




PROSEDUR KUALITI

**KAWALAN KETIDAKPATUHAN DAN
PENAMBAHBAIKAN KUALITI
BERTERUSAN**

PMTG-PK-PP-11

	DISEDIAKAN OLEH	DILULUSKAN OLEH
JAWATAN	PEGAWAI KAWALAN KETIDAKPATUHAN DAN PENAMBAHBAIKAN KUALITI BERTERUSAN	PENGARAH
TARIKH	9 JANUARI 2024	8 FEBRUARI 2024

	PROSEDUR KUALITI	NO. RUJUKAN : PMTG-PK-PP-11	TARIKH KUATKUASA : 8 FEBRUARI 2024
	PROSEDUR KAWALAN KETIDAKPATUHAN DAN PENAMBAHBAIKAN KUALITI BERTERUSAN	NO. KELUARAN : 02	
		NO. PINDAAN : 00	MUKASURAT : 2 / 8

1.0 OBJEKTIF


Prosedur ini menjelaskan tindakan pembedahan terhadap kawalan ketidakpatuhan bagi menangani ketidakpatuhan yang telah berlaku melalui penambahbaikan secara berterusan di dalam SPK PMTG.

2.0 SKOP

Prosedur ini digunakan semasa pelaksanaan kawalan ketidakpatuhan dan penambahbaikan kualiti secara berterusan dalam SPK PMTG.


3.0 DOKUMEN RUJUKAN

BIL.	JENIS DOKUMENTASI
1.	Buku <i>International Standard ISO 21001:2018</i> – Klausu 8.7, 9.1, 10.1, 10.2, 10.3
2.	Profil PMTG
3.	Pengendalian Aduan Pelanggan
4.	Pengendalian Audit Dalaman
5.	Proses Pengajaran dan Pembelajaran
6.	Minit Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

	PROSEDUR KUALITI	NO. RUJUKAN : PMTG-DK-PP-11	TARIKH KUATKUASA : 8 FEBRUARI 2024
	KAWALAN KETIDAKPATUHAN DAN PENAMBAHBAIKAN KUALITI BERTERUSAN	NO. KELUARAN : 02	
		NO. PINDAAN : 00	MUKASURAT : 3 / 8


4.0 DEFINISI

PERKARA	DEFINISI
Ketidakpatuhan	Tidak mematuhi objektif/prosedur yang ditetapkan dalam dokumen kualiti termasuk ketakakuran yang dilaporkan dalam audit dalaman.
Ketidakpatuhan Berulang	Mengulangi keadaan tidak mematuhi objektif/prosedur yang ditetapkan dalam dokumen kualiti.
Tindakan Pembetulan	Tindakan yang perlu diambil apabila berlakunya ketidakpatuhan dalam pengurusan pengajaran dan latihan dengan menyelesaikan punca ketidakpatuhan supaya tidak berulang.
Penambahbaikan berterusan	Penambahbaikan yang memberi impak terhadap SPK PMTG. Aktiviti yang memerlukan perancangan dan tempoh masa yang lama.
Jawatankuasa Kerja Kualiti	Jawatankuasa Kerja Kualiti dianggotai oleh Wakil Pengurusan, Penyelaras Kualiti dan pegawai yang dilantik di bawah Unit Jaminan Kualiti berkaitan pelaksanaan SPK.
Pegawai Kawalan Ketidakpatuhan dan Penambahbaikan Kualiti Berterusan	Pegawai yang dilantik untuk membantu Penyelaras Kualiti dalam melaksanakan prosedur Kawalan Ketidakpatuhan dan Penambahbaikan Kualiti Berterusan.
Pegawai Terlibat	Individu / kumpulan yang bertanggungjawab terhadap sesuatu proses yang memerlukan tindakan pembetulan di jabatan / unit masing-masing.

	PROSEDUR KUALITI	NO. RUJUKAN : PMTG-DK-PP-11	TARIKH KUATKUASA : 8 FEBRUARI 2024
	KAWALAN KETIDAKPATUHAN DAN PENAMBAHBAIKAN KUALITI BERTERUSAN	NO. KELUARAN : 02	
		NO. PINDAAN : 00	MUKASURAT : 4 / 8

5.0 SINGKATAN


SINGKATAN	PENERANGAN
JKQ	Jawatankuasa Kerja Kualiti
KJA	Ketua Jabatan Akademik
KSP	Kajian Semula Pengurusan
KU	Ketua Unit
PKCQI	Pegawai Kawalan Ketidapatuhan dan Penambahbaikan Kualiti Berterusan
PQ	Pegawai Kualiti
PD	Pemilik Dokumentasi
PMTG	Politeknik METRO Tasek Gelugor
PO	Prosedur Operasi
PP	Prosedur Pengurusan
SPK	Sistem Pengurusan Kualiti

	PROSEDUR KUALITI	NO. RUJUKAN	: PMTG-DK-PP-11	TARIKH KUATKUASA	: 8 FEBRUARI 2024
	KAWALAN KETIDAKPATUHAN DAN PENAMBAHBAIKAN KUALITI BERTERUSAN	NO. KELUARAN	: 02		
		NO. PINDAAN	: 00		MUKASURAT

6.0 PROSEDUR KERJA

Prosedur 1: Kawalan Ketidapatuhan


BIL.	TANGGUNG JAWAB	TINDAKAN
1.	JKQ / Pegawai Terlibat / KJA / KU	Sebarang ketidakpatuhan yang wujud dalam proses pelaksanaan PP dan PO perlu diambil tindakan.
2.	JKQ / Pegawai Terlibat / KJ / KU	Mengenal pasti ketidakpatuhan untuk tindakan pembetulan supaya tidak berulang melalui sumber-sumber seperti berikut : a. Keputusan Mesyuarat KSP b. Audit dalaman c. Masalah berulang d. Lain-lain seperti cadangan tindakan pembetulan yang diterima daripada mana-mana pihak.
3.	KJA / KU / Pegawai Terlibat	Mengenal pasti perincian masalah (siasatan) dan mengisi Borang Tindakan Pembetulan dan Penambahbaikan Kualiti Berterusan (PMTG-PK-PP-11-RMD-01).
4.	KJA / KU / Pegawai Terlibat	Menentukan punca-punca ketidakpatuhan yang telah berlaku dengan mengumpul maklumat atau data yang berkaitan dan melengkapkan Borang Tindakan Pembetulan dan Penambahbaikan Kualiti Berterusan, (PMTG-PK-PP-11-RMD-01).
5.	PKCQI	Ringkaskan dan serahkan kepada PQ sebelum mesyuarat Pengurusan KSP.
6.	PQ	Membawa cadangan tindakan pembetulan ke Mesyuarat Pengurusan (sekiranya perlu) jika tindakan yang diputuskan melibatkan dasar, keperluan tenaga manusia, sumber kewangan, perubahan kepada prosedur atau sistem sedia ada.
7.	KJA / KU / Pegawai Terlibat	Mengambil tindakan pembetulan yang telah diputuskan dan memperakukan tempoh pelaksanaan tindakan pembetulan atau tindakan pencegahan yang dipersetujui selepas dibentangkan dalam Mesyuarat Pengurusan.
8.	KJA / KU / Pegawai Terlibat	Melaporkan susulan tindakan pembetulan yang telah diambil dengan melengkapkan Borang Tindakan Pembetulan dan Penambahbaikan Kualiti Berterusan (PMTG-PK-PP-11-RMD-01).

	PROSEDUR KUALITI	NO. RUJUKAN : PMTG-PK-PP-11	TARIKH KUATKUASA : 8 FEBRUARI 2024
	KAWALAN KETIDAKPATUHAN DAN PENAMBAHBAIKAN KUALITI BERTERUSAN	NO. KELUARAN : 02	
		NO. PINDAAN : 00	MUKASURAT : 6 / 8


9.	P/TP/KJA / KU	Mengesahkan laporan susulan dan keberkesanan tindakan pembetulan dengan menandatangani Borang Tindakan Pembetulan dan Penambahbaikan Kualiti Berterusan, PMTG-PK-PP-11-RMD-01.
10.	JKQ	Mengumpul, membentangkan semua laporan tindakan pembetulan dan membawa cadangan tindakan pembetulan yang didapati berkesan dalam Mesyuarat Pengurusan/ Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan/ Mesyuarat Pengurusan Akademik/ Mesyuarat Pengurusan Sokongan Akademik untuk tujuan penyelarasan di semua jabatan/unit.

Prosedur 2: Tindakan Penambahbaikan Kualiti Berterusan

BIL.	TANGGUNG JAWAB	TINDAKAN
1.	JKQ / Pegawai Terlibat / KJA / KU	Mengenal pasti peluang penambahbaikan melalui sumber-sumber seperti berikut: a. Keputusan Mesyuarat KSP b. Audit dalaman c. Masalah berulang d. Lain-lain seperti cadangan tindakan penambahbaikan yang diterima daripada mana-mana pihak.
2.	KJA / KU / Pegawai Terlibat	Mengenal pasti permasalahan yang berpotensi atau telah berlaku dan sebarang penambahbaikan terhadap sesuatu proses.
3.	KJA / KU / Pegawai Terlibat	Menilai keperluan terhadap tindakan penambahbaikan seperti perkara-perkara berikut: a. Perkara yang dicadangkan b. Justifikasi terhadap cadangan c. Syor-syor kaedah pelaksanaan tindakan
4.	KJA / KU / Pegawai Terlibat	Menyediakan pelan/cadangan tindakan penambahbaikan (sekiranya perlu) untuk mengelakkan daripada berlakunya ketidakpatuhan.

	PROSEDUR KUALITI	NO. RUJUKAN	: PMTG-PK-PP-11	TARIKH KUATKUASA	: 8 FEBRUARI 2024
	KAWALAN KETIDAKPATUHAN DAN PENAMBAHBAIKAN KUALITI BERTERUSAN	NO. KELUARAN	: 02		
		NO. PINDAAN	: 00	MUKASURAT	: 7 / 8

BIL.	TANGGUNG JAWAB	TINDAKAN
5.	KJA / KU / Pegawai Terlibat	Melengkapkan Borang Tindakan Pembedulan dan Penambahbaikan Kualiti Berterusan PMTG-PK-PP-11-RMD-01 dan menyerahkan kepada Pengurus Kualiti/Pegawai Kawalan Ketidapatuhan.
6.	JKQ	Membawa pelan/cadangan tindakan penambahbaikan ke Mesyuarat KSP (sekiranya perlu) jika tindakan yang diputuskan melibatkan dasar, keperluan tenaga manusia, sumber kewangan, perubahan kepada prosedur atau sistem sedia ada.
7.	KJ / KU / Pegawai Terlibat	Mengambil tindakan penambahbaikan yang telah diputuskan dan memperakukan tempoh pelaksanaan tindakan penambahbaikan yang dipersetujui selepas dibentangkan dalam Mesyuarat Pengurusan.
8.	KJ / KU / Pegawai Terlibat	Melaporkan susulan tindakan penambahbaikan yang telah diambil dan melengkapkan Borang Tindakan Pembedulan dan Penambahbaikan Kualiti Berterusan, PMTG-PK-PP-11-RMD-01.
9.	KJA / KU	Mengesahkan laporan susulan dan keberkesanan tindakan pembedulan dengan menandatangani Borang Tindakan Pembedulan dan Penambahbaikan Kualiti Berterusan, PMTG-PK-PP-11-RMD-01.
10.	PQ/JKQ	Mengumpul, membentangkan semua laporan tindakan penambahbaikan dan membawa cadangan tindakan penambahbaikan yang didapati berkesan dalam Mesyuarat Pengurusan/ Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan/ Mesyuarat Pengurusan Akademik/ Mesyuarat Pengurusan Sokongan Akademik untuk tujuan penyelarasan di semua jabatan/unit.

	PROSEDUR KUALITI	NO. RUJUKAN	: PMTG-PK-PP-11	TARIKH KUATKUASA	: 8 FEBRUARI 2024
	KAWALAN KETIDAKPATUHAN DAN PENAMBAHBAIKAN KUALITI BERTERUSAN	NO. KELUARAN	: 02		
		NO. PINDAAN	: 00		MUKASURAT

7.0 SENARAI INDUK MAKLUMAT DIDOKUMENTASIKAN (SRMD)

BIL.	SENARAI REKOD MAKLUMAT DIDOKUMENTASIKAN	TEMPOH SIMPANAN	LOKASI	RUJ. BORANG
1.	Minit Mesyuarat Jawatankuasa Kerja Kualiti	2 tahun	Bilik Kualiti	
2.	Minit Mesyuarat Pengurusan	3 tahun	Pejabat Pentadbiran	
3.	Minit Kajian Semula Pengurusan	3 tahun	Pejabat Pentadbiran	
4.	Borang Tindakan Pembetulan dan Penambahbaikan Kualiti Berterusan	2 tahun	Unit Kualiti	PMTG-PK-PP-11-RMD-01

8.0 PENUNJUK PRESTASI UTAMA (KPI)

Tiada

BORANG
***TINDAKAN PEMBETULAN / *PENAMBAHBAIKAN KUALITI BERTERUSAN**

Kawalan Ketidakpatuhan

Penambahbaikan Kualiti Berterusan

Nama Pelapor :

Jabatan / Unit :

Tarikh Laporan :

Sesi :

Sumber Ketidakpatuhan/Penambahbaikan Kualiti Berterusan

Keputusan Mesyuarat KSP

Audit Dalaman

Lain-lain : _____

Perincian Ketidakpatuhan / Penambahbaikan Kualiti Berterusan*

Keperluan klausa ISO 21001:2018 / Prosedur / Lain-lain :

Keterangan :

Punca Ketidakpatuhan / Penambahbaikan Kualiti Berterusan*

Cadangan Tindakan Pembetulan / Penambahbaikan Kualiti Berterusan*

Pegawai Kawalan Ketidakpatuhan
dan Penambahbaikan Kualiti Berterusan :

Tandatangan :

Salinan dan Tindakan

- Unit Kualiti
- Audit Dalam
- Pegawai Kawalan Ketidakpatuhan dan Penambahbaikan Kualiti Berterusan

Laporan Tindakan

Pegawai Terlibat :

Tandatangan :

Tarikh :

Pengesahan Tindakan

ULASAN :

Secara keseluruhannya Tindakan Pembetulan / Penambahbaikan Kualiti Berterusan*:

- Telah diambil dan dilaksanakan

Tandatangan :

Nama :
(P/TP/KJA/KU)

Tarikh :

Semakan Keberkesanan Tindakan

Laporan Keberkesanan

Pegawai Terlibat :

Tandatangan :

Tarikh :

Pengesahan Keberkesanan

- Tindakan adalah berkesan dan dicadangkan untuk diselaraskan di semua jabatan/unit
- Tidak memuaskan : Sila ambil tindakan lain yang bersesuaian dan isi semula Borang Tindakan Pembetulan / Penambahbaikan Kualiti Berterusan

Tandatangan :

Nama :
(P/TP/KJA/KU)

Tarikh :

*Sila potong yang tidak berkenaan