



JABATAN PERPADUAN NEGARA DAN INTEGRASI NASIONAL

PELAN KESINAMBUNGAN PERKHIDMATAN

Tarikh	3 OGOS 2011
Versi	1.0
Disediakan oleh	
Jawatan	
Alamat	
Telefon (Pejabat/Bimbit)	
Emel	

Pengesahan Pelan

Disahkan oleh	Dato' Azman Amin bin Hassan
Jawatan	Ketua Pengarah
Tandatangan	
Tarikh	

1.0 SENARAI EDARAN

Salinan 01	Ketua Pengarah
Bahagian / Unit	Jabatan Perpaduan Negara Dan Integrasi Nasional
Salinan 02	Timbalan Ketua Pengarah (Perancangan)
Bahagian / Unit	Jabatan Perpaduan Negara Dan Integrasi Nasional
Salinan 03	Timbalan Ketua Pengarah (Operasi)
Bahagian / Unit	Jabatan Perpaduan Negara Dan Integrasi Nasional
Salinan 04	Pengarah Institut Kajian dan Latihan Integrasi Nasional
Bahagian / Unit	Semua Ketua Penolong Pengarah di Institut Kajian dan Latihan Integrasi Nasional
Salinan 05	Pengarah-Pengarah Bahagian
Bahagian / Unit	Pengarah Bahagian di Ibu Pejabat Jabatan Perpaduan Negara Dan Integrasi Nasional
Salinan 06	Pengarah Perpaduan Negeri
Bahagian / Unit	Semua PPN JPNIN
Salinan 07	Pengarah Perpaduan Daerah / Tabika Perpaduan / Permata Perpaduan
Bahagian / Unit	Semua PPD/TP/Permata Perpaduan JPNIN

2.0 RUJUKAN/ DOKUMEN BERKAITAN

- i) Garis Panduan Pengurusan Kesyinambungan Perkhidmatam (PKP) Sektor Awam

3.0 PENGENALAN

Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan (PKP) Jabatan Perpaduan Negara Dan Integrasi Nasional adalah untuk panduan kepada pegawai-pegawai Ibu Pejabat, Pengarah Perpaduan Negeri (PPN) dan Pegawai Perpaduan Daerah (PPD) untuk mengambil tindakan sewajarnya apabila berlakunya sebarang gangguan / bencana.

Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan bertujuan meminimumkan risiko berlakunya insiden menerusi Penilaian Risiko. Sekiranya insiden berlaku maka ia boleh memberi kesan kepada:

- i) Bangunan dan Kemudahan
- ii) Kakitangan
- iii) Teknologi dan Komunikasi
- iv) Data
- v) Rangkaian Bekalan
- vi) Peralatan

Enam (6) komponen yang di kenal pasti dalam Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan (PKP) Jabatan Perpaduan Negara dan Integrasi Nasional adalah

- i) Pengurusan Perpaduan
- ii) Tabika Perpaduan Dan Taska Permata Perpaduan (Kanak-Kanak)
- iii) Aktiviti Perpaduan
- iv) Skim Rondaan Sukarela
- v) Bangunan
- vi) Teknologi Maklumat

Tujuan

PKP JPNIN melibatkan proses perancangan bagi menghadapi keadaan atau suasana yang tidak dijangka. Pelan ini akan menjadi panduan kepada pegawai-pegawai Jabatan Perpaduan Negara dan Integrasi Nasional dengan garis panduan bagi proses pemulihan daripada gangguan/bencana yang tidak dijangka atau dalam kecemasan dalam masa yang singkat.

4.0 OBJEKTIF PELAN KESINAMBUNGAN PERKHIDMATAN (PKP) JPNIN

Garis panduan untuk pegawai-pegawai dalam menghadapi gangguan/bencana dengan menggariskan tindakan-tindakan kepada pegawai untuk menghadapi gangguan/bencana.

5.0 SKOP PELAN KESINAMBUNGAN PERKHIDMATAN (PKP) JPNIN

Senarai Keutamaan Fungsi Kritikal

BIL	FUNGSI KRITIKAL	JANGKA MASA BAIK PULIH
1	Pengurusan Perpaduan: <ul style="list-style-type: none">• Keharmonian masyarakat	Serta merta
2	Tabika Perpaduan dan Taska Permata Perpaduan (Kanak-Kanak): <ul style="list-style-type: none">• Keselamatan kanak-kanak	Serta merta
3	Aktiviti Perpaduan: <ul style="list-style-type: none">• Keselamatan peserta	Serta merta
4	Skim Rondaan Sukarela: <ul style="list-style-type: none">• Keselamatan komuniti	Serta merta
5	Bangunan: <ul style="list-style-type: none">• Keselamatan pengguna	Serta merta
6	Teknologi Maklumat: <ul style="list-style-type: none">• Ketersediaan perkhidmatan	Serta merta

6.0 PERNYATAAN PENGURUSAN

Pelan ini akan dibuat semakan semula secara kerap bagi memastikan semua aspek kritikal berkaitan tugas dan aktiviti JPNIN telah diambil kira.

Sekiranya sebarang prosedur dipinda, adalah menjadi tanggungjawab setiap pegawai bertanggungjawab untuk memaklumkan sebarang kemas kini kepada penyedia pelan (Bahagian Pengurusan Perpaduan) berkenaan pindaan tersebut, yang kemudiannya akan dikompilasi dan disebarikan kepada semua pihak yang menyimpan salinan pelan.

7.0 PENGURUSAN PERPADUAN

a) STRATEGI PELAN KESINAMBUNGAN PERKHIDMATAN, JPNIN

STRATEGI	PEGURUSAN PERPADUAN
Pemantauan	a) e-Sepakat i. i-Kes ii. i-Muhibah iii. i-Pain Point iv. i-Mediator b) Jawatankuasa Pengesanan Isu Perpaduan
Intervensi	a) Tatacara Pekeliling Pengurusan Perpaduan Negara Bil. 1/2010 b) Tatacara Pekeliling Pengurusan Perpaduan Negara Bil. 2/2010 c) Program Gerak Padu
Mitigasi	a) Pusat Sidang Komuniti b) Latihan Mediasi Komuniti c) Latihan Risikan d) Program Smartpartnership JPNIN bersama PDRM dan agensi kerajaan yang berkaitan

b) PENILAIAN RISIKO BENCANA/ GANGGUAN

Bencana/Gangguan	Keberangkalian	Impak	Skor Matriks Risiko	Langkah Mitigasi Semasa	Langkah Mitigasi Diperlukan
Serangan	S	S	S	<ul style="list-style-type: none"> - Pemantauan PPD/PPB - Program Mediasi Komuniti - Dialog Komuniti - Skim Rondaan Sukarela - Program Gerak Padu 	- Kerjasama JPNIN Bersama:- <ul style="list-style-type: none"> i. PDRM ii. Pihak Berkuasa Tempatan iii. Kerajaan Negeri iv. NGO
Pergaduhan	T	T	T	<ul style="list-style-type: none"> - Pemantauan PPD/PPB - Program Mediasi Komuniti - Dialog Komuniti - Skim Rondaan Sukarela - Program Gerak Padu 	- Kerjasama JPNIN Bersama:- <ul style="list-style-type: none"> i. PDRM ii. Pihak Berkuasa Tempatan iii. Kerajaan Negeri iv. NGO
Protest	S	R	R	<ul style="list-style-type: none"> - Pemantauan PPD/PPB 	- Kerjasama JPNIN Bersama PDRM
Demonstrasi	S	T	T	<ul style="list-style-type: none"> - Pemantauan PPD/PPB 	- Kerjasama JPNIN Bersama PDRM
Rusuhan	R	T	S	<ul style="list-style-type: none"> - Pemantauan 	- Kerjasama JPNIN Bersama PDRM
Keganasan	R	T	S	<ul style="list-style-type: none"> - Pemantauan 	- Kerjasama JPNIN Bersama PDRM
Isu	S	S	S	<ul style="list-style-type: none"> - Pemantauan PPD/PP 	- Kerjasama JPNIN Bersama:- <ul style="list-style-type: none"> i. PDRM ii. Pihak Berkuasa Tempatan iii. Kerajaan Negeri iv. NGO

c) PELAN KECEMASAN / KRISIS**KEGANASAN/RUSUHAN**

Proses	Aktiviti	Masa	Tindakan
Verifikasi Kesahihan	<ul style="list-style-type: none">i. Pemantauan e-SEPAKATii. Rujuk Kesahihan Dengan Agensi Kerajaan Berkaitan	Segera	PPN/PPB/PPD/PP
Bilik Gerakan (Jika Perlu)	<ul style="list-style-type: none">i. Separa (Peringkat Daerah & Negeri)<ul style="list-style-type: none">- Laporan Pemantauan (sekali sehari)ii. Penuh (Peringkat Daerah, Negeri & Ibu Pejabat)<ul style="list-style-type: none">- Laporan Pemantauan (dua kali sehari)	Segera	PPN/PPB/PPD/PP
Arahan Tindakan	Arahan daripada Ketua Pengarah JPNIN	Segera	PPN/PPB/PPD/PP
Tindakan Intervensi	Mematuhi Arahan: <ul style="list-style-type: none">i. Majlis Keselamatan Daerahii. Majlis Keselamatan Negeriiii. Majlis Keselamatan Negara	Segera	PPN/PPB/PPD/PP

e) PELAN PEMULIHAN

Demonstrasi / Pergaduhan / Serangan / Isu

Proses	Aktiviti	Masa	Tindakan
Sebelum Intervansi	Bentang Maklumat & rekomendasi kepada Pihak Pengurusan Atasan / Menteri	Segera	PP
Semasa Intervansi	Melaksanakan Arahan Pihak Pengurusan Atasan: i. Pemantauan ii. Perjumpaan iii. Dialog iv. Mediasi v. Laporan Reaksi vi. Rondaan SRS vii. Program Gerak Padu	Segera	PPN/PPB/PPD/PP
Selepas Intervansi	Laporan Keadaan Semasa	Segera	PPN/PPB/PPD/PP

8.0 TABIKA PERPADUAN & TASKA PERMATA PERPADUAN

a) STRATEGI PELAN KESINAMBUNGAN PERKHIDMATAN JPININ

STATEGIK	TABIKA / TASKA
Pemantauan	<ol style="list-style-type: none">1. Laporan Bulanan TP / TPP2. Mesy. JPTP / Pengurusan / Daerah / Negeri3. Lawatan / pemantauan bulanan4. Kenaziran5. Analisa kepuasan pelanggan6. Aduan pelanggan
Intervansi	<ol style="list-style-type: none">1. Latihan / kesedaran2. Buku Panduan Keselamatan3. Pekeliling Pentadbiran Tabika Perpaduan4. Prosuder ISO 9001:20085. Nasihat / teguran semasa lawatan
Mitigasi	<ol style="list-style-type: none">1. Insurans2. Pelan Pengurusan Risiko3. S.O.P

b) PENILAIAN RISIKO BENCANA/GANGGUAN

Bencana/Gangguan	Kebarangkalian	Impak	Skor	Langkah Mitgasi Semasa	Langkah Mitigasi Diperlukan
------------------	----------------	-------	------	------------------------	-----------------------------

			Matrik Risiko		
Kebakaran	R	T	S	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemadam api 2. Pelan laluan keselamatan 3. Lapor polis / Pejabat 4. Latihan kebakaran 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemadam api – 2 2. Kerjasama Bomba 3. Latihan simulasi (penggunaan alat pemadam api)
Kegagalan Pengisian Jawatan	R	T	S	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan penolong guru / Pendidik/ Pembantu pendidik berhampiran. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perlantikan PKS / PKSH
Displin				<ol style="list-style-type: none"> 1. Teguran 1,2,3 2. Sesi kauseling oleh PPN 3. Beri tempoh baiki diri, jika tiada perubahan – disyorkan tamatkan kontrak 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kekerapan pemantauan PPP / PPD & teguran. 2. Penggunaan borang lawatan. 3. Latihan yang bersesuaian (bergantung kepada kes)
Bencana Alam (Banjir / tanah runtuh)	R	T	S	<ol style="list-style-type: none"> 1. Selamatkan murid 2. Simpan barang penting di tempat selamat 3. Bantuan agensi lain 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peka keadaan semasa 2. Pembaikan & mohon peruntukan kecemasan 3. Pindah kelas sementara
Jenayah (Kecurian)	S	R	R	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pagar / grill 2. Kunci / mangga 3. Memasang lampu waktu malam 4. Rondaan SRS 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Siren 2. Latihan 3. CCTV
Utiliti (air / eletrik / telefon)	S	S	S	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendawaian selamat 2. Tangki simpanan air 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lampu kecemasan 2. Pemeriksaan pendawaian berkala 3. Penapis air
Kehilangan Data / Dokumen	R	R	R	<ol style="list-style-type: none"> 1. Salinan di PPD / PPN 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Simpan softcopy

Wabak Penyakit	R	T	S	1. Pemeriksaan kesihatan 2. Suntikan TY2	1. Peka keadaan semasa 2. Latihan
Kemalangan	R	R	R	1. SOP	1. Pelan Pengurusan Risiko 2. Latihan Pertolongan Cemas.

c) PELAN TINDAKAN INSIDEN

BENCANA / GANGGUAN : KEMALANGAN / KEBAKARAN

Proses	Aktiviti	Masa	Tindakan
Sebelum	<ul style="list-style-type: none"> - Membekalkan PPR & SOP / Pekeliling - Pendedahan dalam P&P - Latihan / Kursus - Insurans - Latihan Pertolongan cemas 	Berterusan / Serta Merta	PPD / Guru / Penolong Guru / Pendidik / Pembantu Pendidik
Semasa	<ul style="list-style-type: none"> - Hubungi pengaja & PPD - Rujuk Pegawai kesihatan, Bomba & Agensi berkaitan 	Segera Jika perlu	Guru / Penolong Guru / Pendidik / Pembantu Pendidik
Selepas Intervansi (Pemulihan)	<ul style="list-style-type: none"> - Buat laporan - Tuntutan insurans (murid & bangunan)j 	Dalam tempoh 48 jam	PPD / Guru / Pendidik

BENCANA ALAM (BANJIIR, TANAH RUNTUH, JEREBU, DLL)

Proses	Aktiviti	Masa	Tindakan
Sebelum	<ul style="list-style-type: none"> - Membekalkan PPR & SOP / Pekeliling. - Pendedahan dalam P&P - Latihan / Kursus - Insurans - Peka keadaan semasa 	Berterusan / Serta Merta	PPD / Guru / Penolong Guru / Pendidik / Pembantu Pendidik
Semasa	<ul style="list-style-type: none"> - Selamatkan murid - Hubungi pengaja / PPD / Polis / JPAM / JKR / PBT & Agensi lain berkaitan - Tutup kelas jika perlu 	Segera Jika perlu	Guru / Penolong Guru / Pendidik / Pembantu Pendidik
Selepas Intervansi (Pemulihan)	<ul style="list-style-type: none"> - Perbaiki / Bersihkan - Pindah kelas sementara - Laporan ke PPD - Mohon peruntukan kecemasan 	Serta Merta Dalam tempoh 48jam Segera	PPD / Guru / Pendidik

JENAYAH (KECURIAN / SERANGAN)

Proses	Aktiviti	Masa	Tindakan
Sebelum	<ul style="list-style-type: none"> - Membekalkan PPR & SOP / Pekeliling. 	Berterusan /	Penolong Guru /

	<ul style="list-style-type: none"> - Pendedahan dalam P&P - Latihan / Kursus - Insurans - Rondaan SRS - Grill / mangga - Pagar berkunci 	Serta Merta semasa kelas beroperasi.	Pembantu Pendidik
Semasa	<ul style="list-style-type: none"> - Pastikan keselamatan murid - Hubungi agensi berkaitan & penjaga 	Segera Jika perlu	Guru / Penolong Guru / Pendidik / Pembantu Pendidik / JPTP / JPTPP
Selepas Intervansi (Pemulihan)	<ul style="list-style-type: none"> - Laporan ke PPD - Pengantian kerosakan kecil - Mohon peruntukan kecemasan 	Dalam tempoh 48 jam Segera	PPD / Guru / Pendidik

9.0 AKTIVITI PERPADUAN

a) STRATEGI PELAN KESINAMBUNGAN PERKHIDMATAN

STRATEGI	PENGURUSAN AKTIVITI
Pemantauan	Laporan Aktiviti Bergambar Laporan Bulanan Borang Penilaian Aktiviti e-RT Laporan Kewangan Kerjasama Pegawai
Intervansi	Latihan Dialog Kajian Impak
Mitigas	Net Book Broadband Perkongsian Bijak Bersama Agensi Lain Peralatan – kamera, camcorder, portable mic

b) PENILAIAN RISIKO BENCANA /GANGGUAN

Bencana/Gangguan	Kebarangkalian	Impak	Skor Matrik Risiko	Langkah Mitgasi Semasa	Langkah Mitigasi Diperlukan
Kebakaran/Banjir/ Wabak penyakit di lokasi aktiviti	R	R	R	Panduan Keselamatan Langkah Keselamatan	Pelan Kontigensi Kebakaran Skim Insuran
Kehadiran Peserta	S	T	T	Panduan Keselamatan Langkah Keselamatan	Pelan Kontigensi Banjir Skim Insuran
Displin				1. Teguran 1,2,3 2. Sesi kauceling oleh PPN 3. Beri tempoh baiki diri, jika tiada perubahan – disyorkan tamatkan kontrak	1. Kekerapan pemantauan PPP / PPD & teguran. 2. Penggunaan borang lawatan. 3. Latihan yang bersesuaian (bergantung kepada kes)
Kumpulan Sasaran	R	R	R	Panduan Keselamatan Langkah Keselamatan	Pelan Kontigensi Penyakit
Program Batal	R	T	T	Perancangan awal	Perancangan dan pengesahan yang baik Pelan Kontigensi
Tiada Kelulusan	R	T	T	Dapatkan kelulusan awal	Mohon kelulusan awal mengikut takwim tahunan dan program yang standard
Jenayah	R	R	R	Kawalan Keselamatan – SRS/PDRM	Tingkatkan Kawalan
Kehilangan Kakitangan Utama	R	R	R	Insentif	KPI

Kegagalan Komunikasi	T	T	T	Walkie Talkie	SOP
Kegagalan Elektrik	R	R	R	Gen Set	-
Kegagalan IT	R	R	R	-	-
Kehilangan Data	R	R	R	Backup	-

c) PELAN TINDAKBALAS INSIDEN

PROSES	BENCANA/GANGGUAN	AKTIVITI	MASA	TINDAKAN
Sebelum Aktiviti	Kemalangan/kecederaan/kematian sebelum aktiviti	Maklum kepada PPD/PPP/Pengerusi KRT/Waris Skim Insuran	Serta Merta 14 hari (tuntutan)	PPD/PPP/Pengerusi KRT/ Waris PPD/PPP/Pengerusi KRT/Waris/ Pegawai insuran
Semasa Aktiviti	Kemalangan/kecederaan/kematian semasa aktiviti	Maklum kepada PPD/PPP/Pengerusi KRT/ Waris Skim Insuran	Serta Merta 14 hari (tuntutan)	PPD/PPP/Pengerusi KRT/ Waris PPD/PPP/Pengerusi KRT/Waris/ Pegawai insuran
Selepas Aktiviti	Kemalangan/kecederaan/kematian selepas aktiviti	Maklum kepada PPD/PPP/Pengerusi KRT/Waris Skim Insuran	Serta Merta 14 hari (tuntutan)	PPD/PPP/Pengerusi KRT/ Waris PPD/PPP/Pengerusi KRT/Waris/ Pegawai insuran

d) PELAN PEMULIHAN

Proses	Aktiviti	Masa	Tindakan
Sebelum Aktiviti	Kemalangan/kecederaan/kematian dalam sebelum perjalanan	Langkah pencegahan keselamatan Perlindungan Insuran Maklum pelaksanaan aktiviti kepada pihak berkuasa yang berkaitan	Serta Merta Ikut Keperluan Ikut Keperluan
Semasa Aktiviti	Kemalangan/kecederaan/kematian semasa aktiviti	Langkah pencegahan keselamatan Perlindungan Insuran Maklum pelaksanaan aktiviti kepada pihak berkuasa yang berkaitan	Serta Merta Ikut Keperluan Ikut Keperluan
Selepas Aktiviti	Kemalangan/kecederaan/kematian selepas aktiviti	Langkah pencegahan keselamatan Perlindungan Insuran Maklum pelaksanaan aktiviti kepada pihak berkuasa yang berkaitan	Serta Merta Ikut Keperluan Ikut Keperluan

10.0 SKIM RONDAAN SUKARELA

a) STRATEGI PELAN KESINAMBUNGAN PERKHIDMATAN

STRATEGI	PENGURUSAN SRS
Pemantauan	Buku Log Insiden e-SRS Kerjasama Pegawai Buku Daftar/Jadual Bertugas/Buku Kehadiran Buku Lawatan Buku Catitan Peronda Buku Daftar Inventori Kad Kenal Diri
Intervansi	Latihan Dialog
Mitigasi	Pusat Kawalan SRS Skim Insuran – tingkatkan bagi kematian biasa (RM 1000 + RM 1000) Walkie Talkie Peronda bersama PDRM/Pegawai/Rela dan lain-lain penguatkuasa Pakaian Seragam/Uniform Insentif – Cuti Kerajaan dan Swasta Pengecualian cukai bagi majikan yang memberi pelepasan kepada anggota

c) PENILAIAN RISIKO BENCANA /GANGGUAN

Bencana/Gangguan	Kebarangkalian	Impak	Skor Matrik Risiko	Langkah Mitgasi Semasa	Langkah Mitigasi Diperlukan
Banjir	S	S	S	Tiada	Jawatankuasa Pengurusan Risiko Peralatan Banjir Kerjasama dengan agensi berkaitan
Wabak Penyakit	R	R	R	Tiada	Jawatankuasa Pengurusan Risiko Kerjasama dengan agensi berkaitan
Jenayah	R	R	R	Rondaan Anggota Rondaan bersama PDRM	Rondaan bersama PDRM
Pemberhentian Peronda	T	T	T	Latihan Insentif Cuti	Tingkatkan Insentif Peruntukan Kewangan
Kegagalan Komunikasi	T	T	T	Latihan Penyediaan Peralatan	Walkie Takie Radio SRS
Kegagalan Elektrik	R	R	R	Lampu Suluh	Gen Set Lampu Kecemasan
Kehilangan Data	R	R	R	Kawalan dan Pemantauan	Backup

d) PELAN TINDAKBALAS INSIDEN

PROSES	BENCANA/GANGGUAN	AKTIVITI	MASA	TINDAKAN
Semasa Aktiviti	Kemalangan	Maklum pada Ketua Peronda Maklum pada Pengerusi KRT Maklum pada PPD/PPP Hantar untuk dapatkan rawatan Mendapatkan Skim Insuran	Serta Merta 14 hari (tuntutan)	PPD/PPP/Pengerusi KRT/Ketua Peronda PPD/PPP/Pengerusi KRT/Ketua Peronda/Pegawai Insuran

e) PELAN PEMULIHAN

PROSES	GANGGUAN	AKTIVITI	MASA	TINDAKAN
Semasa Aktiviti	Kemalangan	Rondaan PDRM/RELA/JPAM(jika perlu) Tambahkan anggota rondaan Latihan Jadual anggota pengganti Kelengkapan Peralatan	Serta Merta Serta Merta Berkala Serta Merta Serta Merta	PPD/PPP/Pengerusi KRT/Ketua Peronda/PDRM/RELA/JPAM PPD/PPP/Pengerusi KRT/Ketua Peronda IKLIN/PPN/PPD/PPP/Pengerusi KRT/Ketua Peronda Pengerusi KRT/Ketua Peronda P(PK)/PPN/PPD /Pengerusi KRT/Ketua Peronda

11.0 BANGUNAN

a) STARATEGI PELAN KESINAMBUNGAN PERKHIDMATAN JPNIN

STRATEGI	BANGUNAN
Pemantauan	i) e-Bangunan ii) Buku log pemeriksaan bangunan (termasuk Laporan dwi-tahunan untuk kemas kini status bangunan)
Intervensi	Pembaikan dan penyelenggaraan bangunan
Mitigasi	i) Penyewaan bangunan ii) Kerjasama dengan agensi kerajaan / badan berkanun

b) PENILAIAN RISIKO BENCANA /GANGGUAN

Bencana/Gangguan	Kebarangkalian	Impak	Skor Matrik Risiko	Langkah Mitgasi Semasa	Langkah Mitigasi Diperlukan
Kebakaran	R	T	S	Pemadam Api	Pemeriksaan berkala Pendidikan
Banjir	S	T	T	Penyelenggaraan Saliran Air	Kerjasama dengan agensi Kerajaan
Ribut	R	T	S	Langkah-langkah keselamatan dijalankan	-
Tanah Runtuh	R	T	S	Langkah-langkah keselamatan dijalankan Pemeriksaan/ bantuan agensi teknikal	Kerjasama dengan Agensi Kerajaan dan Badan-Badan Lain
Jenayah	R	R	R	Rondaan leh SRS Kerjasama dengan Agensi Kerajaan lain	

c) **PELAN PEMULIHAN**

PROSES	GANGGUAN	AKTIVITI	MASA	TINDAKAN
Sebelum Intervansi	Ribut Banjir Tanah Runtuh Jenayah	<p>Pemeriksaan oleh pegawai. Mendapatkan perkhidmatan bantuan dari agensi lain. (JKR, JPS, PBT, JP (Kelantan), JP (Sabah), Pejabat Daerah) Pemeriksaan oleh agensi teknikal (JKR, JPS, PBT, JP (Kelantan), JP (Sabah), Pejabat Daerah) Perolehan darurat. (Kementerian Kewangan) Pembaikan dan penyelenggaraan tahunan. (Kem. Kewangan, PBT, ICU)</p>	Serta merta	<p>PPN/PPD Agensi Teknikal PPN/PPD</p>
Semasa Intervansi		<p>Menjalankan kerja-kerja pembaikan. (Agensi-agensi berkaitan) Memberi pengecualian daripada prosedur kewangan biasa. (Kem. Kewangan) Menyediakan premis gantian / kemudahan sementara Memindahkan premis ke premis baru</p>	Serta merta	PPN/PPD

12.0 TEKNOLOGI MAKLUMAT

a) **STARATEGI PELAN KESINAMBUNGAN PERKHIDMATAN**

STRATEGI	BANGUNAN
Intervansi	<ol style="list-style-type: none">1. Firewall (perkakasan untuk mengawal dan mengurangkan serangan virus)2. Antivirus (perisian untuk mengawal dan mengurangkan serangan virus)3. Peralatan <i>Backup</i> (Manual)4. Dasar Keselamatan ICT5. Garis Panduan Blog/Emel6. Kepakaran personel ICT7. Penyelenggaraan, pembaikan, pengujian dan pemantauan terhadap serangan ICT, rangkaian, perkakasan, perisian dan sistem maklumat, laman web, perkhidmatan, data dan kemudahan ICT.8. Hebahan dan makluman kepada pengguna
Mitigasi	Menggunakan perkhidmatan luaran untuk <i>Data Recovery Center</i> (DRC) bagi Sistem Maklumat JPNIN (UUM), Laman Web (Skali Web Services) dan kontraktor luar

b) **PENILAIAN RISIKO BENCANA/GANGGUAN**

Bencana/Gangguan	Kebarangkalian	Impak	Skor Matrik Risiko	Langkah Mitgasi Semasa	Langkah Mitigasi Diperlukan
Serangan ICT	T	T	T	Penyelenggaraan Pembaikan <i>Restore Backup</i> Latihan kemahiran	Perisian Pemantauan Serangan
Kegagalan Perkhidmatan ICT (Sistem, Laman Web, Emel)	T	T	T	Kenalpasti masalah dan pembaikan Latihan kemahiran	Audit terhadap kemahiran pengguna
Kegagalan Perkakasan, Perisian, Rangkaian	S	T	T	Kenalpasti masalah dan penyelenggaraan/pembaikan dan perkhidmatan kepakaran luar Latihan kemahiran	Latihan kemahiran
Kehilangan Data/Maklumat	T	T	T	<i>Backup, Restore</i> Latihan kemahiran	Peralatan dan Perisian Sistem <i>Backup</i>

c) PELAN TINDAKBALAS INSIDEN

ICT: SERANGAN ICT/RANGKAIAN/PERKAKASAN/PERISIAN/ PERKHIDMATAN ICT

Proses	Aktiviti	Masa	Tindakan
Pemeriksaan	<p>Mengenalpasti status/situasi bagi :</p> <ul style="list-style-type: none">- perkakasan yang terlibat telah mengalami kerosakan dan tidak boleh dibaikpulih- wujud gangguan capaian pada rangkaian/emel/sistem berbanding keadaan normal- perisian tidak boleh digunakan seperti biasa- berlaku keadaan anomali <p>Membuat <i>troubleshoot</i> / pengujian terhadap isu berkenaan</p> <p>Mendapatkan khidmat nasihat pihak ketiga untuk membuat keputusan bagi kaedah pemulihan/penyelesaian terbaik</p>	Serta merta	Pegawai IT
Hebahan	<p>Memaklumkan kepada pengguna berkenaan insiden yang berlaku secara meluas melalui kaedah :</p> <ul style="list-style-type: none">- emel- surat/memo rasmi- lisan- laman web/sistem	Serta merta	Pegawai IT

d) PELAN PEMULIHAN

ICT: SERANGAN ICT/RANGKAIAN/PERKAKASAN/PERISIAN/ PERKHIDMATAN ICT

Proses	Aktiviti Pencegahan	Masa	Tindakan
Mitigasi	<p>Pembaikan dalaman</p> <ul style="list-style-type: none"> - menggunakan kepakaran pegawai IT - menggunakan sumber sedia ada - mengembalikan status perkhidmatan ICT seperti keadaan asal --- <i>Restore backup (data)</i> ---<i>Restore setting/configuration</i> <p>Pembaikan luaran</p> <ul style="list-style-type: none"> -mendapatkan kepakaran luaran - memastikan keselamatan data terjamin - mengembalikan status perkhidmatan ICT seperti keadaan asal --- <i>Restore backup (data)</i> ---<i>Restore setting/configuration</i> 	Serta merta	Pegawai IT Kontraktor Luar
Pemantauan	<p>Pemeriksaan berkala</p> <ul style="list-style-type: none"> - memastikan perkhidmatan ICT berjalan seperti biasa <p>Penambahbaikan</p> <ul style="list-style-type: none"> - memberi kesedaran kepada pengguna terhadap langkah menjamin keselamatan dan proses kerja bagi perkhidmatan ICT - memberi kemahiran dan pengetahuan ICT <p>Dokumentasi/Makluman</p> <ul style="list-style-type: none"> - menghasilkan laporan insiden dan makluman dalaman kepada pengurusan tertinggi - memaklumkan insiden kepada pihak berkaitan (MAMPU, GCERT, SKM dll) <p>Kaji selidik/Pemantauan</p> <ul style="list-style-type: none"> - mendapatkan maklumbalas dari pengguna berkenaan perkhidmatan ICT (cadangan penambahbaikan, aduan, komen dll) 	Berjadual	Pegawai IT

14.0 PELAN KOMUNIKASI

14.1 Pegawai Bertanggungjawab

BIL	NAMA	NOMBOR TELEFON	EMEL
1.	Pengarah Hal Ehwal Korporat		
2.	Pegawai Perhubungan Awam (PRO) JPNIN		

14.2 Senarai Media

BIL	NAMA	NOMBOR TELEFON	NOMBOR FAKS	EMEL
1.	RTM			
2.	Media Cetak			
3				

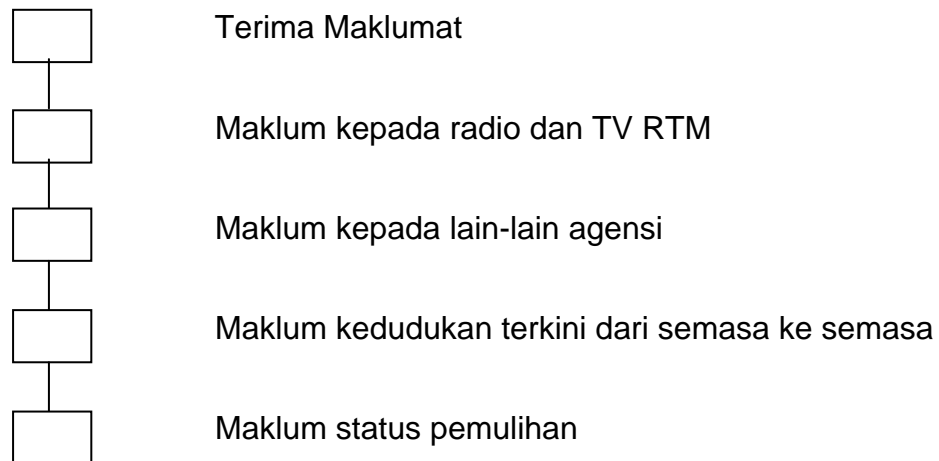
14.2.1 Kenyataan Media: Radio/Tv

Adalah dimaklumkan bahawa **(Ibu Pejabat/PPN/PPD/Tabika Perpaduan/Permata Perpaduan)** di **(Lokasi)** _____ tidak dapat beroperasi mulai _____ hingga _____ kerana _____. Semua pihak dipohon ambil maklum. Sebarang perkembangan akan dimaklumkan dari masa ke semasa.

14.2.2 Kenyataan Kepada Lain-Lain Agensi

Adalah dimaklumkan bahawa **(Ibu Pejabat/PPN/PPD/Tabika Perpaduan/Permata Perpaduan)** di **(Lokasi)** _____ tidak dapat beroperasi mulai _____ hingga _____ kerana _____. Semua pihak dipohon ambil maklum. Sebarang perkembangan akan dimaklumkan dari semasa ke semasa.

14.2.3 Carta Aliran Pelan Komunikasi



15.0 PELAN SIMULASI

15.1 Pengenalan

Simulasi atau pengujian pelan kesinambungan perkhidmatan JPNIN bertujuan memastikan Pengurusan Perpaduan dilaksanakan seperti yang termaktub dalam pelan apabila berlaku gangguan atau bencana.

15.2 Objektif Simulasi

Objektif melaksana simulasi adalah untuk:

- a) Melatih dan meningkatkan pengetahuan ahli-ahli pasukan PKP
- b) Menambahbaik pelan kesinambungan perkhidmatan Pengurusan Perpaduan

15.3 Skop Simulasi

Simulasi merangkumi aspek-aspek seperti berikut:

- a) melatih dan menguji keupayaan kesemua Pasukan PKP dalam melaksanakan semua tugas-tugas yang ditetapkan dalam pelan kesinambungan perkhidmatan Pengurusan Perpaduan di bawah keadaan gangguan seperti demonstrasi, pilihanraya kecil dan umum;
- b) meningkatkan kemahiran pasukan Pengurusan Perpaduan dalam menyelenggara keharmonian masyarakat.

Pelan Simulasi

Jenis Simulasi: Sederhana

Jenis	Aktiviti	Kekerapan
Mobilisasi dan Walkthrough	<ul style="list-style-type: none">i. Menguji Program Pengujian Simulasiii. Langkah-langkah melaksanakan Simulasi	Sekali setahun

PELAN SIMULASI BAGI KESINAMBUNGAN PERKHIDMATAN JPNIN

Langkah-langkah Melaksanakan Simulasi: Demonstrasi Pilihanraya Kecil dan Umum

a) Menentukan objektif dan skop simulasi

- (i) Menubuhkan pasukan kerja simulasi
- (ii) Menyediakan terma rujukan pasukan
- (iii) Menentukan peranan dan tanggungjawab

b) Mewujudkan senario simulasi

- (i) Kenal pasti insiden atau ancaman yang mengganggu fungsi kritikal JPNIN
- (ii) Menyediakan senario insiden atau gangguan bagi tujuan simulasi

c) Membangun pelan simulasi

- (i) Menyediakan dokumen pelan simulasi yang lengkap
- (ii) Menyenaikan *outcome*/hasil dan kegagalan yang dijangka daripada pelaksanaan simulasi
- (iii) Menyediakan *fallback* yang perlu dilaksanakan

d) Melaksana aktiviti pra-simulasi

Menyediakan dokumentasi yang diperlukan sebelum pelaksanaan simulasi

- a. Senarai personel yang diperlukan
- b. *Handout*
- c. Senarai semak fasilitator
- d. Agihan peranan dan tanggungjawab
- e. Borang maklumbalas
- f. Makluman kepada pihak luar dll

e) Melaksana simulasi

- (i) Taklimat senario simulasi
- (ii) Analisis respon peserta
- (iii) Analisis Kesediaan kemudahan
- (iv) Merekod pengamatan
- (v) Semakan pematuhan kepada pelan kesinambungan perkhidmatan
- (vi) Analisis kebarangkalian kegagalan dan pelan *fallback*
- (vii) Perbincangan

f) Melaksana kajian semula pos simulasi

- (i) Analisis maklumbalas dan kajian semula pos simulasi
- (ii) Penilaian keupayaan sumber, kelemahan dan kejayaan simulasi
- (iii) Penentuan pelan tindakan
- (iv) Laporan hasil simulasi – Dokumentasi dan *post-mortem*

Laporan Simulasi

Laporan simulasi adalah seperti di lampiran :

LAPORAN SIMULASI PELAN KESINAMBUNGAN PERKHIDMATAN Dilaksanakan pada <hhbbtttt>

KANDUNGAN.

1. Pengenalan
2. Objektif
3. Skop Simulasi dan Persekitaran
4. Pendekatan Simulasi
5. Kriteria Penilaian Simulasi
6. Hasil Penemuan Simulasi
7. Maklum balas daripada peserta simulasi
8. Rancangan Penambahbaikan

Lampiran-Lampiran

- Lampiran 1 : Senarai ahli pasukan kerja simulasi dan golongan sasar simulasi
- Lampiran 2 : Pelan - Pelan
- Pelan Kecemasan/Krisis
 - Pelan Tindakan Insiden
 - Pelan Komunikasi
 - Pelan Pemulihan
 - Pelan Simulasi
- Lampiran 3 : Pelaksanaan PKP
- Program Kesedaran & Latihan
 - Program Pengujian Simulasi
 - Program Penyelenggaraan
 - Pengauditan
- Lampiran 4 : Senarai semak aktiviti simulasi
- Lampiran 5 : Strategi Pemulihan Sistem Kritikal
- Lampiran 6 : Bahan edaran maklumat dan arahan simulasi
- Lampiran 7 : Senario Simulasi
- Lampiran 8 : Borang Penilaian Simulasi
- Lampiran 9 : Hasil analisis terperinci pelaksanaan simulasi mengenai sistem dan fungsi kritikal

Lampiran 10 : Analisis terperinci maklum balas dan penilaian Pasukan PKP

Lampiran 11 : Senarai kelemahan yang dikenal pasti dan pelan tindakan susulan

16.0 PELAKSANAAN PKP JPNIN

Program Kesedaran & Latihan

Komponen	Program Penyelenggaraan PKP	Masa	Tindakan
Pengurusan Perpaduan	Pelancaran dan penerangan	Sekali setahun	KP/PPN
	Kursus Pengurusan Kesinambungan Perkhidmatan Agensi	Setahun 2 kali	IKLIN

Program Pengujian Simulasi

1. Bila berlaku demonstrasi besar seperti Bersih 2.0 dan Pilihanraya (Umum/Kecil)
2. Penglibatan Bahagian Pengurusan Perpaduan, PPN, PPD, PPP terutamanya dari negeri-negeri panas.
3. Pengendalian Bilik Gerakan Penuh atau Separa
4. Penumpuan kepada pengumpulan dan penyaluran maklumat

