



**PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN
MAJLIS DAERAH KOTA TINGGI**

Tarikh : 13 SEPT 2021

Muka Surat: 1/7

PINDAAN: 3


PROSEDUR SOKONGAN

MAJLIS DAERAH KOTA TINGGI

PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN

MDKT-URUS-06

DISEDIAKAN OLEH:	DILULUSKAN OLEH:
NAMA:	NAMA:
JAWATAN:	JAWATAN:

	PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN MAJLIS DAERAH KOTA TINGGI	Tarikh : 13 SEPT 2021
		Muka Surat: 2/7
		PINDAAN: 3

1. OBJEKTIF

Untuk memastikan semua ketakakuran yang ditemui diambil perhatian dan tindakan segera dengan sewajarnya bagi memperbaiki kelemahan-kelemahan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti.

2. SKOP PELAKSANAAN

Prosedur ini digunapakai untuk tindakan membaikpulih ketakakuran yang berpunca daripada kelemahan pelaksanaan sistem. Ianya merangkumi skop yang dipersijilkan di MDKT.

3. RUJUKAN

- 3.1 - Manual Kualiti MDKT-MK-01
- 3.3 - Aduan Pelanggan **MDKT/URUS.10**


4. DEFINISI

4.1 PTB

Permohonan kepada jabatan untuk mengambil tindakan pembetulan dalam bentuk lisan atau bertulis.

4.2 TINDAKAN PEMBETULAN

Tindakan untuk mengenalpasti punca ketakakuran yang berlaku dan mengambil tindakan untuk mengelakkannya daripada berulang.

	<p style="text-align: center;">PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN</p> <p style="text-align: center;">MAJLIS DAERAH KOTA TINGGI</p>	Tarikh : 13 SEPT 2021
		Muka Surat: 3/7
		PINDAAN: 3

4.3 ADUAN PELANGGAN


Aduan-aduan yang diterima daripada pelanggan luaran dan dalaman yang melibatkan kualiti perkhidmatan MDKT.

5. SINGKATAN

YDP	-	Yang Dipertua Majlis
SU	-	Setiausaha Majlis
WP	-	Wakil Pengurusan
PD	-	Pegawai Dokumen
KB	-	Ketua Jabatan
PT	-	Pembantu Tadbir
KA	-	Ketua Audit


6. TANGGUNGJAWAB

JAWATAN	TANGGUNGJAWAB
WP	- Memastikan tindakan pembedahan dilaksanakan dengan cekap dan berkesan ke atas produk yang tidak memenuhi spesifikasi, penemuan audit dan melalui aduan pelanggan
PD	- Membantu menyelenggarakan rekod kualiti yang dipinda dikemaskini penggunaannya


	PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN MAJLIS DAERAH KOTA TINGGI	Tarikh : 13 SEPT 2021
		Muka Surat: 4/7
		PINDAAN: 3

7. TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

Tanggungjawab	Tindakan
YD/WP/KA/ PD	PENGELUARAN PTB Hendaklah mengeluarkan PTB berasaskan: <ul style="list-style-type: none"> a. Perkara yang tidak memenuhi keperluan dikesan semasa audit berjadual ataupun tidak berjadual (Audit Kualiti Dalaman) b. Perkhidmatan yang gagal memenuhi keperluan yang ditetapkan. (Kawalan Produk Yang Tidak Mematuhi Keperluan Yang Ditetapkan) c. Aduan Pelanggan d. Mesyuarat Kajian Semakan Pengurusan (Semakan Pengurusan)
KJ/WP	SEBARAN DAN KEMASKINI Salinan PTB hendaklah dalam simpanan Wakil Pengurusan untuk penyelarasan, susulan dan rekod.
YDP/WP	TINDAKAN PEMBETULAN Ketua Bahagian atau wakilnya hendaklah membuat tindakan pembedulan dan memulangkan balik borang yang disempurnakan kepada Wakil Pengurusan

	PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN MAJLIS DAERAH KOTA TINGGI	Tarikh : 13 SEPT 2021
		Muka Surat: 5/7
		PINDAAN: 3

YDP/WP	PENGAWASAN, PENUTUPAN DAN REKOD. <p>a. Wakil Pengurusan hendaklah menyemak dan mengemaskini log status PTB dari masa ke semasa. Peringatan hendaklah dihantar kepada mana-mana jabatan yang terlewat mengemukakan kembali PTB selepas empat (4) minggu PTB dikeluarkan.</p> <p>b. Wakil Pengurusan dikehendaki membuat susulan. Jika memuaskan PTB ditutup dengan mengisi jabatan berkenaan. Log status PTB mestilah dikemaskinikan. Sekiranya laporan PTB tidak memuaskan dan perlu ditutup, catatan dibuat, PTB baru akan dikeluarkan semula. No. PTB lama hendaklah diguna sebagai nombor PTB baru. Jika susulan seterusnya tidak memuaskan, Wakil Pengurusan hendaklah menyerahkan borang PTB kepada YDP MDKT, untuk keputusan selanjutnya.</p> <p>c. Wakil Pengurusan akan menyimpan fail yang mengandungi dokumen-dokumen yang berkaitan dengan tindakan pembetulan</p>
---------------	---


	PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN MAJLIS DAERAH KOTA TINGGI	Tarikh : 13 SEPT 2021
		Muka Surat: 6/7
		PINDAAN: 3

8. REKOD KUALITI

Bil.	Rekod	Tempoh	Tempat
8.1	PTB	5 Tahun	Jabatan Berkenaan
8.2	Log Status PTB	5 Tahun	Jabatan Berkenaan

9. LAMPIRAN

Bil.	Lampiran	Rujukan
8.1	Borang PTB	MDKT/URUS.03.L06
8.2	Log PTB	MDKT/URUS.03.L07

	PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN MAJLIS DAERAH KOTA TINGGI	Tarikh : 13 SEPT 2021
		Muka Surat: 7/7
		PINDAAN: 3

10. CARTA ALIR

10.1 Penerimaan Surat

