



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI UPM KALI KE-38

Agenda 4.1 Laporan Pencapaian Objektif Kualiti ISO 9001:2015

4.1.2: Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras

2. Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras

MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI UPM KALI KE-35

MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (MKSP) ISO UPM 2017
AGENDA 5.2:
PRESTASI PROSES, KEBERKESANAN DAN KEPATUHAN PERKHIDMATAN

2. Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras

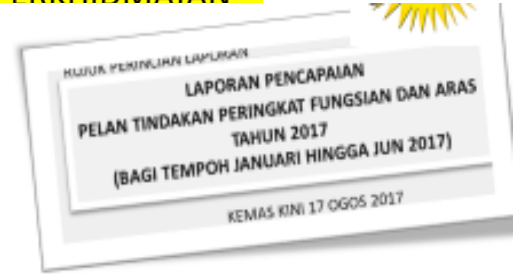
PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS JAN – JUN 2017:

Jumlah keseluruhan = 50 Proses (melibatkan 72 petunjuk prestasi yang mempunyai sasaran pencapaian)

:	Mencapai sasaran yang ditetapkan (sebanyak 51 petunjuk prestasi)
:	Tidak mencapai sasaran yang ditetapkan (Sebanyak 9 petunjuk prestasi)
:	Maklumat tidak dapat diukur/belum lengkap (sebanyak 8 petunjuk prestasi)
**	Cadangan Penambahan Pelan Fungsian dan Aras Baharu 2017 (sebanyak 4 petunjuk prestasi)
*	Pindaan ke atas Pelan Fungsian dan Aras 2017 sediaada (perubahan berlaku selepas pengesahan Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti Kali ke-32 pada 12 April 2017)

Perincian sebagaimana lampiran agenda 4.1.2

2. Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras



i) Proses Utama : **8 objektif** 

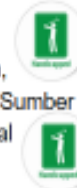
Prasiswazah, Siswazah, Penyelidikan dan Inovasi

ii) Proses Sokongan : **7 objektif**

Pengurusan Pelanggan, Kewangan, Latihan, Peralatan, Kemudahan Infrastruktur dan Kenderaan, Pengurusan Sumber Manusia, Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan, Pengurusan Keselamatan Makmal

iii) Operasi Perkhidmatan Sokongan : **42 objektif**

Pejabat Naib Canselor, Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni), Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat), Pejabat BURSAR, Perpustakaan Sultan Abdul Samad, Bahagian Keselamatan Universiti, Taman Pertanian Universiti, Pusat Kesihatan Universiti, Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah, Pusat Islam, Pusat Pembangunan Akademik, Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi, Kolej-kolej, Fakulti Perubatan Veterinar, Penerbit UPM



1 objektif perlukan maklumat lanjut

7 objektif perlukan maklumat lanjut

Pelaporan kali pertama menggunakan **Sistem LPFA & Taklimat Penggunaan Sistem kepada TWP & TPKD peneraju proses** telah diadakan pada **13 Disember 2017**.

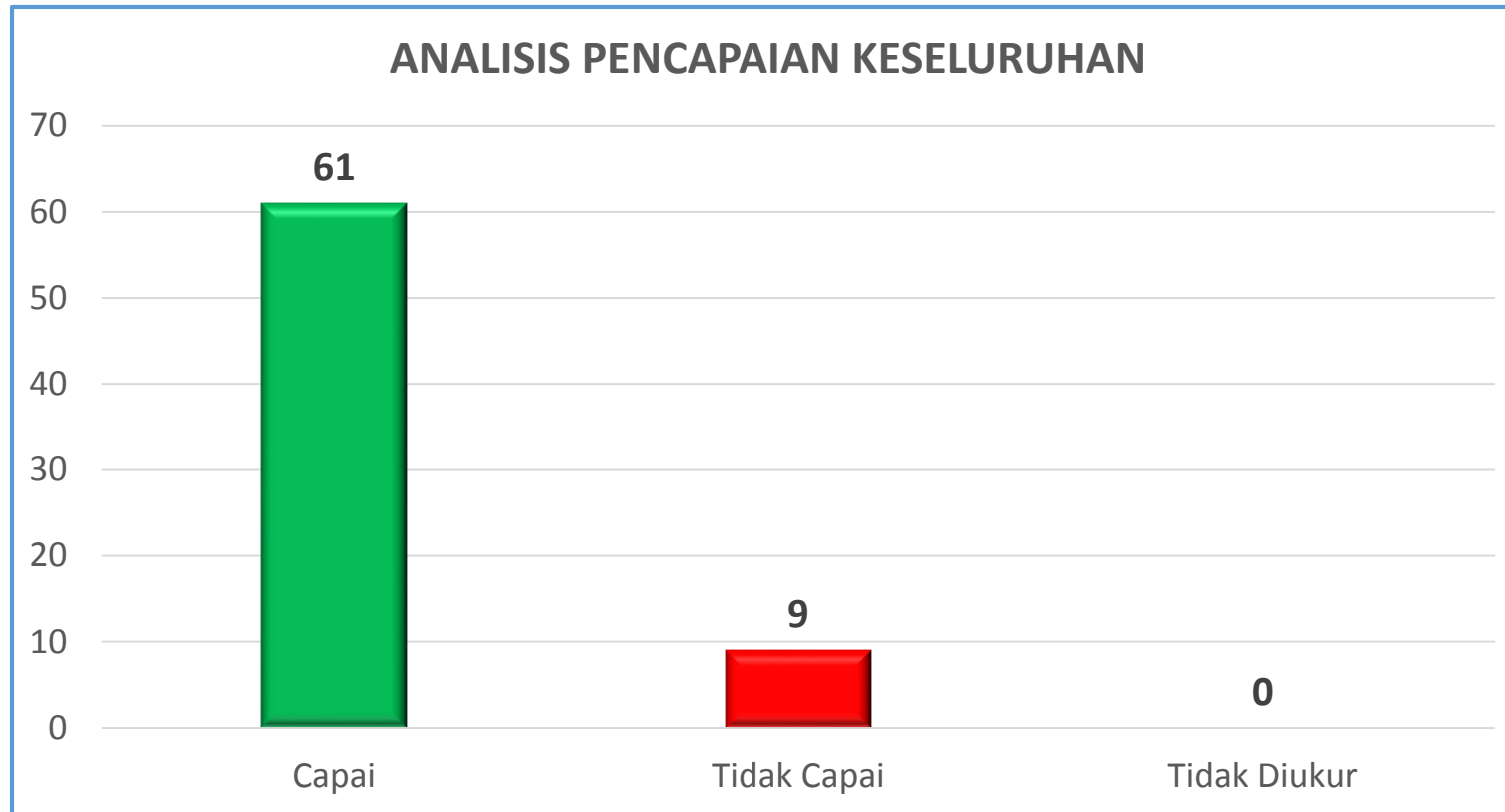


OBJEKTIF KUALITI UPM

2.

Pencapaian Pelan
Tindakan Peringkat
Fungsian dan Aras

Pencapaian Keseluruhan Objektif Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras:

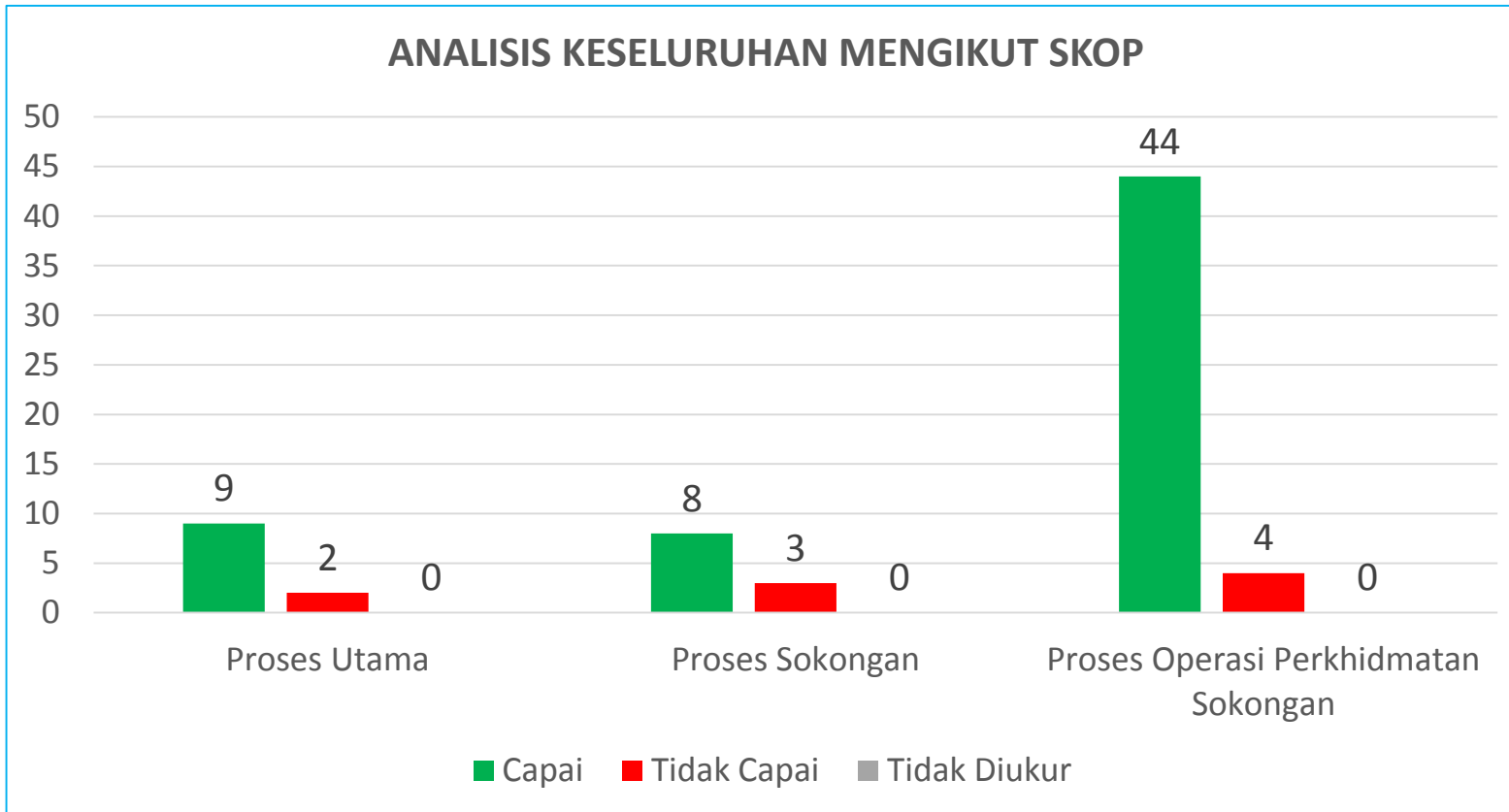


OBJEKTIF KUALITI UPM

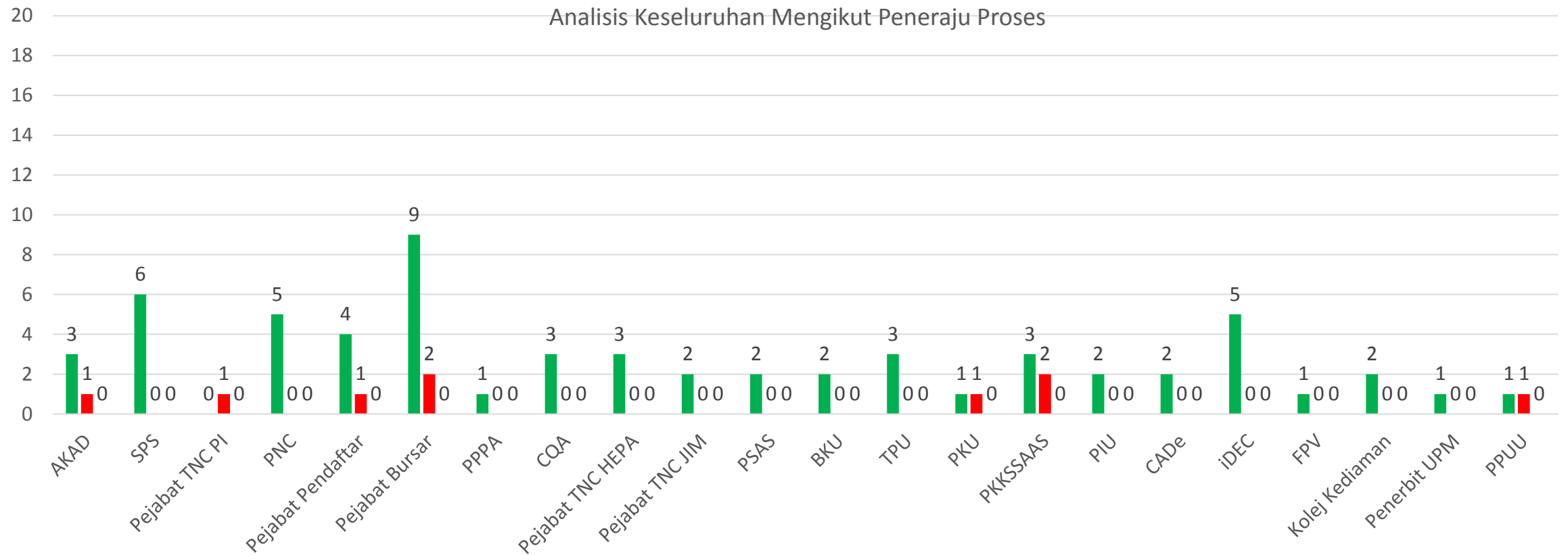
2.

Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras

Pencapaian Keseluruhan Objektif Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras Mengikut Proses Utama, Proses Sokongan dan Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan



Pencapaian Keseluruhan Objektif Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras
Mengikut Peneraju:



Punca:
**Tindakan
Pembetulan**

MENDAPATKAN CALON PELAJAR CEMERLANG MENGIKUT PROGRAM PENGAJIAN UPM		Peratusan pendaftaran pelajar baharu dengan PNGK 3.5 ke program pengajian bacelor yang ditawarkan	60%	56.70%	-	Pencapaian pada tahun 2016 adalah 48.14%. Sasaran pencapaian dinaikkan kepada 60% untuk 2017 disebabkan dengan kemasukan UM dan USM dalam pemilihan pelajar melalui BPKP JPT, dijangka peratus calon menolak tawaran akan menurun disebabkan tiada lagi tawaran berganda. Namun demikian jangkakan pencapaian kepada 60% telah tersasar.	Sasaran pencapaian perlu diteliti semula untuk tahun 2018.
MENCAPAI MAKMAL AKREDITASI	Memastikan makmal/ penyelidikan/ perkhidmatan professional memenuhi piawaian yang ditetapkan	Bilangan makmal yang diakreditasi (ISO 17025/ISO 15189)	16 Bil.	15. Bil.	--	Dua makmal akreditasi di IPPH telah ditarik balik sijil akreditasi disebabkan terdapat perubahan struktur organisasi yang melibatkan kompetensi staf	Membangunkan prosedur pengurusan akreditasi makmal

PEROLEHAN:

Punca:

Tindakan Pembetulan:

Borang penilaian prestasi pembekal secara online	Laporan keseluruhan Penilaian Prestasi Pembekal 2 kali setahun - 95% ke atas	10%	9.02%	-	Pemarkahan diberi oleh pentadbir kontrak atau pegawai di PTJ berdasarkan prestasi syarikat dan ianya di luar kawalan peneraju proses.	Jawatankuasa Perolehan akan mengkaji semula soalan yang lebih bersesuaian.
	Laporan keseluruhan Penilaian Prestasi Pembekal 2 kali setahun - 50% (kurang memuaskan)	0%	0.06%	-	Sebanyak 7 syarikat telah memperolehi skor penilaian kurang daripada 50%. 1. Kelewatan semasa penghantaran bekalan di PTJ dan sukar dihubungi. 2. Masalah dari segi penghantaran kerana pihak syarikat menggunakan perkhidmatan pihak ketiga (GDEX). 3. Bekalan kurang kualiti. 4. Pembekal telah tidak mematuhi syarat-syarat seperti di dalam dokumen kontrak perjanjian.	Perjumpaan bersama pihak syarikat akan diadakan pada bulan Februari 2018. Mulai tahun 2017, mana-mana syarikat yang memperolehi skor penilaian kurang daripada 50%, secara berturut-turut untuk perolehan dan PTJ yang sama, surat peringatan beserta notis teguran untuk sekatan akan dikeluarkan kepada syarikat tersebut. Seksyen Perolehan Pejabat Bursar akan meneliti cadangan untuk membuat sekatan ke atas syarikat selepas surat peringatan dikeluarkan. Syarikat yang melanggar mana-mana syarat-syarat kontrak akan diambil tindakan berdasarkan kontrak.

Punca:

Tindakan Pembetulan:

MEMBANGUN KAN MODAL INSAN TERBAIK	Memastikan staf menghadiri latihan	Peratusan staf yang menghadiri latihan 3 hari setahun untuk staf bukan akademik	100%	98.17%	--	PTJ melaporkan staf yang tidak menghadiri latihan kerana: <ol style="list-style-type: none"> 1. Staf akan bersara dalam tahun berkenaan dan tidak lagi berminat untuk menghadiri latihan. 2. Mempunyai terlalu banyak cuti sakit (MC) sehingga tidak mempunyai masa untuk menghadiri latihan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengemukakan kertas kerja ke JKLU untuk kelulusan bagi pengecualian pengiraan. 2. Melakukan intervensi bersama PTJ dengan membuat pemantauan dan memberikan peringatan.
--	------------------------------------	---	-------------	---------------	----	---	---

PROSES OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN (4 TIDAK PATUH)

Punca:

Tindakan Pembedulan:

KAWALAN KOS	Mengoptimumkan sumber kewangan kepada aktiviti yang lebih strategik	Jumlah penjimatan mengikut aktiviti kawalan kos	RM 2000000	RM 1850000	--	Pengurangan penjimatan utiliti disebabkan pada tahun 2016 UPM telah menerima bayaran tuntutan yang dibuat ke atas caj meter air yang dikongsi bersama Jabatan Pertanian.	Portfolio penjimatan baharu akan ditambah bagi tahun 2018 dan dipelbagaikan bagi merealisasikan penjimatan yang disasarkan.
KONSULTASI PERUBATAN	Memastikan pelanggan mendapat rawatan selewat-lewatnya 30 minit selepas selesai proses pendaftaran	Peratusan pelanggan mendapat rawatan	90%	88%	--	Bilangan pesakit kronik yang mendapat rawatan di PKU bertambah. Rawatan pesakit kronik memerlukan masa yang lebih lama dan lebih teliti bagi memastikan pesakit jelas tentang rawatan yang diberikan. - Pelanggan dari kategori antarabangsa juga meningkat terutamanya dari negara China yang mempunyai masalah berkomunikasi dalam Bahasa Inggeris. Ini menyebabkan Pegawai Perubatan perlu meluangkan masa bagi menjelaskan keperluan perihwal perubatan mereka. - Dua (2) orang Pegawai Perubatan tidak bekerja kerana mempunyai masalah kesihatan. Ini menyebabkan nisbah pesakit kepada Pegawai Perubatan meningkat dan seterusnya mempengaruhi waktu menunggu untuk mendapat konsultasi perubatan.	Berdasarkan statistik beberapa tahun yang lepas, PKU tidak dapat mencapai sasaran 90% yang ditetapkan. Pelbagai usaha telah dilakukan tetapi masih tidak mencapai sasaran kerana faktor utama adalah bergantung kepada jenis pelanggan yang dirawat. Memandangkan faktor ini bukan dalam kawalan PKU, PKU bersetuju untuk menurunkan sasaran yang ditetapkan dari 90% ke 85%.

PROSES OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN (4 TIDAK PATUH)

Punca:

Tindakan Pembetulan:

PENGURUSAN DEWAN DAN PERKHIDMATAN KEBUDAYAAN	Kutipan akaun amanah melalui aktiviti penggunaan Dewan Besar dan Panggung Percubaan serta melalui penggunaan perkhidmatan kumpulan kebudayaan (RM500,000.00 setahun dan ia adalah ketetapan oleh Universiti)	Menerima tempahan dari pelbagai agensi kerajaan dan swasta iaitu 90 penggunaan bagi Dewan Besar dan Panggung Percubaan setahun	90 Bil.	88 Bil.	-	PKKSSAAS telah mencapai 88 tempahan bagi Dewan Besar dan Panggung Percubaan bagi tahun 2017 daripada sasaran 90 tempahan. Ini berpunca daripada kelembapan ekonomi yang menyebabkan pelanggan kurang melaksanakan program/majlis diluar.	Memperluaskan rangka promosi bagi sewaan Dewan Besar dan Panggung Percubaan kepada pihak swasta dan agensi kerajaan seperti TV3, RTM, Astro dan lain-lain badan swasta dan kerajaan.
TUNTUTAN PELANGGARAN KONTRAK PERKHIDMATAN STAF	Mengambil tindakan terhadap pelanggaran kontrak perkhidmatan dengan menghantar notis tuntutan dalam tempoh 7 hari bekerja setelah menerima arahan dan dokumen yang lengkap daripada Pejabat Pendaftar	Masa yang diambil untuk tindakan terhadap pelanggaran kontrak perkhidmatan staf	100%	67%	-	Pejabat ini telah mengeluarkan 3 Notis Tuntutan: a) 1 notis tuntutan dikeluarkan melebihi tempoh 7 hari bekerja kerana Pegawai baharu masih dalam proses memahami perjalanan dan prosedur kerja; dan b) 2 notis tuntutan dikeluarkan dalam tempoh 7 hari bekerja.	Pegawai telah meletak jawatan berkuat kuasa 31 Julai 2017 dan pegawai baharu yang menggantikannya telah diberi penerangan mengenai Garis Panduan Pelanggaran Kontrak Perkhidmatan dan senarai dokumen lengkap untuk notis tuntutan dikeluarkan dalam tempoh 7 hari bekerja: 1) Surat Tawaran Cuti Belajar; 2) Perjanjian Cuti belajar; 3) Surat Peletakan Jawatan; 4) Surat Pengesahan Peletakan Jawatan; 5) Surat Penamatan Perkhidmatan; 6) Salinan Invois; dan 7) bukti akuan mengespos.

Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti kali ke-38 dipohon mengambil perhatian berhubung **status pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras Tahun 2017**, dan kaedah **pelaporan kini menggunakan Sistem ePLFA** sebagaimana taklimat yang telah dilaksanakan pada 13 Disember 2017.

Peneraju proses/ Ketua PTJ dimohon melaksanakan kawalan ketakakuran/tindakan pencegahan/penambahbaikan terhadap Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras yang tidak mencapai sasaran, serta mengambil kira elemen tersebut dalam penetapan sasaran Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras 2018.