Nama / Jawatan	Tandatangan	Tarikh
(A) Pegawai Menyediakan : **ZULKIFLI BIN HASHIM** PENGARAH BAHAGIAN PENGURUSAN PERPADUAN		27/1/15
(B) Pegawai Memperakukan : **KAPLI BIN EMEK** TIMBALAN KETUA PENGARAH (KEHARMONIAN NASIONAL)		27/1/15
(C) Pegawai Meluluskan : **GANDESAN A/L LETCHUMANAN** KETUA PENGARAH JABATAN PERPADUAN NEGARA DAN INTEGRASI NASIONAL		11/2/15

1. OBJEKTIF

Menggariskan kaedah dan tatacara pengurusan perpaduan negara bagi meningkatkan, mengukuhkan dan memelihara keharmonian negara.

2. SKOP

Digunapakai oleh Bahagian Pengurusan Perpaduan, negeri, dan daerah/bahagian Jabatan Perpaduan Negara dan Integrasi Nasional bermula dari pengesanan isu perpaduan negara sehingga pencegahan.

3. RUJUKAN

3.1. Peraturan-peraturan Perlu RT (1975)
3.2. Pekeliling Pentadbiran Rukun Tetangga Bil.1-6/2006
3.3 Pelan Tindakan Lima Tahun JPNIN
3.4 Pekeliling Pengurusan Perpaduan Negara Bil. 1 & 2/2011

4. DEFINISI

4.1. Insiden/Isu Perpaduan Negara

Insiden/isu samada dari segi politik, ekonomi, sosial, pendidikan, keselamatan, agama dan alam sekitar yang boleh mengganggu-gugat keharmonian negara.

4.2 Sistem i-Kes

Sistem pengurusan insiden/isu yang telah berlaku yang meliputi pelaporan, Arahan Tindakan (AT) dan pemantauan.

4.3 Sistem i-Muhibah

Sistem pengurusan insiden/isu yang belum/dijangka akan berlaku yang meliputi pelaporan, AT dan pemantauan.

4.4 Sistem i-Pain Point

Sistem pengurusan maklumat kawasan yang mempunyai isu yang memerlukan perhatian pihak berkuasa atau masyarakat.

4.5 Arahan Tindakan (AT)

4.4.1 Insiden/isu yang dilaporkan dalam i-Kes hendaklah dikategorikan mengikut Aras Petunjuk Risiko (sila rujuk takrifan di para 4.5).

4.4.2 PPD/B/N hendaklah melaksanakan AT yang ditetapkan oleh KP JPNIN/TKP(P)/P(PP) melalui i-Kes/i-Muhibah/arahan bertulis.

4.4.3 Berikut adalah AT yang telah ditetapkan dalam i-Kes dan i-Muhibah:-

a) **Pemantauan**
Melaksanakan pemantauan terhadap persekitaran kawasan yang berhadapan dengan insiden/isu perpaduan. Pemantauan bertujuan untuk meneliti perkembangan insiden/isu tersebut.

b) **Perjumpaan**
Mengadakan perjumpaan sebagai usaha untuk menjalin/memulihkan hubungan di antara pihak-pihak yang terlibat dengan insiden/isu perpaduan.

c) **Dialog**
Mengadakan dialog dengan pihak-pihak yang terlibat secara langsung dan tidak langsung sebagai usaha untuk mencari jalan penyelesaian.

d) **Laporan Reaksi**
Mendapatkan maklumbalas daripada masyarakat mengenai sesuatu insiden/isu perpaduan. Pegawai dikehendaki menjalankan **kajiselidik ke atas minimum 30 responden dan hasil maklumat tersebut diringkaskan dalam Laporan Reaksi**. Format Borang Reaksi boleh dimuat turun daripada sistem i-Muhibah.

e) **Mediasi**
Mengerakkan Mediator Komuniti yang bertindak sebagai orang tengah untuk meredakan dan menyelesaikan insiden/isu perpaduan yang berlaku.

f) **Rondaan SRS**
Melaksanakan Rondaan SRS di kawasan yang terlibat.

g) **Program Gerak Padu**
Melaksanakan program yang bertujuan untuk memulihkan hubungan dan keadaan di kawasan yang berhadapan dengan insiden/isu perpaduan.

4.4.4 Sekiranya tiada sebarang insiden/isu yang dikesan berlaku di Daerah/Bahagian masing-masing, laporan menggunakan "Borang Tiada i-kes" hendaklah dibuat pada atau sebelum 5hb bulan berikutnya.

4.4.5 Arahan pengoperasian Bilik Gerakan hendaklah dikeluarkan oleh KP, JPNIN, TKP, P(PP) atau PPN secara bertulis. Pengoperasian Bilik Gerakan hendaklah mengikut Pekeliling Pengurusan Perpaduan Negara Bil. 2/2011.

4.6 Aras Petunjuk Risiko (APR)

Petunjuk Risiko	Keganasan / Rusuhan/ Demostrasi / Protes	Pergaduhan / Serangan	Isu
a) Hijau	• Tiada kematian	• Cedera/kematian dan insiden bersifat one-off	• Gangguan/ Ketegangan terkawal
b) Kuning	• Berlaku kecederaan/ kematian dan berulang > 3 insiden dalam 30 hari	• Berlaku kecederaan/ kematian dan berulang > 3 insiden dalam 30 hari	• Gangguan & ketegangan, tanda-tanda di luar kawalan dan akan merebak
c) Merah	• Berlaku kecederaan/ kematian, berulang > 3 insiden dalam 30 hari dan merebak	• Berlaku kecederaan/ kematian, berulang >3 insiden dalam 30 hari dan merebak	• Gangguan & ketegangan, di luar kawalan dan merebak

4.7 Kawasan *Hot Spot (HS), Tension Point (TP) dan Pain Point (PP)*

Perkara	Definisi	Indikator		
		Suku Pertama - Kedua	Suku Pertama - Ketiga	Suku Pertama – Suku Keempat
a) *Pain Point*	Kawasan yang mempunyai isu/masalah yang boleh menimbulkan ketegangan dalam masyarakat.	> 4 insiden	> 8 insiden	> 10 insiden
b) *Tension Point*	Kawasan yang mempunyai isu/masalah yang boleh menjejaskan keharmonian masyarakat.	4 - 5 insiden	6 -8 insiden	8 - 10 insiden
c) *Hotspot*	Kawasan yang mempunyai isu/masalah yang berupaya mengganggu-gugat keharmonian masyarakat.	< 4 insiden	> 6 insiden	< 8 insiden

4.8 Tension Issue (TI)

	Definisi
Tension issue	Isu-isu yang menimbul/mencetuskan ketegangan dan mengganggu-gugat keharmonian masyarakat tanpa tempat kejadian yang spesifik

4.9 Pengoperasian Bilik Gerakan (BG)

4.8.1 **Separa**

Pengoperasian BG separa akan dibuka di peringkat negeri dan daerah/bahagian apabila APR di tahap kuning, semasa Pilihan Raya Kecil dan berlaku demonstrasi besar-besaran yang berisiko tinggi mengganggu-gugat keharmonian negara.

4.8.2 **Penuh**

Pengoperasian BG penuh akan dibuka di peringkat ibu pejabat, negeri dan daerah/bahagian apabila APR di tahap merah, semasa Pilihan Raya Umum dan berlaku demonstrasi besar-besaran yang bahaya yang mengancam keharmonian negara.

5. SINGKATAN

5.1.	KP	:	Ketua Pengarah
5.2.	TKP	:	Timbalan Ketua Pengarah
5.3.	P(PP)	:	Pengarah (Pengurusan Perpaduan)
5.4.	PPN	:	Pengarah Perpaduan Negeri
5.5	BPP	:	Bahagian Pengurusan Perpaduan
5.6	PPD	:	Pegawai Perpaduan Daerah
5.7	PPB	:	Pegawai Perpaduan Bahagian
5.8	PPPK	:	Pembantu Pegawai Perpaduan (Kanan)
5.9	PPP	:	Pembantu Pegawai Perpaduan

6. TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB
A. Pengesanan dan Pelaporan	
i) Mengesan dan mengenalpasti isu dan kawasan berisiko di daerah/bahagian.	PPN/PPD/PPB/PPP/ PPPK
ii) Melaporkan insiden/isu melalui sistem i-Kes / i-Muhibah.	PPD/PPB/PPP/PPPK
iii) Mengklasifikasikan insiden/isu ikut tahap risiko. (Rujuk PPPN Bil. 1/2011)	BPP
B. Arahan Tindakan (AT)	
i) Mengeluarkan AT kepada PPN/PPD/PPB melalui sistem i-Kes/i-Muhibah.	KP/TKP/P(PP)

TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB
ii) Melaksanakan AT sebagai tindakan intervensi dan melaporkannya melalui sistem i-Kes/i-Muhibah.	PPN/PPD/PPB/PPP/ PPPK
C. <u>Aras Petunjuk Risiko Bahaya</u>	
i) Pengoperasian Bilik Gerakan separa/penuh mengikut AT bagi kod warna kuning/merah. (Rujuk PPPN Bil. 2/2011)	P(PP)/PPN/ BPP/PPD/PPB
D. <u>Hot Spot (HS), Tension Point (TP) dan Pain Point (PP)</u>	
i) Menentukan HS/TP oleh P(PP) secara berkala dan mengeluarkan AT jika diperlukan.	BPP
ii) Menentukan PP dan merekodkan dalam sistem i-Pain Point.	PPN/PPD/PPB/PPP/ PPPK
iii) Mengenalpasti, merancang dan melaksanakan Aktiviti Perpaduan di kawasan HS/TP/PP.	P(PP)/PPN/PPD/PPB/P PP
E. <u>Tension Issue (TI)</u>	
i) Mengeluarkan AT kepada PPN/PPD/PPB jika diperlukan.	KP/TKP/P(PP)
ii)	

7. REKOD KUALITI

BIL	JENIS REKOD	TEMPOH SIMPAN	LOKASI REKOD
1.	Laporan i-Kes, i-Muhibah dan i-Pain Point	5 tahun	Ibu Pejabat / Negeri/Daerah/ Bahagian

8. LAMPIRAN

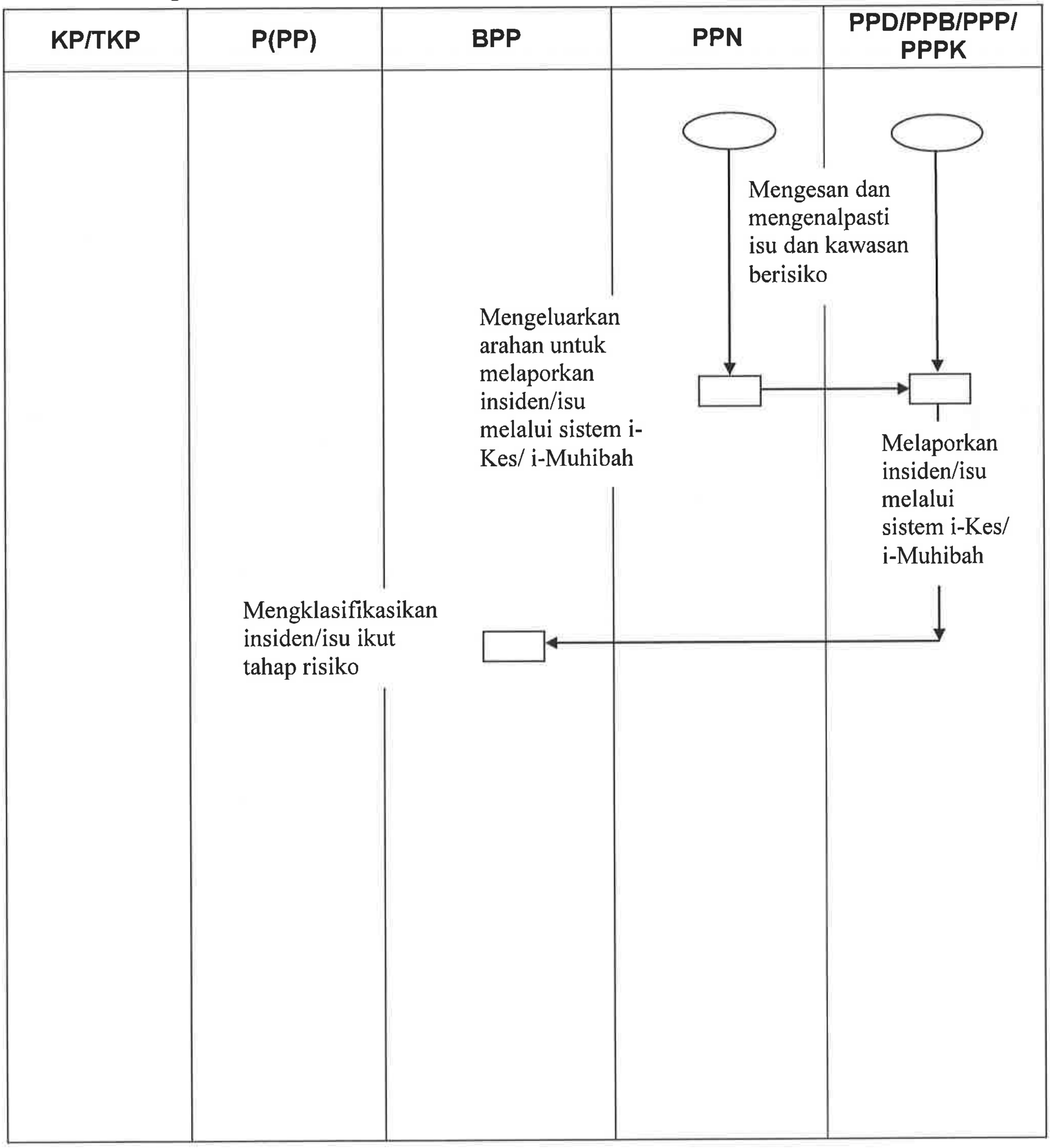
8.1 Lampiran 1 - Contoh Format i-Kes

8.2 Lampiran 2 - Contoh Format i-Muhibah

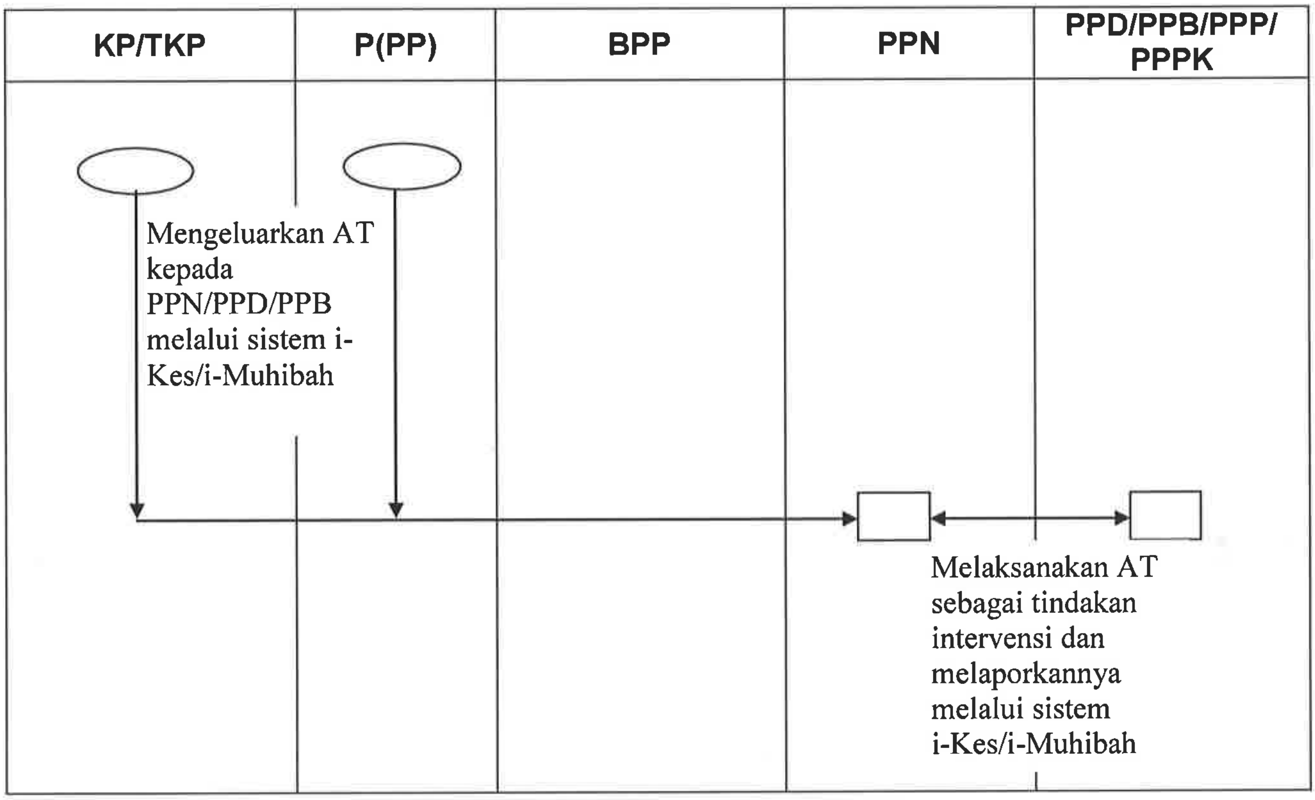
8.3 Lampiran 3 - Contoh Format i-Pain Point

9. CARTA ALIRAN KERJA

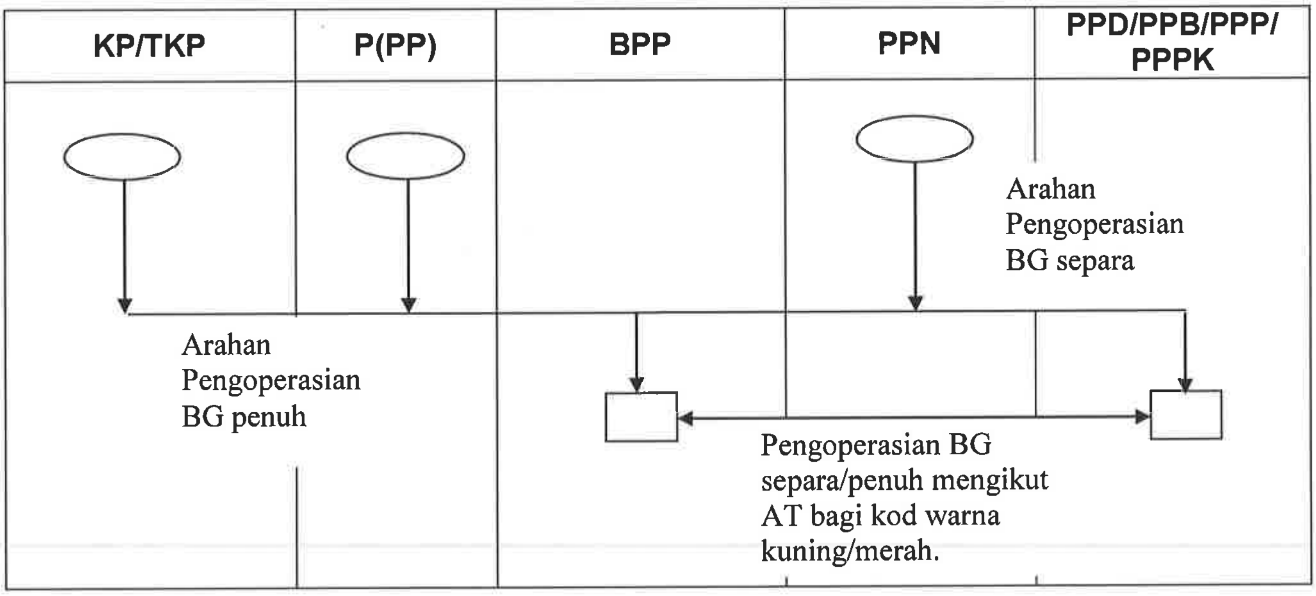
A. Pengesanan dan Pelaporan



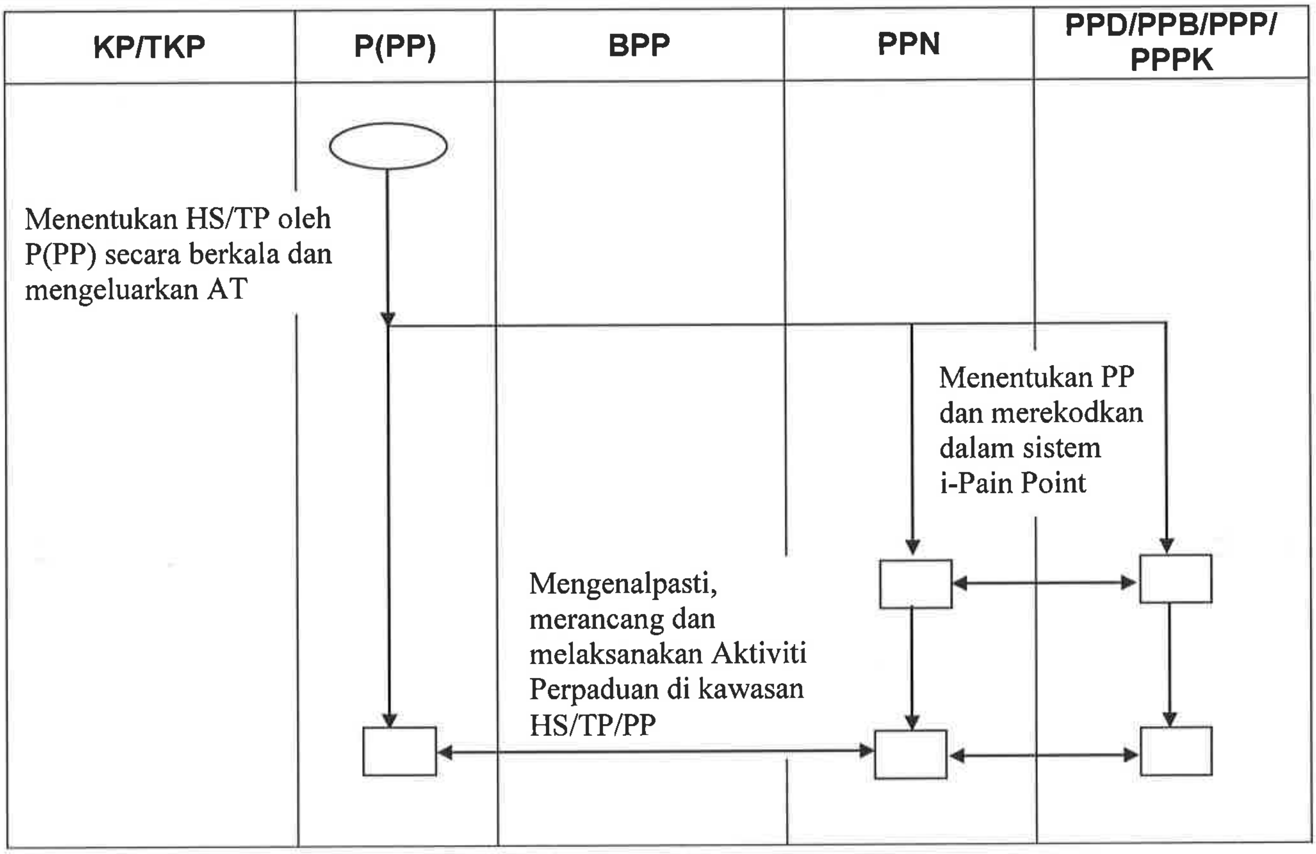
B. ArahanTindakan



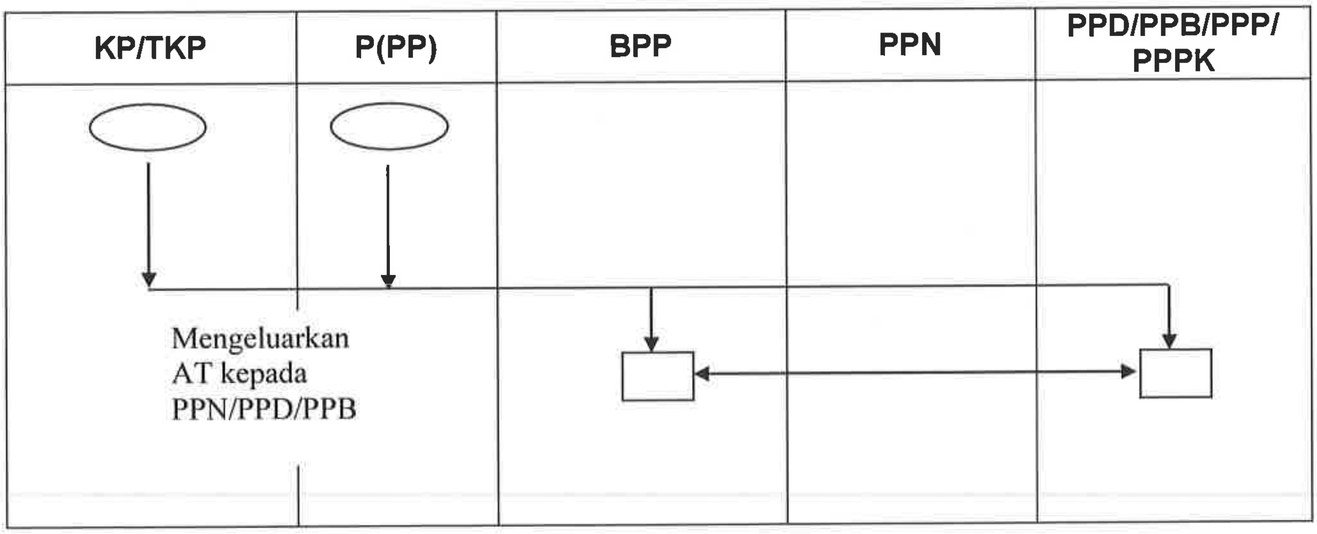
C. Aras Petunjuk Risiko Bahaya



D. *Hot Spot, Tension Point dan Pain Point*



E. *Tension Issue*



LAMPIRAN 1

BORANG LAPORAN ISU/KES

MELAPORKAN ISU/KES PERPADUAN YANG TELAH BERLAKU

Negeri : Johor

Daerah : Johor Bharu

Mempunyai KRT : Ada

Kawasan : Stulang Laut

Tempat : Kompleks Zon Stualang Laut

Lokasi / Nama Jalan :

Poskod :

Nama KRT : KRT Zon Sentosa, Taman Nusa Damai

Tarikh Berlaku : 23/11/2011

MAKLUMAT KES

Bidang : Ekonomi

Peringkat Kes : Tempatan

Kategori Kes : Protes

Tajuk Kes : Isu Bantahan Pelaksanaan Sistem Kupon Teksi:Johor Bharu, Johor

Keterangan Kes : Kira-kira 100 orang pemnandu teksi berhimpun di luar perkarangan The Zon, Stulang Laut, Johor Bahru bagi membantah pelaksanaan sistem berkupon untuk pemandu teksi oleh syarikat Mesra Indah Jaya(MIJ) Sdn Bhd yang dilihat menyusahkan pemandu teksi dan pengguna. SINAR HARIAN 23 OKTOBER 2011, PEMANDU BANTAH

Gambar :

Bilangan Yang Terlibat : 100 Orang

Antara Etnik : Tidak

Bilangan Yang Terlibat Mengikut Etnik :

Bil	Etnik	Bilangan
1	Melayu	0
2	Cina	0
3	India	0
4	Kadazan	0
5	Iban	0
6	Bidayuh	0
7	Melanau	0
8	Bajau	0
9	Murut	0
10	Pendatang Asing	0
11	Lain-Lain	100

Lain-Lain, Nyatakan : campuran

Bilangan Cedera Ringan :

Bil	Etnik	Bilangan
1	Melayu	0
2	Cina	0
3	India	0
4	Kadazan	0
5	Iban	0
6	Bidayuh	0
7	Melanau	0
8	Bajau	0
9	Murut	0
10	Pendatang Asing	0
11	Lain-Lain	0

Bilangan Cedera Parah :

Bil	Etnik	Bilangan
1	Melayu	0
2	Cina	0
3	India	0
4	Kadazan	0
5	Iban	0
6	Bidayuh	0
7	Melanau	0
8	Bajau	0
9	Murut	0
10	Pendatang Asing	0
11	Lain-Lain	0

Bilangan Kematian :

Bil	Etnik	Bilangan
1	Melayu	0
2	Cina	0
3	India	0
4	Kadazan	0
5	Iban	0
6	Bidayuh	0
7	Melanau	0
8	Bajau	0
9	Murut	0
10	Pendatang Asing	0
11	Lain-Lain	0

Bilangan Tangkapan Polis : 0 Orang

Senarai Kerosakan Harta Benda :

Jenis Harta Benda	Nilai anggaran

TINDAKAN PENYELESAIAN

Tindakan : Ada

Pihak yang terlibat : JPNIN Ibu Pejabat
JPNIN Negeri

Keterangan Tindakan Penyelesaian : Pemantauan

Bentuk Tindakan :

NYATAKAN KEDUDUKAN KES SETELAH TINDAKAN DIAMBIL

Kategori Keadaan Semasa : Kategori 1
(Reda,Terkawal,Berjaga-jaga)

Keadaan Semasa : Terkawal

Jangkaan keadaan pada masa akan datang : Pantau

BUTIR-BUTIR PELAPOR

Nama : Bahagian Pengurusan Perpaduan

Jawatan : Ibu Pejabat

No. Telefon : 0388837179

Alamat : BHG PP

Pengesahan Kes

○ Tolak ○ Terima

LAMPIRAN 2

BORANG MAKLUMAT i-MUHIBBAH

MAKLUMAT DARI SUMBER YANG MUNGKIN BERLAKU

Tajuk : Perarakan Hindraf

Negeri : Selangor

Daerah/Bahagian : Gombak

Mempunyai KRT : Tiada

Tempat : Pekan Rawang

Nama KRT : Pangsapuri Lily Rawang Perdana 2

Tarikh Laporan : 20/02/2011

Tarikh Jangkaan Berlaku :

Laporan : Perarakan Hindraf membantah Buku Interlok akan diadakan pada 27.2.2011 jam 9.00 pagi di KLCC.

Sumber Maklumat : Poster yang ditampalkan di kawasan Pekan Rawang

SEMAKAN MAKLUMAT i-MUHIBBAH

Tahap Kepercayaan :

- [x] Boleh dipercayai dengan sepenuhnya (disahkan oleh lain sumber)
- [ ] Biasanya boleh dipercayai (harus benar)
- [ ] Biasanya dipercayai dengan sederhana (mungkin benar)
- [ ] Biasanya tidak boleh dipercayai (kebenaran diragui)
- [ ] Langsung tidak boleh dipercayai (mustahil)
- [ ] Langsung tidak boleh dipastikan (kebenaran tidak dapat dipastikan)

Bidang : Pendidikan

Peringkat Kes : Nasional

Kategori Kes : Protes

Keterangan Kes : Perarakan diadakan dengan aman dan dalam kawalan PDRM.

Hantar Reset

LAMPIRAN 3

BORANG MAKLUMAT PAIN POINT

MAKLUMAT MENGENAI KAWASAN YANG BERMASALAH

Negeri : Selangor
Daerah : Gombak
Tempat : Kawasan Wangsa Permai, Kepong
Poskod : 52200
Nama KRT : Pangsapuri Saujana Ria
Tarikh Berlaku : 02/06/2011

MAKLUMAT KES

Bidang : Sosial

Penyebab : Pendatang Asing
Lain-Lain
Lain-Lain, Nyatakan :Penduduk

Keterangan Kes : 1. Warga Afrika yang biadap dan selalu menggangu ketenteraman awam.
2. Isu penjualan babi di kedai

TINDAKAN PENYELESAIAN

Tindakan : Tiada

Pihak yang terlibat : JPNIN Daerah
PDRM
Jawatankuasa RT
Lain-Lain
Lain-Lain, Nyatakan :Penduduk

Keterangan Tindakan Penyelesaian : Pihak RT dan mediator komuniti membantu memantau dan memberikan maklumat dari masa ke semasa.

BUTIR-BUTIR PELAPOR

Nama : PPD Gombak
Jawatan : Pegawai Perpaduan Daerah
No. Telefon : 03-6138 8900
Alamat : No. 8A-1, Jalan 2/6, Dataran Shamelin, Bandar Baru Selayang 68100 Batu Caves. Selangor

Kemaskini | Celak