

PKPA 4/91 STRATEGI- STRATEGI PENINGKATAN KUALITI

- **SISTEM CADANGAN Q**
- **SISTEM PROSES Q**
- **SISTEM PEMERIKSAAN Q**
- **SLOGAN Q**
- **HARI Q**
- **SISTEM MAKLUMBALAS Q**
- **SISTEM MAKLUMAT Q**

SISTEM CADANGAN Q

- **Satu sistem sokongan untuk membekalkan INPUT yang berguna kepada proses peningkatan kualiti**
- **INPUT BERBENTUK**
 - IDEA**
 - BUAH FIKIRAN**

FUNGSI SISTEM CADANGAN

- **Mengumpul dan mengendalikan cadangan secara sistematik**
- **Memberi galakan kepada kakitangan turut serta dalam proses kualiti**
- **Memupuk daya kreativiti dan inovasi**

PENUBUHAN JAWATANKUASA

- **Menilai dan memilih cadangan untuk dilaksanakan**
- **Merancang pelaksanaan cadangan dan tindakan susulan**
- **Menentukan pengiktirafan kepada cadangan yg.baik**

SISTEM CADANGAN YANG BERKESAN

– DPD. K.S.U. DAN KETUA JABATAN KPD. K.S.N.

- Dasar Negara**
- Cadangan yg. memerlukan kerjasama dan input Agensi Kerajaan yg.lain**
- Cadangan yg. Boleh dipakai oleh Agensi-Agensi Kerajaan yg. Lain**

– DPD KAKITANGAN KPD. PENGURUSAN

- Penggunaan Kaedah**
- Cara menyelesaikan masalah**

SISTEM PROSES Q

- **RANGKAIAN TINDAKAN YANG LENGKAP BAGI MENJALANKAN SESUATU TUGAS/KERJA**
 - ***CARTA PROSES**
 - ***GAMBARAJAH**
 - ***BORANG/DOKUMEN**

CIRI-CIRI PROSES Q

- **Menggunakan simbol**
- **Menulis langkah-langkah dg. ringkas dan jelas**
- **Menggunakan saiz huruf besar**
- **Menggunakan warna yg. sesuai pada Simbol**
- **Mempamerkan carta proses**

SISTEM PEMERIKSAAN Q

- **PENILAIAN KEATAS OUTPUT SAMADA MENEPATI STANDARD KUALITI YANG DITETAPKAN**
- **TUJUANNYA UTK MEMASTIKAN SETIAP OUTPUT MENEPATI STANDARD KUALITINYA**

SLOGAN Q

- **UNTUK MEWUJUDKAN KESEDARAN MENYELURUH DI KALANGAN KAKITANGAN MENGENAI KUALITI**
- **SEBAGAI**
 - **ASAS DORONGAN**
 - **VISI YANG HENDAK DICAPAI**
 - **SUMBER RUJUKAN DALAM PENILAIAN PERANAN**

CONTOH SLOGAN

- **KWSP - KAMI SEDIA MEMBANTU**
- **PKENJ - MEMBINA DAN MEMBELA**
- **INTAN - SELANGKAH DI HADAPAN**
- **BSN - SENYUM SELALU**

HARI Q

- **TUJUAN**
- - **Mengukuhkan Nilai-nilai Budaya
Kualiti Organisasi**
- - **Memberi Pengiktirafan,
Memperbaharui Komitmen dan
Dedikasi Pekerja**
- - **Wujudkan Kesedaran Perubahan
Yg. Berlaku Dlm. Organisasi**

AKTIVITI HARI Q

- **UCAPAN KETUA JABATAN**
- **CERAMAH/ SEMINAR KUALITI**
- **UPACARA ANGKAT SUMPAH**
- **PEMBENTANGAN PLAN Q**
- **AUGERAH/CENDERAMATA**
- **TAYANGAN/RAKAMAN VIDEO**
- **PERSEMBAHAN KMK**

SISTEM MAKLUMBALAS Q

- **PELANGGAN DIBERI PELUANG MENGUTARAKAN PANDANGAN TERHADAP PERKHIDMATAN /PRODUK YANG DINIKMATI**

MANAFAAT

- **PEMBINAAN SIKAP POSITIF DI KALANGAN PELANGGAN**
- **PEKERJA MEMAHAMI HASRAT ORGANISASI UNTUK MENYAMPAIKAN PERKHIDMATAN BERKUALITI**
- **PANDANGAN/IDEA PELANGGAN UTK. UJI PERKHD.**

KKAEDAH PELAKSANAAN

- **BORANG MAKLUMBALAS PELANGGAN**
- **PETI CADANGAN**
- **PENGESANAN BERITA**
- **KAJIAN PAKARUNDING**
- **PANEL/J/K PENASIHAT**
- **PERKHID. TEL. “TOLL FREE”**

SISTEM MAKLUMAT Q

- **MENYEBARKAN MAKLUMAT KEPADA ORANG RAMAI TENTANG PERKHIDMATAN YANG DIBERIKAN DAN DISAMPAIKAN DALAM BENTUK RISALAH**

MAKLUMAT DALAM RISALAH

- **OBJEKTIF ORGANISASI**
- **PERKHIDMATAN DISEDIAKAN**
- **B/MANA PERKHD. DIPEROLEHI**
- **DI MANA/BILA PERKHD. DIBERI**
- **PERUNDANGAN/PERATURAN**
- **BORANG-BORANG
DIPERLUKAN**