

ISI KANDUNGAN

BIL	PERKARA	MUKA SURAT
	PERUTUSAN YANG DIPERTUA MPAJ	1
	KATA-KATA ALUAN SETIAUSAHA MERANGKAP TIMBALAN YANG DIPERTUA MPAJ	2
1.0	PENGENALAN	3
	1.1. Definisi Pengurusan Risiko	4 – 6
	1.2. Tujuan Pelan Pengurusan Risiko	7
	1.3. Objektif Pelan Pengurusan Risiko	7
	1.4. Skop Pelan Pengurusan Risiko	7
2.0	JAWATANKUASA PENGURUSAN RISIKO	8
3.0	POLISI PELAN PENGURUSAN RISIKO	9
4.0	PROSES PELAN PENGURUSAN RISIKO	10
5.0	STRATEGI PELAN PENGURUSAN RISIKO	11
6.0	ANALISIS IMPAK RISIKO	12
	6.1 Penilaian Kebarangkalian Risiko	12
	6.2 Penilaian Kesan Risiko	12
	6.3 Analisis Kadar Risiko	13

ISI KANDUNGAN

BIL	PERKARA	MUKA SURAT
7.0	PELAN INDUK PENGURUSAN RISIKO MPAJ	14 – 16
	7.1 Pelan Tindakan Menyelamat Mangsa Terperangkap Di Dalam Lif	17 - 28
	7.2 Pelan Tindakan Insiden Kebakaran Menara MPAJ	29 – 42
	7.3 Pelan Pengurusan Risiko Bencana Alam	43 – 52
	7.4 Pelan Pengurusan Cerun	53 – 60
	7.5 Pelan Tindakan Dan Manual Komunikasi Krisis	61 – 71
	7.6 Pelan “Information Security Management System” (ISMS)	73 – 90
	7.7 Pelan Integriti Organisasi	91 - 102
8.0	PERANCANGAN MASA HADAPAN	103
9.0	PENUTUP	104

PERUTUSAN YANG DIPERTUA

MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA



Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh dan salam sejahtera.

Syukur alhamdulillah, Majlis Perbandaran Ampang Jaya (MPAJ) berjaya menerbitkan Pelan Pengurusan Risiko MPAJ 2012 - 2016. Pelan pengurusan risiko ini telah ditambahbaik dengan beberapa kandungan yang dikemaskini dan menyeluruh sebagai panduan dan rujukan kepada kita apabila berlaku kecemasan. Ini boleh diibaratkan sebagai “menyediakan payung sebelum hujan”, supaya kita tidak panik dan hilang arah jika berlaku sebarang perkara yang tidak diingini.

Harapan saya supaya Pelan Pengurusan Risiko ini tidak hanya disimpan di rak-rak buku semata - mata tetapi perlu dibaca dan difahami oleh kita semua sebagai penjawat awam yang sentiasa bersedia memberi mutu perkhidmatan terbaik kepada masyarakat.

Sekian, terima kasih.

HAJI ABD HAMID BIN HUSSAIN A.I.S, P.P.T, P.P.C

Yang Dipertua

Majlis Perbandaran Ampang Jaya

KATA ALU-ALUAN

SETIAUSAHA MERANGKAP TIMBALAN YANG DIPERTUA

MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA



Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh dan Salam Sejahtera.

Terlebih dahulu saya mengucapkan syukur ke hadrat Allah S.W.T. kerana dengan rahmat dan izinNya, dapat kita bersua lagi dalam penerbitan Pelan Pengurusan Risiko MPAJ 2012 - 2016.

Kesempatan ini saya mengucapkan ribuan terima kasih kepada Yang Dipertua MPAJ, pengarah - pengarah dan kakitangan MPAJ yang terlibat secara langsung dan tidak langsung dalam menjayakan penerbitan Pelan Pengurusan Risiko MPAJ.

Semoga penerbitan ini menjadi pelengkap kepada diri kita sebagai pihak berkuasa tempatan (PBT) dalam mengharungi cabaran dan rintangan pada masa hadapan, seterusnya menggapai kecemerlangan dalam merintis usaha memberi mutu perkhidmatan terbaik kepada penduduk Ampang Jaya.

Sekian, terima kasih.

HAJI HASROLNIZAM BIN HAJI SHAARI

Setiausaha Merangkap Timbalan Yang Dipertua

Majlis Perbandaran Ampang Jaya

1.0 PENGENALAN PELAN RISIKO

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.

Pembangunan kepada Pelan Pengurusan Risiko ini amat dirasakan perlu dan wajar dilaksanakan kerana MPAJ merupakan sebuah organisasi yang menyediakan perkhidmatan kepada seluruh masyarakat sekitar Ampang Jaya. Menjadi alasan kepada MPAJ untuk harus menyediakan perkhidmatan yang terbaik dan tersusun bagi memastikan masyarakat berpuas hati dan merasakan selamat dengan sistem pengurusan MPAJ. Oleh itu, Pelan Pengurusan Risiko merupakan salah satu *item* penting dalam memastikan MPAJ dapat mencapai sasaran iaitu menyediakan perkhidmatan yang baik dan selamat kepada masyarakat. Ia dikatakan sedemikian kerana Pelan Pengurusan Risiko merupakan langkah yang diambil oleh pihak MPAJ untuk memastikan segala risiko yang dikenalpasti dapat ditangani dengan baik dan tidak menimbulkan kerugian atau kemusnahan yang teruk. Terdapat beberapa perkara yang telah diterapkan dalam pembangunan Pelan Pengurusan Risiko MPAJ ini iaitu:

- ✦ Menilai tahap risiko yang mungkin dihadapi oleh organisasi.
- ✦ Membangunkan Pelan Pengurusan Risiko
- ✦ Melaksanakan simulasi Pelan Pengurusan Risiko
- ✦ Menilai keberkesanan Pelan Pengurusan Risiko
- ✦ Penambahbaikan terhadap 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):

"There are two levels of risk that the best companies for Developing leaders take. One is at the organizational level: moving the best people across the organization into functional areas or geographies for which they have little experience. The second is at an individual level: choosing to move into functional areas or geographies for which they have little experience."

Pelan Pengurusan Risiko ini 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.

1.1. DEFINISI PENGURUSAN RISIKO

Mengikut Kamus Dewan, "risiko" didefinisikan sebagai kemungkinan atau bahaya kerugian, kemungkinan mendapat bahaya atau kerugian. Risiko didefinisikan sebagai kemungkinan kerugian, kemalangan, kelemahan dan keruntuhan dan pengurusan risiko pula didefinisikan sebagai pengurusan menyeluruh yang proaktif dalam aktiviti bagi sesuatu program dan kemungkinan menerima kegagalan dalam program berkenaan.

Pengurusan risiko ialah proses menggunakan analisis risiko untuk membuat keputusan bagi mencapai objektif bagi sesuatu projek dengan menerima sebahagian daripada risiko. Dengan itu pengurusan risiko adalah melibatkan analisis, mengenalpasti dan penilaian projek atau program dan pembangunan strategi untuk melihat keberkesanan kos serta pelan tindakan bagi menghindarkan dan kesediaan menerima risiko. Berikut adalah definisi yang berkaitan dengan Pelan Pengurusan Risiko MPAJ:

a) Pengurusan Risiko

Pengurusan risiko berdasarkan polisi, prosedur dan amalan dalam tugas-tugas menganalisis, menilai dan mengawal risiko yang diaplikasikan secara sistematik.

b) Ancaman

Kecederaan fizikal atau kecacatan terhadap kesihatan manusia atau kerosakan terhadap harta benda dan persekitaran.

c) Bahaya

Sumber yang berpotensi untuk menyebabkan bahaya.

d) Risiko

Kombinasi kebarangkalian terjadinya bencana dan kesan tersebut.

e) Analisis Risiko

Penggunaan maklumat sedia ada untuk mengenal pasti bahaya dan jangkaan risiko secara sistematik.

f) Risiko Nilai Sisa

Risiko yang masih ada setelah tindakan-tindakan pencegahan diambil.

g) 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 dikenalpasti.

h) Penilaian Risiko

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

i) Pengurusan Risiko Integriti

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

j) Definisi Operasi Pengurusan Risiko

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

- ✦ Perspektif Pelanggan dan *Stakeholder*
- ✦ Pencapaian Objektif Pihak Berkuasa Tempatan MPAJ
- ✦ Pengurusan Sumber dan Infrastruktur
- ✦ Pengurusan Kewangan

1.2. TUJUAN PELAN PENGURUSAN RISIKO

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

1.3. OBJEKTIF PELAN PENGURUSAN RISIKO

Pelan Pengurusan Risiko MPAJ mempunyai objektif seperti berikut:

- ✦ Memantapkan pengurusan dan pentadbiran MPAJ
- ✦ Meningkatkan tahap kepuasan serta kepercayaan pelanggan dan stakeholder
- ✦ Mewujudkan suasana persekitaran yang selamat dan kondusif
- ✦ Menyediakan satu Prosedur Operasi Standard
- ✦ Menyediakan satu sistem kawalan bersepadu dan berterusan
- ✦ Mengurangkan kos penyelenggaraan yang berulang

1.4. SKOP PELAN PENGURUSAN RISIKO

Pelan Pengurusan Risiko ini dibangunkan bagi sistem yang diaplikasikan di MPAJ yang mana telah dikenalpasti mempunyai keupayaan untuk merencatkan keselamatan dan sistem pengurusan MPAJ. Keseluruhan MPAJ telah dibuat kajian tentang kemungkinan risiko yang boleh berlaku termasuk dengan menerima cadangan daripada setiap jabatan / bahagian yang ada di Menara MPAJ ini tentang kewujudan risiko yang boleh berlaku bagi setiap jabatan / bahagian. Pelan Pengurusan Risiko ini akan digunapakai dari tahun 2012 sehingga tahun 2016. Pelan Pengurusan Risiko ini termaktub kepada kesemua kakitangan MPAJ dan juga masyarakat yang berurusan dengan MPAJ.

2.0 JAWATANKUASA PENGURUSAN RISIKO

MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA

Jawatankuasa Pengurusan Risiko 2012 – 2016 terdiri daripada:

Pengerusi	:	Yang Dipertua Majlis
Timbalan Pengerusi	:	Timbalan Yang Dipertua Majlis
Setiausaha	:	Pengarah Perancangan Korporat
Ahli Jawatankuasa	:	
	+	Ketua Bahagian Audit Dalam
	+	Pengarah Undang-Undang
	+	Pengarah Khidmat Pengurusan
	+	Pengarah Perkhidmatan Perbandaran dan Kesihatan
	+	Pengarah Pelesenan
	+	Pengarah Penilaian dan Pengurusan Harta
	+	Pengarah Kejuruteraan
	+	Pengarah Perancang Bandar
	+	Pengarah Bangunan dan Senibina
	+	Pengarah Belia dan Masyarakat
	+	Pengarah Penguatkuasa
	+	Pengarah Perbendaharaan
	+	Ketua Bahagian Ukur Bahan
	+	Ketua Bahagian Pesuruhjaya Bangunan
	+	Ketua Bahagian OSC Pembangunan

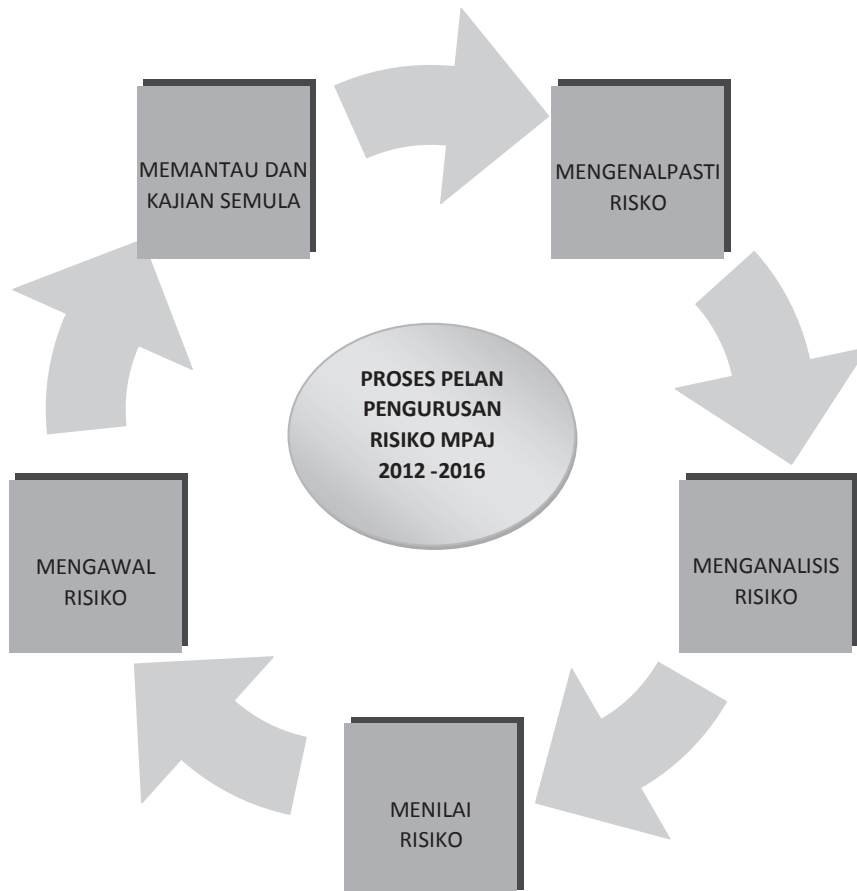
3.0 POLISI PELAN PENGURUSAN RISIKO MPAJ

Pengurusan Risiko MPAJ adalah satu usaha berterusan untuk menguruskan 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 di dalam Ujian Pelan Pengurusan Risiko

4.0 PROSES PELAN PENGURUSAN RISIKO MPAJ



- ✦ **MENGENALPASTI RISIKO** : Apakah kemungkinan yang akan berlaku?
- ✦ **MENGANALISIS RISIKO** : Apakah impak dan tahap keberangkalian risiko boleh berlaku?
- ✦ **MENILAI RISIKO** : Apakah manfaat yang berpotensi dan hasil yang merugikan ?
- ✦ **MENGAWAL RISIKO** : Apakah yang perlu dilakukan untuk mengurangkan risiko?
- ✦ **MEMANTAU DAN KAJIAN SEMULA** : Adakah kawalan risiko berkesan dan berubah?

5.0 STRATEGI PELAN PENGURUSAN RISIKO MPAJ

Pelan Pengurusan Risiko yang strategik akan dapat dilaksanakan untuk mengatasi dan menghindarkan sebarang risiko yang dihadapi oleh sesebuah organisasi. Menurut *Simons* (2000). Ini akan dapat memastikan kejayaan pengurusan sesebuah organisasi. Berikut adalah strategi yang dilaksanakan bagi mencapai Pelan Pengurusan Risiko yang berkesan:

- ✦ Mengkaji dan menilai semula proses pengurusan risiko dan rangka kerja bagi mengenalpasti, menganalisis, menilai, mengawal, memantau dan kajian semula risiko.
- ✦ Mengkaji dan menilai semula polisi pengurusan risiko bagi mencapai pengurusan risiko yang berkesan dan menyakinkan bagi mencapai kepuasan hati pelanggan
- ✦ Memastikan infrastruktur, sumber dan sistem yang mencukupi untuk pengurusan risiko berkesan iaitu memastikan bahawa pegawai yang bertanggungjawab melaksanakan mengikut pelan pengurusan risiko sedia ada
- ✦ Menerima cadangan daripada setiap jabatan / bahagian yang ada di Menara MPAJ ini tentang kewujudan risiko yang boleh berlaku bagi setiap jabatan / bahagian dan
- ✦ Memastikan segala risiko yang dikenalpasti dapat ditangani dengan baik dan tidak menimbulkan kerugian atau kemusnahan yang teruk kepada Majlis dan penduduk

6.0 ANALISIS IMPAK RISIKO

6.1 PENILAIAN KEBARANGKALIAN RISIKO

- ✦ Penjelasan kemungkinan berlaku/kekerapan peristiwa berpotensi berlaku pada sesuatu masa.

Kategori	Keterangan
Sangat Tinggi	Risiko ini kemungkinan terjadi beberapa kali dalam setahun
Tinggi	Risiko ini kemungkinan terjadi sekurang-kurangnya sekali dalam 12 bulan / 1 tahun ke hadapan.
Sederhana	Risiko ini kemungkinan terjadi sekurang-kurangnya sekali dalam 3 tahun ke hadapan.
Rendah	Risiko ini boleh berlaku dalam keadaan luar biasa dan tidak mungkin terjadi dalam 5 tahun ke hadapan.

6.2 PENILAIAN KESAN RISIKO

- ✦ Penjelasan kesan risiko dan tahap kesan apabila berlaku risiko.

Kategori	Keterangan
Sangat Tinggi	Suatu kejadian yang berpotensi meruntuhkan organisasi dalam jangka masa panjang.
Tinggi	Suatu peristiwa yang boleh menyebabkan organisasi kerugian besar dan memerlukan kerja keras daripada pihak pengurusan untuk menyelesaikan masalah ini.
Sederhana	Suatu peristiwa yang menyebabkan usaha untuk mempertahankan kesan negatif dan memerlukan beberapa pekerjaan atau perancangan daripada pihak pengurusan untuk menyelesaikannya.
Rendah	Suatu peristiwa yang kesannya dapat diserap atau ditapis dengan usaha pengurusan yang minimum.

6.3 ANALISIS KADAR RISIKO

✚ Kadar Impak

	Tidak Bererti	Kecil	Sederhana	Besar	Bencana
Hampir pasti	Sederhana	Tinggi	Tinggi	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi
Selalu	Sederhana	Sederhana	Tinggi	Tinggi	Sangat Tinggi
Mungkin	Rendah	Sederhana	Tinggi	Tinggi	Tinggi
Tidak Selalu	Rendah	Rendah	Sederhana	Sederhana	Tinggi
Jarang	Rendah	Rendah	Sederhana	Sederhana	Tinggi

Analisis Kadar risiko akan dikemukakan dalam mesyuarat Jawatankuasa Pelan Pengurusan Risiko MPAJ. Keputusan untuk menentukan kadar nilai baki risiko tertakluk kepada arahan Penggunaan Tinggi.

7.0 PELAN INDUK PENGURUSAN RISIKO MPAJ

Pelan Pengurusan Risiko MPAJ merupakan salah satu usaha yang diambil oleh MPAJ bagi memastikan segala risiko yang telah dikenalpasti dapat ditangani dengan baik dan tidak menimbulkan kerugian atau kemusnahan yang teruk. Berikut adalah senarai Pelan yang terkandung di dalam Pelan Pengurusan Risiko MPAJ yang telah dikenalpasti:

BIL.	PELAN PENGURUSAN RISIKO	HURAIAN
a)	Pelan Tindakan Penyelamat Mangsa Terperangkap Di Dalam Lif	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 kakitangan Majlis Perbandaran Ampang Jaya (MPAJ) tetapi juga pelanggan MPAJ yang datang berurusan dengan pihak Majlis.
b)	Pelan Tindakan Insiden Kebakaran Menara MPAJ	Dibentuk bagi menggariskan tindakan yang perlu diambil sekiranya berlaku situasi kebakaran di Menara MPAJ. Tindakan yang diambil adalah pra -pencegahan dimana mengawal situasi kebakaran sebelum tindakan menyelamatkan dilaksanakan oleh pihak Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia (JBPM).

BIL.	PELAN PENGURUSAN RISIKO	HURAIAN
c)	Risiko Bencana Alam	Pelan Pengurusan Risiko Bencana Alam dibentuk sebagai panduan yang komprehensif kepada semua warga kerja Majlis Perbandaran Ampang Jaya berhubung dengan tindakan yang perlu diambil sekiranya berlakunya kejadian bencana alam di kawasan pentadbiran Majlis.
d)	Pelan Pengurusan Cerun	Majlis Perbandaran Ampang Jaya (MPAJ) telah menyedari keperluan untuk menubuhkan unit khas cerun di MPAJ bagi memantau serta menguruskan semua cerun-cerun terutama cerun yang kritikal di bawah pentadbirannya.
e)	Pelan Pengurusan Komunikasi Krisis	Menyediakan Pelan Tindakan dan Manual Komunikasi Krisis di MPAJ, perhubungan media atau orang awam iaitu semasa berlaku kecemasan, bencana alam atau krisis untuk sebarang isu berkaitan dengan MPAJ. Pelan ini penting kepada MPAJ kerana sekiranya berlaku krisis, pelanggan dan penduduk MPAJ akan mendapat maklumat yang tepat melalui saluran yang benar.

BIL.	PELAN PENGURUSAN RISIKO	HURAIAN
f)	Pelan Integriti Organisasi	<p>Pelan ini adalah sebagai gerakan pemantapan integriti yang akan dilaksanakan dan ianya akan memberi tumpuan kepada peningkatan bawahan hingga ke peringkat atasan. Justeru, bagi meningkatkan kecekapan tahap perkhidmatan dan sistem penyampaian, usaha membudayakan integriti dan nilai murni perlu dilaksanakan kepada semua warga kerja MPAJ</p>
g)	Pelan <i>Information Security Management System</i> (ISMS)	<p>ISMS (Information Security Management System) merupakan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat yang bertujuan bagi melindungi keselamatan maklumat yang komprehensif khasnya perkhidmatan dan infrastruktur supaya mencapai objektif keselamatan ICT MPAJ</p>



PELAN TINDAKAN MENYELAMAT MANGSA DI DALAM LIF

DEFINISI

Secara umumnya, Jabatan Penilaian dan Pengurusan Harta, Majlis Perbandaraan Ampang Jaya adalah bertanggungjawab:-

1. Memenuhi keperluan semasa dan akan datang untuk menjaga keselamatan khasnya kepada penghuni di Menara MPAJ.
2. Memastikan kos penyelenggaraan, pembaikan sistem cegah lif dan operasi pengendalian yang lebih cekap.
3. Menyediakan sistem lif yang baik dan dilengkapi dengan peralatan yang terkini.

TUJUAN

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 kakitangan Majlis Perbandaran Ampang Jaya (MPAJ) tetapi juga pelanggan MPAJ yang datang berurusan dengan pihak Majlis.

OBJEKTIF

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

SKOP PELAN TINDAKAN

1. Memberi maklumbalas setelah menerima amaran kecemasan melalui loceng kecemasan lif:
 - ✦ Sasaran masa adalah serta merta atau kurang 1 minit
2. Mengeluarkan penumpang yang terperangkap di dalam lif dengan selamat :
 - ✦ Sasaran masa adalah kurang 30 minit

STRATEGI BAGI MENCAPAI PELAN TINDAKAN

1. **Strategi 1 :**

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

2. **Strategi 2 :**

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

3. **Strategi 3 :**

Nombor talian telefon penyelenggara lif dipaparkan di tempat yang mudah dilihat bagi memastikan aduan dapat disampaikan dengan kadar segera.

4. **Strategi 4 :**

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

JAWATANKUASA PELAN TINDAKAN

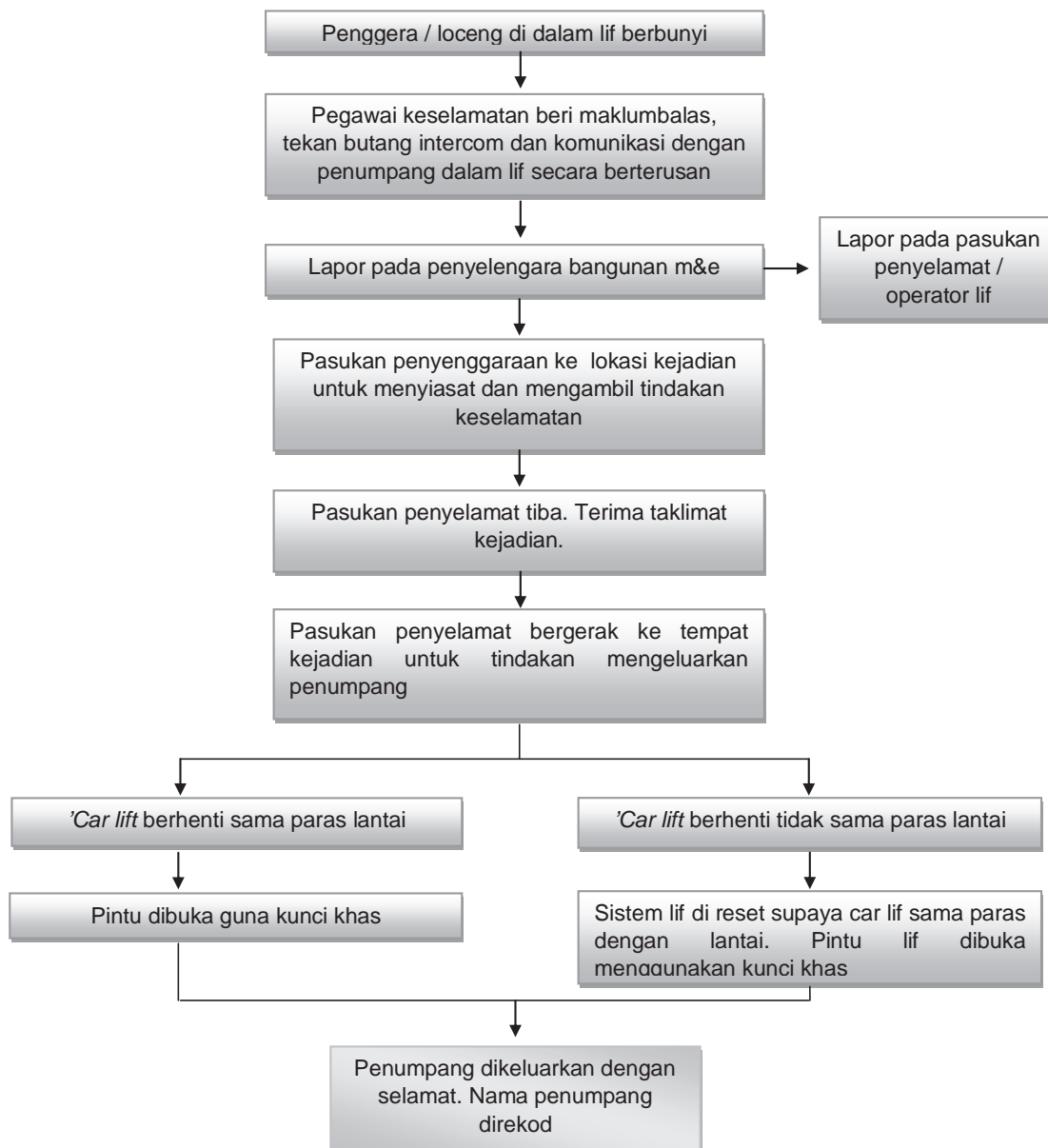
Pengurus Kecemasan	-	En. Khairul Azmi b. Abd Rahman (Pengarah JPPH)
Timbalan Pengurus Kecemasan	-	Pn. Mazlifah bt. Md Yusoff (Ketua Bahagian Pengurusan Harta)
Ketua Unit M&E	-	En. Mohd Azli b. Sutaman (Penolong Jurutera JPPH)
Pembantu Ketua Unit M&E	-	En. Sujali b. Saji (Penjaga Jentera JPPH)
Ketua Penyelenggaraan M&E	-	En. Halidi b. Turoh (Uda Daya Urus Sdn Bhd)
Pasukan Penyelenggaraan	-	Kakitangan Uda Daya Urus Sdn Bhd
Pasukan Penyelamat	-	Kakitangan Schindler Sdn Bhd
Pegawai Keselamatan	-	En. Mohd Nor b. Salbador (United Security Sdn Bhd)

SENARAI TUGAS

BIL	JAWATAN	TUGAS
1	Pengurus Kecemasan	<ul style="list-style-type: none"> Bertanggungjawab ke atas keselamatan penghuni bangunan secara menyeluruh khususnya semasa menggunakan sistem lif. Menyelaras dan mengadakan perbincangan dengan ahli jawatankuasa bertindak dari masa ke semasa. Melaporkan kepada pihak pengurusan tertinggi sebarang kejadian kecemasan sekiranya perlu.
2	Timbalan Pengurus Kecemasan	<ul style="list-style-type: none"> Membantu Pengurus kecemasan dalam situasi kecemasan semasa berlaku kejadian. Melaporkan kepada Pengurus Kecemasan sebarang kejadian kecemasan sekiranya perlu.
3	Ketua Unit M&E	<ul style="list-style-type: none"> Memastikan sistem M&E khususnya sistem lif diselenggara dengan baik sentiasa. Mendapatkan laporan dan maklumbalas segera semasa berlaku kejadian kecemasan. Berkomunikasi dengan unit penyelenggaraan semasa kejadian kecemasan berlaku.
4	Pembantu Ketua Unit M&E	<ul style="list-style-type: none"> Membantu Ketua Unit M&E memantau kerja-kerja penyelenggaraan sistem Lif Membantu Ketua Unit M&E apa-apa tugas seperti diarahkan semasa kejadian kecemasan

BIL	JAWATAN	TUGAS
5	Pegawai Keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> • Menerima dan memberi maklumbalas kepada penumpang yang terperangkap di dalam lif melalui komunikasi intercom lif • Memaklumkan kepada ketua penyelenggara M&E kejadian kecemasan (penumpang lif terperangkap) untuk tindakan lanjut. • Sentiasa berkomunikasi dengan penumpang lif bagi tujuan menenangkan penumpang.
6	Ketua Penyelenggaraan M&E	<ul style="list-style-type: none"> • Menyelaras tindakan kecemasan yang perlu diambil. • Menghubungi pihak 'Schindler' untuk tindakan menyelamatkan dengan kadar segera. • Mengarahkan kakitangan penyelenggaraan ke lokasi kejadian untuk menyiasat dan mengambil tindakan keselamatan yang perlu
7	Pasukan Penyelamat (operator lif @ Schindler)	<ul style="list-style-type: none"> • Lapori diri kepada Ketua Penyelenggaraan M&E untuk dapatkan maklumat terperinci kejadian • Memeriksa keadaan sebenar insiden di lokasi lif berhenti • Membuka pintu lif menggunakan kunci khas sekiranya 'car lift' berada sama paras dengan lantai lobi. • Sekiranya 'car lift' tidak berada sama paras dengan lantai lobi, sistem lif akan di 'reset' semula di bilik motor lif. • Mengeluarkan penumpang yang terperangkap • Menyediakan laporan kejadian untuk rujukan pihak Majlis.

CARTA ALIR PELAN TINDAKAN



SIMULASI PELAN TINDAKAN

BIL	AKTIVITI / TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB	TEMPOH TINDAKAN
1	<p>Loceng lif berbunyi (di dalam bilik kawalan). Ini menandakan lif di dalam keadaan tidak normal.</p> <p>Tekan butang 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>'Selamat Sejahtera, apa yang boleh saya bantu'</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>'Harap bersabar dan bertenang, anda semua di dalam keadaan selamat, bantuan akan tiba sebentar lagi'</p> <p>Teruskan komunikasi dengan penumpang terbabit bagi menenangkan mereka.</p>	<p>Pegawai Keselamatan atau Penyelenggara Bangunan M&E</p>	<p>Serta merta</p>

BIL	AKTIVITI / TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB	TEMPOH TINDAKAN
2	Laporkan insiden tersebut kepada Pasukan Penyelamat/Operator Lif. Maklumkan terdapat penumpang terperangkap.	Penyelenggara Bangunan M&E	Serta merta
3	Setelah Pasukan Penyelamat Tiba, bagi taklimat ringkas kejadian	Penyelenggara Bangunan M&E	Serta merta
4	Semak keadaan lif (berhenti di sepenuhnya pada paras lantai atau sebaliknya)	Pasukan Penyelamat	Serta merta
5	Berkomunikasi dengan penumpang; ➤ Maklumkan pada penumpang tindakan menyelamatkan sedang dilaksanakan ➤ Ingatkan penumpang jauhkan diri dari pintu lif dan tidak membuka pintu lif secara paksa	Pegawai Keselamatan	Serta merta
6	Pintu Lif dibuka menggunakan kunci khas.	Pasukan Penyelamat	Serta merta
7	Keluarkan penumpang secara perlahan-lahan dan selamat. (Catatkan nama mangsa yang terperangkap)	Penyelenggara Bangunan M&E	Serta merta

PENAMBAHBAIKAN

Bagi memastikan pelan tindakan ini dapat dilaksanakan seperti dirancang maka jabatan sentiasa mengingatkan penyelenggara bangunan dan kakitangan terlibat agar :-

1. Pemeriksaan Penyelenggaraan ke atas sistem lif dilaksanakan mengikut jadual ditetapkan secara harian dan berkala
2. Sikap berhemah semasa menggunakan lif diterapkan kepada kakitangan.
4. Pemeriksaan dan pentauliahan oleh pihak JKPP dilaksanakan secara tahunan

RUMUSAN

Setiap pengguna lif perlu diyakinkan bahawa kemudahan lif yang disediakan adalah sentiasa selamat untuk digunakan. Setiap sistem keselamatan lif 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 Tiada Ganti". Dengan prosuder yang telah ditetapkan perlu sentiasa diamalkan dan dipatuhi untuk keselamatan bersama.



PELAN PENGURUSAN RISIKO 2012-2016

MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA



PELAN TINDAKAN **INSIDEN KEBAKARAN** **MENARA MPAJ**

DEFINISI

Secara umumnya, Jabatan Penilaian dan Pengurusan Harta, Majlis Perbandaraan Ampang Jaya adalah bertanggungjawab:-

1. Memenuhi keperluan semasa dan akan datang untuk menjaga keselamatan khususnya kepada penghuni di Menara MPAJ.
2. Memastikan kos penyelenggaraan, pembaikan sistem cegah kebakaran dan operasi pengendalian yang lebih cekap.
3. Menyediakan sistem cegah kebakaran yang baik dan dilengkapi dengan peralatan yang terkini.

TUJUAN

Pelan Tindakan Insiden Kebakaran Menara MPAJ ini dibentuk bagi menggariskan tindakan yang perlu diambil sekiranya berlaku situasi kebakaran di Menara MPAJ. Tindakan yang diambil adalah pra-pencegahan dimana mengawal situasi kebakaran sebelum tindakan menyelamatkan dilaksanakan oleh pihak Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia (JBPM).

OBJEKTIF

1. Memastikan tindakan menyelamatkan kebakaran dilaksanakan mengikut prosuder dan teratur.
2. Memastikan tindakan awal pencegahan kebakaran dilaksanakan segera bagi mengelakkan kebakaran daripada merebak.
3. Memastikan semua kakitangan bersedia menghadapi situasi kecemasan semasa kebakaran
4. Memastikan tidak berlaku suasana tegang semasa, sedang dan selepas insiden berlaku.
5. Memberi ilmu pengetahuan kepada kakitangan dan pihak penyelenggaraan berhubung dengan kaedah bagaimana untuk bertindak semasa berlaku kecemasan/kebakaran

SKOP PELAN TINDAKAN

1. Pihak penyelenggara bangunan / keselamatan memberi maklumbalas kurang 1 minit selepas menerima amaran kecemasan. (Penggera berbunyi)
2. Pihak Penyelenggara membuat pengesahan berlaku kebakaran kurang dari 5 minit selepas penggera berbunyi.
3. Kakitangan mengosongkan pejabat dan berkumpul di tempat berhimpun dataran tingkat 4 Menara MPAJ kurang 10 minit selepas pengesahan kebakaran dibuat.
4. Ketibaan Bomba kurang 10 minit selepas pengesahan kebakaran.

STRATEGI BAGI MENCAPAI PELAN TINDAKAN

1. **Strategi 1 :**

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

2. **Strategi 2 :**

Penyelenggaraan Sistem cegah Kebakaran secara berjadual dan berkala bagi memastikan sistem tersebut sentiasa bersedia dan berkeadaan baik.

3. **Strategi 3 :**

Melaksanakan latihan cegah kebakaran kepada kakitangan sekurang-kurangnya sekali setahun untuk membiasakan kakitangan sekiranya berlaku situasi sebenar kebakaran.

JAWATANKUASA PELAN TINDAKAN

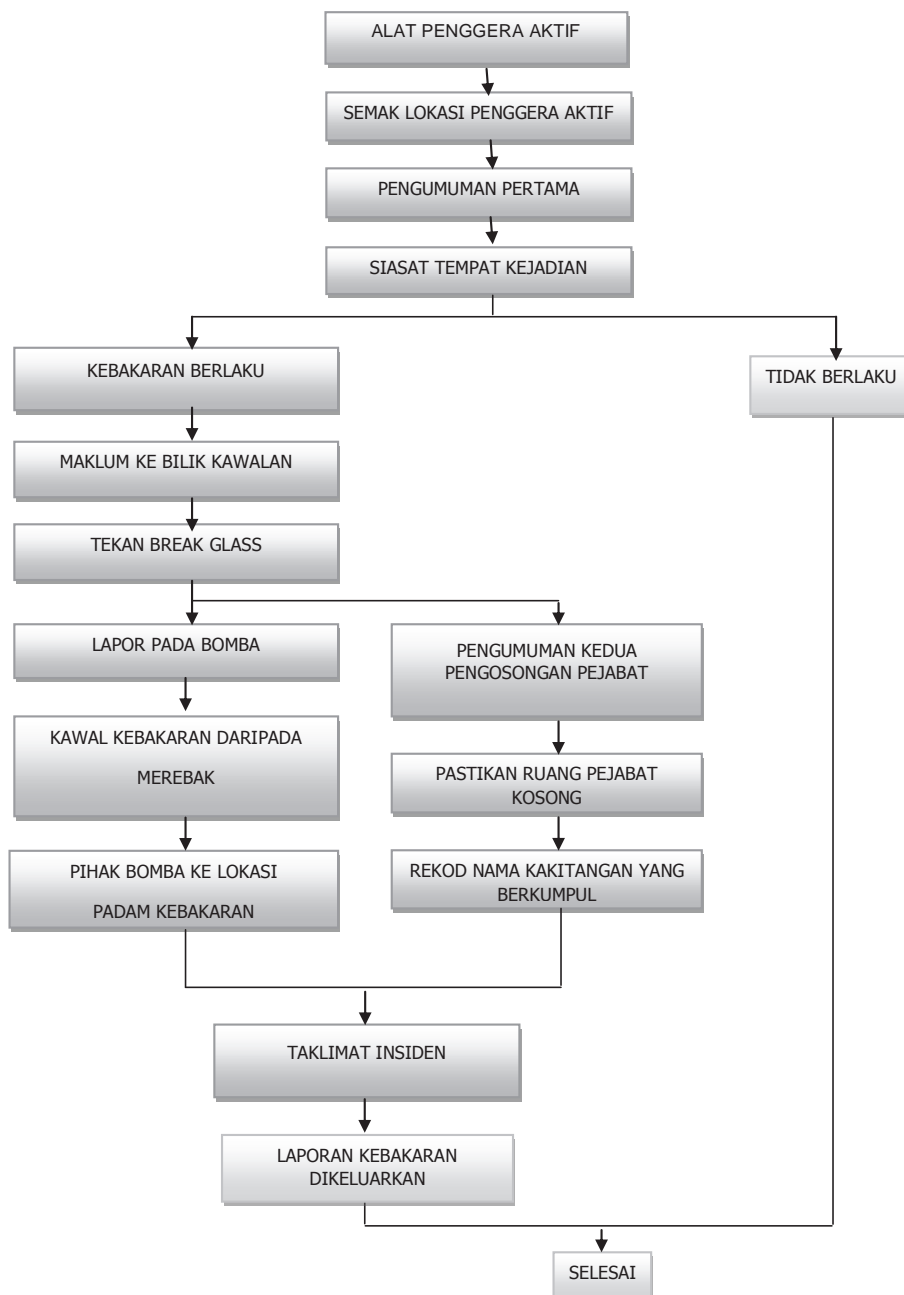
Pengurus Kecemasan	-	En. Khairul Azmi b. Abd Rahman (Pengarah JPPH)
Pegawai Pengungsian	-	Pn. Mazlifah bt. Md Yusoff (Ketua Bahagian Pengurusan Harta)
Pembantu Pegawai Pengungsian	-	En.Mohd Azli b. Sutaman (Penolong Jurutera JPPH) En. Azhar b. Abd Hamid (Penolong Pegawai Penilaian JPPH) En. Rosnihazlan b. A.Ghani (Penolong Pegawai Penilaian JPPH)
Pegawai Insiden	-	En. Halidi b. Turoh (Uda Daya Urus Sdn Bhd)
Pencatat Kejadian	-	En. Sujali Saji (Penjaga Jentera JPPH)
Pasukan Penyiasat dan Penyelenggaraan	-	Kakitangan Uda Daya Urus Sdn Bhd
Pegawai Keselamatan	-	En. Mohd Nor b. Salbador (<i>United Security Sdn Bhd</i>)
Warden/Penolong Warden Tingkat	-	Wakil setiap jabatan

SENARAI TUGAS

BIL	JAWATAN	TUGAS
1	Pengurus Kecemasan	<ul style="list-style-type: none"> • Menyelaras dan mengadakan perbincangan dengan ahli jawatankuasa bertindak dari masa ke semasa. • Mengetuai operasi latihan/ kecemasan kebakaran bagi keseluruhan bangunan • Bersedia di bilik kawalan kebakaran, menerima laporan dan membuat perhubungan dengan pegawai insiden, warden tingkat dan pegawai keselamatan semasa berlaku kecemasan
2	Pencatat Kejadian	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu Pengurus Kecemasan untuk mencatat setiap kejadian di 'white board' di dalam bilik kawalan • Perkara yang perlu di catat; <ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu loceng berbunyi 2. Pengumuman dibuat 3. Waktu hubungi BOMBA 4. Waktu kejadian di tingkat 5. Waktu hubungi Ambulan
3	Pegawai Pengungsian	<ul style="list-style-type: none"> • Bertanggungjawab ke atas keselamatan penghuni bangunan secara menyeluruh • Periksa kehadiran penghuni di tempat berkumpul • Laporkan kepada Pengurus Kecemasan

BIL	JAWATAN	TUGAS
4	Pegawai Insiden	<ul style="list-style-type: none"> • Bertanggungjawab untuk mengurus dan mengawal semua kejadian kebakaran atau kecemasan. • Mengarahkan pasukan penyiasat atau penyelenggaraan menjalankan tugas siasatan dan pra pencegahan kebakaran di tingkat terlibat. • Sekiranya kebakaran tidak dapat dikawal tugas diserahkan kepada pihak BOMBA apabila pihak BOMBA tiba.
5	Warden Tingkat	<ul style="list-style-type: none"> • Bertanggungjawab terhadap pengungsian penghuni daripada tingkat apabila loceng amaran dibunyikan. • Senarai nama penghuni di tingkat perlu dikemaskini setiap masa • Mengambil kehadiran di tempat berkumpul • Melapor kepada Pegawai Pengungsian
6	Penolong Warden Tingkat	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu Warden Tingkat merekod nama kakitangan yang berkumpul ditempat perhimpunan
7	Pasukan Penyelenggaraan	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan sistem pencegah kebakaran dan berkaitan sentiasa dalam keadaan baik.
8	Pegawai Keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu pengawal keselamatan di dalam mengawal trafik dan orang ramai sekitar bangunan.

CARTA ALIR PELAN TINDAKAN



SIMULASI PELAN TINDAKAN

BIL	AKTIVITI / TINDAKAN	TANGGUNG-JAWAB	TEMPOH TINDAKAN
1	<p>Mengesan alat penggera kebakaran aktif berbunyi (loceng amaran) di tingkat berlaku kejadian.</p> <p>Nota :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Loceng amaran berbunyi berterusan di tingkat berlaku kejadian. ✦ Loceng amaran berbunyi sekejap-sekejap di tingkat atas dan bawah tingkat berlaku kejadian ✦ Pada masa yang sama akan berlaku perkara berikut :- ✦ Semua lif akan turun ke tingkat 1 ✦ 'Air Handling Unit' (AHU) akan trip di tingkat yang berlaku kejadian ✦ Pressurization Fan akan berfungsi di semua tingkat bangunan ✦ Smoke fill fan akan berfungsi 	<p>Pengawal Keselamatan</p>	<p>Serta merta</p>

BIL	AKTIVITI / TINDAKAN	TANGGUNG-JAWAB	TEMPOH TINDAKAN
2	Maklumkan kepada pihak Penyelenggara M&E lokasi penggera aktif merujuk 'mimic panel' di dalam bilik kawalan.	Pengawal Keselamatan	Serta merta
3	<p>Loceng amaran di 'isolates' sementara bagi tujuan pengumuman di 3 tingkat yang terlibat untuk memaklumkan siasatan sedang dijalankan.</p> <p>Nota :</p> <p>Skrip pengumuman seperti berikut ;</p> <p><i>'Amaran Kuning'...</i> (ulang 3 kali)</p> <p><i>'Sila bertenang. Penyiasatan sedang dijalankan. Kami akan maklumkan hasil siasatan sebentar nanti. Saya Ulangi...'</i></p>	Penyelenggara Bangunan M&E	Serta merta
4	Siasatan dibuat di lokasi penggera aktif untuk pengesahan kebakaran	Penyelenggara Bangunan M&E	Serta merta

BIL	AKTIVITI / TINDAKAN	TANGGUNG-JAWAB	TEMPOH TINDAKAN
5	Penyiasat perlu menggunakan lif bomba ke tempat kejadian. Berhenti lif di tingkat bawah tingkat berlaku kejadian dan seterusnya gunakan tangga untuk naik. Jalankan siasatan di tempat kejadian dengan berhati-hati	Penyelenggara Bangunan M&E	Serta merta
6	Jika kebakaran sebenar berlaku, Pecahkan 'break glass'	Penyelenggara Bangunan M&E	Kurang 5 minit selepas menerima amaran kecemasan
7	Maklumkan makluman siasatan ke bilik kawalan menggunakan 'fireman intercom dengan segera'	Penyelenggara Bangunan M&E	Serta merta
8	Penerima maklumat siasatan di bilik kawalan akan menekan butang 'Evacuate' untuk membunyikan loceng amaran di semua tingkat	Pengurus Kecemasan/ Penyelenggara Bangunan M&E	Serta merta

BIL	AKTIVITI / TINDAKAN	TANGGUNG-JAWAB	TEMPOH TINDAKAN
9	<p>Pengumuman di semua tingkat dibuat. Skrip pengumuman seperti berikut ;</p> <p><i>'Amaran Merah'... (ulang 3 kali)</i></p> <p><i>'Anda diminta turun dengan tenang menggunakan tangga kecemasan terdekat. Sila berkumpul di dataran tingkat 4 dan laporkan nama kepada warden tingkat anda. Jangan gunakan lif. Saya Ulangi.. (2x)</i></p>	<p>Pengurus Kecemasan/ Penyelenggara Bangunan M&E</p>	Serta merta
10	<p>Maklumkan kepada pihak Bomba situasi sebenar apabila menerima panggilan telefon menerusi sistem CMS</p>	<p>Pengurus Kecemasan</p>	Serta merta
11	<p>Selaraskan kakitangan yang terlibat untuk tindakan awal sebelum ketibaan pihak Bomba .</p>	<p>Pengurus kecemasan</p>	Serta merta

BIL	AKTIVITI / TINDAKAN	TANGGUNG-JAWAB	TEMPOH TINDAKAN
12	Pastikan pejabat telah dikosongkan	Warden Tingkat	Kurang 5 minit selepas pengumuman pengosongan pejabat
13	Rekod nama kakitangan yang berkumpul di tempat perhimpunan	Penolong Warden Tingkat	Serta merta
14	Padam kebakaran dan kawal daripada merebak sebelum ketibaan bomba	Penyelenggara bangunan M&E	Serta merta
15	Setelah pihak Bomba tiba, laporkan situasi kebakaran	Pengurus Kecemasan	Serta merta
16	Pihak bomba akan ke lokasi kebakaran menggunakan lif bomba untuk memadam kebakaran.	Bomba	Bergantung situasi kebakaran
16	Memberi taklimat kepada kakitangan situasi semasa selepas mendapat laporan daripada Bomba	Pengurus Kecemasan	Serta merta selepas menerima laporan Bomba

PENAMBAHBAIKAN

Bagi memastikan pelan tindakan ini sebagai amalan yang perlu dipatuhi kepada semua kakitangan yang terlibat maka jabatan sentiasa mengingatkan kakitangan untuk sentiasa mementingkan aspek keselamatan semasa bekerja. Pemantauan berterusan di laksanakan bagi memastikan bangunan Menara MPAJ ini selamat kepada penghuninya. Maka dengan itu dicadangkan :-

1. Latihan kesedaran berkaitan bahaya kebakaran di dalam bangunan diberikan kepada kakitangan lebih kerap.
2. Amalan 5S sebagai salah satu amalan berterusan. Kekemasan tempat kerja juga secara tidak langsung meminimakan risiko kebakaran di tempat kerja.
3. Latihan Cegah Kebakaran menjadi aktiviti wajib setiap tahun
4. Peningkatkan kempen cegah kebakaran.

RUMUSAN

Tanggungjawab pengurus bangunan adalah memastikan bangunan yang diselia dan penghuni bangunan sentiasa berkeadaan selamat dari sebarang risiko terutama risiko berlaku kebakaran. Namun begitu kerjasama antara pengurus bangunan dan penghuni bangunan adalah amat penting di dalam memastikan perkara tersebut tidak berlaku.

Di dalam menangani sesuatu insiden terutama semasa berlaku kebakaran, selain mematuhi prosuder menyelamatkan semasa kebakaran sepertimana yang telah ditetapkan, setiap individu perlulah mempunyai ketenangan terutama emosi bagi mengelakkan berlaku suasana yang tegang. Sikap tenang dan saling membantu akan memudahkan pihak pengurusan bangunan dan pihak Bomba menjalankan tugas menangani insiden yang berlaku.