



UPNM

National Defence University of Malaysia



Kewajipan • Maruah • Integriti

UNIVERSITI PERTAHANAN NASIONAL MALAYSIA (UPNM)


PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN PK-I(W). UPNM. 04

	DISEDIAKAN OLEH	DILULUSKAN OLEH
TANDATANGAN		
NAMA	LT KOL PROF. MADYA DR. (UST) HJ. DAUD BIN HJ. MOHAMED SALLEH (BERSARA)	LT JEN DATUK MARDZUKI BIN MUHAMMAD
JAWATAN	PENGARAH PUSAT ISLAM	NAIB CANSOLOR
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	WAKIL PENGURUSAN	27/ 09/ 2023			<i>Hard Copy</i>

DOKUMEN TERKAWAL

	PROSEDUR WAJIB TINDAKAN PEMBETULAN	No. Ruj. Dokumen : PK-I(W). UPNM. 04
		No. Keluaran : 01
		No. Pindaan : 03
		Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023
		Muka Surat : 1/6

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 Berasaskan Syariah.

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 Berasaskan Syariah. 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-I.UPNM.01
 - 3.1.1 Seksyen 8.5.1 - Penambahbaikan Berterusan
 - 3.1.2 Seksyen 8.5.2 - Tindakan Pembetulan
- 3.2 Perintah Am
- 3.3 Pekeliling Perkhidmatan Awam
- 3.4 Peraturan Akademik UPNM
- 3.5 Akta Angkatan Tentera 1972
- 3.6 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.
- 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.


	PROSEDUR WAJIB TINDAKAN PEMBETULAN	No. Ruj. Dokumen : PK-I(W). UPNM. 04
		No. Keluaran : 01
		No. Pindaan : 03
		Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023
		Muka Surat : 2/6

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	WP	Wakil Pengurusan
5.3	Pgrs K	Pengurus Kualiti
5.4	TWP	Timbalan Wakil Pengurusan
5.5	T Pgrs K	Timbalan Pengurus Kualiti
5.6	PD	Pengurus Dokumen
5.7	BEND	Bendahari
5.8	PEND	Pendaftar
5.9	DKN	Dekan Fakulti
5.10	PGRH	Pengarah
5.11	KJ	Ketua Jabatan
5.12	KJL	Ketua Jurulatih
5.13	MK	Manual Kualiti
5.14	PK	Prosedur Kualiti
5.15	MKSP	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

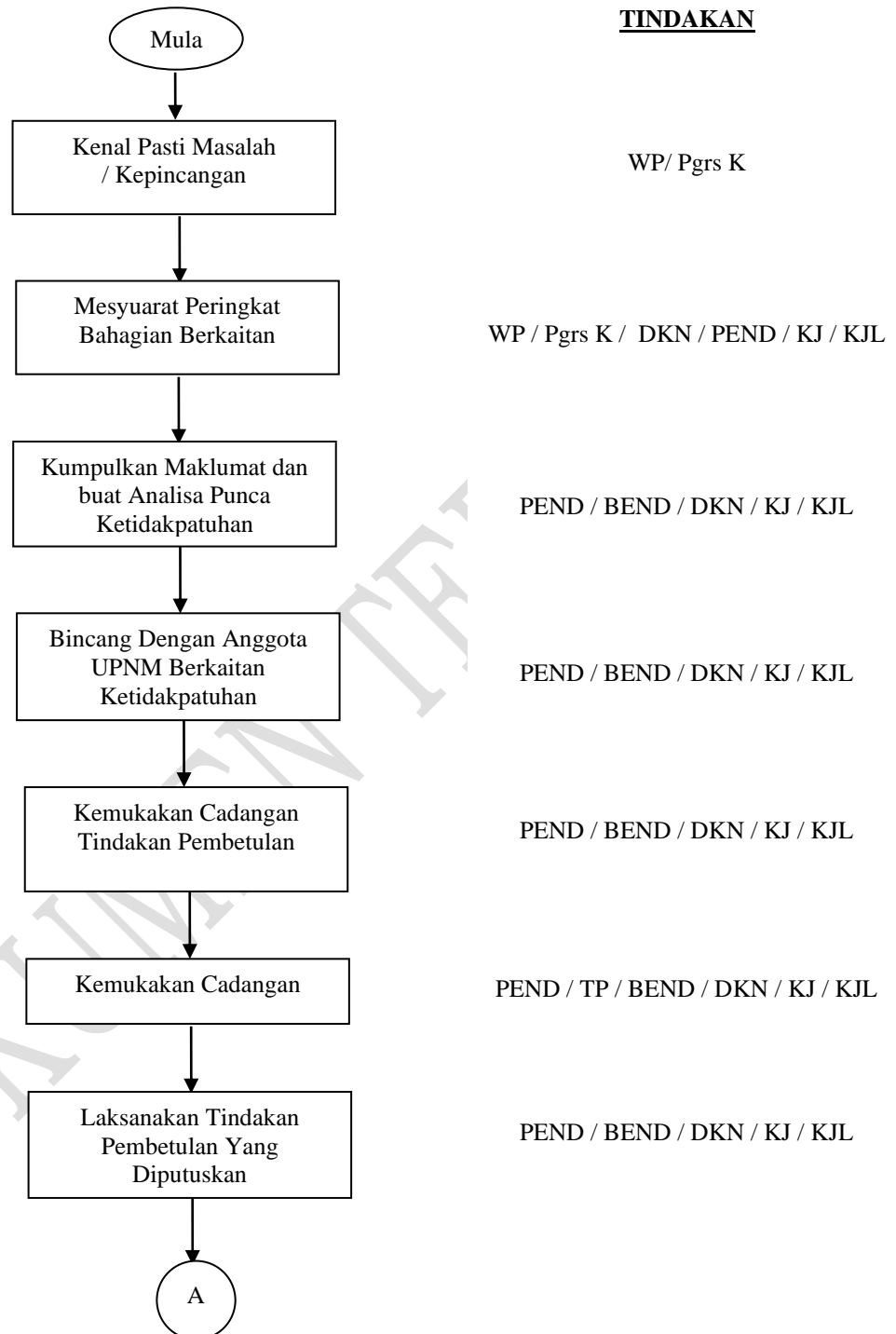
	PROSEDUR WAJIB TINDAKAN PEMBETULAN	No. Ruj. Dokumen : PK-I(W). UPNM. 04
		No. Keluaran : 01
		No. Pindaan : 03
		Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023
		Muka Surat : 3/6

6.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

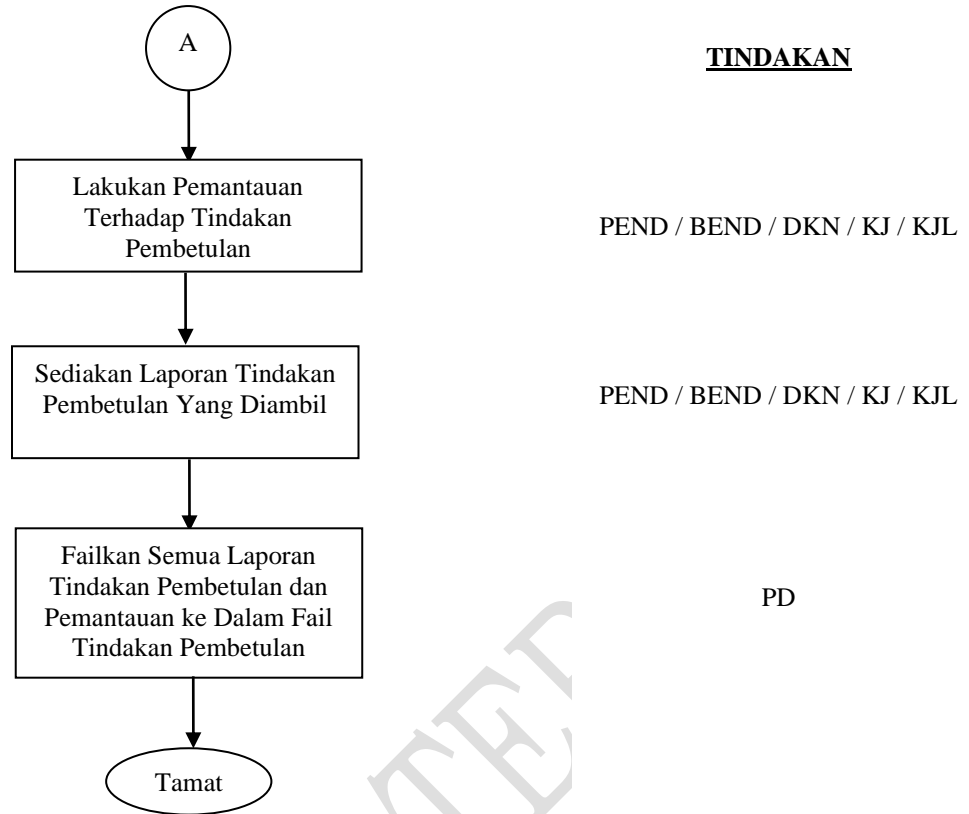
Tanggungjawab	Tindakan
WP/ Pgrs K	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kenal pasti bidang-bidang untuk Tindakan Pembetulan melalui : <ol style="list-style-type: none"> a) Maklum Balas Pelanggan b) Laporan Penemuan Audit c) Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan d) Minit Mesyuarat 2. Adakan mesyuarat untuk membincangkan keperluan siasatan atas kes tertentu mengikut keperluan {Bincang dengan NC (jika perlu)}.
PEND, BEND, DKN, KJ, KJL (yang berkenaan)	<ol style="list-style-type: none"> 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). <ol style="list-style-type: none"> 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 WP/ Pgrs K untuk makluman.
WP/ Pgrs K	<ol style="list-style-type: none"> 11. Terima laporan dan sediakan ringkasan laporan tindakan pembetulan kepada NC. 12. Kemukakan laporan kepada NC untuk ulasan.
PD	<ol style="list-style-type: none"> 13. Failkan semua laporan tindakan pembetulan dan pemantauan ke dalam Fail Tindakan Pembetulan.
WP/ Pgrs K	<ol style="list-style-type: none"> 14. Bentangkan laporan tindakan pembetulan dan penilaian keberkesanan dalam MKSP.

	PROSEDUR WAJIB TINDAKAN PEMBETULAN	No. Ruj. Dokumen : PK-I(W). UPNM. 04
		No. Keluaran : 01
		No. Pindaan : 03
		Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023
		Muka Surat : 4/6

7.0 CARTA ALIR



	PROSEDUR WAJIB TINDAKAN PEMBETULAN	No. Ruj. Dokumen : PK-I(W). UPNM. 04
		No. Keluaran : 01
		No. Pindaan : 03
		Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023
		Muka Surat : 5/6



DOKUMEN TER

	PROSEDUR WAJIB TINDAKAN PEMBETULAN	No. Ruj. Dokumen : PK-I(W). UPNM. 04
		No. Keluaran : 01
		No. Pindaan : 03
		Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023
		Muka Surat : 6/6

8.0 REKOD KUALITI

BIL	NAMA REKOD	LOKASI	TEMPOH PENYIMPANAN
8.1	Fail Aduan Pelanggan	Pejabat Pegawai Perhubungan Pelanggan/ Pusat Islam	5 Tahun
8.2	Laporan Audit Dalam	Pusat Islam	5 Tahun
8.3	Fail Tindakan Pembetulan	Pusat Islam	5 Tahun
8.4	Fail Kajian Kepuasan Pelanggan	Pejabat Pegawai Perhubungan Pelanggan/ Pusat Islam/ Pejabat ALK	5 Tahun

9.0 LAMPIRAN

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



**LAPORAN TINDAKAN
PEMBETULAN & PENCEGAHAN**

Semakan : 1
Keluaran : 10 FEBRUARI 2021

No. Helaian : _____

1. KENYATAAN KETIDAKPATUHAN/ ADUAN:

2. PUNCA

Manusia

Sistem

Peralatan

TINDAKAN PEMBETULAN/ PENCEGAHAN:

3. BAHAGIAN YANG TERLIBAT:

4. PEGAWAI BERTANGGUNGJAWAB BAGI TINDAKAN PEMBETULAN/ PENCEGAHAN:

Tarikh Tindakan

Tandatangan: _____

Pembetulan: _____

Pencegahan: _____

Nama : _____

5. CADANGAN PENYELESAIAN:

6. KENYATAAN TINDAKAN SUSULAN/ PENUTUPAN KES:

Tarikh Tindakan

Tandatangan: _____

Susulan: _____

Nama : _____

Penutupan Kes: _____