

Buku Panduan Dasar Amalan Persekitaran Berkualiti 5s Versi 2



ISI KANDUNGAN

FALSAFAH KORPORAT

IKRAR AMALAN 5S

PRAKATA

1. Tujuan
2. Apa Itu 5s
3. Carta Organisasi Induk Amalan 5s
4. Carta Organisasi Kerja Amalan 5s
5. Polisi Amalan 5s
6. Objektif Amalan 5s Mdk
7. Carta Perbatuan Jawatankuasa Induk Amalan 5s Majlis Daerah Kerian
8. Kawasan Pengauditan
9. Impak Amalan 5s
10. Kesimpulan
11. Sistem Nilai Yang Menyokong Pembudayaan Persekitaran Berkualiti (Amalan 5s)
12. Aktiviti 5s Mdk
13. Penambahbaikan 5s

i

ii

iii

1

2

3

4

5

6

7-8

9-10

11

12

13-15

16-25

26-50



FALSAFAH KORPORAT

VISI

Istiqamah Dalam Menjalankan 5s

MISI

Mewujudkan persekitaran kerja yang selesa dan membudayakan 5s

MOTO 5S

Sepakat Membawa Berkat

MATLAMAT

Memperolehi Sijil 5s/Qe Dengan 3 Bintang

DASAR KUALITI

Majlis Daerah Kerian komited untuk menyampaikan perkhidmatan perbandaran dengan cekap dan berkesan bagi memenuhi keperluan pelanggan serta pihak berkepentingan. Penyampaian perkhidmatan akan sentiasa ditambahbaik secara berterusan untuk menjadikan Kerian perbandaran progresif, hijau dan lestari.

IKRAR AMALAN 5S



Kami Anggota Kerja Majlis Daerah Kerian Dengan Sepenuh Hati Dan Seikhlasnya Berikrar:

- ✓ Akan Memberikan Perkhidmatan Yang Terbaik Dengan Mengamalkan Sistem Dan Amalan 5s Untuk Mencapai Misi Dan Visi 5s
- ✓ Membudayakan Amalan 5s Dalam Tugas Dan Tanggungjawab Yang Diamanahkan Dengan Penambahbaikan Yang Berterusan
- ✓ Tekadkan Usaha Serta Melaksanakan Amalan 5s Dengan Jitu
- ✓ Tidak Bersikap Sambil Lewa Bagi Mewujudkan Suasana Kerja Yang Kondusif Dan Mesra Untuk Pelanggan Dalaman Dan Luaran
- ✓ Bermotivasi Dan Berbangga Dengan Hasil Yang Dicapai Melalui Amalan 5s Demi Kecemerlangan Organisasi

PRAKATA



Assalamualaikum dan Salam Sejahtera

Seiring dengan langkah-langkah transformasi perkhidmatan awam bagi meningkatkan tahap penyampaian perkhidmatan, terdapat usaha-usaha untuk memantapkan pengurusan pejabat melalui pengenalan Amalan 5S.

Amalan 5S merujuk kepada pengurusan persekitaran tempat kerja yang lebih seragam dan sistematik. Amalan 5S dapat membantu warga Jabatan/Agensi bekerja dalam persekitaran tempat kerja yang kondusif dan selesa.

Panduan Amalan 5S ini merupakan satu kaedah bagi melaksanakan aktiviti ke arah mewujudkan persekitaran kerja yang kemas, bersih dan tersusun. Jika Amalan 5S dilaksanakan ianya meningkatkan tahap pengurusan dan penyelenggaraan pejabat ke arah yang lebih baik di samping dapat mengurangkan pembaziran.

Komitmen dan penglibatan warga Jabatan/Agensi dalam pelaksanaan Amalan 5S merupakan asas kepada peningkatan kualiti dan produktiviti Jabatan/Agensi.

Amalan 5S akan membentuk disiplin diri yang baik, semangat berpasukan di samping mewujudkan rasa selesa terhadap persekitaran tempat kerja.

Sekian, terima kasih.



HELMY BIN YUSOF @ JUSOH A.M.P

Yang Dipertua

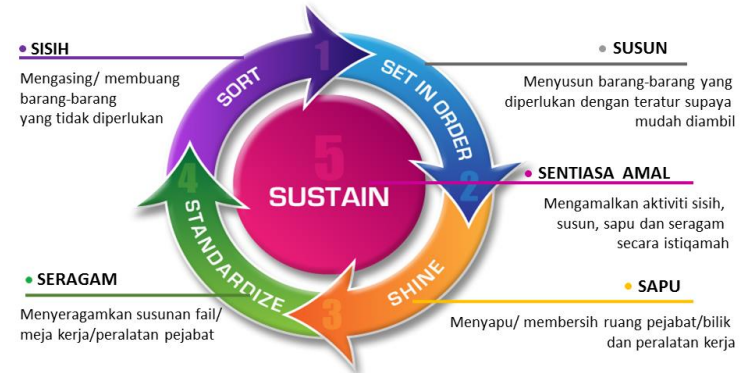
Majlis Daerah Kerian

1.0 TUJUAN

- ❑ Penerbitan Buku Dasar Amalan 5S ini antara lain bertujuan untuk memberi panduan bagaimana Amalan dan Pembudayaan Amalan 5S dapat diterjemahkan dalam bentuk tindakan kerja sebagai Budaya Kerja Warga MDK. Buku ini diharapkan dapat memberi maklumat yang asas dan mencukupi berhubung dengan kepentingan Amalan Persekitaran Berkualiti dan bagaimana MDK boleh menggabungkan setiap 5S iaitu SISIH, SUSUN, SAPU, Seragam dan SENTIASA AMAL di dalam sistem penyampaian perkhidmatan dan budaya kerja organisasi dengan prinsip penambahbaikan yang berterusan dan memperkasakan **Amalan Kaizen** dalam pengurusan organisasi.
- ❑ Buku ini juga menjadi rujukan asas ke arah mewujudkan organisasi cemerlang berasaskan kepada inisiatif dan pembudayaan program-program kualiti dan inovasi secara sistematik dan bersepadu. Inisiatif yang diusahakan oleh pengurusan MDK ini berdasarkan kepada lima asas bagi sesebuah organisasi cemerlang iaitu:
 - Pertama** Bersedia mewujudkan, melaksanakan dan menepati satu sistem pengurusan yang berpaksaan kepada standard kualiti yang diiktiraf.
 - Kedua** Membina semangat kerja sepasukan
 - Ketiga** Merangsang suasana persekitaran kerja yang lebih selesa, sistematik serta memudahkan kerja.
 - Keempat** Mengenalpasti, mengurang dan mengelakkan pembaziran
 - Kelima** Membentuk satu sistem asas yang kukuh ke arah peningkatan produktiviti, kualiti dan inovasi yang kreatif dan berdaya saing.
- ❑ Semoga buku ini dapat memberi manfaat kepada semua warga kerja MDK yang proaktif, kreatif dan inovatif membudayakan Amalan 5S. Buku Panduan Dasar Amalan 5S ini hendaklah dibaca dengan teliti, difahami dan difikirkan. Apa yang lebih penting anjuran dan peringatan yang baik di dalam buku panduan ini hendaklah diamalkan sepanjang masa.

2.0 Apa Itu 5s

- 5S merupakan satu amalan budaya dalam masyarakat Jepun. Mula diperkenalkan di Singapura pada tahun 1986 dan telah diamalkan dengan jayanya di sana. Amalan ini kemudiannya dipraktikkan di Malaysia, Thailand, Korea, China, India, Indonesia, Sri Lanka, Russia, Hungary, Poland, Bulgaria, Colombia, Uruguay, Brazil, Costa Rica dan Mexico.
- Dasar pandang ke timur yang diperkenalkan oleh Mantan Perdana menteri Malaysia Tun **Dr Mahathir** Mohamad, memberi impak besar amalan 5S dalam perkhidmatan awam di negara kita.
- 5S ialah singkatan kepada perkataan Jepun iaitu:
 - SEIRI ertinya **SISIH**
 - SEITON ertinya **SUSUN**
 - SEISO ertinya **SAPU**
 - SEIKETSU ertinya **SERAGAM**
 - SHITSUKE ertinya **SENTIASA AMAL**
- Amalan 5S merupakan asas kepada peningkatan kualiti dan produktiviti secara berterusan. MPC (Malaysia Productivity Council) merupakan organisasi yang ditubuhkan, bertujuan bagi memanfaatkan 5S dilaksanakan dengan berkesan di peringkat kebangsaan.



CARTA ORGANISASI INDUK AMALAN 5S



PENASIHAT



HELMI BIN YUSOF @ JUSOH

PENGERUSI



NORHAFISAH BINTI HAJI MOHAMAD

FASILITATOR

ZON DELIMA



KOSONG

ZON METEOR



MOHAMAD SYAHRUL ASRAF BIN HAJI OSMAN

ZON ZAMRU D



ABDUL HAMID BIN ABDULLAH

ZON NILAM



AZIZUL NAZLI BIN ABD HADI

ZON AMETIST



MAHZAN BIN MORAT

ZON RUBY



MOHD AKHMAR BIN MOHD MOKHTAR

ZON FIRUS



ROSE ANIZA BINTI SADRI

ZON CITRINE



NURUL HIDAYAH BINTI AZIZHAN

PENYELARAS



ROSE ANIZA BINTI SADRI

JAWATANKUASA KERJA

LATIHAN



SALIZA BINTI ISA

PROMOSI



MOHAMAD SADDAM BIN JAMALUDDIN

AUDIT



NORAZIAH BINTI ZAINOL ABIDIN

KETUA ZON



KETUA ZON AMIRUL AMIN BIN KHAMARUDDIN



KETUA ZON KHAIRUL EDHAM BIN NAWAWI



KETUA ZON MOHD ASRIUL MUKMININ BIN MOHD LAZIZI



KETUA ZON HAFIZAL BIN OTHMAN



KETUA ZON MAZIAH ABDULLAH ALI



KETUA ZON MEGAS FARIQ AL FATULLAH BIN MOHAMAD



KETUA ZON SALIZA BINTI ISA



KETUA ZON ANUAR BIN ABDUL MANAF

DISAHKAN OLEH

HELMI BIN YUSOF @ JUSOH, A.M.P
YANG DIPERTUA
MAJLIS DAERAH KERIAN
Bertarikh : 16 DISEMBER 2020

CARTA ORGANISASI KERJA AMALAN 5S



PENASIHAT



HELMI BIN YUSOF @ JUSOH

PENGERUSI



NORHAFISAH BINTI HAJI
MOHAMAD

PENYELARAS



ROSE ANIZA BINTI SADRI

JAWATANKUASA KERJA

LATIHAN



SALIZA BINTI ISA

PROMOSI



MOHAMAD SADDAM BIN
JAMALUDDIN

AUDIT



NORAZIAH BINTI ZAINOL ABIDIN
JAAFAR

DISAHKAN OLEH :

HELMI BIN YUSOF @ JUSOH, A.M.P
YANG DIPERTUA
MAJLIS DAERAH KERIAN
Bertarikh : 16 DISEMBER 2020

POLISI AMALAN 5S

POLISI 5S

POLISI AMALAN 5S PERLU DIFAHAMI DAN DIHAYATI OLEH SEMUA ANGGOTA KERJA MAJLIS DAERAH KERIAN IAITU SEPerti BERIKUT:-

MDK KOMITED UNTUK MENINGKATKAN PRESTASI KERJA CEMERLANG BAGI MENJADIKAN JABATAN INI SEBUAH ORGANISASI BERPRESTIJ TINGGI DENGAN MENGAMALKAN BUDAYA KERJA YANG BERKUALITI, KONDUSIF DAN SENTIASA MELAKSANAKAN PERNAMBABAIKAN YANG BERTERUSAN



HELMI BIN YUSOF @ JUSOH, A.M.P
YANG DIPERTUA
MAJLIS DAERAH KERIAN

OBJEKTIF AMALAN 5S MDK



- ☐ Mewujudkan Ruang Kerja Yang Kemas, Tersusun Dan Bersih.
- ☐ Meningkatkan Kerjasama Dan Displin Antara Kakitangan Dalam Melaksanakan Tugas Dan Tanggungjawab.
- ☐ Memastikan Keselamatan Kakitangan Dan Pelanggan Sentiasa Diutamakan.
- ☐ Meningkatkan Mutu Sistem Penyampaian Perkhidmatan Melalui Budaya Penambahbaikan Yang Berterusan (Kaizen).

CARTA PERBATUAN JAWATANKUASA INDUK AMALAN 5S MAJLIS DAERAH KERIAN



PERKARA / TINDAKAN	JANUARI	FEBRUARI	MAR	APRIL	MEI	JUN
1.Persediaan						
Seminar kefahaman/bengkel 5S/latihan/ kesedaran						
Lawatan ke tempat agensi yang telah melaksana 5S						
Wujudkan Jawatankuasa Kerja Pelaksanaan /Pilih pemudah cara 5S						
Tentukan polisi dan objektif Wujud zon/kawasan 5s						
Sediakan Pelan Induk Pelaksanaan 5S						
Mesyuarat Induk						
2.Pelancaran 5S oleh Ketua Organisasi kepada seluruh kakitangan						
Laksana promosi						
3.Pelaksanaan Gotong-royong besar-besaran setiap jabatan/unit						
Wujud kumpulan kecil pelaksanaan dan gotong-royong berterusan						
4. Pelaksanaan sisih klasifikasi barangan yang perlu dibuang, dikitar semula dan barangan yang perlu dilupus						
5. Pelaksanaan Susun Mematuhi 7 prinsip yang ditetapkan Naiktaraf lokasi dan cara penyimpanan yang lebih teratur dan sistematik						
6. Pelaksanaan Sapu Laksana jadual pembersihan secara berkala						
7. Pelaksanaan Seragam. Ulang aktiviti sisih, susun dan sapu. Wujud penanda aras – contoh amalan di lokasi lain						
8. Pelaksanaan sentiasa amal. Patuhi setiap peraturan/standard, peringatan yang diwujudkan. Latihan/perkongsi pengetahuan berterusan						
9. Pelaksanaan Audit Adakan audit dalaman dan rancang sistem galakan						
Adakan pertandingan antara jabatan dan beri anugerah						
Rancang aktiviti peningkatan kualiti yang baru						
10. Pensijilan Semula 5S						



CARTA PERBATUAN JAWATANKUASA INDUK AMALAN 5S MAJLIS DAERAH KERIAN



PERKARA / TINDAKAN	JULAI	OGOS	SEPTEMBER	OKTOBER	NOVEMBER	DISEMBER
1. Persediaan						
Seminar kefahaman/bengkel 5S/latihan/ kesedaran						
Lawatan ke tempat agensi yang telah melaksana 5S						
Wujudkan Jawatankuasa Kerja Pelaksanaan /Pilih pemudah cara 5S						
Tentukan polisi dan objektif Wujud zon/kawasan 5s						
Sediakan Pelan Induk Pelaksanaan 5S						
Mesyuarat Induk						
2. Pelancaran 5S oleh Ketua Organisasi kepada seluruh kakitangan						
Laksana promosi						
3. Pelaksanaan Gotong-royong besar-besaran setiap jabatan/unit						
Wujud kumpulan kecil pelaksanaan dan gotong-royong berterusan						
4. Pelaksanaan sisih klasifikasi barangan yang perlu dibuang, dikitar semula dan barangan yang perlu dilupus						
5. Pelaksanaan Susun Mematuhi 7 prinsip yang ditetapkan Naiktaraf lokasi dan cara penyimpanan yang lebih teratur dan sistematik						
6. Pelaksanaan Sapu Laksana jadual pembersihan secara berkala						
7. Pelaksanaan Seragam. Ulang aktiviti sisih, susun dan sapu. Wujud penanda arasan – contoh amalan di lokasi lain						
8. Pelaksanaan sentiasa amal. Patuhi setiap peraturan/standard, peringatan yang diwujudkan. Latihan/perkongsi pengetahuan berterusan						
9. Pelaksanaan Audit Adakan audit dalaman dan rancang sistem galakan						
Adakan pertandingan antara jabatan dan beri anugerah						
Rancang aktiviti peningkatan kualiti yang baru						
10. Pensijilan semula 5S						

 Petunjuk
 Perancangan
 Pelaksanaan

KAWASAN PENGAUDITAN

- NO 1, Wisma MDK, Jalan Padang, 34200, Parit buntar, Perak Berkeluasan 445.93 meter persegi

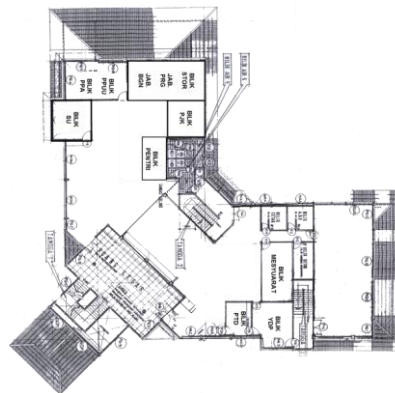


PELAN LANTAI ZON

1. Wisma MDK - Pelan Lantai Aras Bawah



2. Wisma MDK - Pelan Lantai Aras 1



IMPAK AMALAN 5S

(P) PRODUKTIVITI

- Meningkatkan produktiviti kerja
- Peningkatan hasil pengeluaran
- Meningkatkan kecekapan proses kerja dan prosedur operasi (SOP)
- Organisasi lebih kompetitif/imej positif

(Q) KUALITI

- Dapat menjaga tahap kualiti produk perkhidmatan
- Mudah mengesan tempat/alat/bahan rosak lebih awal
- Proses kerja pantas dan tidak berulang- “Right at the first time”
- Mengurangkan rugutan pelanggan/meningkatkan keyakinan pelanggan

(D) PENCAPAIAN

- Pengeluaran/perkhidmatan disampaikan tepat pada masanya
- Menjimatkan masa
- Pengeluaran/perkhidmatan yang sistematik
- Mengelakkan kesilapan dan kesalahan penghantar/penerimaan

(S) KESELAMATAN

- Kemalangan sifar di tempat kerja
- Suasana kerja lebih selesa
- Kadar kehilangan peralatan rendah
- Kesihatan pekerja bertambah baik

(M) MORAL

- Sikap pekerja proaktif, kreatif dan inovatif
- Kemahiran pekerja meningkat
- Pekerja setia dan bangga pada organisasi
- Imej organisasi meningkat
- Disiplin pekerja positif dan inovatif
- Budaya kerja berpasukan yang tinggi

(E) ETIKA

- Mengutamakan nilai-nilai murni
- Amalan dan penghayatan sepanjang masa
- Saling bantu - membantu dan tolong – menolong
- Sayang dan bangga dengan organisasi

(E) PERSEKITARAN

- Suasana bersih, indah, selamat dan menceriakan
- Semangat bermotivasi tinggi dan keseronokan bekerja
- Organisasi yang berjenama, menjadi model penandaarasan

KESIMPULAN

- ❑ Amalan 5S di Majlis Daerah Kerian telah memberi kesan impak kepada peningkatan mutu sistem penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan.
- ❑ Amalan 5S juga telah mengubah wajah persekitaran pejabat MDK dengan mewujudkan persekitaran kerja yang bersih, selesa, teratur, selamat dan juga produktif kepada semua warga kerja.

ISTIQAMAH DALAM MELAKSANAKAN 5S
SEPAKAT MEMBAWA BERKAT

SISTEM NILAI YANG MENYOKONG PEMBUDAYAAN PERSEKITARAN BERKUALITI (AMALAN 5S)



RUKUN NEGARA

- ❑ **KEPERCAYAAN KEPADA TUHAN**
- ❑ **KESETIAAN KEPADA RAJA DAN NEGARA**
- ❑ **KELUHURAN PERLEMBAGAAN**
- ❑ **KEDAULATAN UNDANG-UNDANG**
- ❑ **KESOPANAN DAN KESUSILAAN**

AMALAN 8S

SEMASA BERURUSAN BERSAMA DENGAN PELANGGAN

1. SALAM

Salam merupakan pemula bicara apabila berinteraksi. Penjawat awam perlulah memberi salam serta memperkenalkan diri terlebih dahulu apabila memulakan komunikasi dengan pelanggan. Ucapan salam boleh membuatkan pelanggan berasa lebih selesa untuk memulakan sesuatu urusan.

2. SAYANG

Sifat sayangkan kerja dan organisasi akan mendorong penjawat awam untuk memberikan perkhidmatan yang terbaik apabila berurusan dengan pelanggan. Penjawat awam yang sayangkan organisasi akan memastikan pelanggan mendapat kepuasan daripada khidmat yang diberikan.

3. SEGAK

Segak merujuk kepada ketrampilan diri seseorang penjawat awam ketika menjalankan tugas. Penampilan diri yang bersih dan kemas akan mempengaruhi tahap keyakinan pelanggan untuk berurusan dengan agensi berkenaan.

4. SEGERA

Sifat segera (sense of urgency) perlu wujud dalam setiap penjawat awam. Ini adalah untuk memastikan setiap urusan yang diamanahkan dilaksanakan dengan cekap, pantas dan tanpa berlengah. Namun begitu, setiap tindakan perlu mengambil kira peraturan dan prosedur kerja sedia ada.

5. SEMPURNA

Perkhidmatan yang sempurna bermaksud perkhidmatan yang lengkap dan memenuhi kehendak pelanggan. Penjawat awam perlu sentiasa memastikan pelanggan mendapat perkhidmatan yang terbaik dari agensi Kerajaan.

6. SENSITIF

Sikap sensitif dan prihatin terhadap keperluan pelanggan perlu diamalkan oleh penjawat awam tanpa mengira masa. Penjawat awam juga perlu peka dan bijak membuat penilaian apabila berhadapan dengan apa jua situasi.

7. SENYUM

Senyuman merupakan permulaan bagi mewujudkan hubungan yang positif. Penjawat awam perlu memberi senyuman secara ikhlas mengikut kesesuaian situasi apabila berkomunikasi dengan pelanggan.

8. SOPAN

Sifat sopan dalam pertuturan dan perlakuan akan melahirkan hubungan yang baik dan suasana yang selesa untuk pelanggan. Penjawat awam yang beradap sopan akan sentiasa menjaga tutur katanya dan sentiasa memberikan layanan yang baik terhadap orang lain. Beliau juga akan memastikan percakapannya sentiasa sopan, lemah lembut tetapi tegas.

AKTIVITI-AKTIVITI 5S TAHUN 2020



**Program Pengukuhan Pasukan Kerja Pada
10-12 Januari 2020
Rumah Rehat @ Selama Inn**



AKTIVITI-AKTIVITI 5S TAHUN 2020



**Taklimat Pelan Anti rasuah Organisasi OACP Pada
05 Mac 2020 oleh Puan Hazirah Binti Hussain**



AKTIVITI-AKTIVITI 5S TAHUN 2020

Majlis Angkat Sumpah Ahli Majlis Daerah Kerian Pada
05 Mac 2020 & 12 Jun 2020



AKTIVITI-AKTIVITI 5S TAHUN 2020

Program Kebun Pejabat Pada 17 Julai 2020



**SUSTAINABLE
DEVELOPMENT
GOALS**



AKTIVITI-AKTIVITI 5S TAHUN 2020

Program Kibarkan Jalur Gemilang Pada 28 Ogos 2020



Mematuhi
SOP!

AKTIVITI-AKTIVITI 5S TAHUN 2020

Kayuhan Santai Kemerdekaan Pada 30 Ogos 2020



Mematuhi
SOP!

AKTIVITI-AKTIVITI 5S TAHUN 2020

Program Memasak Bubur Asyura Pada
11 September 2020



AKTIVITI-AKTIVITI 5S

Perasmian Mural Pinggiran Sungai Pada
21 Oktober 2020



AKTIVITI-AKTIVITI 5S

Gotong-Royong Perdana Pada 2 Oktober 2020



AKTIVITI-AKTIVITI 5S

Gotong-Rotong 5S Secara Berkala setiap Hari Jumaat

Zon Ruby



Zon Meteor



Zon Delima



Zon Nilam



Zon Ametist



Zon Firus

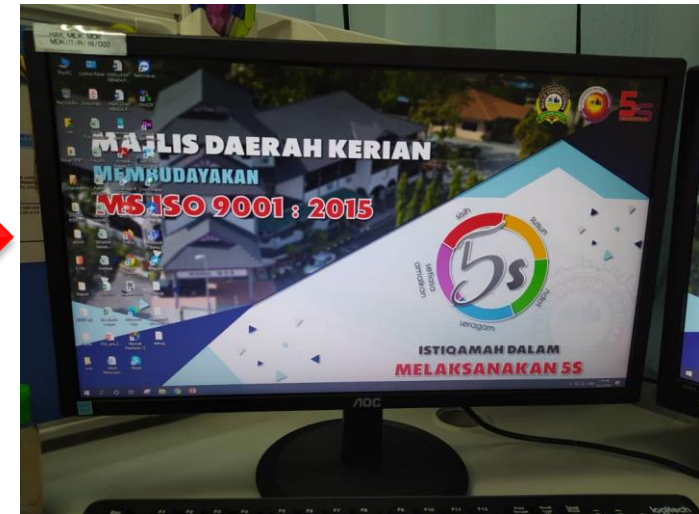
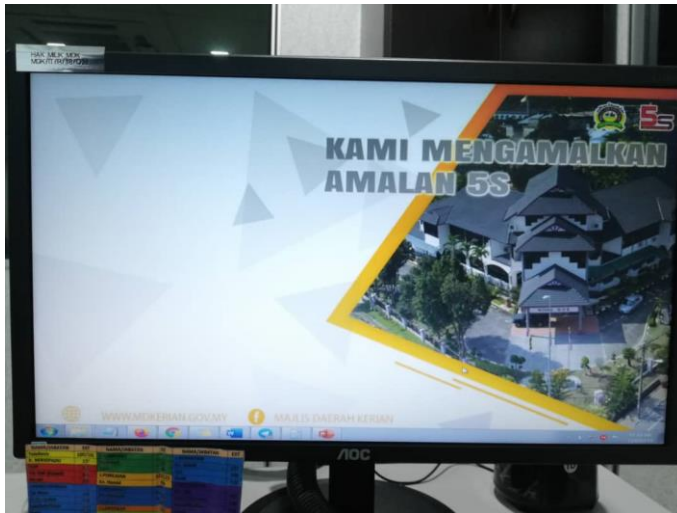


Zon Zamrud



PENAMBAHBAIKAN 5S

PENYERAGAMAN DEKSTOP KOMPUTER TAHUN 2020



PENAMBAHBAIKAN 5S

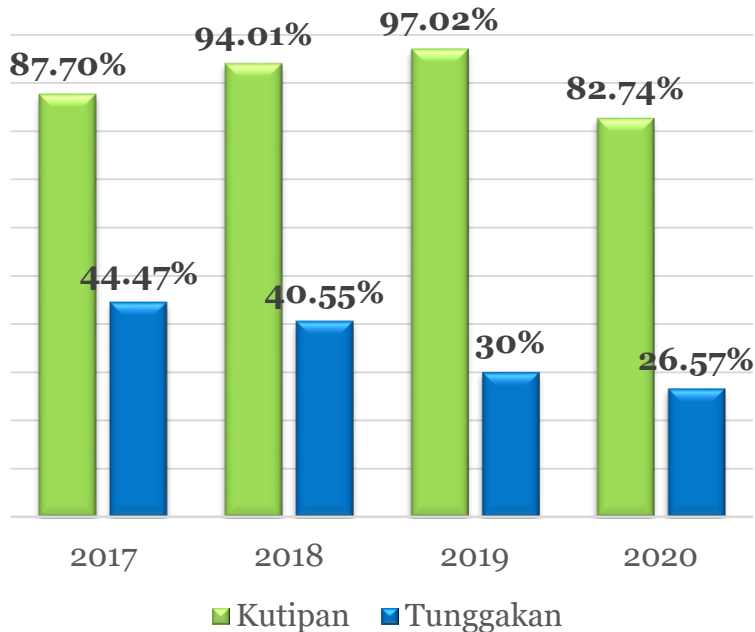
PENYERAGAMAN PENANDA TAHUN 2020



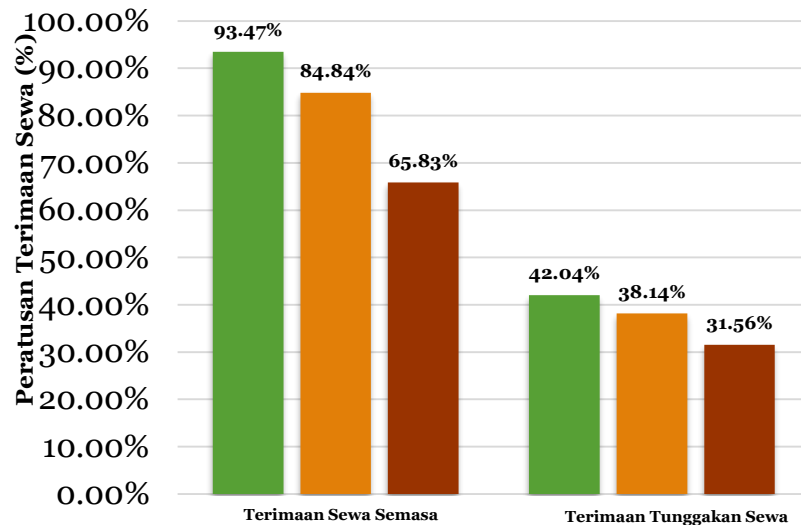
PENAMBAHBAIKAN 5S

PRODUKTIVITI- Peratusan Kutipan Semasa, Tunggakan Cukai Taksiran dan Kutipan Semasa, Tunggakan Sewaan harta Majlis

Peratusan Kutipan dan Tunggakan Cukai Taksiran

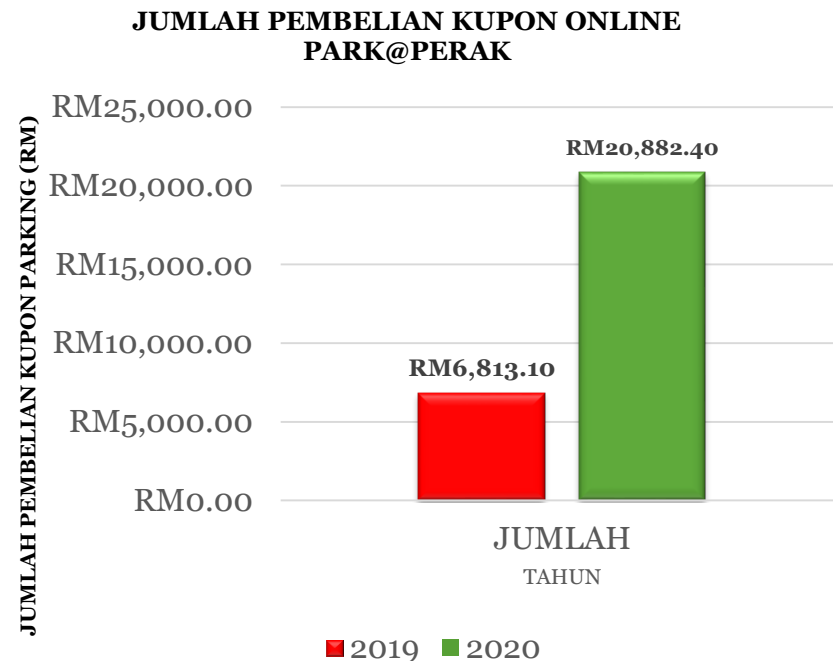


Kutipan Sewaan dan Tunggakan Harta Majlis bagi Tahun 2018, 2019 dan 2020



PENAMBAHBAIKAN 5S

PRODUKTIVITI- Statistik Jualan Buku Kompaun Parkir Dan Pembelian Kupon Online



PENAMBAHBAIKAN 5S

PRODUKTIVITI- Pasukan Task Force Kutipan Cukai Taksiran



PENAMBAHBAIKAN 5S

PRODUKTIVITI – Kemudahan Membuat Aduan Secara Digital melalui aplikasi i-Tegur & Sistem SISPAA



MAJLIS DAERAH KERIAN
No. 1, Wisma MDK, Jalan Pating, 36000 Perak Bharu, Perak
Tel: 05-7161228 (4 MARI) Fax: 05-7481188
E-mail: perak@ndk.kerian.gov.my www.ndk.kerian.gov.my

BURANG ADUAN/ CADANGAN

MAJLISAT PENGADU No. []
Nama: [] No. Tel: []
Alamat: [] Email: []
Tarikh Aduan: []

MAJLISAT ADUAN
[]

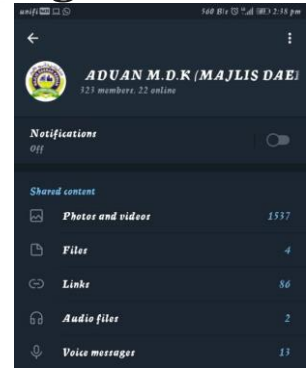
Nama Penerima: [] Tarikh Masi: []
(untuk rujukan pejabat sahaja)

JABATAN/UNIT: [] Tarikh: []

☐ Khidmat Pengurusan ☐ Perancangan Bandar dan Landskap
☐ Pengawal Pustaka ☐ Undang-Undang
☐ Pembaikan ☐ CSC
☐ Keshihatan Persekitaran ☐ Bangunan
☐ Karpenteran ☐ Pemasaran dan Pengurusan Kitar

Di P. Jawatankuasa Pengurusan Awam
Majlis Daerah Kerian

SALURAN ADUAN/ CADANGAN
Telefon/ borang/ surat/ e-mel/ surat khas/ lain-lain



KAEDAH UNTUK MENGGUNAKAN ADUAN SMS

- 1) Taipkan nama anda JARAK dan Masukkan Aduan Anda
- 2) Hantarkan Aduan Anda kepada 057161228
- 3) Kenyataan "TERIMA KASIH ADUAN ANDA TELAH DITERIMA" akan dihantarkan kepada anda setelah anda selesai menghantar SMS aduan anda.

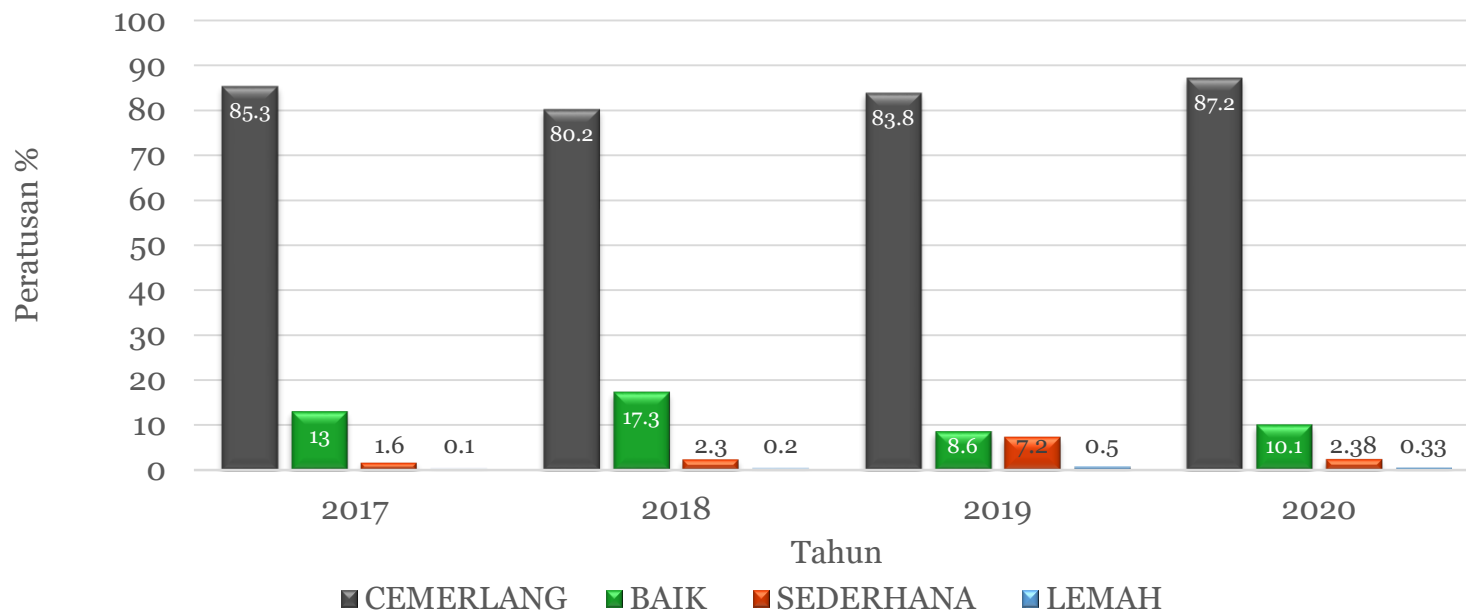
CONTOH MENAIP ADUAN SMS

Ali terdapat jalan berlubang di Lintang 5, Tmn Serai Maju Bagan Serai. Mohon tindakan segera.

PENAMBAHBAIKAN 5S



KUALITI- TAHAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN PERKHIDMATAN MAJLIS

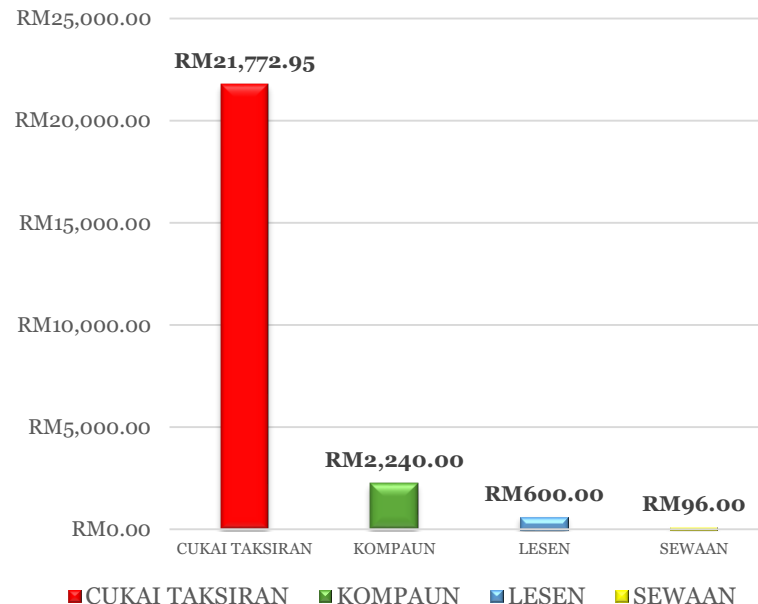


PENAMBAHBAIKAN 5S

INOVASI – Gerbang Pembayaran Atas Talian Majlis Daerah Kerian
Bagi Pembayaran Cukai Taksiran, Kompaun, Lesen Dan Sewaan



JUMLAH BAYARAN ATAS TALIAN TEMPOH SEPTEMBER HINGGA
DISEMBER 2020



Lain-lain pembayaran atas talian

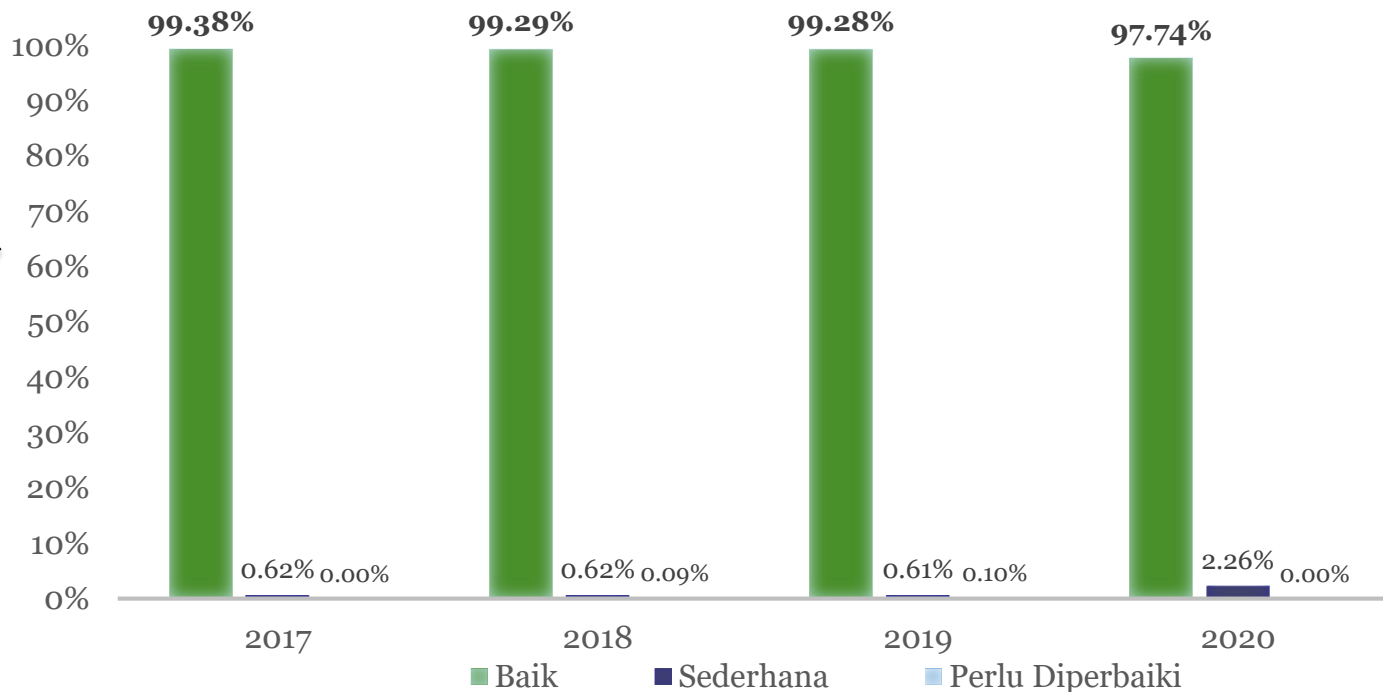
1. PBTPay
2. SnapNPay
3. JomPay
4. Maybank2u
5. Bank Islam
6. Cimb Bank
7. iRakyat



PENAMBAHBAIKAN 5S

KUALITI- ANALISA BORANG PENILAIAN PELANGGAN

1. Masa menunggu
2. Maklumat yang diterima
3. Layanan
4. Personaliti pegawai
5. Ruang menunggu
6. Tandas
7. Persekitaran
8. Perkhidmatan keseluruhan



PENAMBAHBAIKAN 5S

KUALITI- Statistik Data kemampanan Bandar- MurniNet



100%

95%

90%

85%

80%

75%

85.00%

86.00%

86.00%

86.13%

2017

2018

2019

2020

PENAMBAHBAIKAN 5S

KUALITI:

- Pensijilan semula ISO MS 9001:2015 (11 November 2020 hingga 28 Disember 2023)
- Pencapaian Star Rating 2018 (95.36%)
- Sijil Bersih Kewangan (6 Tahun Berturut-turut)
- Anugerah Medan Selera Projek Transformasi Keselamatan Makanan PBT Negeri Perak 2018/2019
 - a) Anugerah Transformasi 360
 - b) no.2 anugerah medan selera wilayah BeSS 2018/2019. (Gerai bersih & selamat)
- CERIA MERDEKA (Pintu Gerbang)
 - Johan Peringkat Negeri Perak 2018
 - Mewakili Negeri Perak Ke peringkat Kebangsaan 2018



Tahun	Bintang	Markah
2013	4	77.42%
2016	5	91.43%
2018	5	95.36%

PENAMBAHBAIKAN 5S

KUALITI – Kursus Mengenali Personaliti Di Dewan Kerian Permai
26/8/2020 oleh Puan Rohaya Binti Shafie.



PENAMBAHBAIKAN 5S

PENYAMPAIAN – Kaunter Bergerak dan kaunter Pandu Lalu Bagi Pembayaran Perkhidmatan Majlis

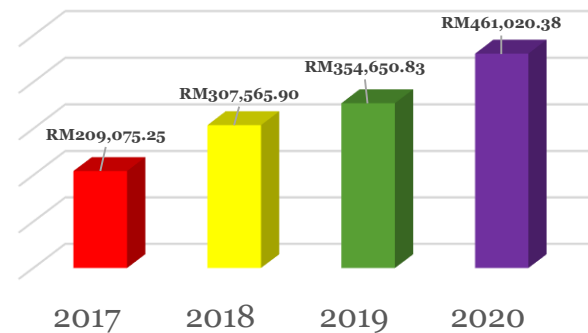


KAUNTER BERGERAK MDK



KAUNTER PANDU LALU MDK

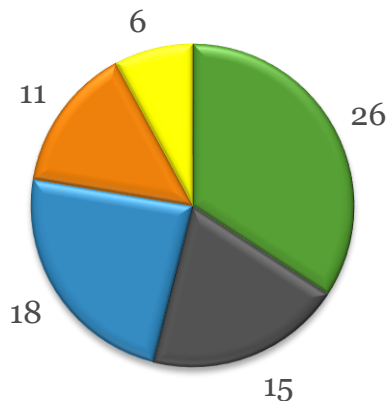
TAHUN	KUTIPAN KAUNTER PANDU LALU	KUTIPAN LUAR (KAUNTER BERGERAK)	JUMLAH
2017	RM105,371.50	RM103,703.75	RM209,075.25
2018	RM108,642.40	RM198,923.50	RM307,565.90
2019	RM119,733.03	RM234,917.80	RM354,650.83
2020	RM148,171.08	RM312,849.30	RM461,020.38



PENAMBAHBAIKAN 5S

PENYAMPAIAN – Senarai Jumlah Bantuan eKasih

Jumlah Bantuan e-Kasih Mengikut Majlis Daerah Kerian



■ 2016 ■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020

KIOS BERTENAGA SOLAR



BANTUAN BAIK PULIH RUMAH



Bil	Jenis Bantuan	Bil KIR/AIR
2016		
1.	Bantuan baik pulih rumah	19
2.	Bantuan Kios Bergerak	7
2017		
1.	Bantuan baik pulih rumah	12
2.	Bantuan Kios Bergerak	3
2018		
1.	Bantuan baik pulih rumah	8
2.	Bantuan Kios Bertenaga Solar	10
2019		
1.	Bantuan baik pulih rumah	10
2.	Bantuan Rumah Sejahtera 2019	1
2020		
1.	Bantuan baik pulih rumah	6

PENAMBAHBAIKAN 5S



PENYAMPAIAN – Penyerahan Kios Jawatankuasa Perwakilan Penduduk Taman Serai Jaya Bertarikh 03/02/2020



PENAMBAHBAIKAN 5S

KOS – Kempen menggunakan Aplikasi Park@Perak



2) Aplikasi Park@Perak

Alternatif Pembayaran Caj Letak Kereta Melalui Telefon Pintar. Kini anda boleh membayar caj letak kereta anda melalui aplikasi ini tanpa menggunakan kupon letak kereta sedia ada di **SELURUH PERAK** bermula 1 JANUARI 2019!

Muat Turun Melalui Play Store (Android)



SISTEM e-PARKING PIHAK BERKUASA TEMPATAN (PBT) NEGERI PERAK

PENAMBAHBAIKAN 5S

KOS – Kempen Tidak Menggunakan Beg Plastik dan Kitar Semula Pada 20 Disember 2019



PENAMBAHBAIKAN 5S

KESELAMATAN – Penyediaan Laluan Khas Kepada Golongan OKU



PENAMBAHBAIKAN 5S

KESELAMATAN – Taklimat Dan Demo Kebakaran pada 26 April 2019



PENAMBAHBAIKAN 5S

INOVASI - Perangkat Anjing Dan Tangkup Anjing – Jabatan Penguatkuasa Majlis

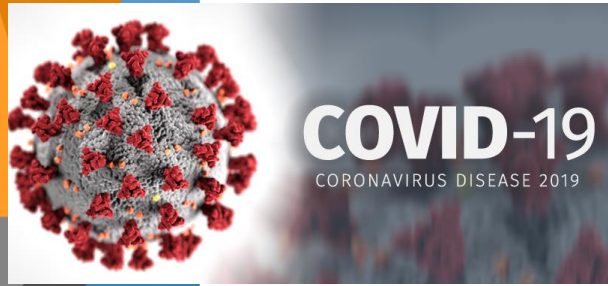


PENAMBAHBAIKAN 5S

KESELAMATAN – Kerja-kerja Sanitasi oleh MDKerian

Bilangan : 17 Kali

Kawasan : Melibatkan Wisma Mdk, Cawangan MDK, Pasar Awam, Kawasan Tempat Awam, Medan Selera, Taman Rekreasi, Balai Polis Dan Sebagainya.



PENAMBAHBAIKAN 5S

KESELAMATAN – Program Sanitasi Daripada Pihak Coway Malaysia di Majlis Daerah Kerian pada 9 November 2020



PENAMBAHBAIKAN 5S

MORAL – Majlis Anugerah Perkhidmatan Cemerlang, Jasamu Dikenang pada Tarikh 28/02/2020



PENAMBAHBAIKAN 5S

MORAL – Penyampaian Kenaikan Pangkat Anggota Kerja Majlis bertarikh 14/12/2020



PENAMBAHBAIKAN 5S

MORAL – Sumbangan Kepada Puan Azlina di atas kematian Suami dan Sumbangan kepada pekerja yang terlibat dengan kemalangan jalan raya.





Diterbitkan oleh
Buku Panduan Dasar Amalan Persekitaran Berkualiti 5S Versi 2

MAJLIS DAERAH KERIAN

(Jabatan Khidmat Pengurusan)

No.1 Wisma MDK, Jalan Padang,
34200, Parit Buntar,
Perak Darul Ridzuan

Telefon: 605 716 1228 Faks : 605 716 9268

Email : pengurusan@mdkerian.gov.my

WEB : www.mdkerian.gov.my

Penyunting : Rose Aniza Binti Sadri

Urusetia : Mohamad Saddam Bin Jamaluddin & Nur Afiqah Najihah Binti Ayob

Amalan Persekitaran Berkualiti



KAIZEN

BAHASA JEPUN	BAHASA INGGERIS	BAHASA MELAYU
SEIRI	SORT	SISIH
SEITON	SET IN ORDER	SUSUN
SEISO	SHINE	SAPU
SEIKETSU	STANDARDIZE	SERAGAM
SHITSUKE	SUSTAIN	SENTIASA AMAL

