
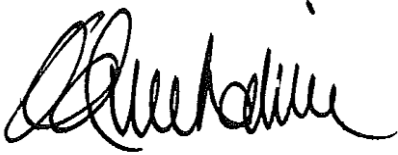






**UNIVERSITI PERTAHANAN
NASIONAL MALAYSIA
(UPNM)**

**PROSEDUR
TINDAKAN PEMBETULAN**


PK(P). UPNM. 04

	DISEDIAKAN OLEH	DILULUSKAN OLEH
TANDATANGAN		
NAMA	PROF. DATO' DR. AHMAD MUJAHID BIN AHMAD ZAIDI	LT JEN DATO' HAJI ABDUL HALIM BIN HAJI JALAL
JAWATAN	PENGURUS KUALITI	NAIB CANSELOR
TARIKH	12 APRIL 2019	12 APRIL 2019

SENARAI EDARAN SALINAN DOKUMEN TERKAWAL

No. Salinan Kawalan	Penerima	Tarikh Edaran Diterima	Tandatangan	Tarikh Edaran Dipinda	Catatan
01	NAIB CANSELOR	12/ 04/ 19			Hard Copy
02	PENGURUS KUALITI	12/ 04/ 19			Hard Copy

DOKUMEN TERKAWAL

 UPNM	PROSEDUR PENGURUSAN TINDAKAN PEMBETULAN	No. Ruj. Dokumen : PK(P).UPNM. 04
		No. Keluaran : 02
		No. Pindaan : 01
		Tarikh : 12 APRIL 2019
		Mukasurat : 1/6

1.0 OBJEKTIF

Prosedur ini bertujuan untuk menggariskan langkah-langkah yang perlu diambil bagi memastikan ketidakpatuhan disiasat serta tindakan pembetulan yang sewajarnya dilaksanakan untuk mengelakkan ia berlaku semula sebagai asas penambahbaikan Sistem Pengurusan Kualiti.

2.0 SKOP

Prosedur ini diguna pakai oleh pihak pengurusan atasan UPNM untuk menganalisis masalah dan mengenal pasti tindakan pembetulan yang sesuai dalam pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti. Maklumat dan punca-punca ketidakpatuhan yang diterima adalah melalui:

- a. Maklum Balas Pelanggan
- b. Laporan Penemuan Audit
- c. Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan
- d. Minit Mesyuarat

3.0 RUJUKAN

- 3.1 MK.UPNM.01
 - 3.1.1 Klausa 10.2 - Tindakan Pembetulan dan Pencegahan
 - 3.1.2 Klausa 10.3 - Penambahbaikan Berterusan
- 3.2 PK(P).UPNM.03 - Audit Dalaman
- 3.3 PK(P).UPNM.06 - Prosedur Kawalan Produk Yang Tidak Memenuhi Spesifikasi
- 3.4 PKO.UPNM.PEND.07 - Prosedur Pengendalian Maklumbalas Pelanggan.
- 3.5 Perintah Am
- 3.6 Pekeliling Perkhidmatan Awam
- 3.7 Peraturan Akademik UPNM
- 3.8 Akta Angkatan Tentera 1972
- 3.9 Akta Universiti dan Kolej Universiti (AUKU)

4.0 DEFINISI

- 4.1 **Ketidakpatuhan** - Ketidakpatuhan adalah pelanggaran terhadap sebarang prosedur, pekeliling yang berkuatkuasa, piawaian MS ISO 9001 dan perundangan yang berkuatkuasa.

 UPNM	PROSEDUR PENGURUSAN TINDAKAN PEMBETULAN	No. Ruj. Dokumen : PK(P). UPNM. 04
		No. Keluaran : 02
		No. Pindaan : 01
		Tarikh : 12 APRIL 2019
		Mukasurat : 2/6

- 4.2 **Laporan Penemuan Audit** - Laporan Penemuan Audit yang disediakan oleh juru audit dalaman dan luaran terhadap ketidakpatuhan yang dikenal pasti semasa pengauditan yang dijalankan.
- 4.3 **Borang Maklum Balas Pelanggan** - Maklum balas yang diisi oleh pelanggan atau borang yang mengandungi maklumat berhubung dengan perkhidmatan yang disediakan.
- 4.4 **Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan** - Kajian yang dibuat oleh bahagian - bahagian untuk mengkaji tahap kepuasan pelanggan dalaman dan luaran terhadap perkhidmatan yang diberikan.

5.0 (A) SINGKATAN

BIL	SINGKATAN	NAMA PENUH
5.1	NC	Naib Canselor
5.2	PK	Pengurus Kualiti
5.3	TPK	Timbalan Pengurus Kualiti
5.4	PD	Pengurus Dokumen
5.5	BEND	Bendahari
5.6	PEND	Pendaftar
5.7	DKN	Dekan Fakulti
5.8	PGRH	Pengarah
5.9	KJ	Ketua Jabatan
5.10	KJL	Ketua Jurulatih
5.11	MK	Manual Kualiti
5.12	PK	Prosedur Kualiti
5.13	MKSP	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

5.0 (B) ISU-ISU RISIKO

- 1) Laporan Penemuan Audit tidak menyeluruh
- 2) Kajian Kepuasan Pelanggan tidak lengkap

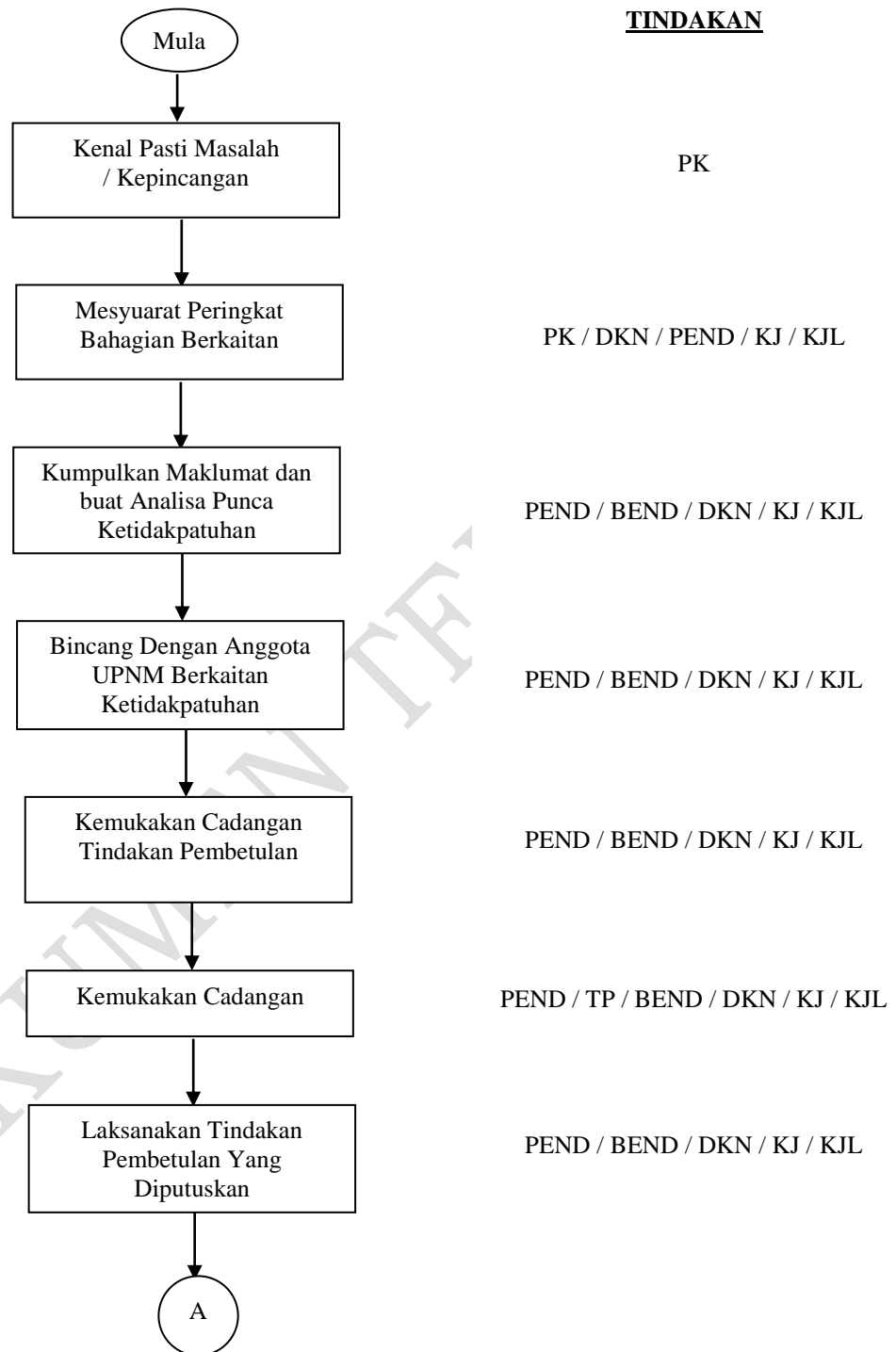
 UPNM	PROSEDUR PENGURUSAN TINDAKAN PEMBETULAN	No. Ruj. Dokumen : PK(P). UPNM. 04
		No. Keluaran : 02
		No. Pindaan : 01
		Tarikh : 12 APRIL 2019
		Mukasurat : 3/6

6.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

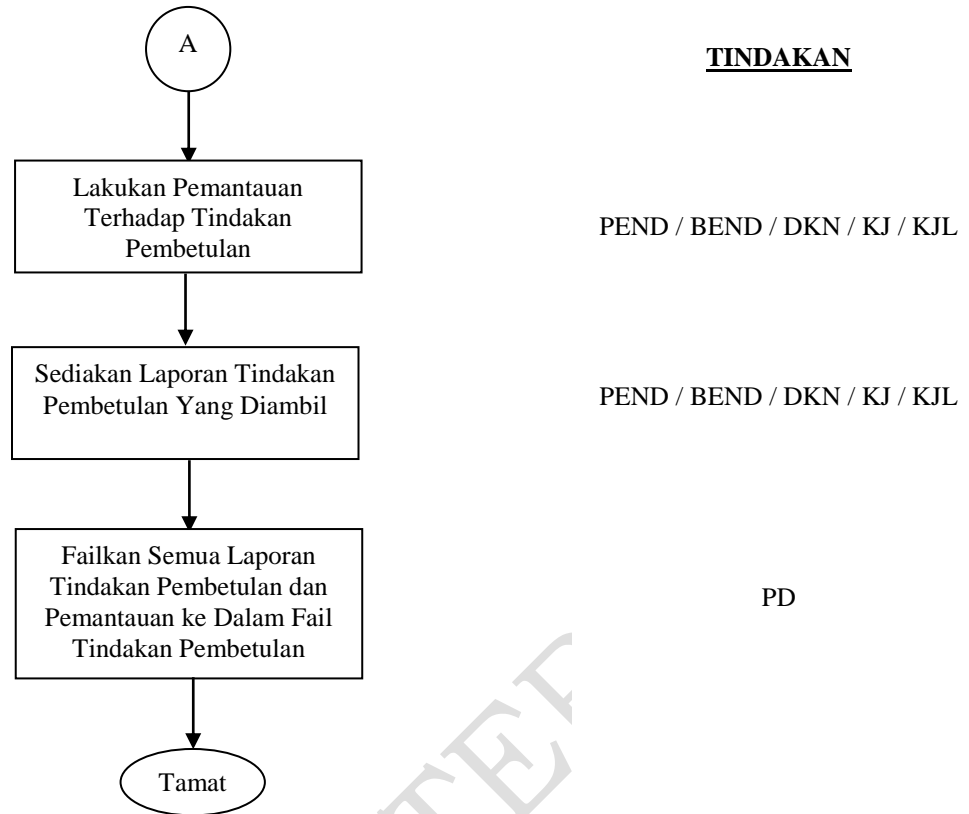
Tanggungjawab	Tindakan	
PK	1.	Kenal pasti bidang-bidang untuk Tindakan Pembetulan melalui : a) Maklum Balas Pelanggan b) Laporan Penemuan Audit c) Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan d) Minit Mesyuarat
	2.	Adakan mesyuarat untuk membincangkan keperluan siasatan atas kes tertentu mengikut keperluan {Bincang dengan NC (jika perlu)}.
PEND, BEND, DKN, KJ, KJL (yang berkenaan)	3.	Kumpulkan maklumat dan buat analisa punca ketidakpatuhan {Hubungi pelanggan / pihak pengadu untuk mengenal pasti masalah sebenar dan punca-punca kepada sesuatu maklum balas, jika perlu}.
	4.	Bincang dengan anggota UPNM berkaitan ketidakpatuhan yang berlaku.
	5.	Hasilkan cadangan tindakan pembetulan dan anggota yang akan melaksanakan tindakan pembetulan.
	6.	Nilai cadangan tindakan pembetulan dan tetapkan tindakan yang perlu dilaksanakan {Ambil kira semua kekangan dan perolehi persetujuan pihak berkaitan}.
	7.	Arah pelaksanaan Tindakan Pembetulan.
	8.	Lakukan pemantauan terhadap Tindakan Pembetulan yang dikenalpasti supaya ketidakpatuhan tidak berulang.
	9.	Sediakan laporan Tindakan Pembetulan yang mengandungi aspek-aspek berikut :- (Rujuk Laporan Format seperti Lampiran 1). a) Punca berlakunya ketidakpuasan pelanggan; b) Cadangan penyelesaian; c) Pegawai yang bertanggungjawab; d) Masalah yang perlu diambil tindakan serta-merta.
	10.	Serahkan laporan Tindakan Pembetulan kepada PK untuk makluman.
PK	11.	Terima laporan dan sediakan ringkasan laporan tindakan pembetulan kepada NC.
	12.	Kemukakan laporan kepada NC untuk ulasan.
PD	13.	Failkan semua laporan tindakan pembetulan dan pemantauan ke dalam Fail Tindakan Pembetulan.
PK	14.	Bentangkan laporan tindakan pembetulan dan penilaian keberkesanan dalam MKSP.

 UPNM	PROSEDUR PENGURUSAN TINDAKAN PEMBETULAN	No. Ruj. Dokumen : PK(P). UPNM. 04
		No. Keluaran : 02
		No. Pindaan : 01
		Tarikh : 12 APRIL 2019
		Mukasurat : 4/6

7.0 CARTA ALIR



 UPNM	PROSEDUR PENGURUSAN TINDAKAN PEMBETULAN	No. Ruj. Dokumen : PK(P). UPNM. 04
		No. Keluaran : 02
		No. Pindaan : 01
		Tarikh : 12 APRIL 2019
		Mukasurat : 5/6



DOKUMEN TER

 UPNM	PROSEDUR PENGURUSAN TINDAKAN PEMBETULAN	No. Ruj. Dokumen : PK(P). UPNM. 04
		No. Keluaran : 02
		No. Pindaan : 01
		Tarikh : 12 APRIL 2019
		Mukasurat : 6/6

8.0 REKOD KUALITI

BIL	NAMA REKOD	LOKASI	TEMPOH PENYIMPANAN
8.1	Fail Aduan Pelanggan	Pejabat Pegawai Perhubungan Pelanggan/ PJKPD	7 Tahun
8.2	Laporan Audit Dalaman	Pusat Jaminan Kualiti dan Pengurusan Data (PJKPD)	7 Tahun
8.3	Fail Tindakan Pembetulan	Semua Fakulti/ Pusat/ Jabatan/ Bahagian	7 Tahun
8.4	Fail Kajian Kepuasan Pelanggan	Pejabat Pegawai Perhubungan Pelanggan/ Pejabat ALK	7 Tahun

9.0 LAMPIRAN

9.1 LAMPIRAN 1 - Borang Laporan Tindakan Pembetulan/ Pencegahan [UPNM.PK(P).04.01]



LAPORAN TINDAKAN PEMBETULAN



Semakan : 3
Keluaran : 12 APRIL 2019

No. Helaian : _____

1. KENYATAAN KETIDAKPATUHAN/ ADUAN:

2. PUNCA

Manusia

Sistem

Peralatan

TINDAKAN PEMBETULAN

3. BAHAGIAN YANG TERLIBAT:

4. PEGAWAI BERTANGGUNGJAWAB BAGI TINDAKAN PEMBETULAN:

Tarikh Tindakan

Tandatangan: _____

Pembetulan: _____

Nama : _____

5. CADANGAN PENYELESAIAN:

6. KENYATAAN TINDAKAN SUSULAN/ PENUTUPAN KES

Tarikh Tindakan

Tandatangan: _____

Susulan: _____

Nama : _____

Penutupan Kes: _____