

ASAL

BTPWPNKL / PKPS-05

PROSEDUR KUALITI
PENGURUSAN DAN SOKONGAN

**TINDAKAN
PEMBETULAN**

**BAHAGIAN TEKNOLOGI PENDIDIKAN NEGERI
WILAYAH PERSEKUTUAN KUALA LUMPUR**

DOKUMEN TERKAWAL

ASAL



TINDAKAN PEMBETULAN

BTPNKL/PKPS-05

NO.KELUARAN : 02

TARIKH : 2 Feb. 2014

REKOD PINDAAN PROSEDUR KUALITI

BIL	MUKA SURAT	PINDAAN	TARIKH

NO.PINDAAN : 00	TARIKH : 00.00.00	MUKA SURAT : 1
-----------------	-------------------	----------------



TINDAKAN PEMBETULAN

BTPNKL/PKPS-05

NO.KELUARAN : 02

TARIKH : 2 Feb. 2014

SEMAKAN DAN KELULUSAN

Dokumen ini disediakan oleh:

PASUKAN PETUGAS KUALITI
Bahagian Teknologi Pendidikan Negeri
Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur

DISEMAK OLEH

DILULUSKAN OLEH

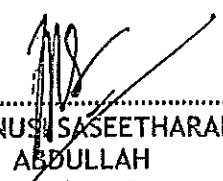
WAKIL PENGURUSAN


.....
(ZAINUDDIN BIN HAJI OTHMAN)

Penolong Pengarah
Bahagian Teknologi Pendidikan Negeri
Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur

Tarikh : 2.2.2014

KETUA PENOLONG PENGARAH


.....
MOHD SANUSI SASEETHARAN BIN
ABDULLAH

Ketua Penolong Pengarah
Bahagian Teknologi Pendidikan Negeri
Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur

Tarikh : 2.2.2014

NO.PINDAAN : 00

TARIKH : 00.00.00

MUKA SURAT : 2



BTP

TINDAKAN PEMBETULAN

BTPNKL/PKPS-05

NO.KELUARAN : 02

TARIKH : 2 Feb. 2014

1.0 OBJEKTIF

Prosedur ini diwujudkan untuk dijadikan panduan bagi mengambil tindakan pembetulan pada perkhidmatan untuk menghapus punca ketidakpatuhan daripada berulang.

2.0 SKOP

Prosedur ini diguna pakai ke atas SPK yang merangkumi proses Sistem Pengurusan Perkhidmatan Teknologi Pendidikan di BTPN Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur dan PKG.

3.0 RUJUKAN BERKAITAN

3.1 MS ISO 9001:2008 : Tindakan Pembetulan (Klausu 8.5.2)

3.2 BTPN /MK : Manual Kualiti BTPN
Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur

4.0 DEFINISI

Tindakan pembetulan adalah langkah yang diambil bagi menyalasat sebab perkhidmatan tidak memenuhi keperluan, dan melaksanakan tindakan yang sesuai untuk menghalang daripada berulang perkhidmatan yang sedemikian.

5.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

5.1 Wakil Pengurusan

- (a) Membangkitkan perkara-perkara yang memerlukan tindakan pembetulan dalam Mesyuarat Pengurusan dan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan berdasarkan aduan pelanggan, Laporan Bulanan Tindakan Pembetulan, Laporan Unit, Laporan Audit dan ketidakpatuhan jika perlu.
- (b) Memastikan tindakan pembetulan diambil oleh Unit bagi perkara-perkara yang memerlukan pembetulan.
- (c) Melaporkan status tindakan pembetulan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.

NO.PINDAAN : 00

TARIKH : 00.00.00

MUKA SURAT : 3



BTP

TINDAKAN PEMBETULAN

BTPNKL/PKPS-05

NO.KELUARAN : 02

TARIKH : 2 Feb. 2014

1.0 OBJEKTIF

Prosedur ini diwujudkan untuk dijadikan panduan bagi mengambil tindakan pembetulan pada perkhidmatan untuk menghapus punca ketidakpatuhan daripada berulang.

2.0 SKOP

Prosedur ini diguna pakai ke atas SPK yang merangkumi proses Sistem Pengurusan Perkhidmatan Teknologi Pendidikan di BTPN Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur dan PKG.

3.0 RUJUKAN BERKAITAN

- 3.1 MS ISO 9001:2008 : Tindakan Pembetulan (Klausu 8.5.2)
- 3.2 BTPN /MK : Manual Kualiti BTPN
Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur

4.0 DEFINISI

Tindakan pembetulan adalah langkah yang diambil bagi menyalasat sebab perkhidmatan tidak memenuhi keperluan, dan melaksanakan tindakan yang sesuai untuk menghalang daripada berulang perkhidmatan yang sedemikian.

5.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

5.1 Wakil Pengurusan

- (a) Membangkitkan perkara-perkara yang memerlukan tindakan pembetulan dalam Mesyuarat Pengurusan dan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan berdasarkan aduan pelanggan, Laporan Bulanan Tindakan Pembetulan, Laporan Unit, Laporan Audit dan ketidakpatuhan jika perlu.
- (b) Memastikan tindakan pembetulan diambil oleh Unit bagi perkara-perkara yang memerlukan pembetulan.
- (c) Melaporkan status tindakan pembetulan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.

NO.PINDAAN : 00

TARIKH : 00.00.00

MUKA SURAT : 4

ASAL



BTP

TINDAKAN PEMBETULAN

BTPNKL/PKPS-05

NO.KELUARAN : 02

TARIKH : 2 Feb. 2014

5.2 Pengurus Kualiti

- (a) Memastikan tindakan pembedulan telah dilaksanakan terhadap aduan yang diterima di peringkat Unit.
- (b) Membuat siasatan, mengenal pasti punca, dan melaksana tindakan pembedulan terhadap ketidakpatuhan yang dibangkitkan dalam Mesyuarat Pengurusan dan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.
- (c) Mengkaji semula tindakan pembedulan yang dilaksanakan dan membuat tindakan susulan terhadap tindakan pembedulan yang dibangkitkan dalam Mesyuarat Pengurusan dan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.

6.0 PROSEDUR

6.1 Mengenal pasti ketidakpatuhan dalam pemberian perkhidmatan teknologi pendidikan melalui :

- (a) Aduan pelanggan (pelanggan dalam dan pelanggan luar).
- (b) Rekod ketidakpatuhan:
 - (i) Laporan ketidakpatuhan yang berlaku di peringkat Unit.
 - (ii) Laporan Mesyuarat Pengurusan BTPN Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur / PKG /Unit mengenai tindakan ketidakpatuhan yang telah diambil tindakan.
- (c) Laporan daripada hasil proses pengauditan.
(Rujuk : **BTPNKL /PKPS-03** Audit Dalaman).

6.2 Mengkaji dan menganalisis punca masalah, dan mencadangkan tindakan pembedulan.

6.3 Kaedah Pembedulan

- (a) Tindakan pembedulan yang diambil adalah berdasarkan aduan, laporan ketidakpatuhan yang berlaku di peringkat Unit, Laporan Mesyuarat Pengurusan BTPNKL / PKG/ Unit mengenai ketidakpatuhan yang telah diambil tindakan, dan laporan Audit Dalaman.

NO.PINDAAN : 00

TARIKH : 00.00.00

MUKA SURAT : 5



BTP

TINDAKAN PEMBETULAN

BTPNKL/PKPS-05

NO.KELUARAN : 02

TARIKH : 2 Feb. 2014

- (b) Ketidapatuhan dan tindakan pembetulan yang telah diambil di peringkat Unit hendaklah direkodkan dalam Tindakan Pembetulan/Pencegahan (**BTPNKL/PPK-TPB/01**).
- (c) Tindakan pembetulan di peringkat Unit hendaklah dirujuk kepada Ketua Penolong Pengarah/Ketua Unit.
- (d) Tindakan pembetulan yang tidak dapat diselesaikan di peringkat Unit hendaklah dirujuk kepada Ketua Penolong Pengarah.
- (e) Laporan Analisis Tindakan Pembetulan yang telah diambil akan dibincang dalam Mesyuarat Pengurusan ataupun Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.
- (f) Pengesahan dan Pemantauan Keberkesanan Tindakan Pembetulan
 - i. Ketua Unit membuat pengesahan keberkesanan tindakan Pembetulan yang telah dilaksanakan dengan cara membuat pemantauan melalui kaedah semakan ke atas:
 - a. Bukti-bukti rekod tindakan Pembetulan.
 - b. Analisis maklumat-maklumat selepas tindakan.
 - c. Maklumat-maklumat daripada pegawai yang bertanggungjawab.
 - ii. Ketua Unit membuat pengesahan keberkesanan bagi sesuatu tindakan dalam satu jangka masa yang bersesuaian bagi memastikan penilaian keberkesanan dapat dilaksanakan dengan tepat:
 - iii. Penilaian keberkesanan tindakan Pembetulan dibuat berdasarkan kepada salah satu atau lebih kriteria berikut:-
 - a. Tiada ketakakuran yang berpotensi berlaku semasa tempoh pemantauan dilakukan.
 - b. Terdapat peningkatan hasil tindakan pembetulan semasa tempoh pemantauan.

NO.PINDAAN : 00

TARIKH : 00.00.00

MUKA SURAT : 6

ASAL



BTP

TINDAKAN PEMBETULAN

BTPNKL/PKPS-05

NO.KELUARAN : 02

TARIKH : 2 Feb. 2014

- c. Tiada laporan aduan pelanggan semasa tempoh pemantauan berhubung ketakakuran yang berpotensi dikesan.
- d. Pegawai yang bertanggungjawab merekodkan keberkesanan pemantauan tindakan pembetulan yang dilaksanakan di dalam Borang Tindakan Pembetulan dan menyatakan status pelaksanaan tindakan serta membuat pengesahan.

7.0 REKOD KUALITI

BIL.	JENIS REKOD	TEMPOH SIMPAN	LOKASI/ PEGAWAI BTJ	KAEDAH PELUPUSAN
1.	Rekod Tindakan Pembetulan BTPNKL/PPK-TPB/01	5 tahun	Bilik Kualiti / Pegawai Dokumentasi	Merincih

NO.PINDAAN : 00

TARIKH : 00.00.00

MUKA SURAT : 7

ASAL



BTP

TINDAKAN PEMBETULAN

BTPNKL/PKPS-05

NO.KELUARAN : 02

TARIKH : 2 Feb. 2014

PROSEDUR KUALITI
PENGURUSAN DAN SOKONGAN

BORANG & LAMPIRAN

NO.PINDAAN : 00

TARIKH : 00.00.00

MUKA SURAT : 9



BAHAGIAN TEKNOLOGI PENDIDIKAN NEGERI
 Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur,
 Jalan Seri Permaisuri, Bandar Seri Permaisuri,
 56000 Cheras, Kuala Lumpur

TINDAKAN PEMBETULAN		No. Borang	BTPNKL/PPK-TPB-01
		No. Keluaran	01
		Pindaan	01
Kepada:		Tarikh Kuatkuasa	
Unit		Tarikh Akhir Laksana	
Diisi Oleh Pegawai Pengawal	Keterangan Ketidakpatuhan : Nyatakan dengan jelas ketidakpatuhan yang berlaku.		
	Tarikh :	Nama dan Jawatan	
Diisi Oleh Pegawai/Kakitangan Yang Berkemampuan	Siasatan Punca / Sebab	Siasatan Punca/Sebab Nyatakan punca dan sebab ketidakpatuhan berlaku:	
	Tarikh :	Nama dan Jawatan	
	Tindakan Segera	Tindakan SEGERA Nyatakan Tindakan pembetulan SEGERA yang telah diambil	
	Pelan Pembetulan	Pelan Tindakan Pembetulan/Pencegahan Nyatakan Cadangan untuk Tindakan Pembetulan/Pencegahan	Tarikh Perlu Dislapkan
Tindakan yang Telah Diambil	Tindakan Yang Telah Diambil Nyatakan tindakan pembetulan/Pencegahan yang telah diambil untuk membetulkan ketidakpatuhan yang dikenalpasti	Tarikh Dislapkan	
Diisi Oleh Pegawai Pengawal	Tindakan Susulan	Pengesahan Tindakan Nyatakan sama ada kawalan / pembetulan / pencegahan telah diambil dan berkesan ke atas proses penyampaian perkhidmatan.	
	Tarikh :	Pengesahan Oleh : Nama dan Jawatan	