

Pengurusan Risiko, Bahagian Pengurusan Latihan, Kementerian Kesihatan Malaysia

Pengurusan Risiko Didefinisikan sebagai rangka kerja dan proses yang membolehkan sesuatu organisasi menguruskan ketidakpastian dalam menghadapi risiko melalui kaedah yang sistematik, berkesan, efisien daripada perspektif strategik selain menyokong penambahbaikan secara berterusan

Unit : Pengurusan Dasar & Korporat

Disediakan Oleh : Nurhidayah binti Hasanuddin
 Tarikh : 28-Jun-18
 Disemak Oleh : Pn Rozana binti Zahrol
 Tarikh : 28-Jun-18
 Disahkan Oleh : Pn Zahariah binti Mohd Sarif
 Tarikh : 29-Jun-18

Indeks Kebarangkalian

- 1 : Jarang [Tidak Pernah Berlaku dalam Masa 12 Bulan / 0% Kejadian]
- 2 : Kemungkinan Rendah [Berlaku Sekali (1) dalam 12 Bulan / 5% Kejadian]
- 3 : Ada Kemungkinan [Berlaku dua (2) kali Dalam 12 Bulan / 10% Kejadian]
- 4 : Kemungkinan Tinggi [Berlaku tiga (3) Kali Dalam 12 Bulan / 30% Kejadian]
- 5 : Hampir Pasti [Berlaku Lebih empat (4) kali Dalam 12 Bulan / Lebih dari 50% Kejadian]

Indeks Impak

- 1 : Tiada Kesan
- 2 : Kecil
- 3 : Sederhana
- 4 : Besar
- 5 : Sangat Besar

Bil.	1. Kenal pasti risiko			2. Penilaian Risiko				3. Kawalan					
	Proses (a)	Risiko (b)	Kesan (c)	Kawalan Sedia Ada (d)	Kebarangkalian [1-5] (e)	Impak [1-5] (f)	Tahap risiko (g) = (f)x(e)	Keterangan Risiko (h)	Tindakan (i)	Perancangan Kawalan (j)	Pegawai Bertanggungjawab (k)	Tempoh Masa (l)	Status (m)
Aktiviti :													
1	Terima aduan / maklum balas	Aduan tidak direkod	Tindakan tidak diambil terhadap aduan tersebut	Aduan yang diterima dicatatkan dalam Sistem i-SPAAA atau Borang 08A/17	2:Kemungkinan Rendah	5:Sangat Besar	10	Kecil	Terima				
2	Mengemukakan jawapan kepada pengadu melalui sistem i-SPAAA dalam masa 14 hari bekerja	Jawapan aduan tidak dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan	Pengadu akan menerima jawapan aduan selepas tempoh 14 hari bekerja	1. Peringatan awal akan dijana dalam i-SPAAA apabila aduan menghampiri tempoh 14 hari bekerja 2. Jawapan awal aduan dikemukakan kepada pengadu melalui i-SPAAA bagi memaklumkan jika aduan tersebut memerlukan tempoh masa lebih untuk diselesaikan	3:Ada Kemungkinan	4:Besar	12	Sederhana	Terima				