

# LAPORAN

# AUDIT KUALITI DALAMAN

# MS ISO 9001:2008

JABATAN PERPADUAN NEGARA  
DAN INTEGRASI NASIONAL  
SELURUH MALAYSIA

**DARI 19 – 27 MAC 2012**

Yang Dijalankan Oleh :

**PASUKAN AUDIT KUALITI DALAMAN JPNIN**

**MS ISO 9001:2008**

JABATAN PERPADUAN NEGARA  
DAN INTEGRASI NASIONAL  
( JABATAN PERDANA MENTERI)

**LAPORAN AUDIT KUALITI DALAMAN  
MS ISO 9001 : 2008**

**JABATAN PERPADUAN NEGARA DAN INTEGRASI NASIONAL**

**Bil.1 / 2012**

**1. PENGENALAN**

- 1.1. Jabatan Perpaduan Negara dan Integrasi Nasional ( JPNIN ) telah memilih Pengurusan Rukun Tetangga, Pengurusan Tabika Perpaduan, Pengendalian Skim Rondaan Sukarela, Pengurusan ICT dan Sokongan Pengurusan untuk didokumentasikan mengikut standard MS ISO 9001 : 2008.
- 1.2. Tarikh kuatkuasa prosedur telah ditetapkan pada 15 Mac 2004 ( Pindaan ke 5 Tahun 2009 Ogos ).

**2. KEPERLUAN AUDIT**

- 2.1. Keperluan-keperluan audit adalah seperti berikut :

**2.1.1. Objektif :**

- i. Untuk mengesahkan pelaksanaan menepati Sistem Kualiti yang didokumenkan dalam Manual Kualiti, Prosedur, Akta dan Peraturan.
- ii. Untuk meneliti pelaksanaan prosedur kualiti bagi Pengurusan Rukun Tetangga, Pengurusan Tabika Perpaduan dan Sokongan Pengurusan yang telah dikemaskinikan mengikut penstrukturan semula Jabatan.
- iii. Untuk memastikan semua aktiviti yang terlibat dalam Pengurusan Rukun Tetangga, Pengurusan Tabika Perpaduan dan Sokongan Pengurusan dipatuhi bagi mengesahkan system kualiti dilaksanakan dengan berkesan dengan mengambil tindakan serta merta ke atas ketidakpatuhan yang dikenalpasti bagi peningkatan kualiti yang berterusan.

- iv. Untuk mengesan masalah di dalam prosedur untuk tujuan penambahbaikan.
- v. Untuk menyukat kesediaan JPNIN dalam menghadapi Audit Persijilan ISO 9001: 2008 oleh SIRIM QAS.

#### 2.1.2 Skop Pengauditan

- i. Skop pengauditan adalah dijalankan mengikut keperluan MS ISO 9001 : 2008 di Bahagian Pembangunan Komuniti, IKLIN dan Bahagian Pengurusan di JPNIN Ibu Pejabat, JPNIN Daerah disemua Negeri kecuali JPNIN Negeri Perlis, WP Putrajaya dan WP Labuan.
- ii. Pengauditan juga turut dijalankan di beberapa Kelas Tabika Perpaduan yang terpilih.
- iii. Pengauditan adalah meliputi semua elemen yang berkaitan dalam MS ISO 9001 : 2008 seperti yang dinyatakan dalam Manual Kualiti.

#### 2.1.3 Kriteria

Kriteria Pengauditan adalah merujuk kepada ISO 9001 : 2008, Sistem Pengurusan Kualiti seperti yang meliputi spesifikasi yang ditetapkan mengikut keperluan. Ia juga merujuk pada Prosedur, Akta, Peraturan dan Pekeliling yang digunapakai.

### 3. BATASAN / HALANGAN DALAM PROSES AUDIT

- 3.1 Masih terdapat PPN yang tidak memberikan pelepasan kepada pegawai untuk menjalankan tugas sebagai auditor MS ISO 9001:2008 atas alasan komitmen di negeri masing-masing.
- 3.2 Auditor **tidak dapat hadir** semasa Lawatan Audit dilaksanakan adalah seramai 24 orang seperti butiran berikut :-

<b>Bil.</b>	<b>Tempat Lawatan Audit</b>	<b>Jumlah Tidak Hadir</b>
1	JPNIN IBU PEJABAT	1/8
2	JPNIN WILAYAH PERSEKUTUAN PUTRAJAYA	2/6
3	JPNIN DAERAH BATU PAHAT, JOHOR	1/6
4	JPNIN DAERAH PASIR MAS, KELANTAN	1/7
5	JPNIN DAERAH SEREMBAN , N. SEMBILAN	3/7
6	JPNIN DAERAH BENTONG, PAHANG	4/8
7	JPNIN WPKL (CAMPBELL)	2/7
8	JPNIN DAERAH RANAU, SABAH	2/7
9	JPNIN NEGERI PERLIS	1/7
10	JPNIN DAERAH LANGKAWI , KEDAH	0/6
11	JPNIN DAERAH SPS, PULAU PINANG	0/7
12	JPNIN DAERAH KUALA KANGSAR, PERAK	2/7
13	JPNIN DAERAH MELAKA TENGAH, MELAKA	2/6
14	JPNIN DAERAH SEPANG, SELANGOR	1/7
15	JPNIN DAERAH BESUT, TERENGGANU	2/7
16	JPNIN BAHAGIAN SRI AMAN, SARAWAK	0/6
17	JPNIN WP LABUAN	0/5
	<b>JUMLAH AUDITOR YANG TIDAK HADIR</b>	<b>24 ORANG</b>

### 3.3 Auditee menghilangkan diri

Terdapat auditee yang tiada semasa lawatan audit dijalankan. Ini menyebabkan NCR yang sepatutnya dapat diselesaikan sewaktu audit dilaksanakan tidak dapat dibuat.

### 3.4 Masalah ruangan pejabat

Masih terdapat ruang pejabat perpaduan yang terlalu kecil dan tiada tempat khas untuk menjalankan pengauditan dimana pengauditan terpaksa dijalankan di Bilik Mesyuarat jabatan lain. Dalam masa yang sama, penghawa dingin yang tidak berfungsi menyebabkan auditor tidak selesa menjalankan tugas.

### 3.5 Kurang persediaan

Terdapat auditee yang kurang bersedia semasa pengauditan dijalankan dan penyediaan dokumentasi agak lemah dan tidak teratur/tersusun. Ini menyebabkan dokumen sukar disemak dengan teliti.

### 3.6 **Kesalahan berulang-ulang**

Dari laporan keseluruhan Audit Kualiti Dalaman tahun 2012 , pasukan AKD telah mengenalpasti beberapa kesalahan berulang yang berlaku dikebanyakkan lokasi terutamanya di pejabat peringkat daerah yang tidak mempunyai pegawai yang mencukupi. Masih terdapat pegawai di pejabat perpaduan daerah yang belum menghayati dan membudayakan sepenuhnya prosedur MS ISO 9001-2008 yang mana ini boleh menjejaskan persijilan ISO 9001 : 2008 pada masa akan datang.

## 4. **DOKUMEN RUJUKAN.**

4.1. Berikut adalah dokumen-dokumen yang digunakan sebagai rujukan semasa proses pengauditan dijalankan.

- i. Objektif dan Dasar Kualiti JPNIN.
- ii. Dokumen Sistem Pengurusan Kualiti termasuk Manual Kualiti, Prosedur Kualiti dan Fail Meja.
- iii. Dokumen-dokumen Luaran yang merujuk kepada Sistem Kualiti ( termasuk Akta, Peraturan dan Pekeliling ).

## 5. **KAEDAH PENGAUDITAN.**

5.1. Kaedah pengauditan yang digunakan dalam membuat penilaian kualiti termasuk maklumat yang diperolehi secara bertulis dan lisan serta penggunaan protokol audit yang termaktub di dalam Elemen 7.3.5 MS ISO 9001 iaitu :

- i. Menyemak samada aktiviti-aktiviti kualiti dan hasilnya mematuhi peraturan yang ditetapkan.
- ii. Menentukan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti.

5.2. Kaedah pengauditan ini juga akan melibatkan :

- i. Semakan dokumentasi secara spesifik, Manual Kualiti, Prosedur Kualiti dan Fail Meja.
- ii. Perbincangan dan temuramah dengan kakitangan Jabatan.
- iii. Pemerhatian secara fizikal Jabatan semasa membuat lawatan.

## 6. **BAHASA YANG DIGUNAKAN.**

Bahasa yang digunakan semasa pengauditan dijalankan adalah Bahasa Malaysia.

## 7. **PASUKAN AUDIT KUALITI DALAMAN.**

7.1. Pasukan Audit Kualiti Dalaman hendaklah berupaya mencapai objektif pengauditan yang ditetapkan. Berikut adalah kriteria yang perlu ada pada Pasukan Audit Kualiti Dalaman iaitu :

- i. Mempunyai pengetahuan dan kefahaman dalam aktiviti-aktiviti Rukun Tetangga, Tabika Perpaduan dan Pengurusan.
- ii. Mempunyai pengetahuan dan kefahaman mengenai Sistem Pengurusan Kualiti dan piawaian auditan yang berkaitan.
- iii. Mempunyai pengetahuan dan kefahaman tentang teori Audit dan pengalaman dalam mengendalikan Sistem Pengurusan Kualiti.
- iv. Mempunyai pengetahuan dalam peraturan dan keperluan yang berkaitan dengan JPNIN.
- v. Mempunyai pengetahuan tentang kesan hasil dari Pelaksanaan Sistem Kualiti.

7.2. Seramai 120 pegawai/kakitangan Jabatan yang dilantik sebagai auditor telah menjalankan tugas-tugas pengauditan. Seramai 24 auditor yang tidak dapat menjalankan tugas pengauditan atas pelbagai sebab yang tidak dapat dielakkan.

7.3. Mereka yang dipilih adalah merupakan pegawai JPNIN yang telah dilatih dan telah memperolehi Sijil Perlantikan sebagai Juruaudit Kualiti Dalaman. Oleh yang demikian kesemua peserta adalah mempunyai kelayakan dan latihan seperti yang tercatat dalam Elemen 6.2.2 MS ISO 9001.

7.4. Ketua Juruaudit pula perlu mempunyai ciri dan kemahiran tambahan dalam mengetuai Pasukan Audit.

7.5. Pasukan Audit Kualiti Dalaman JPNIN terdiri daripada :

- i. En. Mohd. Saidi bin Midin . Ketua Juruaudit Kualiti Dalaman.
- ii. Tuan Haji Hashim bin Hj. Yop . Timb. Ketua Juruaudit Kualiti Dalaman I
- iii. En. Mohd. Reezal Abd. Rashid . Timb. Ketua Juruaudit Dalaman II.

## 8. FUNGSI DAN TANGGUNGJAWAB JURUAUDIT / AUDITOR

- 8.1 Fungsi dan tanggungjawab auditor adalah seperti yang dijadualkan dalam Jadual Pengauditan.
- 8.2 Skop lokasi audit : JPNIN peringkat Ibu Pejabat, Negeri, Daerah, Bahagian, Tabika Perpaduan.

Berikut adalah Jadual AKD Tahun 2012 dan Senarai Auditor secara terperinci :

Bil.	Tarikh : 19 – 20 Mac 2012	Bil.	Tarikh : 26 – 27 Mac 2012
1.	JPNIN PERLIS	11.	JPNIN DAERAH SEPANG, SELANGOR
2.	JPNIN DAERAH LANGKAWI , KEDAH	12.	JPNIN WPKL (CAMPBELL)
3.	JPNIN DAERAH SPS, PULAU PINANG	13.	JPNIN DAERAH BATU PAHAT, JOHOR
4.	JPNIN DAERAH KUALA KANGSAR, PERAK	14.	JPNIN DAERAH BENTONG, PAHANG
5.	JPNIN WILAYAH PUTRAJAYA	15.	JPNIN DAERAH BESUT, TERENGGANU
6.	JPNIN IBU PEJABAT	16.	JPNIN BAHAGIAN SRI AMAN, SARAWAK
7.	JPNIN DAERAH SEREMBAN , N. SEMBILAN	17.	JPNIN WP LABUAN
8.	JPNIN DAERAH MELAKA TENGAH, MELAKA		
9.	JPNIN DAERAH PASIR MAS, KELANTAN		
10.	JPNIN DAERAH RANAU, SABAH		

### AUDIT 1 : 19 – 20 MAC 2012

BIL.	NAMA AUDITOR	JPNIN NEGERI	NO. HP	NEGERI DIAUDIT
1.	<b>KAMARUZAMAN BIN MOHD PUAT KETUA KUMPULAN AUDIT</b>	SELANGOR	016-8292809	<b>JPNIN PERLIS</b>
2.	WAN NORHASDIEE BIN WAN ARBI	SARAWAK	016-8693302	
3.	DIANA SELIMAN	SARAWAK	019-8642538	
4.	AHMAD ZAINI BIN RAMLI	SARAWAK	019-8452677	
5.	ZAABA BIN ABD. RAHMAN	JOHOR	019-7875822	
6.	SYARIFAH ZAHARIAH BT SYED ABD RAHMAN	TERENGGANU	013-9942503	
7.	JULAYLEE BT ABD HALIM	WPKL	019-3003073	

**AUDIT 2 : 19 – 20 MAC 2012**

BIL.	NAMA AUDITOR	JPNIN NEGERI	NO. HP	NEGERI DIAUDIT
1.	<b>FIKRI EMIR BIN ZULKIFLI KETUA KUMPULAN AUDIT</b>	SARAWAK	012-5545773	<b>JPNIN DAERAH LANGKAWI KEDAH</b>
2.	LATIFAH ATTONG	SARAWAK	013-3378264	
3.	AZIZA BT ABD. RAWI	PAHANG	019-9181800	
4.	MOHD YUSLI BIN NASIR	WP LABUAN	013-8755883	
5.	NAIMY HEZLINA BT. ABU BAKAR	PAHANG	013-8735343	
6.	HARTINI BT MOHD KASSIM	SARAWAK	013-8159775	

**AUDIT 3 : 19 – 20 MAC 2012**

BIL.	NAMA AUDITOR	JPNIN NEGERI	NO. HP	NEGERI DIAUDIT
1.	<b>ROSMAH WADING KETUA KUMPULAN AUDIT</b>	SABAH	019-8030788	<b>JPNIN DAERAH SPS, PULAU PINANG</b>
2.	SHAHARIN ABD. MANAF	TERENGGANU	019-9231833	
3.	NORMALAWATI BT. KASSIM	SABAH	019-8281608	
4.	AZLINDA HAIRANI BT. MOHD ZAID	PAHANG	019-7585826	
5.	ROZILAINI BT. JUSOH	PAHANG	013-9078797	
6.	ISMAIL BIN YAHYA	KEDAH	019-4463910	
7.	SEE FOOK WAH	NEGERI SEMBILAN	019-3539563	

**AUDIT 4 : 19 – 20 MAC 2012**

BIL.	NAMA AUDITOR	JPNIN NEGERI	NO. HP	NEGERI DIAUDIT
1.	<b>BAHRIM BIN OTHMAN KETUA KUMPULAN AUDIT</b>	JOHOR	012-2974759	<b>JPNIN DAERAH KUALA KANGSAR, PERAK</b>
2.	ZAIZULMAN BIN ZAINAL ABIDIN	NEGERI SEMBILAN	012-5416715	
3.	LOW MEI LI	KEDAH	017-5769989	
4.	RAJA RAZILAH BT. RAJA RAZAK	SELANGOR	013-3228176	
5.	ZULAZMI MOHD. YUSOF	NEGERI SEMBILAN	016-2082392	
6.	MOHD AZWAN BIN MAHMOOD	KELANTAN	017-9671615	
7.	SUZANA VESHA VENSAN	PAHANG	016-9537365	



**AUDIT 5 : 19 – 20 MAC 2012**

BIL.	NAMA AUDITOR	JPNIN NEGERI	NO. HP	NEGERI DIAUDIT
1.	<b>ISMAIL BIN ZAKARIA KETUA KUMPULAN AUDIT</b>	KEDAH	012-4918243	<b>JPNIN WILAYAH PUTRAJAYA</b>
2.	MADAVAN MAKANDRAN	SELANGOR	014-8604471	
3.	NORELA BT KASSIM (PT)	PAHANG	09-2901355	
4.	NORAISHAH BT MD ZAIN	SABAH	016-6608874	
5.	SUFIAN @NAZRI BIN BARI	SABAH	019-5320071	
6.	ISHAK BIN MAT DIAH	KEDAH	019-5556453	

**AUDIT 6 : 19 – 20 MAC 2012**

BIL.	NAMA AUDITOR	JPNIN NEGERI	NO. HP	NEGERI DIAUDIT
1.	<b>HJH. NORMA BT MD.NOR KETUA KUMPULAN AUDIT</b>	TERENGGANU	013-9807193	<b>JPNIN IBU PEJABAT</b>
2.	JOHNY BANYANG	SARAWAK	013-8944828	
3.	HASRI BIN ALI	SARAWAK	010-5966238	
4.	NORSIAH BT. TANAKAL	SABAH	016-8487414	
5.	FAUZIYAH HANUM BT. AB. HAMID	PERAK	013-7245947	
6.	WAN MOHD HAFIZUL BIN WAN ABD. AZIZ	TERENGGANU	014-8304985	
7.	SAFIAH BT. SAM	PERAK	019-5736246	
8.	FARIDAH BT.OSMAN	SARAWAK	013-8011169	

**AUDIT 7 : 19 – 20 MAC 2012**

BIL.	NAMA AUDITOR	JPNIN NEGERI	NO. HP	NEGERI DIAUDIT
1.	<b>AWANG ANAK AB SANIH KETUA KUMPULAN AUDIT</b>	SABAH	019-5324646	<b>JPNIN DAERAH SEREMBAN N. SEMBILAN</b>
2.	DUSIN GINGGING	SABAH	014-8647488	
3.	MOHD BISI BIN JAMID	SABAH	012-8245575	
4.	MOHD. ASHRI MD. ZIN	WPKL	012-3177315	
5.	AZAMI BIN MAHMOOD	KELANTAN	017-9033032	
6.	MAZLAN BIN DOLLAH	KELANTAN	017-9121601	

**AUDIT 8 : 19 – 20 MAC 2012**

BIL.	NAMA AUDITOR	JPNIN NEGERI	NO. HP	NEGERI DIAUDIT
1.	<b>ABD. KHALID BIN UJANG KETUA KUMPULAN AUDIT</b>	NEGERI SEMBILAN	019-3294762	<b>JPNIN DAERAH MELAKA TENGAH, MELAKA</b>
2.	MOHD NASIR BIN SALLEH	TERENGGANU	013-3305333	
3.	ZANARIAH BT. SULAIMAN	SELANGOR	019-2229081	
4.	SHAMSULKAHAR BIN ALIAS	NEGERI SEMBILAN	019-7155055	
5.	ZAMRI BIN NUSI	SELANGOR	013-6694395	
6.	PERJAN KAUR	KEDAH	012-4127080	

**AUDIT 9 : 19 - 20 MAC 2012**

BIL.	NAMA AUDITOR	JPNIN NEGERI	NO. HP	NEGERI DIAUDIT
1.	<b>NASARUDIN BIN NASER KETUA KUMPULAN AUDIT</b>	NEGERI SEMBILAN	019-3409252	<b>JPNIN DAERAH PASIR MAS, KELANTAN</b>
2.	ZAINAB BT.BORHAN	JOHOR	016-7836074	
3.	ABD RASHID BIN SAMAD	JOHOR	013-7325845	
4.	AHMAD SHAHRIZAL RUSPIN	JOHOR	019-2689441	
5.	RAHAYU BT ABD WAHAB	SELANGOR	013-9807193	
6.	ASNIAR BT ANUAR	NEGERI SEMBILAN	019-2702773	

**AUDIT 10 : 19 - 20 MAC 2012**

BIL.	NAMA AUDITOR	JPNIN NEGERI	NO. HP	NEGERI DIAUDIT
1.	<b>AZILAN BIN ARIFFIN KETUA KUMPULAN AUDIT</b>	TERENGGANU	017-9614338	<b>JPNIN DAERAH RANAU, SABAH</b>
2.	HAJAH FATIMAH BT. HJ AHMAD	P.PINANG	013-4888131	
3.	KHATIJAH BT ABDULLAH	PULAU PINANG	012-4278404	
4.	SHERLY AZLINA BT. HJ. ALI	JOHOR	019-7776594	
5.	NORLIANA BT. AMIR	PULAU PINANG	013-4310032	
6.	KASYFUL ASRI BIN MOHD SALIM	KELANTAN	012-3757381	

**AUDIT 11 : 26 - 27 MAC 2012**

BIL.	NAMA AUDITOR	JPNIN NEGERI	NO. HP	NEGERI DIAUDIT
1.	SURIANI BT YUSSOP <b>KETUA KUMPULAN AUDIT</b>	SARAWAK	019-8893046	<b>JPNIN DAERAH SEPANG, SELANGOR</b>
2.	MOHD JOHNI BIN AHAD	SARAWAK	019-8340262	
3.	TENGGU MAZILAWATI BT TENGGU MOHAMAD	TERENGGANU	013-5882447	
4.	FADILAH BT HASSAN	KELANTAN	013-9829520	
5.	NAJWANI BT ABD. RAHIM	WPKL	013-6729161	
6.	ABD KARIM BIN MOHD YATIM	PERAK	019-5757659	

**AUDIT 12 : 26 - 27 MAC 2012**

BIL.	NAMA AUDITOR	JPNIN NEGERI	NO. HP	NEGERI DIAUDIT
1.	<b>NAZLIZA BT MOHD NAZRIN KETUA KUMPULAN AUDIT</b>	IBU PEJABAT	012-9202377	<b>JPNIN WPKL (CAMPBELL)</b>
2.	MOHD SAHIR B ALIHUDIN	MELAKA	019-7783036	
3.	JOHN APING	SABAH	013-8777130	
4.	MUHAMAD ROSMAINI B. ZULKAPLI	SABAH	013-8973781	
5.	ASRONIZAM BIN MAMAT	TERENGGANU	017-9183112	
6.	NORMAH BT. DAUD	KELANTAN	019-9829675	
7.	HAJI SAIFUL AZMAN BIN SALLEH	PERLIS	013-4809908	

**AUDIT 13 : 26 - 27 MAC 2012**

BIL.	NAMA AUDITOR	JPNIN NEGERI	NO. HP	NEGERI DIAUDIT
1.	<b>SWARNO BIN MOHD ARJOR KETUA KUMPULAN AUDIT</b>	PERAK	019-5702349	<b>JPNIN DAERAH BATU PAHAT JOHOR</b>
2.	HARYATI BT. ABD. RAHMAN	PULAU PINANG	019-5596447	
3.	HASLINDA BT. MURAD	PULAU PINANG	012-4592635	
4.	MOHD ZAID BIN SHAHIDON	PERAK	013-5286848	
5.	ZARITA BT. MOHD HASHIM	PERAK	019-5665066	
6.	KAMARUDDIN BIN ALI	TERENGGANU	019-9409966	
7.	ZAINUDIN ALI CHUA	IBU PEJABAT	019-8811628	

**AUDIT 14 : 26 - 27 MAC 2012**

BIL.	NAMA AUDITOR	JPNIN NEGERI	NO. HP	NEGERI DIAUDIT
1.	<b>RADZI BIN SALIM</b> <b>KETUA KUMPULAN AUDIT</b>	PERLIS	012-4765858	<b>JPNIN DAERAH</b> <b>BENTONG,</b> <b>PAHANG</b>
2.	RAIMAH BT. ISMAIL	KELANTAN	019-9533840	
3.	MOHD AZLAN BIN ABDULLAH	PERAK	017-2394526	
4.	ROSLI BIN ALIAS	WPKL	013-4186324	
5.	AZMI BIN ABDUL RAHMAN	JOHOR	019-7806098	
6.	MAHALETCHUMY A/P SUPAYAH	JOHOR	013-7778182	
7.	MOHD ASMI BIN ALIAS	WPKL	012-7605223	

**AUDIT 15 : 26 - 27 MAC 2012**

BIL.	NAMA AUDITOR	JPNIN NEGERI	NO. HP	NEGERI DIAUDIT
1.	<b>MISTAM BIN HJ. KASMIRI</b> <b>KETUA KUMPULAN AUDIT</b>	JOHOR	019-7741518	<b>JPNIN DAERAH</b> <b>BESUT,</b> <b>TERENGGANU</b>
2.	WEE CHU SUAN	KELANTAN	013-9835993	
3.	AZMI BIN POSGAR	JOHOR	013-7652633	
4.	JESICCA BASAT	SABAH	013-8638175	
5.	HASBUL RASHID BIN HJ. TAIB	PULAU PINANG	017-4072487	
6.	ZULKIFLI BN MD ISA	PULAU PINANG	017-4471674	
7.	NORAZLAN ROSLI	WP PUTRAJAYA	012-2025088	

**AUDIT 16 : 26 - 27 MAC 2012**

BIL.	NAMA AUDITOR	JPNIN NEGERI	NO. HP	NEGERI DIAUDIT
1.	<b>MOHD YUSOF BIN DAUD</b> <b>KETUA KUMPULAN AUDIT</b>	KEDAH	017-4559441	<b>JPNIN</b> <b>BAHAGIAN</b> <b>SRI AMAN,</b> <b>SARAWAK</b>
2.	ASMARINA BT. ABO MANSOR	KEDAH	012-4227070	
3.	NORSAFIZA HARYANI BT. SOLEHIN	KEDAH	016-5925883	
4.	NORHASMADI BIN MOHD NOR	KEDAH	019-4285072	
5.	MARIAWATY BT. MD DIN	NEGERI SEMBILAN	013-2278845	
6.	SITI RAHAYU BT MUHMAD SAHRI	NEGERI SEMBILAN	017-9380607	

## AUDIT 17 : 26 - 27 MAC 2012

BIL.	NAMA AUDITOR	JPNIN NEGERI	NO. HP	NEGERI DIAUDIT
1.	<b>NADZRI BIN MOHAMAD KETUA KUMPULAN AUDIT</b>	KELANTAN	019-4273596	<b>JPNIN WP LABUAN</b>
2.	MAZLAN BIN MOHAMAD	KELANTAN	014-8136487	
3.	ABD KADAR K.SIKINTAR BACHA	PERAK	019-4273596	
4.	HANITA BT AHMAD	KEDAH	012-5183969	
5.	NORDINI BT. IBRAHIM	PAHANG	013-9614164	

8.3 Aturcara Audit yang dijalankan disetiap JPNIN Daerah, Negeri dan Ibu Pejabat adalah seperti berikut :

**Hari Pertama :**

8.30 pagi : Mesyuarat Pembukaan.  
9.00 pagi : Temubual dengan Ketua Jabatan/  
Bahagian/Pegawai Berkaitan.  
9.30 pagi-5.00 ptg : Pengauditan dijalankan.

**Hari Kedua :**

8.30 pagi : Pengauditan dijalankan (sambungan)  
11.00 pagi : Mesyuarat Auditor.  
2.30 petang : Mesyuarat Penutup.  
Pembentangan Laporan Ketidakpatuhan serta  
penetapan tarikh untuk Tindakan Audit  
Susulan.

## 9. KERAHSIAAN

Semua kertas kerja, draf dan laporan berkenaan dengan hasil pengauditan adalah sulit mengikut dasar yang telah ditetapkan oleh Jabatan Perpaduan Negara dan Integrasi Nasional.

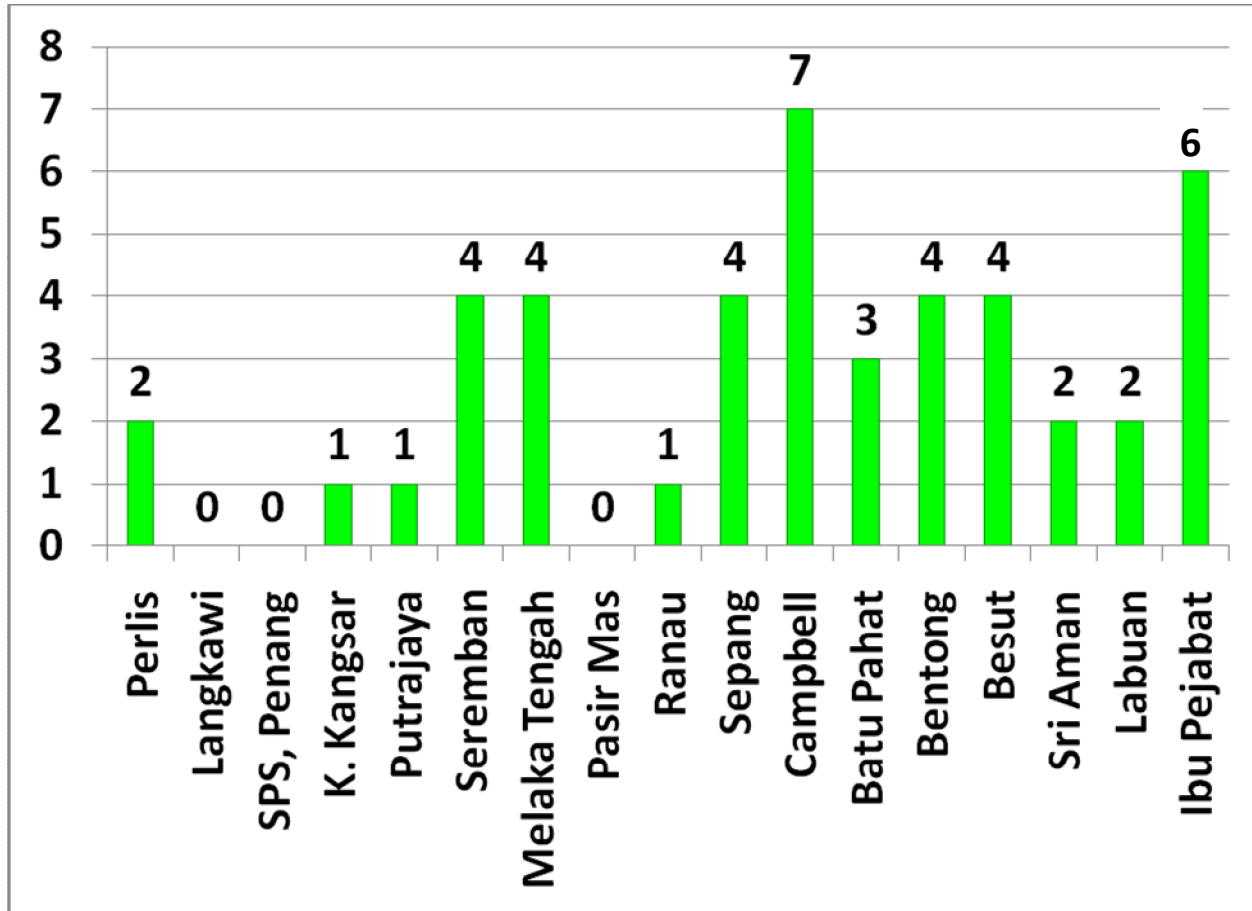
## 10. LAPORAN KETIDAKPATUHAN AUDIT

10.1 Hasil dari pengauditan tersebut, Pasukan Kumpulan Audit mendapati secara keseluruhannya terdapat sebanyak **45 ketidakpatuhan (NCR)** yang berlaku iaitu **2 major, 43 minor** dan **104 pemerhatian**.

10.2 Ringkasan jumlah ketidakpatuhan mengikut Negeri adalah seperti di bawah:

<b>Bil.</b>	<b>Negeri</b>	<b>Major</b>	<b>Minor</b>	<b>Jumlah NCR</b>	<b>Pemerhatian</b>
1.	JPNIN PERLIS	0	2	<b>2</b>	6
2.	JPNIN DAERAH LANGKAWI KEDAH	0	0	<b>0</b>	2
3.	JPNIN DAERAH SPS, PULAU PINANG	0	0	<b>0</b>	5
4.	JPNIN DAERAH KUALA KANGSAR, PERAK	0	1	<b>1</b>	5
5.	JPNIN WILAYAH PUTRAJAYA	0	1	<b>1</b>	8
6.	JPNIN DAERAH SEREMBAN, N. SEMBILAN	0	4	<b>4</b>	2
7.	JPNIN DAERAH MELAKA TENGAH, MELAKA	1	3	<b>4</b>	7
8.	JPNIN DAERAH PASIR MAS, KELANTAN	0	0	<b>0</b>	1
9.	JPNIN DAERAH RANAU, SABAH	0	1	<b>1</b>	8
10.	JPNIN DAERAH SEPANG, SELANGOR	0	4	<b>4</b>	6
11.	JPNIN WPKL (CAMPBELL)	0	7	<b>7</b>	15
12.	JPNIN DAERAH BATU PAHAT, JOHOR	1	2	<b>3</b>	5
13.	JPNIN DAERAH BENTONG, PAHANG	0	4	<b>4</b>	11
14.	JPNIN DAERAH BESUT, TERENGGANU	0	4	<b>4</b>	4
15.	JPNIN BAHAGIAN SRI AMAN, SARAWAK	0	2	<b>2</b>	6
16.	JPNIN WP LABUAN	0	2	<b>2</b>	6
17.	JPNIN IBU PEJABAT	0	6	<b>6</b>	8
<b>JUMLAH KESELURUHAN *</b>		<b>2</b>	<b>43</b>	<b>45</b>	<b>104</b>

Rajah 1 : Perbandingan Ketidapatuhan Mengikut Daerah



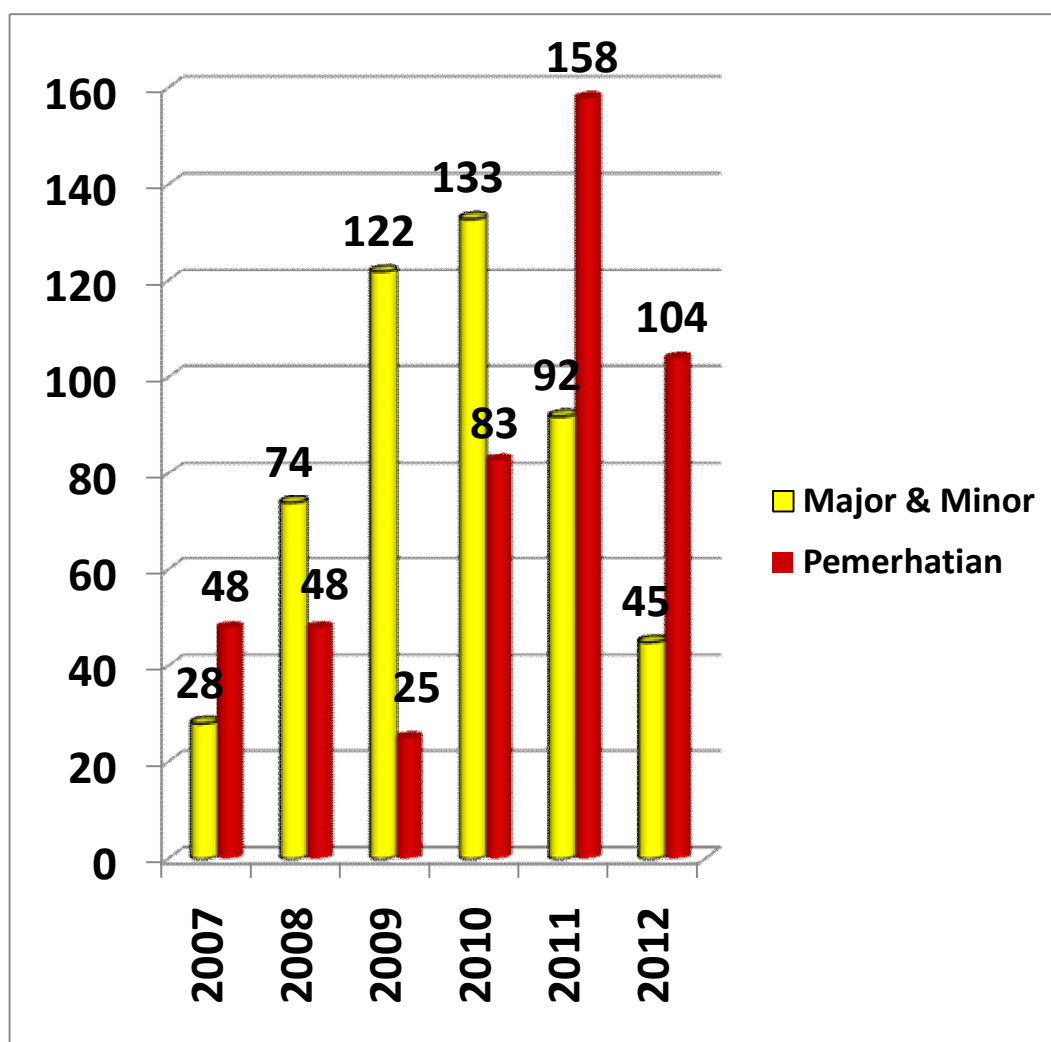
## 11. PENINGKATAN PENAMBAHBAIKAN SISTEM KUALITI YANG DIKENALPASTI

11.1 Laporan keseluruhan Audit Kualiti Dalaman tahun 2012 mendapati pasukan AKD telah mengenal pasti beberapa kesalahan berulang yang berlaku di kebanyakan lokasi terutamanya di daerah yang tidak mempunyai pegawai yang mencukupi dan Pegawai Perpaduan Daerah baru yang belum menghayati budaya ISO yang mana ini boleh menjejaskan persijilan MS ISO 9001 : 2008.

## 11.2 Perbandingan Ketidakpatuhan Bagi Tempoh 2007 – 2012 :

TAHUN	KETIDAKPATUHAN			
	MAJOR dan MINOR		PEMERHATIAN	
	JUMLAH	PERATUSAN	JUMLAH	PERATUSAN
2007	28	164%	48	0
2008	74	65%	48	-48%
2009	122	9%	25	70%
2010	133	-32%	83	90%
2011	92	-51%	158	-34%
2012	45	-	104	-

Rajah 2 : Perbandingan Ketidakpatuhan Bagi Tempoh 2007 - 2012



Penemuan Audit Tahun 2012 menunjukkan penurunan yang ketara pada ketidakpatuhan major dan minor sebanyak 51% dan pemerhatian sebanyak 34% berbanding dengan pengauditan tahun 2011.



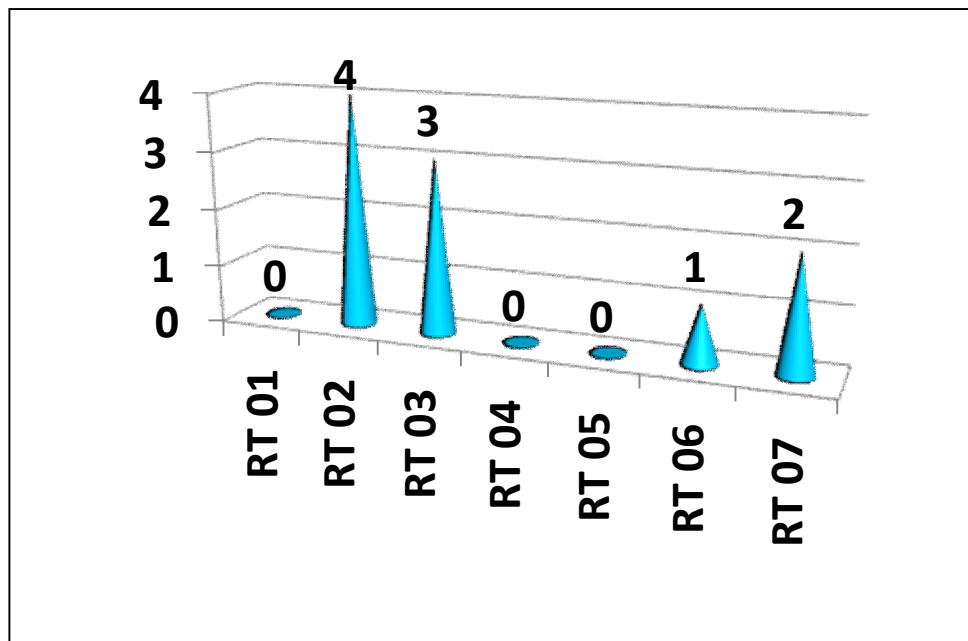
### 11.3 Perbandingan Ketidapatuhan Mengikut Prosedur :

BIL	NO. PROSEDUR	NAMA PROSEDUR	MAJOR	MINOR	PEMERHATIAN
<b>PENGURUSAN RUKUN TETANGGA</b>					
1.	JPNIN/RT/01	PENETAPAN KAWASAN RUKUN TETANGGA	0	0	4
2.	JPNIN/RT/02	PERLANTIKAN AHLI JAWATANKUASA RUKUN TETANGGA	0	4	11
3.	JPNIN/RT/03	PENGAGIHAN GERAN RUKUN TETANGGA	2	3	8
4.	JPNIN/RT/04	PENGURUSAN LATIHAN AHLI JAWATANKUASA RUKUN TETANGGA	0	0	6
5.	JPNIN/RT/05	PENGUMPULAN MAKLUMAT RUKUN TETANGGA	0	0	4
6.	JPNIN/RT/06	MENGAKTIFKAN SEMULA DAN PEMBATALAN PENETAPAN KAWASAN RUKUN TETANGGA	0	1	2
7.	JPNIN/RT/07	PERMOHONAN PENGENDALIAN SKIM RONDAAN SUKARELA	0	2	6
		<b>JUMLAH</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>41</b>

#### i. Skop Pengurusan Rukun Tetangga :

Ketidapatuhan yang paling kerap berlaku adalah pada prosedur pelantikan AJKRT (RT 02) dan pengagihan geran RT (RT 03).

**Rajah 3 : Pengurusan Rukun Tetangga (RT)**

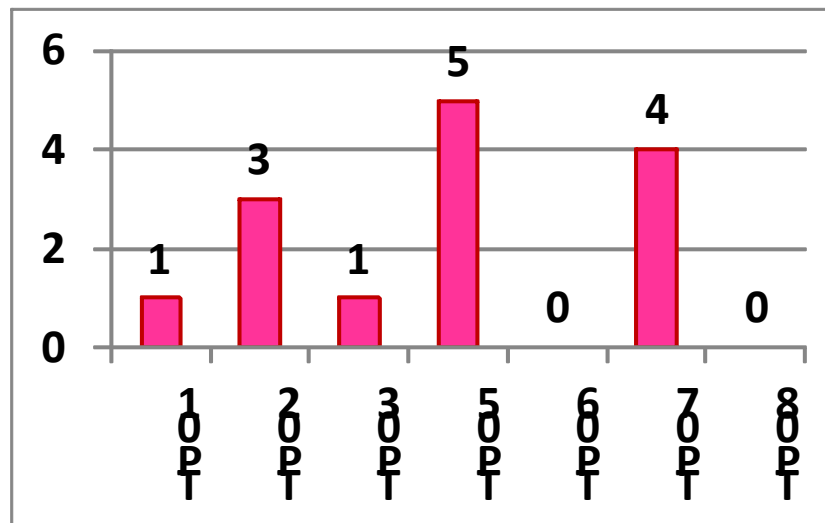


PENGURUSAN TABIKA PERPADUN					
1.	JPNIN/TP/01	PEMBUKAAN KELAS TABIKA PERPADUAN	0	1	2
2.	JPNIN/TP/02	PENGAMBILAN KANAK-KANAK TABIKA PERPADUAN	0	3	3
3.	JPNIN/TP/03	PENUBUHAN JAWATANKUASA PENYELARAS TABIKA PERPADUAN	0	1	5
4.	JPNIN/TP/05	PENGENDALIAN TABIKA PERPADUAN	0	5	7
5.	JPNIN/TP/06	PEMINDAHAN KELAS TABIKA PERPADUAN	0	0	0
6.	JPNIN/TP/07	PENGAGIHAN PERUNTUKAN MAKAN MINUM KANAK-KANAK TABIKA PERPADUAN	0	4	3
7.	JPNIN/TP/08	PENGUMPULAN MAKLUMAT TABIKA PERPADUAN	0	0	4
<b>JUMLAH</b>			<b>0</b>	<b>14</b>	<b>24</b>

ii. **Skop Pengurusan Tabika Perpaduan**

Ketidakpatuhan yang paling kerap berlaku adalah prosedur Pengendalian Tabika Perpaduan (TP 05), Pengambilan Kanak-kanak (TP 03) dan Pengagihan Peruntukan Makan Minum (TP 07).

**Rajah 4 : Pengurusan Tabika Perpaduan (TP)**

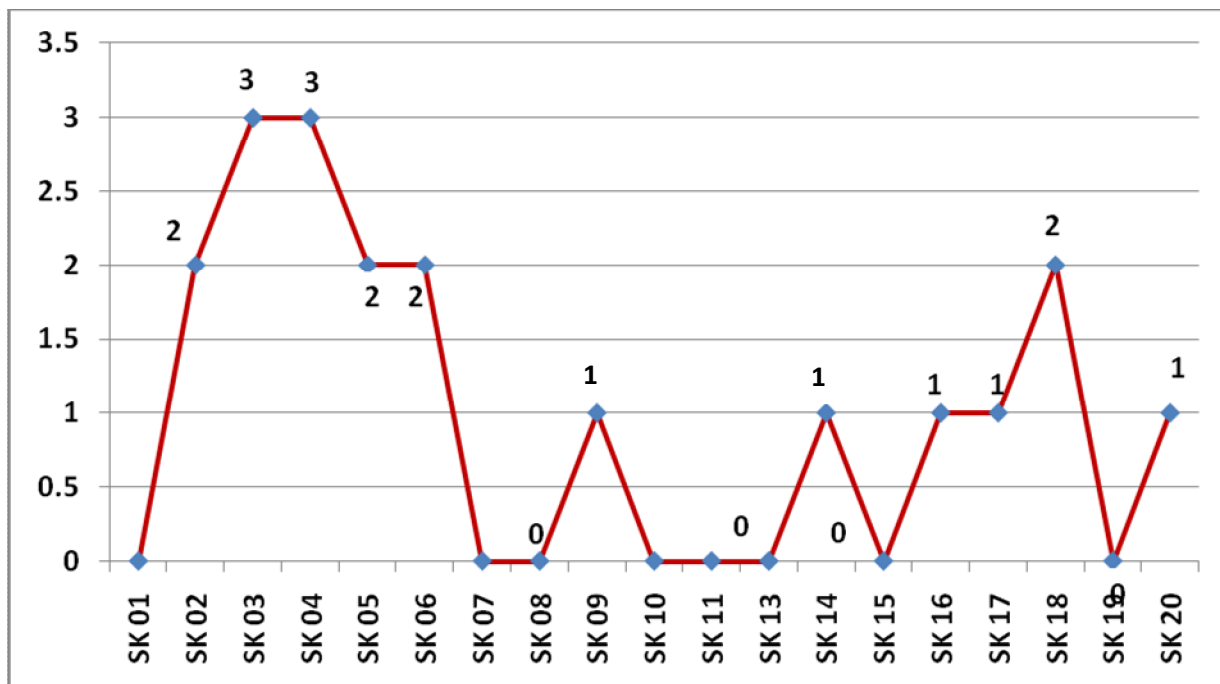


<b>SOKONGAN PENGURUSAN</b>					
1.	JPNIN/SK/01	KAJIAN SEMULA PENGURUSAN	0	0	0
2.	JPNIN/SK/02	PENGURUSAN ADUAN PELANGGAN	0	2	3
3.	JPNIN/SK/03	KAWALAN DOKUMEN DAN DATA	0	3	3
4.	JPNIN/SK/04	KAWALAN REKOD KUALITI	0	3	4
5.	JPNIN/SK/05	PENGENDALIAN AUDIT KUALITI DALAMAN	0	2	1
6.	JPNIN/SK/06	PENGENDALIAN TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN	0	2	1
7.	JPNIN/SK/07	PENYEDIAAN ANGGARAN BELANJAWAN	0	0	0
8.	JPNIN/SK/08	PENGENDALIAN URUSAN PEROLEHAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN	0	0	0
9.	JPNIN/SK/09	PENGURUSAN LATIHAN GURU DAN PENOLONG GURU	0	1	4
10.	JPNIN/SK/10	PENGURUSAN LATIHAN DALAM PERKHIDMATAN	0	0	5
11.	JPNIN/SK/11	KAWALAN KETIDAKPATUHAN PRODUK	0	0	0
12.	JPNIN/SK/13	NAIK TARAF/PEMBAIKAN BANGUNAN RUKUN TETANGGA/TABIKA PERPADUAN	0	0	3
13.	JPNIN/SK/14	PELANTIKAN GURU DAN PENOLONG GURU TABIKA PERPADUAN	0	1	1
14.	JPNIN/SK/15	PROSES BAYARAN	0	0	1
15.	JPNIN/SK/16	PENYEWAAN BANGUNAN	0	1	0
16.	JPNIN/SK/17	PENGURUSAN ASET ALIH KERAJAAN	0	1	5
17.	JPNIN/SK/18	PELUPUSAN/KEHILANGAN/HAPUS KIRA ASET	0	2	1
18.	JPNIN/SK/19	PENYELENGGARAAN ICT	0	0	3
19.	JPNIN/SK/20	PENGURUSAN LAMAN WEB	0	1	4
<b>JUMLAH</b>			<b>0</b>	<b>19</b>	<b>39</b>

### iii. Skop Sokongan Pengurusan

Ketidapatuhan yang seragam berlaku pada pengurusan aduan pelanggan, kawalan dokumen dan data, kawalan rekod kualiti, pengendalian Audit Dalaman dan Pengendalian Tindakan Pembetulan dan Pencegahan.

**Rajah 5 : Sokongan Pengurusan (SK)**



Secara keseluruhannya, penemuan audit Tahun 2012 telah menunjukkan penurunan yang amat ketara pada setiap prosedur dalam pengurusan sistem kualiti pada Pengurusan Rukun Tetangga, Tabika Perpaduan dan Pengurusan. Ini memberi petunjuk positif bahawa prosedur MS ISO 9001:2008 JPNIN semakin dipatuhi dan dilaksanakan dengan berkesan dan bersistematik. Usaha ini perlu diteruskan supaya pengurusan sistem kualiti JPNIN diamal dan dibuadayakan oleh seluruh warga JPNIN.

## 12. PENINGKATAN PENAMBAHBAIKAN SISTEM KUALITI YANG DIKENALPASTI

### 12.1 Cadangan Tindakan Pembetulan dan Pencegahan Audit ISO Tahun 2011 – hasil dari Bengkel Auditor 2011.

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	STATUS TINDAKAN
1.	<b>Pengambilan Kanak-kanak (JPNIN/TP/02)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kanak-kanak yang berumur 4 tahun pada tahun semasa;</li> <li>- Keutamaan hanya diberikan kepada Tabika yang kekurangan murid sahaja.</li> </ul>	Telah diambil tindakan dimana kebenaran telah diberi untuk ambil kanak-kanak umur 4 tahun.
2.	<b>Perlantikan Ahli Jawatankuasa Rukun Tetangga (JPNIN/RT/02)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kajian semula Pekeliling RT 2/2006;</li> <li>- Pelantikan AJK KRT daripada 15 hingga 25 orang sahaja.</li> </ul>	Kajian semula telah dibuat selaras dengan perwartaan Akta Rukun Tetangga 2012. Bengkel Kajian Semula Prosedur telah diadakan pada 6 . 8 Jun 2012.
3.	<b>Pembukaan Kelas Tabika Perpaduan (JPNIN/TP/01)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proses kerja pembukaan kelas Tabika Perpaduan daripada pihak stakeholderq</li> </ul>	Telah diambil kira dalam Pekeliling Baru Tabika Perpaduan
4.	<b>Kawalan Rekod Kualiti (JPNIN/SK/04)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Penyeragaman no. fail mengikut koding fail ISO di Ibu Pejabat perlu diseragamkan di seluruh negara.</li> </ul>	Sedang dalam tindakan Ibu Pejabat
5.	<b>Pengurusan Latihan Dalam Perkhidmatan (JPNIN/SK/10)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adakan latihan secara total kepada semua Pegawai dan anggota.</li> </ul>	Pemantauan dibuat setiap bulan bagi memastikan pegawai cukup kursus 7 hari seperti yang ditetapkan.
6.	Perjawatan yang tidak dipenuhi dan mencukupi serta pertukaran pegawai yang sering dilakukan secara pentadbiran mengganggu implimentasi MS ISO.	Sedia maklum.
7.	Setiap Negeri perlu mengaktifkan Jawatankuasa MS ISO bagi mengatasi perkara- perkara penemuan audit yang lalu untuk diperbetulkan dari diulangi kesilapan yang sama	Setiap negeri telah diarah menubuhkan JK ISO peringkat negeri dan daerah. JK ini perlu bermesyuarat sekurang-kurangnya 2 kali setahun terutama selepas pangauditan.

8.	Naiktaraf Pembaikan Bangunan RT/TP (JPNIN/SK/13) Mohon unit pembangunan mengeluarkan surat pekeliling/ panduan untuk memudahkan mendapat pengesahan JD /Pegawai Teknikal Negeri/ Daerah/ Bahagian.	Tiada tindakan.
9.	Membudayakan MS ISO tidak mengenal kakitangan baru atau lama.	Tindakan diambil dengan melatih lebih ramai pegawai menjadi Auditor bagi menghayati ISO.
10.	Penyelarasan sistem e-RT, e-TP, e-SRS, e-Bangunan dan MS ISO supaya pegawai tidak membebakan dengan 1 maklumat tetapi 2 kali kerja.	Dalam proses naik taraf sistem.
11.	<b>Pengendalian Kelas Tabika Perpaduan (JPNIN/TP/05)</b> - Dicadangkan prosedur ini dipecahkan kepada : a) Pekliling Tabika Perpaduan (khas untuk aktiviti dalam Pekeliling TP sahaja) b) Maklumbalas Kepuasan Pelanggan c) Kenaziran TP	Kajian semula pekeliling TP sedang dalam tindakan Bahagian PK untuk diselaraskan dengan prosedur ISO.
12.	Unit Audit Dalam perlu diwujudkan dengan kadar SEGERA.	Telah ujud UNIQ .
13.	Perlu identiti Auditor MS ISO	Tiada tindakan.
14.	Dokumen pengauditan yang dikeluarkan oleh SGS(M) selepas pengauditan perlu diberikan kepada semua auditor untuk rujukan.	Telah diedarkan kepada semua negeri.
15.	Setiap kumpulan audit perlu dianggotai sekurang-kurangnya seorang daripada unit pentadbiran seperti PT, PT(W),PTK(P)/ (W) dan PPT.	Dalam tindakan secara berterusan memandangkan ramai auditor dikalangan PPT telah bertukar ke jabatan lain.
16.	Kumpulan Auditan Task Force ke tempat yang akan dilawati oleh SGS perlu dilaksanakan secara berkala.	Dalam tindakan.

12.2 Cadangan Tindakan Pembetulan dan Pencegahan Audit ISO Tahun 2012 – hasil dari Bengkel Auditor 2012.

a. Ketidakpatuhan Major

PROSEDUR	KETIDAKPATUHAN YANG SERIUS	CADANGAN TINDAKAN PEMBETULAN, PENCEGAHAN DAN PENAMBAHBAIKAN
<p><b>RT 03</b></p>	<p><b>PENGAGIHAN GERAN RT</b></p> <p>Bagi dokumentasi, di dapati keaktifan yang ditunjukkan dalam Borang Penilaian Prestasi RT tidak disokong oleh dokumen yang sebenar.</p> <p>Contoh . dikatakan RT telah menjalankan 6 kali mesyuarat tetapi tidak ada surat panggilan mesyuarat atau minit mesyuarat dalam fail RT berkenaan yang dapat menyokong penilaian tersebut.</p>	<p>Ini berpunca dari sistem dokumentasi dan sistem fail di RT mahu pun di pejabat tidak sistematik. Ia mungkin juga berpunca dari kecuaiian pegawai yang member penilaian berdasarkan andaian / agakan sahaja. Dicapangkan bagi mengelakkan berlakunya kehilangan dokumen adalah digalakkan supaya semua AJK Utama RT menggunakan sistem e-RT. Sistem ini akan membantu pegawai membuat penilaian dengan lebih tepat. RT yang tidak menggunakan system e-RT akan dikategorikan sebagai tidak aktif dan PPD bertanggungjawab untuk memastikan RT tersebut diaktifkan semula dalam tempoh 2 bulan (Rujuk RT 06).</p> <p>Bahagian PK akan mengeluarkan Laporan Keaktifan RT mengikut negeri dan daerah setiap suku tahun untuk memantau keaktifan RT.</p>
<p><b>RT 03</b></p>	<p><b>PENGAGIHAN GERAN RT</b></p> <p>Geran ditumpangkan kepada akaun RT lain.</p>	<p>Penggunaan sistem e-kewangan RT dapat mengelakkan dari berlakunya penggunaan akaun RT lain untuk pengagihan geran RT.</p>

**b. Ketidakpatuhan Minor**

<b>PROSEDUR</b>	<b>KETIDAKPATUHAN YANG SERIUS</b>	<b>CADANGAN TINDAKAN PEMBETULAN, PENCEGAHAN DAN PENAMBAHBAIKAN</b>
<b>RT 01</b>	<b>PENETAPAN KRT</b>  Tiada surat sokongan dari Pegawai Daerah.	Dicadangkan Surat Sokongan Pegawai Daerah tidak diperlukan dalam proses penubuhan KRT baru sesuai dengan Akta Rukun Tetangga 2012.
<b>RT 02</b>	<b>PELANTIKAN AJKT RT</b>  Kekeliruan masih wujud dalam penggunaan Borang Format B dan Format C dalam proses Perlantikan Jawatankuasa RT.  Format C tidak dihantar ke HQ atau tiada dalam rekod di HQ.	Dicadangkan Format C tidak perlu lagi dihantar ke Ibu Pejabat memandailah Format C dijana dari Sistem e-IDRT begitu juga dengan Laporan Penggalakan dijana dari e-keaktifan RT.  Dicadangkan Format B dan C dipermudahkan dengan tidak memasukkan item sensitif yang mana AJK RT enggan mengisinya kerana ini juga akan mengganggu penjana Format C dari sistem e-IDRT. Begitu juga dengan e-IDSRS.  Format C selagi menggunakan manual perlu disimpan di Daerah/Negeri sahaja, tidak perlu ke dihantar ke Ibu Pejabat.
<b>RT 02</b>	<b>PELANTIKAN AJKT RT</b>  Perlantikan AJK RT didapati melebihi dari 25 orang .	Perlu dijelaskan di dalam Pekeliling Rukun Tetangga mengenai Jumlah AJK RT iaitu 15 hingga 25 orang sahaja.
<b>TP 02</b>	<b>PENGAMBILAN KANAK-KANAK</b>  Ada kelas Tabika yang kurang dari 15 kanak-kanak dua tahun berturut-turut tetapi tidak diambil tindakan tutup atau pindah ke lokasi lain.	Dicadangkan Jumlah kanak-kanak bagi kelas sakit adalah 10 orang sahaja dari 15 orang sebelum ini , memandangkan persaingan yang begitu hebat terutama dari pra sekolah.



<p><b>TP 02</b></p>	<p><b>PENGAMBILAN KANAK-KANAK</b></p> <p>Borang Kemasukan Kanak-Kanak tidak lengkap diisi oleh penjaga.</p>	<p>Membuat penambahbaikan Borang Kemasukan Kanak-kanak di Bahagian Gaji hanya perlu dicatatkan jumlah pendapatan sahaja manakala penyata gaji tidak perlu di sertakan.</p> <p>Pastikan maklumat yang diperlukan bagi Sistem SMPK sahaja yang ada di Borang berkenaan.</p>
<p><b>TP 06</b></p>	<p><b>PEMINDAHAN KELAS TP</b></p> <p>Tiada contoh baucer bayaran yang seragam di KTP.</p>	<p>Bagi Bucer Bayaran Tabika Perpaduan perlu diselaras pada Pekeliling Tabika Perpaduan di mana perlu ada Tandatangan Pengerusi JPTP dan Setiausaha JPTP.</p>
<p><b>TP 06</b></p>	<p><b>PEMINDAHAN KELAS TP</b></p> <p>Tiada Minit Mesyuarat Perlantikan JPTP dalam rekod Ibu Pejabat.</p>	<p>Dicadangkan Minit Mesyuarat JPTP hanya perlu di simpan di Daerah/Negeri sahaja tidak perlu di hantar ke Ibu Pejabat.</p> <p>Minit Mesyuarat JPTP perlu dikemaskinikan dalam sistem e-TP.</p>
<p><b>TP 07</b></p>	<p><b>PENGAGIHAN PERUNTUKAN MAKAN MINUM KANAK-KANAK</b></p> <p>Terdapat KTP yang membuat tuntutan makan minum lebih dari 35 kanak-kanak tanpa mendapat kebenaran atau kelulusan Ketua Pengarah.</p>	<p>Dicadangkan jumlah kanak-kanak melebihi 35 orang perlu mendapatkan kelulusan PPN sahaja dengan syarat kelengkapan kelas yang mencukupi. Ini bagi memastikan tuntutan makan minum kanak-kanak dapat dituntut.</p>
<p><b>MK 6.2.2.</b></p>	<p><b>MANUAL KUALITI Pendidikan, Latihan, Kemahiran &amp; Pengalaman.</b></p> <p>Penghayatan ISO di kalangan PPD yang baru di lantik samada gred 27 atau 41 masih berada ditahap yang rendah.</p>	<p>Bagi membudayakan lagi ISO dicadangkan semua pegawai gred S41 yang baru dilantik atau yang tidak pernah didedahkan dengan ISO yang bakal memimpin jabatan pada masa depan perlu didedahkan dengan kursus ISO.</p>

		Dicadangkan semua pegawai gred S27, PPT, Pembantu Tadbir Kanan (PTK) Kewangan/Pentadbiran dan Pembantu Tadbir diberikan pendedahan agar boleh turut serta dalam melaksanakan pengauditan MS ISO 9001:2008.
<b>MK 8.2.2.</b>	<b>MANUAL KUALITI</b> Audit Dalaman.  Masih terdapat juruaudit ISO yang baru dilantik masih lemah dalam kerja pengauditan dan meletakkan NCR.	Semua Auditor perlu menjalani refresh course bagi memastikan pelaksanaan tugas audit berjalan lancar. Kursus MS ISO yang standard perlu diikuti seperti anjuran INTAN. Ini juga bagi memastikan NCR dikenal pasti dengan betul.

**14. CADANGAN PENAMBAHBAIKAN KESELURUHAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI MS ISO 9001:2008 DI JPNIN**

**14.1 Cadangan Mengenai Auditor (Juruaudit) :**

- i. Pengarah perlu memberi keutamaan kepada pegawai yang dilantik sebagai auditor untuk menjalankan tugas-tugas pengauditan. Ini juga merupakan latihan kepada auditor baru.
- ii. Pengarah perlu mengemukakan surat tunjuk sebab kepada Wakil Pengurusan MS ISO 9001:2008 atas ketidakhadiran auditor yang dijadualkan untuk menjalankan tugas-tugas pengauditan.
- iii. Sumbangan pegawai sebagai auditor perlu diambilkira dalam penilaian prestasi pegawai.
- iv. Sesi dialog bersama auditor akan diadakan sebelum Audit Pengawasan oleh SGS(M) pada 3 . 25 September 2012.

**14.2 Cadangan Mengenai Auditee :**

- i. Pengarah perlu mengemukakan surat tunjuk sebab atas ketidakhadiran auditee semasa pengauditan dijalankan. Kehadiran auditee adalah diwajibkan.

### 14.3 Cadangan Mengenai Pengurusan MS ISO :

- i. Pegawai Perpaduan Daerah/Bahagian diwajibkan menghadiri kursus mengenai pengurusan sistem kualiti MS ISO 9001:2008 dan penyediaan dokumentasi yang lengkap, teratur dan bersistematik serta menghayati dan membudayakan sepenuhnya pelaksanaan MS ISO 9001:2008. Kesalahan yang berulang-ulang akan diberi penekanan dalam kursus ini.
  
- ii. Kursus khas kepada pegawai di JPNIN P. Pinang, Sabah, WP Labuan dan Ibu Pejabat akan diadakan sebelum Audit Pengawasan oleh SGS (M) yang merupakan lokasi audit tahun 2012. Kehadiran pegawai adalah diwajibkan. Berikut adalah tarikh dan lokasi Audit Pengawasan Tahun 2012 :
  - a. JPNIN Daerah SPS, P. Pinang . 3 September 2012
  - b. JPNIN Daerah Ranau, Sabah . 5 September 2012
  - c. JPNIN WP Labuan . 19 September 2012
  - d. JPNIN Ibu Pejabat, Putrajaya . 24 . 25 September 2012.
  
- iii. Kursus Pengurusan MS ISO akan diadakan kepada negeri-negeri lain akan diadakan pada bulan November/Disember 2012.

Disediakan Oleh:

Disemak Oleh:

Disahkan Oleh:

õ õ õ õ õ õ õ õ õ õ ..

**MOHD SAIDI BIN MIDIN**  
Ketua Audit Kualiti  
Dalam

Tarikh:

õ õ õ õ õ õ õ õ õ õ ..

**SURAYA BT WEN**  
Timbalan Wakil Pengurusan  
MS ISO 9001:2008

Tarikh:



õ õ õ õ õ õ õ õ õ .

**HO KHEK HUA**  
Wakil Pengurusan  
MS ISO 9001:2008

Tarikh: