



MAJLIS PERBANDARAN TAIPEING

SISTEM PENGURUSAN KUALITI MS ISO 9001 : 2015

PANDUAN PENGURUSAN RISIKO MS ISO 9001 : 2015

EDISI 2022

PENDAHULUAN

2

BAHAGIAN I :

3-12

POLISI PENGURUSAN RISIKO MS ISO 9001 : 2015

- 1.0. VISI, MISI DAN DASAR KUALITI MAJLIS PERBANDARAN TAIPING
 - 1.1. VISI
 - 1.2. MISI
 - 1.3. DASAR KUALITI MPT
- 2.0 LATAR BELAKANG PELAKSANAAN PENGURUSAN RISIKO
- 3.0 DEFINISI PENGURUSAN RISIKO
- 4.0 OBJEKTIF PANDUAN PENGURUSAN RISIKO
- 5.0 PROSES PENGURUSAN RISIKO
- 6.0 SENARAI STAKEHOLDER DAN PELANGGAN
- 7.0 HAD PENERIMAAN RISIKO, ANALISA RISIKO (KEMUNGKINAN BERLAKUNYA KEJADIAN DAN ANALISA RISIKO (KETERUKAN BAHAYA)
 - 7.1 HAD PENERIMAAN RISIKO
 - 7.2 ANALISA RISIKO (INDEKS KEBARANGKALIAN BERLAKUNYA KEJADIAN)
 - 7.3 ANALISA RISIKO (SKALA IMPAK)

BAHAGIAN II :

13-14

**STRUKTUR DAN TADBIR URUS PENGURUSAN RISIKO MS ISO 9001 : 2015
MAJLIS PERBANDARAN TAIPING**

- 1.0. STRUKTUR JAWATANKUASA PENGURUSAN RISIKO MS ISO 9001:2015
- 2.0 PERANAN DAN TANGGUNGJAWAB JAWATANKUASA PENGURUSAN RISIKO MS ISO 9001 : 2015

BAHAGIAN III :

15-25

**PENILAIAN STRATEGI KAWALAN, KOMUNIKASI DAN PEMANTAUAN
PENGURUSAN RISIKO MS ISO 9001 : 2015 MAJLIS PERBANDARAN TAIPING**

- 1.0. PENILAIAN RISIKO MAJLIS PERBANDARAN TAIPING
 - 1.1. MENGENALPASTI RISIKO
 - 1.2. MENGANALISA RISIKO
 - 1.3. MENGKATEGORI RISIKO
- 2.0 MENGENDALIKAN RISIKO MELALUI STRATEGI KAWALAN
- 3.0 KAJIAN SEMULA RISIKO DAN PEMANTAUAN RISIKO
- 4.0 PENILAIAN KEBERKESANAN RISIKO
 - 4.1 OBJEKTIF PEMANTAUAN DAN SEMAKAN SEMULA
 - 4.2 ANALISI DATA
- 5.0 KOMUNIKASI DAN PERBINCANGAN
- 6.0 PENUTUP

PENDAHULUAN

Panduan Pengurusan Risiko diwujudkan sebagai satu panduan bagaimana untuk menguruskan risiko yang berpotensi untuk berlaku. Ianya juga sebagai panduan untuk mengenalpasti risiko, menganalisa kesan serta akibat sekiranya sesuatu risiko itu terjadi dan mengambil tindakan kawalan/pemantauan yang berkesan.

Panduan Pengurusan Risiko diwujudkan bersesuaian dengan Objektif Majlis Perbandaran Taiping bagi meningkatkan kualiti sistem penyampaian perkhidmatan serta amalan tadbir urus korporat terbaik kepada pelanggan dan *stakeholder* / pihak berkepentingan.

Pelaksanaan pengurusan risiko yang sistematik dan konsisten akan dapat menghadapi sebarang cabaran dalaman dan luaran pada masa hadapan.

BAHAGIAN I :
POLISI PENGURUSAN RISIKO MS ISO 9001:2015
MAJLIS PERBANDARAN TAIPING

1.0 VISI, MISI DAN DASAR KUALITI MAJLIS PERBANDARAN TAIPING

1.1 VISI

Menjadikan Taiping Sebuah Bandaraya Yang Progresif, Mampan Dan Sejahtera Menjelang Tahun 2030

1.2 MISI

Menyediakan Perkhidmatan Yang Efektif Dan Efisien Melalui Inovasi Dalam Pendigitalan Bagi Mencapai Taraf Hidup Yang Berkualiti Kearah Kesejahteraan Dan Kelestarian Warisan

1.3 DASAR KUALITI MPT

MPT Komited Kepada Proses Penyampaian Perkhidmatan Perbandaran Yang Cemerlang, Cepat, Cekap Dan Berkesan. Ini Akan Dilaksanakan Bagi Memenuhi Keperluan Pelanggan Berasaskan Piawaian Kualiti Yang Diiktiraf. MPT Juga Komited Melaksanakan Penambahbaikan Secara Berterusan Dan Transformasi Ke Arah Meningkatkan Keberkesanan Sistem Pengurusan Kualitinya.

2.0 LATAR BELAKANG PELAKSANAAN PENGURUSAN RISIKO

2.1 Persekutuan global dan domestik yang sentiasa berubah akan mewujudkan kepelbagaiannya risiko yang boleh mempengaruhi sistem penyampaian perkhidmatan yang efisien kepada pelanggan dan *stakeholder*. Suasana tersebut menimbulkan kesedaran di pihak pengurusan atas MPT bagi menguruskan risiko secara lebih sistematik dan bersepadu;

2.2 Pada masa yang sama standard baru MS ISO 9001:2015 telah diperkenalkan dengan memberi penekanan konsep pengurusan risiko. Berdasarkan senario tersebut pihak pengurusan atas MPT telah mengambil tindakan berikut ;

- 2.2.1 Mewujudkan Jawatankuasa Pengurusan Risiko MPT;
- 2.2.2 Memberi taklimat dan latihan pengurusan risiko kepada Pengarah-Pengarah jabatan/ bahagian, pegawai dan kakitangan;
- 2.2.3 Menyediakan Panduan Pengurusan Risiko sebagai panduan
- 2.2.4 Menyediakan pelan kesinambungan perkhidmatan/ *Business Continuity Plan (BCP)*; dan
- 2.2.5 Mesyuarat berkala Pengurusan Risiko MS ISO 9001 :2015

2.3 Selaras dengan objektif untuk mengenalpasti sumber risiko sebagaimana keperluan pada klausu 4.1 dan 4.2 di dalam standard. Organisasi telah bersetuju untuk menggunakan format 1, 2 & 3 untuk mengenalpasti isu-isu dalaman, luaran dan pihak berkepentingan mengikut Objektif Jabatan atau Bahagian yang berkenaan.

FORMAT 1

SENARAI ISU DALAMAN

JABATAN/BAHAGIAN :

BIL	FAKTOR	ISU DALAMAN	RISIKO BERKAITAN
1.	KEWANGAN		
2.	INFRASTRUKTUR		
3.	TEKNOLOGI		
4.	KOMPETENSI		
5.	OPERASI		
6.	PERSEKITARAN KERJA		

FORMAT 2

SENARAI ISU LUARAN

JABATAN/BAHAGIAN:

BIL	FAKTOR	ISU LUARAN	RISIKO BERKAITAN
1.	PIHAK BERKEPENTINGAN		
2.	EKONOMI		
3.	SOSIAL		
4.	TEKNOLOGI		
5.	PERUNDANGAN		
6.	PERSEKITARAN		
7.	KESELAMATAM		

SENARAI KEPERLUAN PIHAK BERKEPENTINGAN

JABATAN/BAHAGIAN :

BIL	PROSES	PIHAK BERKEPENTINGAN	KEPERLUAN PIHAK BERKEPENTINGAN	RISIKO BERKAITAN	KAEDAH PELAKSANAAN
1.	PELANGGAN				
2.	PEMBEKAL				
3.	AGENSI KERAJAAN				
4.	BADAN BERKANUN				
5.	PEMEGANG SAHAM				
6.	NGOS				

3.0 DEFINASI PENGURUSAN RISIKO

3.1 Pengurusan Risiko

Satu kaedah atau amalan yang sistematik bagi menguruskan risiko melalui menganalisis, menilai ancaman dan mengawal selia risiko yang dijangkakan akan berlaku.

3.2 Ancaman

Kemungkinan ancaman yang merosakkan, memudaratkan, mencacatkan sistem, persekitaran, harta benda, kakitangan organisasi, pelanggan dan pihak berkepentingan(stakeholder).

3.3 Risiko

KEBARANGKALIAN wujudnya ancaman, kerosakan, kesan terhadap pencapaian objektif atau matlamat sesebuah organisasi

3.4 Analisis Risiko

Penggunaan maklumat/ data untuk mengenalpasti ancaman dan jangkaan risiko secara sistematik.

3.5 Rawatan Risiko

Satu proses atau langkah pencegahan yang diambil bagi mengurangkan risiko atau mengekalkan risiko pada tahap yang telah ditentukan.

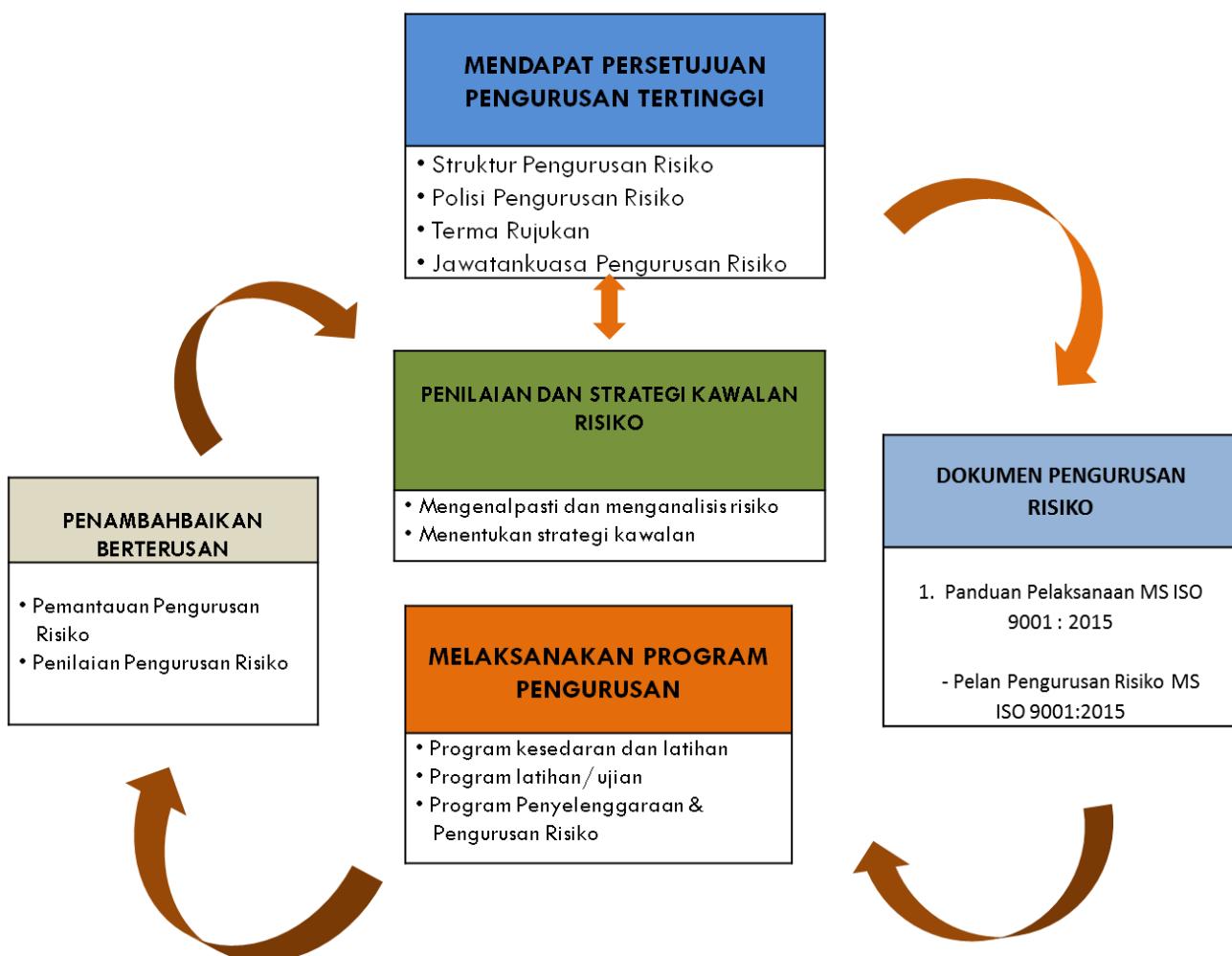
4.0 OBJEKTIF PANDUAN PENGURUSAN RISIKO

- 4.1 Menyediakan suasana persekitaran yang selamat dan kondusif;
- 4.2 Menyediakan sistem kawalan risiko yang seragam;
- 4.3 Menyediakan panduan penyelenggaraan yang berkesan;
- 4.4 Menyediakan sistem tadbir urus yang berasaskan konsep ‘pencegahan’;
- 4.5 Mengalakkan penggunaan teknologi maklumat dalam menangani risiko;
- 4.6 Meningkat tahap kepuasan dan keyakinan pelanggan/ stakeholder; dan
- 4.7 Memenuhi keperluan standard MS ISO 9001:2015

5.0 PROSES PENGURUSAN RISIKO

Model dan kerangka proses pengurusan risiko yang diterima oleh MPT adalah seperti berikut :

5.1 Model Pengurusan Risiko MS ISO 9001:2015 Majlis Perbandaran Taiping

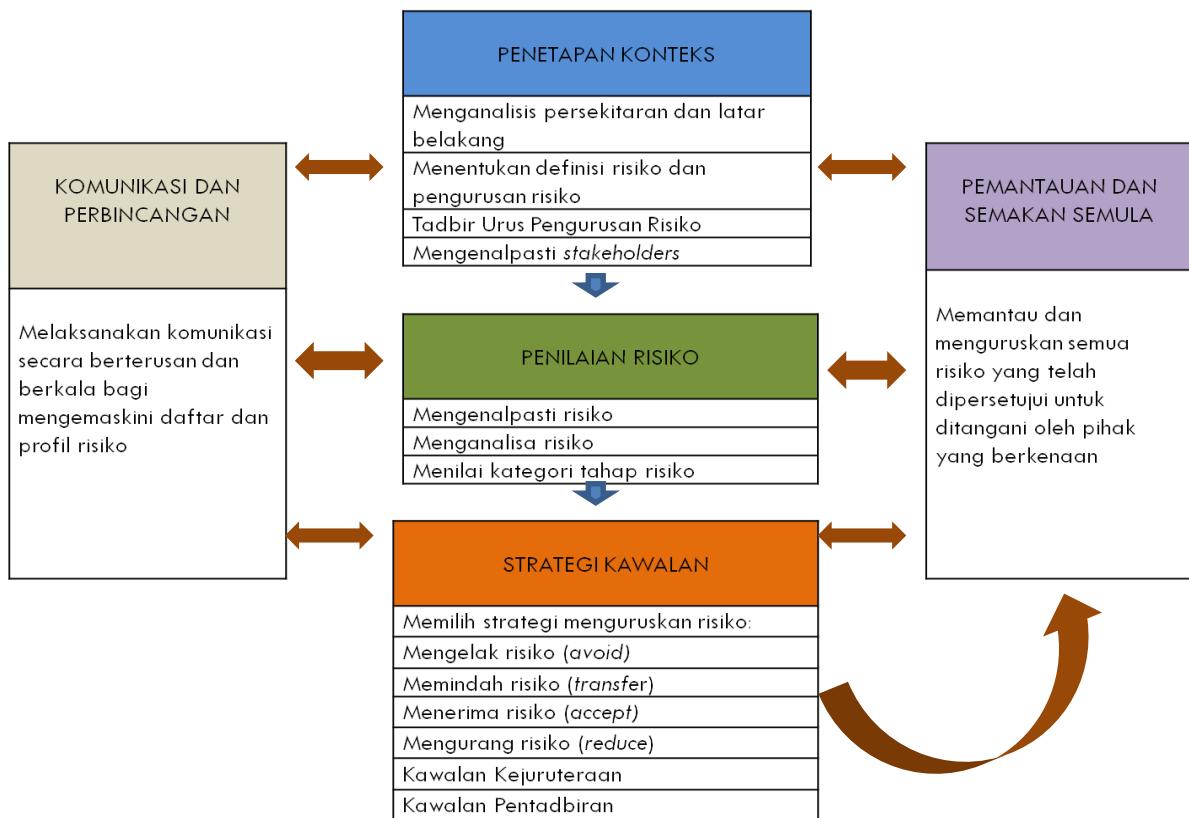


5.2 Carta Alir dan Kerangka Proses Pengurusan Risiko MS ISO 9001:2015, MPT

5.2.1 Carta Alir Pengurusan Risiko MS ISO 9001:2015



5.2.3 Diperjelaskan lagi dengan Kerangka Proses Pengurusan Risiko MS ISO 9001:2015



5.3 Sumber Pengenapastian Risiko

- 5.3.1 Menyediakan suasana persekitaran yang selamat dan kondusif
- 5.3.2 Menyediakan sistem kawalan risiko yang seragam
- 5.3.3 Menyediakan panduan penyelenggaraan yang berkesan
- 5.3.4 Menyediakan sistem tadbir urus yang berdasarkan konsep pencegahan
- 5.3.5 Mengalakkan penggunaan teknologi maklumat dalam menangani risiko
- 5.3.6 Meningkat tahap kepuasan dan keyakinan pelanggan / *stakeholders*
- 5.3.7 Memenuhi keperluan standard MS ISO 9001:2015

6.0 SENARAI STAKEHOLDERS DAN PELANGGAN



7.0 HAD PENERIMAAN RISIKO, ANALISA RISIKO (KEMUNGKINAN BERLAKUNYA KEJADIAN) DAN ANALISA RISIKO (KETERUKAN BAHAYA)

7.1 Had Penerimaan Risiko

Had penerimaan risiko bermaksud tahap tertentu sesuatu risiko yang berlaku dapat diterima oleh sesebuah organisasi. Sekiranya insiden risiko yang berlaku itu berada dalam lingkungan yang boleh diterima, tindakan kawalan akan diambil secara pentadbiran. Namun, jika insiden risiko tersebut berada pada tahap tidak boleh diterima MPT perlu mempunyai strategi kawalan dalam mencegah insiden dari berlaku atau mengurangkan kesan dari insiden sekiranya berlaku.

Jadual Matriks Risiko

		Tiada Kesan	Kecil	Sederhana	Besar	Sangat Besar
		1	2	3	4	5
5	Hampir Pasti	5	10	15	20	25
4	Kemungkinan Tinggi	4	8	12	16	20
3	Ada Kemungkinan	3	6	9	12	15
2	Kemungkinan Rendah	2	4	6	8	10
1	Jarang	1	2	3	4	5

Jadual Had Penerimaan Risiko

Skala	Tahap	Keterangan
20-25	Sangat Tinggi	Risiko Yang Sangat Signifikan Dan Memerlukan Langkah Rawatan
12-16	Tinggi	Risiko Yang Signifikan Dan Memerlukan Langkah Rawatan
8-10	Sederhana	Risiko Yang Sederhana Dan Tidak Memerlukan Langkah Rawatan Tetapi Perlu Diberi Perhatian Oleh Pengurusan Organisasi
1-6	Rendah	Risiko Yang Rendah Dan Tidak Memerlukan Langkah Rawatan, Cukup Dengan Rawatan Sedia Ada

FORMULA RISIKO

$$\text{Risiko} = \text{Kebarangkalian} \times \text{Impak}$$

7.2 Analisa Risiko (Indeks Kebarangkalian Berlakunya Kejadian)

Analisa Risiko (Kebarangkalian Berlakunya Kejadian) merujuk kepada indikator yang akan menerangkan kadar kebarangkalian sesuatu kejadian risiko itu berlaku di sesebuah agensi.

MPT telah bersetuju untuk mengkelaskan insiden risiko kepada 5 tahap skala kebarangkalian iaitu skala 1 bagi insiden risiko yang **Jarang** berlaku sehingga kepada insiden yang **Hampir Pasti** berlaku pada skala 5. Analisa Risiko (Kebarangkalian Berlakunya Kejadian) yang akan digunakan dalam penilaian risiko adalah seperti berikut:

SKALA PENARAFAN		KETERANGAN
1	Jarang	Sesuatu Kejadian Yang Kerap/Hampir Pasti Berlaku – Sekali Dalam 24 Bulan
2	Kemungkinan Rendah	Sesuatu Kejadian Yang Besar Berkemungkinan Berlaku – Sekali Dalam 12 Bulan
3	Ada Kemungkinan	Sesuatu Kejadian yang Mungkin Berlaku – Sekali Dalam 6 Bulan
4	Kemungkinan Tinggi	Sesuatu Kejadian Yang Rendah Kemungkinan Berlaku – Sekali Dalam 3 Bulan
5	Hampir Pasti	Sesuatu Kejadian Yang Jarang Berlaku – Sekali Dalam 1 Bulan

7.3 Analisa Risiko (Skala Impak)

Skala Impak merujuk kepada indikator yang menerangkan kesan ke atas organisasi akibat daripada sesuatu insiden risiko yang berlaku.

MPT telah bersetuju untuk menetapkan bahawa insiden risiko yang melibatkan organisasi ini dikelaskan kepada 5 peringkat iaitu **Tiada Kesan, Kecil, Sederhana, Besar dan Sangat Besar** mengikut konteks dan tanggungjawab jabatan ini. **Analisa Risiko (Skala Impak)** akan digunakan dalam penilaian risiko adalah seperti berikut:

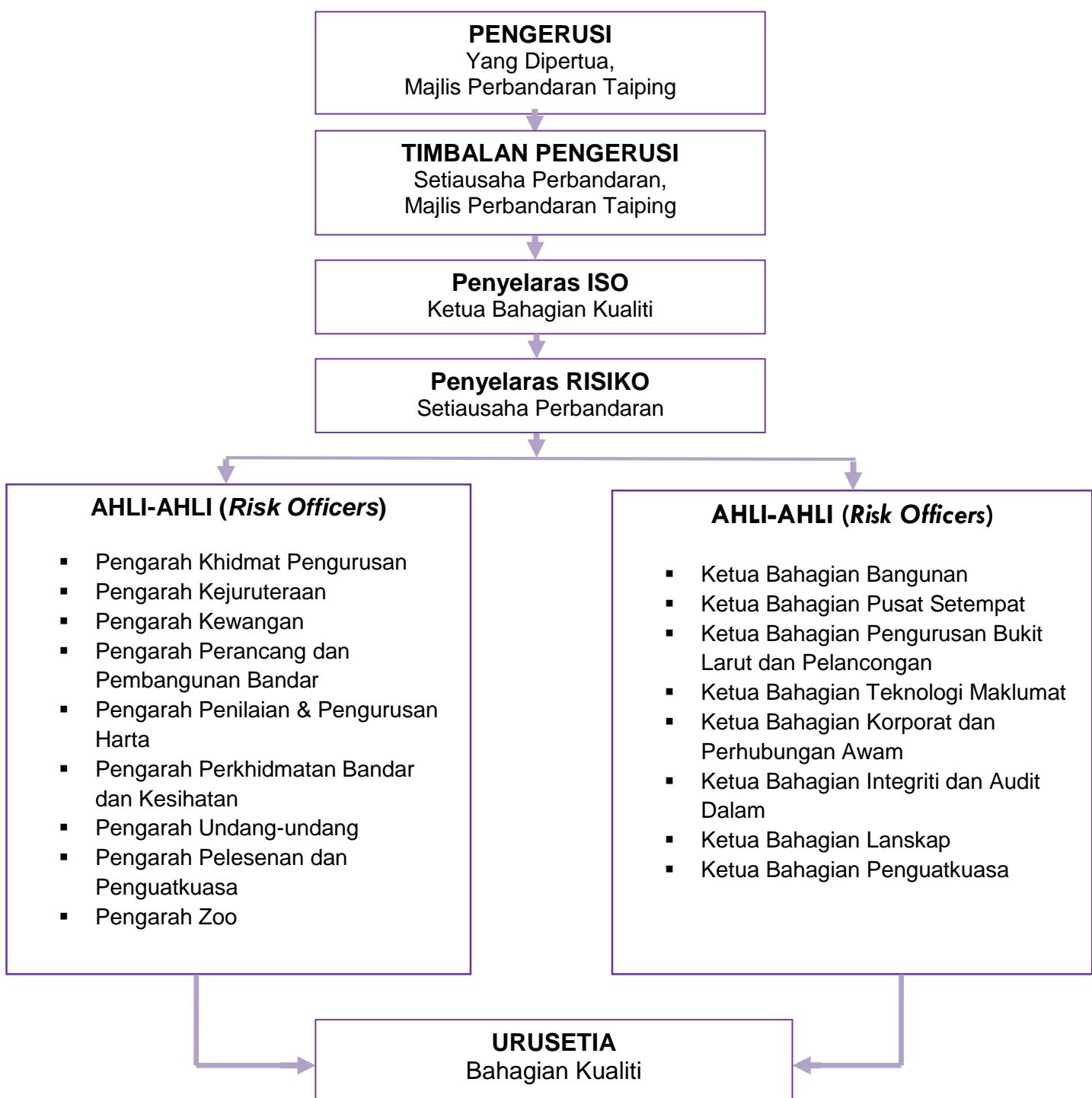
TAHAP KATEGORI \	TIADA KESAN 1	KECIL 2	SEDERHANA 3	BESAR 4	SANGAT BESAR 5
Organisasi	Reputasi Terjejas Sehingga Menerima Teguran Daripada Pengurusan Atasan	Reputasi Terjejas Dan Menimbulkan Rasa Tidak Puashati Pelanggan	Reputasi Terjejas Dan Menimbulkan Kritikan Masyarakat Setempat	Reputasi Terjejas Sehingga Ke Peringkat Kementerian /Agenzi	Reputasi Terjejas Sehingga Mendapat Liputan Media
Operasi	Kelewatan Yang Dapat Disempurnakan Dalam 1 Hari	Kelewatan Boleh Dipantau Dalam Tempoh Yang Ditetapkan, Dapat Disempurnakan Dalam 7-14 Hari	Kelewatan Boleh Dipantau Dan Dapat Disempurnakan Dalam Tempoh <14 Hari	Kelewatan Tapi Dapat Disempurnakan Dalam Tempoh <7 Hari	Kelewatan Yang Mengakibatkan Pemantauan Tidak Dapat Disempurnakan
Financial	Virement Vot Kepada Jabatan Lain	Pemindahan Baki Vot	Keperluan Pertambahan Peruntukan	Peruntukan Tidak Mencukupi	Perbelanjaan Melebihi Peruntukan
Maklumat	Maklumat Tidak Lengkap	Salah Maklumat	Pemalsuan Maklumat	Kebocoran Maklumat	Kehilangan Maklumat
Manusia (Kompetensi)	Memberi Kesan Terhadap Individu	Memberi Kesan Terhadap Sesuatu Bahagian/Institusi	Memberi Kesan Terhadap Jabatan Penjara	Memberi Kesan Terhadap Kementerian	Memberi Kesan Terhadap Masyarakat
Legal	Aduan	Teguran	Notis Peringatan	Pendakwaan	Tindakan Mahkamah
Peralatan	Kerosakan Kecil	Boleh Dibaiki Dengan Kos Sederhana	Dibaiki Dengan Kos Besar	Tidak Ekonomi Untuk Dibaiki / Total Lost	Penggantian Baru
Persekitaran	Memberi Kesan Terhadap Perkhidmatan Individu	Memberi Kesan Terhadap Perkhidmatan Unit/Seksyen	Memberi Kesan Terhadap Perkhidmatan Bahagian/Institusi	Memberi Kesan Terhadap Perkhidmatan Jabatan Penjara	Memberi Kesan Terhadap Masyarakat
Keselamatan	Kecederaan Ringan	Rawatan Sebagai Pesakit Luar	Kemasukkan Ke Wad	Kecacatan Kekal	Kematian

BAHAGIAN II :

STRUKTUR DAN TADBIR URUS PENGURUSAN RISIKO MS ISO 9001:2015 MAJLIS PERBANDARAN TAIPING

1.0 STRUKTUR JAWATANKUASA PENGURUSAN RISIKO MS ISO 9001:2015

- 1.1 Jawatankuasa Pengurusan Risiko MS ISO 9001:2015 Majlis Perbandaran Taiping (MPT)



2.0 PERANAN DAN TANGGUNGJAWAB JAWATANKUASA PENGURUSAN RISIKO MS ISO 9001:2015, MAJLIS PERBANDARAN TAIPING (MPT)

2.1 Peranan dan Tanggungjawab Jawatankuasa Pengurusan Risiko MS ISO 9001:2015, Majlis Perbandaran Taiping (MPT)

- i. Bertanggungjawab menguruskan Pelan Tindakan Pengurusan Risiko (PTPR);
- ii. Memastikan PTPR dilaksanakan mengikut perancangan;
- iii. Menyelaras aktiviti pengurusan risiko;
- iv. Membudayakan pengurusan risiko kepada kakitangan;
- v. Mengawal, memantau, menilai keberkesanan aktiviti pengurusan risiko;
- vi. Melaksanakan penambahbaikan pengurusan risiko; dan
- vii. Melaporkan keberkesanan aktiviti pengurusan risiko kepada pengurusan atasan.

Setiap jabatan/ bahagian/ unit perlu mengenal pasti pegawai yang menguruskan risiko. Sekiranya perlu Jawatankuasa Risiko di peringkat jabatan/ bahagian/ unit boleh diwujudkan dan berperanan seperti berikut;

2.2 Peranan Jawatankuasa Pengurusan Risiko MS ISO 9001:2015, Majlis Perbandaran Taiping (MPT) peringkat jabatan/ bahagian

- i. Kenal pasti bidang risiko;
- ii. Kenal pasti jenis risiko;
- iii. Kenal pasti sumber risiko ;
- iv. Kenal pasti strategi pengurangan risiko;
- v. Kenal pasti kemungkinan dan keterukan risiko;
- vi. Kenal pasti langkah kawalan(rawatan) risiko; dan
- vii. Kenal pasti status tindakan risiko

BAHAGIAN III :

PENILAIAN, STRATEGI KAWALAN, KOMUNIKASI DAN PEMANTAUAN PENGURUSAN RISIKO MS ISO 9001:2015, MAJLIS PERBANDARAN TAIPING (MPT)

1.0 PENILAIAN RISIKO MAJLIS PERBANDARAN TAIPING

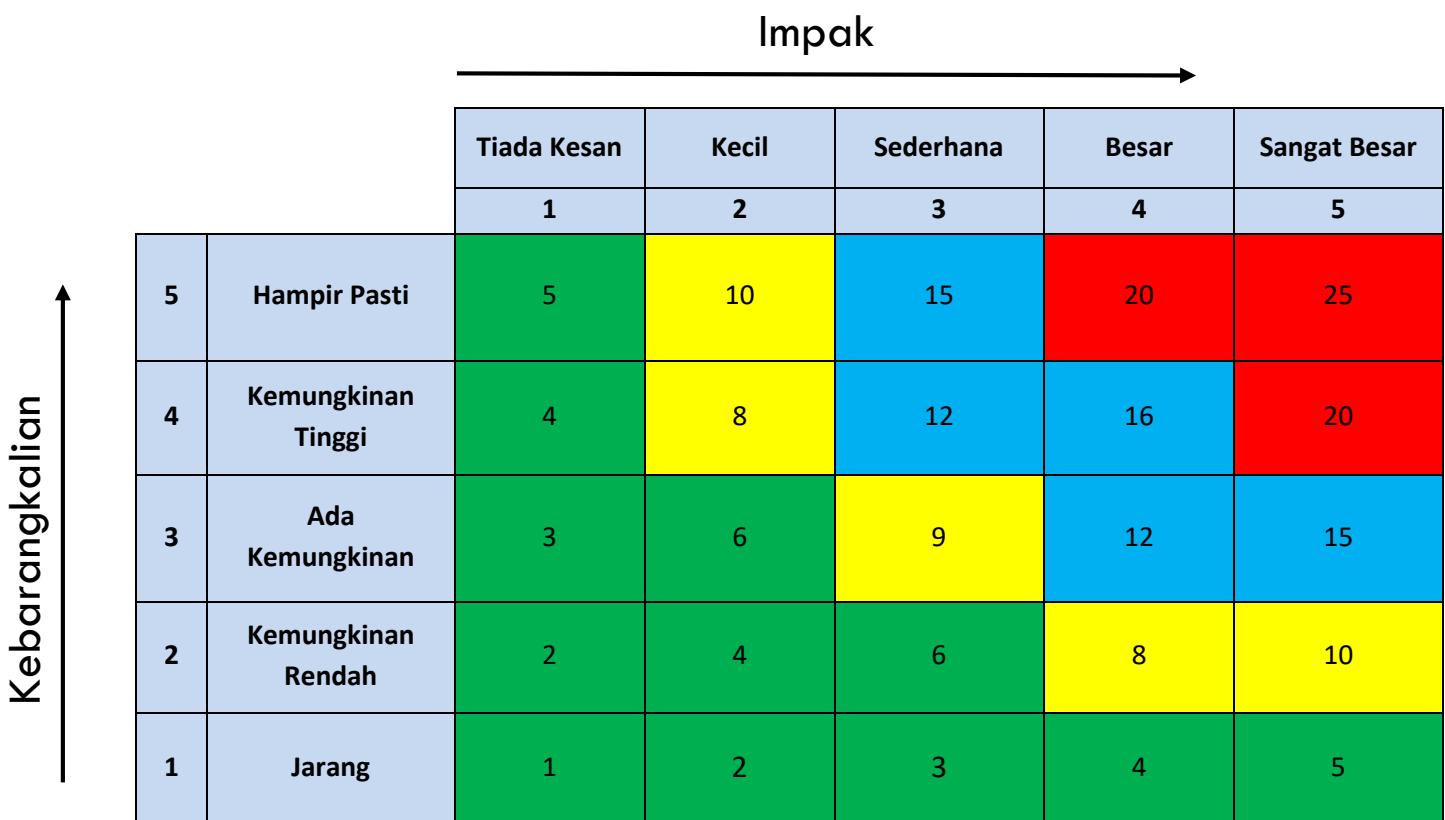
1.1 Mengenalpasti Risiko

Tujuan langkah ini adalah untuk mendapatkan jenis risiko yang memberi impak kepada prestasi dan pencapaian objektif kualiti dalam proses kerja MPT bagi penyampaian perkhidmatan. Jenis-jenis risiko yang dikenalpasti perlu disenaraikan dalam daftar risiko jabatan/ bahagian.

1.2 Menganalisis Risiko

Tujuan langkah ini adalah untuk melihat kebarangkalian berlakunya risiko (*likelihood*) dan juga keterukan (*Severe*) ke atas perkhidmatan yang di dokumentkan dalam prosedur ISO. Akibat dan kebarangkalian boleh digabungkan untuk mendapatkan jangkaan tahap risiko, dalam nilai tertentu melalui kaedah kuantitatif.

Menganalisis risiko merupakan sesuatu yang subjektif dan banyak bergantung kepada penilaian dan pertimbangan pegawai, kakitangan dan ahli jawatankuasa Pengurusan Risiko MS ISO 9001:2015 dan jawatankuasa atau pegawai yang ditugaskan dalam pelaksanaan pengurusan risiko di peringkat jabatan/ bahagian masing-masing. Hasil dapatan dari proses analisis risiko ini akan menentukan risiko sesuatu insiden sama ada dalam tahap **Sangat Tinggi**, **Tinggi**, **Sederhana** ataupun **Rendah** dengan menggunakan Matriks Risiko seperti yang ditunjukkan pada Rajah 1.



Rajah 1: Matriks Risiko

Skala	Tahap	Keterangan
20-25	Sangat Tinggi	Risiko Yang Sangat Signifikan Dan Memerlukan Langkah Rawatan
12-16	Tinggi	Risiko Yang Signifikan Dan Memerlukan Langkah Rawatan
8-10	Sederhana	Risiko Yang Sederhana Dan Tidak Memerlukan Langkah Rawatan Tetapi Perlu Diberi Perhatian Oleh Pengurusan Organisasi
1-6	Rendah	Risiko Yang Rendah Dan Tidak Memerlukan Langkah Rawatan, Cukup Dengan Rawatan Sedia Ada

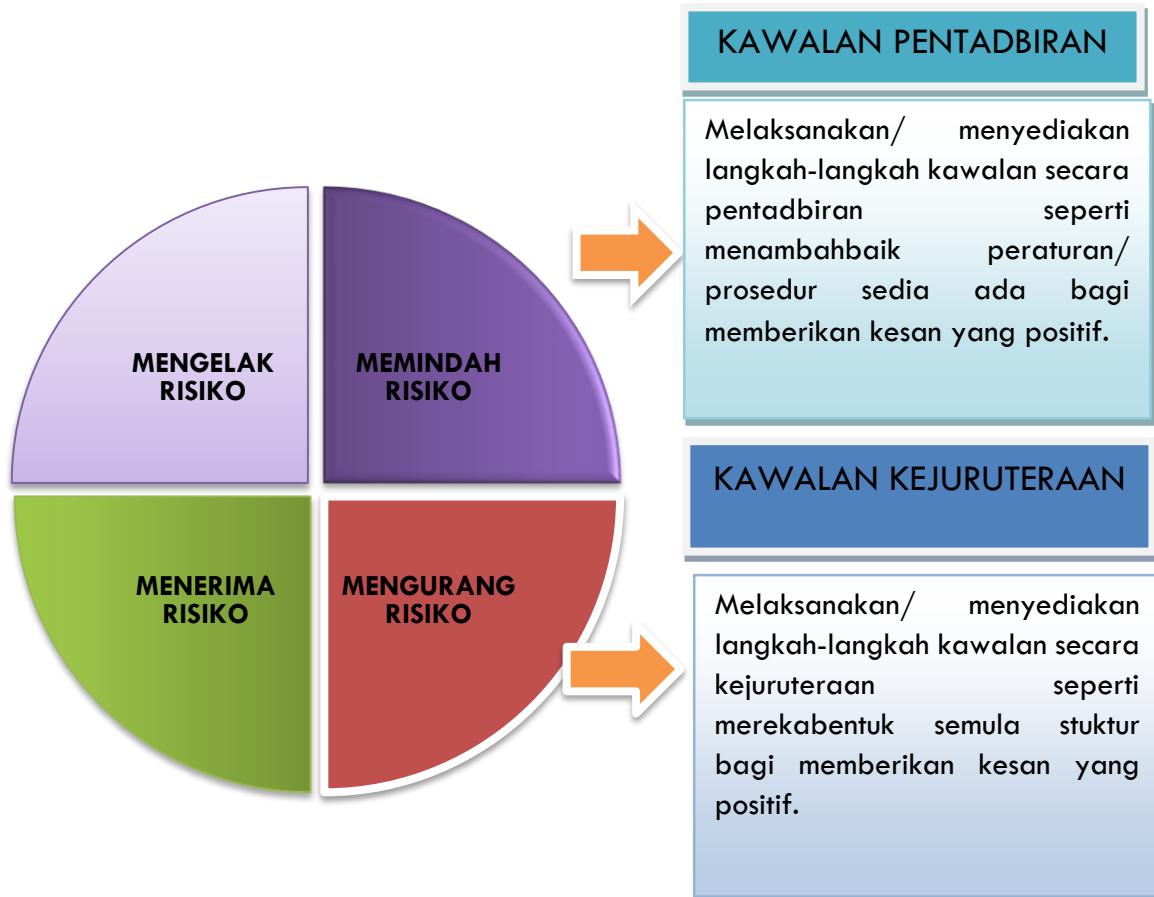
1.3 Mengkategorii Risiko

Jenis risiko yang telah dianalisis dan ditentukan tahap risikonya akan dikategorikan dalam langkah seterusnya. Jenis-jenis risiko akan disusun mengikut prosedur kerja yang telah didokumenkan dalam prosedur kerja ISO.

2.0 MENGENDALIKAN RISIKO MELALUI STRATEGI KAWALAN

Semua jenis risiko perlu diberi perhatian khusus, langkah-langkah strategi kawalan yang bersesuaian perlu dirangka setelah mengenalpasti sumber yang menyebabkan risiko terjadi. Langkah ini adalah untuk menggariskan pilihan strategi pengurangan risiko dan langkah-langkah kawalan yang dicadangkan sebagai panduan kepada pegawai dan kakitangan MPT yang terlibat dalam mengambil tindakan sewajarnya bersesuaian dengan persekitaran dan kewangan semasa dalam menangani risiko tersebut.

Berdasarkan Model dan Kerangka Proses Pengurusan Risiko MS ISO 9001:2015, terdapat dua (2) kategori tindakan kawalan utama iaitu **Kawalan Kejuruteraan** dan **Kawalan Pentadbiran** yang merangkumi empat (4) pilihan strategi kawalan risiko iaitu **Mengelak, Memindah, Mengurang** dan **Menerima** risiko seperti rajah berikut:



3.0 KAJIAN SEMULA RISIKO DAN PEMANTAUAN RISIKO

Pemantauan dan kajian semula dilaksanakan secara berkala bertujuan untuk menguruskan risiko yang wujud dalam situasi yang berbeza.

Kaedah pemantauan dan kajian semula dalam pengurusan risiko adalah seperti berikut:

- Memastikan langkah-langkah strategi kawalan yang dipilih dalam pengurusan risiko MS ISO 9001:2015 bagi sesuatu insiden itu adalah tepat;
- Menilai semula sama ada strategi kawalan risiko yang dipilih sebelum ini masih relevan;
- Memastikan program atau langkah rawatan dalam dokumen pengurusan risiko MS ISO 9001:2015 MPT dilaksanakan mengikut ketetapan yang terkandung dalam dokumen tersebut;
- Menilai tahap risiko yang mungkin berubah dalam persekitaran organisasi mengikut keadaan semasa;
- Memastikan strategi komunikasi telah dilaksanakan dengan menyeluruh dan komprehensif;
- Memastikan sumber yang mencukupi dalam organisasi bagi menangani risiko; dan
- Memaklumkan status terkini berhubung pengurusan risiko kepada *stakeholders*.

Bagi memastikan pengurusan risiko dilaksanakan secara berkesan, mekanisme pemantauan di pihak MPT turut dilaksanakan melalui kaedah berikut;

- Audit Dalaman ISO;
- Audit pensijilan daripada pihak SIRIM;
- Audit kualiti daripada Anugerah Pengurusan Pejabat dan Pentadbiran Cemerlang (APPC),
- Sistem Penarafan Bintang Pihak Berkuasa Tempatan (SPB-PBT);
- Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Risiko.
- Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

Jawatankuasa Pengurusan Risiko MS ISO 9001:2015 yang ditubuhkan di bawah tadbir urus Jawatankuasa Pengurusan Risiko, Majlis Perbandaran Taiping (MPT) adalah bertanggungjawab untuk melaksanakan proses pemantauan dan kajian semula pengurusan risiko semua jabatan/ bahagian MPT.

Pemantauan dan kajian semula perlu dilaksanakan secara menyeluruh dalam proses pengurusan risiko. Perkara ini perlu dititikberatkan berikutan ia sangat kritikal dalam menentukan sama ada sesuatu pelan pengurusan risiko telah memenuhi tujuan asal ia diwujudkan atau dibangunkan iaitu untuk membantu MPT menghadapi ancaman risiko bagi memastikan perkhidmatan yang dijanjikan dapat direalisasikan.

Jawatankuasa Pengurusan Risiko menggunakan borang format 4,5 & 6 untuk mengenalpasti kaedah rawatan, keberkesanan dan peluang dalam menangani risiko yang ditemui.

4.0 PENILAIAN KEBERKESANAN RISIKO

4.1 Objektif Pemantauan dan Semakan Semula

Bagi memastikan proses rawatan yang telah dikenalpasti berjaya, MPT akan menilai serta menganalisis data risiko yang diperolehi untuk tempoh rawatan yang telah ditetapkan.

4.2 Analisis Data

Semua Jabatan/Bahagian akan melihat dan menilai pencapaian rekod-rekod yang berkaitan risiko yang telah dikenalpasti dan membuat analisis dengan menggunakan susunan seperti contoh berikut:

4.2.1 Proses Kerja - Pengeluaran Lesen

4.2.2 Risiko - Perniagaan Tanpa Lesen

4.2.3 Langkah Rawatan Yang Dikenalpasti

4.2.3.1 Penguatkuasaan Bersepadu Antara Agensi

4.2.3.2 Tindakan Pendakwaan Perundangan

4.2.4 Rekod Pelaksanaan

4.2.4.1 Laporan Operasi Bersepadu

4.2.4.2 Laporan Kes Rujukan

4.2.4.3 Laporan Aduan Pelanggan

4.2.4.4 Laporan Harian Jabatan Pelesenan

4.2.5 Data Pencapaian

Contoh kaedah yang boleh digunakan seperti di lampiran 7

4.2.6 Kesimpulan

Maklumat merujuk kepada status risiko terkini samada terdapat perubahan atau tidak

4.2.7 Keperluan Tindakan/Pelan Peluang

Menggunakan format 6 dalam Buku Panduan Pengurusan Risiko MPT

LAPORAN ANALISIS RISIKO**1. Permantauan**

Bulan	Bilangan Operasi	Zon	Agenzi Terlibat

2. Risiko**Langkah Rawatan Risiko**

Tahun 2019		Tahun 2020	
Bulan	Bilangan Kes Aduan Perniagaan Tanpa Lesen	Bulan	Bilangan Kes Aduan Perniagaan Tanpa Lesen

3. Kes Rujukan

Bulan	Bilangan Kes Dirujuk	Kumulatif

4. Kesan

Kesan 2019		Kesan 2020	
Bulan	Bilangan Harian (Kumulatif)	Bulan	Bilangan Harian (Kumulatif)

5.0 KOMUNIKASI DAN PERBINCANGAN

Komunikasi yang melibatkan pengurusan tinggi dengan seluruh warga agensi melalui mekanisme kedua-dua Jawatankuasa Induk dan Pelaksanaan Pengurusan Risiko yang diwujudkan dalam MPT membolehkan perancangan dan tindakan yang berkesan dapat diambil bagi mencegah dan melakukan tindakan serta strategi kawalan ke atas risiko-risiko yang telah dikenalpasti. Komunikasi melalui pendekatan perbincangan sangat berkesan bagi memastikan aktiviti-aktiviti penting kepada pengurusan risiko berdasarkan kerangka yang telah ditetapkan.

Komunikasi dan perbincangan dalam pengurusan risiko penting bagi:

- ✚ Melaksanakan Dokumen Pengurusan Risiko MS ISO 9001:2015 yang telah dibangunkan;
- ✚ Menyebarluaskan Pengurusan Risiko MS ISO 9001:2015 kepada warga organisasi; dan
- ✚ Meningkatkan kesedaran dalam kalangan warga MPT berkenaan Dokumen Pengurusan Risiko MS ISO 9001:2015.

Komunikasi dan rundingan adalah satu proses yang berterusan dan dilaksanakan pada setiap proses pengurusan risiko iaitu bermula dari proses pengenalpastian risiko diikuti dengan penilaian tahap risiko seterusnya mencadangkan strategi menangani risiko selanjutnya melibatkan proses terakhir iaitu menangani risiko. Kaedah ini penting bagi memastikan setiap proses pengurusan risiko dapat dimanfaatkan sepenuhnya dalam menguruskan risiko.

6.0 PENUTUP

Pelan Pengurusan Risiko Majlis Perbandaran Taiping (MPT) digubal selaras dengan kehendak kepimpinan dalam merangka kerja kepada pihak pengurusan dan sebagai panduan kepada semua warga MPT ke arah pencapaian visi dan misi yang telah ditetapkan. Skop dan tanggungjawab Jawatankuasa Pengurusan Risiko MS ISO 9001:2015, MPT termasuklah menyemak dan mencadangkan strategi pengurusan risiko, polisi dan toleransi risiko bagi kelulusan pihak pengurusan.

Selain dari itu, jawatankuasa ini juga menyemak dan menilai polisi pengurusan risiko dan rangka kerja dalam mengenal pasti, mengukur, memantau dan mengawal risiko, memastikan infrastruktur, sumber dan sistemnya adalah dalam keadaan yang baik serta menyemak laporan pengurusan tentang pendedahan kepada risiko dan aktiviti pengurusan risiko.

Satu pelan tindakan yang komprehensif telah dibangunkan yang meliputi proses kerja yang didokumenkan daripada semua jabatan/ bahagian. Tindakan yang dirangka di dalam pelan tersebut adalah mengenalpasti risiko dan mencari langkah-langkah penyelesaian bagi memastikan objektif setiap proses utama jabatan dapat dicapai. Kesimpulannya, Pelan Pengurusan Risiko MS ISO 9001:2015 ini dapat menjadi pemangkin kepada sistem penyampaian perkhidmatan awam yang cekap sekaligus menjamin kelancaran dan keberkesanan pentadbiran MPT. Sebagai satu langkah penambahbaikan secara berterusan Pelan Pengurusan Risiko MS ISO 9001:2015 bersifat dinamik dan ditambah baik dari masa ke semasa selari dengan penambahbaikan proses kerja yang didokumenkan.

FORMAT 4

PELAN PENGURUSAN RISIKO MS ISO 9001:2015

JABATAN/ BAHAGIAN :
 PROSES :
 OBJEKTIF KUALITI :
 SASARAN KERJA :
 TARikh KEMASKINI :

DISEDIAKAN OLEH :

DISEMAK :

DISAHKAN OLEH :

PELAN RISIKO SISTEM PENGURUSAN KUALITI MS ISO 9001:2015												P4 : RAWATAN RISIKO				P5 : PEMANTAUAN RISIKO			
P1 : PENGENALPASTIAN RISIKO						P2 : ANALISA RISIKO			P3 : PENILAIAN		P4 : RAWATAN RISIKO				P5 : PEMANTAUAN RISIKO				
PROSES	AKTIVITI	KATEGORI RISIKO	RISIKO	PUNCA	KESAN	KAWALAN SEDIADA	P	I	NILAI RISIKO	TAHAP RISIKO	PENERIMAAN	LANGKAH RAWATAN	JENIS RAWATAN	TEMPOH SIAP	TANGGUNGJAWAB	KAEDAH PEMANTAUAN	KEKERAPAN	TANGGUNGJAWAB	REKOD
							YA	TIDAK			MULA	AKHIR							

FORMAT 5

PENILAIAN KEBERKESANAN PELAN RISIKO

JABATAN/BAHAGIAN :

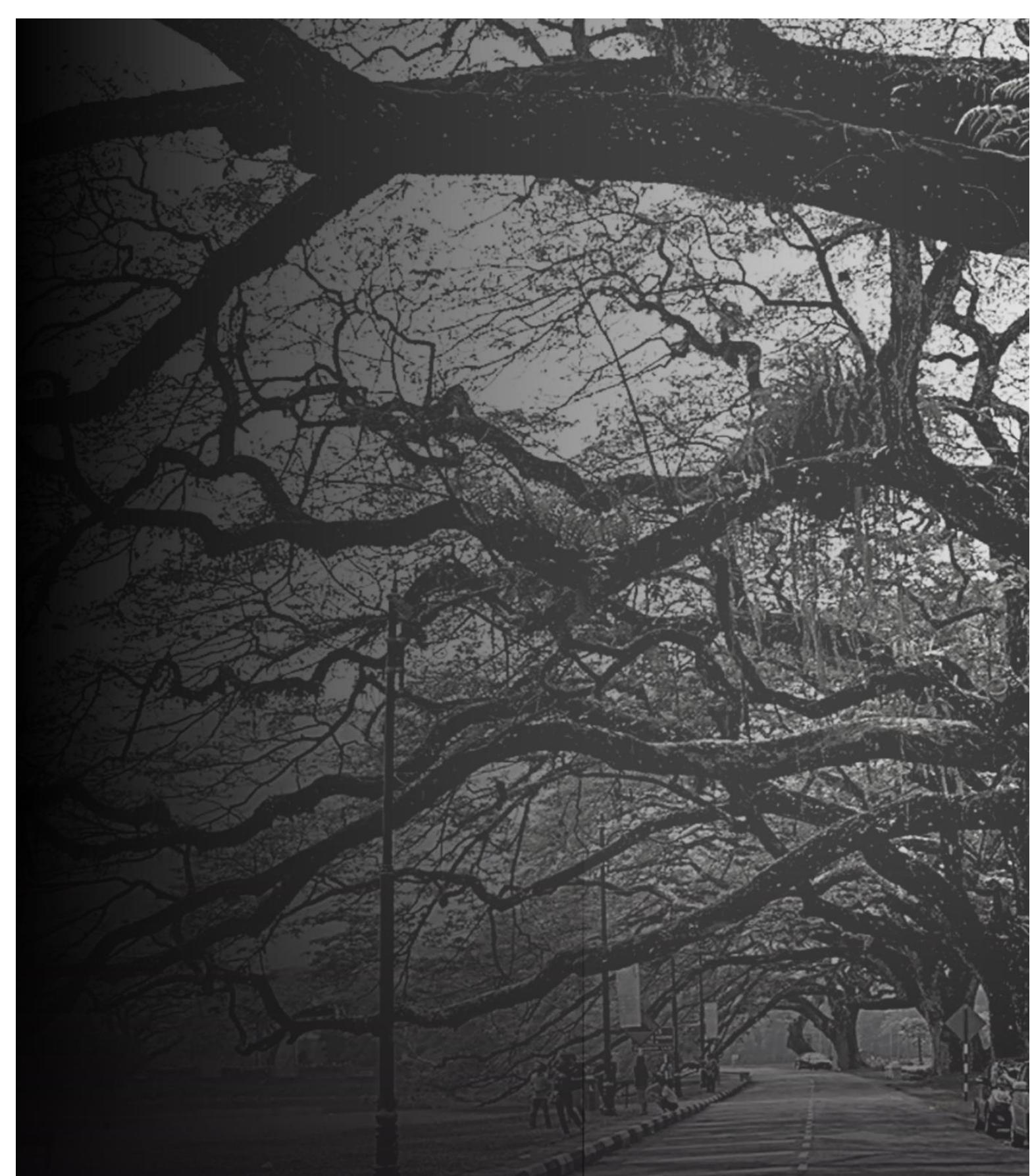
SEBELUM RAWATAN								SELEPAS RAWATAN							
PROSES	AKTIVITI	RISIKO	KAWALAN SEDIA ADA	P	I	NILAI RISIKO	TAHAP RISIKO	LANGKAH RAWATAN	P	I	NILAI RISIKO	TAHAP RISIKO	KEBERKESANAN		
													YA	TIDAK	

FORMAT 6

PELAN PELUANG

JABATAN/BAHAGIAN :

PROSES	ISU	RISIKO	PELUANG	KESAN	PELAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB	TEMPOH MASA	PEMANTAUAN



**MAJLIS PERBANDARAN TAIPING
SISTEM PENGURUSAN KUALITI MS ISO 9001 : 2015**

Diterbitkan Oleh :

Bahagian Kualiti, Majlis Perbandaran Taiping

Wisma Perbandaran Taiping, Jalan Taming Sari, 34000 Taiping, PERAK DARUL RIDZUAN