



MAJLIS PERBANDARAN LANGKAWI BANDARAYA PELANCONGAN

PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN

PK(P).MPLBP.04

	DISEDIAKAN OLEH :	DILULUSKAN OLEH :
TANDATANGAN		
JAWATAN	PEGAWAI TADBIR	WAKIL PENGURUSAN
TARIKH	1 APRIL 2018	1 APRIL 2018
NO. SALINAN TERKAWAL		PEMEGANG DOKUMEN

	PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN	NO. PROSEDUR	PK(P).MPLBP.04
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	00
		TARIKH KUATKUASA	1 APRIL 2018
		MUKA SURAT	2 / 16

PK(P).MPLBP.04(KJ)	KETUA JABATAN
---------------------------	----------------------



SENARAI EDARAN TERKAWAL

PROSEDUR KERJA (WAJIB)

NO. SALINAN TERKAWAL	PEMEGANG DOKUMEN
PK(P).MPLBP.04(YDP)	YANG DIPERTUA
PK(P).MPLBP.04(WP)	WAKIL PENGURUSAN
PK(P).MPLBP.04(TWP)	TIMBALAN WAKIL PENGURUSAN
PK(P).MPLBP.04(PKU)	PEGAWAI KUALITI
PK(P).MPLBP.04(PD)	PEGAWAI DOKUMEN
PK(P).MPLBP.04(PD)	PEGAWAI REKOD
PK(P).MPLBP.04(PD)	PEGAWAI RISIKO
PK(P).MPLBP.04(POK)	PEGAWAI OBJEKTIF KUALITI
PK(P).MPLBP.04(KAD)	KETUA AUDIT
PK(P).MPLBP.04(KJ)	KETUA JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN
PK(P).MPLBP.04(KJ)	KETUA JABATAN PERBENDAHARAAN
PK(P).MPLBP.04(KJ)	KETUA JABATAN KESIHATAN PERSEKITARAN
PK(P).MPLBP.04(KJ)	KETUA JABATAN PENGUATKUASAAN
PK(P).MPLBP.04(KJ)	KETUA JABATAN KEJURUTERAAN
PK(P).MPLBP.04(KJ)	KETUA JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN DAN LANDSKAP
PK(P).MPLBP.04(KJ)	KETUA JABATAN PENILAIAN DAN PERKHIDMATAN HARTA
PK(P).MPLBP.04(KJ)	KETUA JABATAN KAWALAN BANGUNAN
PK(P).MPLBP.04(KU)	KETUA UNIT OSC
PK(P).MPLBP.04(KU)	KETUA UNIT UNDANG-UNDANG

	PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN	NO. PROSEDUR	PK(P).MPLBP.04
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	00
		TARIKH KUATKUASA	1 APRIL 2018
		MUKA SURAT	4 / 16

REKOD PINDAAN

TARIKH PINDAAN	NO KELUARAN / NO PINDAAN	RUJUKAN PINDAAN/ MUKASURAT TERLIBAT	BUTIR-BUTIR PINDAAN	DILLILUSKAN OLEH
1 JULAI 2014	03/00	MS:2	Perubahan kepada 2.0 Skop	 MOHAMAD SUBHI BIN ABDULLAH, BCK Setiausaha Majlis Perbandaran Langkawi Bandaraya Pelancongan Kedah Darul Aman
		MS:2	Perubahan kepada 3.0 Rujukan	
		MS:3	Perubahan kepada 4.0 Definisi	
		MS:4	Perubahan kepada 5.0 Singkatan	
		MS:5	Perubahan kepada 6.0 Proses Kerja	
		MS:7	Perubahan kepada 7.0 Rekod Kualiti	
		MS:7	Perubahan kepada 8.0 Lampiran	

	PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN	NO. PROSEDUR	PK(P).MPLBP.04
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	00
		TARIKH KUATKUASA	1 APRIL 2018
		MUKA SURAT	6 / 16

1.0 **OBJEKTIF**

Prosedur ini menjelaskan langkah-langkah untuk melaksanakan tindakan pembetulan yang berkesan serta berupaya untuk mencegah ketakakuran daripada berlaku semula/berulang. Tindakan ini juga adalah sebagai salah satu usaha untuk meningkatkan lagi kualiti perkhidmatan supaya sentiasa memenuhi keperluan-keperluan yang telah ditetapkan dalam sistem pengurusan kualiti serta meningkatkan kepuasan pelanggan.

2.0 **SKOP**

Prosedur ini digunakan untuk melaksana tindakan pembetulan ke atas semua ketakakuran yang berlaku dalam sistem pengurusan kualiti. Semua pegawai/anggota, terutama Ketua-Ketua Jabatan / Bahagian / Unit adalah bertanggungjawab untuk melaksanakan prosedur ini.

3.0 **RUJUKAN**

3.1 Manual Kualiti MS ISO 9001:2015

	PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN	NO. PROSEDUR	PK(P).MPLBP.04
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	00
		TARIKH KUATKUASA	1 APRIL 2018
		MUKA SURAT	7 / 16

4.0 DEFINISI

4.1 KETIDAKPATUHAN

Ketidakpatuhan adalah **percanggahan atau pelanggaran atau ketakakuran** ke atas mana-mana prosedur, pekeliling yang berkuatkuasa, Piawaian MS ISO 9001:2015 dan perundangan yang berkuatkuasa.

4.2 LAPORAN PENEMUAN AUDIT

Laporan penemuan audit yang disediakan oleh juruaudit dalaman dan luaran ke atas ketidakpatuhan yang dikenalpasti semasa pengauditan yang dijalankan.

4.3 MAKLUMBALAS PELANGGAN

Maklumbalas pelanggan bermaksud aduan, cadangan atau penghargaan yang diterima secara bertulis melalui borang maklumbalas, surat, memo, faks, e-mel, telefon, media cetak atau

	PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN	NO. PROSEDUR	PK(P).MPLBP.04
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	00
		TARIKH KUATKUASA	1 APRIL 2018
		MUKA SURAT	8 / 16

elektronik serta pelanggan (pengadu) hadir ke Pejabat untuk membuat maklumbalas yang berkaitan.

4.4 LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN

Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan adalah penilaian yang diberikan oleh pelanggan terhadap tahap penerimaan perkhidmatan yang diberikan oleh MPLBP bagi penambahbaikan berterusan terhadap mutu perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan.

5.0 SINGKATAN

MPLBP	- Majlis Perbandaran Langkawi Bandaraya Pelancongan
YDP	- Yang Dipertua
WP	- Wakil Pengurusan
TWP	- Timbalan wakil Pengurusan
PKU	- Pegawai Kualiti
KAD	- Ketua Audit Dalam
KPA	- Ketua Pasukan Audit
KJ	- Ketua Jabatan
KB	- Ketua Bahagian
KU	- Ketua Unit

	PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN	NO. PROSEDUR	PK(P).MPLBP.04
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	00
		TARIKH KUATKUASA	1 APRIL 2018
		MUKA SURAT	9 / 16

PT(P/O) - Pegawai Khidmat Pelanggan

6.0 PROSES KERJA

TANGGUNGJAWAB	NO.	TINDAKAN
----------------------	------------	-----------------

	PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN	NO. PROSEDUR	PK(P).MPLBP.04
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	00
		TARIKH KUATKUASA	1 APRIL 2018
		MUKA SURAT	10 / 16

WP/TWP/KJ/KB/KU/ KAD	1	Mengenalpasti dan menentukan ketakakuran yang berlaku dan ambil tindakan pembetulan berasaskan sumber-sumber seperti:- i. Laporan Audit; ii. Maklum Balas Pelanggan (aduan/maklum Balas pelanggan); iii. prestasi pembekal ; dan iv. Mesyuarat /perbincangan Pengurusan Jabatan atau isu-isu dalaman
PKU	2	Rekodkan ketakakuran tersebut di dalam Laporan Tindakan Pembetulan atau Laporan Ketakakuran (untuk Audit Dalaman sahaja) dan serahkan kepada WP atau Ketua Pasukan Audit (untuk Audit Dalaman)
WP / KPA	3	Tentukan KJ/KB/KU/ Pegawai yang bertanggungjawab ke atas ketakakuran tersebut.
KJ/KB/KU/PT(P/O)	4	Jalankan siasatan bagi mengenalpasti dan menentukan punca ketakakuran Jika perlu, adakan perbincangan dengan KJ/KB/KU yang lain (jika ketakakuran melibatkan Jabatan /Bahagian / Unit yang berkenaan).

	PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN	NO. PROSEDUR	PK(P).MPLBP.04
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	00
		TARIKH KUATKUASA	1 APRIL 2018
		MUKA SURAT	11 / 16

TANGGUNGJAWAB	NO.	TINDAKAN
KJ/KB/KU	5	Laksanakan pembetulan, jika berkaitan. Kenalpasti dan tentukan tindakan pembetulan yang bersesuaian untuk menghapuskan punca yang telah dikenalpasti. Tindakan pembetulan mestilah berupaya untuk mencegah ketakakuran berlaku semula atau berulang. Rekodkan cadangan tindakan pembetulan di dalam Laporan Tindakan Pembetulan atau Laporan Ketakakuran Audit Dalaman (untuk Audit Dalaman sahaja) dengan jelas dan terperinci, termasuk tarikh tindakan dijangka siap. Serahkan laporan yang telah lengkap kepada WP/PK atau Pasukan Audit (untuk Audit Dalaman) untuk persetujuan. Jika perlu, berdasarkan ketakakuran dan tindakan pembetulan, kemaskini Daftar Risiko dan prosedur berkaitan.
WP/PK / KPA	6	Teliti hasil siasatan dan cadangan tindakan pembetulan. Jika setuju, minta pegawai yang berkenaan untuk melaksanakan tindakan pembetulan tersebut. Jika tidak setuju, maklumkan

	PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN	NO. PROSEDUR	PK(P).MPLBP.04
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	00
		TARIKH KUATKUASA	1 APRIL 2018
		MUKA SURAT	12 / 16

		kepada KJ/KB/KU untuk mengenalpasti tindakan lain.
KJ/KB/KU/ PT(P/O)	7	Melaksana tindakan pembetulan mengikut tempoh yang telah dipersetujui.

TANGGUNGJAWAB	NO.	TINDAKAN
WP/PK / KPA	8	Jalankan verifikasi untuk memastikan pelaksanaan dan keberkesanan tindakan pembetulan. Jika memuaskan, tutup laporan dan rekodkan hasil verifikasi.
WP / PK / KAD	9	Sediakan laporan status tindakan pembetulan (berdasarkan maklumat di dalam Laporan Tindakan Pembetulan atau Laporan Ketakakuran Audit Dalaman) dan bantangkan kepada pihak pengurusan semasa MKSP.

	PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN	NO. PROSEDUR	PK(P).MPLBP.04
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	00
		TARIKH KUATKUASA	1 APRIL 2018
		MUKA SURAT	13 / 16

7.0 REKOD KUALITI

BIL	REKOD	LOKASI / TANGGUNGJAWAB	TEMPOH SIMPANAN
7.1	Fail Aduan Pelanggan	Unit Pengurusan Aduan / PT(P/O)	7 Tahun
7.2	Laporan Audit Dalaman	Unit Audit Dalam/KAD	7 Tahun
7.3	Kertas Minit Mesyuarat	Semua Jabatan / Bahagian / Unit / KJ/KB/KU	7 Tahun
7.4	Fail Tindakan Pembetulan	PKU	7 Tahun

	PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN	NO. PROSEDUR	PK(P).MPLBP.04
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	00
		TARIKH KUATKUASA	1 APRIL 2018
		MUKA SURAT	14 / 16

8.0 LAMPIRAN

BIL	LAMPIRAN	PERKARA
8.1	PK(P).MPLBP.04 (L1)	Laporan Tindakan Pembetulan

Laporan Tindakan Pembetulan

PK(P).MPLBP.04(L1)

	PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN	NO. PROSEDUR	PK(P).MPLBP.04
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	00
		TARIKH KUATKUASA	1 APRIL 2018
		MUKA SURAT	15 / 16

	PK(P).MPLBP.04(L1)
LAPORAN TINDAKAN PEMBETULAN	
No. Laporan Tindakan Pembetulan:.....	
<u>A. BUTIR-BUTIR KETAKAKURAN</u> Sumber Ketakakuran: ☐ Ketakakuran Dalaman ☐ Aduan ☐ Lain-lain..... (nyatakan) ☐ Prestasi pembekal/kontraktor Keterangan Ketakakuran :	
Tandatangan : Nama : Tarikh :	
<u>B. SIASATAN</u> Pembetulan / Tindakan Segera (jika berkaitan): Punca ketakakuran : Tindakan Pembetulan : Tandatangan : Nama : Tarikh :	
C. ULASAN VERIFIKASI (PENGESEAHAN) KE ATAS PELAKSANAAN DAN KEBERKESANAN TINDAKAN PEMBETULAN	

	PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN	NO. PROSEDUR	PK(P).MPLBP.04
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	00
		TARIKH KUATKUASA	1 APRIL 2018
		MUKA SURAT	16 / 16

..... Verifikasi Oleh : Tandatangan:..... Nama :..... Tarikh :.....
--