



UPNM

National Defence University of Malaysia

Kewajipan • Maruah • Integriti

PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN

PK(P). UPNM. 04







	DISEDIAKAN OLEH	DILULUSKAN OLEH
TANDATANGAN		
NAMA	BRIG JEN PROR. IR DR. NORAZMAN BIN MOHAMAD NOR (BERSARA)	LT JEN DATUK MARDZUKI BIN MUHAMMAD
JAWATAN	PENGURUS KUALITI	NAIB CANSELOR
TARIKH	27 SEPTEMBER 2023	27 SEPTEMBER 2023


SENARAI EDARAN SALINAN DOKUMEN TERKAWAL

No. Salinan Kawalan	Penerima	Tarikh Edaran Diterima	Tandatangan	Tarikh Edaran Dipinda	Catatan
01	NAIB CANSELOR	27 / 09 / 2023			<i>Hard Copy</i>
02	PENGURUS KUALITI	27 / 09 / 2023			<i>Hard Copy</i>

REKOD PINDAAN

Adalah menjadi tanggungjawab Pemegang Dokumen ini untuk memastikan salinan dokumen ini sentiasa dikemas kini dengan memasukkan semua pindaan-pindaan yang dinyatakan di dalamnya.

Tarikh Pindaan	No. Keluaran	No. Pindaan	Rujukan / Pindaan Mukasurat Terlibat	Butir-butir Pindaan	Diluluskan Oleh
15 / 05 / 2018	01	01	Muka Depan & Senarai Edaran	Nama dan Tanda tangan NC baru	
12 / 04 / 2019	02	01	Muka Depan & Senarai Edaran	Nama dan Tanda tangan Pengurus Kualiti baru	
03 / 11 / 2020	02	02	Semua Muka Surat yang Terlibat	Pertukaran logo UPNM yang baharu di setiap muka surat dan kemaskini isi kandungan	
10 / 03 / 2021	02	03	Muka Depan & Senarai Edaran	Nama dan Tanda tangan NC baru	
22 / 03 / 2022	02	03	Muka Depan & Senarai Edaran	Pengemaskinian nama NC	
27 / 09 / 2023	02	04	Muka Depan & Senarai Edaran	Nama dan Tanda tangan NC baru	

	PROSEDUR PENGURUSAN TINDAKAN PEMBETULAN	No. Ruj. Dokumen : PK(P).UPNM. 04
		No. Keluaran : 02
		No. Pindaan : 04
		Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023
		Muka Surat : 1/ 7

1.0 OBJEKTIF

Prosedur ini bertujuan 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 - Ketidakpatuhan dan Tindakan Pembetulan
 - 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)

 UPNM <small>National Defence University of Malaysia</small> <small>BERSEKUTU • BERUSAHA • BERKUALITI</small>	PROSEDUR PENGURUSAN TINDAKAN PEMBETULAN	No. Ruj. Dokumen : PK(P). UPNM. 04
		No. Keluaran : 02
		No. Pindaan : 04
		Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023
		Muka Surat : 2/ 7

4.0 DEFINISI

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

	PROSEDUR PENGURUSAN TINDAKAN PEMBETULAN	No. Ruj. Dokumen : PK(P). UPNM. 04
		No. Keluaran : 02
		No. Pindaan : 04
		Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023
		Muka Surat : 3/ 7


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

6.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

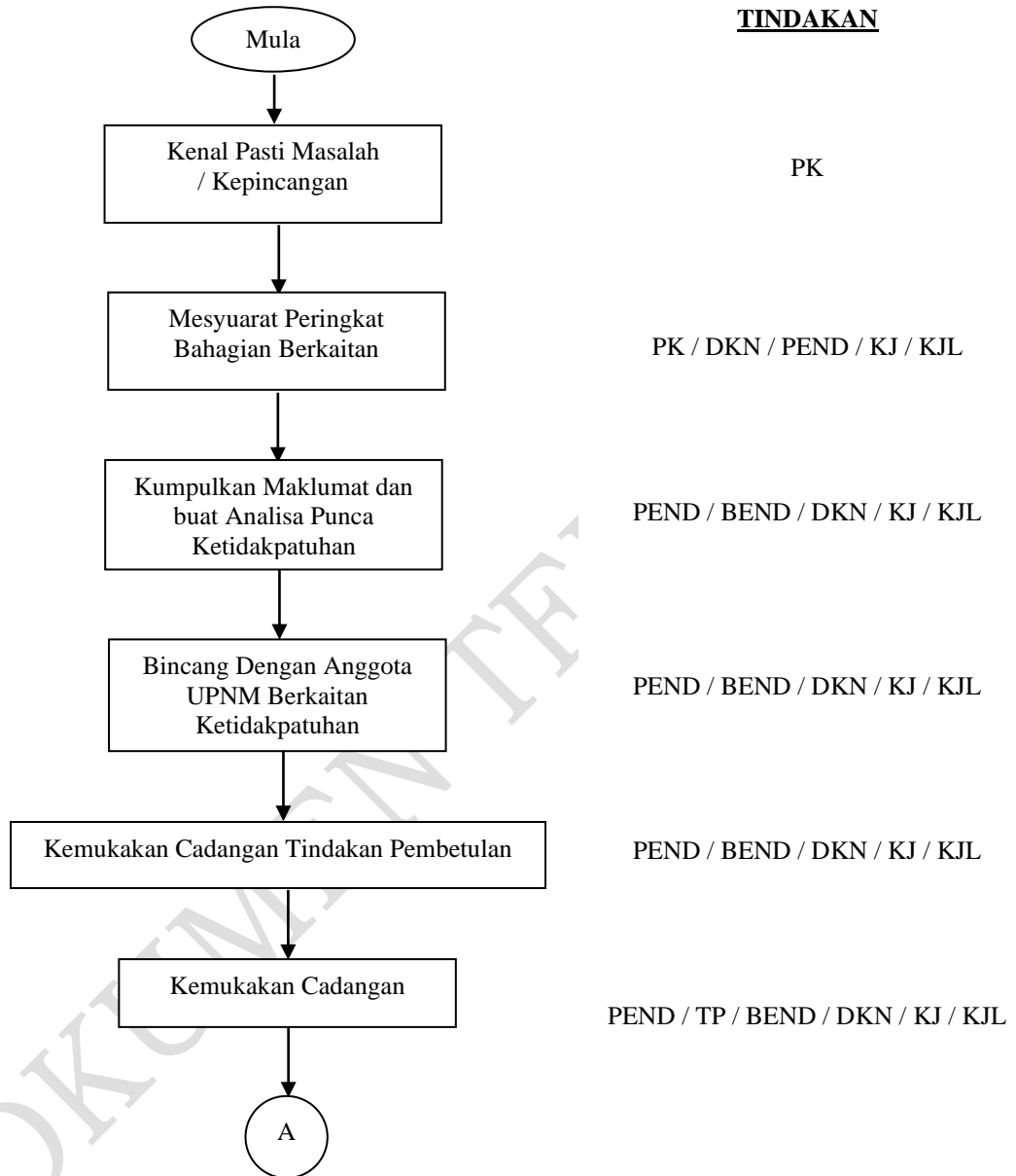
TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN	
PK	1.	Kenal pasti bidang-bidang untuk Tindakan Pembetulan melalui : a) Maklum Balas Pelanggan b) Laporan Penemuan Audit c) Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan d) Minit Mesyuarat
	2.	Adakan mesyuarat untuk membincangkan keperluan siasatan atas kes tertentu mengikut keperluan{Bincang dengan NC (jika perlu)}.

	PROSEDUR PENGURUSAN TINDAKAN PEMBETULAN	No. Ruj. Dokumen : PK(P). UPNM. 04
		No. Keluaran : 02
		No. Pindaan : 04
		Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023
		Muka Surat : 4/ 7

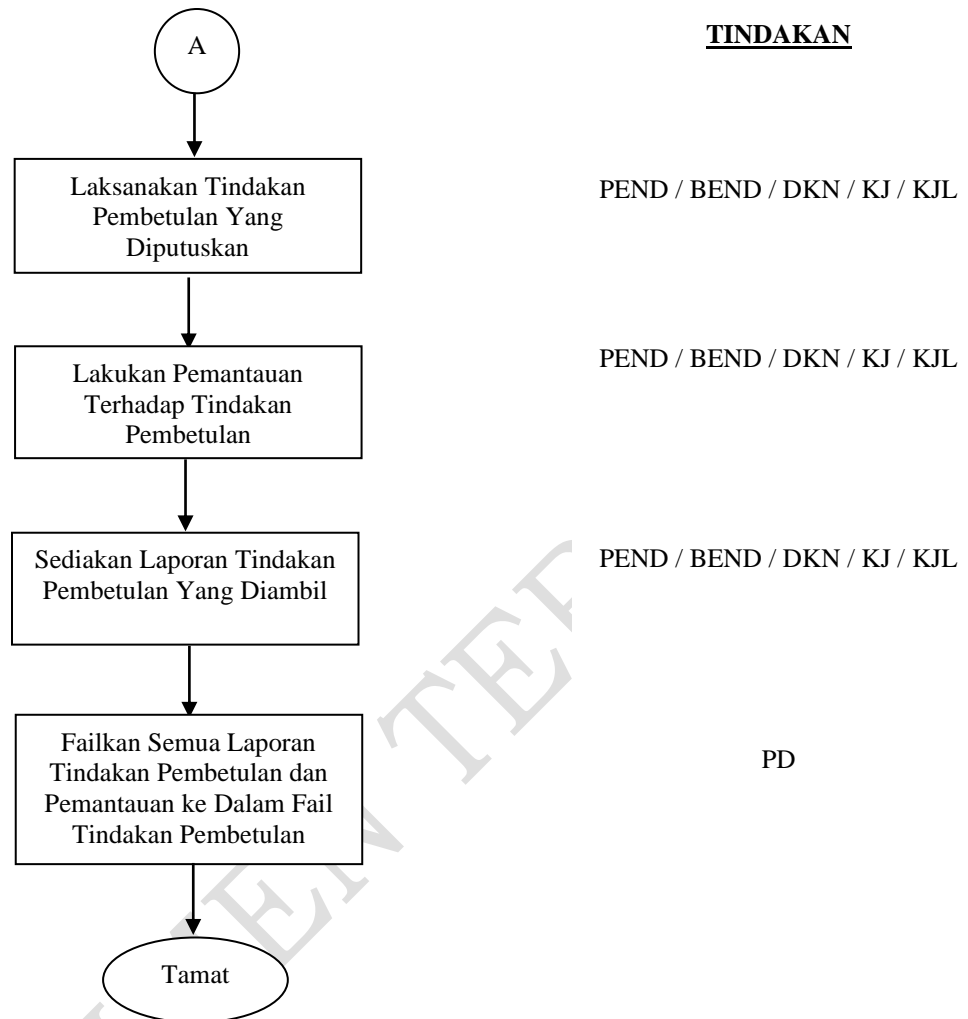
PEND, BEND, DKN, KJ, KJL (yang berkenaan)	3. Kumpulkan maklumat dan buat analisa punca ketidakpatuhan {Hubungi pelanggan / pihak pengadu untuk mengenal pasti masalah sebenar dan punca-punca kepada sesuatu maklum balas, jika perlu}. 4. Bincang dengan anggota UPNM berkaitan ketidakpatuhan yang berlaku. 5. Hasilkan cadangan tindakan pembedulan dan anggota yang akan melaksanakan tindakan pembedulan. 6. Nilai cadangan tindakan pembedulan dan tetapkan tindakan yang perlu dilaksanakan {Ambil kira semua kekangan dan perolehi persetujuan pihak berkaitan}. 7. Arah pelaksanaan Tindakan Pembedulan. 8. Lakukan pemantauan terhadap Tindakan Pembedulan yang dikenalpasti supaya ketidakpatuhan tidak berulang. 9. Sediakan laporan Tindakan Pembedulan 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 Pembedulan kepada PK untuk makluman.
PK	11. Terima laporan dan sediakan ringkasan laporan tindakan pembedulan kepada NC. 12. Kemukakan laporan kepada NC untuk ulasan.
PD	13. Failkan semua laporan tindakan pembedulan dan pemantauan ke dalam Fail Tindakan Pembedulan.
PK	14. Bentangkan laporan tindakan pembedulan dan penilaian keberkesanan dalam MKSP.

	PROSEDUR PENGURUSAN TINDAKAN PEMBETULAN	No. Ruj. Dokumen : PK(P). UPNM. 04
		No. Keluaran : 02
		No. Pindaan : 04
		Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023
		Muka Surat : 5/ 7


7.0 CARTA ALIR



	PROSEDUR PENGURUSAN TINDAKAN PEMBETULAN	No. Ruj. Dokumen : PK(P). UPNM. 04
		No. Keluaran : 02
		No. Pindaan : 04
		Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023
		Muka Surat : 6/ 7



DOKUMEN TER

	PROSEDUR PENGURUSAN TINDAKAN PEMBETULAN	No. Ruj. Dokumen : PK(P). UPNM. 04
		No. Keluaran : 02
		No. Pindaan : 04
		Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023
		Muka Surat : 7/ 7

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
[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: _____