



MANUAL PENGURUSAN RISIKO DAN PELUANG

MPRDP/MPHS/2022

NO. TERBITAN : 01

TARIKH KUATKUASA: 1 JANUARI 2022

DISEDIAKAN

**PENGURUS RISIKO MS ISO 9001:2015
MAJLIS PERBANDARAN HULU SELANGOR**

DISAHKAN

**PENYELARAS MS ISO 9001:2015
MAJLIS PERBANDARAN HULU SELANGOR**

PENGENALAN

Pengurusan risiko adalah proses bagi mengenal pasti, menilai dan mengawal risiko serta merupakan salah satu ciri utama bagi sesebuah organisasi cemerlang. Organisasi perlu bertindak secara proaktif terhadap potensi risiko yang ada dan yang dijangka, di samping memahami dan berusaha untuk mengawal sebarang kemungkinan berlakunya risiko yang mungkin menjejaskan penyampaian perkhidmatan sesebuah organisasi.

Amalan pengurusan risiko dapat meningkatkan kesedaran keseluruhan warga organisasi terhadap kewujudan apa jua risiko yang mungkin akan memberi kesan terhadap penyampaian perkhidmatan organisasi seterusnya bertindak untuk mengurangkan impak daripada risiko sekiranya ia berlaku. Menerusi pelaksanaan pengurusan risiko, organisasi dapat mengenalpasti ancaman risiko dengan lebih awal dan menyediakan strategi kawalan untuk membendung risiko daripada menjadi tidak terkawal.

Selain daripada itu, amalan pengurusan risiko dapat membantu organisasi dalam proses membuat keputusan penting dalam perancangan serta pengurusan strategi dan operasi jabatan. Melalui amalan pengurusan risiko yang cekap dan efisien, kejayaan dalam mencapai objektif strategi jabatan dapat ditingkatkan.

Bagi mewujudkan pelan pengurusan risiko yang lengkap, jabatan telah melaksanakan proses penganalisan menggunakan model pengurusan risiko secara sistematik dan tersusun. Penganalisan yang teliti memastikan insiden risiko dikenalpasti berdasarkan perkhidmatan teras jabatan ini. Keputusan analisis pelbagai insiden risiko menghasilkan kadar risiko yang menentukan tindakan yang bersesuaian diambil oleh jabatan ini untuk melaksanakan kawalan dan rawatan.

MAJLIS PERBANDARAN HULU SELANGOR		
MANUAL PENGURUSAN RISIKO DAN PELUANG		
Tarikh Kuatkuasa : 1/01/2022	MPRDP/MPHS/2022	Rev.No: 0

BAHAGIAN I:	POLISI PENGURUSAN RISIKO DAN PELUANG, MAJLIS PERBANDARAN HULU SELANGOR
--------------------	---

1. MISI, VISI, MOTO DAN SLOGAN

1.1 MISI

Meningkatkan kualiti kehidupan masyarakat Daerah Hulu Selangor dengan menyediakan pembangunan seimbang dan infrastruktur kondusif melalui tadbir urus yang cekap dan efisien.

1.2 VISI

Hulu Selangor ke arah perbandaran bestari, memangkin pembangunan lestari dan membentuk masyarakat madani pada 2023.

1.3 MOTO

Maju Perkasa Hasil Semua.

1.4 SLOGAN

Daripada anda untuk anda.

2. DEFINISI PENGURUSAN RISIKO

Menurut MS ISO 31000:2018,

- a. Risiko merupakan suatu kejadian atau peristiwa yang memberi impak kepada pencapaian atau objektif sesebuah agensi; dan
- b. Risiko juga adalah kombinasi daripada kebarangkalian berlakunya kerosakan, kecederaan, kerugian atau kejadian negatif lain akibat kelemahan dalaman atau luaran yang boleh ditangani melalui perancangan awal.

Bagi mewujudkan pengurusan risiko dan peluang yang lengkap dan sempurna, kaedah dari standard ISO 31000:2018 telah diadaptasi dalam mengenalpasti dan menganalisis risiko dan peluang. Penganalisan berdasarkan standard ini adalah bagi menjamin insiden-insiden risiko dikenal pasti berdasarkan perkhidmatan MPHS. Daripada penemuan ke atas tahap risiko yang pelbagai membolehkan tindakan diambil oleh MPHS untuk melaksanakan strategi kawalan risiko yang bersesuaian.

Pengurusan risiko dan peluang Majlis Perbandaran Hulu Selangor didefinisikan sebagai pembentukan suatu sistem kawalan bagi menguruskan risiko dan peluang yang boleh menjejaskan pencapaian jabatan ke arah perkhidmatan perbandaran.

3. OBJEKTIF

- a) Menyediakan suasana persekitaran yang selamat dan kondusif;
- b) Memantapkan pengurusan dan pentadbiran MPHS;
- c) Menyediakan sistem kawalan risiko yang seragam;
- d) Mewujudkan suasana persekitaran tempat kerja yang selamat dan kondusif;
- e) Menyediakan pelan tindakan strategik bagi menguruskan risiko yang berkemungkinan;
- f) Menyediakan sistem tadbir urus yang berasaskan konsep `pencegahan`;
- g) Mengalakkan penggunaan teknologi maklumat dalam menangani risiko;
- h) Meningkatkan tahap kepuasan dan keyakinan pelanggan atau pihak berkepentingan;
- i) Memenuhi keperluan standard MS ISO 9001:2015.

MAJLIS PERBANDARAN HULU SELANGOR		
MANUAL PENGURUSAN RISIKO DAN PELUANG		
Tarikh Kkuatkuasa : 1/01/2022	MPRDP/MPHS/2022	Rev.No: 0

4. POLISI PENGURUSAN RISIKO DAN PELUANG MPHS MS ISO 9001:2015

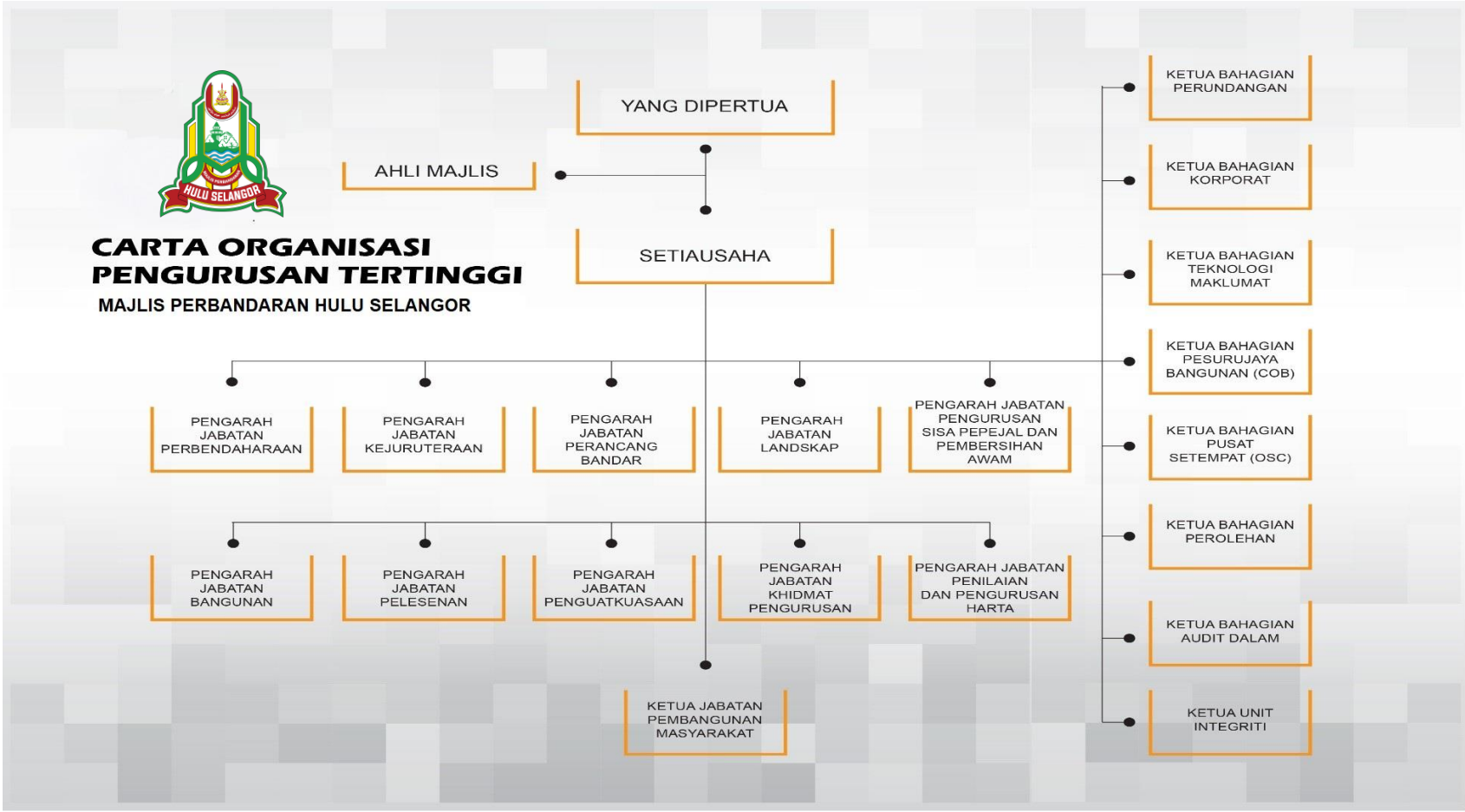
Manual Pengurusan Risiko dan Peluang MPHS adalah salah satu usaha untuk menguruskan risiko dan peluang dengan berkesan dan menyakinkan bagi mencapai kepuasan hati pelanggan.

Manual Pengurusan Risiko dan Peluang MPHS dilaksanakan berdasarkan perkara-perkara berikut;

- i. Membangun dan melaksanakan Manual Pengurusan Risiko dan Peluang MPHS MS ISO 9001:2015;
- ii. Melaksanakan mekanisme yang berstruktur dan konsisten dalam mengurus risiko dan peluang;
- iii. Memastikan standard Manual Pengurusan Risiko dan Peluang selari dengan Sasaran Kerja Tahunan (SKT), Pelan Strategik Jabatan/bahagian dan Undang-undang Kecil MPHS;
- iv. Menentukan tahap risiko yang boleh diterima, dikaji, dipinda dari semasa ke semasa atau risiko yang terabai dalam pengurusan MPHS.

MAJLIS PERBANDARAN HULU SELANGOR		
MANUAL PENGURUSAN RISIKO DAN PELUANG		
Tarikh Kkuatkuasa : 1/01/2022	MPRDP/MPHS/2022	Rev.No: 0

BAHAGIAN II: STRUKTUR DAN TADBIR URUS PENGURUSAN RISIKO



MAJLIS PERBANDARAN HULU SELANGOR

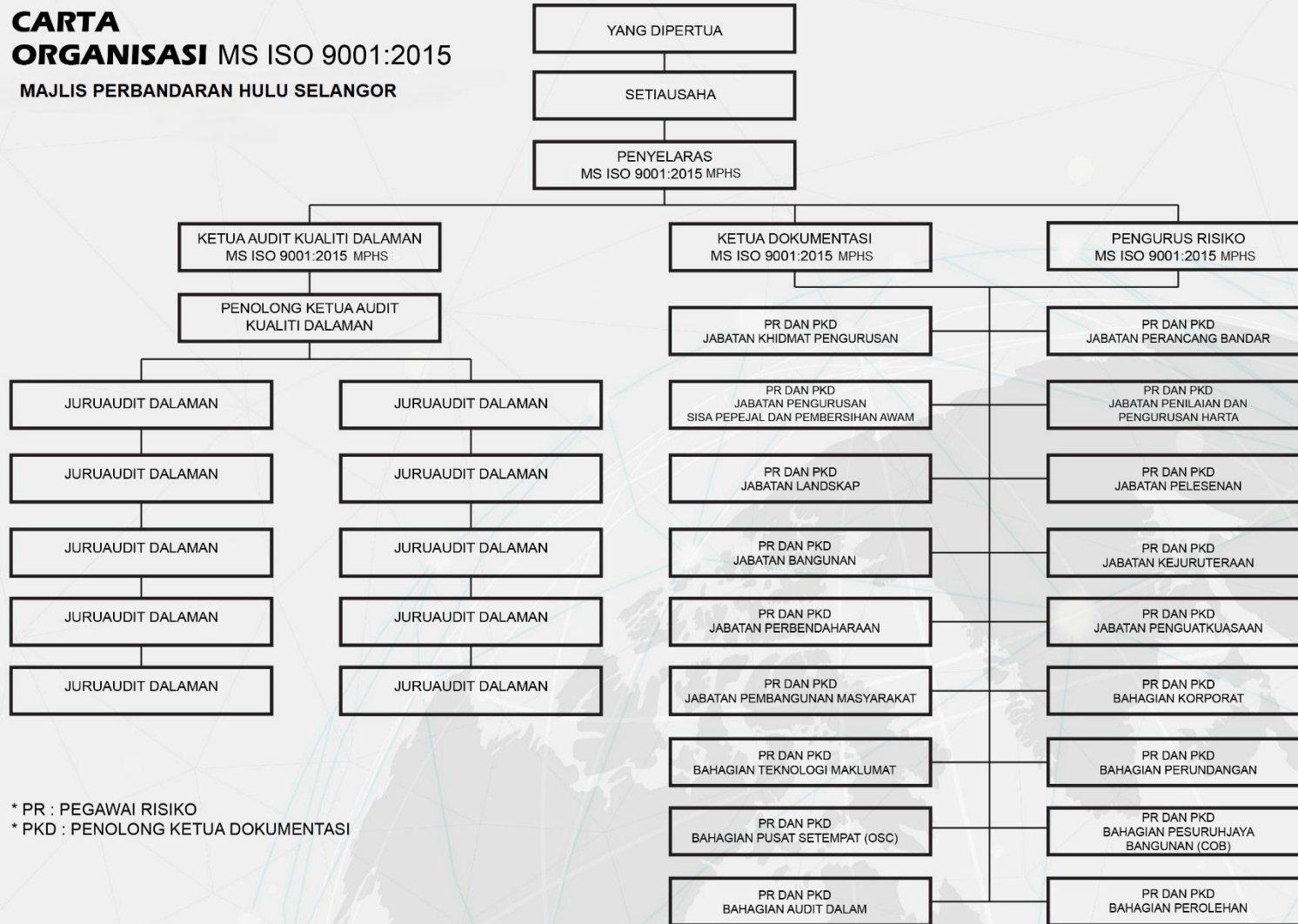
MANUAL PENGURUSAN RISIKO DAN PELUANG

Tarikh Kkuatkuasa :
1/01/2022

MPRDP/MPHS/2022

Rev.No: 0

CARTA ORGANISASI MS ISO 9001:2015
MAJLIS PERBANDARAN HULU SELANGOR



* PR : PEGAWAI RISIKO
* PKD : PENOLONG KETUA DOKUMENTASI

3. PERANAN DAN TANGGUNGJAWAB JAWATANKUASA PENGURUSAN RISIKO

3.1. Pengurusan Tertinggi (Yang Dipertua/Setiausaha)

- a) Mempengerusikan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) dan Mesyuarat Pengurusan Risiko dan Peluang MS ISO 9001:2015 MPHS;
- b) Memantau dan menyelia Sistem Pengurusan Kualiti MPHS;
- c) Merancang hala tuju Sistem Pengurusan Kualiti MPHS;
- d) Meluluskan penambahbaikan Sistem Pengurusan Kualiti MPHS melalui kajian semula mengikut keperluan atau sekurang-kurangnya satu kali setahun.

3.2. Penyelaras Program Kualiti MS ISO 9001:2015

- a) Mempengerusikan Mesyuarat induk Sistem Pengurusan Kualiti MPHS;
- b) Memantau pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MPHS;
- c) Mengadakan mesyuarat penyelarasan berkaitan dokumentasi bersama-sama Ketua Dokumentasi, Penolong Ketua Dokumentasi, Pengurus Risiko dan Juruaudit Dalam sekurang-kurangnya dua kali setahun;
- d) Memastikan dasar-dasar Sistem Pengurusan Kualiti dilaksanakan mengikut perancangan yang ditetapkan;
- e) Merangka program kesedaran dan latihan bagi meningkatkan kefahaman mengenai Sistem Pengurusan Kualiti di kalangan warga MPHS.

3.3. Peranan Pengurus Risiko (Risk Champion)

- a) Menyelaras maklumat yang diberikan oleh Pegawai Risiko dan menyediakan daftar risiko untuk rujukan dan kawalan;
- b) Memantau status risiko serta pelaksanaan tindakan kawalan secara berkala;
- c) Meneliti semua laporan Pelan Pengurusan Risiko dan Peluang jabatan/bahagian;
- d) Mengesahkan dan meluluskan semua Pelan Pengurusan Risiko dan Peluang di peringkat jabatan/bahagian MPHS untuk diangkat kepada pengurusan atasan;
- e) Menyelaras dan menyusun Manual Pengurusan Risiko dan Peluang yang telah disediakan;

3.4. Peranan Pegawai Risiko (Risk Officers)

- a) Mengenal pasti risiko, ancaman dan impak yang dihadapi oleh setiap jabatan/bahagian;
- b) Membangun, mengemaskini daftar risiko dan peluang dan memantau Pengurusan Risiko jabatan/bahagian supaya sentiasa lengkap dan terkini;
- c) Menilai, menganalisa, mengklasifikasi dan mengenal pasti impak risiko di setiap jabatan/bahagian;
- d) Mewakili dan mengetuai jabatan/bahagian masing-masing dalam menangani dan mengawal risiko di peringkat Jabatan/bahagian;
- e) Mencadangkan kepada Pengurusan Tertinggi bagi perkara-perkara yang berkaitan dengan Pengurusan Risiko jabatan/bahagian;
- f) Melaksanakan program kesedaran dan latihan bagi meningkatkan kefahaman mengenai Pengurusan Risiko di kalangan kakitangan jabatan/ bahagian;
- g) Melaporkan keputusan yang dibuat oleh Pengurusan Tertinggi kepada jabatan/bahagian masing-masing;

- h) Membuat semakan, pengesahan ke atas dokumentasi Sistem Pengurusan Kualiti.

3.5. Ketua Dokumentasi

- a) Mengemaskini Manual Pengurusan Kualiti (MPK) dari semasa ke semasa;
- b) Mengawal dokumentasi sistem pengurusan kualiti mengikut keperluan Standard dan prosedur terutamanya berkaitan pindaan.
- c) Meneliti dan mempertimbangkan cadangan pindaan dokumen kualiti untuk disokong atau tidak disokong;
- d) Menandatangani borang cadangan pindaan dokumen kualiti
- e) Mengisi borang rekod pindaan dokumen kualiti bagi cadangan pindaan yang disokong;
- f) Menyimpan dan mengawal (hardcopy) dokumen kualiti asal sebagai dokumen induk di rak fail di Bahagian Korporat serta salinan (softcopy) versi terkini untuk melindungi dokumen kualiti daripada pengubahan tidak disengajakan.

3.6. Ketua Audit Dalaman/Juruaudit

- a) Merancang pelaksanaan Audit Dalaman dan menyediakan Pelan Audit;
- b) Memantau pelaksanaan Audit Dalaman serta memantau status penutupan NCR dan OFI;
- c) Membuat kompilasi dan pemfailan semua rekod-rekod Audit Dalaman;
- d) Menyediakan Laporan Audit Dalaman.

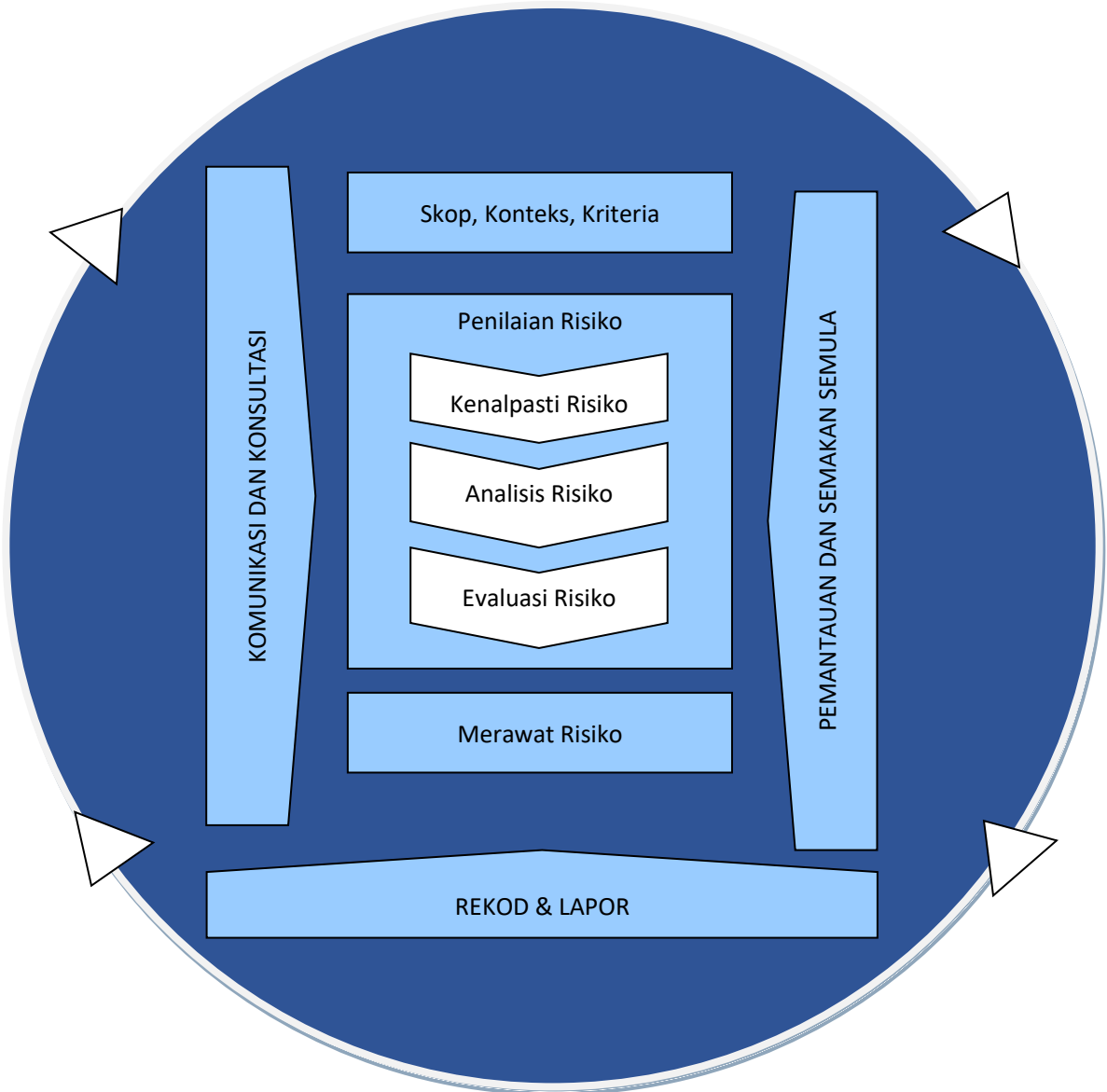
3.7. Penolong Ketua Dokumentasi

- a) Menyediakan prosedur ISO jabatan/bahagian mengikut format dan standard yang telah ditetapkan untuk disemak dan disahkan oleh Pengarah Jabatan/Ketua Bahagian;
- b) Menyediakan Laporan Pelan Tindakan Pengurusan Risiko dan Peluang untuk disemak dan disahkan oleh Pengarah Jabatan/Ketua Bahagian;
- c) Menyediakan Laporan Pencapaian Objektif Kualiti untuk dibentangkan di dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP);
- d) Menyediakan borang cadangan pindaan dan dokumen yang dipinda sekiranya terdapat pindaan ke atas dokumen kualiti.

MAJLIS PERBANDARAN HULU SELANGOR		
MANUAL PENGURUSAN RISIKO DAN PELUANG		
Tarikh Kuatkuasa : 1/01/2022	MPRDP/MPHS/2022	Rev.No: 0

BAHAGIAN III:	PROSES PENGURUSAN RISIKO DAN PELUANG
----------------------	---

1. KERANGKA PENGURUSAN RISIKO DAN PELUANG MPHS



2. KOMUNIKASI DAN PERUNDINGAN

2.1. Komunikasi yang melibatkan pengurusan tinggi adalah menerusi mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Tertinggi manakala melibatkan warga MPHS melalui mesyuarat jabatan/bahagian. 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:

- i. Melaksanakan Dokumen Pengurusan Risiko MPHS yang telah dibangunkan;
- ii. Menyebarkan Pengurusan Risiko MPHS kepada warga organisasi; dan
- iii. Meningkatkan kesedaran dalam kalangan warga MPHS berkenaan Dokumen Pengurusan Risiko MPHS

2.2. Penyelaras Program Kualiti serta Pengurus Risiko bertanggungjawab untuk melaksanakan proses komunikasi dan rundingan. Hasil dan keputusan berkaitan dengan proses ini perlu dibentangkan dalam mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Risiko.

2.3. Komunikasi dan rundingan adalah satu proses yang berterusan dan dilaksanakan pada setiap proses pengurusan risiko iaitu bermula dari proses penetapan risiko diikuti dengan penilaian risiko yang merangkumi mengenal pasti dan menganalisis risiko seterusnya proses terakhir iaitu menangani risiko. Kaedah ini penting bagi memastikan setiap proses pengurusan risiko dapat dimanfaatkan sepenuhnya dalam menguruskan risiko.

3. SKOP, KONTEKS, KRITERIA

3.1. SKOP SISTEM PENGURUSAN KUALITI MPHS UNTUK PENDAFTARAN PENSIJILAN MS ISO 9001:2015

PERKHIDMATAN PIHAK BERKUASA TEMPATAN BAGI PERBANDARAN HULU SELANGOR (MERANGKUMI PERKHIDMATAN UTAMA DAN SOKONGAN KERAJAAN TEMPATAN)

3.2. KONTEKS ORGANISASI

i. Memahami organisasi dan konteksnya

- a) MPHS hendaklah menentukan isu luaran dan dalaman yang relevan dengan tujuan dan haluan strategiknya serta yang memberi kesan kepada kebolehannya untuk mencapai hasil yang dimaksudkan daripada sistem pengurusan kualitinya.
- b) MPHS hendaklah memantau dan mengkaji semula maklumat tentang isu luaran dan dalaman ini.
- c) Kaedah yang digunakan untuk mengenal pasti semua potensi risiko daripada isu luaran dan isu dalaman adalah dengan menggunakan kaedah *FITCOW* dan *PESTEL* seperti yang berikut:-

Isu Dalaman (FITCOW)	Isu Luaran (PESTEL)
Kewangan	Politik
Infrastruktur	Ekonomi
Teknologi	Sosial
Komunikasi / kompetensi	Teknologi
Operasi kerja	Persekitaran
Persekitaran Kerja	Undang-undang

MAJLIS PERBANDARAN HULU SELANGOR		
MANUAL PENGURUSAN RISIKO DAN PELUANG		
Tarikh Kuatkuasa : 1/01/2022	MPRDP/MPHS/2022	Rev.No: 0

d) Format daftar isu dalaman dan isu luaran adalah seperti di **lampiran A** dan **Lampiran B**.

ii. **Memahami keperluan dan jangkaan pihak yang berkepentingan**

Disebabkan oleh kesan atau kesan yang mungkin wujud terhadap keupayaan MPHS untuk menyediakan secara tekal produk dan perkhidmatan yang memenuhi keperluan pelanggan, serta keperluan berkanun dan peraturan yang diguna pakai, MPHS hendaklah menentukan:

- a) Pihak yang berkepentingan yang relevan dengan sistem pengurusan kualiti;
- b) Keperluan pihak yang berkepentingan ini yang relevan dengan sistem pengurusan kualiti.
- c) MPHS hendaklah memantau dan mengkaji semula maklumat tentang pihak yang berkepentingan ini dan keperluan mereka yang relevan.
- d) Format daftar pihak berkepentingan adalah seperti di **lampiran C**.

3.3. KRITERIA RISIKO

- i. Kriteria risiko harus ditakrifkan dengan mengambil kira kewajiban organisasi dan pandangan pemegang taruh. Manakala kriteria risiko yang dibangunkan pada permulaan proses penilaian risiko, adalah dinamik dan harus dikaji semula secara berterusan dan dipinda, jika perlu.
- ii. Bagi menetapkan kriteria risiko, perkara-perkara berikut perlu dipertimbangkan:-
 - a. Sifat dan jenis ketidakpastian yang boleh menjejaskan hasil dan objektif jabatan;

- b. Bagaimana kesan (positif dan negatif) skala kebarangkalian akan ditakrifkan dan diukur;
- c. Faktor yang berkaitan dengan masa;
- d. Konsisten dalam penggunaan alat pengukuran;
- e. Bagaimana tahap risiko ditentukan;
- f. Bagaimana gabungan pelbagai risiko akan diambil kira; dan
- g. Keupayaan organisasi.

4. PENILAIAN RISIKO

4.1. MENGENALPASTI RISIKO

- i. Tujuan langkah ini adalah untuk mendapatkan insiden-insiden risiko yang memberi impak kepada prestasi dan pencapaian objektif MPHS dalam penyampaian perkhidmatan.
- ii. Untuk memastikan risiko diurus dengan baik, langkah pertama ialah setiap jabatan/bahagian hendaklah mengenal pasti sebarang kemungkinan atau risiko yang akan berlaku dalam jabatan/bahagian masing-masing berdasarkan prosedur kerja yang didaftarkan.
- iii. Kaedah untuk mengenalpasti risiko termasuk mengelakkan risiko, mengambil risiko dalam usaha untuk mengenalpasti peluang, mengurangkan sumber risiko, memindahkan risiko atau mengekalkan risiko melalui pelan tindakan yneg berkaitan dengan Sistem Pengurusan Kualiti.

4.2. ANALISIS RISIKO

- a) Langkah kedua melibatkan proses menganalisa risiko. Berdasarkan deskripsi yang disediakan dalam langkah pertama, proses kedua melibatkan proses menganalisa sejauhmana keberangkalan/ risiko itu akan berlaku dan sekiranya berlaku, apakah tahap impak risiko tersebut.
- b) Langkah kedua ini lebih bersifat kepada analisa mengikut skala-skala yang telah ditentukan. Ini melibatkan beberapa langkah seperti di bawah:
- i. Menentukan keberangkalan risiko boleh berlaku atau kekerapan risiko berpotensi berlaku pada sesuatu masa. MPHS bersetuju untuk mengklasifikasikan insiden risiko kepada 5 tahap skala kekerapan iaitu skala 1 bagi insiden risiko yang **Tidak Dapat Dijangka** adalah insiden belum pernah berlaku dan mempunyai kemungkinan untuk berlaku sehingga kepada insiden yang paling kerap atau **Paling Mungkin** berlaku pada skala 5 iaitu setiap hari dalam seminggu.

SKALA PENARAFAN		KETERANGAN
5	PALING MUNGKIN	Sesuatu kejadian yang kerap/hampir pasti berlaku - Setiap hari / minggu
4	MUNGKIN	Sesuatu kejadian yang besar kemungkinan berlaku - Setiap beberapa bulan
3	DAPAT DIJANGKA	Sesuatu kejadian yang mungkin berlaku - Setiap beberapa tahun
2	JARANG SEKALI	Sesuatu kejadian yang rendah kemungkinan berlaku - Setiap sepuluh (10) tahun
1	TIDAK DAPAT DIJANGKA	Sesuatu kejadian yang jarang berlaku - Tidak pernah berlaku

Jadual 1 : skala indeks keberangkalan

- ii. Seterusnya menentukan tahap impak risiko mengikut kategori. Impak risiko ini dikelaskan kepada 5 peringkat iaitu **Sangat Kecil, Kecil, Sederhana, Besar** dan **Sangat Besar** mengikut konteks dan tanggungjawab jabatan masing - masing. **Indeks Impak** yang digunakan dalam penilaian risiko adalah seperti di jadual 2: Jadual tahap impak mengikut kategori.

MAJLIS PERBANDARAN HULU SELANGOR		
MANUAL PENGURUSAN RISIKO DAN PELUANG		
Tarikh Kuatkuasa : 1/01/2022	MPRDP/MPHS/2022	Rev.No: 0

KATEGORI	SANGAT KECIL	KECIL	SEDERHANA	BESAR	SANGAT BESAR
	1	2	3	4	5
OPERASI	Perkhidmatan yang lewat tetapi masih boleh diselesaikan mengikut tempoh yang ditetapkan (7 hari)	Perkhidmatan yang lewat tetapi masih boleh diselesaikan mengikut tempoh yang ditetapkan (15 hari)	Perkhidmatan yang lewat tetapi masih boleh diselesaikan mengikut tempoh yang ditetapkan (30 hari)	Perkhidmatan yang lewat tetapi masih boleh diselesaikan mengikut tempoh yang ditetapkan (45 hari)	Perkhidmatan yang tidak dapat diselesaikan (60 hari)
IMEJ ORGANISASI	Reputasi terjejas dan menimbulkan ketidakpuasan hati pihak pengurusan MPHS	Reputasi terjejas dan menimbulkan ketidakpuasan hati Ahli Majlis	Reputasi terjejas dan menimbulkan kritikan orang awam / komuniti	Reputasi terjejas sehingga mendapat liputan media	Reputasi terjejas sehingga pelanggan hilang keyakinan kepada MPHS
KEWANGAN	Kehilangan dan kerugian sehingga 1% daripada nilai / pulangan / pelaburan	Kehilangan dan kerugian sehingga 3% daripada nilai / pulangan / pelaburan	Kehilangan dan kerugian sehingga 5% daripada nilai / pulangan / pelaburan	Kehilangan dan kerugian sehingga 7% daripada nilai / pulangan / pelaburan	Kehilangan dan kerugian sehingga 10% daripada nilai / pulangan / pelaburan

MAJLIS PERBANDARAN HULU SELANGOR		
MANUAL PENGURUSAN RISIKO DAN PELUANG		
Tarikh Kuatkuasa : 1/01/2022	MPRDP/MPHS/2022	Rev.No: 0

KATEGORI	SANGAT KECIL	KECIL	SEDERHANA	BESAR	SANGAT BESAR
	1	2	3	4	5
TEKNOLOGI	Memberi kesan terhadap perkakasan / peralatan operasi dengan kadar kerosakan yang sangat kecil	Memberi kesan terhadap perkakasan / peralatan operasi dengan kadar kerosakan yang minimum	Memberi kesan terhadap perkakasan / peralatan operasi dengan kadar kerosakan yang sederhana	Memberi kesan terhadap perkakasan / peralatan operasi dengan kadar kerosakan yang kerap	Memberi kesan terhadap perkakasan / peralatan operasi dengan kadar kerosakan yang kerap dan besar
UNDANG-UNDANG	Pihak MPHS dikenakan notis	Pihak MPHS dikenakan penalti	Pihak MPHS dikenakan kompaun/saman	MPHS dikenakan pendakwaan mahkamah	Pihak MPHS dikenakan tindakan mahkamah
KECEDERAAN /ALAM SEKITAR	Luka kecil yang boleh dirawat dengan rawatan Pertolongan Cemas	Kecederaan ringan yang memerlukan rawatan perubatan tetapi tiada kecacatan	Kecederaan / Kecacatan sederhana yang meningkatkan tempoh rawatan, memerlukan rawatan tambahan	Kecederaan / Kecacatan teruk yang memerlukan rawatan / pembedahan khusus	Kecacatan kekal / kematian / lumpuh seluruh badan / hilang anggota badan)

Jadual 2 : Jadual tahap impak mengikut kategori

MANUAL PENGURUSAN RISIKO DAN PELUANG

Tarikh Kuatkuasa :
1/01/2022

MPRDP/MPHS/2022

Rev.No: 0

- iii. MPHS telah bersetuju untuk menetapkan insiden risiko dikategorikan dalam **Indeks Impak** mengikut enam (6) Kategori iaitu **Operasi, Imej Organisasi, Kewangan, Teknologi, Undang-undang, Kecederaan/ AlamSekitar** seperti di jadual 3.

KATEGORI	DEFINISI
Operasi	Risiko berkaitan proses kerja yang tidak dapat diselesaikan dalam tempoh piawaian yang ditetapkan
Imej Organisasi	Risiko organisasi adalah risiko berkaitan reputasi atau imej jabatan yang kurang baik ekoran daripada kegagalan sistem penyampaian perkhidmatan
Kewangan	Risiko berkaitan dengan kehilangan dan kerugian, penyelewengan, transaksi serta kecuaiian dalam pengurusan kewangan
Teknologi	Risiko yang berkaitan dengan infrastruktur teknologi yang tidak bersesuaian dengan ancaman, kebocoran maklumat, kerosakan perkakasan dan sistem serta kehilangan data
Undang-Undang	Risiko berkaitan perundangan negara, dokumen kontrak, perjanjian persefahaman, prosedur dan polisi organisasi
Kecederaan/ AlamSekitar	Perkara atau sesuatu peristiwa yang boleh mendatangkan kesan bahaya terhadap pencapaian dan objektif Majlis Daerah Hulu Selangor daripada segi keselamatan pekerja dan pencemaran alam sekitar

Jadual 3 : Kategori Risiko

4.3. EVALUASI RISIKO

a) Langkah seterusnya adalah menilai tahap risiko. Skala tahap risiko ditentukan menggunakan formula seperti berikut:-

$$\text{Kebarangkalian} \times \text{Keterukan} = \text{Skala Tahap Risiko}$$

b) Risiko dinilai berdasarkan matriks risiko. Hasil daripada kedua-dua langkah di atas, akan menghasilkan MATRIKS seperti jadual 4:

		→					
		Sangat Kecil	Kecil	Sederhana	Besar	Sangat Besar	
		1	2	3	4	5	
↑	5	Paling Mungkin	5	10	15	20	25
	4	Mungkin	4	8	12	16	20
	3	Dapat Dijangka	3	6	9	12	15
	2	Jarang Sekali	2	4	6	8	10
	1	Tidak Dapat Dijangka	1	2	3	4	5

Jadual 4 : Matriks Risiko

5. MERAWAT RISIKO

- i. Langkah ini adalah untuk menggariskan pilihan strategi kawalan risiko dan sebagai panduan kepada pegawai dan kakitangan MPHS terlibat dalam mengambil tindakan sewajarnya bersesuaian dengan persekitaran dan kewangan semasa dalam menangani risiko tersebut.

MANUAL PENGURUSAN RISIKO DAN PELUANG

Tarikh Kuatkuasa :
1/01/2022

MPRDP/MPHS/2022

Rev.No: 0

- ii. Risiko dapat diuruskan dengan melaksanakan tindakan rawatan baru yang berkesan untuk meminimakan impaknya. Selain itu, pihak bertanggungjawab dan tarikh sasaran siap untuk melaksanakan tindakan rawatan baru juga ditentukan. Kebiasaannya, risiko dikawal melalui tindakan rawatan baru yang dilaksanakan melalui kaedah terima, elak, mengurangkan atau memindahkan risiko.
- iii. Berpandukan kedudukan risiko tersebut, pelan tindakan yang sesuai mengikut kod warna ditentukan seperti **jadual 5**.

TAHAP RISIKO	SKALA TAHAP RISIKO	PENERANGAN TAHAP RISIKO
Tinggi	15 - 25	Risiko perlu diuruskan oleh Jabatan/ Bahagian dengan pelan tindakan kawalan terperinci dan memerlukan pemantauan yang lebih teliti .
Sederhana	5 - 12	Risiko boleh diuruskan dengan mengambil pilihan sama ada Terima, Kurangkan, Pindah atau Elakkan. Ia diurus dan diberi perhatian/pemantauan berkala oleh pihak yang dipertanggungjawabkan.
Rendah	1 - 4	Risiko risiko yang boleh diterima dan diuruskan mengikut prosedur dan mekanisme yang sedia ada .

Jadual 5 : Had Penerimaan Risiko

- iv. Berpandukan had penerimaan risiko, jabatan/bahagian perlu mempunyai cadangan langkah kawalan dalam mencegah/ mengurangkan impak sekiranya insiden risiko berlaku.

6. PEMANTAUAN DAN SEMAKAN

- 6.1.** Proses ini bertujuan memantau dan melaporkan keberkesanaan semua langkah dalam proses pengurusan risiko. Dalam pengurusan organisasi seharian, risiko-risiko yang dikenalpasti boleh berubah kerana faktor-faktor yang tidak dijangka. Ini termasuklah perubahan proses pelaksanaan projek, pertukaran pengurusan atasan, kekurangan peruntukan tahunan dan sebagainya. Justeru itu, ia adalah penting untuk risiko sentiasa dipantau, dikajisemula dan dikemaskini dalam Daftar Risiko. Kekekapan kajian semula risiko yang dikenalpasti adalah bergantung kepada kepentingannya kepada organisasi pada setiap enam bulan atau setahun sekali.
- 6.2.** Di samping itu, kajian semula risiko bertujuan untuk mendaftar risiko baru, mengeluarkan risiko yang berjaya dirawat serta mengkategorikan risiko sediaada semula samada mempunyai kadar risiko tinggi, sederhana dan rendah sekiranya berkaitan.
- 6.3.** Penilaian risiko baru perlu melalui proses yang sama seperti di para 2.1 sehingga 2.3. Seterusnya, risiko baru ini akan dipantau, dikaji semula dan dikemaskini dalam Daftar Risiko.
- 6.4.** Bagi penilaian semula risiko, langkah kawalan risiko yang baharu perlu dikenalpasti sekiranya risiko masih berada pada tahap yang sama. Bagi risiko yang rendah, boleh digugurkan sekiranya tahap risiko masih kekal ke tahap rendah selepas tiga kali penilaian berturut-turut.
- 6.5.** Bagi memastikan pengurusan risiko dilaksanakan secara berkesan mekanisme pemantauan MPHS adalah menerusi kaedah berikut;
- i. Audit Kualiti Dalaman MS ISO 9001:2015
 - ii. Audit Pemantauan/ Pensijilan Semula SIRIM
 - iii. Audit Sistem Penarafan Bintang Pihak Berkuasa Tempatan (SBP-PBT)
 - iv. Audit Anugerah Perkhidmatan Pentadbiran Cemerlang (APPC)

- v. Mesyuarat Pengurusan Risiko
- vi. Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP)

7. PEREKODAN DAN PELAPORAN

7.1. PEREKODAN

Risiko yang diterima didaftarkan dalam jadual daftar risiko dan peluang. Contoh jadual daftar risiko dan peluang yang diguna pakai oleh MPHS adalah seperti dalam **lampiran D** dan **lampiran E**.

7.2. PELAPORAN

Laporan analisis pengurusan risiko dibentangkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Risiko atau Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan, MPHS.

8. CARTA PERBATUAN

9. LAMPIRAN