




 <b>JPNIN</b>	<b>JABATAN PERPADUAN NEGARA DAN INTEGRASI NASIONAL</b> <b>MS ISO 9001:2008</b>	M/Surat :	<b>1 / 7</b>
		Terbitan :	<b>02</b>
	<b>KAWALAN KETIDAKPATUHAN PRODUK</b> <b>(JPNIN/SK/11)</b>	Pindaan :	<b>05</b>
		Tarikh :	<b>12.12.2017</b>

Nama / Jawatan	Tandatangan	Tarikh
<b>(A) Pegawai Menyediakan :</b>  <b>NORAZILA BINTI SAHAK</b> <b>PENOLONG PENGARAH</b> <b>UNIT INOVASI DAN KUALITI</b> <b>BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>		4/12/17
<b>(B) Pegawai Memperakukan :</b>  <b>MOHD SYARIZAL BIN ABDULL HALIM</b> <b>PENGARAH</b> <b>BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>		5/12/17
<b>(C) Pegawai Meluluskan :</b>  <b>DATUK BAHARIN BIN IDRIS</b> <b>KETUA PENGARAH</b> <b>JABATAN PERPADUAN NEGARA DAN</b> <b>INTEGRASI</b>		5/12/17

	<b>JABATAN PERPADUAN NEGARA DAN INTEGRASI NASIONAL</b> <b>MS ISO 9001:2008</b>	<b>M/Surat :</b>	<b>2 / 7</b>
		<b>Terbitan :</b>	<b>02</b>
	<b>KAWALAN KETIDAKPATUHAN PRODUK</b> <b>(JPNIN/SK/11)</b>	<b>Pindaan :</b>	<b>05</b>
		<b>Tarikh :</b>	<b>12.12.2017</b>

## 1. OBJEKTIF

Prosedur ini bertujuan untuk memastikan semua dokumen sistem pengurusan kualiti yang disediakan dipatuhi bagi memberikan perkhidmatan kepada penyelenggaraan masalah dan ketidakpatuhan.

## 2. SKOP

Prosedur ini digunakan oleh Bahagian Pengurusan, Bahagian Pembangunan Komuniti serta Jabatan Perpaduan Negara dan Integrasi Nasional Peringkat Negeri dan Daerah / Bahagian.

## 3. RUJUKAN

Manual Kualiti : Elemen 4.2 dan 8.3 adalah berkaitan.

## 4. DEFINISI

Ketidakpatuhan adalah kawalan ke atas perkhidmatan yang tidak memuaskan keperluan prosedur yang didokumenkan.

## 5. SINGKATAN

- 5.1. P (P) - Pengarah Pengurusan
- 5.2. PP (P) - Penolong Pengarah (Pengurusan)
- 5.3. PPN - Pengarah Perpaduan Negeri
- 5.4. PPD - Pegawai Perpaduan Daerah
- 5.5. PPB - Pegawai Perpaduan Bahagian
- 5.6. PPP(K) - Penolong Pegawai Perpaduan Kanan
- 5.7. PPP - Penolong Pegawai Perpaduan
- 5.8. IP - Ibu Pejabat
- 5.9. WP - Wakil Pengurusan
- 5.10. PP(B) - Penolong Pengarah Bahagian

 <b>JPNIN</b>	<b>JABATAN PERPADUAN NEGARA DAN INTEGRASI NASIONAL</b> <b>MS ISO 9001:2008</b>	<b>M/Surat :</b>	<b>3 / 7</b>
		<b>Terbitan :</b>	<b>02</b>
	<b>KAWALAN KETIDAKPATUHAN PRODUK</b> <b>(JPNIN/SK/11)</b>	<b>Pindaan :</b>	<b>05</b>
		<b>Tarikh :</b>	<b>12.12.2017</b>

## 6. TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB
<b>A) <u>DI PERINGKAT NEGERI/DAERAH/BAHAGIAN</u></b>	
1. Mengenal pasti kawalan ketidakpatuhan yang berlaku.	PPD/PPB/ PPP(K)/PPP
2. Mengeluarkan laporan ketidakpatuhan dan mengemukakan laporan kepada PPN.	PPD/PPB/ PPP(K)/PPP
3. Menerima laporan ketidakpatuhan dari PPD / PPB/ PPP(K)/PPP.	PPN
4. Menyemak dan mengkaji sebab berlakunya ketidakpatuhan.	PPN
5. Membuat cadangan tindakan yang perlu diambil dan memaklumkan kepada Ibu Pejabat.	PPN
6. Mengarahkan tindakan-tindakan yang perlu diambil kepada PPD/PPB/ PPP(K)/PPP.	PPN
7. Melaksanakan dan mengambil tindakan terhadap cadangan yang telah dirangka.	PPD/PPB/ PPP(K)/PPP
8. Memaklumkan verifikasi tindakan yang diambil kepada PPN.	PPD/PPB/ PPP(K)/PPP
9. Menerima verifikasi tindakan yang telah diambil oleh PPD/PPB/ PPP(K)/PPP.	PPN
10. Membuat pemantauan terhadap cadangan tindakan yang dibuat.	PPN
11. Menjalankan verifikasi semula terhadap cadangan tindakan yang telah diambil.	PPN
12. Menyediakan dan mengeluarkan laporan lengkap kepada Ibu Pejabat.	PPN
13. Menerima laporan sebagai makluman.	WP

 <b>JPNIN</b>	<b>JABATAN PERPADUAN NEGARA DAN INTEGRASI NASIONAL</b> <b>MS ISO 9001:2008</b>	M/Surat :	<b>4 / 7</b>
		Terbitan :	<b>02</b>
	<b>KAWALAN KETIDAKPATUHAN PRODUK</b> <b>(JPNIN/SK/11)</b>	Pindaan :	<b>05</b>
		Tarikh :	<b>12.12.2017</b>

TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB
<b>B) <u>DI PERINGKAT IBU PEJABAT</u></b>	
14. Mengenal pasti kawalan ketidakpatuhan yang berlaku.	P(B)/PP(B)
15. Mengeluarkan laporan ketidakpatuhan dan mengemukakan laporan kepada WP.	P(B)/PP(B)
16. Menerima laporan ketidakpatuhan dari P(B).	WP
17. Menyemak dan mengkaji sebab berlakunya ketidakpatuhan.	WP
18. Membuat cadangan tindakan yang perlu diambil dan memaklumkan kepada P(B) yang berkaitan.	WP
19. Mengarahkan tindakan-tindakan yang perlu diambil kepada P(B) yang berkaitan.	KP
20. Melaksanakan dan mengambil tindakan terhadap cadangan yang telah dirangka.	P(B)/PP(B)
21. Memaklumkan verifikasi tindakan yang diambil kepada P(B).	WP
22. Menerima verifikasi tindakan yang telah diambil oleh P(B).	WP
23. Membuat pemantauan terhadap cadangan tindakan yang dibuat.	P(B)/PP(B)
24. Menjalankan verifikasi semula terhadap cadangan tindakan yang telah diambil.	P(B)/PP(B)
25. Menyediakan dan mengeluarkan laporan lengkap kepada WP.	P(B)/PP(B)

 <b>JPNIN</b>	<b>JABATAN PERPADUAN NEGARA DAN INTEGRASI NASIONAL</b> <b>MS ISO 9001:2008</b>	<b>M/Surat :</b>	<b>5 / 7</b>
		<b>Terbitan :</b>	<b>02</b>
	<b>KAWALAN KETIDAKPATUHAN PRODUK</b> <b>(JPNIN/SK/11)</b>	<b>Pindaan :</b>	<b>05</b>
		<b>Tarikh :</b>	<b>12.12.2017</b>

7. **REKOD KUALITI**

<b>Bil.</b>	<b>Jenis Rekod</b>	<b>Tempoh Simpanan</b>	<b>Rekod Lokasi</b>
1.	Laporan ketidakpatuhan produk	5 tahun	Ibu Pejabat , JPNIN

8. **LAMPIRAN 1** - Laporan Ketidakpatuhan Produk



**JPNIN**

**JABATAN PERPADUAN NEGARA DAN INTEGRASI NASIONAL  
MS ISO 9001:2008**

**KAWALAN KETIDAKPATUHAN PRODUK  
(JPNIN/SK/11)**

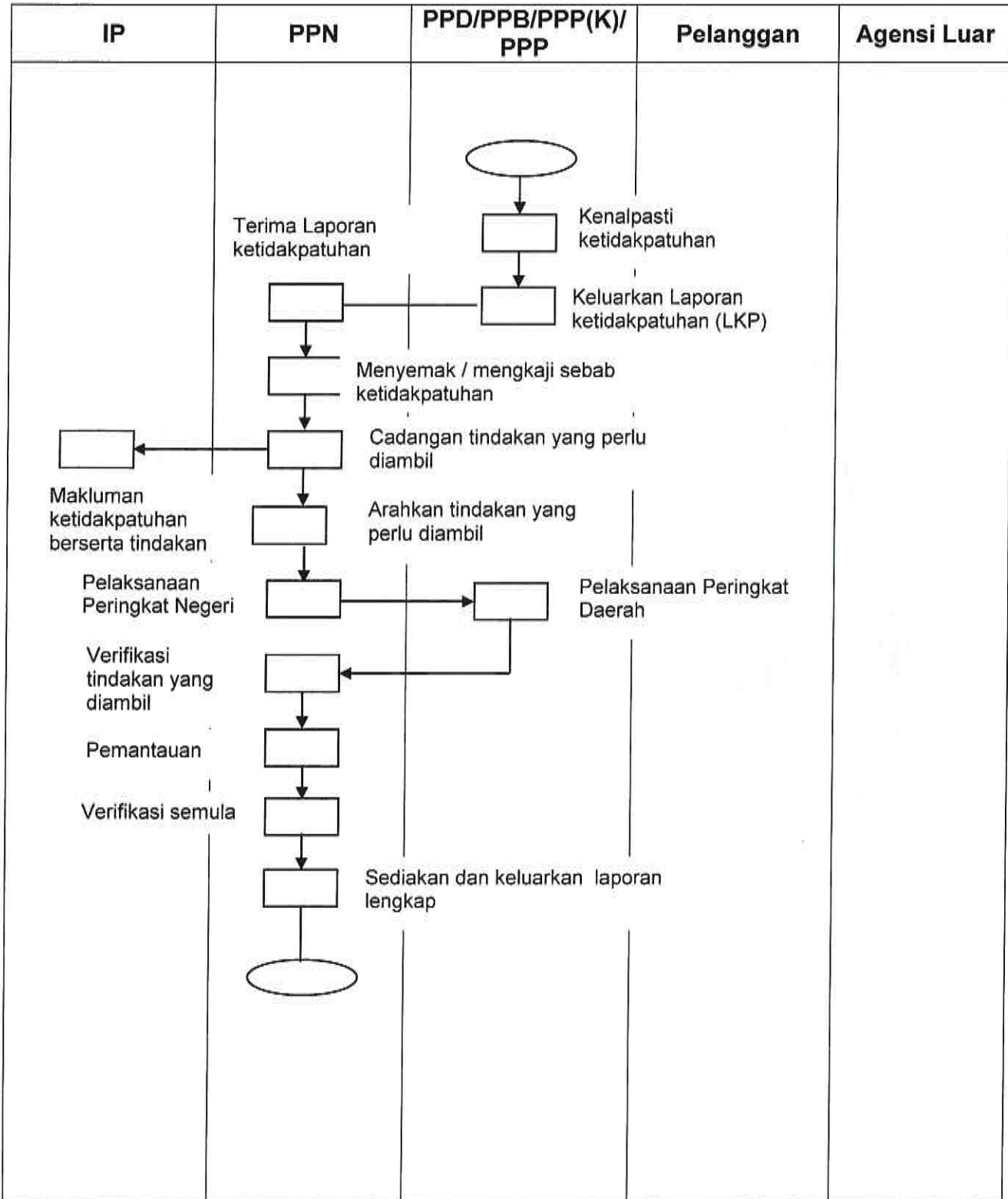
**M/Surat : 6 / 7**

**Terbitan : 02**

**Pindaan : 05**

**Tarikh : 12.12.2017**

**9. CARTA ALIRAN KERJA**



 <b>JPNIN</b>	<b>JABATAN PERPADUAN NEGARA DAN INTEGRASI NASIONAL</b> <b>MS ISO 9001:2008</b>	<b>M/Surat :</b>	<b>7 / 7</b>
		<b>Terbitan :</b>	<b>02</b>
	<b>KAWALAN KETIDAKPATUHAN PRODUK</b> <b>(JPNIN/SK/11)</b>	<b>Pindaan :</b>	<b>05</b>
		<b>Tarikh :</b>	<b>12.12.2017</b>

**LAMPIRAN 1**

**LAPORAN KETIDAKPATUHAN PRODUK**

<b>Laporan Produk :</b>	<b>No. Laporan :</b>
<b>Negeri / Daerah / Bahagian :</b>	<b>Pegawai Yang Bertanggungjawab :</b>
	Nama :
	Jawatan :
<b>Laporan Ketidakpatuhan Produk :</b>	
<p><b>Tindakan Yang Diambil :</b></p> <p>1. Dibatalkan <input type="checkbox"/></p> <p>2. Dikembalikan untuk semakan <input type="checkbox"/></p> <p>3. Diubah semula <input type="checkbox"/> (Jika ada, sila nyatakan)</p>	
<b>Disediakan Oleh :</b>	<b>Diluluskan Oleh :</b>
.....	.....
Tarikh : .....	Tarikh : .....