01
		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011

8.2 Pemantauan dan Pengukuran

8.2.1 Kepuasan Hati Pelanggan

Perbendaharaan Malaysia mendapatkan maklum balas mengenai tahap kepuasan hati pelanggan terhadap produk atau perkhidmatan melalui:

- Tinjauan tahap kepuasan hati pelanggan;
- Aduan dan maklumat daripada pelanggan mengenai kualiti produk atau perkhidmatan yang telah disampaikan;
- Laporan media;
- Mesyuarat dengan agensi; dan
- Surat penghargaan/pujian.

Dokumen Berkaitan

PS.PERB - 09 - Pengurusan Aduan dan Maklum Balas Pelanggan

8.2.2 Audit Dalam

- Perbendaharaan Malaysia menjalankan Audit Dalam sekurang-kurangnya dua (2) kali setahun mengikut jadual yang telah ditetapkan bagi mengesahkan Sistem Pengurusan Kualiti:
 - Mematuhi apa yang dirancang, keperluan standard dan keperluan organisasi; dan
 - Dilaksanakan dan disenggara secara berkesan
- Wakil Pengurusan bertanggungjawab untuk merancang dan menjadualkan audit dengan mengambilkira pentingnya proses dan bidang yang akan diaudit serta keputusan audit sebelum ini;

SALINAN TIDAK TERKAWAL

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: 65 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011
		MK-PERB-01	

menghasilkan output atau perkhidmatan yang dirancang, tindakan pembaikan dan pembetulan akan diambil .

Dokumen Berkaitan

- PK.PERB (BAC) - 01 - Penyediaan Buku Anggaran Hasil Kerajaan Persekutuan
- PK.PERB (P) - 01 - Pengurusan Pinjaman Kerajaan Persekutuan
- PK.PERB (E) - 01 - Penyediaan Laporan Ekonomi Tahunan
- PK.PERB (LPK) - 01 - 02 - Latihan Pengurusan Kewangan *In-Situ* dan *Hands-On*
- PK.PERB (A) - 01 - Pengurusan Permohonan Pelupusan Aset Alih Kerajaan
- PK.PERB (K) - 01 - 04 - Pengurusan Kereta Konsesi

8.2.4 Pemantauan dan Pengukuran Produk atau Perkhidmatan

Perbendaharaan Malaysia memantau dan mengukur ciri-ciri produk atau perkhidmatan yang disampaikan kepada pelanggan bagi memastikan ianya memenuhi keperluan yang ditetapkan atau sebaliknya. Pemantauan dan pengukuran ini dilaksanakan di beberapa peringkat yang sesuai semasa proses penghasilan Produk atau Perkhidmatan selaras dengan perancangan yang telah dibuat.

Bukti dalam bentuk rekod-rekod yang menunjukkan produk atau perkhidmatan memenuhi kriteria yang ditetapkan akan disimpan. Pihak bertanggungjawab yang diberi kuasa untuk melepaskan produk atau perkhidmatan hendaklah dapat dikenalpasti melalui rekod-rekod tersebut.

Produk atau perkhidmatan tidak boleh diserahkan kepada pelanggan selagi ianya tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan kecuali dengan kelulusan dari Pihak bertanggungjawab yang diberi kuasa atau dari pelanggan sendiri.

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA MK-PERB-01	MUKA SURAT	: 66 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011

Dokumen Berkaitan

PK.PERB (BAC) - 01	-	Penyediaan Buku Anggaran Hasil Kerajaan Persekutuan
PK.PERB (P) - 01	-	Pengurusan Pinjaman Kerajaan Persekutuan
PK.PERB (E) - 01	-	Penyediaan Laporan Ekonomi Tahunan
PK.PERB (LPK) - 01 - 02	-	Latihan Pengurusan Kewangan <i>In-Situ</i> dan <i>Hands-On</i>
PK.PERB (A) - 01	-	Pengurusan Permohonan Pelupusan Aset Alih Kerajaan
PK.PERB (K) - 01 - 04	-	Pengurusan Kereta Konsesi

8.3 Kawalan Ke atas Produk atau Perkhidmatan Yang Tidak Memenuhi Keperluan Yang Ditetapkan

Perbendaharaan Malaysia memastikan produk atau perkhidmatan yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan dikenal pasti dan dikawal supaya tidak sampai kepada pelanggan. Kawalan dan pihak bertanggungjawab ke atas produk atau perkhidmatan yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan dikenal pasti dan didokumenkan dalam prosedur-prosedur kualiti yang berkaitan.

Produk atau perkhidmatan yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan akan diuruskan melalui satu atau lebih cara berikut:

- Mengambil tindakan untuk membetulkan ketidakakuran yang dikenal pasti;
- Membenarkan penggunaannya atau penerimaannya secara konsesi dengan kebenaran agensi atau oleh pelanggan sendiri;

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: 67 /68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
		MK-PERB-01	TARIKH KUATKUASA

- c. Mengambil tindakan untuk memastikan ianya tidak digunakan bagi tujuan asal ia diwujudkan; dan
- d. Apabila ketakakuran dikesan selepas produk atau perkhidmatan telah disampaikan kepada pelanggan atau ia telah digunakan, tindakan yang bersesuaian akan diambil dengan kesan ketakakuran yang telah berlaku atau mungkin akan berlaku.

Perbendaharaan Malaysia akan mengendalikan produk atau perkhidmatan yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan dalam prosedur-prosedur yang didokumenkan.

Apabila produk atau perkhidmatan yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan diperbaiki, ianya akan diverifikasikan semula bagi memastikan ianya memenuhi keperluan yang ditetapkan.

Rekod-rekod mengenai produk atau perkhidmatan yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan termasuk kehendak pelanggan dan tindakan–tindakan yang diambil akan disimpan dan disenggara.

Perincian mengenai kawalan ke atas produk atau perkhidmatan yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan didokumenkan dalam prosedur-prosedur kualiti yang berkaitan.

Dokumen Berkaitan

- PS.PERB - 11 - Kawalan Ke atas Produk atau Perkhidmatan Yang Tidak Keperluan Yang Ditetapkan

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: 68 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011
	MK-PERB-01		

8.4 Analisis Data

Perbendaharaan Malaysia mengumpul dan menganalisis data untuk menilai kesesuaian dan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti dan untuk menentukan di mana penambahbaikan yang menyeluruh terhadap Sistem Pengurusan Kualiti boleh dibuat.

Penganalisaan ini meliputi data-data yang dihasilkan daripada pemantauan dan daripada sumber lain yang bersesuaian.

Hasil penganalisan data memberi maklumat berkaitan dengan:

- Kepuasan hati pelanggan;
- Kepatuhan kepada keperluan yang ditetapkan bagi produk atau perkhidmatan yang dihasilkan;
- Ciri-ciri dan arah aliran (*trend*) proses serta produk atau perkhidmatan termasuk peluang-peluang untuk tindakan pencegahan; dan
- Prestasi pembekal.

Dokumen Berkaitan

PS.PERB - 06	-	Perolehan Bekalan dan Perkhidmatan
PS.PERB - 09	-	Pengurusan Aduan dan Maklum Balas Pelanggan
PS.PERB - 10	-	Audit Dalam
PS.PERB - 12	-	Tindakan Pembetulan, Pencegahan dan Penambahbaikan

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: 69 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011
	MK-PERB-01		

8.5 Penambahbaikan

8.5.1 Penambahbaikan Yang Menyeluruh

Perbendaharaan Malaysia membuat penambahbaikan yang menyeluruh ke atas Sistem Pengurusan Kualiti melalui penganalisisan data berkaitan dengan:

- Pencapaian dasar kualiti;
- Pencapaian objektif kualiti;
- Penemuan audit dalam dan audit luar;
- Penganalisisan data
- Tindakan pembetulan;
- Tindakan pencegahan;
- Kajian semula pengurusan;
- Aduan dan maklum balas pelanggan;
- Cadangan daripada pelanggan; dan
- Cadangan daripada anggota organisasi

Dokumen Berkaitan

PS.PERB - 12 - Tindakan Pembetulan, Pencegahan dan Penambahbaikan

8.5.2 Tindakan Pembetulan

- Perbendaharaan Malaysia mengambil tindakan untuk menghapuskan punca-punca ketakakuran bagi memastikan ianya tidak berlaku lagi;
- Perbendaharaan Malaysia mewujudkan prosedur tindakan pembetulan yang didokumenkan yang meliputi keperluan:
 - Menilai ketakakuran termasuk aduan pelanggan;

	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: 70 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
		TARIKH KUATKUASA	: 23 Sept 2011
	MK-PERB-01		

- ii. Mengenalpasti punca-punca ketakakuran;
- iii. Menilai keperluan untuk mengambil tindakan bagi memastikan ketakakuran tidak akan berulang;
- iv. Menentu dan melaksana tindakan yang diperlukan;
- v. Merekodkan hasil daripada tindakan yang dilaksanakan; dan
- vi. Mengkaji semula keberkesanan tindakan pembetulan yang telah dilaksanakan

Dokumen Berkaitan

PS.PERB - 12 - Tindakan Pembetulan, Pencegahan dan Penambahbaikan

8.5.3 Tindakan Pencegahan

- a. Perbendaharaan Malaysia menentukan tindakan yang perlu diambil bagi menghapuskan punca-punca yang akan menyebabkan berlakunya ketakakuran bagi mencegah ianya daripada berlaku.
- b. Perbendaharaan Malaysia mewujudkan prosedur tindakan pencegahan yang didokumenkan yang meliputi keperluan:
 - i. Pengenalpastian ketakakuran yang dijangka akan berlaku dan puncanya;
 - ii. Menilai keperluan untuk mengambil tindakan bagi memastikan ketakakuran tidak berlaku dan membuat cadangan tindakan pencegahan;
 - iii. Menentu dan melaksanakan tindakan yang perlu diambil;
 - iv. Merekodkan hasil daripada tindakan yang dilaksanakan; dan

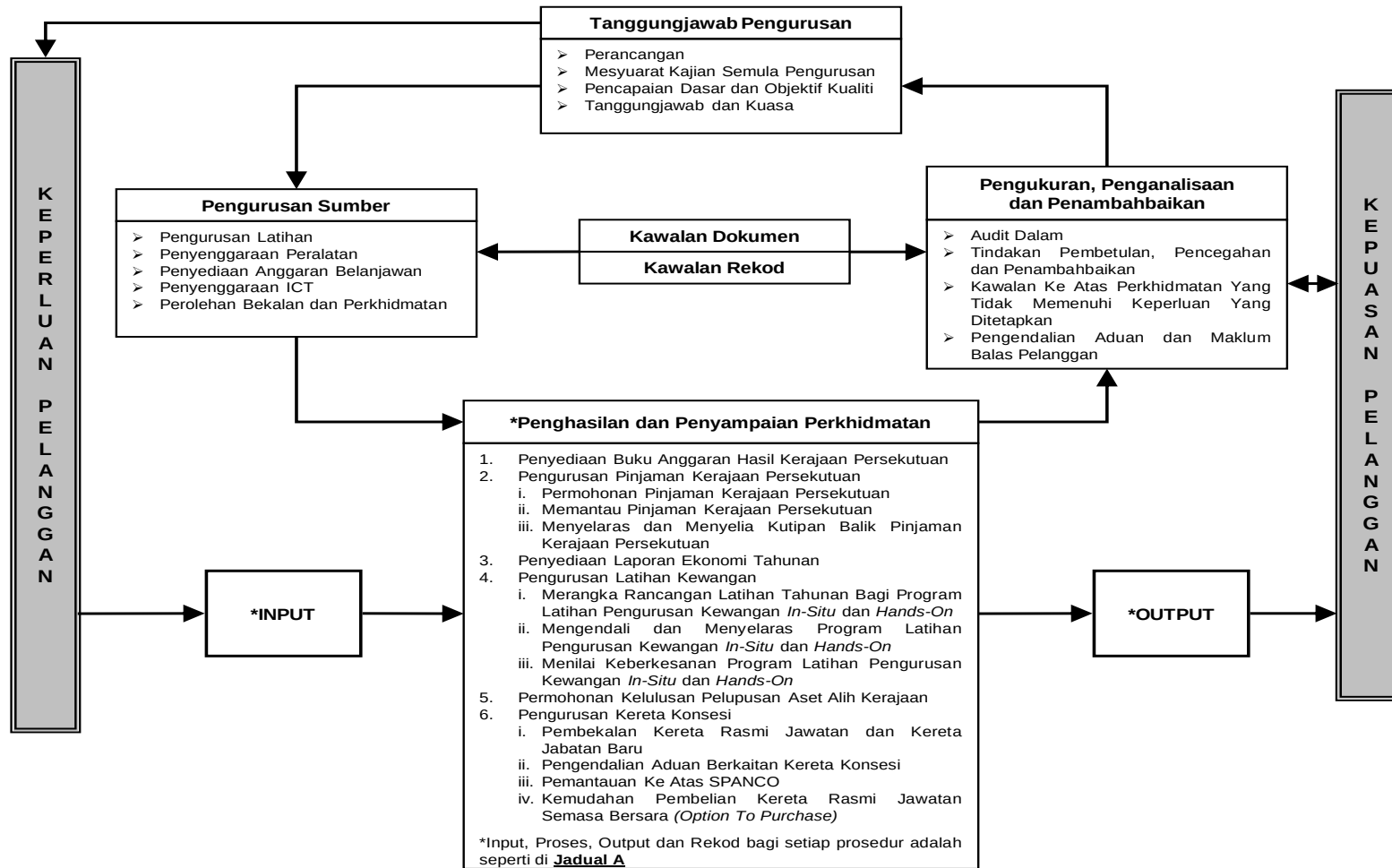
	MANUAL KUALITI PERBENDAHARAAN MALAYSIA	MUKA SURAT	: 71 / 68
		NO. KELUARAN	: 02
		NO. PINDAAN	: 00
		MK-PERB-01	TARIKH KUATKUASA

- v. Mengkaji semula keberkesanan tindakan pencegahan yang telah dilaksanakan.

Dokumen Berkaitan

PS.PERB - 12 - Tindakan Pembetulan, Pencegahan dan Penambahbaikan

Carta A : Hubungkait Antara Proses Pengurusan Kewangan Negara



JADUAL A

**Ringkasan aktiviti untuk setiap proses yang dilaksanakan oleh Bahagian terlibat,
input, output bagi setiap proses serta rekod-rekod yang berkaitan**

Bil.	Prosedur	Input	Proses	Output	Rekod
1.	Penyediaan Buku Anggaran Hasil Kerajaan Persekutuan PK.PERB (BAC) – 01 Tindakan : BAC	- Parameter ekonomi daripada BEA - Anggaran hasil daripada semua Kementerian/ Jabatan	- Semakan anggaran hasil tahun semasa dan unjuran tahun hadapan - Draf ringkasan anggaran hasil - Dapatkan kelulusan SBC - Kemukakan kepada BEA - Draf buku anggaran hasil - Dapatkan Pro-Forma daripada JANM - Dapatkan kelulusan KSP - Dapatkan nombor kertas perintah daripada Parlimen - Dapatkan kesan langkah percukaian - Sediakan kedudukan anggaran hasil selepas langkah percukaian - Kemukakan Buku kepada PNB - Semakan sebelum cetakan terakhir - Hantar ke Parlimen - Edar kepada pihak berkaitan	Buku Anggaran Hasil Kerajaan Persekutuan	PK.PERB (BAC) – 01 (Rujuk Para 7 : Rekod Kualiti)



**MANUAL KUALITI
PERBENDAHARAAN MALAYSIA
MK-PERB-01**

**MUKA SURAT : Lampiran I
NO. KELUARAN : 02
NO. PINDAAN : 00
TARIKH KUATKUASA : 23 Sept 2011**

Bil.	Prosedur	Input	Proses	Output	Rekod
2.	Pengurusan Pinjaman Kerajaan Persekutuan				
2 (i).	Permohonan Pinjaman Kerajaan Persekutuan PK.PERB (P) – 01	Borang permohonan pinjaman lengkap	- Menyediakan kertas perakuan pinjaman dan penyediaan perjanjian pinjaman - Menyediakan sub-waran dan baucar bayaran melalui sistem G-LoMIS	Minit berasingan dan baucar bayaran	PK.PERB (P) – 01 (Rujuk Para 7 : Rekod Kualiti)
2 (ii).	Memantau Pinjaman Kerajaan Persekutuan PK.PERB (P) – 02	Laporan Kemajuan Projek, Laporan Kewangan dan Laporan Hasil Penemuan Audit	- Memantau kedudukan dan kemampuan aliran tunai peminjam membayar balik pinjaman - Mengadakan lawatan ke tapak projek/ menyediakan maklum balas audit	Laporan Lawatan Projek SPKP/ Memo/ Surat maklum balas Laporan Audit	PK.PERB (P) – 02 (Rujuk Para 7 : Rekod Kualiti)
2(iii).	Menyelaras dan Menyelia Kutipan Balik Pinjaman Kerajaan Persekutuan PK.PERB (P) – 03 Tindakan : BPKA	Penyata Lengkap Tahunan Pinjaman/ Jadual Bayaran Balik	- Menerima dan menyemak penyata lengkap pinjaman yang disediakan oleh JANM - Menyediakan kertas dasar kelulusan penstrukturan pinjaman/ penjadualan semula pinjaman	Perjanjian Tambahan/ Surat Keputusan/ Kelulusan Pinjaman atau Penstrukturan/ Penjadualan Semula	PK.PERB (P) – 03 (Rujuk Para 7 : Rekod Kualiti)



**MANUAL KUALITI
PERBENDAHARAAN MALAYSIA**

MK-PERB-01

MUKA SURAT : Lampiran I
NO. KELUARAN : 02
NO. PINDAAN : 00
TARIKH KUATKUASA : 23 Sept 2011

Bil.	Prosedur	Input	Proses	Output	Rekod
3.	Penyediaan Laporan Ekonomi Tahunan PK.PERB (E) – 01 Tindakan : BEA	- Input soal selidik perkembangan ekonomi semua sektor dari pelbagai Kementerian/ Agensi/ Jabatan/ pihak swasta/ NGO dan lain-lain - Unjuran hasil dari BAC - Anggaran Perbelanjaan BPB - Kedudukan pinjaman Kerajaan dari BPKA	- Mengemukakan soal selidik kepada Kementerian/ Agensi/ Jabatan/ pihak swasta/ NGO dan lain-lain serta membuat analisis ekonomi - Mengumpul indikator anggaran hasil, anggaran perbelanjaan dan kedudukan pinjaman Kerajaan serta membuat analisa - Membangunkan kerangka ekonomi dengan memasukkan semua indikator untuk membuat unjuran ekonomi - Membuat pembentangan kerangka ekonomi melalui mesyuarat IAPG bersama EPU, DOS dan BNM. Unjuran yang dipersetujui akan menjadi asas penulisan laporan ekonomi - Membuat pembentangan rangka kerja makroekonomi kepada KSP dan MK - Menulis laporan ekonomi berdasarkan sumber luaran/ dalaman dan unjuran makroekonomi dan seterusnya dicetak untuk edaran pada Hari Bajet	Buku Laporan Ekonomi	PK.PERB (E) – 01 (Rujuk Para 7 : Rekod Kualiti)

Bil.	Prosedur	Input	Proses	Output	Rekod
4.	Latihan Pengurusan Kewangan <i>In-Situ</i> dan <i>Hands-On</i>				
4 (i).	Merangka Rancangan Latihan Tahunan Bagi Program LPK <i>In-Situ</i> dan <i>Hands-On</i> PK.PERB (LPK) – 01 Tindakan : BPKS	▪ Laporan Tahunan Ketua Audit Negara ▪ Laporan Audit Dalam Kementerian/ Kerajaan Negeri ▪ Maklum balas daripada Kementerian/ Kerajaan Negeri	▪ Menjalankan analisa keperluan latihan ▪ Menyediakan Rancangan Latihan Tahunan ▪ Merancang Perolehan ▪ Menyediakan jadual pelaksanaan dan giliran bertugas	Rancangan Latihan Tahunan	PK.PERB (LPK) – 01 (Rujuk Para 7 : Rekod Kualiti)
4 (ii).	Mengendali dan Menyelaras Program LPK <i>In-Situ</i> dan <i>Hands-On</i> PK.PERB (LPK) – 02	▪ Rancangan Latihan Tahunan ▪ Borang Pendaftaran Peserta ▪ Borang Penilaian Kursus	▪ Menyediakan semua keperluan Program LPK ▪ Menyelaras dan mengendalikan LPK ▪ Mendapatkan maklum balas melalui borang penilaian kursus	Laporan Pengendalian LPK	PK.PERB (LPK) – 02 (Rujuk Para 7 : Rekod Kualiti)
4(iii).	Menilai Keberkesanan Program Latihan Pengurusan Kewangan <i>In-Situ</i> dan <i>Hands-On</i> PK.PERB (LPK) – 03	▪ Laporan Pengendalian LPK	▪ Menganalisis data-data daripada laporan pengendalian LPK ▪ Menyediakan Laporan Tahunan LPK	Laporan Tahunan LPK	PK.PERB (LPK) – 03 (Rujuk Para 7 : Rekod Kualiti)
4(iv).	Pembangunan Modul Program LPK <i>In-Situ</i> dan <i>Hands-On</i> PK.PERB (LPK) – 04	▪ Laporan Pengendalian LPK ▪ Laporan Tahunan LPK ▪ Modul LPK	▪ Mendapatkan maklumat mengenai kurikulum modul baru atau menyemak semula modul LPK sedia ada ▪ Membentangkan modul LPK ▪ Arahan pelaksanaan	Modul LPK	PK.PERB (LPK) – 034 (Rujuk Para 7 : Rekod Kualiti)



MANUAL KUALITI
PERBENDAHARAAN MALAYSIA

PK-PERB-01

MUKA SURAT : Lampiran I

NO. KELUARAN : 02

NO. PINDAAN : 00

TARIKH KUATKUASA : 23 Sept 2011

			modul LPK		
Bil.	Prosedur	Input	Proses	Output	Rekod
5.	Permohonan Kelulusan Pelupusan Aset Alih Kerajaan PK.PERB (A) – 01 Tindakan : BKP	Surat permohonan berserta dokumen sokongan lengkap dari Kementerian/ Jabatan	- Menyemak dokumen serta maklumat lengkap diterima supaya - Membincang/ membuat keputusan - Meluluskan pelupusan berdasarkan perolehan nilai	Surat keputusan kepada Kementerian/ Jabatan bersama KEW.PA – 17 yang telah dicop	PK.PERB (A) – 01 (Rujuk Para 7 : Rekod Kualiti)



MANUAL KUALITI
PERBENDAHARAAN MALAYSIA
MK-PERB-01

MUKA SURAT	:	Lampiran I
NO. KELUARAN	:	02
NO. PINDAAN	:	00
TARIKH KUATKUASA	:	23 Sept 2011

Bil.	Prosedur	Input	Proses	Output	Rekod
6.	Pengurusan Kereta Konsesi				
6 (i).	Pembekalan Kereta Rasmi Jawatan dan Kereta Jabatan Baru PK.PERB (K) – 01	▪ KRJ – terima permohonan ▪ KJ – terima permohonan	▪ KRJ – padan KRJ dengan pengguna ▪ KJ – kaji dan pertimbangkan permohonan	▪ KRJ – pegawai terima kenderaan ▪ KJ – maklum keputusan kepada Kementerian/ Jabatan	PK.PERB (K) – 01 (Rujuk Para 7 : Rekod Kualiti)
6 (ii).	Pengendalian Aduan Berkaitan Kereta Konsesi PK.PERB (K) – 02	▪ Terima aduan daripada pengguna	▪ Siasatan dan Laporan Pemeriksaan	▪ Maklum keputusan laporan kepada pengadu	PK.PERB (K) – 02 (Rujuk Para 7 : Rekod Kualiti)
6(iii).	Pemantauan Ke Atas SPANCO PK.PERB (K) – 03	▪ Sediakan jadual perancangan	▪ Adakan Mesyuarat Penyelaras Antara Perbendaharaan Dengan SPANCO ▪ Adakan Mesyuarat Perhubungan Antara Pegawai Kenderaan Kementerian/ Jabatan Dengan Perbendaharaan Dan SPANCO ▪ Adakan Naziran/ Pemeriksaan Mengejut ke atas SPANCO	▪ Tindakan ke atas keputusan mesyuarat yang diadakan bersama SPANCO dan laporan naziran yang dijalankan ke atas SPANCO	PK.PERB (K) – 03 (Rujuk Para 7 : Rekod Kualiti)
6(iv).	Kemudahan Pembelian Kereta Rasmi Jawatan Semasa Bersara PK.PERB (K) – 04 Tindakan : BSWP	▪ Terima permohonan	▪ Semak dan tawar kereta	▪ Maklum keputusan kepada Kementerian/ Jabatan	PK.PERB (K) – 04 (Rujuk Para 7 : Rekod Kualiti)



**MANUAL KUALITI
PERBENDAHARAAN MALAYSIA**

MK-PERB-01

MUKA SURAT	:	Lampiran I
NO. KELUARAN	:	02
NO. PINDAAN	:	00
TARIKH KUATKUASA	:	23 Sept 2011