

2012

16 Januari 2013

Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP), CIAST SHAH ALAM

'QUALITY MANAGEMENT
TEAM' (QMT)

[LAPORAN MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (MKSP)]

Laporan ini membentangkan prestasi aktiviti dan tindakan ke atas
Dasar Kualiti MS ISO 9001:2008 CIAST Bagi Tahun 2012

Isi Kandungan

1.0	Pengenalan	3
2.0	Status Pencapaian	4
3.0	Laporan Analisa Aduan Pelanggan	6
4.0	Laporan Analisa Prestasi Proses	8
5.0	Laporan Analisa Audit Dalaman	12
6.0	Kursus Jangka Pendek	16
7.0	Pembangunan & Latihan K/tangan	24
8.0	Peningkatan Kemudahan Latihan	33
9.0	Status Tindakan Pencegahan & Pembetulan	34
10.0	Laporan Analisa Prestasi Kontraktor & Pembekal	36
11.0	Laporan Perpustakaan CIAST	37

1.0 Pengenalan

International Organization for Standardization (ISO)

Sebuah organisasi badan bersekutu menggabungkan agensi kualiti seluruh dunia dan bertanggungjawab mewujudkan piawaian di negara masing-masing.

Ianya ditubuhkan pada 27 Februari 1947 dan beribu pejabat di Geneva, Switzerland, ianya mempunyai 162 keahlian.

Kualiti di dalam siri ISO 9000 ditakrifkan sebagai ciri-ciri sifat perkhidmatan dan produksi yang memenuhi kehendak pelanggan. Pelanggan bertanggungjawab menilai samada perkhidmatan dan produk diberikan dan dihasilkan memenuhi kriteria ditetapkan.

ISO 9001 dikenali sebagai Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) yang mempunyai kaedah pengurusan yang efektif dan efisien. Ianya mempunyai kesan jangka panjang kepada pengurusan organisasi. Tugas dan prosedur harian berjalan mengikut perancangan piawaian yang ditetapkan. Dokumen-dokumen dan rekod-rekod terurus dan diselenggarakan mengikut keperluan.

Persijilan ISO di CIAST menggunakan MS ISO9001:2008 yang telah berkuatkuasa 17 Ogos 2010.

2.0 Status Pencapaian

Objektif Kualiti

Perkhidmatan berkualiti ditafsirkan ke dalam objektif kualiti:

1. Membangunkan dan melaksanakan Kursus Modular dan 'Customised' dan memastikan 'output' peserta tidak kurang 80% dari bilangan yang ditawarkan setahun
2. Menyediakan sekurang-kurangnya selama 7 hari masa latihan kepada semua kakitangan dalam setahun bagi meningkatkan kemahiran dan pengetahuan mereka agar lebih produktif
3. Sentiasa meningkatkan kemudahan latihan serta persekitaran kondusif yang diperlukan setiap tahun berdasarkan perancangan strategik bagi menepati *Business Plan*.
4. Menyelesaikan bilangan dan kejadian aduan pelanggan dalam masa 14 hari bekerja
5. Menyemak semula kandungan modul latihan sediaada / membangun modul latihan baru serta perolehan kemudahan latihan selaras dengan pembangunan modul tersebut setiap LIMA (5) tahun
6. Mengemaskini Bahan Pengajaran Bertulis (WIM) untuk semua modul kursus yang dilaksanakan setiap TIGA (3) tahun
7. Mengedar kalendar latihan dan risalah-risalah kursus yang ditawarkan sekurang-kurangnya 1,000 naskah setiap ENAM (6) bulan
8. Memperolehi skor purata tidak kurang dari 3 dalam skala 1 hingga 5 bagi penilaian keberkesanan kursus oleh pelanggan (peserta kursus)

Skop persijilan melalui MS ISO 9001:2008 adalah melaksanakan kursus-kursus jangka pendek secara Modular dan 'Customised'.

Senarai Semak

Perancangan dan pencapaian objektif kualiti adalah hasil pelaksanaan kakitangan CIAST bagi meningkatkan tahap kualiti perkhidmatan kepada pelanggan.

Jadual 2.1, Senarai Semak pencapaian objektif

Bil.	Objektif	Taggungjawab /Tindakan	Tafsiran/ Pencapaian
1	Membangunkan dan melaksanakan Kursus Modular dan 'Customised' dan memastikan 'output' peserta tidak kurang 80% dari bilangan yang ditawarkan setahun	Program SPD, PEM & PPK	98.2% Tawaran (98 kursus / 1315 peserta) Pencapaian 1291 Peserta
2	Menyediakan sekurang-kurangnya selama 7 hari masa latihan kepada semua kakitangan dalam setahun bagi meningkatkan kemahiran dan pengetahuan mereka agar lebih produktif.	Program PPL	99.5% Kakitangan hadir latihan untuk 7 hari dan lebih
3	Sentiasa meningkatkan kemudahan latihan serta persekitaran kondusif yang diperlukan setiap tahun berdasarkan perancangan strategik bagi menepati <i>Business Plan</i> .	Program PPL	20 pembekal, 8 projek perolehan peralatan, 80 projek penyelenggaraan dan 14 projek perkhidmatan
4	Menyelesaikan bilangan dan kejadian aduan pelanggan dalam masa 14 hari bekerja	Pegawai Aduan Pelanggan & QMT	(100% aduan telah diselesaikan dalam 14 hari)
5	Menyemak semula kandungan modul latihan sediaada / membangun modul latihan baru serta perolehan kemudahan latihan selaras dengan pembangunan modul tersebut setiap LIMA (5) tahun	Program SPD, PEM & PPK	Tiada Pembangunan Modul Latihan Baru
6	Mengemaskini Bahan Pengajaran Bertulis (WIM) untuk semua modul kursus yang dilaksanakan setiap TIGA (3) tahun	Program SPD, PEM & PPK	Tiada Pembangunan WIM
7	Mengedar Kalendar latihan dan risalah-risalah kursus yang ditawarkan sekurang-kurangnya 1,000 naskah setiap ENAM (6) bulan.	Program SPD, PPK & PEM	2000 unit
8	Memperolehi skor purata tidak kurang dari 3 dalam skala 1 hingga 5 bagi penilaian keberkesanan kursus oleh pelanggan (peserta kursus)	Program SPD, PEM & PPK	Skor peserta kursus melebihi skala 3 (100%) Skor pengajar melebihi skala 3 (100%)

Tanggungjawab tersebut diletak di bawah Program/Unit berikut:

- a. Program PPL
 - Latihan kakitangan, Penyelenggaraan dan Perolehan
- b. Bahagian Khidmat Pengurusan
 - Belanjawan Tahunan
- c. Program SPD, PPK & PEM
 - Pengurusan Latihan & Proses Penyampaian Latihan
 - Persijilan
- d. Pegawai Kawalan Dokumen
 - En. Sudirman Bin Suratin dan En. Mohd Zahirul Hasni Bin Zaminazha
- e. Unit Peperiksaan & Persijilan, Program PPK
 - Pengurusan SKM/PC

Senarai tanggungjawab ini adalah juga sebagai rujukan kepada pihak Audit Luaran memantau aktiviti audit mereka.

3.0 Laporan Analisa Aduan Pelanggan

Prosedur Kualiti PK-CIAST-P02: Pengurusan Aduan Pelanggan disediakan bagi memenuhi keperluan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) MS ISO 9001: 2008, CIAST. Aduan juga diterima melalui Borang Aduan Pelanggan dan Sistem Pengurusan Call-Centre (SPCC). Kes-kes aduan boleh diklasifikasikan kepada tiga kategori pertanyaan, cadangan dan aduan.

3.1 Ringkasan Aduan Pelanggan CIAST 2012

Semua aduan pelanggan yang diterima sepanjang tempoh Januari sehingga Disember 2012 telah dapat diselesaikan. Aduan diterima dan tindakan siasatan dijalankan mengikut ketetapan ISO 9001: 2008.

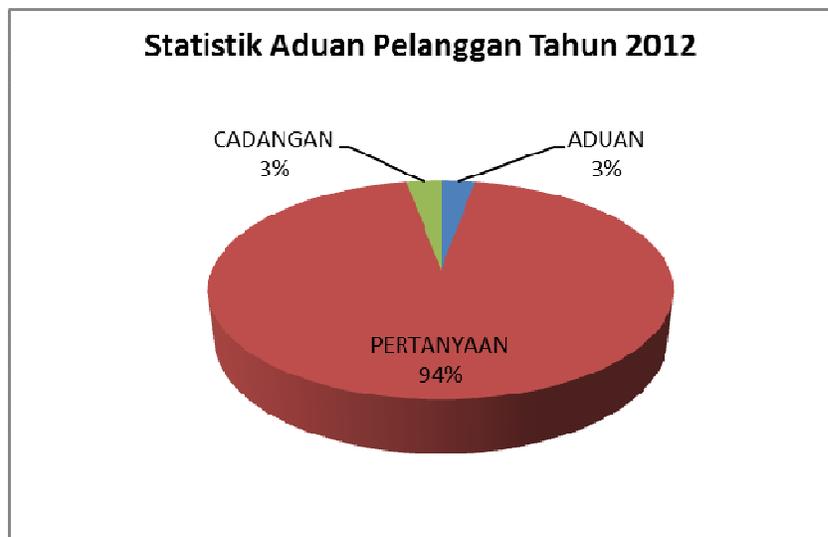
Laporan Aduan Pelanggan setiap bulan dilaporkan kepada pihak pengurusan melalui Mesyuarat Pengurusan CIAST. Ringkasan keseluruhan statistik aduan sepanjang tahun 2012 adalah seperti berikut:

Ringkasan dari statistik aduan tahun 2012 adalah seperti berikut:

STATISTIK ADUAN / PERTANYAAN/ CADANGAN BAGI TAHUN 2012

BIL	KATEGORI	JUMLAH DITERIMA	SELESAI
1	ADUAN	5	5
2	PERTANYAAN	167	167
3	CADANGAN	5	5
	JUMLAH	177	177

Carta 3.1, Carta Pecahan kategori Aduan Pelanggan tahun 2012



Ulasan:

Didapati bahawa kategori pertanyaan adalah paling tinggi iaitu 94%. Di antara pertanyaannya adalah mengenai bagaimana untuk mohon kemasukan belajar di CIAST, syarat dan kelayakan untuk belajar di CIAST, keputusan temuduga dan rayuan permohonan kursus VTO.

Kategori aduan ialah 3%. Antara kes aduan daripada pelanggan ialah mengenai perkhidmatan hidangan yang disediakan oleh pihak kafetaria CIAST kurang memuaskan. Siasatan dan pemantauan telah dijalankan oleh Bahagian Khidmat Pengurusan. Pihak kafetaria berjanji akan meningkatkan perkhidmatan di kafetaria. Terdapat juga aduan yang diterima tidak jelas dan tidak berasas kerana maklumat tidak lengkap contohnya aduan mengenai pegawai CIAST yang menjawab panggilan telefon secara kurang sopan tetapi nama pegawai berkenaan tidak dinyatakan. Sehubungan itu, semua pegawai diingatkan agar mematuhi tatacara dalam melayani pelanggan pada masa ke semasa.

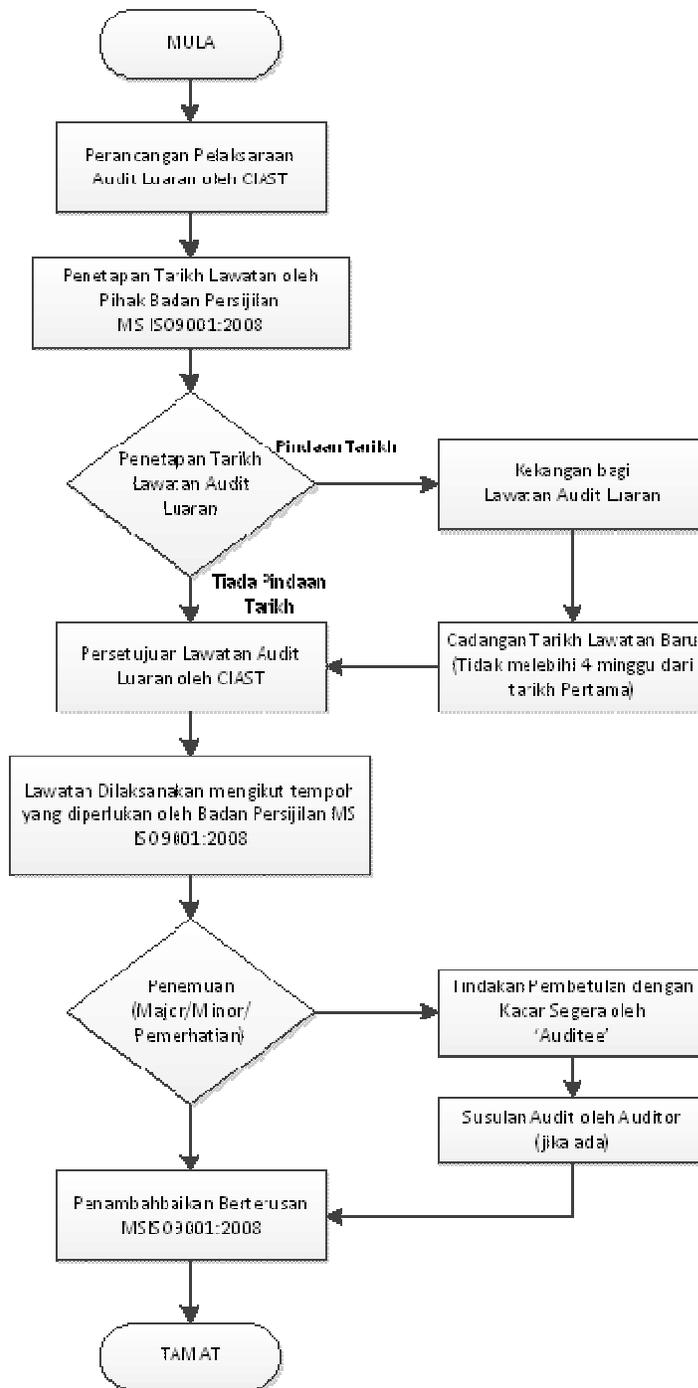
Kategori cadangan ialah 3%. Antara cadangan diterima ialah syarikat daripada Crown Beverage Cans(M) Sdn Bhd, Shah Alam, berminat untuk membuat hubungan kerjasama dengan CIAST untuk mengikuti kursus jangka pendek dan mengambil lepasan CIAST untuk bekerja di syarikat tersebut. Ada juga cadangan supaya diadakan rakaman perbualan telefon.

Secara keseluruhannya kes-kes pertanyaan, aduan dan cadangan bagi tahun 2012, dapat diselesaikan dengan sewajarnya mengikut ketetapan objektif kualiti. Pegawai-pegawai yang bertanggungjawab di Program berkaitan telah memberi kerjasama bagi menyelesaikan kes-kes berkaitan. Penambahbaikan ada dibuat bagi memenuhi keperluan pelanggan, seterusnya dapat menambahbaik sistem perkhidmatan di CIAST.

4.0 Laporan Analisa Prestasi Proses

Pendahuluan

Pelaksanaan Audit Luaran oleh Badan Persijilan MS ISO9001:2008 oleh Llyod's Register, Kuala Lumpur.



4.1 Pelaksanaan Audit Dalaman

Dilaksanakan mengikut perancangan di dalam Prosedur PK-CIAST-P04 (Pengendalian Audit Dalaman)

Audit:

“Bersistematik, berdiri dengan sendiri atau bebas bagi suatu proses dokumentasi untuk mendapatkan bukti audit dan menilai secara objektif untuk menentukan sejauh mana kriteria audit dipenuhi”



Maklumat Audit Dalaman

Audit Dalaman adalah alat yang berkesan bagi menyokong pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) dan juga sebagai penambahbaikan kualiti secara berterusan.

Juru Audit adalah pegawai yang dilantik dan mempunyai keterampilan melaksanakan audit dalaman di CIAST.

Penemuan Audit Dalaman adalah keputusan yang dipersetujui bersama antara Juruaudit dan 'Auditee' secara kolektif selaras dengan kriteria yang ditetapkan. Susulan Audit disediakan bagi memastikan perkara-perkara diusulkan oleh Juruaudit dilaksanakan mengikut masa yang ditetapkan bersama.

Bukti Audit adalah rekod, pernyataan fakta atau maklumat, ianya berkaitan kriteria dan ditentukan mengikut perkara ditetapkan audit dalaman.

“Lead Auditor/Assessor” ialah Juruaudit yang layak dan dilantik bagi mengurus sekumpulan Juruaudit melaksanakan audit system kualiti. Ketua Pasukan Audit Dalaman (KPAD) adalah pegawai yang dimaksudkan bagi mengurus audit dalaman di CIAST.

“Noncompliance/Nonconformity” ialah keperluan yang TIDAK DIPENUHI Sistem Pengurusan Kualiti (SPK).

“Major Nonconformance” adalah bukti kepada ketidakakuran, di mana berlaku 'breakdown' Sistem Pengurusan Kualiti.

Ketidakkuran yang sentiasa berlaku ialah tiada rekod (Fail), tiada borang berkaitan, tiada surat rasmi dan perkara-perkara utama pelaksanaan kursus/latihan di CIAST.

“Minor Nonconformance” ialah bukti kepada kekurangan yang berlaku kepada proses system kualiti yang diperlukan. Tidak menyebabkan berlakunya terputus sistem kualiti tersebut.

Kelaziman berlakunya adalah disebabkan oleh penggunaan borang lama (telah berlaku pindaan kepada borang tersebut), tiada tarikh, tiada tandatangan dan seumpamanya.

Pemerhatian pula diberikan oleh Juruaudit yang dirasakannya mempunyai potensi kepada “Minor Nonconformance”. Proses yang dibuktikan dengan rekod sediaada tidak mempunyai hubungkait dengan proses sebenar yang diperlukan. Usul pemerhatian ini diberikan bagi diambil tindakan dengan kadar yang segera oleh ‘Auditee’ dan disusulkan dengan lawatan pemerhatian mengikut persetujuan tarikh kedua-dua pihak.

Disyorkan audit dalaman melaksanakan secara berkesan Pemerhatian bagi penambahbaikan berterusan.

4.2 Aktiviti “Auditee”

Hubungan yang baik antara Juruaudit dan ‘Auditee’ diteruskan bagi kebaikan bersama dan proses pelaksanaan SPK telah berlaku secara berterusan. Pelaksanaan Audit Dalaman meneruskan proses pemantauan berterusan. Sokongan ‘Auditee’ adalah baik bagi penambahbaikan SPK CIAST.

Bagaimana pun, sokongan dari ‘Auditee’ amat diperlukan bagi memenuhi proses penambahbaikan dan pembedahan agar perkara sama tidak berulang. Kesilapan yang berulang setelah ditegur oleh Juruaudit Luaran atau Dalaman tidak harus berlaku lagi kerana dalam SPK perkara-perkara tersebut perlu dipantau oleh pihak Ketua Unit (KU) atau Ketua Program (KP).

4.3 Kekangan kepada Kelancaran Proses Audit Dalaman & Luaran

Kakitangan CIAST disyorkan supaya mengambil berat semua Porsedur MS ISO9001:2008 yang boleh dicapai Laman Web CIAST (<http://www.ciastr.gov.my/v2/index.php/en/galeri/iso/dokumen-iso-90012008>)

Auditee amat diperlukan untuk mengambil tindakan terhadap semua rekod MS ISO9001:2008 bagi kemudahan rakan-rakan atau pegawai yang lain.

4.4 Audit Dalaman

Pelaksanaan Audit Dalaman II dilaksanakan pada, 10 Dis hingga 13 Dis. 2012 dengan kakitangan CIAST sebagai Auditor seramai 16 orang termasuk Ketua Pasukan Audit Dalaman (KPAD)

Bagaimana pun pada 25 Julai – 26 Julai, satu Audit Dalaman yang diketuai oleh En. Sudirman Suratin telah dilaksanakan, pelaksanaannya adalah bersama dipantau oleh penyedia kursus Audit Dalaman MS ISO9001:2008 yang disediakan oleh pihak CIAST.

4.5 Kursus Audit Dalaman MS ISO9001:2008

Kursus Audit Dalaman yang diadakan pada 23 Julai – 26 Julai 2012 telah diadakan di CIAST oleh pakar di dalam bidang audit ISO9001:2008 ini iaitu Syarikat EAQC Consultan sdn. Bhd.

Pelaksanaannya adalah di dalam 2 fasa, iaitu kursus intensif audit dalaman dan On-the-job Training (OJT) audit dalaman selepas berkursus. OJT audit dalaman dilaksanakan di dalam 2 hari bekerja iaitu seperti dinyatakan di atas.

Peserta-peserta adalah terdiri dari kakitangan CIAST baru dan lama, pelaksanaan kursus ini juga bagi mendedahkan kepada kakitangan baru elemen-elemen mustahak bagi audit dalaman agar keputusan dan laporan diselaraskan bersama.

5.0 Laporan Analisa Audit Dalaman

5.1 Objektif Audit Dalaman

Audit Dalaman bertujuan menentukan tahap pematuhan dan keberkesanan pelaksanaan SPK MS ISO 9001:2008 dilaksanakan mengikut ketetapan.

Objektif audit dalaman adalah:

- Menentukan keberkesanan SPK di tahap yang terbaik dan peningkatan kualiti dipantau agar menepati kehendak pelanggan.
- Menentukan operasi kerja yang mantap dengan kos yang efektif.

- Memantau kelemahan dan kekuatan SPK agar dilaksanakan proses-proses 'Continual Improvement' yang dikehendaki oleh SPK.
- Menentukan keberkesanan dokumen prosedur bagi proses penambahbaikan.
- Pewujudan suasana kerja berkualiti kepada seluruh warga CIAST.

Pewujudan sistem pencegahan yang berkesan:

Laporan Audit Dalam Tahun 2012 telah disediakan oleh Ketua Audit Dalam iaitu En. Nazrim bin Tan. Kaedah yang digunakan Juruaudit Dalam adalah seperti berikut:

- Soal jawab antara dua pihak, juruaudit adalah dari unit atau bahagian lain.
- Temuduga antara auditee dan juruaudit bagi mendapatkan pengesahan.
- Pemerhatian dibuat terhadap proses dan arahan kerja dijalankan.
- Menyemak dan memeriksa dokumen dan rekod yang berkaitan.

5.2 Audit Dalam Tahun 2012

Audit dalam bilangan 1/2012 telah dilaksanakan pada 25 – 26 Julai 2012 dan bilangan 2/2012 telah dilaksanakan pada 10 – 13 Disember 2012. Jumlah Program/Unit/Bahagian yang diaudit adalah seperti berikut;

- i. PPK
- ii. PPL
- iii. SPD
- iv. PEM
- v. BKP
- vi. QMT
- vii. Wakil Pengurusan

Perlantikan Juruaudit Dalam yang terkini telah dikeluarkan melalui Memo no. rujukan PLPKL/SA/11/4 Jld 4(1) bertariikh 12 Jun 2012. Senarai Juruaudit Dalam ISO adalah seperti berikut:

1. Nazrim Bin Tan (Ketua Pasukan Audit Dalam)
2. Rabia binti Siamir (Penolong Ketua Pasukan Audit Dalam)
3. Ahmad Jefri Bin Sabri
4. Azli Amin bin Ahmad Raus
5. Azmi Rahman bin Mat Zuini
6. Idris bin Ismail
7. Jamaluddin bin Saat
8. Mohd Ezzas Bin Abu Bakar
9. Mohd Ozahir Bin Mat Palal
10. Noordin bin Abdullah
11. Siti Fatimah Binti Yakob
12. Rohaizat bin Ramli
13. Salim bin Amil

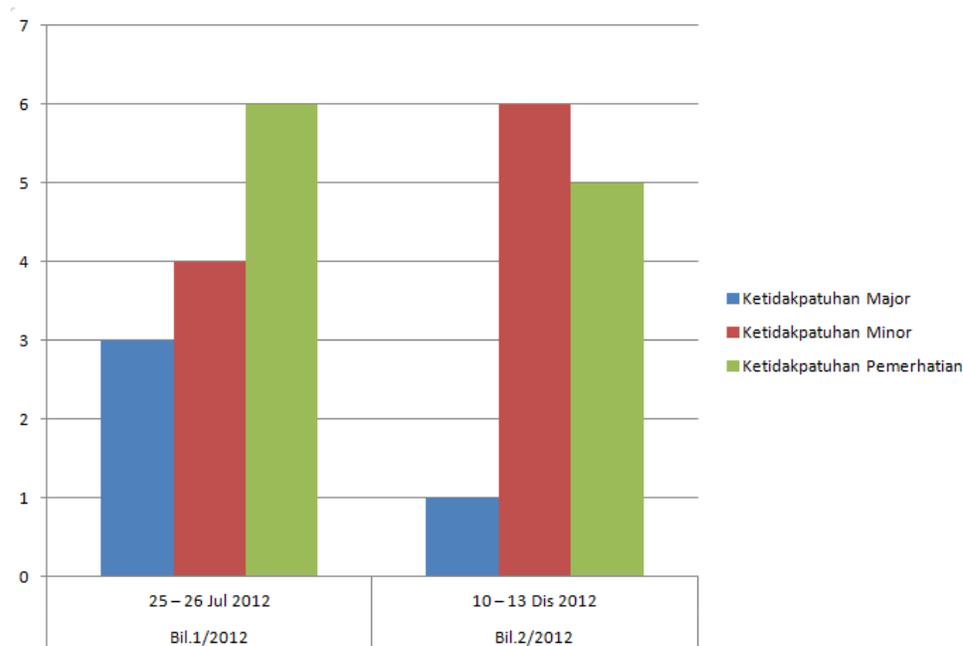
- 14. Hanira binti Razali
- 15. Rosliza binti Abdul Hamid
- 16. Shadni Wardiah binti Shahrir

Lantikan Ketua Pasukan Audit Dalaman (KPAD) telah dibuat melalui memo PLPKL / SA / QMT / 5 () bertarikh 19 November 2012. Manakala lantikan Penolong Ketua Pasukan Audit Dalaman (PKPAD) telah dibuat melalui memo PLPKL/SA/11/4 Jld 4 () bertarikh 26 November 2012.

5.3 Rumusan Audit Dalaman Tahun 2012

Audit Dalaman	Tarikh Audit	Ketidakpatuhan		Pemerhatian
		Major	Minor	
Bil.1/2012	25 – 26 Jul 2012	3	4	6
Bil.2/2012	10 – 13 Dis 2012	1	6	5

Jadual 5.1, Jadual Ketidakpatuhan (NCR) Audit Dalaman



Hasil audit dalaman yang dilakukan Pasukan Audit Dalaman terdapat beberapa ketidakpatuhan iaitu:-

- i. Terdapat maklumbalas yang perlu diberikan kepada pelanggan tetapi tidak diberikan. Sebagai contoh permohonan kursus oleh pihak luar perlu diberi maklumbalas sama ada permohonan berkenaan berjaya atau tidak.

- ii. Terdapat jadual penyelenggaraan pencegahan yang tidak direkodkan. Setiap penyelenggaraan yang dijalankan perlu direkodkan di Kad (Kew PA-14).
- iii. Masih terdapat prosedur yang memerlukan pengesahan dan kelulusan dari ketua bahagian/jabatan/pegawai bertanggungjawab tidak dilaksana seperti yang sepatutnya. Sebagai contoh borang Analisis Keperluan Latihan (TNA).
- iv. Masih terdapat kelemahan dalam melaksana dan melengkapkan fail kursus. Sebagai contoh masih terdapat laporan keberkesanan kursus (BK-T07-02) dan Laporan Kursus (BK-T06-10) yang tidak dilaksanakan.
- v. Terdapat kelemahan dalam penghantaran surat melalui POS biasa, yang mana surat-surat yang dihantar ini tidak direkodkan.

Antara pemerhatian yang ditemui adalah :-

- i. Pelan Latihan Kursus 2012 tidak difailkan, sebaliknya hanya disimpan dalam bentuk softcopy.
- ii. Kelihatan beberapa fail kursus yang tidak disusun kemas.
- iii. Masih terdapat kelemahan pada dokumen terkawal yang mana kod borang tidak dinyatakan iaitu Borang Kursus Yang Dipersetujui (BK-T04-02) di dalam senarai semak kursus customize, yang mana ianya mengelirukan bahagian pelaksana.
- iv. Masih terdapat fail yang telah berusia lebih 5 tahun tidak dilupuskan.
- v. Baki stok tidak dikemaskini pada kad Kew PS-4 sebaliknya hanya direkod dalam sistem sahaja.

Saranan Pasukan Audit

Penerangan dan kesedaran MS ISO9001:2008 perlu ditingkatkan bagi memastikan Sistem Pengurusan Kualiti CIAST berada di tahap cemerlang. Pegawai bertanggungjawab di setiap bahagian atau unit perlu sentiasa diberi peringatan bagi memastikan sistem rekod ISO berjalan dengan baik. Dokumen ISO yang terkini perlu dimuat naik di laman web bagi memudahkan kakitangan CIAST mencapai prosedur-prosedur yang perlu diketahui. Kaedah penyimpanan rekod ISO perlu diperjelaskan lagi bagi memantapkan lagi sistem pengurusan kualiti CIAST.

6.0 Kursus Jangka Pendek

6.1 Kursus Modular & 'Customised'

Kursus jangka pendek Modular & Customised adalah teras kepada skop MS ISO9001:2008 CIAS. Pemantauan yang kerap dilaksanakan oleh pihak Audit Dalaman yang dilantik oleh Pengarah atau Wakil Pengurusan (WP).

Perancangan dan pelaksanaan kursus Modular & Customised ini adalah mengikut Kalendar Latihan Tahunan 2012 yang disediakan di awal tahun.

Jadual 6.1: Kalendar Latihan Tahunan 2012

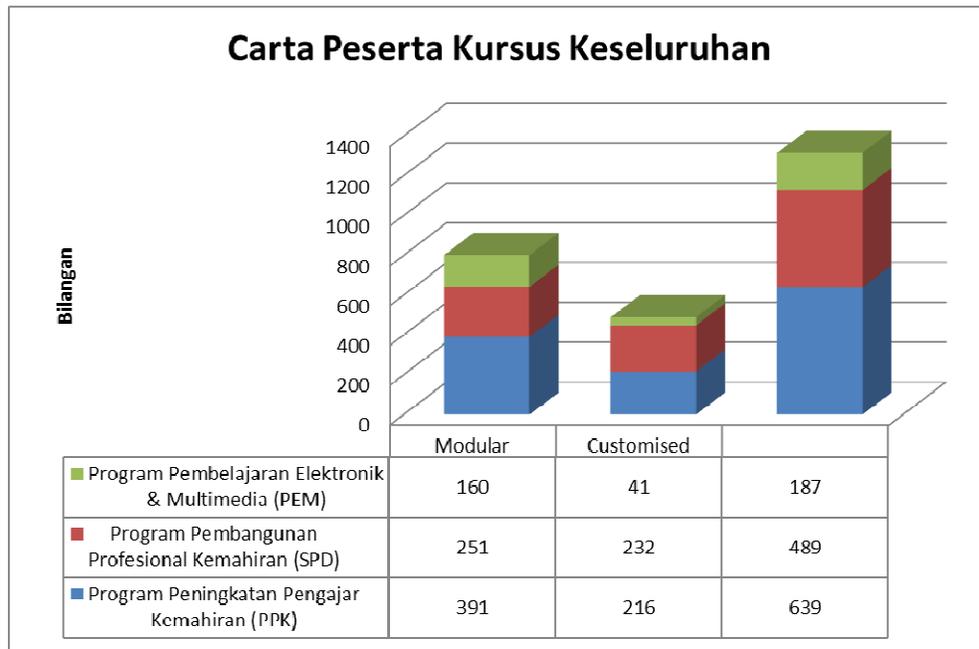
Bil.	Nama Program	Jumlah Modul / Peserta (Perancangan)	Jumlah Modul / Peserta (Tawaran)	Jumlah Modul / Peserta (Pelaksanaan)		Pencapaian
				Modular	Customised	
1	Program Peningkatan Pengajar Kemahiran (PPK)	64 kursus / 693 peserta	58 kursus / 639 peserta	41 modul / 391 peserta	17 modul / 216 peserta	58 kursus / 607 peserta (95%)
2	Program Pembangunan Profesional Kemahiran (SPD)	25 kursus / 489 peserta	25 kursus / 489 peserta	13 modul / 251 peserta	12 modul / 232 peserta	25 kursus / 483 peserta (99%)
3	Program Pembelajaran Elektronik & Multimedia (PEM)	20 kursus / 200 peserta	15 kursus / 187 peserta	13 modul / 160 peserta	2 modul / 41 peserta	15 kursus / 201 peserta (107%)
JUMLAH		109 kursus / 1382 peserta	97 kursus / 1315 peserta	67 Kursus / 802 peserta	31 Kursus / 489 peserta	98 kursus / 1291 peserta (98.2%)

(Sumber: Unit Pengurusan Latihan, PPK, PEM & SPD)

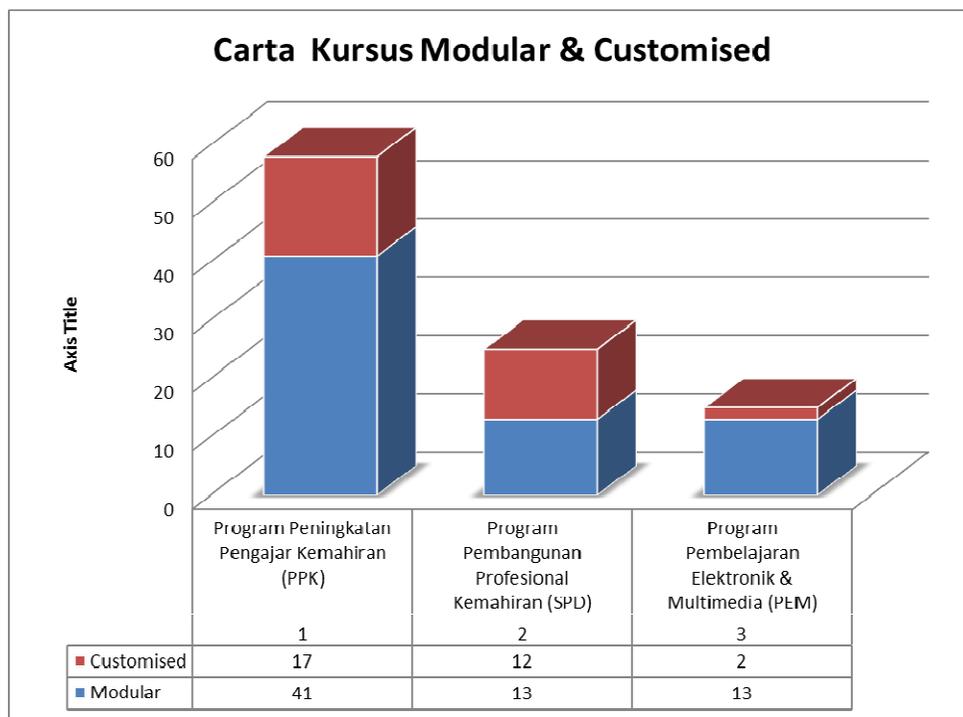
Modul Latihan kemahiran jangka pendek ini hanya dilaksanakan oleh TIGA (3) Program sahaja iaitu PPK, PEM dan SPD.

Pemantauan latihan mengikut skop dalam MS ISO9001:2008 hanya tertumpu di tiga Program ini sahaja.

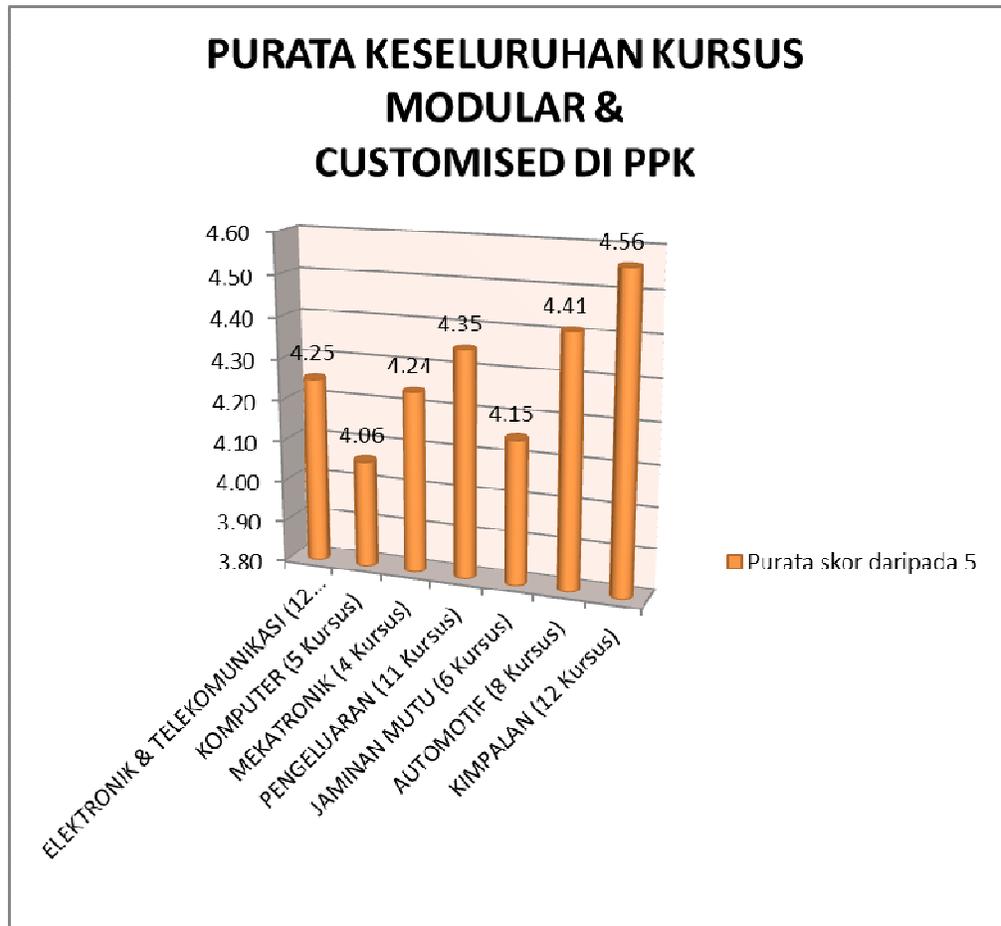
Carta 6.1 : Keseluruhan Peserta Kursus



Carta 6.2 : Keseluruhan Kursus Modular dan Customised

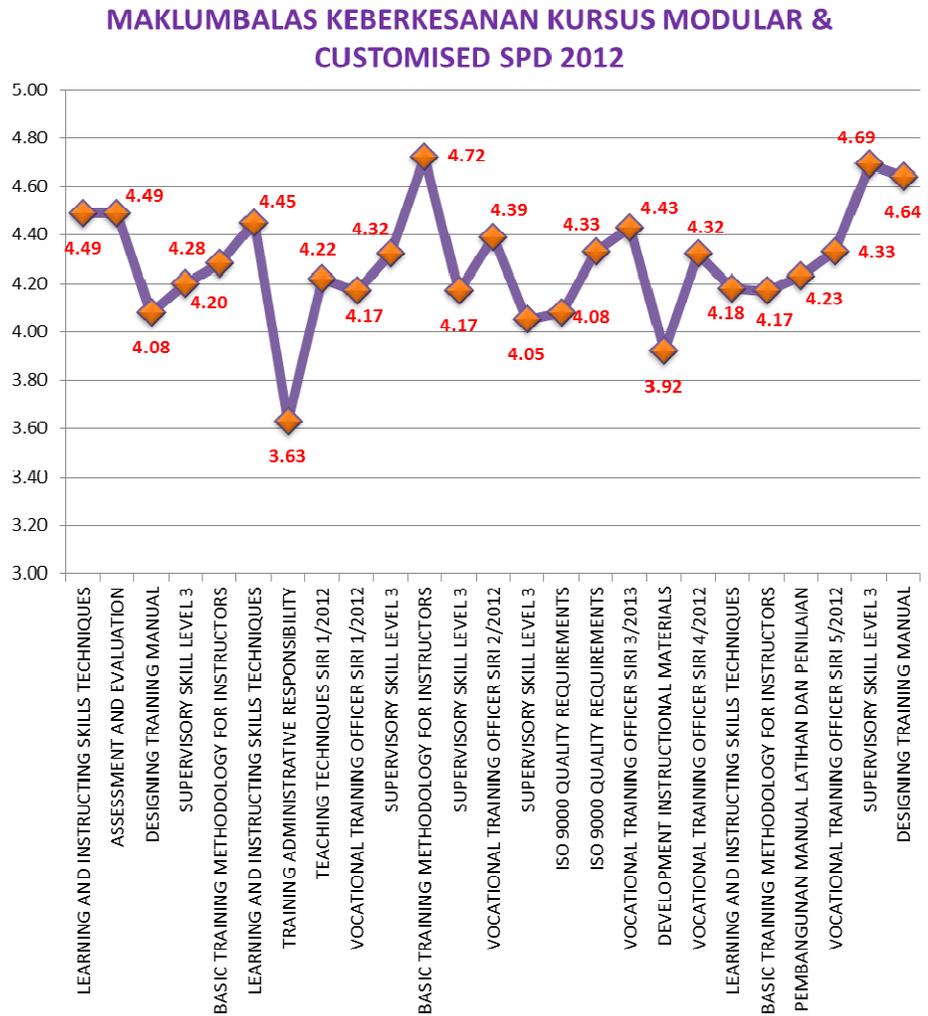


Carta 6.3: Maklumbalas peserta kursus terhadap pelaksanaan kursus Modular & Customised di PPK, CIAST(Laporan menggunakan Borang BK-T07-02 Pindaan 1/2011)

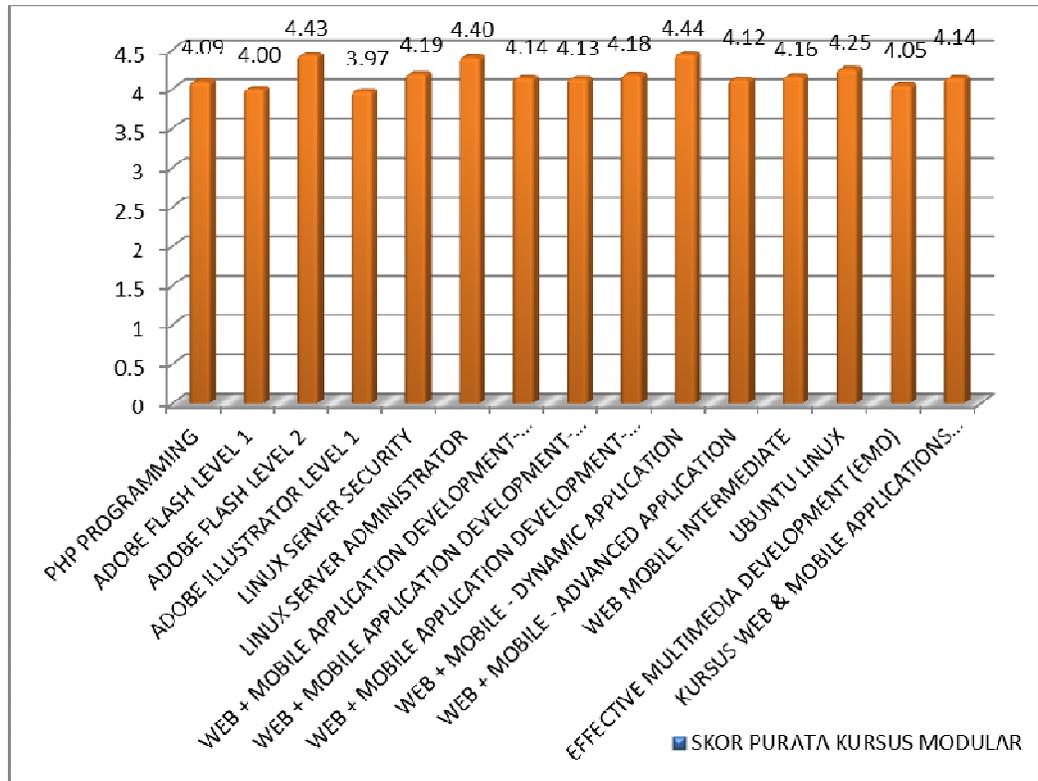


(Sumber: Unit Pengurusan Latihan, PPK)

Carta 6.4: Maklumbalas peserta kursus terhadap pelaksanaan kursus Modular & Customiesd di SPD, CIAST. (Laporan menggunakan Borang BK-T07-02 Pindaan 1/2011)



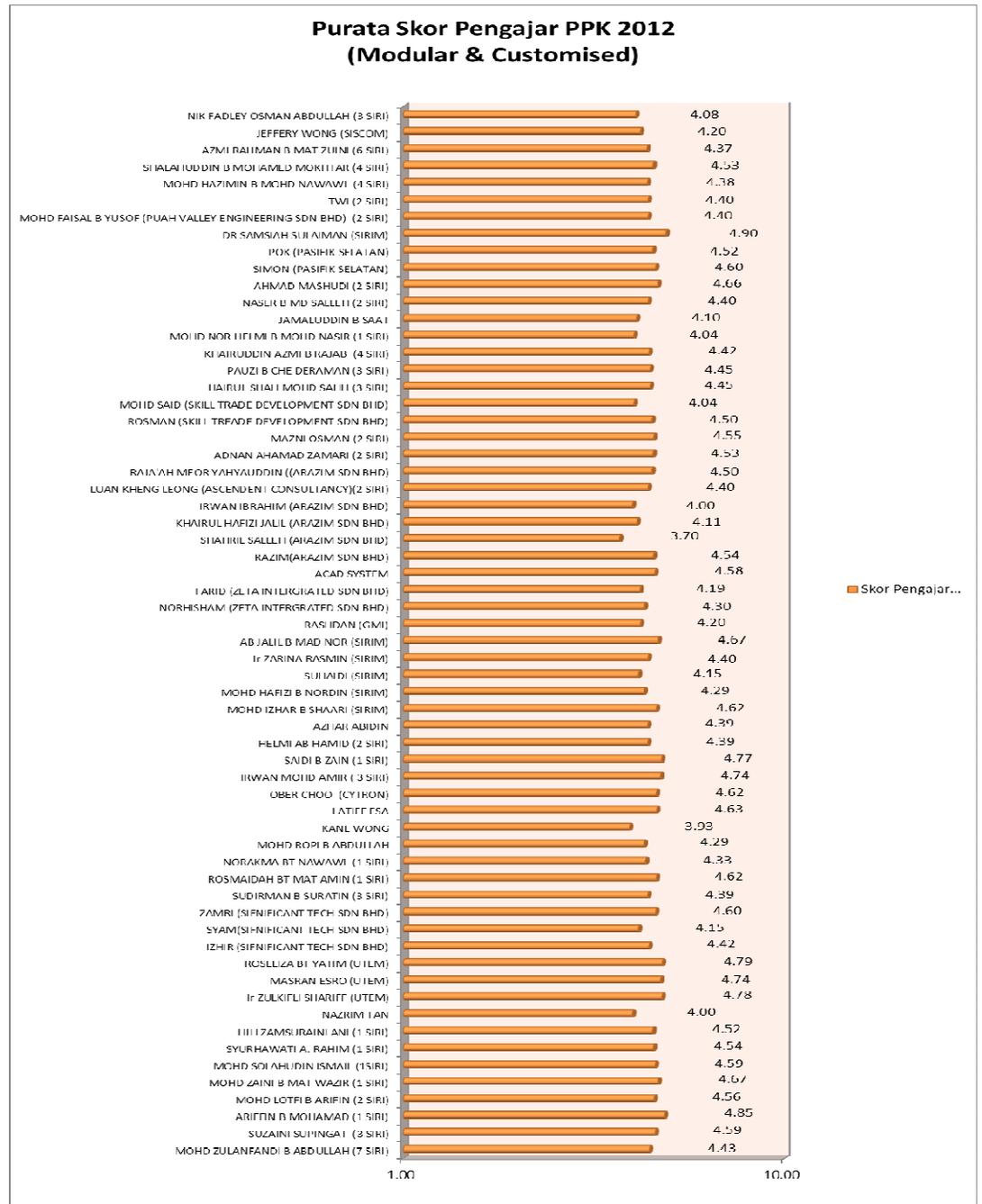
Carta 6.5: Maklumbalas peserta kursus terhadap pelaksanaan kursus Modular & Customiesd di PEM, CIAST (Laporan menggunakan Borang BK-T07-02 Pindaan 1/2011)



(Sumber: Unit Pengurusan Latihan, PEM)

Purata keseluruhan ini adalah yang diperolehi di dalam setiap laporan akhir oleh Ketua Pengurus Kursus program PPK, SPD dan PEM yang dinilai oleh peserta kursus selaku pelanggan CIAST.

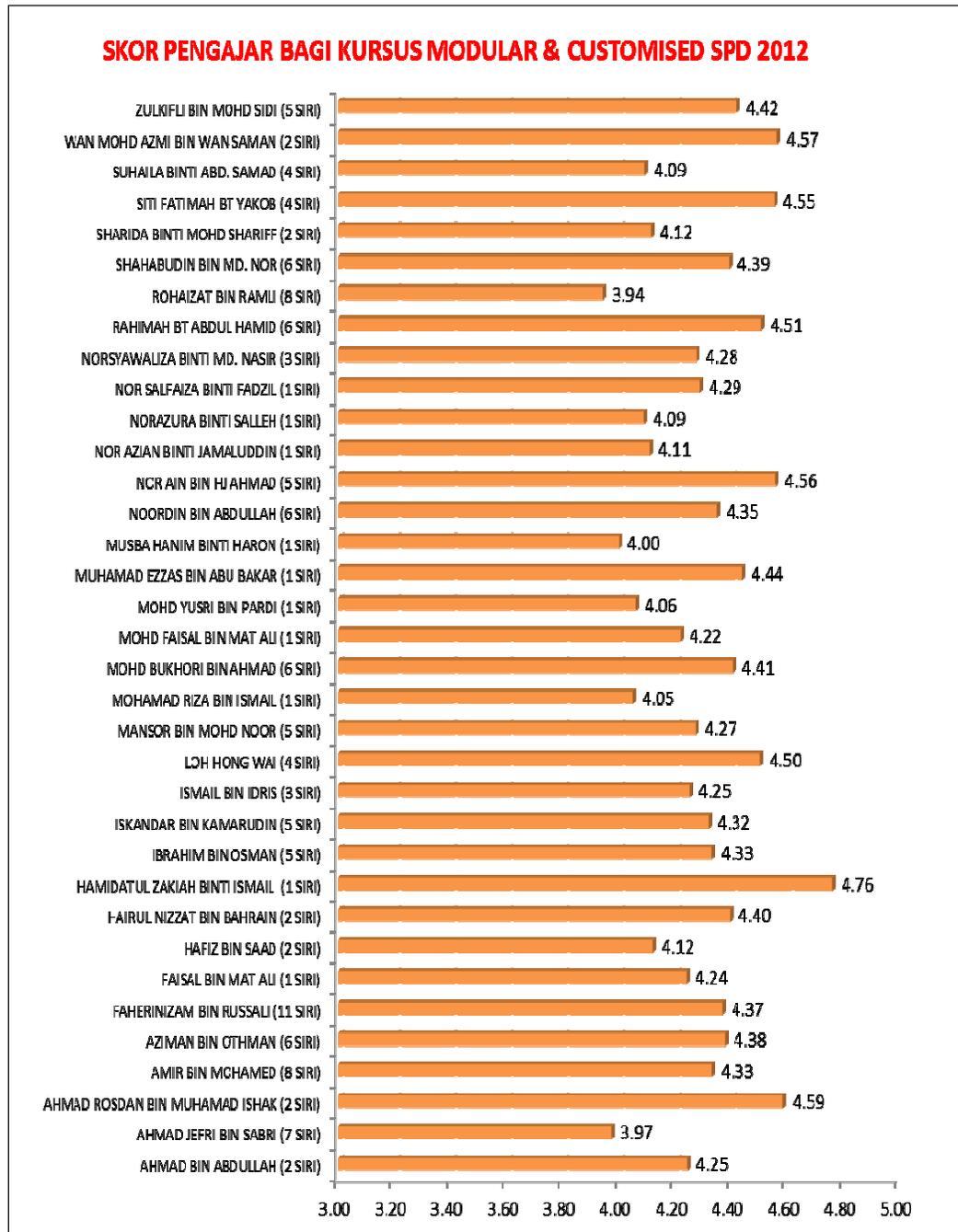
Carta 6.6: Maklumbalas peserta kursus terhadap Skor yang diperolehi oleh Pengajar-pengajar di PPK sepanjang pelaksanaan kursus di PPK. (Borang BK-T07-02 Pindaan 1/2011)



(Sumber: Unit Pengurusan Latihan, PPK)

Analisa ini dilaksanakan merujuk kepada 58 kursus Modular/Customised di PPK Januari hingga Disember 2012. Jumlah skor di atas diberikan oleh setiap peserta kursus yang melaksanakan kursus dalam Carta 6.6 di atas.

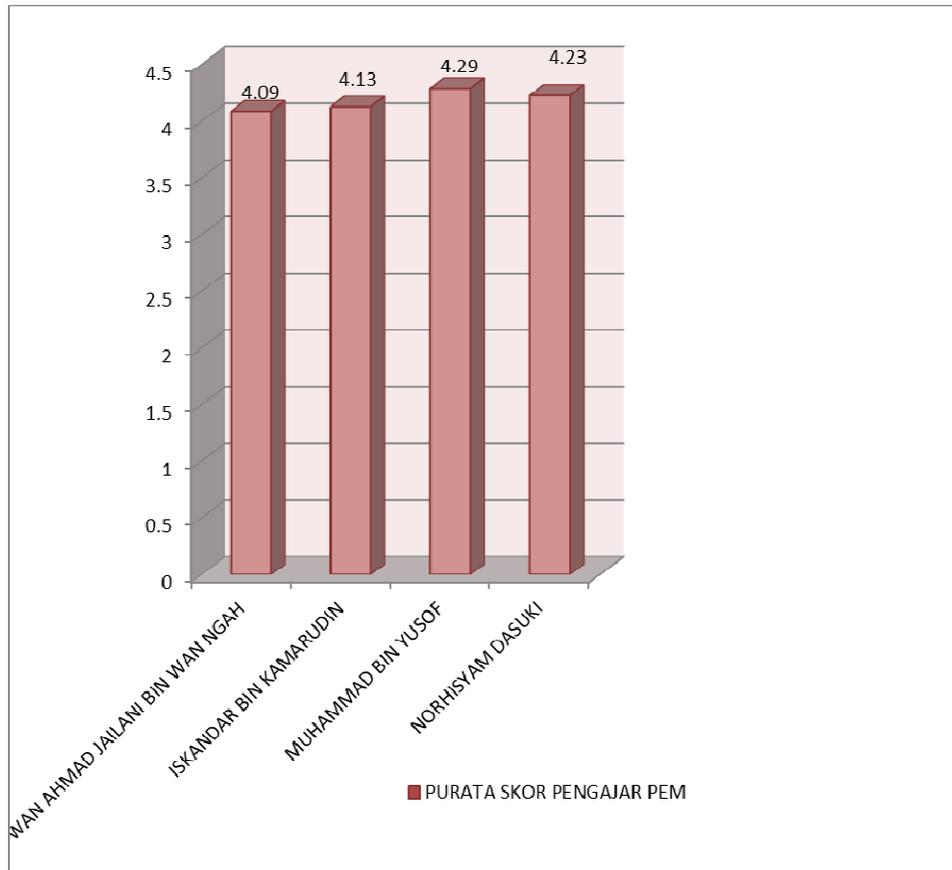
Carta 6.7: Maklumbalas peserta kursus terhadap Skor yang diperolehi oleh Pengajar-pengajar di SPD sepanjang pelaksanaan kursus di SPD. (Borang BK-T07-02 Pindaan 1/2011)



(Sumber: Unit Pengurusan Latihan, SPD)

Analisa ini dilaksanakan merujuk kepada 25 kursus Modular/Customised di SPD sepanjang Januari hingga Disember 2012. Jumlah skor di atas diberikan oleh setiap peserta kursus yang melaksanakan kursus dalam Carta 6.7 di atas.

Carta 6.8: Maklumbalas peserta kursus terhadap Skor yang diperolehi oleh Pengajar-pengajar di PEM sepanjang pelaksanaan kursus di PEM. (Borang BK-T07-02 Pindaan 1/2011)



(Sumber: Unit Pengurusan Latihan, PEM)

Analisa ini dilaksanakan merujuk kepada 15 kursus Modular/Customised di PEM bagi tempoh Januari hingga Disember 2012. Jumlah skor di atas diberikan oleh setiap peserta kursus yang melaksanakan kursus dalam Carta 6.8 di atas.

Secara keseluruhan, pencapaian skor peserta kursus melebihi skala 3 adalah 100% berdasarkan jumlah 98 kursus yang dijalankan pada Januari hingga Disember tahun 2012. Manakala pencapaian skor pengajar yang melebihi skala 3 juga adalah 100%.

7.0 Pembangunan & Latihan Kakitangan

7.1 Kalendar Latihan Kakitangan CIAST 2012

Kalendar latihan kakitangan CIAST telah diedarkan kepada semua kakitangan CIAST pada bulan Februari 2012. Kalendar latihan tersebut telah dipersetujui diperingkat mesyuarat Jawatankuasa Latihan CIAST Bil.1/2012. Kursus-kursus yang di cadangkan adalah berdasarkan permintaan/keperluan latihan dari kakitangan CIAST yang di perolehi dari Borang Analisa Keperluan Latihan BK-S05-01 yang diedarkan pada Oktober 2011 dan juga latihan yang dirasakan perlu dan di persetujui pihak pengurusan bagi meningkatkan pembangunan kakitangan CIAST dari masa kesemasa. Berikut adalah senarai latihan yang dicadangkan untuk dilaksanakan sepanjang tahun 2012.

BIL	KOD	NAMA LATIHAN	JUMLAH HARI	JUMLAH PESERTA	BULAN	TEMPAT
1	K01	Kaunseling Dan Psikologi	3	25	FEBRUARI	CIAST
2	K02	Pengurusan Rahsia Rasmi Kerajaan	3	25	FEBRUARI	CIAST
3	K03	Prosedur Kewangan Siri 1	3	25	MAC	CIAST
4	K04	Team Building	3	25	APRIL	LUAR CIAST
5	K05	Pengurusan Stress	3	25	MEI	LUAR CIAST
6	K06	Tatacara Pengurusan Perolehan	2	25	JUN	CIAST
7	K07	Kecemerlangan Dan Motivasi	3	25	JULAI	LUAR CIAST
8	K09	Bahasa Inggeris	5	25	SEPTEMBER	CIAST
9	K10	Pengurusan Dalam Prespektif Islam	3	25	SEPTEMBER	CIAST
10	K11	Kesihatan Dan Keselamatan	2	25	OKTOBER	CIAST
11	K12	Prosedur Kewangan Siri 2	3	25	NOVEMBER	CIAST
12	AD01	Seminar Trainers Meet Trainers	2	10	FEBRUARI	LUAR CIAST

Bagi Seminar Trainers Meet Trainers 2012, latihan tersebut tidak terdapat dalam TNA kakitangan CIAST 2012, namun dicadangkan untuk dilaksanakan bagi kakitangan Gred 48 keatas. Latihan tersebut dikategorikan sebagai latihan tambahan (AD).

7.2 Latihan Yang Telah Dijalankan Sehingga Disember 2012

Jadual 2 di bawah menunjukkan senarai latihan yang telah diselenggarakan oleh Unit Pembangunan Latihan Kakitangan CIAST (UPLK) sehingga Disember 2012. Daripada jadual tersebut, 10 latihan yang telah dijalankan adalah daripada kalendar latihan 2012 manakala 20 latihan adalah latihan tambahan yang dilaksanakan oleh UPLK menjadikan keseluruhan latihan berjumlah 30 latihan/kursus. Jumlah perbelanjaan yang telah digunakan bagi keseluruhan 30 latihan yang telah dijalankan adalah sebanyak RM138,906.00.

Senarai Keseluruhan Latihan Yang Telah Dijalankan Secara Dalam Dan Luaran.

- *Latihan secara dalamam (IH) - Latihan berdasarkan TNA dan merujuk kepada kalender latihan kakitangan CIAST 2012.*
- *Latihan secara Luaran (AD) - Latihan tambahan yang dijalankan berdasarkan permintaan dalam dan tawaran agensi luar.*

BIL	KOD	NAMA PEROLEHAN	JUMLAH PESERTA	TARIKH	JUMLAH BAYARAN
1	IH01	Kaunseling Dan Psikologi	27	12 - 15.03.12	RM4,140.00
2	IH02	Prosedur Kewangan Siri 1	24	26 - 28.03.12	RM1,350.00
3	IH03	Pengurusan Rahsia Rasmi Kerajaan	26	02 - 04.04.12	RM3,450.00
4	IH04	Team Building	10	12 - 14.09.12	RM19,790.00
5	IH05	Pengurusan Stress	20	30 - 31.10.12	RM17,800.00
6	IH06	Effective Presentation	0		RM0.00
7	IH07	Tatacara Pengurusan Perolehan	16	10 - 11.07.12	RM1,022.00
8	IH08	Kecermelangan Dan Motivasi	17	20 - 21.11.12	RM7,100.00
9	IH09	Bahasa Inggeris	19	04 - 06.09.12	RM15,000.00
10	IH10	Pengurusan Dalam Prespektif Islam	43	07 - 08.08.12	RM10,000.00
11	IH11	Kesihatan Dan Keselamatan	13	29 - 30.11.12	RM4,620.00
12	IH12	Prosedur Kewangan Siri 2	0		RM0.00
13	AD01	Seminar Trainers Meet Trainers	11	21 - 22.02.12	RM16,990.00
14	AD02	Pemasaran Dan Komunikasi Berkesan Bagi Pegawai Task Force Lawatan ke Industri (siri 1)	20	20 - 21.03.12	RM0.00
15	AD03	Pemasaran Dan Komunikasi Berkesan Bagi Pegawai Task Force Lawatan ke Industri (siri 2)	27	29 - 30.03.12	RM0.00
16	AD04	Kursus Lanskap Asas	3	06 - 08.03.12	RM0.00
17	AD05	Pemasaran Dan Komunikasi Berkesan Bagi Pegawai Task Force Lawatan ke Industri (siri 3)	29	09 - 10.05.12	RM0.00
18	AD06	TVET Conference 2012	5	24 - 25.04.12	RM5,700.00
19	AD07	Pemasaran Dan Komunikasi Berkesan Bagi Pegawai Task Force Lawatan ke Industri (siri 4)	11	25 - 26.04.12	RM0.00
20	AD08	Pemasaran Dan Komunikasi Berkesan Bagi Pegawai Task Force Lawatan ke Industri (siri 5)	32	09 - 10.05.12	RM0.00

21	AD09	Kursus Enhancing Cross-Cultural Awareness"	23	23 -25.05.12	RM12,900.00
22	AD10	Kursus Mastering Success 'What Can We Learn From The Great Leaders'	1	19 - 20.06.12	RM1,599.00
23	AD11	Kursus Accelerated Skills Enhancement Training Programme	23	21 - 25.05.12 11 - 23.06.12	RM5,400.00
24	AD12	Facilities Maintenance And Management Seminar 2012	2	22.05.12	RM0.00
25	AD13	Kursus Pengurusan Dan Klasifikasi Fail	18	04.06.12	RM350.00
26	AD14	International Skills Conference 2012	3	9 - 10.07.12	RM2,700.00
27	AD15	Seminar "Brain Smart Leader"	1	11 - 12.09.12	RM2,200.00
28	AD16	Kursus "Influencing And Persuading : A Fundamental Skills Of Leader"	1	07.09.2012	RM1,495.00
29	AD17	Kursus Separuh Masa Janakusa Voltan Rendah Dengan Penyegerakan	2	13.10.12 - 25.11.12	RM2,600.00
30	AD18	Kursus Pengenalan Blue Ocean Strategi	2	22 - 24.10.12	RM0.00
31	AD19	World Forum WIF-KL 2012	5	05 - 07.11.12	RM2,500.00
32	AD20	Seminar On Inovative Advances In Mobile And Electronics Technology	2	01.11.12	RM200.00
		JUMLAH	436		RM138,906.00

Secara keseluruhan sejumlah 436 orang telah menghadiri latihan pembangunan kakitangan yang diuruselia oleh UPLK.

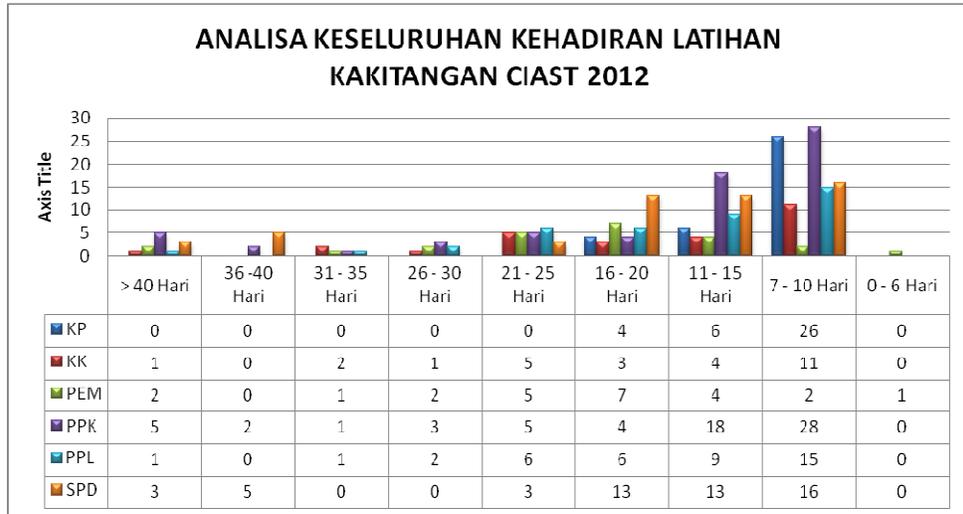
7.3 Statistik Kursus yang dihadiri oleh Kakitangan

Pekeliling Perkhidmatan JPA Bil. 6 Tahun 2005 mengenai Dasar Latihan Sumber Manusia Sektor Awam menetapkan bahawa setiap anggota perkhidmatan awam perlu menghadiri/mengikuti latihan atau kursus sekurang-kurangnya 7 hari setahun bagi melengkapkan diri dengan sikap (attitude), kemahiran (skills) dan pengetahuan (knowledge) yang bersesuaian. Sehingga bulan Disember 2012, jumlah kakitangan CIAST adalah seramai 246 orang dan laporan keseluruhan latihan pembangunan kakitangan CIAST adalah seperti berikut:

JUMLAH HARI	JUMLAH KAKITANGAN	KP	KK	PEM	PPK	PPL	SPD
> 40 Hari	12	0	1	2	5	1	3
36 -40 Hari	7	0	0	0	2	0	5
31 - 35 Hari	5	0	2	1	1	1	0
26 - 30 Hari	8	0	1	2	3	2	0
21 - 25 Hari	24	0	5	5	5	6	3
16 - 20 Hari	37	4	3	7	4	6	13
11 - 15 Hari	54	6	4	4	18	9	13
7 - 10 Hari	98	26	11	2	28	15	16
0 - 6 Hari	1	0	0	1	0	0	0
	246	36	27	24	66	40	53

Jadual 7.3

Jadual 7.3 dan Carta 7.1 menunjukkan statistik kehadiran berkursus kakitangan CIAST dipecahkan mengikut program/bahagian.



Carta 7.1

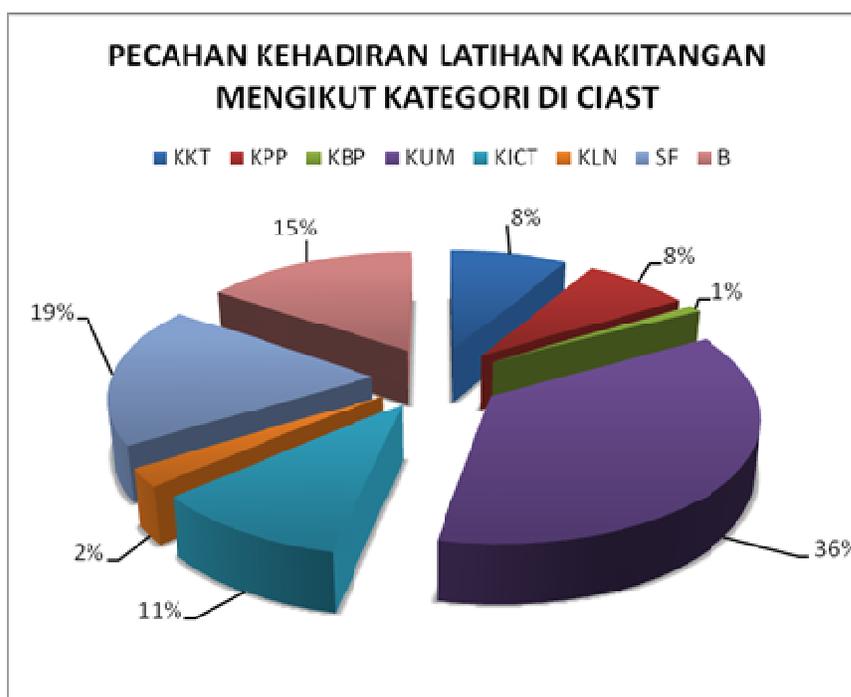
Kesimpulannya, objektif UPLK untuk memastikan setiap kakitangan CIAST berjaya memenuhi keperluan 7 hari latihan setahun adalah hampir tercapai dengan peratusan 99.5%. Seramai 245 orang dari jumlah keseluruhan 246 kakitangan CIAST telah berjaya menghadiri 7 hari berkursus di sepanjang tahun 2012. Seorang kakitangan yang tidak dapat memenuhi 7 hari berkursus setahun adalah disebabkan beliau mengambil cuti tanpa gaji selama 6 bulan kerana menjaga anak yang sakit.



7.4 PECAHAN KEHADIRAN LATIHAN KAKITANGAN MENGIKUT KATEGORI DI CIAST 2012

JENIS LATIHAN/KATEGORI	KOD	BKP	KK	PEM	PPK	PPL	SPD	JUMLAH	%
KURSUS KEMAHIRAN TEKNIKAL	KKT	0	5	26	45	20	3	99	8%
KURSUS PENGURUSAN DAN PENTADBIRAN	KPP	38	8	12	11	18	3	90	8%
KURSUS BERKAITAN PERKHIDMATAN	KBP	3	0	1	3	2	2	11	1%
KURSUS UMUM DAN MOTIVASI	KUM	88	57	29	64	71	114	423	36%
KURSUS ICT	KICT	12	5	57	30	7	12	123	11%
KURSUS LUAR NEGARA	KLN	1	2	2	14	2	6	27	2%
SEMINAR/FORUM/TAKLIMAT/CERAMAH	SF	23	39	41	24	30	60	217	19%
BENGKEL	B	23	22	2	38	33	62	180	15%
		<u>188</u>	<u>138</u>	<u>170</u>	<u>229</u>	<u>183</u>	<u>262</u>	<u>1170</u>	<u>100%</u>

Jadual 7.4



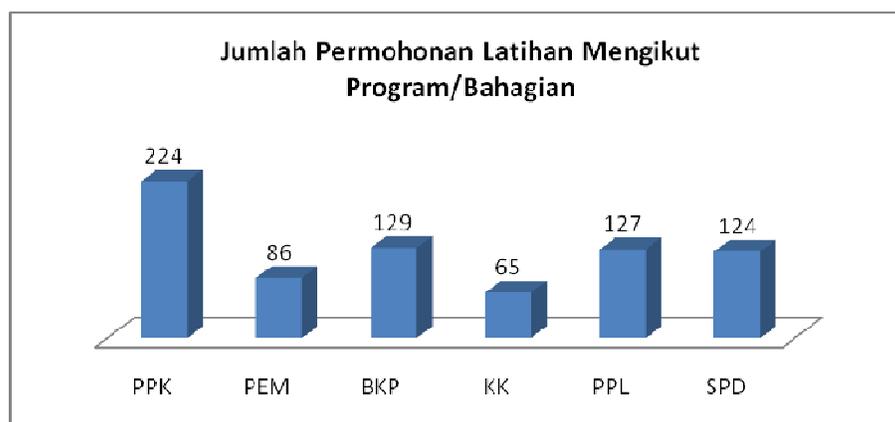
Carta 7.3

7.5 Analisa TNA Kakitangan CIAST Bagi Tahun 2012

UPLK telah membuat analisa tentang keperluan latihan kakitangan CIAST untuk tahun 2012 dengan mengedarkan borang Analisa Keperluan Latihan BK-S05-01 pada bulan Oktober 2011. Maklumbalas daripada kakitangan CIAST telah lengkap dikumpulkan pada Disember 2011 dan hasil daripada pemulangan borang tersebut analisa TNA yang berikut diperolehi.

Program/Bhg	Bil. Latihan Yang Dipohon
PPK	224
PEM	86
KP	129
KK	65
PPL	127
SPD	124
JUMLAH	755

Jadual 7.5

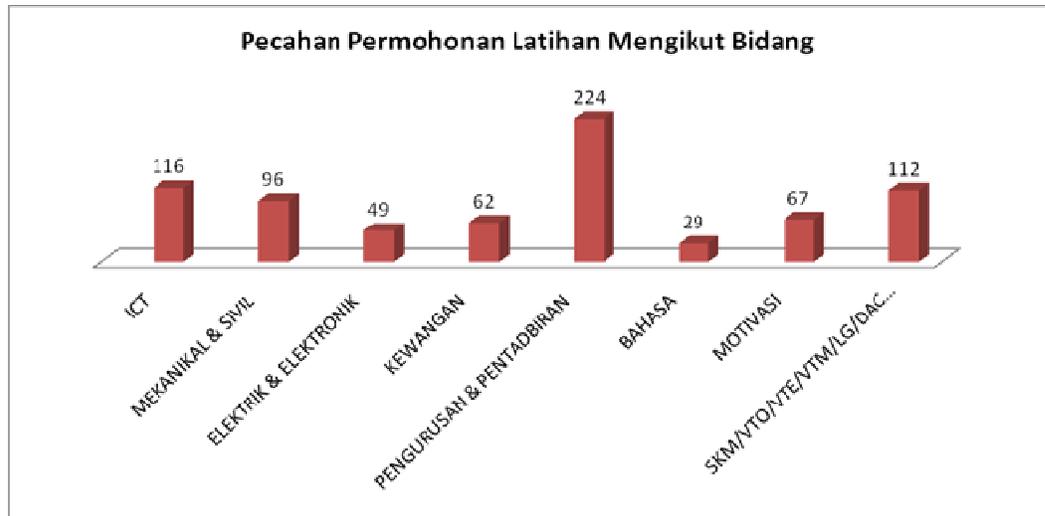


Carta 7.4

Pecahan Permohonan Latihan Mengikut Bidang

BIL	BIDANG	PERMINTAAN	%
1	ICT	116	15.36
2	MEKANIKAL & SIVIL	96	12.72
3	ELEKTRIK & ELEKTRONIK	49	6.49
4	KEWANGAN	62	8.21
5	PENGURUSAN & PENTADBIRAN	224	29.67
6	BAHASA	29	3.84
7	MOTIVASI	67	8.87
8	SKM/VTO/VTE/VTM/LG/DACUM/PEDAGOGY/LAIN-LAIN	112	14.83
JUMLAH		755	100.00

Jadual 7. 6



Carta 7 5

Senarai Permohonan Tertinggi untuk latihan kakitangan 2012 mengikut TNA :

Bil	PERMINTAAN TERTINGGI KURSUS	JUMLAH PERMINTAAN	%
1	PENGURUSAN KEWANGAN / PROSEDUR KEWANGAN	33	10%
2	BAHASA INGGERIS	27	8%
3	BEBAS STRESS / PENGURUSAN STRESS	24	7%
4	PENGURUSAN MASA	21	7%
5	TRAINING NEED ANALISIS (TNA)	12	4%
6	KOMUNIKASI BERKESAN	11	3%
7	PENGURUSAN PENCEN	11	3%
8	TATACARA PENGURUSAN PEROLEHAN	11	3%
9	PENGURUSAN ASET ALIH DAN STOR	11	3%
10	MOTIVASI	10	3%
11	ADOBE PHOTOSHOP	10	3%
12	PENULISAN SURAT RASMI DAN MEMO	9	3%
13	PENGURUSAN STOR	8	2%
14	PSIKOLOGI & KAUNSELING	8	2%
15	PENGURUSAN FAIL DAN REKOD	8	2%
16	SAFETY AND HEALTH	7	2%
17	PIC MICROCONTROLLER	7	2%
18	KAUNSELING	7	2%
19	KEPIMPINAN DAN PENGURUSAN ORGANISASI	6	2%
20	ADOBE ILLUSTRATOR	6	2%

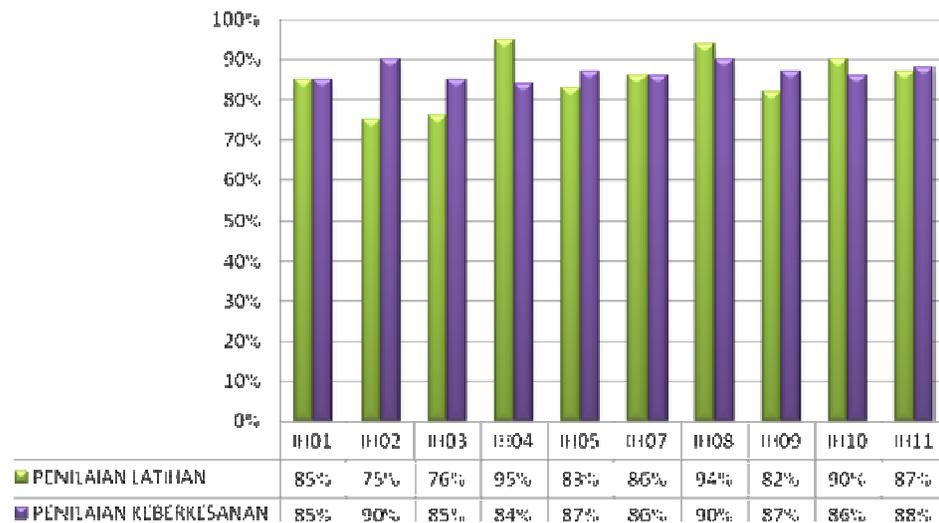
Jadual 7.7

7.6 Analisa Prestasi Dan Penilaian Latihan Yang Telah Dijalankan.

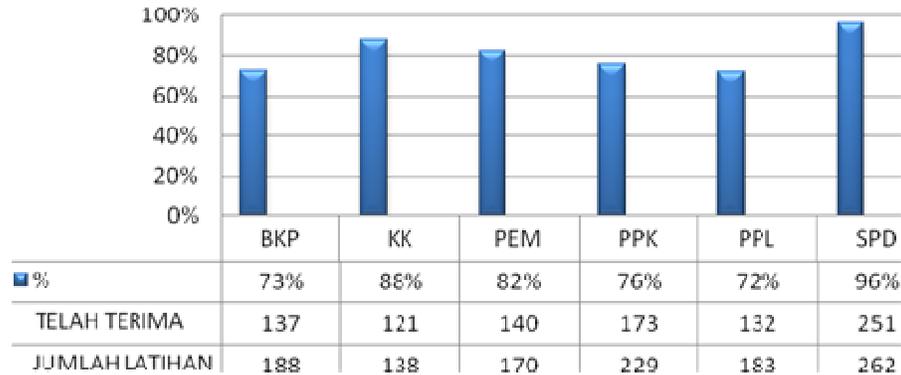
BIL	KOD	KURSUS	JUMLAH PESERTA	MOHON TNA	HADIR TNA	% TNA	PENILAIAN LATIHAN	PENILAIAN KEBERKESANAN
1	IH01	Kaunseling Dan Psikologi	27	15	3	20%	85%	85%
2	IH02	Prosedur Kewangan Siri 1	24	33	11	33%	75%	90%
3	IH03	Pengurusan Rahsia Rasmi Kerajaan	25	0	0	0%	76%	85%
4	IH04	Team Building	10	11	3	27%	95%	84%
5	IH05	Pengurusan Stress	20	24	4	17%	83%	87%
6	IH07	Tatacara Pengurusan Perolehan Kerajaan	16	11	3	27%	86%	86%
7	IH08	Kecermelangan Dan Motivasi	17	10	6	60%	94%	90%
8	IH09	Bahasa Inggeris	15	27	3	11%	82%	87%
9	IH10	Pengurusan Dalam Prespektif Islam	43	21	2	10%	90%	86%
10	IH11	Kesihatan Dan Keselamatan (Pertolongan Cemas Asas - PBSM)	13	7	0	0%	87%	88%
JUMLAH KESELURUHAN			210	159	35	22%	85%	87%

Jadual 7.8

Prestasi Dan Penilaian Keberkesanan Latihan Dalam Yang Telah Dijalankan.



7.7 Status Penerimaan Borang Penilaian Keberkesanan Latihan Kakitangan CIAST 2012 – BK-S05-02



Carta 7.7

Secara keseluruhannya :-

Jumlah Kehadiran Latihan Kakitangan	: 1170
Jumlah Penerimaan Borang	: 954
Peratus Keseluruhan	: 82%
Sasaran Penerimaan Borang	: 90%

(Sasaran adalah berdasarkan 3 bulan selepas latihan iaitu penerimaan borang keberkesanan bagi latihan yang telah dihadiri sehingga Oktober 2012)

7.8 Kesimpulan

Bagi tahun 2012, UPLK telah membangunkan satu pengkalan data yang lebih baik bagi merekodkan serta mengemaskini data kursus/latihan setiap kakitangan CIAST. Bagi memudahkan penyelarasan dilakukan diantara program dan UPLK, seorang 'Penyelaras Program' juga dilantik bagi mengemaskini rekod latihan kakitangan di peringkat Program/Bahagian terlebih dahulu sebelum diserahkan kepada UPLK untuk direkod dan dikemaskini di dalam pengkalan data yang di bangunkan. Hasilnya, data kursus kakitangan CIAST disetiap Program/Bahagian dapat dikemaskini dengan lebih cepat, sempurna untuk dibentangkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Latihan CIAST pada setiap bulan.

8.0 Peningkatan Kemudahan Latihan

8.1 Perbelanjaan & Kos bagi Meningkatkan Kemudahan Latihan di bawah Peruntukan Pembangunan (P46)

Data disediakan oleh pihak UPPL, CIAST (Terperinci, sila lihat Lampiran Perbelanjaan P46 2012) adalah berkaitan perolehan, penyelenggaraan dan pembaikan kemudahan latihan di CIAST.

Jumlah peruntukan (P46)	= RM 2,500,000.00
Jumlah besar dibelanja	= RM 2,499,944.40
Jumlah Perancangan Projek	= 8 projek perolehan peralatan latihan untuk 8 bengkel
Jumlah projek sebenar	= 10 projek perolehan peralatan
Jumlah pembekal terlibat	= 20 pembekal bagi perolehan peralatan latihan

8.2 Perbelanjaan & Kos bagi Meningkatkan Kemudahan Latihan di bawah Peruntukan Mengurus (OS 28000 & OS 29000)

Data disediakan oleh UPPL, CIAST (Terperinci, sila lihat Lampiran Perbelanjaan OS28000 & OS29000 2012) adalah berkaitan penyelenggaraan dan pembaikan kemudahan latihan di CIAST.

OS28000

Jumlah Peruntukan	= RM 1,522,159.00
Jumlah besar dibelanja	= RM 1,522,159.00
Jumlah Projek	= 76 projek penyelenggaraan
Jumlah Kontrak Penyelenggaraan	= 4 projek

OS29000

Jumlah Peruntukan	= RM 410,295.00
Jumlah besar dibelanja	= RM 410,295.00
Jumlah Projek	= 10 projek perkhidmatan

Jumlah Kontrak Perkhidmatan = 4 projek

Semua perbelanjaan di atas adalah bagi kerja-kerja penyelenggaraan peralatan dan kemudahan latihan serta bayaran bagi kontrak bulanan.

9.0 Status Tindakan Pencegahan & Pembedulan

9.1 Penambahbaikan & Pindaan Dokumen ke arah Penambahbaikan

Tindakan Pembedulan dan Pencegahan di dalam Prosedur PK-CIAST-P03 menyediakan borang bagi tindakan pembedulan (BK-P03-01). Tindakan ini bagi membantu semua kakitangan CIAST membuat laporan ketidakpatuhan dan penambahbaik dokumen mengikut keperluan semasa SPK. Borang ini perlu dikembalikan kepada Pengerusi QMT sebagai pegawai bertanggungjawab ke arah melaksanakan penambahbaikan SPK secara berterusan.

9.2 Tanggungjawab Kakitangan CIAST

Kakitangan CIAST seluruhnya bertanggungjawab kepada Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) CIAST. Berlakunya ketidakpatuhan “Major” atau “Minor” adalah kerana ketiada maklumat berkaitan prosedur MS ISO9001:2008. Penyediaan prosedur telah dimudahkan capaiannya di Laman Web CIAST (Butang Muat Turun).

Ketiadaan maklumat tersebut tidak boleh dijadikan alasan lagi oleh semua pegawai/kakitangan CIAST. Taklimat dan “Awareness” MS ISO9001:2008 telah diberikan setiap kali perhimpunan Bulanan CIAST oleh Timbalan Pengerusi QMT, CIAST.

Pencegahan kepada berlaku perkara yang sama TIDAK boleh dikompromi, kerana perkara tersebut telah dinyatakan dalam prosedur Tindakan Pembedulan & Pencegahan (PK-CIAST-P03). SPK CIAST disediakan untuk mengelak kesilapan dan kekurangan kepada pelanggan.

Keutamaan pelanggan adalah proses yang digunakan di dalam SPK CIAST. Penambahbaikan berterusan bermula dengan sedikit perubahan membantu melancarkan operasi dan perkhidmatan kepada pelanggan.

9.3 Pengemaskinian & Penambahbaikan Dokumen

Satu sesi pembangunan dan pengemaskinian Dokumen MS ISO9001:2008 akan diselaraskan oleh Pegawai Kawalan Dokumen(PKD) bagi menambahbaik perkhidmatannya kepada seluruh warga CIAST. Kelulusan pihak Pengurusan CIAST telah diperolehi bagi mendapatkan kelulusan Ketua Pengarah JPK untuk dilaksanakan di luar CIAST.

Dokumen ini adalah berkonsepkan kepada 'Users Activities' dan kepunyaan pelaksana, bukan lagi prosedur ini kepunyaan Team Sistem Pengurusan Kualiti (SPK)/QMT CIAST. Pihak pelaksana (user) boleh mencadangkan pada bila-bila masa sahaja untuk menambahbaik dokumen berasaskan kepada aktiviti-aktiviti semasa.

Pihak pengurusan kualiti dan QMT dirujuk sebagai penyelaras dan pengurus kualiti membantu pelaksanaan SPK dilaksanakan dengan lancar.

Perkara yang paling baik di dalam penambahbaikan adalah kemudahan akses kepada dokumen, Borang-borang dan prosedur melalui laman web. Dokumen Manual Kualiti dan lain-lain prosedur MS ISO9001:2008 akan ditambahbaik, seterusnya akan di 'upload' oleh pihak Kawalan Dokumen. Dan semua dokumen di dalam Laman Web akan diisytiharkan sebagai paling terkini.

Dan sewajarnya dokumen sekarang dikemaskini terlebih dahulu sebelum ianya dilaksanakan.

9.4 Perubahan Struktur Team QMT CIAST

Sedikit perubahan kepada struktur organisasi QMT CIAST, di mana En. Sudirman Suratin yang dahulunya selaku Ketua Pasukan Audit Dalaman (KPAD) digantikan dengan En. Nazrim b. Tan sebagai KPAD baru serta dibantu oleh Pn. Rabia Siamir, sebagai Penolong Ketua Pasukan Audit Dalaman (PKPAD).

10. Laporan Analisa Prestasi Kontraktor & Pembekal

10.1 Prestasi Kontraktor

Prosedur MS ISO9001:2000 PK-CIAST-S01 di bawah Klausa 5.10 mengkehendaki semua kontraktor/pembekal berdaftar dengan CIAST diseliaikan oleh pihak UPPL. Semua kontraktor/pembekal terlebih dahulu berdaftar sebelum memberikan perkhidmatannya kepada CIAST.

Klausa 5.11 menyatakan kakitangan CIAST yang terlibat perlu menilai dan melengkapkan Borang BK-S01-02 (Borang Pemantauan Prestasi Kontraktor/Pembekal) dan dianalisa serta dilaporkan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP).

Standard ditetapkan oleh CIAST adalah setiap kontraktor/pembekal perlu mendapat penilaian sekurang-kurangnya purata 70%.

Dari Januari 2012 hingga Disember 2012 sebanyak 47 kontraktor telah melaksanakan kerja-kerja mereka.

Analisa didapati bahawa 44 daripada 47 kontraktor melepasi tahap 70%, namun yang demikian prestasi kontraktor masih boleh dipertingkatkan lagi di masa hadapan. Purata perkhidmatan kontraktor kepada CIAST bagi Tahun 2012 adalah 85.93%.

TIGA (3) syarikat kontraktor yang mendapat markah dibawah 70% : (Sila rujuk Lampiran) adalah:

- SAMMIDA ENGINEERING
- AZHAR HUSIN ENTERPRISE
- GABOK ENTERPRISE

10.2 Prestasi Pembekal

Dari Januari 2012 hingga Disember 2012 sebanyak 102 syarikat pembekal telah berurusan dengan CIAST bagi membekal bahan dan peralatan kemudahan latihan. Seperti juga penilaian kontraktor, pembekal juga perlu dinilai prestasinya. Standard yang sama digunakan bagi pemantauan prestasi iaitu sekurang-kurangnya di tahap purata 70%. Purata perkhidmatan kontraktor kepada CIAST bagi Tahun 2012 adalah 83.63%.

Hasil penilaian pihak UPPL, didapati ENAM (6) pembekal tidak melepasi tahap purata 70% prestasinya.

Syarikat pembekal tersebut adalah: (Sila rujuk Lampiran)

- KULITKRAF SDN. BHD.
- MOHD ROSLAN BAHARUDDIN ENTERPRISE
- LAYNAL ENTERPRISE
- PAYA LEBAR LANDSCON SERVICES
- MALURI EQUIPMENT (M) SDN. BHD.
- ARAZIM SDN. BHD.

11. Laporan Perpustakaan CIAST

11.1 Status pinjaman buku perpustakaan

Bermula Januari hingga Disember 2012, jumlah keseluruhan buku yang dipinjam adalah sebanyak 195 buah buku. Sementara itu, sebanyak 137 buah buku yang telah dipulangkan. 154 orang peminjam adalah terdiri daripada kakitangan, peserta kursus dan pelajar CIAST (seperti di Lampiran).

Jumlah buku yang terkumpul bermula Januari hingga Disember 2012 adalah sebanyak 153 unit yang terdiri daripada 134 buah judul dan keseluruhan buku terkumpul sebanyak 5,811 unit. Buku-buku tersebut adalah terdiri daripada buku sumbangan dan buku yang telah dikemaskini rekod daftar buku. Jumlah pengguna yang menggunakan perkhidmatan perpustakaan adalah seramai 2,045 orang adalah keseluruhan dari bulan Januari hingga Disember 2012 mengikut perkiraan secara manual melalui borang Pantauan Bilangan Pengguna Perpustakaan.

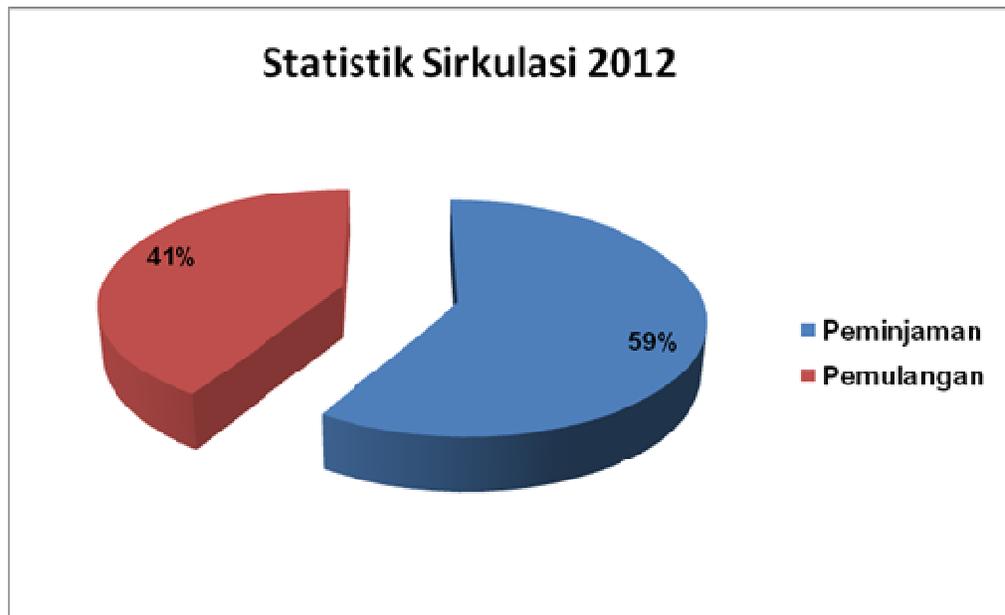
Carta 11.1: Peminjaman Buku Perpustakaan 2012



Carta 7.2 : Pemulangan Buku Perpustakaan 2012



Carta 7.3 : Statistik Sirkulasi Perpustakaan Tahun 2012



Carta 7.4 : Peminjam Buku Perpustakaan 2012



LAMPIRAN

