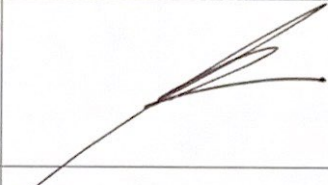
 <b>CIAST</b>	<b>PUSAT LATIHAN PENGAJAR DAN KEMAHIRAN LANJUTAN (CIAST)</b>	
	<b>MS ISO 9001:2015</b>	<b>PK-CIAST-P07</b>

## PROSEDUR KUALITI

### PK-CIAST-P07 PENGURUSAN RISIKO DAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN

Disediakan Oleh	Diluluskan Oleh
ASBUL HADI BIN MAT YUNUS  MOHD NOOR BIN MENHAD	<b>TS</b> DR. MOHAMAD BIN SULAIMAN (PENGARAH)
	<b>Tandatangan</b>
	
<b>Tarikh:</b> 31 Disember 2019	<b>Tarikh:</b> 31 Disember 2019

## 1.0 OBJEKTIF

Prosedur ini disediakan bertujuan untuk melaksanakan tatacara pengurusan risiko dan penilaian peluang-peluang penambahbaikan supaya Sistem Pengurusan Kualiti dapat dilaksanakan secara berkesan dan berterusan

## 2.0 SKOP

2.1 Prosedur ini digunapakai untuk menguruskan risiko dan peluang-peluang penambahbaikan ke atas penghasilan produk atau perkhidmatan bermula dengan mengenalpasti risiko dan peluang, menganalisis, menilai dan melaksanakan tindakan penambahbaikan ke atas proses-proses SPK yang berkaitan.

## 3.0 RUJUKAN

- 3.1 Manual Kualiti SPK CIAST
- 3.2 Standard ISO 9001: 2015 *Quality Management System Requirement*
- 3.3 Panduan Pengendalian Fail Rasmi, Arkib Negara.
- 3.4 Standard ISO 13001: 2010 *Risk Management*

## 4.0 DEFINISI & KETERANGAN

4.1	P (CIAST)	Pengarah CIAST
4.2	WP	Wakil Pengurusan
4.3	TWP	Timbalan Wakil Pengurusan
4.4	PK	Pengurus Kualiti
4.5	KP	Ketua Program
4.6	KPP	Ketua Penyelaras Program
4.7	PKP	Penyelaras Kanan Program
4.8	PPg	Penyelaras Program
4.9	SPM	<i>Senior Program Manager</i>
4.10	Risiko	Kesan daripada ketidakpastian yang menjejaskan pencapaian atau objektif Sistem Pengurusan Kualiti CIAST
4.11	Peluang	Kemungkinan yang sesuai dan berdaya maju untuk menangani keperluan organisasi atau pelanggan

**5.0 PROSEDUR KERJA**

Tanggungjawab	Tindakan
<p>KP / PK</p> <p>KPP / PKP / PPg</p> <p>KP / PK</p> <p>WP</p> <p>KPP / PKP / PPg</p> <p>KPP / PK / SPM</p> <p>KPP / PKP / PPg</p> <p>WP/TWP/PK/SPM</p> <p>PK/SPM</p>	<p>5.1 Mengenalpasti isu-isu dalaman dan luaran serta keperluan pihak berkepentingan yang berkaitan dengan operasi dan penyampaian perkhidmatan dengan merujuk kepada Jadual Kategori Risiko.</p> <p>5.2 Mengenalpasti risiko daripada proses- proses kerja yang termasuk di dalam Sistem Pengurusan Kualiti.</p> <p>5.3 Melakukan analisa risiko berdasarkan risiko yang telah dikenalpasti dengan menetapkan nilai kekerapan, kesan dan risiko menggunakan Daftar Penilaian Risiko dan Peluang Peningkatan (BK-P07-01)</p> <p>5.4 Menetapkan tahap risiko berdasarkan analisa yang telah dibuat.</p> <p>5.5 Menentukan tindakan daripada risiko yang dikenalpasti</p> <p>5.5.1 Menentukan pelan tindakan terhadap risiko yang telah dikenalpasti.</p> <p>5.5.2 Pelan tindakan dilaksanakan bagi tahap risiko yang dikelaskan sebagai sederhana dan tinggi (nilai 20 ke 25) merujuk kepada Jadual Risiko.</p> <p>5.5.3 Pemantauan berterusan dilaksanakan bagi tahap risiko rendah (nilai 1 ke 8).</p> <p>5.6 Semak Daftar Penilaian Risiko dan Peluang Peningkatan (BK-P07-01)</p> <p>5.7 Sahkan Daftar Penilaian Risiko dan Peluang Peningkatan (BK-P07-01)</p> <p>5.8 Melaksanakan tindakan yang telah ditentukan terhadap risiko yang berlaku sebagaimana yang telah dipersetujui dalam Daftar Penilaian Risiko dan Peluang Peningkatan (BK-P07-01).</p> <p>5.9 Menyemak keberkesanan tindakan yang telah dilaksanakan.</p> <p>5.10 Merekodkan tindakan-tindakan yang telah dibuat</p> <p>5.11 Menyemak kesesuaian pelan risiko yang telah dibangunkan dalam jangkamasa enam (6) bulan sekali. Meminda dan mengemaskini pelan risiko sekiranya diperlukan.</p> <p>5.12 Kemukakan pelan pengurusan risiko dan keberkesanan tindakan kawalan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan</p>

## 6.0 REKOD KUALITI

<b>Bil.</b>	<b>Jenis Rekod</b>	<b>No. Fail</b>	<b>Lokasi</b>	<b>Tempoh Simpanan</b>
1	Daftar penilaian risiko dan peluang peningkatan	CIAST ( <i>kod program&gt;Nama unit</i> )	Program	3 tahun

## 7. LAMPIRAN

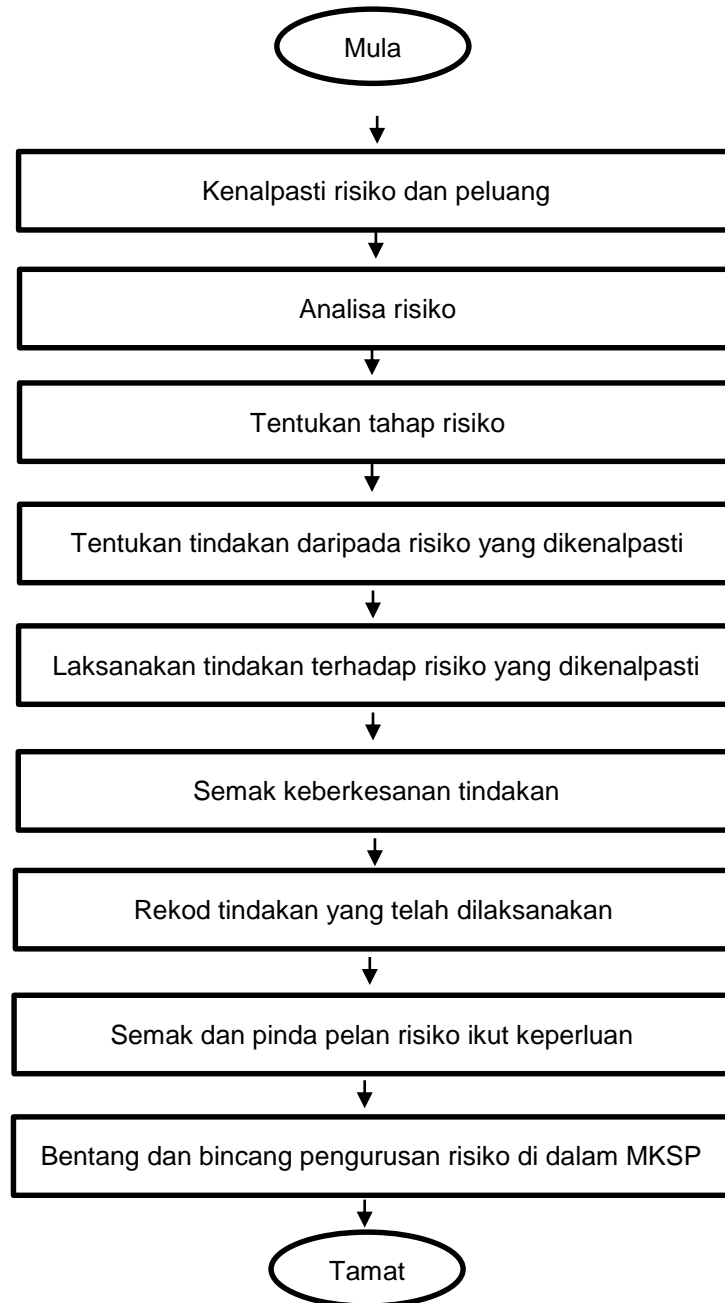
7.1 Lampiran 1 : Carta Alir Proses Tindakan Pembetulan/Pencegahan

Lampiran 2 : Jadual Kategori Risiko  
Jadual Kekkerapan  
Jadual Tahap Impak  
Jadual Risiko  
Jadual Kaedah Kawalan

Lampiran 3 : Jadual Penilaian Risiko dan Peningkatan

**LAMPIRAN 1**

**CARTA ALIR  
PROSES PENGURUSAN RISIKO DAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN**



**LAMPIRAN 2****Jadual Kategori Risiko**

<b>KATEGORI</b>	<b>KETERANGAN</b>
Operasi	Risiko yang menjejaskan perkhidmatan kepada kakitangan, pelajar dan pihak luar organisasi
Reputasi	Risiko yang memberi kesan kepada imej dan nama baik organisasi
Peraturan	Risiko yang memberi kesan kepada pematuhan undang-undang dan peraturan
Kewangan	Risiko yang menjejaskan pembiayaan atau dana organisasi

**Jadual Kekerapan**

<b>TAHAP</b>	<b>DEFINISI</b>	<b>KETERANGAN</b>
5	Hampir pasti (almost certain)	Peristiwa dijangka berlaku atau akan berlaku secara berkala (berulanga) dengan kebarangkalian yang tinggi
4	Berkemungkinan tinggi (likely)	Peristiwa mempunyai kebarangkalian untuk berlaku (peluang yang signifikan)
3	Berpeluang untuk berlaku (Possible)	Persitiwa berkemungkinan berlaku (peluang lebih realistic)
2	Kemungkinan rendah (Low)	Peristiwa boleh berlaku (peluang yang moderat)
1	Hampir tiada kemungkinan (unlikely)	Peristiwa tidak dilihat akan berlaku atau hanya akan berlaku dalam keadaan-keadaan yang luar biasa (peluang yang jauh)

**Jadual Tahap Impak**

Kategori	TAHAP 1	TAHAP 2	TAHAP 3	TAHAP 4	TAHAP 5
	Tidak ketara	Boleh diukur	Ketara	Besar	Sangat besar
Operasi	Operasi boleh dijalankan seperti biasa	Operasi boleh dijalankan seperti biasa dengan sokongan pihak lain	Operasi boleh dijalankan seperti biasa dengan sokongan sepenuhnya oleh pihak lain	Operasi terganggu walaupun dengan sokongan sepenuhnya pihak lain	Operasi tidak boleh dijalankan seperti biasa walaupun dengan sokongan pihak lain
Reputasi	Semakan dalaman dan penyiasatan diperlukan oleh JK dalaman atau audit dalaman bagi mengelakkan perkara ini berlarutan / membesar.	Penyiasatan diperlukan oleh JK luaran atau audit Jabatan audit Negara / Inkues	Penyiasatan oleh pihak awam, politik dan media yang in tensif seperti menjadi tajuk akhbar, media dan sebagainya.	Penyiasatan / soal selidik yang konsisten dari media arus perdana	Kerajaan meminta satu 'siasatan' dilakukan terhadap media yang negative (media arus perdana)
Peraturan	Kesilapan minor dalam sistem atau proses memerlukan tindakan pembetulan atau penangguhan minor tanpa impak ke atas keseluruhan jadual. Polisi / prosedur / peraturan secara tidak dipenuhi atau perkhidmatan tidak memenuhi keperluan sepenuhnya	Satu atau lebih keperluan akuntabiliti utama tidak di penuhi, tidak convenient tetapi tidak mengancam kesejahteraan pelanggan.	Strategi tidak selari dengan agenda nasional. Laporan menunjukkan perkhidmatan terjejas	Kegagalan sistem yang meluas dan ada banyak rungutan pelanggan	Kegagalan sistem yang kritikal. Nasihat polisi yang teruk atau ketidakpatuhan yang berterusan serta mengakibatkan perkhidmatan terjejas
Kewangan	Kos penyelenggaraan dan penyediaan melebihi peruntukan kewangan ( sehingga 5%)	Kos penyelenggaraan dan penyediaan melebihi peruntukan kewangan (>5% - 10%)	Kos penyelenggaraan dan penyediaan melebihi peruntukan kewangan (>10% - 15%)	Kos penyelenggaraan dan penyediaan melebihi peruntukan kewangan (>15% - 20%)	Kos penyelenggaraan dan penyediaan melebihi peruntukan kewangan (>20%)

**Jadual Risiko**

Kesan Kekerapan		1	2	3	4	5
		Tidak ketara	Boleh diukur	Ketara	Besar	Sangat besar
5	Hampir pasti	Rendah (5)	Sederhana (10)	Sederhana (15)	Tinggi (20)	Tinggi (25)
4	Berkemungkinan tinggi	Rendah (4)	Rendah (8)	Sederhana (12)	Sederhana (16)	Tinggi (20)
3	Berpeluang untuk berlaku	Rendah (3)	Rendah (6)	Sederhana (9)	Sederhana (12)	Sederhana (15)
2	Kemungkinan rendah	Rendah (2)	Rendah (4)	Rendah (6)	Rendah (8)	Sederhana (10)
1	Hampir tiada kemungkinan	Rendah (1)	Rendah (2)	Rendah (3)	Rendah (4)	Rendah (5)

TAHAP RISIKO	KRITERIA	TINDAKAN
TINGGI (20-25)	<p>Risiko yang berlaku meninggalkan impak yang besar kepada operasi dan perkhidmatan CIAST.</p> <p>Kesan risiko boleh menyebabkan kegagalan pemberian perkhidmatan kepada pelanggan dan kegagalan memenuhi keperluan pihak berkepentingan</p>	<p>Pelan tindakan yang bersesuaian diperlukan untuk mengelakan, mengurangkan atau menyingkirkan risiko</p>
SEDERHANA (9 – 19)	<p>Risiko yang berlaku meninggalkan impak yang sederhana kepada operasi dan perkhidmatan CIAST.</p> <p>Kesan risiko boleh memberikan kesan kepada pemberian perkhidmatan kepada pelanggan dan kegagalan memenuhi keperluan pihak berkepentingan sekiranya tindakan tidak dilaksanakan</p>	<p>Pelan tindakan yang bersesuaian diperlukan untuk mengelakan, mengurangkan atau menyingkirkan risiko</p>
RENDAH (1 – 8)	<p>Risiko yang berlaku tidak meninggalkan impak yang besar kepada operasi dan perkhidmatan CIAST</p>	<p>Pelan tindakan tidak diperlukan sebaliknya pemantauan berterusan akan dilaksanakan</p>



**Jadual Kaedah Kawalan**

Bil.	Kaedah Kawalan	Penerangan
1.	Terima	Risiko yang boleh diterima oleh tanpa sebarang kerugian. Risiko ini boleh dikawal secara efisien menggunakan sistem kawalan yang sedia ada
2.	Pindah/Kongsi	Risiko yang boleh dipindahkan atau dikongsi dengan agensi lain/pihak ketiga yang mempunyai kepakaran dan kemudahan yang diperlukan. Pilihan ini adalah baik bagi mengawal risiko berkaitan kewangan dan aset. Contoh: pengambilan insurans/perkongsi kepakaran dan peralatan.
3.	Rawat/Kurang	Melaksanakan pelan tindakan risiko bagi mengurangkan kebarangkalian atau impak ke tahap yang boleh diterima dengan menggunakan sumber sedia ada. Kombinasi hirarki kawalan adalah sesuai diamalkan bagi memastikan kadar risiko adalah sentiasa terkawal.
4.	Hapus	Risiko yang tidak boleh lagi di tanggung secara berterusan mestilah dihapuskan. CIAST telah pun cuba menangani isu risiko ini dengan kaedah kawalan yang lain tetapi masih tidak berjaya.