



MANUAL PENSIJILAN MQS

MARA Ecosystem Quality Standard
21 JULAI 2023

ISI KANDUNGAN

1.0	TUJUAN	2
2.0	PENGENALAN	2
3.0	PENSIJILAN MQS	2
3.1	Skop Pensijilan MQS.....	3
3.2	Instrumen Pensijilan MQS.....	6
3.3	Syarat Pensijilan MQS	6
3.4	Tempoh Pensijilan MQS	7
4.0	PELAKSANAAN PENSIJILAN MQS	7
4.1	Peranan Dan Tanggungjawab	8
4.2	Penilaian Kendiri (PK) Pensijilan MQS.....	8
4.3	Penilaian Verifikasi Pensijilan MQS.....	9
4.4	Pembudayaan Pensijilan.....	10
5.0	PENUTUP.....	11

1.0 TUJUAN

Manual MARA *Ecosystem Quality Standard* (MQS) ini dibangunkan bertujuan untuk dijadikan garis panduan kepada Pusat MARA dalam melaksanakan Pensijilan MARA *Ecosystem Quality Standard* (MQS) di pusat masing-masing.

2.0 PENGENALAN

MARA *Ecosystem Quality Standard* (MQS) adalah piawaian yang telah ditetapkan memfokus kepada dua (2) aspek pengurusan iaitu pengurusan keselamatan dan pendidikan. Piawaian ini bagi memastikan penyeragaman dan pelaksanaan tadbir urus yang efektif serta mematuhi peraturan sedia ada bagi mewujudkan ekosistem selamat dan kondusif di semua Pusat MARA.

Penerapan dan pemantauan piawaian MQS di Pusat MARA dilaksanakan melalui Program Pensijilan MQS. Program ini mula dilaksanakan di semua Pusat MARA bermula 2017 setelah dipersetujui oleh Unit Pemodenan Tadbiran Dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU) melalui surat bertarikh 24 Februari 2017 untuk menggantikan pelaksanaan Ekosistem Kondusif Sektor Awam (EKSA). Bahagian Pengurusan Risiko dan Inspektorat (BPIN) MARA dilantik sebagai Urus Setia MQS untuk menguruskan dan menyelaras Pensijilan MQS di semua Pusat MARA.

3.0 PENSIJILAN MQS

Pelaksanaan Pensijilan MQS bertujuan untuk menerap, menyeragam, membudaya dan memantau pematuhan pengurusan keselamatan serta pendidikan seperti yang telah ditetapkan bagi memenuhi peraturan yang sedang berkuatkuasa.

3.1 Skop Pensijilan MQS

Pensijilan MQS menilai **dua (2) aspek pengurusan** iaitu pengurusan keselamatan dan pendidikan.

3.1.1 **Aspek pengurusan keselamatan** mempunyai tiga (3) elemen iaitu Budaya Korporat, Persekitaran Kondusif serta Kreativiti dan Inovasi.

a. **Elemen 1: Budaya Korporat**

Penerapan maklumat korporat dan pengurusan dokumentasi/ rekod yang sistematik akan meningkatkan kualiti sistem penyampaian perkhidmatan dalam mencapai matlamat MARA. Tadbir urus di Pusat MARA akan menjadi semakin cekap dan berkesan. Elemen Budaya Korporat merangkumi:

i. Maklumat Korporat

Visi dan Misi MARA, Objektif, Piagam Pelanggan, Informasi Korporat, Carta Organisasi Utama Pusat dan Pengukuhan Integriti.

ii. Dokumentasi Organisasi

MyPortfolio, Sasaran Kerja Utama, Buku Pendua Perkhidmatan Warga Kerja dan Pengurusan Sistem Fail.

iii. Galakan, Penghargaan dan Pengiktirafan

Anugerah Pekerja Terbaik, Pengiktirafan Pusat dan warga kerja.

iv. Lobi/ Pintu Masuk Utama

Pelan lantai, pelan lokasi, notis umum, peringatan, tanda larangan dan peraturan.

v. Kaunter Khidmat Pelanggan

Amalan 5S, kemudahan peralatan dan buku daftar maklumat pelanggan di kaunter perkhidmatan serta ruang khas pelawat.

vi. Ruang Gunasama

Pencahayaan, suhu dan pengudaraan yang sesuai.

vii. Penerapan Amalan Teknologi Hijau

Memupuk kesedaran dan membudayakan amalan-amalan teknologi hijau yang boleh mewujudkan ekosistem kondusif.

viii. Pengurusan Jadual / Rekod

Penyediaan jadual penggunaan dan rekod penyelenggaraan pencegahan kerosakan mesin serta peralatan yang boleh meminima risiko.

b. Elemen 2: Persekitaran Kondusif

Persekitaran kerja yang selamat dan selesa selaras dengan keperluan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan serta Keselamatan Perlindungan dengan mengambil kira aspek-aspek penting dalam pengurusan risiko. Elemen Persekitaran Kondusif meliputi;

i. Komponen 1: Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan

Pematuhan kepada Arahan dan Akta Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan 1994 dan Akta-Akta yang berkaitan merangkumi kategori Komitmen Pengurusan, Keselamatan Umum dan Pengurusan Jadual/ Rekod yang memfokuskan kepada:

- Pengurusan Keselamatan Fizikal;
- Pengurusan Keselamatan Kebakaran;
- Pengurusan Loji Rawatan Kumbahan;
- Pengurusan Keselamatan Bahan Kimia Berbahaya Kepada Kesihatan;
- Pemeriksaan Sistem Pendawaian Elektrik; dan
- Pengurusan Keselamatan Pemasangan Gas LPG.

ii. Komponen 2: Keselamatan Perlindungan

Pematuhan kepada Akta Rahsia Rasmi 1972 dan Arahan Keselamatan (Semakan dan Pindaan 2017).

- Pengurusan Keselamatan Fizikal;
- Pengurusan Keselamatan Dokumen;
- Pengurusan Keselamatan Peribadi; dan
- Pengurusan Keselamatan ICT.

c. **Elemen 3: Kreativiti dan Inovasi**

Budaya kerja yang dinamik berasaskan kreativiti dan inovasi dengan penerapan amalan penambahbaikan berterusan yang membawa kepada penjimatan terhadap organisasi dan meningkatkan sistem penyampaian. Elemen kreativiti dan inovasi dinilai dari segi:

i. **Pembudayaan**

Penubuhan Persatuan/ Kelab/ Jawatankuasa Inovasi, pelaksanaan inovasi yang boleh meningkatkan produktiviti dan kualiti serta sokongan pengurusan.

ii. **Impak**

Inovasi yang dihasilkan boleh menjimatkan sama ada kos, masa, tenaga atau sumber serta memberi impak kepada Pusat MARA/ Organisasi/ Masyarakat.

3.1.2 Manakala **aspek pengurusan pendidikan** pula tertakluk kepada keperluan penarafan institusi seperti:

a. MRSM, IKM, KKTM, MJII, KM, KPM dan GIATMARA menggunakan Sistem Pendidikan MARA (SPMa) melalui MARA *Quality Management System* (MMS) yang meliputi enam (6) Standard Amalan iaitu:

- i. Amalan Profesion Pendidik MARA;
- ii. Pembangunan Profesion Pendidik MARA;
- iii. Pembangunan Pelajar;
- iv. Perkhidmatan Pendidikan MARA;
- v. Pengurusan Pusat Sumber Pendidikan MARA / Sudut Bacaan; dan
- vi. Penilaian Bersepadu MRSM (BPM) / Persekitaran Kondusif / Perkhidmatan (BPT).

b. KPTM dan GMI mengambilkira penilaian *Malaysian Quality Evaluation System For Private Colleges (MyQuest)*.

c. UniKL dan UPTM mengambilkira penilaian *Rating System For Malaysian Higher Education Institutions (SETARA)*.

3.1.3 Elemen dan komponen yang telah dikenalpasti adalah mengutamakan pengurusan ekosistem kondusif supaya tempat kerja sentiasa berada dalam keadaan selamat dan selesa. Ekosistem sebegini akan mampu meningkatkan kualiti perkhidmatan khususnya dalam kalangan warga kerja MARA dan prestasi keseluruhan MARA secara amnya.

3.1.4 Pensijilan MQS di Pusat MARA selain IPMA hanya menilai aspek pengurusan keselamatan sahaja manakala di IPMA menilai kedua-dua aspek pengurusan iaitu keselamatan dan pendidikan. Instrumen MQS yang diguna pakai di IPMA adalah penggabungan instrumen Pensijilan MQS sedia ada dan instrumen STRIM.

3.2 Instrumen Pensijilan MQS

Instrumen MQS bagi penilaian pengurusan keselamatan boleh dimuat turun melalui menu **INSTRUMEN** mengikut kategori Pusat MARA di pautan **mqs.mara.gov.my**.

Manakala instrumen MQS bagi penilaian pengurusan pendidikan iaitu Sistem Pendidikan MARA (SPMa) dilaksana melalui MARA *Quality Management System (MMS)* di pautan **online10.mara.gov.my/MMS**.

3.3 Syarat Pensijilan MQS

Penarafan Bintang Pensijilan MQS akan dikeluarkan kepada Pusat MARA setelah memenuhi syarat pensijilan.

3.3.1 Mencapai skor seperti yang telah ditetapkan seperti dalam jadual di bawah:

Markah (%)	Penarafan
90.00 dan ke atas	Lima (5) Bintang
80.00 hingga 89.99	Empat (4) Bintang
75.00 hingga 79.99	Empat (4) Bintang dan Bersyarat
Kurang dari 75.00	Tiada Penarafan Bintang

3.3.2 Semua elemen dalam instrumen perlu mencapai 80% dan ke atas bagi melayakkan Pusat MARA dianugerahkan penarafan 4 dan 5 bintang.

3.3.3 Pematuhan kepada pengurusan keselamatan yang mandatori.

3.3.4 Pusat yang mendapat penarafan empat (4) bintang bersyarat, tempoh masa mengemukakan maklum balas terhadap surat / memo Tindakan Penambahbaikan selewat-lewatnya dua (2) minggu dari tarikh surat / memo.

3.4 Tempoh Pensijilan MQS

3.4.1 Tempoh sah Pensijilan MQS adalah **tiga (3) tahun** dari tarikh pensijilan.

3.4.2 Tempoh sah Pensijilan MQS dipanjangkan kepada **lima (5) tahun** bagi Pusat MARA yang menerima **Penarafan Lima (5) Bintang** untuk **dua (2) kali berturut-turut**.

4.0 PELAKSANAAN PENSIJILAN MQS

Pelaksanaan Pensijilan MQS di Pusat MARA dengan penerapan *Do-It-Yourself* (DIY), memberi tanggungjawab secara bersama kepada semua warga MARA. Proses pensijilan ini secara langsungnya melibatkan tiga pihak iaitu Urus Setia

MQS di BPIN, Pusat MARA dan Pegawai Verifikasi MQS. Sumbangan khidmat pegawai verifikasi yang merupakan kepakaran dalaman MARA adalah merupakan satu inovasi yang dilaksanakan MARA. Pegawai Verifikasi MQS yang dilantik oleh Pengurusan MARA telah mendapat pengiktirafan *Certified Internal Auditor (CIA)* dan *Lead Auditor (LA)* oleh SIRIM STS.

4.1 Peranan Dan Tanggungjawab

4.1.1 Jawatankuasa Pensijilan Standard MARA (JPSPM)

Jawatankuasa Persijilan Standard MARA (JPSPM) adalah jawatankuasa yang menilai dan memberi penarafan bintang Pensijilan MQS yang dibentangkan oleh Pegawai Verifikasi yang telah dilantik oleh Pengurusan MARA (rujuk Lampiran 1).

4.1.2 Jawatankuasa Pelaksana MQS Pusat (JPMQS)

Pegawai Mengawal Pusat adalah bertanggungjawab sepenuhnya terhadap proses pelaksanaan pensijilan di Pusat masing-masing. Pegawai Mengawal Pusat dikehendaki melantik Jawatankuasa Pelaksana MQS di Pusat (rujuk Lampiran 2) yang mengandungi:

- i. Jawatankuasa Audit Dalam (rujuk Lampiran 2A);
- ii. Jawatankuasa Latihan (rujuk Lampiran 2B); dan
- iii. Jawatankuasa Promosi (rujuk Lampiran 2C).

4.2 Penilaian Kendiri (PK) Pensijilan MQS (rujuk Lampiran 3)

JPMQS bertanggungjawab memastikan PK dan audit dalam dilaksanakan di Pusat masing-masing pada setiap tahun mengikut surat edaran semasa yang berkuatkuasa.

4.2.1 Di IPMA, PK dibuat untuk dua aspek pengurusan iaitu keselamatan dan pendidikan (SPMa). Manakala di Pusat MARA selain IPMA, PK

dibuat untuk pengurusan keselamatan sahaja. PK pengurusan keselamatan perlu dihantar kepada Urus Setia MQS di BPIN melalui e-mel mqs@mara.gov.my dan PK pengurusan pendidikan dihantar melalui MARA *Quality Management System* (MMS) (rujuk Lampiran 3A).

4.2.2 Urus Setia MQS akan menganalisis markah PK yang telah dihantar oleh Pusat MARA dan menyediakan jadual lawatan verifikasi untuk Pusat yang mencapai markah PK 80% dan ke atas. Manakala Pusat yang mendapat markah PK bawah 80% disenaraikan dalam lawatan inspektorat secara bersasar mengikut penemuan ketidakpatuhan yang telah dianalisis (rujuk Lampiran 3B).

4.2.3 Pusat MARA yang tersenarai dalam jadual lawatan perlu menyediakan slaid pembentangan Pensijilan MQS mengikut elemen yang dinilai dan menghantar kepada Urus Setia MQS melalui e-mel mqs@mara.gov.my dua (2) minggu sebelum tarikh lawatan.

4.3 Penilaian Verifikasi Pensijilan MQS

Penilaian verifikasi dilaksanakan secara penggunaan instrumen, slaid MQS, pemerhatian dan rujukan laman sosial Pusat MARA di sepanjang sesi lawatan mengikut jadual yang telah ditetapkan.

4.3.1 Lawatan verifikasi di IPMA dilaksanakan oleh Pegawai Verifikasi MQS, wakil Bahagian Mengawal Program dan wakil Pejabat MARA Negeri. Manakala lawatan verifikasi Pusat selain IPMA dilaksanakan oleh Pegawai Verifikasi MQS sahaja.

4.3.2 Penilaian dimulai dengan pembentangan slaid MQS oleh JPMQS pada sesi *entry* dan disambung dengan lawatan fizikal di keseluruhan Pusat MARA.

4.3.3 Pegawai Verifikasi MQS akan menyelaras pemarkahan verifikasi dan menyediakan Laporan Penemuan Lawatan. Laporan akan dibentangkan kepada pengurusan Pusat MARA di akhir lawatan iaitu sesi *exit* (rujuk Lampiran 3C).

4.3.4 Pegawai Verifikasi MQS akan mengemaskini laporan dan menghantar kepada Urus Setia MQS untuk disemak sebelum dibentangkan dalam Mesyuarat JPSM (rujuk Lampiran 3D).

4.4 Pembudayaan Pensijilan

Pusat MARA yang telah dipersijilkan hendaklah membudayakan piawaian Pensijilan MQS secara tekal. Sehubungan itu, Pusat MARA perlu melaksanakan Penilaian Kendiri pada setiap tahun dan Pegawai Verifikasi MQS akan membuat Lawatan *Mystery Shopping* sekurang-kurangnya sekali sepanjang tempoh sah pensijilan. Sijil MQS **boleh dibatalkan** sekiranya Pusat MARA gagal mengekalkan piawaian yang telah ditetapkan seperti dalam Carta Alir Pelaksanaan Pensijilan MQS secara keseluruhan (rujuk Lampiran 3E).

5.0 PENUTUP

Melalui pelaksanaan MQS secara tekad, akan melahirkan warga kerja MARA yang lebih cemerlang, positif, kreatif, inovatif dan sistematik. Pembudayaan piawaian MQS akan menjadikan pengurusan tadbir urus lebih efektif dan meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan serta produktiviti. Piawaian ini boleh meminimalkan insiden kemalangan serta kompaun yang berasaskan aspek penilaian Pengurusan Risiko serta mewujudkan ekosistem yang selamat dan kondusif. Ekosistem sebegini mampu meningkatkan keyakinan pemegang taruh terhadap sistem tadbir urus MARA seterusnya akan meningkatkan imej MARA.

Sebarang pertanyaan berhubung pelaksanaan MQS boleh diajukan kepada Bahagian Pengurusan Risiko dan Inspektorat melalui talian:

Telefon: 03-261 35040 / 35042 / 35054 / 32555 / 32556 / 32558

Faks: 03-26986140

E-mel: mqs@mara.gov.my

Laman Sesawang: mqs.mara.gov.my

**JAWATANKUASA
PENSIJILAN STANDARD MARA
(JPSM)**

*MARA ECOSYSTEM QUALITY
STANDARD*
MQS

JAWATANKUASA PENSIJILAN STANDARD MARA (JPSM)

Bil.	Jawatan Ahli Jawatankuasa	Singkatan	Kuasa & Bidang Tugas
1.	<u>Pengerusi</u> Pegarah Bahagian Pengurusan Risiko & Inspektorat	P BPIN	1. Meneliti dan menentukan latihan pementapan tadbir urus pusat pentadbiran MARA yang telah ditetapkan.
2.	<u>Ahli / Pengerusi Silih Ganti</u> Timbalan Pegarah Bahagian Pengurusan Risiko & Inspektorat	TP BPIN	2. Meneliti dan meluluskan tatacara/kaedah Pelaksanaan Pensijilan Standard MARA.
3.	<u>Ahli</u> Timbalan Pegarah Bahagian Sumber Manusia	TP BSM	3. Meneliti laporan pengauditan dan meluluskan Pensijilan Standard MARA.
4.	Timbalan Pegarah Bahagian Infrastruktur Komersial	TP BIK	<u>Urusan Pensijilan MARA Ecosystem Quality Standard (MQS):</u>
5.	Timbalan Pegarah Bahagian Pembangunan Usahawan	TP BPU	4. Meneliti dan memperakukan elemen Penilaian Pensijilan MQS untuk kelulusan Pengurusan MARA.
6.	Timbalan Pegarah Bahagian Pendidikan Tinggi	TP BPT	5. Memperaku pelantikan Pegawai Audit MQS untuk kelulusan Pengurusan Tertinggi MARA.
7.	Timbalan Pegarah Bahagian Pendidikan Menengah	TP BPM	<u>Urusan Pensijilan Star Rating in MARA Institution (STRIM):</u>
8.	Timbalan Pegarah Bahagian Kemahiran & Teknikal	TP BKT	6. Meneliti dan memperaku elemen Pelaksanaan Standard Pendidikan MARA (SPMA) dan Penilaian Pensijilan STRIM untuk kelulusan Jawatankuasa Pembangunan Pendidikan MARA.
9.	Timbalan Pegarah Bahagian Binaan dan Senggaraan	TP BBS	
10.	Timbalan Pegarah Bahagian Inovasi & Teknologi Kreatif	TP BITK	
11.	Timbalan Pegarah Bahagian Pengurusan Aset dan Perolehan	TP BAP	7. Meneliti dan memperaku Laporan Analisa Pelaksanaan SPMA dan Pelan Tindakan Penambahbaikan Pengurusan Pendidikan di Institusi Pendidikan MARA (IPMA) untuk kelulusan Jawatankuasa Pembangunan Pendidikan MARA.
12.	Ketua Penolong Pegarah Bahagian Pengurusan Risiko & Inspektorat	KPP BPIN	
13.	Timbalan Ketua Pegawai Eksekutif GIATMARA	TKPE GIATMARA	
	<u>Urus Setia</u> Bahagian Pengurusan Risiko & Inspektorat	BPIN	

Korum: 5 orang termasuk Pengerusi

Kekerapan: Satu (1) kali sebulan atau mengikut keperluan

**JAWATANKUASA
PELAKSANA MQS DI PUSAT
(JPMQS)**

*MARA ECOSYSTEM QUALITY
STANDARD*
MQS

JAWATANKUASA PELAKSANA MQS DI PUSAT (JPMQS)

Bil.	Jawatan Ahli Jawatankuasa	Singkatan	Kuasa & Bidang Tugas
1.	<u>Pengerusi</u> Pengarah / Pengetua	P	i. Melantik ketua dan ahli Jawatankuasa Audit, Jawatankuasa Latihan dan Jawatankuasa Promosi di Pusat; ii. Merancang, memantau dan menilai kemajuan pelaksanaan MQS. iii. Menentukan belanjawan serta garis panduan pelaksanaan MQS di Pusat iv. Menyediakan maklumat tentang pengendalian MQS di pusat berdasarkan elemen-elemen dan komponen yang terkandung dalam Instrumen MQS; v. Menyemak dan melaporkan status pelaksanaan MQS kepada Jawatankuasa Induk MQS BPIN.
2.	<u>Ahli / Pengerusi</u> <u>Silih Ganti</u> Timbalan Pengarah (Khidmat Pengurusan) / Timbalan Pengetua Pembangunan Pelajar	TPKP / TPPP	
3.	<u>Ahli</u> Timbalan Pengarah / Timbalan Pengetua Kecemerlangan Akademik	TPKA KK / KJ	
4.	Ketua Kursus / Ketua Jabatan	P / G	
5.	Penolong Jurutera / Penjaga Jentera Elektrik		
6.	Penolong Pegawai Tadbir / SU JKKPP		
7.	Ketua Audit Dalam		
8.	Ketua Latihan		
9.	Ketua Promosi Setiausaha		

Korum: 5 orang termasuk Pengerusi

Kekerapan: Tiga (3) bulan sekali atau mengikut keperluan

JAWATANKUASA AUDIT DALAM DI PUSAT

Bil	Kuasa & Bidang Tugas
1.	Merancang dan menyediakan jadual pengauditan pada setiap tahun.
2.	Menyalurkan maklumat terkini, melatih dan menyeragamkan penilaian audit kepada semua auditor.
3.	Melaksanakan pemarkahan penilaian sendiri
5.	Menyediakan laporan penilaian audit dalam.
6.	Memantau tindakan susulan hasil penemuan audit.
7.	Memastikan tindakan penambahbaikan dibuat untuk dikemukakan kepada Jawatankuasa Pelaksana Pusat.
8.	Menyediakan penemuan audit / analisa / rumusan / laporan penilaian audit dalam untuk dilaporkan kepada Jawatankuasa Pelaksana Pusat.

Korum: Sekurang-kurangnya dua (2) orang

Kekerapan: Mengikut keperluan

JAWATANKUASA LATIHAN MQS

Bil	Kuasa & Bidang Tugas
1.	Merancang dan menyediakan pelan latihan bagi memupuk kefahaman Pensijilan MQS kepada semua warga kerja.
2.	Membuat perancangan belanjawan bagi menjalankan aktiviti yang telah ditetapkan.
3.	Mengenalpasti dan mengadakan latihan yang diperlukan oleh warga kerja.
4.	Memastikan semua warga kerja mengikuti latihan dan mendapat pengetahuan yang diperlukan untuk pelaksanaan MQS.
5.	Menyediakan laporan status pencapaian berkenaan aktiviti Jawatankuasa Latihan dan dibentangkan kepada Jawatankuasa Pelaksana MQS.

Korum: Sekurang-kurangnya dua (2) orang

Kekerapan: Mengikut keperluan

JAWATANKUASA PROMOSI MQS

Bil	Kuasa & Bidang Tugas
1	Merancang dan menyediakan pelan aktiviti promosi memupuk kefahaman Pensijilan MQS kepada semua warga kerja..
2	Membuat perancangan belanjawan bagi menjalankan aktiviti yang telah ditetapkan.
3	Mengenalpasti dan melaksanakan program / aktiviti promosi yang sesuai bagi meningkatkan kesedaran dalam kalangan warga kerja.
4	Menyimpan dan menyelenggara rekod, surat-menyurat, dokumen, hebahan dan bahan komunikasi.
5	Menyediakan laporan status pencapaian berkenaan aktiviti Jawatankuasa Promosi dan dibentangkan kepada Jawatankuasa Pelaksana MQS.

Korum: Sekurang-kurangnya dua (2) orang

Kekerapan: Mengikut keperluan

CARTA ALIR PELAKSANAAN PENSIJILAN MQS

*MARA ECOSYSTEM QUALITY
STANDARD*
MQS

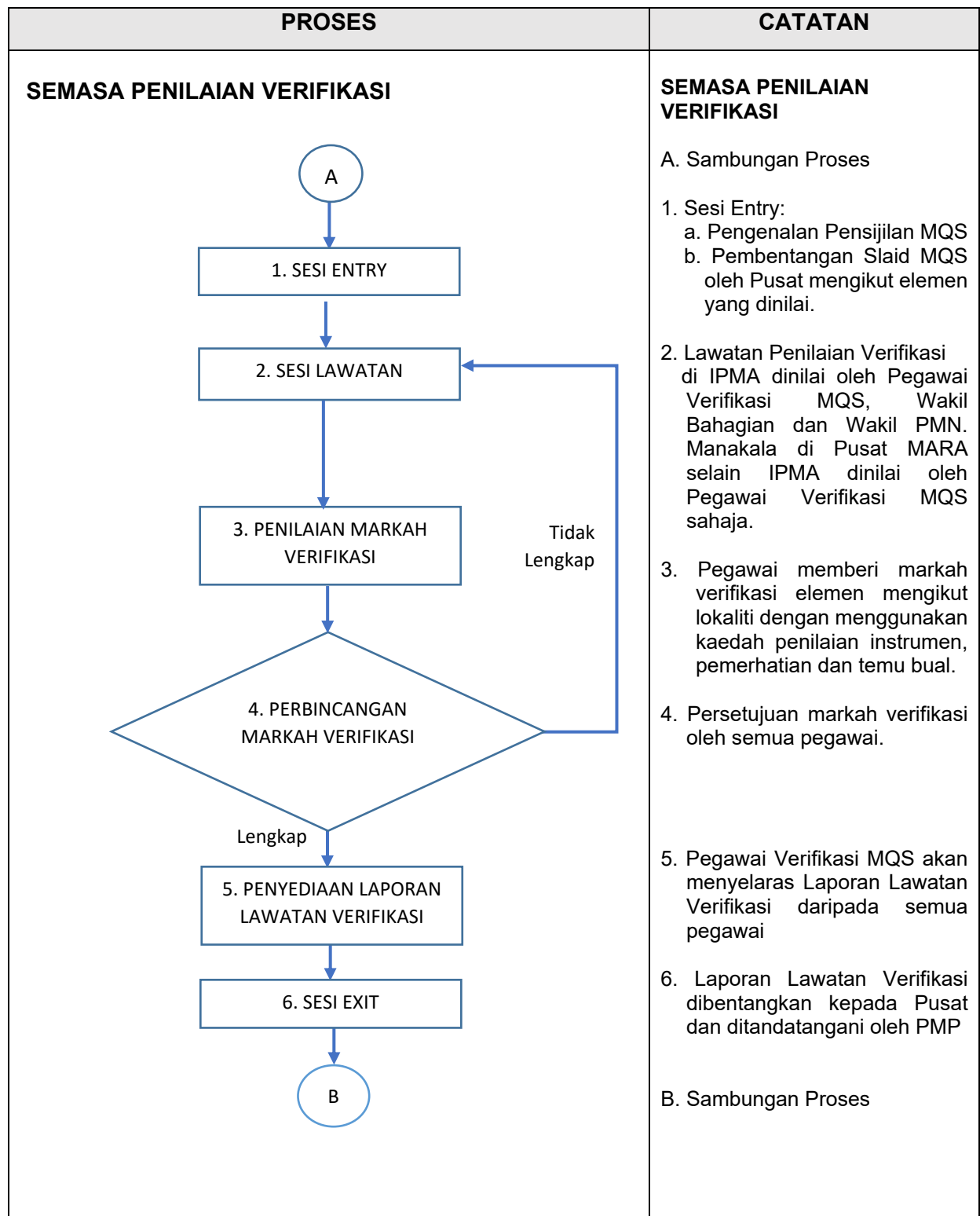
CARTA ALIR PELAKSANAAN PENILAIAN KENDIRI PENSIJILAN MQS

PROSES	CATATAN
<p>PENILAIAN KENDIRI</p> <pre> graph TD MULA([MULA]) --> S1[1. LANTIKAN JPMQS] S1 --> S2[2. MESYUARAT JPMQS] S2 --> S3[3. PELAKSANAAN PK MQS] S3 --> S4[4. PENYEDIAAN SLAID MQS] S4 --> S5{5. SEMAKAN OLEH JPMQS} S5 -- "Tidak Lengkap" --> S3 S5 -- "Lengkap" --> S6[6. HANTAR PK KE BPIN] S6 --> TAMAT([TAMAT]) </pre>	<p>PENILAIAN KENDIRI</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PMP melantik Jawatankuasa Pelaksana MQS di Pusat (JPMQS) termasuk Jawatankuasa Audit, Latihan dan Promosi. 2. Mengadakan Mesyuarat JPMQS untuk pemahaman tugas dan bidang kuasa jawatankuasa serta perancangan pelaksanaan pensijilan MQS di Pusat. 3. Pelaksanaan PK oleh Jawatankuasa Audit Dalam di Pusat merujuk kepada surat edaran semasa yang berkuatkuasa <ol style="list-style-type: none"> a. PK Pengurusan Keselamatan dilaksanakan oleh JK Audit Pusat menggunakan instrumen yang boleh dimuat turun dari Portal MQS di pautan mqs.mara.gov.my b. PK Pengurusan Pendidikan diurus oleh SU SPMA menggunakan MARA Quality Management System (MMS) di pautan online10.mara.gov.my/MMS <ul style="list-style-type: none"> *IPMA melaksanakan PK (a) dan (b) *Pusat MARA selain IPMA melaksanakan PK (a) sahaja 4. SU JPMQS menyediakan slaid MQS Pusat mengikut elemen yang dinilai. 5. PK dan Slaid MQS perlu disemak oleh PMP dan JPMQS. 6. Penghantaran PK <ol style="list-style-type: none"> a. PK Pengurusan Keselamatan dihantar kepada Urus Setia melalui e-mel mqs@mara.gov.my b. PK Pengurusan Pendidikan dihantar melalui MMS <ul style="list-style-type: none"> *IPMA menghantar PK (a) dan (b) *Pusat MARA selain IPMA menghantar PK (a) sahaja *Slaid MQS dihantar ke Urus Setia dan akan dibentangkan semasa Sesi Entry Lawatan Verifikasi.

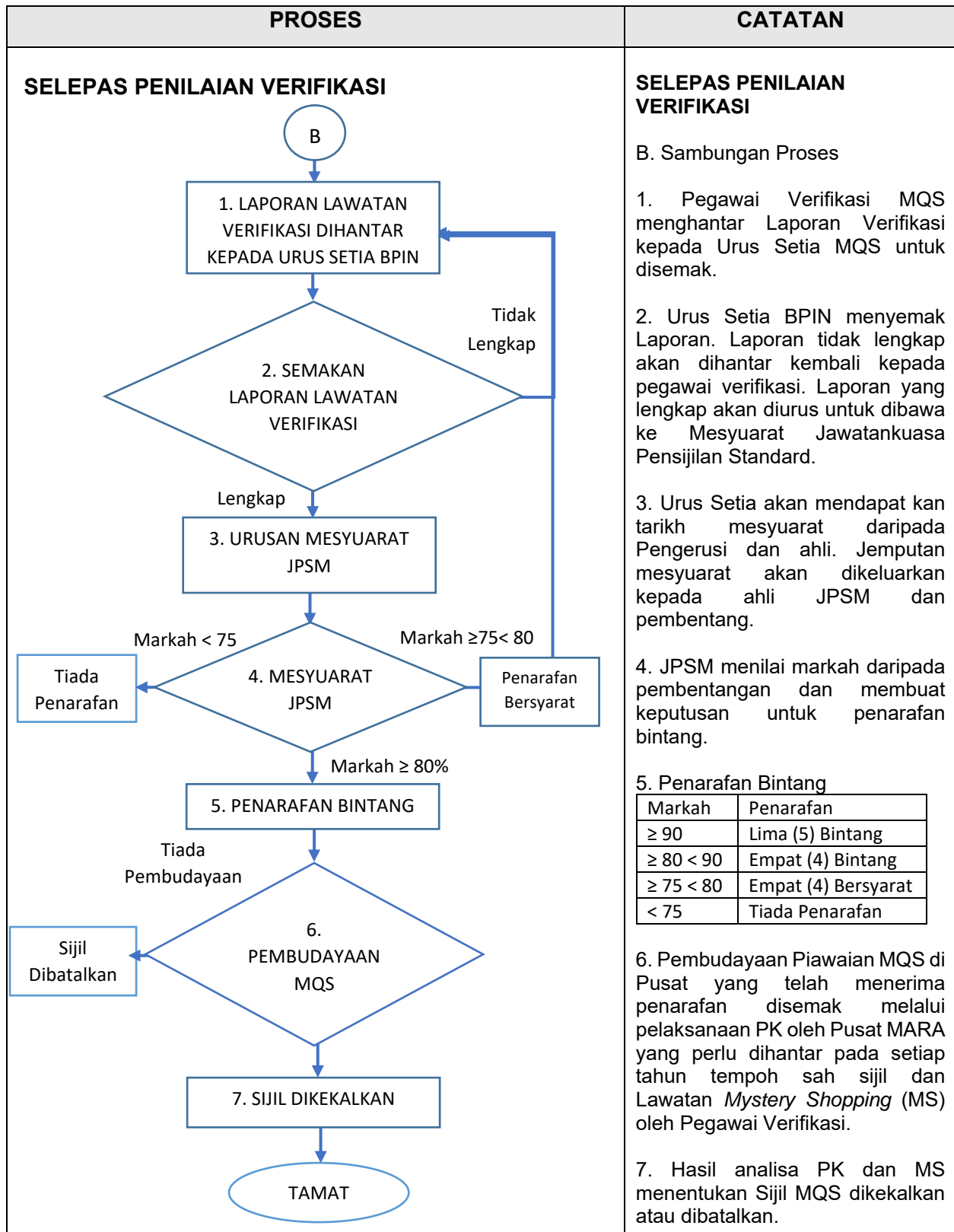
CARTA ALIR SEBELUM LAWATAN VERIFIKASI PENSIJILAN MQS

PROSES	CATATAN
<p style="text-align: center;">SEBELUM PENILAIAN VERIFIKASI</p> <pre> graph TD MULA([MULA]) --> S1[1. SENARAI PK PUSAT] S1 --> S2[2. ANALISA PK] S2 --> S3[3. PENYEDIAAN JADUAL LAWATAN MQS] S3 --> S4[4. PENYEDIAAN SURAT LAWATN DAN LANTIKAN PEGAWAI VERIFIKASI] S4 --> A((A)) </pre>	<p style="text-align: center;">SEBELUM PENILAIAN VERIFIKASI</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Urus Setia BPIN menyenarai PK yang dihantar oleh Pusat MARA 2. Urus Setia menganalisa PK <ol style="list-style-type: none"> a. Pusat MARA yang mencapai markah PK 80 akan dijadualkan Lawatan Verifikasi Pensijilan MQS b. Pusat MARA yang tidak mencapai markah PK 80 akan dijadualkan Lawatan Inspektorat secara bersasar 3. Jadual Lawatan disediakan oleh Urus Setia MQS BPIN dengan persetujuan Bahagian Mengawal Program dan Pejabat MARA Negeri. 4. Surat / Memo lantikan pegawai verifikasi dan kuasa lawatan disediakan oleh Urus Setia BPIN <p>A. Sambungan Proses</p>

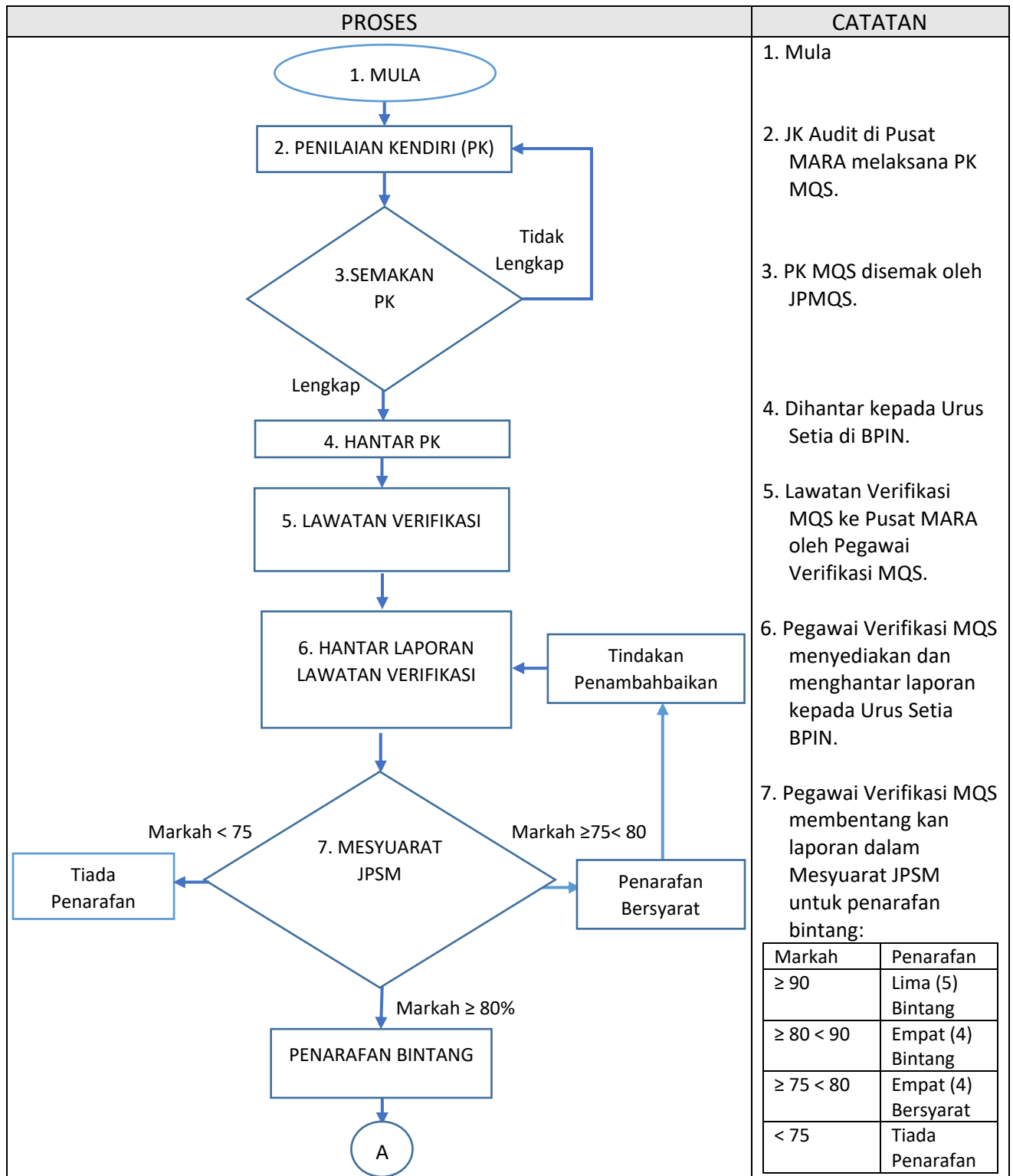
CARTA ALIR SEMASA LAWATAN VERIFIKASI PENSIJILAN MQS



CARTA ALIR SELEPAS LAWATAN VERIFIKASI PENSIJILAN MQS



CARTA ALIR PELAKSANAAN PENSIJILAN MQS SECARA KESELURUHAN



PROSES	CATATAN
<pre> graph TD A((A)) --> B[8. HANTAR SIJIL MQS / MEMO / SURAT] B --> C{9. SEMAKAN PEMBUDAYAAN PIAWAIAN MQS} C -- "Tiada Pembudayaan" --> D[Sijil Dibatalkan] C -- "Pembudayaan Secara Tekal" --> E[10. SIJIL DIKEKALKAN] E --> F((TAMAT)) </pre>	<p>8. Urus Setia BPIN mengurus penghantaran:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Sijil MQS kepada Pusat MARA yang mendapat penarafan bintang. ii. Surat / Memo Tindakan Penambahbaikan kepada Pusat MARA yang mendapat Penarafan Bintang Bersyarat. iii. Surat / Memo Tiada Penarafan kepada Pusat MARA yang tidak mendapat penarafan <p>9. Dua aktiviti dilaksanakan bagi memastikan ketekalan pembudayaan piawaian Pensijilan MQS sepanjang tempoh sah pensijilan:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Penilaian Kendiri oleh Pusat MARA pada setiap tahun; dan ii. Lawatan <i>Mystery Shopping</i> oleh Pegawai Verifikasi sekurang-kurangnya sekali. <p>10. Analisa PK dan MS menentukan sama ada Sijil MQS dikekalkan atau dibatalkan</p>