

**SISTEM PENGURUSAN KUALITI
MS ISO 9001:2008**

**BAHAGIAN PENGURUSAN SEKOLAH HARIAN
JABATAN PELAJARAN NEGERI
PEJABAT PELAJARAN WILAYAH
PEJABAT PELAJARAN DAERAH**

PK03

**PENGURUSAN
PEMANTAUAN**

3.1 OBJEKTIF

Prosedur ini bertujuan memastikan proses pemantauan dilaksanakan secara terancang dan berkesan bagi mengukur pencapaian objektif seperti berikut:

3.1.1 Pemantauan lokasi

- a. Melaksanakan pemantauan sekurang-kurangnya 1 kali setahun bagi lokasi yang telah ditetapkan.
- b. Menerima maklum balas pemantauan dari lokasi dalam tempoh 14 hari bekerja.
- c. Membentangkan laporan pemantauan sekurang-kurangnya 4 kali setahun.

3.1.2 Pemantauan program

- a. Melaksanakan pemantauan sekurang-kurangnya 1 kali bagi setiap pelaksanaan program.
- b. Menerima maklum balas pemantauan daripada urus setia program dalam tempoh 14 hari bekerja.
- c. Membentangkan laporan pemantauan sekurang-kurangnya 4 kali setahun.

3.2 SKOP

Prosedur ini diguna pakai oleh BPSH, JPN, PPW dan PPD untuk semua pemantauan ke lokasi dan program kecuali pengendalian mesyuarat.

3.3 RUJUKAN

3.3.1 Manual Kualiti

3.3.2 Surat pekeliling dan surat arahan dalaman yang sedang berkuat kuasa

3.4 DEFINISI

3.4.1 Pemantauan

Memerhati, memeriksa dan mencerap perkembangan atau kemajuan sesuatu perkara, perkembangan sesuatu projek dan fenomena secara kerap serta teliti yang bertujuan untuk mengawal, mencegah, memperbaiki, mengawasi, membuat pembetulan dan penambahbaikan berdasarkan spesifikasi dan prestasi yang ditetapkan.

3.4.2 Pemantau

Pegawai yang melaksanakan pemantauan secara individu atau berpasukan.

3.4.3 Instrumen Pemantauan

Dokumen yang digunakan untuk memantau lokasi atau pelaksanaan program yang disediakan oleh BPSH, JPN, PPW dan PPD

3.4.4 Dapatan Pemantauan

Catatan/ dokumen/ instrumen yang telah dilengkapkan bagi menerangkan hasil/ rumusan pemantauan lokasi/ program.

3.4.5 Pemantauan Susulan

Pemantauan yang dilaksanakan dengan tujuan membuat verifikasi ke atas maklum balas yang diterima menerusi :-

- a. Pemantauan semula ke lokasi; **ATAU**
- b. Penghantaran bukti lengkap penambahbaikan oleh lokasi; **ATAU**
- c. Penurunan kuasa memantau kepada pegawai yang lain.

3.4.6 Kriteria

Asas pemilihan lokasi yang dipantau.

3.4.7 Spesifikasi

Bidang yang dipantau.

3.4.8 Prestasi Perkhidmatan

Piawai yang perlu dicapai oleh lokasi.

3.4.9 Program

Semua program yang terkandung dalam Perancangan Strategik dan Sasaran Kerja Tahunan (SKT) organisasi.

3.5 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN	RUJUKAN
Pengarah/ TPPPW/ PPD (BPSH/ JPN/ PPW/ PPD) KPP/ KU (BPSH) KS/ KPP/ PP (JPN) TPPPW/ PPPW/(PPW) PPD/TPPD/ (PPD) Pemantau	A. PEMANTAUAN KE LOKASI	
	1. Mengeluar arahan melaksanakan pemantauan.	Surat/ Memo/ Minit Mesyuarat/ e-mel
	2. Menentukan kriteria pemilihan lokasi	Senarai lokasi/ kriteria
	3. Menentukan spesifikasi dan prestasi perkhidmatan/ kerja bagi lokasi yang dipantau.	Senarai spesifikasi dan prestasi yang ditetapkan
	4. Menyediakan takwim pemantauan.	Perancangan atau Takwim
	5. Menyedia dan menentukan instrumen berdasarkan objektif pemantauan.	Instrumen Pemantauan
	6. Menerima arahan tugas rasmi di luar pejabat sebelum pemantauan dilaksanakan.	Arahan Tugas Rasmi di Luar Pejabat
7. Melaksanakan pemantauan menggunakan instrumen yang telah disediakan.	Instrumen Pemantauan	

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN	RUJUKAN
<p>Pemantau</p> <p>KPP/ KU (BPSH) KS/ KPP/ PP (JPN) TPPW (PPW) TPPD/ PPPD (PPD)</p>	<p>8. Menyedia dan menyerahkan dapatan pemantauan (instrumen) dan borang PK03-1 kepada lokasi pada hari pemantauan.</p> <p>9. Mendapatkan maklum balas dari lokasi dalam tempoh 14 hari bekerja.</p> <p>10. Melaksanakan pemantauan susulan dalam tempoh 30 hari (1 bulan) dari tarikh maklum balas diterima untuk membuat verifikasi dengan salah satu kaedah berikut :</p> <p>a. Pemantauan semula ke lokasi; ATAU</p> <p>b. Penghantaran bukti lengkap penambahbaikan oleh lokasi; ATAU</p> <p>c. Penurunan kuasa memantau kepada pegawai yang lain.</p> <p>11. Menyediakan laporan pemantauan untuk diserahkan kepada Ketua Jabatan dalam tempoh 3 minggu selepas selesai pemantauan (jika tidak memerlukan pemantauan susulan) atau selepas selesai pemantauan susulan.</p> <p>12. Membentangkan laporan pemantauan dalam mesyuarat pengurusan sekurang-kurangnya 4 kali setahun.</p>	<p>Dapatan pemantauan (Instrumen) dan PK03-1 Borang Rumusan Dapatan Pemantauan</p> <p>PK03-2 Borang Maklum Balas Dapatan Pemantauan</p> <p>PK03-3 Borang Pemantauan Susulan</p> <p>Laporan Pemantauan Surat/ Memo/ e-mel</p> <p>Minit Mesyuarat</p>
<p>Pengarah/ TPPPW/ PPD (BPSH/ JPN/ PPW/ PPD)</p> <p>KPP/ KU (BPSH) KS/ KPP/ PP (JPN) TPPW/ PPPW/(PPW) PPD/TPPD/ (PPD)</p>	<p>B. PEMANTAUAN PROGRAM</p> <p>1. Mengeluar arahan melaksanakan pemantauan kepada pemantau.</p> <p>2. Menentukan spesifikasi dan prestasi perkhidmatan/ kerja bagi program yang dipantau.</p> <p>3. Menyediakan takwim pemantauan.</p> <p>4. Menyedia dan menentukan instrumen berdasarkan objektif pemantauan.</p>	<p>Surat/ Memo/ Minit Mesyuarat/ e-mel</p> <p>Senarai program, senarai spesifikasi dan prestasi yang ditetapkan</p> <p>Perancangan atau Takwim</p> <p>Instrumen Pemantauan Program</p>

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN	RUJUKAN
Pemantau	5. Menerima arahan tugas rasmi di luar pejabat sebelum pemantauan program dilaksanakan. 6. Melaksanakan pemantauan program menggunakan instrumen yang telah disediakan. 7. Menyedia dan menyerahkan dapatan pemantauan kepada urus setia program pada hari pemantauan. 8. Mendapatkan maklum balas dari urus setia program dalam tempoh 14 hari bekerja	Arahan Tugas Rasmi di Luar Pejabat Instrumen Pemantauan Program Dapatan pemantauan PK03-1 Borang Rumusan Dapatan Pemantauan
Pemantau	9. Menyediakan laporan pemantauan program untuk diserahkan kepada Ketua Jabatan dalam tempoh 3 minggu selepas selesai pelaksanaan program. 10. Membentangkan laporan pemantauan dalam mesyuarat pengurusan sekurang-kurangnya 4 kali setahun.	Laporan Pemantauan Program Surat/ Memo/ e-mel Minit Mesyuarat
KPP/ KU (BPSH) KS/ KPP/ PP (JPN) TPPW (PPW) TPPD/ PPPD (PPD)	Sekiranya terdapat langkah-langkah yang tidak mematuhi spesifikasi ambil tindakan pembetulan merujuk PK12 Kawalan Ke Atas Ketidakakuran Produk/ Perkhidmatan	

3.6 REKOD KUALITI

BIL	JENIS REKOD	TEMPOH SIMPANAN	LOKASI
1	PK03-1 Borang Rumusan Dapatan Pemantauan	1 Tahun	Bahagian/ Sektor/ Unit
2	PK03-2 Borang Maklum Balas Dapatan Pemantauan	1 Tahun	
3	PK03-3 Borang Pemantauan Susulan	1 Tahun	
4	Instrumen Pemantauan	1 Tahun	
5	Laporan Pemantauan	1 Tahun	