




PTSS – PK – PS – 10

**KETAKAKURAN DAN TINDAKAN
PEMBETULAN**

	PEMILIK PROSES	DILULUSKAN OLEH
JAWATAN	PEGAWAI TINDAKAN PEMBETULAN	PENGARAH
TARIKH	24 SEPTEMBER 2021	24 SEPTEMBER 2021

SALINAN TERKAWAL:

	PTSS – PK – PS – 10 Ketakakuran Dan Tindakan Pembedulan	Keluaran	01
		Pindaan	01
		Tarikh Berkuatkuasa	24 SEPTEMBER 2021

1.0 OBJEKTIF

Prosedur ini menjelaskan tindakan pembedulan yang dilaksanakan di dalam Profil Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan (SPOP).

2.0 SKOP

Prosedur ini digunakan oleh semua kakitangan PTSS sebagai panduan dalam melaksanakan tindakan pembedulan daripada ketakakuran yang telah berlaku semasa proses pengauditan bagi memastikan keberkesanan pelaksanaan SPK PTSS.

3.0 RUJUKAN


3.1 Profil Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan (SPOP).

3.2 Standard ISO 21001:2018 (Educational Organizations Management System)

3.3 PTSS-PK-PS-04 Pengendalian Maklumbalas Pelanggan

3.4 PTSS-PK-PS-06 Pengendalian Audit Dalaman

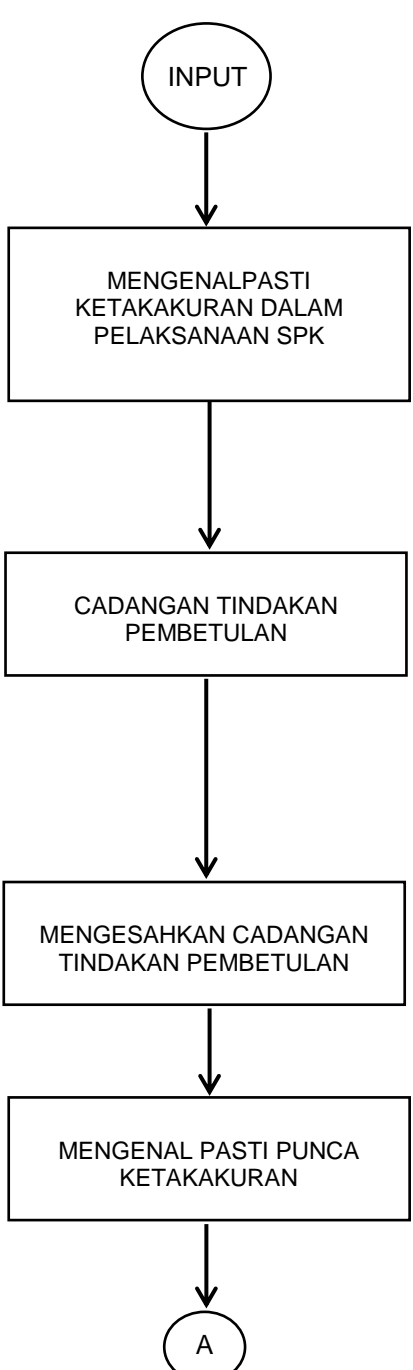
3.5 PTSS-PK-PS-05 Kawalan Terhadap Ketidakpatuhan PPP
Prosedur-prosedur utama.

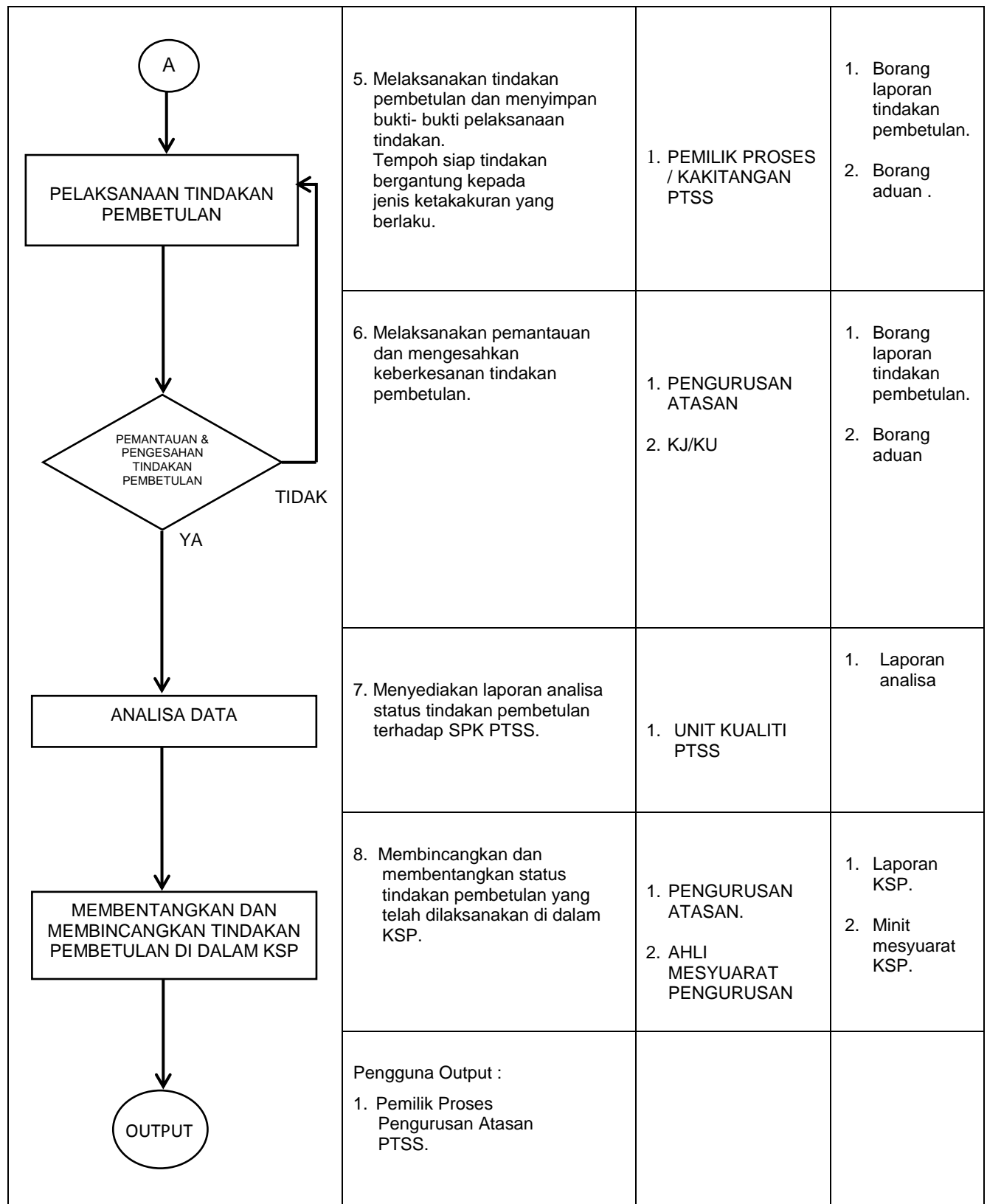
	PTSS – PK – PS – 10 Ketakakuran Dan Tindakan Pembetulan	Keluaran	01
		Pindaan	01
		Tarikh Berkuatkuasa	24 SEPTEMBER 2021


4.0 DEFINISI

Ketakakuran	Penyimpangan yang berlaku di dalam pelaksanaan proses kerja dan sistem pengurusan kualiti berdasarkan keperluan Standard ISO 21001:2018, keperluan pelanggan, keperluan PTSS dan peraturan serta keperluan-keperluan lain yang digunakan.
Tindakan pembetulan	Tindakan yang perlu diambil apabila berlakunya ketakakuran dalam Pemberian Perkhidmatan Pendidikan. Tindakan pembetulan bertujuan menghapuskan punca ketakakuran.
Pembetulan	Tindakan yang diambil untuk memperbaiki ketakakuran.

5.0 PROSEDUR KERJA

CARTA ALIR	PERINCIAN	TANGGUNGJAWAB	REKOD
 <pre> graph TD INPUT((INPUT)) --> Step1[MENGENALPASTI KETAKAKURAN DALAM PELAKSANAAN SPK] Step1 --> Step2[CADANGAN TINDAKAN PEMBETULAN] Step2 --> Step3[MENGESAHKAN CADANGAN TINDAKAN PEMBETULAN] Step3 --> Step4[MENGENAL PASTI PUNCA KETAKAKURAN] Step4 --> A((A)) </pre>	<p>Sumber Input :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kakitangan PTSS 2. Pihak Berkepentingan 3. Pelanggan 		
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketakakuran dikenalpasti melalui pelaksanaan SPK, proses pengauditan, penilaian risiko serta aduan pelanggan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. PENGURUSAN ATASAN/KJ/KU 2. PASUKAN AUDIT DALAMAN 3. JAWATANKUASA PENILAIAN RISIKO 	
	<ol style="list-style-type: none"> 2. Mengemukakan cadangan tindakan pembetulan dari ketakakuran yang dikenalpasti. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. PENGURUSAN ATASAN/KJ/KU 2. PASUKAN AUDIT DALAMAN 3. JAWATANKUASA PENILAIAN RISIKO 4. STAF PTSS 	
	<ol style="list-style-type: none"> 3. Pengesahan cadangan tindakan pembetulan oleh Pengurusan Atasan, KJ/Ku atau Ketua Pasukan Audit Dalaman. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. PENGURUSAN ATASAN, KJ/KU. 2. KETUA PASUKAN AUDIT DALAMAN. 	
<ol style="list-style-type: none"> 4. Mengenalpasti punca berlakunya ketakakuran berdasarkan pengalaman atau penggunaan alat kawalan kualiti. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. KJ/KU 2. PEMILIK PROSES 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Borang laporan tindakan pembetulan. 2. Jadual Risiko/Borang aduan pelanggan. 	



	PTSS – PK – PS – 10 Ketakakuran Dan Tindakan Pembetulan	Keluaran	01
		Pindaan	01
		Tarikh Berkuatkuasa	24 SEPTEMBER 2021

6.0 REKOD KUALITI

Bil.	Jenis Rekod	Tempoh Simpanan	Lokasi	Lampiran
1.	Borang Laporan Tindakan Pembetulan Terhadap Ketidapatuhan Am	2 Tahun	Unit Kualiti	Lampiran 1
2.	Minit Mesyuarat Pengurusan	2 Tahun	Unit Kualiti	
3.	Minit Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan	2 Tahun	Unit Kualiti	
4.	Laporan Analisa Data	1 Tahun	Unit Kualiti	
5.	Laporan Maklumbalas Pelanggan	1 Tahun	Unit Kualiti	
6.	Laporan Tindakan Pembetulan (Am) Untuk KSP	2 Tahun	Unit Kualiti	

