

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

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

PK12

**KAWALAN KE ATAS
KETIDAKAKURAN PRODUK/
PERKHIDMATAN**

12.1. OBJEKTIF

Prosedur ini diwujudkan bagi menetapkan kawalan, tanggungjawab serta kuasa terhadap perkhidmatan yang tidak memenuhi keperluan dalam proses sistem kualiti.

12.2 SKOP

Prosedur ini diguna pakai oleh BPSH, JPN, PPW dan PPD merangkumi semua proses Sistem Pengurusan Kualiti.

12.3 RUJUKAN

12.3.1 Manual Kualiti

12.3.2 PK11 : Tindakan Pembetulan dan Pencegahan

12.4 DEFINISI

12.4.1 Tindakan Kawalan

Tindakan yang dilaksanakan bagi mengenal pasti dan mengawal punca berlakunya perkhidmatan tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti di BPSH, JPN, PPW dan PPD.

12.5. TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN	RUJUKAN
WP(BPSH)/ TWP(JPN/PPW/ PPD)	Menyemak Laporan Tindakan Pembetulan <ol style="list-style-type: none">1. Kenalpasti punca-punca perkhidmatan yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan bagi melaksanakan kawalan yang sesuai.2. Memastikan tindakan yang diambil terhadap perkhidmatan tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan melalui :<ol style="list-style-type: none">a. Aduan yang dilaporkan oleh pegawai, kakitangan dan pelanggan.b. Laporan Bulanan.c. Laporan Jawatankuasa Pengurusan BPSH/ JPN/ PPW/ PPD.d. Laporan Audit Dalam.	Laporan Tindakan Pembetulan Laporan Berkaitan

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN	RUJUKAN
WP(BPSH)/ TWP(JPN/PPW/ PPD)	<p>3. Melaksana tindakan kawalan berdasarkan Aduan Pelanggan, Laporan Bulanan, Laporan Jawatankuasa Pengurusan dan Laporan Audit Dalam yang tidak memenuhi keperluan berikut :</p> <p>a. Peringkat <i>Input</i>: Kembalikan kepada pelanggan untuk ditambah atau dikemukakan semula sebagai <i>input</i> baru.</p> <p>b. Peringkat Proses: Dipinda atau diperbetulkan untuk diteruskan proses.</p> <p>c. Peringkat <i>Output</i>: Dimusnahkan, ditangguhkan, ditolak atau diluluskan dengan bersyarat.</p> <p>4. Membuat tindakan susulan ke atas setiap tindakan kawalan yang diambil terhadap perkhidmatan tidak mematuhi keperluan yang ditetapkan seperti yang diputuskan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan/ Mesyuarat Pengurusan</p> <p>5. Laporan analisis tindakan kawalan yang telah diambil akan dibincangkan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan/ Mesyuarat Pengurusan.</p>	<p>Laporan Kawalan</p> <p>Laporan Tindakan Susulan</p> <p>Minit Mesyuarat</p>

12.6 REKOD KUALITI

BIL	JENIS REKOD	TEMPOH SIMPANAN	LOKASI
1.	Tindakan Kawalan	1 Tahun	Sektor/ Unit
2.	Laporan Bulanan Tindakan Kawalan Sektor/ Unit.	1 Tahun	Sektor/ Unit