

PELAN KOMUNIKASI KRISIS

Universiti Putra Malaysia

"Maklumat yang terkandung dalam dokumen ini
tidak boleh diberitahu secara langsung atau
tidak kepada akhbar atau sesiapa yang tidak
dibenarkan"

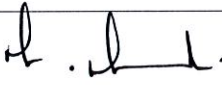
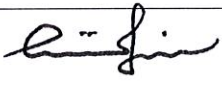
Hak cipta Terpelihara
© UPM 2016



Pejabat Strategi Korporat Dan Komunikasi

© UPM 2016

KAWALAN DOKUMEN

VERSI DOKUMEN	
No.Rujukan	: CCP/UPM
Versi	: Versi 3.0
Tarikh	:
DISEDIAKAN OLEH:	
Tanda tangan	: 
Nama	: Fahmi Azar Mistar
Jawatan	: Ketua Bahagian Perhubungan Korporat
Tarikh	: 11/11/16
DISEMAK OLEH :	
Tanda tangan	: 
Nama	: Prof. Dr. Nor Kamariah Noordin
Jawatan	: Pengarah Pejabat Strategi Korporat & Komunikasi
Tarikh	: 11/11/16
DILULUSKAN OLEH :	
Tanda tangan	: 
Nama	: Prof. Datin Paduka Dr. Aini Ideris
Jawatan	: Naib Canselor UPM
Tarikh	: 14.11.16

SENARAI EDARAN

Tarikh :

Pegawai yang namanya tidak disenaraikan TIDAK dibenarkan untuk menyimpan dokumen ini. Keingkaran mematuhi arahan ini boleh menyebabkan tindakan tatatertib atau seumpamanya dikenakan terhadap anda.

Bil.	PEMEGANG DOKUMEN	NO SALINAN TERKAWAL
1.	Naib Canselor	01
2.	Timbalan-timbalan Naib Canselor	02
3.	Pendaftar	03
4.	Bursar	04
5.	Ketua Pustakawan	05
6.	Penasihat Undang-undang	06
7.	Dekan-dekan Fakulti/Sekolah	07
8.	Pengarah Pusat/Akademi/Institut	08
9.	Ahli ERT setiap seorang satu salinan	09
10.	Ahli DRT setiap seorang satu salinan	10
11.	Ahli CCT setiap seorang satu salinan	11
12.	Penyelaras PKP	12

DOKUMEN RUJUKAN

TAJUK DOKUMEN
Dokumen PKP Agensi Sektor Awam
Pelan Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan (PKP) MAMPU
<i>News Conference Guidelines</i>
<i>Media Relations Reminders</i>
<i>Polisi Media Universiti Putra Malaysia</i>

SINGKATAN

ICT	<i>Information, Communication and Technology</i>
PKP	Pengurusan Kesyinambungan Perkhidmatan
JK Pemandu PKP	Jawatankuasa Pemandu PKP
JK Pasukan PKP	Jawatankuasa Pasukan PKP
DRP	<i>Disaster Recovery Plan</i>
ERP	<i>Emergency Response Plan</i>
CCP	<i>Crisis Communication Plan</i>
DRT	<i>Disaster Recovery Team</i>
ERT	<i>Emergency Response Team</i>
CCT	<i>Crisis Communication Team</i>
SOP	<i>Standard Operating Procedure</i>
BA	Bahagian Akademik
BPK	Bahagian Perancangan Korporat
IDEC	Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi
CoSComm	Pejabat Strategi Korporat & Komunikasi
BJK	Bahagian Jaminan Kualiti
PPPA	Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset
PPKKP (OSH)	Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan

KANDUNGAN DOKUMEN**Muka Surat**

1.0	PENGENALAN	1
1.1	Pemilik Dokumen	2
1.2	Punca Kuasa	2
1.3	Tujuan	3
1.4	Objektif	3
1.5	Skop	4
1.6	Struktur CCT UPM	5
1.7	Carta Aliran Proses Pelan Komunikasi Krisis (CCP)	9
2.0	PERNYATAAN DASAR PENGENDALIAN KOMUNIKASI KRISIS	12
3.0	HUBUNGAN MEDIA DAN KOMUNIKASI	14
3.1	Prosedur Penilaian Situasi	14
3.2	Penetapan Jurucakap	15
4.0	PERSEDIAAN SEBELUM	16
4.1	Prosedur Operasi Standard (SOP) - Pengumuman Media	18
4.2	Prosedur Operasi Standard (SOP) - Penyediaan Skrip Pengisytiharan Bencana dan Skrip Media	21
5.0	PROSEDUR SEMASA	24
5.1	Prosedur Operasi Standard - Call-Tree	24
5.2	Senarai kakitangan dan nombor telefon	25
5.3	Saluran komunikasi semasa kecemasan	26
5.4	Carta Struktur Call-Tree	26

KANDUNGAN DOKUMEN**Muka Surat****6.0 PROSEDUR SELEPAS**

27

6.1 *Post-Mortem* Pengurusan Pusat Komunikasi Krisis dan
Penyediaan Laporan *Post-Mortem*

27

6.2 Pembentangan Laporan

27

7.0 LATIHAN/SIMULASI

28

8.0 KAJIAN SEMULA (REVIEW)

28

SENARAI LAMPIRAN

LAMPIRAN CCP A-1

29

LAMPIRAN CCP A-2

30

LAMPIRAN CCP A-3

31

LAMPIRAN CCP A-4

32

LAMPIRAN CCP A-5

35

LAMPIRAN CCP A-6

36

1.0 PENGENALAN

Pelan Komunikasi Krisis menyediakan polisi dan prosedur untuk mengkoordinasi komunikasi di dalam organisasi, di antara organisasi dan juga lain-lain agensi luar termasuk pihak media, badan pengawal, pelanggan, pembekal dan *stakeholder* semasa berlakunya sesuatu krisis/bencana ataupun isu-isu kontroversial. Sesuatu krisis/bencana boleh melibatkan kejadian seperti kebakaran, ancaman bom, demonstrasi, ataupun bencana semula jadi. Manakala, isu-isu kontroversi boleh meliputi siasatan polis, ataupun apa-apa perkara yang memerlukan penjelasan diberikan kepada pihak awam untuk menghalang dari berlakunya ancaman kepada ketenteraman awam dan memastikan perkhidmatan kritikal sesuatu organisasi itu diteruskan.

Pelan Komunikasi Krisis bukan sahaja bertujuan memberi respons terhadap hubungan media dan komunikasi tetapi juga menyediakan prosedur dan tatacara tentang penubuhan pusat komunikasi dan peranan ahli-ahli yang menganggotai pasukan komunikasi krisis (*Crisis Communication Team – CCT*).

Pelan Komunikasi Krisis UPM adalah merujuk kepada pengurusan sebarang gangguan sama ada berbentuk semulajadi atau akibat perbuatan manusia (*man made*) dalam skala kecil atau sederhana yang memerlukan tindakan segera untuk memastikan fungsi atau perkhidmatan kritikal UPM dapat diteruskan. **Arahan MKN 20 bagi pengurusan bencana adalah terpakai bagi bencana yang berbentuk kompleks, berskala besar, meliputi tempoh masa yang panjang dan memerlukan kerjasama dan sumber dari pelbagai agensi.**

Isu berkaitan krisis dikategorikan sebagai aktiviti bantahan atau demonstrasi, rusuhan, pengiktirafan, akreditasi, plagiat, penipuan, perkhidmatan pelanggan, penyalahgunaan kuasa atau apa-apa isu yang mendapat perhatian atau maklum balas awam dan berupaya memberikan kesan kepada imej dan reputasi universiti. Isu ini termasuk bencana yang mungkin berlaku seperti yang disenaraikan dalam Pelan Pengurusan Bencana (DMP) yang disediakan oleh Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan.

1.1 Pemilik Dokumen

Pemilik dokumen Pelan Komunikasi Krisis UPM adalah Pasukan Komunikasi Krisis (CCT) yang telah dipilih dan dilantik oleh Ketua CCT. Ketua CCT adalah Pengarah Pejabat Strategi Korporat & Komunikasi.

1.2 Punca Kuasa

Punca kuasa bagi pembangunan dan penyediaan Pelan Komunikasi Krisis (CCP) ini diperoleh dari **Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Universiti bertarikh 11 Mei 2011.**

Pejabat Strategi Korporat & Komunikasi dilantik untuk membangunkan CCP adalah bersesuaian dengan fungsinya iaitu merancang dan menguruskan program/aktiviti perhubungan dengan pihak media atau orang awam.

	Ketua CCT : Pengarah, Pejabat Strategi Korporat & Komunikasi (CoSComm)
	Ahli CCT:
	1. Ketua Seksyen Media dan Publisiti, Pejabat Strategi Korporat & Komunikasi (CoSComm) - Sekretariat
	2. Pengerusi Jemaah Dekan
	3. Pengerusi Jemaah Pengarah Institut
	4. Pengerusi Jemaah Pengetua
	5. Pengarah OSH (Wakil ERT dan DRT)
	6. Pengarah Pembangunan, Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset
	7. Pengarah Bahagian Keselamatan Universiti

	8. Ketua Pentadbiran (Akademik dan Antarabangsa)
	9. Ketua Bahagian Pejabat Strategi Korporat & Komunikasi (CoSComm)
	10. Ketua Bahagian, Pejabat Penasihat Undang-undang
	11. Ketua Bahagian Pengurusan Sumber Manusia
	12. Ketua, Pusat Kesihatan Universiti

1.3 Tujuan

Pelan Komunikasi Krisis (CCP) dibangunkan sesuai dengan keperluan Garis Panduan Pengurusan Kesyntambungan Perkhidmatan Agensi Sektor Awam. Tujuan pelan adalah untuk mengelola komunikasi secara efektif dan jelas melalui saluran formal bagi mengurangkan krisis organisasi dan mempertahankan reputasi kepimpinan serta ketelusan berkaitan isu-isu dan berita penting, atau kesan negatif serius kepada organisasi dan mempertahankan kepimpinan serta ketelusan berkaitan isu-isu dan berita penting.

Pelan ini juga bertujuan untuk menyediakan panduan pengurusan komunikasi di universiti, perhubungan media atau publik, iaitu semasa berlaku kecemasan dan keselamatan, bencana alam atau krisis untuk sebarang isu yang berkaitan dengan universiti.

1.4 Objektif

Objektif Pelan Komunikasi Krisis adalah menguruskan pengedaran berita atau maklumat sensitif dengan cara yang terbaik kepada pihak media, ahli keluarga dan orang awam.

Menyelaras dan mengurus aktiviti komunikasi secara efisien dan berkesan semasa berlakunya krisis adalah penting berdasarkan objektif berikut:

- Untuk melaksanakan 'tindakan segera' berkenaan situasi sesuatu krisis sebelum disalahtafsirkan oleh media, masyarakat kampus dan publik;
- Untuk memastikan bahawa maklumat yang diterima oleh media, masyarakat kampus dan publik adalah tepat dan tidak bercanggah dengan fakta sebenar sesuatu krisis;
- Untuk meminimumkan khabar angin dan persepsi negatif terhadap imej dan reputasi universiti;
- Untuk menilai situasi krisis dan menentukan strategi maklum balas komunikasi;

Untuk mewujudkan Jawatankuasa Komunikasi Krisis yang akan membangunkan pelan tindakan komunikasi dan membantu pelaksanaan cadangan komunikasi atau maklum balas krisis

1.5 Skop

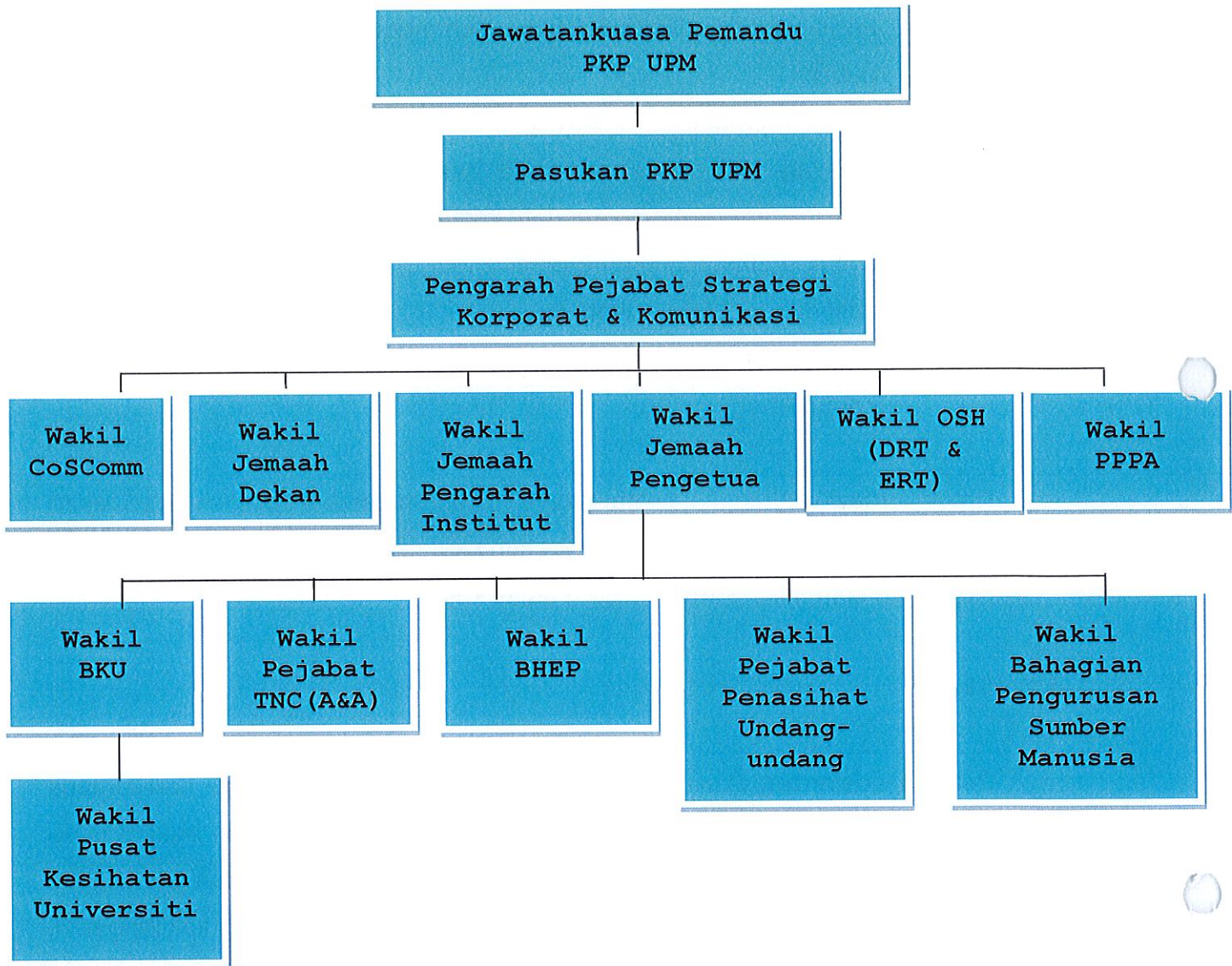
Pelan ini adalah terpakai untuk UPM di Kampus Serdang Selangor dan kampus cawangan Bintulu Sarawak. Walau bagaimanapun, cawangan agensi perlu membuat pindaan berdasarkan kepada keadaan setempat dan perkara ini hendaklah direkodkan untuk tujuan rujukan semua pegawai dan kakitangan di kampus cawangan berkenaan.

Pelan ini juga diguna pakai kepada semua Ketua Pusat Tanggungjawab dan Ahli Jawatankuasa Komunikasi Krisis UPM yang terlibat dalam pengurusan komunikasi dan penilaian sesuatu isu krisis.

Bagaimanapun, semua aktiviti komunikasi semasa krisis berkaitan perhubungan media yang terkandung dalam pelan ini (mana-mana yang berkenaan) adalah tertakluk pada Polisi Media UPM Edisi 1.0 yang berkuat kuasa pada 15 April 2009.

1.6 Struktur CCT UPM

Struktur CCT UPM yang dilantik adalah seperti berikut :



Ahli tambahan adalah tertakluk pada jenis isu dan insiden yang berlaku di Pusat Tanggungjawab (PTJ). Dalam kes tertentu, sekiranya mana-mana Ahli Jawatankuasa berkenaan tidak dapat menghadiri mesyuarat yang diadakan, mesyuarat boleh diwakili oleh mana-mana pegawai yang dilantik Ketua PTJ atau ahli jawatankuasa berkenaan.

Fungsi utama Jawatankuasa: membangunkan pelan tindakan dan membantu pelaksanaan pelan tindakan komunikasi untuk sebarang krisis dan isu

Jawatankuasa ini akan bersidang tertakluk pada jenis insiden atau isu berdasarkan sejauh mana impak negatif sesuatu krisis tersebut kepada imej dan reputasi universiti dan juga tertakluk pada arahan Naib Canselor dari semasa ke semasa.

1.6.1 Terma Rujukan

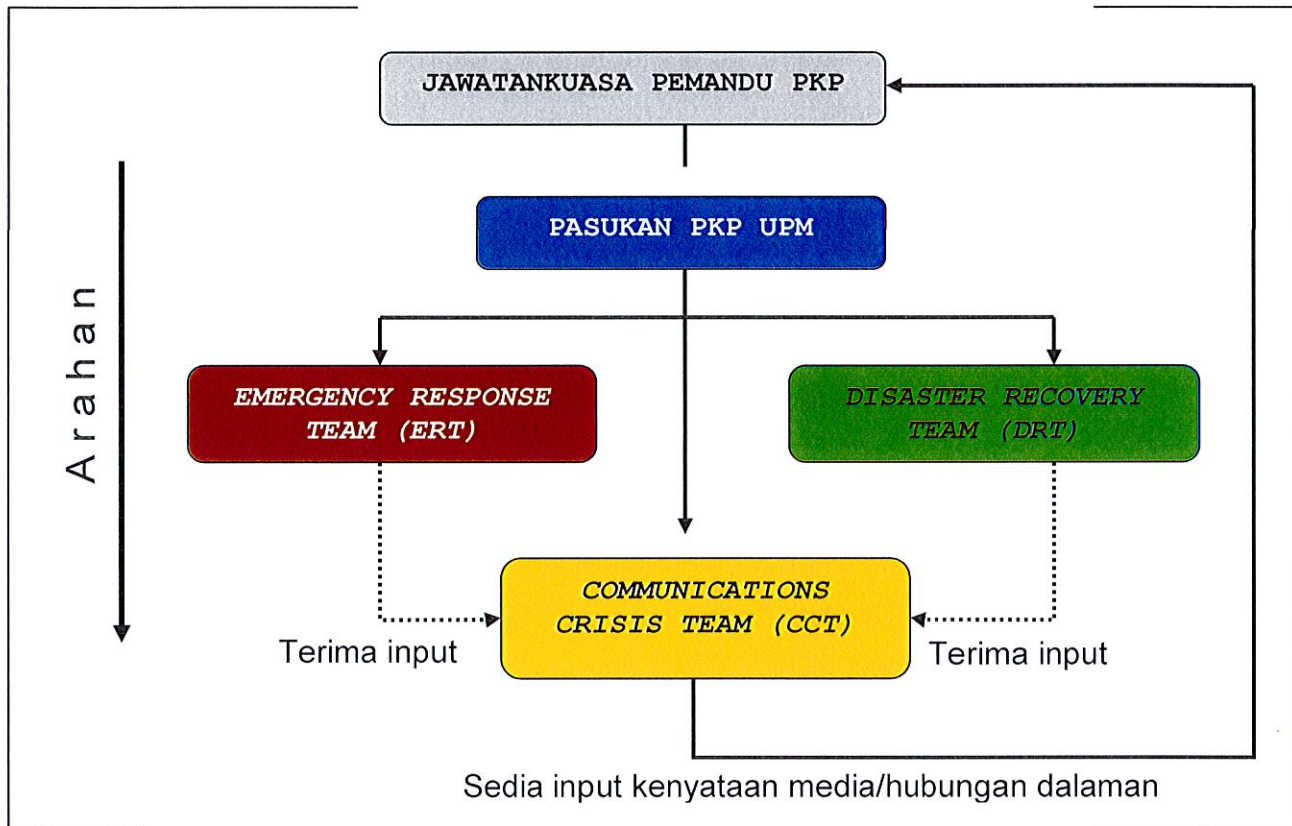
Struktur organisasi Pasukan Komunikasi Krisis (CCT) UPM yang dilantik terikat dengan bidang tugas dan tanggungjawab berikut :

- a) Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan UPM
 - i) Menganggotai J/Kuasa Pemandu PKP UPM;
 - ii) Memberi arahan apabila krisis atau bencana diisytiharkan untuk menggerakkan Pasukan PKP, termasuk CCT;
 - iii) Memberi kenyataan media kepada orang awam dan *stakeholder* UPM;
 - iv) Mengetuai mesyuarat dengan lain-lain agensi untuk tindakan berdasarkan situasi terkini;
 - v) Memberi arahan penutupan pusat komunikasi apabila krisis/bencana telah diatasi;
 - vi) Membincang laporan *post-mortem* pengendalian pusat komunikasi oleh CCT;

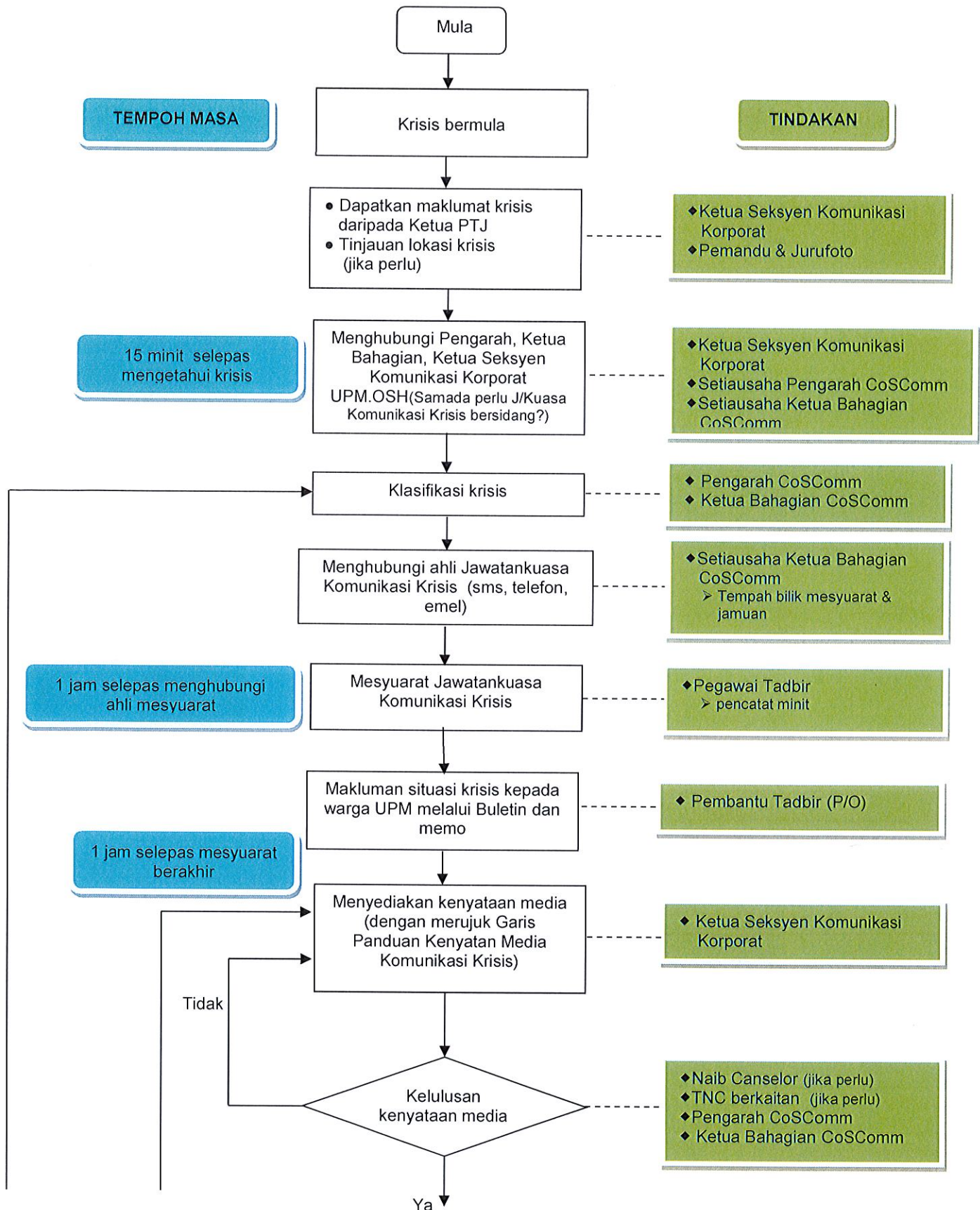
- b) Pengerusi atau Ketua Pasukan Komunikasi Krisis
 - i) Menerima arahan untuk menggerakkan CCT apabila krisis/bencana diisytiharkan di lokasi yang ditetapkan;
 - ii) Memantau penyediaan kenyataan media dan maklumat hubungan dalaman sentiasa tepat dan konsisten;
 - iii) Memberi input bagi mesyuarat pelbagai agensi atau kepada Mesyuarat J/Kuasa Pemandu PKP apabila diperlukan;
 - iv) Mengarahkan CCT menutup pusat komunikasi apabila krisis/bencana telah diatasi;
 - v) Memberi arahan *post-mortem* pengurusan pusat komunikasi dijalankan dan dikemukakan kepada J/Kuasa Pemandu PKP.

- c) Ahli Pasukan Komunikasi Krisis (CCT)
 - i) Menggerakkan pusat komunikasi krisis/bencana di lokasi yang ditetapkan;
 - ii) Menyediakan input untuk kenyataan media atau perhubungan dalaman;
 - iii) Memastikan keanggotaan untuk mengendalikan pusat komunikasi. Anggota utama terdiri dari:
 - Ketua Penyelaras Pusat Komunikasi;
 - Penyelaras Media;
 - Penyelaras Foto dan Komunikasi; dan
 - Pegawai pentadbiran
 - iv) Memastikan keperluan berikut:
 - Fizikal;
 - Logistik;
 - Teknikal;
 - Sokongan;
 - Publisiti; dan
 - Jadual penggiliran tugas.
- iv) Menyelaraskan dengan lain-lain agensi/jawatankuasa
- v) Menutup pusat komunikasi apabila diarahkan
- vi) Mengadakan *post-mortem* dan laporan bagi keberkesanan pengurusan pusat komunikasi

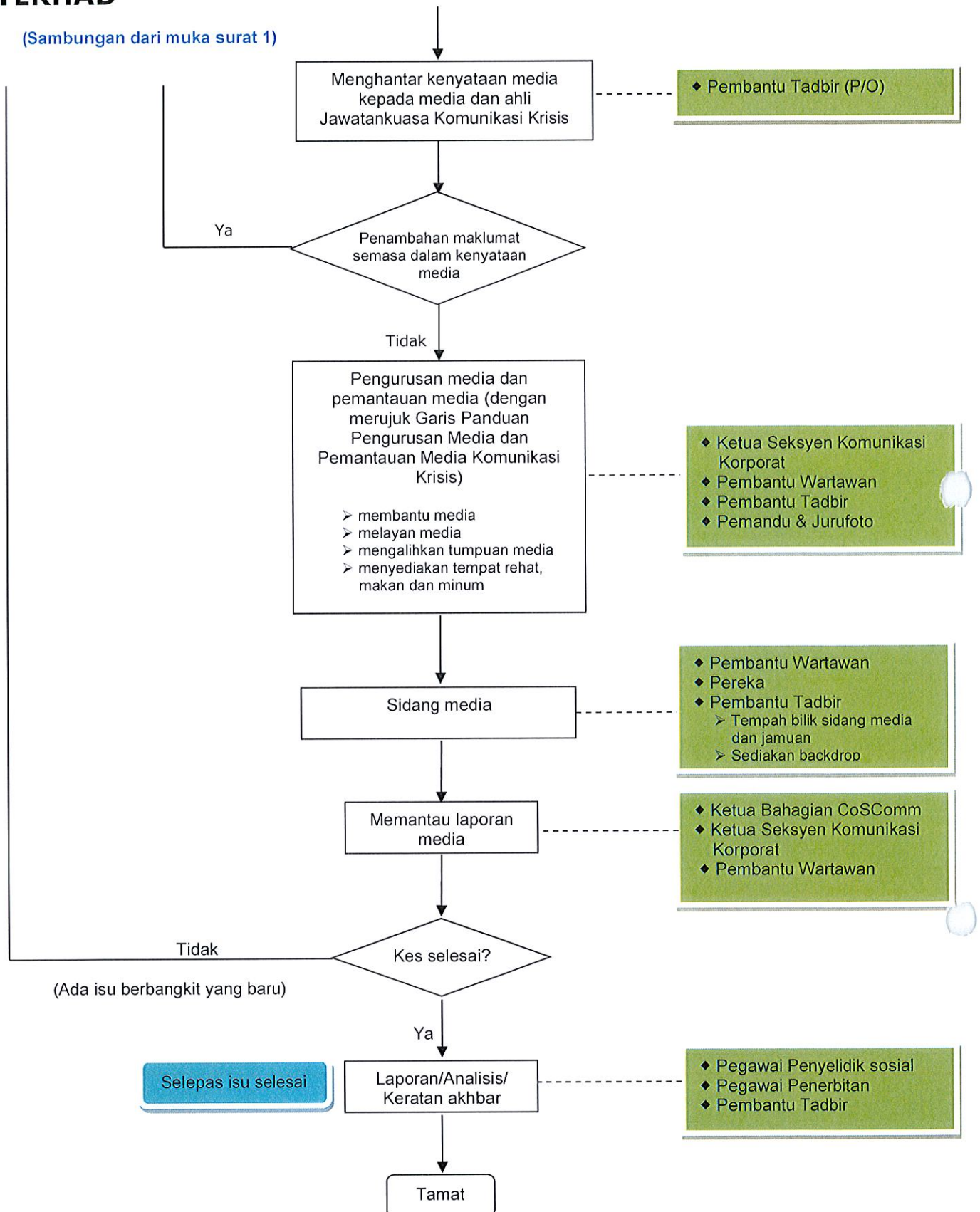
1.7 Carta Aliran Proses Pelan Komunikasi Krisis (CCP)



1.7.1 Carta Alir Tindakan Proses Pelan Komunikasi Krisis



(Sambungan dari muka surat 1)



2.0 PERNYATAAN DASAR PENGENDALIAN KOMUNIKASI KRISIS

Pelan Komunikasi Krisis yang lengkap berserta lampirannya (appendices) menjadi rujukan Pengurusan Kanan UPM, ahli Pasukan PKP UPM (seperti dalam Carta Aliran Proses CCP) , Ketua Pasukan Komunikasi Krisis (CCT) dan ahli CCT

Setiap ahli Pasukan Komunikasi Krisis (CCT) dan ahli Pasukan PKP UPM perlu menyemak semula kandungan pelan sebagai sebahagian daripada orientasi bagi membantu setiap individu berkenaan memahami peranannya dalam pengurusan komunikasi krisis.

- a) Semua krisis mesti dilaporkan kepada Pengarah CoSComm merangkap Ketua Pasukan Komunikasi Krisis UPM, Pengarah IDEC yang juga Koordinator Pasukan PKP, Timbalan Ketua Pengarah (ICT) selaku peneraju Pasukan PKP dan Naib Canselor UPM.
- b) Hanya juru cakap yang dilantik sahaja berhak memberi maklumat kepada pihak media dan orang awam. Semua warga UPM atau ahli pasukan Komunikasi Krisis yang lain hanya boleh memberi maklumat kepada Ketua CCT tetapi tidak dibenarkan bercakap kepada media atau orang awam.
- c) Ketua CCT hendaklah melantik seorang dari ahli pasukan CCT untuk memimpin, mengurus dan menyelaras semua maklumbalas yang diterima UPM termasuk menguruskan mesej kepada media. Walau bagaimanapun, **Ketua CCT hendaklah memutuskan siapakah yang akan menjadi juru cakap dan berinteraksi dengan pihak media** dan penanya yang lain. Bagi sesetengah kes khususnya situasi krisis yang kecil, **Ketua CCT boleh menjadi juru cakap bagi pihak UPM.**
- d) Semua ulasan harus dikendalikan secara profesional dan telus bagi menangani dan mengurangkan krisis disamping memperkukuhkan peranan kepimpinan dalam Pasukan Komunikasi Krisis UPM.

- e) Jawapan "No comment" sekali-kali tidak akan diterima. Sekiranya jawapan tidak diketahui atau tidak boleh segera dijawab, catatkan soalan berkenaan dan memberitahu penanya mereka akan dimaklumkan mengenainya kemudian. Seandainya soalan yang ditanya tidak boleh dijawab disebabkan akta atau polisi tertentu (seperti larangan perkongsian maklumat personel), maklumkan penanya mengenai perkara tersebut.
- f) Hal personel akan kekal sulit dan tidak boleh disebar.
- g) Sebaiknya, jawapan hendaklah proaktif, responsif, dan berorientasikan tindakan.
- h) Memelihara **hubungan yang baik serta efektif dengan pihak media** ketika krisis, sangat penting dalam meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap UPM dan sektor awam secara keseluruhannya.

3.0 HUBUNGAN MEDIA DAN KOMUNIKASI

3.1 Prosedur Penilaian Situasi

- a) Apabila berlaku sesuatu perkara yang menyebabkan gangguan terhadap perkhidmatan kritikal UPM, tindakan hendaklah diambil dengan **segera**. Pihak pengurusan tertinggi di bawah Jawatankuasa Pemandu PKP hendaklah menentukan keperluan mengeluarkan arahan untuk menggerakkan pasukan komunikasi krisis. Sekiranya pasukan komunikasi krisis digerakkan carta fungsi PKP UPM dan *Standard Operating Procedure* hendaklah dijadikan rujukan. **Pasukan komunikasi krisis adalah bertanggungjawab memastikan pihak yang perlu dimaklumkan mengenai krisis** tersebut dikenalpasti; dan maklumat yang disampaikan kepada pihak-pihak tersebut adalah berbentuk **fakta, tepat dan konsisten** untuk mengurangkan khabar angin dan memastikan ketenteraman serta kepercayaan orang awam dan *stakeholders* terhadap perkhidmatan kritikal UPM. Untuk memastikan semua pertanyaan dan maklumat yang diperlukan diambil tindakan, *Contact Log* seperti di **Lampiran CCP A-3** hendaklah diisi oleh pasukan komunikasi krisis.
- b) Bagi perkara yang menyebabkan gangguan kepada perkhidmatan UPM dalam tempoh masa yang singkat tetapi perlu diperjelaskan kepada orang awam adalah memadai penjelasan dibuat melalui kenyataan media yang bersesuaian menerusi CoSComm tanpa perlu menggerakkan pusat komunikasi krisis.

3.2 Penetapan Jurucakap

a) Komunikasi Luaran

Semasa krisis/bencana diisytiharkan sesuatu kenyataan media untuk orang awam dan *stakeholder* UPM akan disampaikan oleh Naib Canselor/ Timbalan Naib Canselor. Bagi perkhidmatan spesifik berhubung dengan teknologi maklumat dan komunikasi (ICT), kenyataan media adalah disampaikan oleh *Chief Information Officer* (CIO) dengan dibantu Pengarah IDEC.

b) Komunikasi Dalaman

Sesuatu maklumat mengenai perhubungan dalaman untuk pegawai dan kakitangan UPM disampaikan oleh Naib Canselor/Pendaftar / Pengarah CoSComm (Ketua CCT).

4.0 PROSEDUR OPERASI STANDARD (SOP) SEBELUM BENCANA

Perkara-perkara berikut adalah di antara persediaan yang perlu dilaksanakan sebelum berlaku bencana/gangguan :

- a) **Sediakan Telefon/Senarai E-mel** - Penyediaan senarai dengan nombor telefon pejabat, nombor telefon bimbit dan alamat e-mel bagi setiap ahli CCT dan setiap kakitangan UPM dikemaskini bagi setiap tiga bulan atau lebih kerap apabila berlaku pertukaran/persaraan dan pertambahan kakitangan.
- b) **Laksanakan Latihan pengurusan media** – Penentuan jurucakap UPM dengan pihak media dan sediakan jadual latihan kepada :
 - i) Naib Canselor atau Timbalan Naib Canselor yang diarahkan oleh Naib Canselor - jurucakap utama
 - ii) Ketua Pasukan Komunikasi Krisis (CCT) - jurucakap pelapis (back-up)
 - iii) Pengarah OSH - jurucakap pelapis
 - iv) Subject experts - jika perlu : Pakar-pakar berkaitan di UPM yang boleh memberi pandangan berdasarkan situasi bencana.
- c) **Sediakan skrip pengisytiharan gangguan/bencana** - Naib Canselor atau Timbalan Naib Canselor yang berkenaan atau Timbalan Ketua Pengarah atau Ketua Pasukan Komunikasi Krisis (CCT) perlu dibiasakan dengan skrip pengisytiharan gangguan/bencana yang dipersetujui oleh Jawatankuasa Pengurusan UPM.
- d) **Sediakan skrip pengumuman kepada pihak media** – Pastikan jurucakap UPM dibiasakan dengan skrip pengumuman media yang disediakan dalam pelan ini.
- e) **Sediakan senarai semak pengurusan komunikasi krisis** – Kemaskini Senarai Semak Komunikasi Krisis untuk kegunaan staf sama ada ketika mereka di pejabat atau di rumah, termasuk SOP ketika gangguan/bencana, polisi berkaitan pertanyaan media, keutamaan komunikasi dan langkah terbaik

untuk menghubungi Pengarah CoSComm. Semua staf UPM perlu mendapat pendedahan secukupnya mengenai Pelan Komunikasi Krisis (CCT) ini.

- f) **Sediakan Senarai Nombor Telefon Kecemasan lain** - Nombor telefon kecemasan lain seperti hospital, bomba, polis, Kementerian Kesihatan Malaysia, perkhidmatan utiliti dan *paramedic* perlu disediakan di tempat strategik supaya mudah dihubungi samada oleh pasukan CCT atau staf UPM.
- g) **Tentukan Lokasi CCT Berkumpul** - Tentukan lokasi untuk CCT berkumpul ketika situasi krisis/bencana yang menghalang kakitangan untuk menggunakan pejabat.

Berdasarkan kepada situasi krisis/bencana yang berlaku lokasi pusat komunikasi krisis boleh meliputi tempat-tempat berikut. Walau bagaimanapun, jika sesuatu bencana yang berlaku itu adalah bersifat kompleks dan Arahan MKN 20 adalah terpakai penetapan lokasi adalah bergantung kepada pihak yang bertanggungjawab mengendalikan pengurusan bencana tersebut.

Lokasi CCT Berkumpul ialah :-

Lokasi Pertama:

**Pejabat Strategi Korporat & Komunikasi (CoSComm)
Bilik Mesyuarat
Tingkat 3, Bangunan Pentadbiran
Universiti Putra Malaysia
43400 UPM Serdang Selangor**

Lokasi Kedua:

Ditentukan berdasarkan situasi bencana.

- h) **Tentukan Peralatan Tambahan** - Menentukan keperluan sumber yang mungkin diperlukan ketika berlaku krisis/bencana seperti tambahan telefon, komputer, dll. Tentukan bagaimana peralatan berkenaan akan dikumpulkan (SOP) dan pegawai yang bertanggung jawab untuk operasi tersebut (rujuk **LAMPIRAN CCP A-2: Keperluan Dan Peruntukan Bajet Pengurusan Pusat Komunikasi Krisis**)

Laksanakan Sesi Pengujian/Simulasi – Sesi pengujian dan simulasi Pelan Komunikasi Krisis (CCP) seelok-eloknya diadakan dua (2) kali setahun.

Nota:

Maklumat berkenaan pelan ini perlu dikaji semula (review) dan dikemaskini apabila perlu, atau sekurang-kurangnya sekali dalam setahun.

4.1 Prosedur Operasi Standard (SOP) - Pengumuman Media

- a) Ketua CCT akan memastikan semua tugas ahli CCT dilaksanakan.

Peranan dan tanggungjawab setiap ahli CCT

JAWATAN	PROSES
Pengarah CoSComm	➤ Meneliti dan memastikan bidang tugas dan tanggungjawab serta tempat / lokasi bersesuaian mengikut keperluan semasa bagi pusat komunikasi krisis. ➤ Menyediakan bajet keperluan peralatan dan kertas kerja pelan kontinjensi meliputi pelbagai keadaan mengikut keperluan. ➤ Mengadakan mesyuarat/perbincangan untuk menghantar pegawai petugas ke lokasi.
Pengarah CoSComm	➤ Mengenalpasti lokasi dan ruang letak pusat komunikasi dan melantik penyelarass pusat komunikasi dan memantau bagi memastikan keperluan pengurusan pusat komunikasi tersedia dan lengkap.
JAWATAN	PROSES
Ketua Bahagian CoSComm / Ketua Seksyen Media dan Publisti	➤ Mengadakan lawatan tapak. ➤ Mengenalpasti kekuatan anggota dan senarai bidang tugas untuk mengendalikan pusat komunikasi. Anggota terlibat seperti berikut: a. Ketua Penyelarass Pusat Komunikasi b. Penyelarass Media c. Penyelarass Foto/Komunikasi d. Pentadbiran

	➤ Mengadakan taklimat berhubung peranan dan tugas di pusat komunikasi: a. Adakan 'dry-run' secara berperingkat bagi memastikan kelancaran mereka bertugas. Ini penting bagi memastikan 'timing' serta tahap kesediaan dan penyelarasan pihak-pihak terlibat. b. Adakan lawatan. ➤ Dapatkan sejarah, latar belakang aktiviti (<i>historical background & data</i>).
Pengarah OSH	2. Mengagihkan tugas bagi pengendalian yang sempurna meliputi: a. Keperluan fizikal (<i>layout plan</i>, ruang kerja, <i>booth</i>, <i>media lounge</i>, <i>business centre</i>). b. Keperluan logistic (<i>pigeon hole</i>, peralatan perabot dan perkakasan). c. Keperluan teknikal (talian telefon, internet, <i>power point</i>, CCTV, TV, <i>PA system</i>, mesin fotostat, faks, <i>hardware</i> dan <i>software</i> bersesuaian). d. Keperluan sokongan (<i>walkie-talkie</i>, telefon bimbit). e. Publisiti (siaran media, kenyataan media, buletin, pengumuman, <i>up dates daily highlights</i>). f. Jadual kerja (<i>duty roster</i> petugas Pusat Media). ➤ Membuat penyelarasan dengan lain-lain agensi/jawatankuasa: a. <i>Emergency Response Team</i>; b. <i>Disaster Recovery Team</i>; c. <i>host broadcaster</i>; d. sekuriti; e. kesihatan; dan f. logistik. ➤ Memantau pelaksanaan dari semasa ke semasa. ➤ Sentiasa bersedia dengan <i>contingency plan</i> seperti <i>back up system</i>, penyelarasan dan komunikasi secara konsisten.

Pengarah CoSComm	➤ Menilai keberkesanan pengurusan pusat komunikasi sepanjang dibuka. (<i>post-mortem</i> dan laporan)
---------------------	--

- b) Naib Canselor atau salah seorang Timbalan Naib Canselor yang diberi kuasa oleh Naib Canselor akan membuat pengisytiharan bencana, memberi kenyataan media dan menjawab sebarang pertanyaan berkaitan krisis yang berlaku.
- c) Turun ke lokasi berlakunya gangguan bagi mendapatkan maklumat berkaitan krisis yang berlaku (rujuk Carta Aliran Proses Pelan Komunikasi Krisis (CCP) di mukasurat 8)
- d) Menentukan maklum balas yang sesuai dan tindakan yang perlu diambil (rujuk Prosedur Call Tree di muka surat 16)
- e) Menyediakan SOP untuk komunikasi dalaman dan luaran.
- f) Menyediakan fakta serta mesej terperinci yang menggambarkan status krisis, mendapatkan maklum balas dari ahli CCT, dan, jika mungkin, tindakan proaktif bagi meminimumkan krisis.
- g) Siapkan *talking points* dan sediakan skrip untuk penyambut tetamu menerima panggilan masuk.

4.2 Prosedur Operasi Standard (SOP) - Penyediaan Skrip Pengisytiharan Bencana dan Skrip Media

Langkah-langkah berikut menggariskan mengenai proses untuk CCT mengenal pasti dan menyediakan skrip pengisytiharan dan pengumuman media mengenai krisis/bencana yang mungkin berlaku :

- a) Ahli CCT hendaklah berkumpul dan melakukan *brainstorming* bagi mengenalpasti gangguan/bencana yang mungkin berlaku di UPM berdasarkan kepada keutamaan fungsi kritikal UPM.
- b) Menyediakan draf teks untuk makluman kepada pihak media dan/atau maklumbalas rasmi yang boleh digunakan oleh jurucakap bagi menjawab segala pertanyaan berkaitan krisis/bencana yang berlaku. Hendaklah memastikan bahawa teks atau skrip pengisytiharan gangguan/bencana di semak dan dikemaskini secara berkala, sekurang-kurangnya sekali dalam setahun.
- c) Setiap cadangan mengenai pelaporan krisis yang mungkin berlaku serta skrip pengisytiharan yang disediakan hendaklah dibentangkan di mesyuarat pengurusan untuk dibincang dan dipinda sekiranya perlu sebelum diluluskan bagi memastikan cadangan berkenaan mewakili pandangan UPM keseluruhannya dan bukannya pandangan ahli CCT sahaja.
- d) Skrip Pengisytiharan mengenai gangguan/bencana dan teks pengumuman kepada pihak media adalah **SULIT**. Hanya Jurucakap atau pegawai yang dilantik sebagai jurucakap media sahaja dibenarkan untuk membuat pengumuman atau kenyataan berkenaan KECUALI setelah diluluskan untuk paparan media.

4.2.1 Skrip Pengisytiharan Bencana

- i) Skrip Panggilan Berkumpul

"Pada hari ini <nyatakan tarikh> satu kejadian <nyatakan jenis kejadian> telah berlaku di <nyatakan lokasi kejadian>. Semua ahli <DRT/ERT/CCT> adalah diarahkan untuk berkumpul dengan segera di <nyatakan lokasi operasi>."

ii) Pengumuman Awal

"Pada hari ini <nyatakan tarikh> satu kejadian <nyatakan jenis kejadian> telah berlaku di <nyatakan lokasi kejadian>. Tindakan sedang diambil untuk mengenalpasti punca kejadian tersebut.

Untuk maklumat lanjut, sila hubungi Pusat Komunikasi Krisis UPM melalui:

- (a) talian telefon 03-89466003 ;
- (b) email fame@upm.edu.my;
- (c) faks 03-8948 7273. Faks hendaklah ditujukan kepada Penyelaras Pusat Komunikasi Krisis"

iii) Skrip Pengumuman Setelah Mengetahui Punca Kejadian/ Mendapat Maklumat Lanjut

"Kejadian <nyatakan jenis kejadian> yang berlaku pada <nyatakan masa dan tarikh kejadian> telah menjejaskan <nyatakan akibat/ perkhidmatan UPM yang terjejas>. Ini akan mengakibatkan gangguan selama <nyatakan tempoh gangguan>. Keadaan dijangka akan pulih mulai <nyatakan jangkaan masa keadaan kembali normal>".

iv) Skrip Pengumuman Penyelesaian Gangguan

"Kejadian <nyatakan jenis kejadian> telah berjaya diatasi pada <nyatakan masa dan tarikh> dan pihak kami akan mengadakan satu post mortem bagi kejadian ini."

4.2.2 Skrip Pengumuman Kepada Pihak Media

"Pada <Tarikh /Masa> telah berlaku satu kejadian di mana <Gangguan / Krisis> telah menyebabkan <Impak akibat gangguan/krisis>. <Pihak yang bertanggungjawab> telah diarahkan untuk mengambil tindakan segera di mana <tindakan yang sepatutnya diambil> untuk menangani situasi ini. Perkembangan mengenai <gangguan/krisis> ini akan dimaklumkan dari semasa ke semasa melalui pusat media yang telah diwujudkan di <Lokasi Pusat Media dan No. Perhubungan>."

5.0 PROSEDUR OPERASI STANDARD (SOP) SEMASA BENCANA

Perkara berikut adalah tindakan yang perlu dilaksanakan semasa bencana:

- i) Ketua CCT mengaktifkan CCT setelah menerima arahan daripada Jawatankuasa Pemandu PKP.
- ii) Ketua CCT menentukan lokasi Pusat Komunikasi Krisis dan mengarahkan ahli CCT untuk berkumpul.
- iii) CCT menyediakan keperluan sumber (rujuk **LAMPIRAN CCP A-2**).
- iv) CCT mendapatkan input tentang bencana daripada ERT dan DRT serta merekodkan pertanyaan yang diterima daripada pihak media, orang awam dan *stakeholders* menggunakan *Contact Log* (rujuk **LAMPIRAN CCP A-4**).
- v) CCT menyediakan skrip pengumuman, memo perhubungan, siaran media, siaran akhbar serta maklum balas bagi pertanyaan tentang bencana (rujuk **LAMPIRAN CCP A-5**).
- vi) CCT mengemukakan skrip pengumuman, memo perhubungan, siaran media dan siaran akhbar tentang bencana kepada Jawatankuasa Pemandu PKP untuk kelulusan.
- vii) CCT menguruskan hebahan maklumat tentang bencana.
- viii) CCT mendapatkan status bencana daripada ERT dan DRT dari semasa ke semasa. (Ulangi langkah iv - vii).
- ix) Ketua CCT menutup Pusat Komunikasi Krisis setelah mendapat arahan daripada Jawatankuasa Pemandu PKP.

5.1 PROSEDUR OPERASI STANDARD - CALL - TREE

Prosedur *Call-Tree* akan digunakan apabila terjadi gangguan/bencana ketika semua staf UPM tiada di pejabat. Sebaran maklumat perlu dibuat dengan pantas atau keselamatan pejabat dalam keadaan terancam. Latihan prosedur *Call - Tree* semasa kecemasan adalah lebih baik kerana latihan ini memerlukan penglibatan dan kerjasama pihak pengurusan atasan UPM serta ahli CCT.

Tugasan membuat panggilan tidak sempurna sehinggalah panggilan kepada orang seterusnya dalam senarai *Call - Tree* disambut dan orang berkenaan akan membuat panggilan kepada orang berikutnya dalam struktur *Call-Tree* berkenaan sehinggalah selesai. Orang terakhir dalam *Call-Tree* bertanggungjawab untuk menghubungi dan mengesahkan dengan Ketua CCT bahawa panggilan telah selesai.

5.2 Senarai kakitangan dan nombor telefon

Maklumat perhubungan ahli CCT adalah seperti jadual berikut :

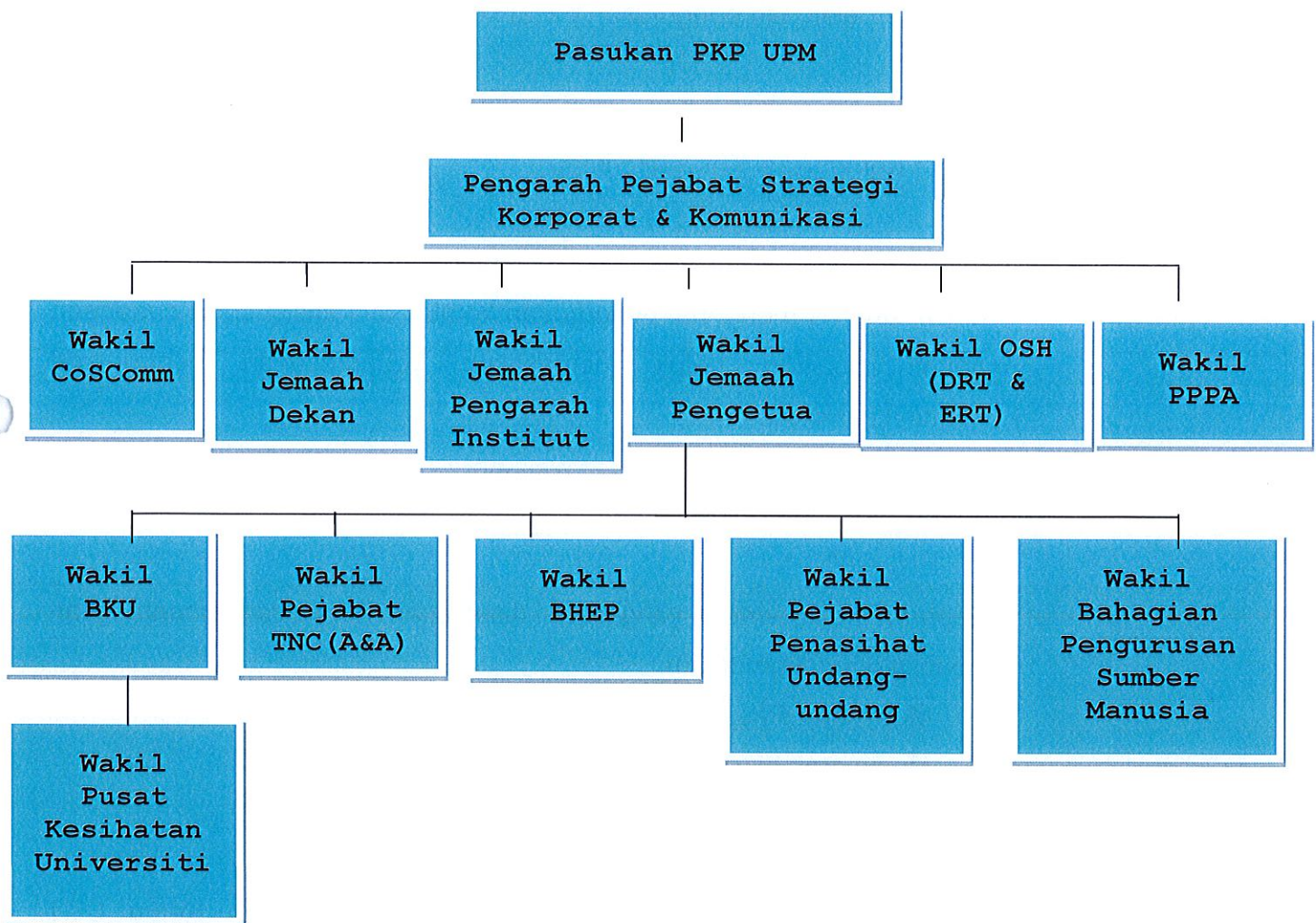
Nama Staf	No. Telefon Pejabat/Sambungan	No. Telefon bimbit	No. Telefon rumah
Prof. Dr. Nor Kamariah Noordin Pengarah, Pejabat Strategi Korporat dan Komunikasi	03-89466021	013-3511230	-
Prof. Dr. Mohd Hair Bejo Pengerusi, Jemaah Dekan	03-86093888	0133321576	-
Prof. Dr. Shaufique Fahmi Ahmad Sidique Pengerusi, Jemaah Institut	03-89471068	016-2061414	-
Prof. Dr. Mohd Roslan Sulaiman Pengerusi, Jemaah Pengetua	03-89472757	019-2596444	-
Tn. Hj. Rosdi bin Wah Ketua Pentadbiran Akademik dan Antarabangsa	03-89466050	0193883653	-
En. Noor Mohamad Shakil Hameed Ketua, Bahagian Hal Ehwal Pelajar	03-89466064	012-6505316	-
Tn. Md. Zamri Mat Zanu Pengarah Keselamatan, Bahagian Keselamatan	03-89466116	013-3440678	
En. Muhammad Adil Ahmad Tajuddin Ketua, Bahagian Penasihatn Undang-Udang, PPUU	03-89466161	-	-

Pn Nor Adida Ab. Khalid Ketua, Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	03-89471545	019-7733659	-
Dr. Fauziah Adnan Ketua Pusat Kesihatan Universiti	03-89467333	012-2131628	-
En. Fahmi Azar Mistar Ketua, Bahagian Perhubungan Korporat UPM	03-89466003	010-2252426	-

5.3 Saluran Komunikasi semasa kecemasan

- 1) Telefon Bimbit
- 2) Emel
- 3) *What's app Group (Communication Crisis Team)*

5.4 Carta Struktur Call - Tree



6.0 PROSEDUR OPERASI STANDARD (SOP) SELEPAS BENCANA

6.1 *Post-Mortem* Pengurusan Komunikasi Krisis dan Penyediaan Laporan *Post-Mortem*

- a) Apabila sesuatu arahan telah dikeluarkan untuk menggerakkan CCT dan Pusat Komunikasi Krisis, Ketua CCT dan anggota hendaklah memastikan setiap tindakan hendaklah direkodkan mengikut ketetapan dalam Pelan Komunikasi Krisis ini.
- (b) Pengurusan Pusat Komunikasi Krisis dalam tempoh masa ia berfungsi hendaklah mengambilkira:
 - i. Peralatan dan perkakasan yang digunakan;
 - ii. Bilangan kakitangan yang bertugas; dan
 - iii. Perbelanjaan pengurusan pusat komunikasi.
- (c) Laporan *post-mortem* hendaklah disediakan setelah arahan penutupan Pusat Komunikasi Krisis diterima.
- (d) Laporan *post-mortem* hendaklah mengandungi butiran seperti dinyatakan di (b), analisis mengenai pengurusan komunikasi krisis serta cadangan penambahbaikan untuk memastikan keberkesanan pengurusan komunikasi krisis.

6.2 Pembentangan Laporan

- a) Laporan *post-mortem* yang telah disediakan hendaklah dibentangkan apabila diarahkan dalam:
 - i. Mesyuarat Pasukan PKP UPM; dan
 - ii. Mesyuarat Jawatankuasa Pemandu PKP UPM.
 - iii. Mesyuarat Pegawai Kanan UPM.
- (b) Keputusan mesyuarat hendaklah disampaikan kepada Ketua CCT supaya syor/tindakan penambahbaikan dapat dilaksanakan.

7.0 LATIHAN/SIMULASI

Keberkesanan Pelan Komunikasi Krisis hendaklah diuji dari masa ke semasa. Latihan yang dilakukan boleh dilaksanakan oleh Pasukan Komunikasi Krisis ataupun secara menyeluruh seperti yang dianjurkan oleh Pasukan PKP UPM. Setiap latihan yang dijalankan hendaklah direkodkan seperti di **Lampiran CCP A-5**.

8.0 KAJIAN SEMULA (REVIEW)

Sebarang pindaan yang dilakukan kepada Pelan Komunikasi Krisis ini akibat daripada kajian semula hendaklah direkodkan seperti di **Lampiran CCP A-6**.

KEPERLUAN DAN PERUNTUKAN BAJET PENGURUSAN PUSAT KOMUNIKASI KRISIS

(A) Keperluan

Bil.	Jenis Keperluan	Bilangan/Jumlah/Nilai	Catatan
1.	Peralatan		
2.	Perkakasan		

(B) Bajet Pengurusan Pusat Komunikasi

Item	Perkara	Bil.	Harga Se Unit (RM)	Jumlah (RM)
a.	Keperluan			
	Peralatan (bilangan x harga se unit)			
	Perkakasan (bilangan x harga se unit)			
	Pengangkutan			
	Touch n Go			
	Minyak kenderaan			
b.	Makan-minum			
	Minum pagi (bil org x hari x harga seunit)			
	Tengahari (bil org x hari x harga seunit)			
	Makan malam (bil org x hari x harga seunit)			
c.	Sidang media (bil org x harga seunit)			
d.	Penginapan (bil org x hari x harga)			
	Jumlah Keseluruhan			

< Maklumat warga UPM adalah seperti dalam ERP UPM dan adalah menjadi tanggung jawab ERT untuk memastikan maklumat yang terkini.>

CONTACT LOG

Contact Log disediakan untuk merekod panggilan telefon daripada pihak media atau lain-lain pihak yang ingin mendapatkan maklumat mengenai krisis/bencana yang berlaku. Ia hendaklah disediakan dengan **serta-merta** untuk tujuan perekodan tindakan yang diambil.

Tarikh	Pemanggil	Perkara	Catatan
	Nama: Jawatan: Organisasi: Tel:		Oleh: Tindakan:
	Nama: Jawatan: Organisasi: Tel:		Oleh: Tindakan:
	Nama: Jawatan: Organisasi: Tel:		Oleh: Tindakan:
	Nama: Jawatan: Organisasi: Tel:		Oleh: Tindakan:
	Nama: Jawatan: Organisasi: Tel:		Oleh: Tindakan:
	Nama: Jawatan: Organisasi: Tel:		Oleh: Tindakan:
	Nama: Jawatan: Organisasi: Tel:		Oleh: Tindakan:
	Nama: Jawatan: Organisasi: Tel:		Oleh: Tindakan:

TEMPLAT

(a) Komunikasi Dalaman

 UPM UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA Universiti Putra Malaysia	
MEMO PERHUBUNGAN	
Rujukan: UPM/PKK/xxx	
Kepada: Warga UPM Daripada: KP/TKP(ICT)/TKP(PT)/P(BPKK)	
<u>PER: GANGGUAN KEPADA PERKHIDMATAN KRITIKAL UPM</u>	
Kandungan – hendaklah mengandungi perkara-perkara berikut: a. jenis gangguan yang berlaku; b. lokasi; c. pihak yang terlibat (bilangan); d. masa gangguan tersebut berlaku; dan e. tindakan yang sedang diambil.	
CONTOH:	
Satu kejadian kebakaran kecil telah berlaku di pusat server utama UPM di IDEC Beta pada jam 3.00 petang hari ini. Tiada kemalangan jiwa dilaporkan tetapi beberapa perkhidmatan utama UPM telah mengalami gangguan. Perkara ini sedang disiasat dan maklumat lanjut akan dimaklumkan kepada semua warga UPM.	
Maklumat lanjut boleh diperolehi dari: Pusat Komunikasi Krisis d/a Pejabat Strategi Korporat & Komunikasi Tel: 03-8946 6003 Faks/email: 03-8948 7273 / kb_CoSComm@upm.my (u.p.: Penyelaras Pusat Komunikasi Krisis)	
Disediakan:	
Pasukan Komunikasi Krisis UPM hh/bb/tt	

(b) Komunikasi Luaran

**UPM**
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIAUniversiti
Putra
Malaysia

Rujukan:

Tarikh:

SIARAN MEDIA
(media elektronik cth, TV dan radio)
-----**GANGGUAN KEPADA PERKHIDMATAN KRITIKAL UPM**

Kandungan – hendaklah mengandungi perkara-perkara berikut:

- a. jenis gangguan yang berlaku;
- b. lokasi;
- c. pihak yang terlibat (bilangan);
- d. masa gangguan tersebut berlaku; dan
- e. tindakan yang sedang diambil.

Maklumat lanjut boleh diperoleh dari:

Pusat Komunikasi Krisis

d/a Pejabat Strategi Korporat & Komunikasi

Tel: 03-8946 6003

Faks/email: 03-8948 7273 / kb_CoSComm@upm.my

(u.p.: Penyelaras Pusat Komunikasi Krisis)

Disediakan:

Pusat Komunikasi Krisis UPM

hh/bb/tt



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

Universiti
Putra
Malaysia

Rujukan:
Tarikh:

**SIARAN AKHBAR
(media cetak)**

GANGGUAN KEPADA PERKHIDMATAN KRITIKAL UPM

Kandungan – hendaklah mengandungi perkara-perkara berikut:

- a. jenis gangguan yang berlaku;
- b. lokasi;
- c. pihak yang terlibat (bilangan);
- d. masa gangguan tersebut berlaku; dan
- e. tindakan yang sedang diambil.

Maklumat lanjut boleh diperoleh dari:

Pusat Komunikasi Krisis

d/a Pejabat Strategi Korporat & Komunikasi

Tel: 03-8946 6003

Faks/email: 03-8948 7273 / kb_CoSComm@upm.my

(u.p.: Penyelaras Pusat Komunikasi Krisis)

<m.s.>

LOG LATIHAN

Log latihan hendaklah disediakan untuk merekodkan latihan yang dilaksanakan untuk menguji Pelan Komunikasi Krisis.

REKOD SEMAKAN DOKUMEN

18 April 2011	Pasukan Komunikasi Krisis UPM	Disediakan pada 18.4.2011
17 Nov 2013	Pasukan Komunikasi Krisis UPM	Disediakan pada 17.11.2013
1 April 2016	Pasukan Komunikasi Krisis UPM	Disediakan pada 1.11. 2016

**“Maklumat yang terkandung dalam dokumen ini tidak boleh
diberitahu secara langsung atau tidak kepada akhbar atau
sesiapa yang tidak dibenarkan”**

**Hak cipta Terpelihara
© UPM, 2016**