

1.0 PENGENALAN

Pelan Pengurusan Risiko merupakan satu panduan bagaimana sesebuah organisasi menguruskan risiko yang berpotensi berlaku samada di tempat kerja atau persekitarannya. Pegawai baharu atau kurang pengalaman dalam pengurusan risiko lebih terdedah kepada kebarangkalian berlakunya kerugian, kemalangan atau bencana. Pelan Pengurusan Risiko yang baik boleh menjadi panduan untuk mengelak atau mengurangkan potensi risiko kepada semua bentuk perkhidmatan dan amalan di tempat kerja.

Butiran yang terdapat dalam Penilaian *Star Rating* yang dikeluarkan oleh pihak MAMPU, iaitu Kriteria A perkara 1.6 serta Penilaian Anugerah Pengurusan Pejabat Dan Pentadbiran Cemerlang (APPC) yang disediakan oleh pihak SUK iaitu Kriteria A perkara 1.5 adalah berkaitan dengan Pelaksanaan Pengurusan Risiko dalam organisasi. Ini merupakan arahan untuk melaksanakan Pengurusan Risiko dalam organisasi dan juga melengkapkan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan kriteria yang diwujudkan. Arahan ini merupakan mandat kepada Pengarah-pengarah Jabatan untuk merangka Pelan Pengurusan Risiko dalam organisasi yang merangkumi perkara berikut;

Menilai tahap risiko yang mungkin dihadapi oleh organisasi.

Membangunkan Pelan Pengurusan Risiko

Menilai keberkesanan Pelan Pengurusan Risiko.

Pengurusan risiko yang sistematik dan berkesan adalah sebahagian daripada amalan utama dalam Pelan Pembangunan Strategik di Majlis Perbandaran Ampang Jaya. Menurut Goldsmith, Morgan & Ogg (2004)

Pengurusan risiko MPAJ mengambil kira kebarangkalian risiko terhadap pencapaian objektif dan individu. Pelan Pengurusan Risiko yang baik dan berkesan dapat mengurangkan pembaziran dan dapat meningkatkan keyakinan *stakeholders* dan pelanggan.

2.0 POLISI PENGURUSAN RISIKO MPAJ

Pengurusan Risiko MPAJ adalah satu usaha untuk mengurus risiko secara berkesan dan menyakinkan bagi mencapai kepuasan hati pelanggan.

Pengurusan Risiko MPAJ dilaksanakan berasaskan usaha-usaha berikut;

Membangun dan melaksanakan Pelan Pengurusan Risiko MPAJ 2012-2016

Melaksanakan mekanisme yang berstruktur dan konsisten untuk mengurus risiko bagi mencapai objektif-objektif organisasi

Memastikan standard Pelan Pengurusan Risiko selari dengan undang-undang dan peraturan semasa

Menentukan tahap risiko yang boleh diterima, dikaji, dipinda atau diabaikan dalam pengurusan MPAJ

Memupuk budaya proaktif sebagai satu tanggungjawab bersama dalam menangani isu-isu dan permasalahan pengurusan risiko

Menjalankan pemantauan dan penambahbaikan berterusan dalam Pelan Pengurusan risiko

**Menyediakan dan menyebarkan maklumat yang berkaitan dengan program pengurusan risiko
MPAJ**

Menilai pencapaian berdasarkan pengukuran yang digunakan dalam Pelan Pengurusan Risiko.

DATO' MOHAMMAD BIN YACOB

YANG DIPERTUA

MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA

3.0 TUJUAN

Pelan Pengurusan Risiko MPAJ (PPR) merupakan satu sistem berstruktur bertujuan untuk meningkatkan pengupayaan MPAJ mengurus risiko secara efektif dan efisien serta meminimumkan impak yang boleh menjejaskan pencapaian misi dan visi MPAJ.

4.0 OBJEKTIF

Pelan Pengurusan Risiko MPAJ mempunyai objektif seperti berikut;

- i. **Memantapkan pengurusan dan pentadbiran MPAJ**
- ii. **Meningkatkan tahap kepuasan serta kepercayaan pelanggan dan *stakeholder***
- iii. **Mewujudkan suasana persekitaran yang selamat dan kondusif**
- iv. **Menyediakan satu Prosedur Operasi Standard**
- v. **Menyediakan satu sistem kawalan bersepadu dan berterusan**
- vi. **Mengurangkan kos penyelenggaraan yang berulang**

5.0 DEFINISI PENGURUSAN RISIKO MPAJ

- i. **Pengurusan Risiko**
Pengurusan risiko berdasarkan polisi, prosedur dan amalan dalam tugas-tugas menganalisis, menilai dan mengawal risiko yang diaplikasikan secara sistematik.
- ii. **Ancaman**
Kecederaan fizikal atau kecacatan terhadap kesihatan manusia atau kerosakan terhadap harta benda dan persekitaran.
- iii. **Bahaya**
Sumber yang berpotensi untuk menyebabkan bahaya.
- iv. **Risiko**
Kombinasi kebarangkalian terjadinya bencana dan kesan tersebut.
- v. **Analisis Risiko**
Penggunaan maklumat sedia ada untuk mengenal pasti bahaya dan jangkaan risiko secara sistematik.
- vii. **Risiko Nilai Sisa**
Risiko yang masih ada setelah tindakan-tindakan pencegahan diambil.

vii. Kawalan Risiko

Satu proses yang dilaksana berdasarkan cadangan-cadangan yang dapat diputuskan dan langkah-langkah pencegahan dilaksanakan untuk mengurangkan risiko atau mengekalkan risiko pada tahap yang dikenal pasti.

viii. Penilaian Risiko

Penilaian berdasarkan kepada analisis risiko, sama ada risiko yang berlaku/mungkin berlaku telah dikenalpasti berdasarkan konteks yang diberi mengikut nilai-nilai sosial semasa.

ix. Pengurusan Risiko Integriti

Proses sistematik dan proaktif yang berterusan untuk mengenal pasti, menilai, mengurus, menyelia dan menyebarkan luas isu-isu risiko sesebuah organisasi bagi mencapai objektif organisasi secara keseluruhan.

x. Definisi Operasi Pengurusan Risiko MPAJ

Pengurusan Risiko MPAJ secara operasinya merupakan proses mengaplikasikan kaedah logik dan sistematik bagi mengenal pasti, menganalisis, merawat dan memantau risiko yang boleh berlaku dalam empat perspektif berikut:

- a. Perspektif Pelanggan dan Stakeholder
- b. Pencapaian Objektif Pihak Berkuasa Tempatan MPAJ
- c. Pengurusan Sumber dan Infrastruktur
- d. Pengurusan Kewangan

6.0 STRATEGI PENGURUSAN RISIKO MPAJ

Pelan Pengurusan Risiko yang strategik akan dapat dilaksanakan untuk mengatasi sebarang risiko yang dihadapi oleh sesebuah organisasi. Menurut Simons (2000). Ini akan dapat memastikan kejayaan pengurusan sesebuah organisasi.

7.0 JAWATANKUASA PENGURUSAN RISIKO MPAJ

7.1 Jawatankuasa Pengurusan Risiko MPAJ terdiri daripada:

- | | | |
|--------------------|---|--|
| Pengerusi | : | Yang Dipertua Majlis |
| Timbalan Pengerusi | : | Timbalan Yang Dipertua Majlis |
| Ahli | : | <ul style="list-style-type: none">- Pengarah Undang-Undang- Pengarah Khidmat Pengurusan- Pengarah Perkhidmatan Perbandaran & Kesihatan- Pengarah Pelesenan- Pengarah Penilaian dan Pengurusan Harta- Pengarah Kejuruteraan- Pengarah Perancang Bandar- Pengarah Bangunan & Senibina- Pengarah Belia & Kemasyarakatan- Pengarah Penguatkuasa- Pengarah Perancangan Korporat- Pengarah Perbendaharaan- Ketua Bahagian Ukur Bahan- Ketua Bahagian Pesuruhjaya Bangunan- Ketua Bahagian Audit Dalam- Ketua Bahagian OSC Pembangunan |

8.0 PROSES PENGURUSAN RISIKO

<p>Pemantauan dan Semakan Semula</p> <p>Adakah kawalan risiko berkesan? Adakah risiko tersebut berubah?</p>		<p>Mengenalpasti Risiko</p> <p>Apakah kemungkinan yang akan berlaku?</p>
	<p>Objektif Pengurusan</p> <p>Matlamat Pengurusan Risiko yang ingin dicapai oleh MPAJ mengikut standard yang ditetapkan</p>	
<p>Mengawal Risiko</p> <p>Apakah yang perlu dilakukan untuk mengurangkan risiko? Siapakah yang bertanggungjawab mengurus risiko tersebut?</p>		<p>Menilai Risiko</p> <p>Apakah tahap keberangkalan risiko boleh berlaku? Apakah impak sekiranya risiko berlaku?</p>

9.0 MENGENAL PASTI RISIKO

Risk Management Guideline:AS/NZS 4360:2004 menggariskan proses mengenal pasti risiko sebagai;

MPAJ melaksanakan pemantauan berterusan terhadap kemungkinan risiko yang akan terjadi. Semua cadangan daftar risiko MPAJ hendaklah diisi dalam Borang Daftar Risiko yang boleh dimuat turun daripada laman sesawang Intranet MPAJ atau boleh didapati di Jabatan Perancangan Korporat MPAJ.

10.0 PELAN PENGURUSAN RISIKO INDUK

10.1 Pelan Tindak Balas Kecemasan

- a.i) Pelan Tindakan Menyelamat Mangsa Terperangkap didalam Lif
- a.ii) Pelan Tindakan Insiden Kebakaran Menara MPAJ

10.2 Pelan Tindak Balas Bencana

- i) Pelan Pengurusan Risiko Bencana Alam
- ii) Pelan Pengurusan Cerun

10.3 Pelan Pengurusan Komunikasi Krisis

- i) Pelan Pengurusan Komunikasi Krisis

10.4 BCP ICT

- i) Pelan Pemantauan Rangkaian ICT Sektor Awam (PRISMA)

10.5 BCP perkhidmatan

- i) Pelan Integriti Organisasi

PELAN TINDAKAN MENYELAMATKAN MANGSA TERPERANGKAP DI DALAM LIF



PENGENALAN

Pelan Tindakan Menyelamatkan Mangsa Terperangkap Di Dalam Lif ini dibentuk bagi menggariskan tindakan yang perlu diambil sekiranya sebarang kejadian tidak diingini berlaku kepada pengguna lif di Menara MPAJ.

Pelan ini adalah perlu memandangkan pengguna lif di Menara MPAJ bukan sahaja terdiri daripada warga kerja Majlis Perbandaran Ampang Jaya (MPAJ) tetapi juga pelanggan MPAJ yang datang berurusan dengan pihak Majlis.

OBJEKTIF PENYEDIAAN PELAN TINDAKAN

1. Memastikan keselamatan pengguna lif di bangunan Menara MPAJ diberi keutamaan pada setiap masa
2. Memastikan tindakan menyelamatkan pengguna lif yang terperangkap di dalam lif di ambil tindakan segera mengikut prosuder menyelamatkan yang telah ditetapkan.
3. Memastikan pihak penyelenggara dan keselamatan bangunan sentiasa bersedia sekiranya berlaku kecemasan

1.0 SASARAN PELAN TINDAKAN

- 1.1 Memberi maklumbalas setelah menerima amaran kecemasan melalui loceng kecemasan lif
 - Sasaran masa adalah serta merta atau kurang 1 minit
- 1.2 Mengeluarkan penumpang yang terperangkap di dalam lif dengan selamat
 - Sasaran masa adalah kurang 10 minit

2.1

STRATEGI BAGI MENCAPAI SASARAN

2.2 **Strategi 1 :**

Pastikan bilik kawalan sentiasa mempunyai kakitangan bertugas dan kakitangan bertugas adalah terlatih khususnya kakitangan keselamatan dan penyelenggaraan M&E

2.2 **Strategi 2 :**

Penyelenggaraan lif secara berjadual dan berkala. Pastikan sistem lif berfungsi dengan baik termasuk aksesori keselamatan terutama loceng kecemasan dan intercom lif

2.3 **Strategi 3 :**

Kunci pintu lif disimpan ditempat yang mudah diambil dan selamat

2.4 **Strategi 4 :**

Sistem komunikasi yang baik antara pihak keselamatan dan penyelenggaraan M&E.

3.0 SENARAI TUGAS

BIL	JAWATAN	TUGAS
1	Pengawal keselamatan	<ul style="list-style-type: none">• Memberi dan menerima maklumbalas dari penumpang yang terperangkap didalam lif melalui intercom lif• Memaklumkan kepada pihak penyelenggara bangunan M&E insiden penumpang lif terperangkap untuk tindakan lanjut.• Berkomunikasi dengan penumpang lif bagi tujuan mengawal keadaan.
2	Penyelenggara bangunan M&E	<ul style="list-style-type: none">• Memeriksa keadaan sebenar insiden di lokasi lif berhenti• Memaklumkan kepada penumpang tindakan keselamatan yang perlu diambil sebelum tindakan menyelamatkan dilakukan• Menutup bekalan kuasa lif terlibat di bilik motor lif• Buka pintu lif dan keluarkan penumpang dengan selamat

CARTA ALIR PELAN TINDAKAN MENYELAMAT MANGSA TERPERANGKAP DI DALAM LIF

5.0 PELAN TINDAKAN MENYELAMAT MANGSA TERPERANGKAP DI DALAM LIF

BIL	AKTIVITI / TINDAKAN	TANGGUNG-JAWAB	TEMPOH TINDAKAN
5.1	<p>Loceng lif berbunyi (di dalam bilik kawalan). Ini menandakan lif di dalam keadaan tidak normal.</p> <p>Angkat gagang intercom lif. Perkenalkan diri dan buat pengesahan samada terdapat penumpang terperangkap di dalam lif. Sekiranya ada maklumkan bantuan menyelamatkan akan dihantar segera.</p> <p>Nota : Skrip perbualan dengan penumpang di dalam lif seperti berikut ;</p> <p><i>'Selamat Sejahtera, apa yang boleh saya bantu'</i></p> <p>Sekiranya respon memaklumkan berlaku insiden penumpang terperangkap di dalam lif, tanyakan maklumat berikut;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lokasi lif berada - Keadaan pintu lif tertutup atau terbuka - Jumlah penumpang di dalam lif - Keadaan kesihatan penumpang di dalam lif <p>Dan seterusnya tenangkan penumpang;</p> <p><i>'Harap bersabar dan bertenang, anda semua di dalam keadaan selamat, bantuan akan tiba sebentar lagi'</i></p> <p>Teruskan komunikasi dengan penumpang terbabit bagi menenangkan mereka.</p>	<p>Pengawal Keselamatan atau Penyelenggara Bangunan M&E</p>	<p>Serta merta</p>

BIL	AKTIVITI / TINDAKAN	TANGGUNG-JAWAB	TEMPOH TINDAKAN
5.2	Laporkan insiden tersebut kepada Talian Aduan Kerosakan Operator Lif. Maklumkan terdapat penumpang terperangkap.	Pengawal Keselamatan	Serta merta
5.3	Sekiranya terdapat penumpang memerlukan bantuan perubatan, hubungi pihak hospital untuk bantuan.	Pengawal Keselamatan	Serta merta
5.4	Maklumkan kepada pihak penyelenggara bangunan (M&E) ke lokasi lif berhenti.	Pengawal Keselamatan	Serta merta
5.5	Setelah tiba, semak keadaan lif (berhenti disepenuhnya pada paras lantai atau sebaliknya)	Penyelenggara Bangunan M&E	Serta merta
5.6	Berkomunikasi dengan penumpang; <ul style="list-style-type: none"> - Maklumkan pada penumpang bantuan akan tiba sebentar lagi - Ingatkan penumpang jauhkan diri dari pintu lif dan tidak membuka pintu lif 	Penyelenggara Bangunan M&E	Serta merta
5.7	Pergi ke bilik motor lif, tekan suis berhenti dan matikan bekalan kuasa lif terbabit	Penyelenggara Bangunan M&E	Serta merta
5.8	Buka pintu lif, keluarkan penumpang secara perlahan-lahan . Catatkan nama mangsa yang terperangkap)	Penyelenggara Bangunan M&E	Kurang 10 minit dari makluman lif trip Serta merta
5.9	Tutup pintu lif semula sehingga pihak kontraktor lif tiba untuk kerja baikpulih.	Penyelenggara Bangunan M&E	

6.0 KESIMPULAN

Setiap pengguna lif perlu diyakinkan bahawa kemudahan lif yang disediakan adalah selamat. Setiap sistem keselamatan yang telah tersediada perlu dipastikan sentiasa berfungsi. Namun begitu malang tidak berbau, maka kita hendaklah sentiasa bersedia menghadapi sebarang kemungkinan. Setiap insiden yang berlaku kemungkinan mempunyai situasi yang berbeza. Kepekaan kakitangan di dalam bertindak adalah perlu bagi memastikan risiko semasa menyelamatkan dapat diminimakan. Walaupun tempoh masa disasarkan perlu dicapai namun matlamat bagi memastikan penumpang keluar dari lif dengan selamat adalah yang lebih penting. 'Masa itu Emas tetapi Nyawa itu Satu'. Dengan prosuder yang telah ditetapkan perlu sentiasa diamalkan dan dipatuhi untuk keselamatan bersama.

Disediakan oleh :

BAHAGIAN PENGURUSAN HARTA

JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA

Terima aduan daripada bilik kawalan	Hulu Klang	15 – 30 minit
Terima aduan daripada bilik kawalan	Ampang	10 – 15 minit

12. PELAN PENGURUSAN RISIKO BENCANA ALAM

BIL	JENIS BENCANA	AKTIVITI/TINDAKAN	TANGGUNG JAWAB	TEMPOH TINDAKAN
01.	Pokok Tumbang	Menjalankan kerja-kerja pembersihan dengan serta merta	Pegawai/ anggota bertugas	15 – 30 minit
02.	Banjir	Memindahkan mangsa-mangsa ke lokasi yang sesuai sehingga mendapat bantuan daripada agensi yang terlibat.	Pegawai/ anggota bertugas	30 minit – 1 jam
03.	Tanah runtuh	Memindahkan mangsa-mangsa ke lokasi yang selamat sehingga mendapat pengesahan daripada Jurutera MPAJ.	Pegawai/ anggota bertugas	30 minit – 1 jam

13. CARTA ALIR

Terima aduan daripada orang awam. Dapatkan maklumat mengenai bencana yang berlaku dan lokasi kejadian.

Salur aduan kepada anggota bertugas.

Bergerak ke lokasi aduan.

Kenalpasti tahap bencana. Pelan tindakan yang sesuai.

Maklumkan kepada bilik kawalan mengenai tahap bencana dan tindakan yang akan diambil.

Perlu bantuan daripada agensi lain ?

Hubungi bilik kawalan bagi mendapatkan bantuan daripada agensi yang berkaitan.

Jalankan tindakan membantu mangsa menggunakan logistik dan anggota bersama agensi yang terlibat.

Buat kawalan di kawasan bencana selepas kerja-kerja menyelamatkan selesai.

Tamat.

Pengurusan Risiko ini adalah faktor penyumbang kepada pencapaian objektifnya. Pelaksanaan Jawatankuasa kerja Pelan Pengurusan Risiko MPAJ pula merupakan pemangkin kepada kejayaan PPR MPAJ 2012-2016. Kongklusinya, perancangan dan pelaksanaan PPR MPAJ boleh membawa kepada MPAJ ke Pihak Berkuasa Tempatan yang berkualiti.