

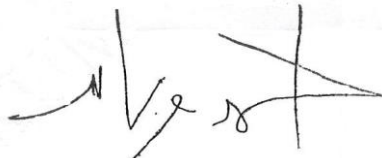



UPNM


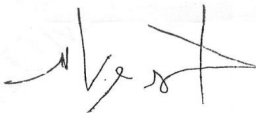
National Defence University of Malaysia

Kewajipan • Maruah • Integriti


PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN PK(P). UPNM. 04

	DISEDIAKAN OLEH	DILULUSKAN OLEH
TANDATANGAN		
NAMA	PROF. DATO' TS. DR. AHMAD MUJAHID BIN AHMAD ZAIDI	LT JEN DATO' HASAGAYA BIN ABDULLAH
JAWATAN	PENGURUS KUALITI	NAIB CANSELOR
TARIKH	10 MAC 2021	10 MAC 2021

SENARAI EDARAN SALINAN DOKUMEN TERKAWAL

No. Salinan Kawalan	Penerima	Tarikh Edaran Diterima	Tandatangan	Tarikh Edaran Dipinda	Catatan
01	NAIB CANSOLOR	10 / 03 / 2021			<i>Hard Copy</i>
02	PENGURUS KUALITI	10 / 03 / 2021			<i>Hard Copy</i>

DOKUMEN TERKAWAL

	PROSEDUR PENGURUSAN TINDAKAN PEMBETULAN	No. Ruj. Dokumen : PK(P).UPNM. 04
		No. Keluaran : 02
		No. Pindaan : 03
		Tarikh : 10 MAC 2021
		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.


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)


	PROSEDUR PENGURUSAN TINDAKAN PEMBETULAN	No. Ruj. Dokumen : PK(P). UPNM. 04
		No. Keluaran : 02
		No. Pindaan : 03
		Tarikh : 10 MAC 2021
		Muka Surat : 2/ 6

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
5.12	PK	Prosedur Kualiti
5.13	MKSP	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan


	PROSEDUR PENGURUSAN TINDAKAN PEMBETULAN	No. Ruj. Dokumen : PK(P). UPNM. 04
		No. Keluaran : 02
		No. Pindaan : 03
		Tarikh : 10 MAC 2021
		Muka Surat : 3/ 6

5.0 (B) ISU-ISU RISIKO

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

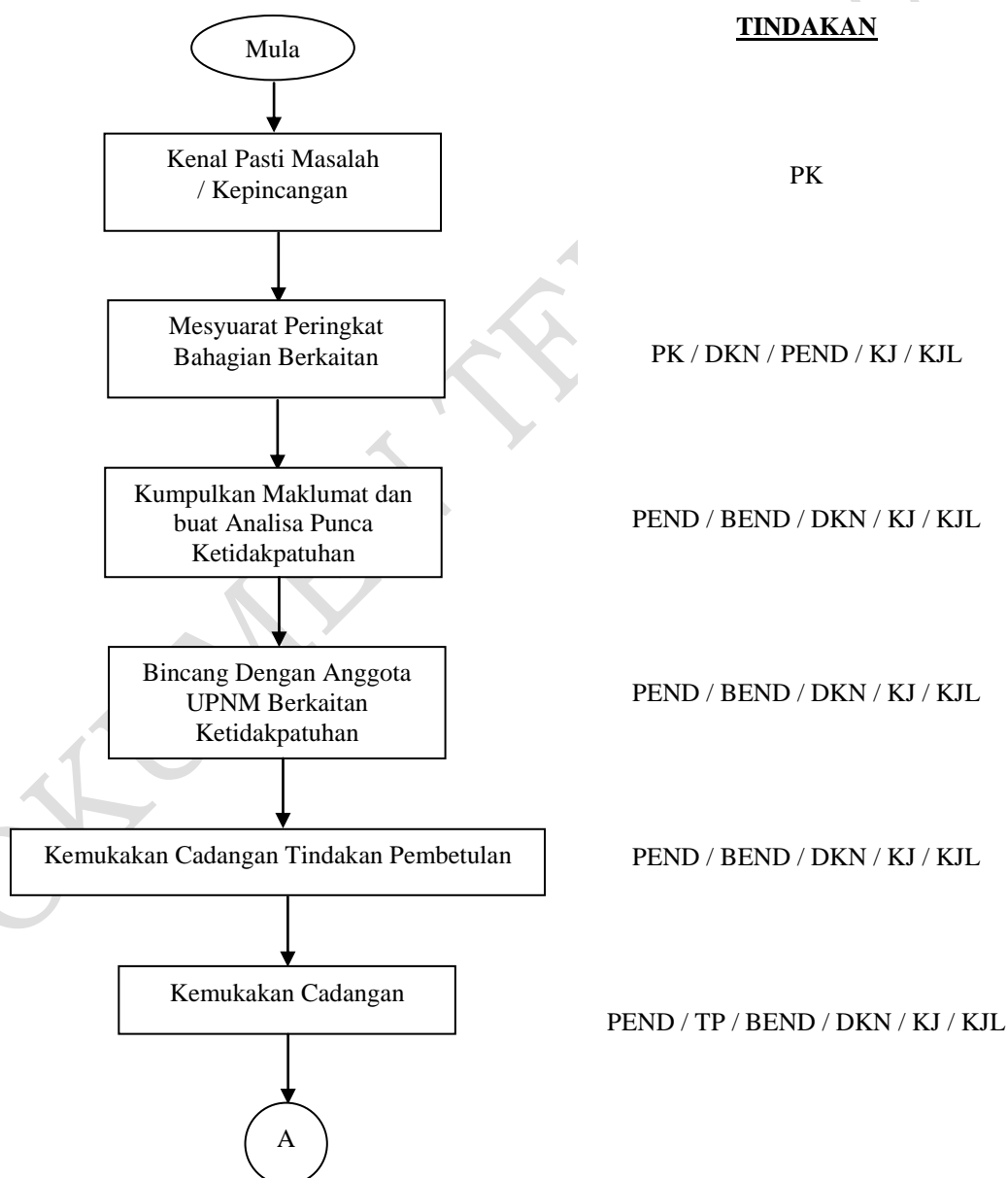
6.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
PK	<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 PK untuk makluman.

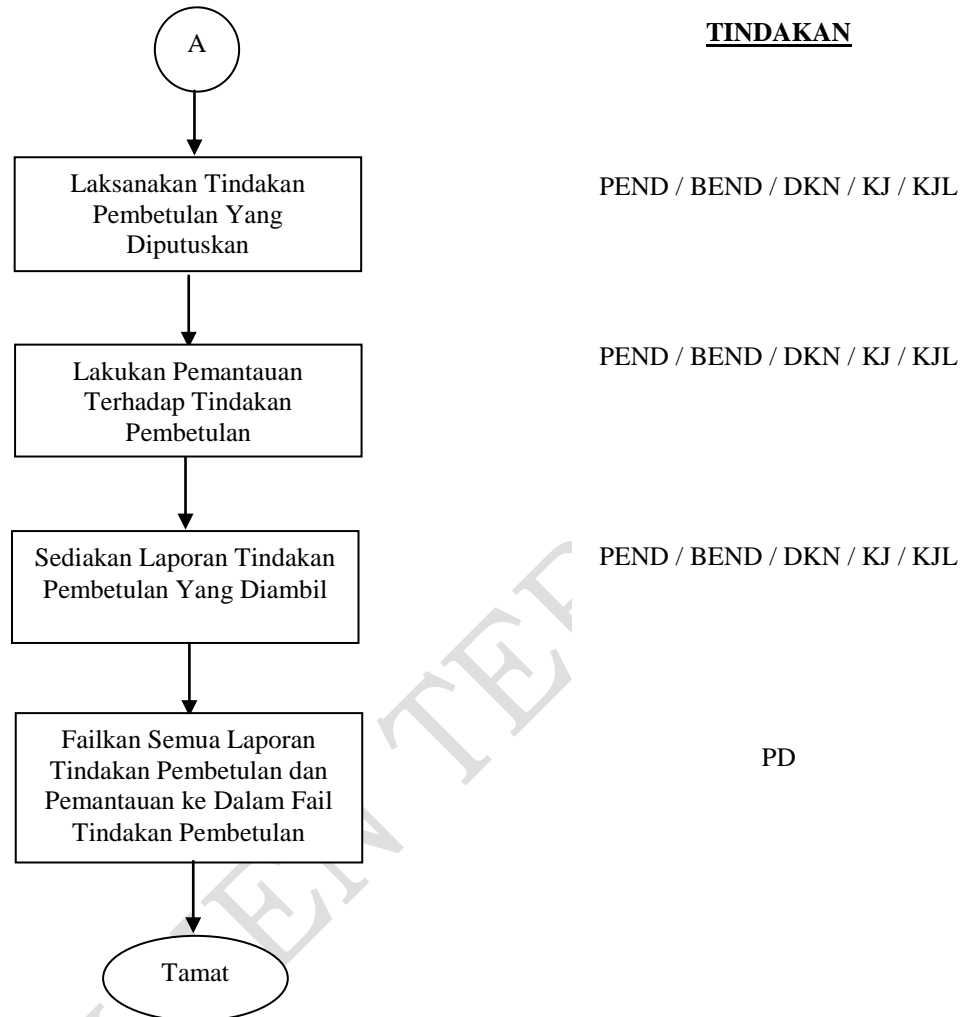
	PROSEDUR PENGURUSAN TINDAKAN PEMBETULAN	No. Ruj. Dokumen : PK(P). UPNM. 04
		No. Keluaran : 02
		No. Pindaan : 03
		Tarikh : 10 MAC 2021
		Muka Surat : 4/ 6

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.

7.0 CARTA ALIR



 <p>UPNM National Defence University of Malaysia BERSEKUTU • BERGIZAT • BERKUALITI</p>	PROSEDUR PENGURUSAN TINDAKAN PEMBETULAN	No. Ruj. Dokumen : PK(P). UPNM. 04
		No. Keluaran : 02
		No. Pindaan : 03
		Tarikh : 10 MAC 2021
		Muka Surat : 5/ 6





	PROSEDUR PENGURUSAN TINDAKAN PEMBETULAN	No. Ruj. Dokumen : PK(P). UPNM. 04
		No. Keluaran : 02
		No. Pindaan : 03
		Tarikh : 10 MAC 2021
		Muka Surat : 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 [UPNM.PK(P).04.01]

 LAPORAN KETAKAKURAN & TINDAKAN PEMBETULAN				Semakan : 4 Keluaran : 03 NOVEMBER 2020	
Bahagian / Cawangan Yang Diaudit : Tajuk Proses : Tarikh Audit : Klausula Manual Kualiti:		No. Helaian : Bil. Audit :		Auditor : Auditee :	
1. KETAKAKURAN / KETIDAKPATUHAN		Major		Minor	
Huraian :					
2. PUNCA (Untuk diisi oleh Auditee)		Manusia		Latihan	
				Sistem	
				Peralatan	
Huraian :					
3. NOTA PENAMBAHBAIKAN : (Untuk diisi oleh Auditor)					
Huraian :					
Tandatangan Auditee :			Tandatangan Auditor :		
Tarikh :			Tarikh :		
4. TINDAKAN PEMBETULAN : (Untuk diisi oleh Auditor)					
Huraian :					
Tarikh Penyelesaian Ketidakpatuhan :			Tandatangan Auditor :		
Tandatangan Auditee :			Nama:		
5. KENYATAAN TINDAKAN SUSULAN / PENUTUPAN KES:					
Huraian :					
Tarikh Tindakan Susulan:			Tandatangan Auditor:		
Penutupan Kes? Tutup / Belum Tutup			Nama:		
Tarikh Tutup Kes:					
6. VERIFIKASI (Untuk diisi oleh Auditor)					
Kes Berulang ? Ya / Tidak		Jika Ya; nyatakan Bukti Objektif :			
Pembetulan Berkesan ? Ya / Tidak		Jika Tidak; nyatakan Tarikh Susulan Baru :			
DENGAN INI DISAHKAN TINDAKAN PEMBETULAN SELESAI					



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: _____