
	PROSEDUR SOKONGAN	No. Ruj. Dokumen: PS/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 1
	MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN	

**PROSEDUR
MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN**

T.T. PENULIS	JAWATAN	TARIKH
 RUZAIMAH BINTI LATIF	PENOLONG SETIAUSAHA PEROLEHAN KERAJAAN PSPK(PS)2	04 Februari 2015
T.T. PENYEMAK	JAWATAN	TARIKH
 WAN AZWAR ZAIHAN BIN WAN AHMAD	KETUA PENOLONG SETIAUSAHA PEROLEHAN KERAJAAN KPSPK(PS)	10 Februari 2015
T.T. YANG MELULUS	JAWATAN	TARIKH
 Y.BHG. DATUK MOHAMED BIN JUSOH	TIMBALAN SETIAUSAHA BAHAGIAN PEROLEHAN KERAJAAN TSBPK(S)	12 Februari 2015

	PROSEDUR SOKONGAN	No. Ruj. Dokumen: PS/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 3
	MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN	

1.0 OBJEKTIF

Untuk memastikan penilaian berterusan dibuat ke atas Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) supaya ianya sentiasa berkesan dan sesuai dilaksanakan.


2.0 SKOP

Prosedur ini akan digunakan oleh Wakil Pengurusan (WP) dalam mengendalikan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP).

3.0 RUJUKAN

3.1 Manual Kualiti

- 4.2.1 - Am (Sistem Pengurusan Kualiti)
- 4.2.3 - Kawalan Dokumen
- 4.2.4 - Kawalan Rekod
- 5.3 - Dasar Kualiti
- 5.5.1 - Tanggungjawab dan Kuasa
- 5.6 - Kajian Semula Pengurusan
- 6.2.2 - Kompetensi, Latihan dan Kesedaran
- 7.2.3 - Komunikasi Dengan Pelanggan
- 7.5.3 - Identifikasi dan Kemudahkesanan
- 8.0 - Pengukuran, Penganalisaan dan Penambahbaikan
- 8.2.1 - Kepuasan Hati Pelanggan
- 8.2.2 - Audit Dalaman
- 8.3 - Kawalan Ke Atas Produk Yang Tidak Memenuhi Keperluan Yang Ditetapkan
- 8.4 - Analisis Data
- 8.5.2 - Tindakan Pembetulan
- 8.5.3 - Tindakan Pencegahan

	PROSEDUR SOKONGAN	No. Ruj. Dokumen: PS/UPS/001 Tarikh Kkuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 4
	MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN	

4.0 DEFINISI


4.1 Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

Mesyuarat untuk membincangkan dan memutuskan perkara-perkara tetap dalam agenda bagi menilai kesesuaian dan keberkesanan SPK serta mengambil tindakan penambahbaikan yang berterusan. Mesyuarat akan diadakan sekurang-kurangnya satu (1) kali dalam tempoh dua belas (12) bulan. Keahlian adalah seperti berikut:


- Pengerusi : Setiausaha Bahagian Perolehan Kerajaan - SBPK
- Setiausaha : Timbalan Setiausaha Bahagian Perolehan Kerajaan (Sistem Perolehan, Maklumat dan Pendaftaran) - TSBPK(S)
- Ahli-ahli : Ketua Seksyen/Unit
- Urusetia : Penolong Setiausaha Perolehan Kerajaan (Pendaftaran Syarikat)

5.0 SINGKATAN

- 5.1 KA - Ketua Agensi
- 5.2 WP - Wakil Pengurusan
- 5.3 TWP - Timbalan Wakil Pengurusan
- 5.4 MKSP - Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
- 5.5 SBPK - Setiausaha Bahagian Perolehan Kerajaan
- 5.6 TSBPK (S) - Timbalan Setiausaha Bahagian Perolehan Kerajaan (Sistem Perolehan, Maklumat dan Pendaftaran)


	PROSEDUR SOKONGAN	No. Ruj. Dokumen: PS/UPS/001 Tarikh Kkuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 5
	MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN	

- 5.7 KPSPK (PS) - Ketua Penolong Setiausaha Perolehan Kerajaan (Pendaftaran Syarikat)
- 5.8 PSPK (PS) - Penolong Setiausaha Perolehan Kerajaan (Pendaftaran Syarikat)
- 5.9 PPTKPK (PS) - Penolong Pegawai Tadbir Kanan Perolehan Kerajaan (Pendaftaran Syarikat)
- 5.10 PPTPK (PS) - Penolong Pegawai Tadbir Perolehan Kerajaan (Pendaftaran Syarikat)
- 5.11 KPT(S) - Ketua Pembantu Tadbir (Sistem Perolehan, Maklumat dan Pendaftaran)
- 5.12 PT(PS) - Pembantu Tadbir (Pendaftaran Syarikat)
- 5.14 PT(PS)/SA BPK ADMIN - Pegawai Yang Dipertanggungjawabkan Mentadbir Sistem Dan Serahan Sijil Secara Atas Talian
- 5.15 CDCSB - Commerce Dot Com Sdn Bhd


	PROSEDUR SOKONGAN	No. Ruj. Dokumen: PS/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 6
	MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN	

6.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN


TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
KA WP WP/URUS SETIA	<p><u>A. TINDAKAN PRA MESYUARAT</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengarahkan WP untuk menyemak kalendar dan dapatkan tarikh, masa, tempat mesyuarat dan agenda mesyuarat. 2. Mengarahkan Urus Setia menyediakan laporan mengenai perkara-perkara berikut: <p><u>AGENDA INPUT</u></p> <ol style="list-style-type: none"> a) Penemuan audit. b) Maklum balas pelanggan. c) Prestasi proses penyampaian perkhidmatan yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan. d) Status tindakan pencegahan dan pembetulan e) Tindakan susulan daripada Kajian Semula Pengurusan yang lepas. f) Perubahan-perubahan yang boleh memberi kesan kepada SPK g) Cadangan-cadangan untuk penambahbaikan. <p>Nota: Format laporan boleh diubahsuai mengikut keperluan.</p>

	PROSEDUR SOKONGAN	No. Ruj. Dokumen: PS/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 7
	MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN	

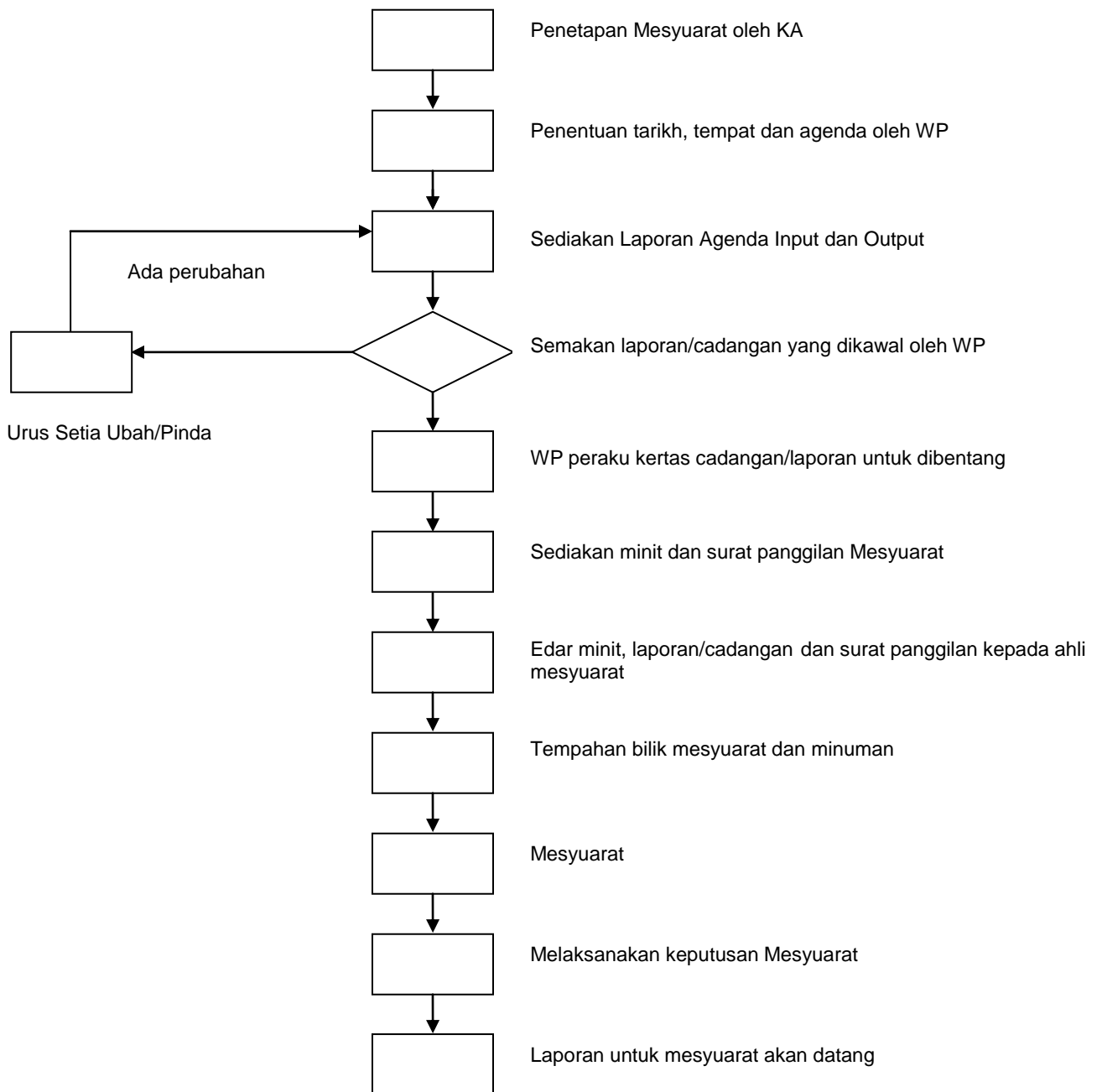
WP/URUS SETIA	<p><u>AGENDA OUTPUT</u></p> <p>3. MKSP juga akan membincangkan agenda-agenda berikut bagi melihat hasil keberkesanan SPK:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Penambahbaikan SPK UPS ke atas proses yang terlibat. b) Penambahbaikan perkhidmatan berkaitan dengan keperluan pelanggan. c) Keperluan sumber.
WP	<p>4. Menyemak laporan yang dikemukakan oleh TWP dan diluluskan sebagai usul dalam MKSP.</p>
WP	<p>5. Menyediakan dan mengedarkan surat panggilan mesyuarat dan arahan kepada pegawai-pegawai berkaitan untuk menyediakan laporan analisis di atas untuk dibincangkan dan dibentangkan dalam MKSP.</p>
WP/URUS SETIA	<p>6. Menguruskan persediaan mesyuarat.</p>


	PROSEDUR SOKONGAN	No. Ruj. Dokumen: PS/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 8
	MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN	

KA	<u>B. TINDAKAN SEMASA MESYUARAT</u> 1. Mempengerusikan MKSP. 2. Membentangkan laporan kepada mesyuarat. 3. Membincangkan laporan-laporan yang telah dibentangkan oleh WP dan memutuskan tindakan pembetulan dan pencegahan serta penambahbaikan yang perlu dilaksanakan. 4. Mengarahkan WP supaya mengambil tindakan sewajarnya.
WP	
KA	
WP	
WP	<u>C. TINDAKAN SELEPAS MESYUARAT</u> 1. Menyediakan minit mesyuarat dan mendapatkan kelulusan KA. 2. Mengedarkan minit mesyuarat kepada ahli MKSP.
WP	
WP	<u>D. TINDAKAN SUSULAN</u> 1. Mengadakan perbincangan semula dengan pihak berkaitan dalam MKSP atau pemantauan mengenai tindakan dan pelaksanaan yang telah dipersetujui dilaporkan dalam MKSP. 2. Menyediakan maklum balas mengenai tindakan ke atas keputusan mesyuarat untuk dilaporkan dalam mesyuarat akan datang.
WP	

	PROSEDUR SOKONGAN	No. Ruj. Dokumen: PS/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 9
	MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN	


7.0 CARTA ALIRAN



	PROSEDUR SOKONGAN	No. Ruj. Dokumen: PS/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 10
	MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN	

8.0 REKOD KUALITI

BIL	JENIS REKOD	LOKASI	TEMPOH SIMPANAN	LAMPIRAN	CATATAN
1.	Laporan Pencapaian Dasar Dan Objektif Kualiti	Bilik Fail	5 Tahun	PS/UPS/001/A	
2.	Laporan Audit Dalaman	Bilik Fail	5 Tahun	PS/UPS/001/B	Disediakan oleh Ketua Juruaudit
3.	Laporan Aduan Pelanggan	Bilik Fail	5 Tahun	PS/UPS/001/C	
4.	Laporan Kursus Dalam Perkhidmatan	Bilik Fail	5 Tahun	PS/UPS/001/D	Disediakan oleh Unit Khidmat Pengurusan (PU)
5.	Borang Cadangan Penambahbaikan	Bilik Fail	5 Tahun	PS/UPS/001/E	
6.	Surat Panggilan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan	Bilik Fail	5 Tahun	-	
7.	Minit Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan	Bilik Fail	5 Tahun	-	

	PROSEDUR SOKONGAN	No. Ruj. Dokumen: PS/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 11
	MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN	

PS/UPS/001/A

**LAPORAN PENCAPAIAN DASAR
DAN OBJEKTIF KUALITI**

TUJUAN : _____

SKOP : _____

LAPORAN TERPERINCI

3.1 Tahap pencapaian dasar dan objektif
(Mengikut Piagam Pelanggan Jabatan)


3.2 Perbelanjaan Peruntukan

3.3 Aspek Kualiti Perkhidmatan

RUMUSAN : _____

PENUTUP : _____

Disediakan Oleh : _____


	PROSEDUR SOKONGAN	No. Ruj. Dokumen: PS/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 12
	MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN	

PS/UPS/001/ B

LAPORAN AUDIT DALAMAN

(Disediakan oleh Ketua Juruaudit)


LAPORAN KETUA JURUAUDIT		
Jabatan / Bahagian di Audit :		
Tarikh Audit :	Rujukan Dokumen :	
Auditee :	Jumlah : Ketidakakuran	Jumlah Penambahbaikan :
Pasukan Audit :	Rujukan Dokumen :	
Disediakan	Diluluskan	Edaran
Tarikh	Tarikh	

	PROSEDUR SOKONGAN	No. Ruj. Dokumen: PS/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 13
	MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN	

PS/UPS/001/C

LAPORAN ADUAN PELANGGAN

1. TUJUAN : _____
2. SKOP : _____
3. LAPORAN TERPERINCI
 - 3.1 Jumlah aduan yang diterima
 - 3.2 Kategori
 - 3.2.1 Aduan Kritikal
 - 3.2.2 Aduan Biasa
 - 3.3 Sebab-sebab aduan lambat diambil tindakan
 - 3.4 Aduan pelanggan yang kerap diterima dan lokasinya
4. PERMINTAAN PELANGGAN DAN ADUAN YANG DI LUAR BIDANG KEWANGAN DAN UNIT PENDAFTARAN SYARIKAT.
5. RUMUSAN
6. PENUTUP

	PROSEDUR SOKONGAN	No. Ruj. Dokumen: PS/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 14
	MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN	

PS/UPS/001/D

LAPORAN KURSUS DALAM PERKHIDMATAN
(Disediakan Oleh Unit Khidmat Pengurusan (PU))


TAJUK KURSUS :
 TARIKH KURSUS :
 TEMPAT KURSUS :
 PESERTA KURSUS :

1. TUJUAN

2. OBJEKTIF

3. KANDUNGAN KURSUS

4. PENCAPAIAN PESERTA KURSUS

	PROSEDUR SOKONGAN	No. Ruj. Dokumen: PS/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 15
	MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN	

PS/UPS/001/E

BORANG CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

Setiausaha,
Bahagian Perolehan Kerajaan,
Aras Bawah Blok Utara,
Kompleks Kementerian Kewangan,
Pusat Pentadbiran Persekutuan,
Presint 2,
62592 Putrajaya.

BORANG CADANGAN UNTUK PENINGKATAN KUALITI

Nama Pegawai / Kakitangan : _____

Jawatan : _____

Bahagian / Unit : _____ Tarikh: _____

Tajuk Cadangan : _____

Cadangan Untuk Peningkatan Kualiti :

Faedah : _____

.....
Tandatangan Pegawai/Kakitangan

Cadangan Penambahbaikan : Diluluskan / Ditolak

Nama : _____

Jawatan : _____

Tarikh : _____