PELAN PENGURUSAN RISIKO

JABATAN/UNIT: UNIT KORPORAT DAN PERHUBUNGAN AWAM
PROSES: ADUAN PELANGGAN
OBJEKTIF KUALITI: 100% MAKLUM BALAS STATUS ADUAN AKAN DIKEMUKAKAN KEPADA PELANGGAN DALAM TEMPOH 14 HARI BEKERJA DARI TARIKH ADUAN DITERIMA

DISEDIAKAN OLEH: ENCIK NORREHAN BIN AMAT KASMAN
DILULUSKAN OLEH: MESYUARAT JAWATANKUASA PENGURUSAN RISIKO
TARIKH KEMAS KINI: 7/6/2022
NO. PINDAAN: 0904

NO.	P1 KENAL PASTI RISIKO						P2 ANALISA RISIKO				P3 PENILAIAN RISIKO		P4 RAWATAN RISIKO				P5 PEMANTAUAN RISIKO			
	AKTIVITI	KATEGORI RISIKO	RISIKO	PUNCA	KESAN	KAWALAN SEDIA ADA	P	I	NILAI RISIKO	TAHAP RISIKO	SIGNIFICAN YA	SIGNIFICAN TIDAK	LANGKAH RAWATAN	JENIS RAWATAN	TARIKH SIAP	PIC	KAEDAH PEMANTAUAN	KEKERAPAN	PIC	REKOD
1	Terima Aduan dan Saluran Aduan	Operasi	Kelewatan tindakan ke atas aduan.	Aduan tidak diedarkan.	Tindakan tidak dapat diambil oleh Jabatan/Unit terhadap aduan yang dikemukakan.	Menetapkan aduan diedarkan dalam tempoh 3 hari bekerja.	2	1	2	Rendah		√								
		Manusia	Maklumat aduan yang diterima tidak tepat.	Pengadu tidak mengemukakan butiran aduan yang lengkap.	Kesukaran MPSepang mengambil tindakan ke atas aduan yang dikemukakan.	Jabatan/Unit perlu membuat lawatan tapak dengan kadar yang segera.	4	2	8	Sederhana		√								
		Teknologi	Gangguan penggunaan seistem e-aduan.	Sistem e-aduan tidak berfungsi (system down)	Gangguan kepada pengendalian aduan MPSepang.	1. Kemaskini anti-virus. 2. Meningkatkan sistem *fire-wall.* 3. Penyelenggaraan sistem secara berjadual.	1	2	2	Rendah		√								
		Legal	Aduan palsu.	Perbuatan pihak tidak bertanggungjawab.	Aduan tidak dapat diselesaikan.	Jabatan/Unit perlu membuat lawatan tapak dengan kadar yang segera.	4	1	4	Rendah		√								
			Aduan di luar bidang kuasa.	Tidak mengetahui bidang kuasa MPSepang.	Aduan tidak diambil tindakan.	1. Jabatan/Unit perlu membuat pemantauan aduan secara berkala di Jabatan/Unit pada setiap minggu. 2. Menyalurkan aduan kepada pihak yang berkaitan.	5	1	5	Rendah		√								
		Keselamatan	Keselamatan pengadu terancam.	Tiada integriti.	Kebocoran maklumat pengadu.	Pegawai perlu menandatangani Borang Perakuan Akta Rahsia Rasmi 1972.	1	1	1	Rendah		√								
2	Kemas Kini Aduan	Kompetensi	Aduan tidak dapat disalurkan dengan cepat dan tepat.	Tiada pengetahuan dan kemahiran dalam penggunaan Sistem e-aduan.	Tindakan aduan tidak dapat dibuat dengan cepat.	Aduan hendaklah diberi tindakan maklum balas oelh jabatan.	2	2	4	Rendah		√								
		Legal	Surat peringatan akan dikeluarkan kepada MPSepang.	Jabatan tidak mengemaskini status aduan.	Perspektif yang tidak baik dari pandangan SUK Selangor.	Memo peringatan status aduan dihantar kepada Jabatan/Unit pada setiap bulan.	1	1	1	Rendah		√								
		Operasi	Status aduan tidak diketahui.	Kelemahan komunikasi dalam pengurusan aduan.	Pertindihan tindakan dalam menguruskan aduan.	Jabatan/Unit perlu membuat pemantauan aduan secara berkala di Jabatan/Unit pada setiap minggu.	4	1	4	Rendah		√								
3	Penyelesaian Aduan	Teknologi	Kelewatan tindakan ke atas aduan.	Gangguan sistem.	Aduan tidak dapat diproses.	Penyelenggaraan sistem secara berkala.	3	2	6	Rendah		√								
		Kompetensi	Aduan tidak dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.	1. Kelemahan dalam pengurusan tindakan aduan. 2. Kekurangan kakitangan	1. Tindakan secara menyeluruh tidak dapat dilaksanakan. 2. Aduan tidak direkodkan dan diedarkan.	1. Mesyuarat Pengurusan Aduan diadakan 2 kali dalam tempoh sebulan. 2. *On Job Training.*	5	2	10	Sederhana		√								
		Manusia	Aduan berulang.	Tindakan tidak berkesan ke atas aduan yang berlaku.	Kos operasi dan pembaziran masa.	1. Melakukan pemantauan keberkesanan tindakan ke atas aduan melalui mesyuarat pemantauan aduan. 2. Mengeluarkan memo pengenalpastian punca aduan berulang dan laporan penyelesaian tindakan oleh jabatan.	5	2	10	Sederhana		√								
4	Maklumbalas Kepada Pengadu	Operasi	Kelewatan maklum balas aduan	Pihak jabatan gagal memberikan status tindakan.	Persepsi penduduk terhadap keupayaan MPSepang.	1. Mengeluarkan memo peringatan ke Jabatan/Unit untuk mengemukakan status tindakan ke atas aduan. 2. Menetapkan tindakan aduan mengikut sasaran masa yang ditetapkan.	5	2	10	Sederhana		√								