

UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

Rujukan Fail: ISO9001:2015	LAPORAN KETAKAKURAN (NON-CONFORMITY REPORT) Klasifikasi : Minor Standard : MS ISO 9001: 2022	Tarikh Audit : 02 Ogos 2022
Jenis Audit: Audit Dalaman		

Nama Jabatan/Fakulti/Pusat/Institut/Unit: Pusat Komunikasi Korporat (PLUMS)	
Bahagian 1 - Butiran Ketakkuran Keperluan: Klausu 10.1 - Am Organisasi hendaklah menentukan dan memilih peluang dan penambahbaikan dan melaksanakan apa-apa tindakan yang perlu, bagi memenuhi keperluan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Penemuan: Terdapat dua (2) OFI yang dikeluarkan pada Audit Dalam tahun 2021 kepada PLUMS iaitu bagi KPI Jabatan yang hanya menjurus kepada KRA 5 dan Analisis Piagam Pelanggan tidak dilaksanakan. Kedua-dua OFI ini tidak ada sebarang rekod yang menunjukkan OFI telah diambil tindakan. Bukti Penemuan: 1) OFI PLUMS tahn 2021 2) Fail Mesyuarat Eksekutif PLUMS 3) Temubual bersama Puan Norliza Binti Abdullah Auditor : _____ Nama: ZURAINI BINTI HAMDIN	
Bahagian 2 - Keputusan hasil penyiasatan dan pengenalpastian punca Kekurangan latihan serta maklumat pelataan daripada KPI KRA selain yang dipegang oleh PLUMS. Auditee: _____ Nama: NORLIZA BINTI ABDULLAH	

Bahagian 3 - Pelan Tindakan Pembetulan termasuk tarikh pelaksanaan

1. Pelan tindakan pembetulan yang dilaksanakan di peringkat Eksekutif PLUMS:-

(i) Menyokong dan memperakukan pelataan KRA4 di dalam Mesyuarat Eksekutif pada 2 September 2022.

S2 - To enculturate great sense of well-being amongst staff - S2.1 - Percentage of Happiness Index

Tindakan PLUMS : Mendapatkan infografik analisa Darjah Kegembiraan yang telah dilaksanakan oleh kakitangan PLUMS Fasa 1, dan mendapati 100% kakitangan telah membuat pengisian di dalam sistem Darjah Kegembiraan. Namun begitu purata DKUMS PLUMS Fasa 1 2022 hanya sebanyak 70.45%.

(ii) Memohon penundaan penghantaran analisis piagam pelanggan dengan mengisi borang yang disediakan oleh pihak CQA di dalam Google Form, bertujuan untuk mengemaskini piagam pelanggan PLUMS di dalam retreat jabatan yang akan diadakan pada November 2022.

Auditee:

Nama: NORLIZA BINTI ABDULLAH

Bahagian 4 - Verifikasi

Tindakan pembetulan telah dilaksanakan dan diterima,

Auditee:

Nama: NORLIZA BINTI ABDULLAH

Disemak Oleh:

MASHILLA NILUS

Penutupan NCR : **Ya**

Tarikh : 05 September 2022