



PELAN KOMUNIKASI KRISIS

BAHAGIAN TEKNOLOGI MAKLUMAT
MAJLIS PERBANDARAN PEKAN
VERSI 2.0 NOVEMBER 2023

MAJLIS PERBANDARAN PEKAN (MPP)

PELAN KOMUNIKASI KRISIS (PKK)

MAJLIS PERBANDARAN PEKAN (MPP)

1.0 LATAR BELAKANG

- 1.1** Pelan Komunikasi Krisis (PKK) MPP merupakan rangka kerja umum bagi mengendalikan krisis di dalam organisasi, di antara Majlis Perbandaran Pekan, pihak media dan orang awam. Pengendalian merangkumi situasi sebelum, semasa dan selepas krisis. Krisis merujuk kepada kejadian penting yang tidak dijangkakan dan memberi kesan negatif terhadap organisasi.
- 1.2** Jabatan Perhubungan Awam & Komuniti (JPAK) bertanggungjawab untuk menyelaraskan, mengurus dan mengetuai semua aktiviti komunikasi semasa krisis. Jabatan JPAK dibantu oleh ahli Jawatankuasa Komunikasi Krisis (JKK) yang dianggotai oleh para individu yang mewakili jabatan, bahagian dan unit penting di Majlis Perbandaran Pekan yang mempunyai peranan kritikal dalam bertindak balas dan menyokong tindak balas terhadap menangani krisis.
- 1.3** Portal MPP (<https://mpp.gov.my/>) adalah platform utama yang digunakan bagi meletakkan Kenyataan Rasmi untuk dirujuk oleh kakitangan, pihak media dan orang awam. Maklumat daripada Portal MPP kemudiannya boleh dikongsi dan disebar melalui media lain seperti Sistem Pesanan Ringkas (SMS), telegram, email, dan media sosial (aplikasi WhatsApps, FB dan Instagram).

2.0 SKOP

- 2.1** Skop pelan ini melibatkan komunikasi kepada dan di antara Majlis Perbandaran Pekan kepada pelanggan, kakitangan, pihak berkepentingan, media, komuniti setempat, orang awam, masyarakat antarabangsa, pegawai kerajaan negeri dan negara.
- 2.2** Pelan ini direkabentuk bagi menguruskan komunikasi krisis keseluruhan sistem Majlis Perbandaran Pekan (MPP). Pelan dan prosedur komunikasi ini perlu dilaksanakan bersama pelan tindakan kecemasan dan tindakan khas lain bagi unit- unit kritikal MPP di antaranya Bahagian Penguatkuasaan & keselamatan Majlis Perbandaran Pekan, Jabatan Perkhidmatan Perbandaran Majlis Perbandaran Pekan, serta Jabatan-jabatan kecemasan kebangsaan seperti Polis, Bomba, Pertahanan Awam, dan Kementerian Kesihatan. Mesej komunikasi pelan ini perlu dikoordinasi dan diseragamkan di dalam konteks komuniti MPP.

3.0 OBJEKTIF

- 3.1** Matlamat utama Pelan Komunikasi Krisis ini (PKK) ialah memberikan rangka kerja umum bagi mengendalikan krisis komunikasi di dalam Majlis Perbandaran Pekan, di antara Majlis Perbandaran Pekan, pihak media dan orang awam. Objektif Pelan ini merangkumi;
- i. Mengumpulkan ahli Jawatankuasa Komunikasi Krisis bagi menilai, melaksana dan membantu komunikasi bagi krisis, hasil daripada kejadian atau situasi tertentu.
 - ii. Menyediakan fakta-fakta yang tepat berdasarkan krisis dengan komunikasi jelas dan bersesuaian dengan masa.
 - iii. Mengemaskini dan memaklumkan selari dengan perubahan semasa krisis.
 - iv. Memantau kesemua media termasuk media perdana, sosial, digital, radio, dan bertulis yang memberi liputan berkenaan.
 - v. Mengembalikan keyakinan dan meredakan krisis melalui komunikasi berkesan.

4.0 TATACARA PENGURUSAN KRISIS

4.1 Sebelum Krisis

4.1.1 Jawatankuasa Komunikasi Krisis (JKK)

- i. Untuk melaksanakan objektif PKK, satu jawatankuasa hendaklah dilantik dikenali sebagai Jawatankuasa Komunikasi Krisis (JKK). Matlamat utama JKK adalah bagi menyampaikan kenyataan rasmi dan pendirian MPP berkenaan kejadian atau krisis. JKK juga akan mengadakan perjumpaan berkala dan berdasarkan krisis bagi memantau, melaksanakan dan menambahbaik pelan ini. Ahli jawatankuasa *Ad-hoc* juga boleh dilantik berdasarkan kejadian atau kes-kes tertentu bagi mendapatkan makluman yang tepat, maklumbalas pakar, dan pemantauan krisis tersebut.
- ii. Bagi memastikan konsistensi maklumat dan tindakan, Jabatan Perhubungan Awam & Komuniti (JPAK) bertindak sebagai seketeriat utama JKK dan dipengerusikan oleh Ketua Jabatan JPAK. Berikut adalah senarai ahli JKK:
 - a. Yang DiPertua
 - b. Setiausaha
 - c. Semua Ketua Jabatan MPP
 - d. Semua Ketua Bahagian MPP
 - e. Ketua Bahagian JPAK MPP
 - f. Ketua Unit Digital
 - g. Ahli Jemputan Khas - Pejabat yang berkaitan mengikut isu
- iii. Setiap ahli JKK perlulah memahami SOP yang telah dipersetujui dan bertindak berdasarkan garis panduan yang disediakan.
- iv. JKK akan membangunkan, dan mengemas kini secara berkala, senarai nama ahli dan nombor untuk dihubungi 24 jam. Setiap

jabatan yang diwakili mesti mempunyai sekurang-kurangnya 3 ahli yang dipilih dan terlatih untuk memastikan respons 24 jam setiap hari dapat dipenuhi.

- v. Jawatankuasa Komunikasi Krisis (JKK) berperanan membincangkan dan membangunkan pelan tindakan komunikasi berdasarkan perkara berikut:
 - a. Mengenal pasti isu utama dan menyediakan maklumat lengkap insiden dan krisis (termasuk fakta, statistik, faktor perundangan dan kronologi isu jika berkaitan)
 - b. Menyediakan maklum balas atau cadangan penyelesaian isu serta menguruskan situasi krisis sebelum ia menjadi isu orang awam.
 - c. Mengenal pasti *audiens* sama ada dalaman atau luaran (maklum balas isu atau insiden)
 - d. Menyediakan maklumat isu yang jelas dan komprehensif kepada media, masyarakat setempat dan orang awam (jika berkaitan, bergantung pada jenis isu)
 - e. Menentukan keperluan sidang media dan logistik media (jika perlu, bergantung pada jenis isu)
 - f. Menentukan kaedah komunikasi berkesan untuk penyebaran maklumat berkaitan isu (jika perlu, bergantung pada jenis isu dan kumpulan sasaran terlibat)
 - g. Menentukan aspek keselamatan yang melibatkan masyarakat kampus dan orang awam (jika berkaitan)

4.2 Semasa Krisis

4.2.1 Jawatankuasa Komunikasi Krisis (JKK) perlu dihubungi segera sebaik berlaku suatu krisis dan kaedah respons secara berperingkat mengikut tahap krisis perlu dilakukan agar kawalan terhadap sebaran dapat dilaksanakan. Bagaimanapun sebarang kenyataan secara bertulis atau lisan yang dikeluarkan hendaklah berunding dan mendapat persetujuan

daripada Yang DiPertua terlebih dahulu dan maklumat tersebut mestilah selari dengan Pelan Pengurusan Krisis yang dibangunkan oleh JKK.

i. Memanggil Jawatankuasa Komunikasi Krisis (JKK)

Apabila berlaku sesuatu isu atau krisis, Ketua Jabatan JPAK akan mengadakan mesyuarat dengan kadar 'segera' (selewat-lewatnya dalam tempoh satu (1) jam selepas berlakunya insiden atau isu, atau selepas dimaklumkan tentang isu) dengan ahli JKK. Perjumpaan boleh berlaku samada secara fizikal atau maya melalui alatan komunikasi yang sedia ada. Ketua Jabatan JPAK akan mengenal pasti bilangan ahli yang mencukupi sebelum perbincangan diteruskan. Semua pihak perlu memahami dan mengatasi masalah secara bersama.

ii. Mengawal situasi

Pada masa yang sama, Jabatan Perhubungan Awam & Komuniti (JPAK) selaku seketeriat utama JKK perlu mengawal keadaan sesuatu krisis itu dengan meminta semua pihak menunggu kenyataan rasmi dan tidak menyebarkan sebarang spekulasi. Ini termasuk mengingatkan kakitangan MPP mengenai tanggungjawab bersama di dalam menjaga integriti individu di dalam berkongsi maklumat, serta tatacara dan panduan komunikasi rasmi yang perlu dipatuhi.

iii. Menyediakan log dan Lembaran Fakta (*Fact Sheet*)

Sebaik sahaja selepas krisis telah dikenal pasti, satu log perbincangan beserta Lembaran Fakta (Rujuk **Lampiran 1**) akan disediakan sebagai tambahan kepada Pernyataan Awam yang akan disampaikan kepada audiens yang disasarkan, oleh Jurucakap yang ditetapkan. Lembaran Fakta merujuk kepada dokumen yang mengandungi perincian kes atau informasi tambahan yang boleh dijadikan rujukan seperti

kronologi dan data teknikal. Lembaran tersebut perlu mendapat kelulusan pihak JKK dan pihak pengurusan Majlis Perbandaran Pekan setelah disemak ketepatan fakta oleh individu atau pasukan yang mempunyai pengetahuan langsung terhadap krisis. Lembaran Fakta yang dikeluarkan samada secara terbuka atau dipaparkan di media sosial perlulah diletak tarikh dan masa setiap kali terdapat perubahan maklumat.

iv. Menentukan tahap krisis dan mengenal pasti *audiens* utama

Pada masa yang sama, JKK akan menentukan tahap krisis yang merujuk kepada tiga (3) tahap keperluan yang berbeza mengikut situasi dan masa tertentu. Langkah 3 dan 4 boleh berlaku secara serentak. Perincian penentuan adalah seperti di **Lampiran 2**. JKK juga akan menentukan *audiens* atau kumpulan mana yang perlu dimaklumkan terlebih dahulu. Perlu diingat bahawa orang awam akan mencari dan percaya kepada sumber maklumat lain (contohnya melalui media sosial dan khabar angin) sekiranya pernyataan rasmi tidak dikeluarkan oleh pihak Majlis Perbandaran Pekan. Komunikasi yang berkesan akan membantu menghapuskan salah persepsi, mengurangkan konflik, mengekalkan kepercayaan, dan memastikan keselamatan komuniti Majlis Perbandaran Pekan. *Audiens* utama yang perlu ditangani dan dikenal pasti, termasuklah:

- a. Kakitangan
- b. Orang Awam
- c. Masyarakat Setempat
- d. Keluarga Kakitangan
- e. Pihak Berkepentingan
- f. Media
- g. Ahli Majlis
- h. Ketua Jabatan Daerah/Negeri
- i. Kementerian

v. Mengenal pasti Jurucakap yang ditetapkan (*Designated Spokesperson*)

Jurucakap Majlis Perbandaran Pekan yang utama adalah Yang DiPertua. JKK bertanggungjawab secara terus untuk menyampaikan sebarang maklumat berkaitan isu atau krisis berkenaan kepada Yang DiPertua.

Setiusaha MPP boleh dilantik oleh Yang DiPertua sebagai Jurucakap Rasmi Majlis Perbandaran Pekan dan diberi kuasa oleh Yang DiPertua untuk menyampaikan pendirian Majlis Perbandaran Pekan terhadap isu atau krisis yang signifikan dengan portfolio masing-masing. Bagaimanapun, sebarang maklumat yang disampaikan oleh Setiausaha MPP hendaklah selari dengan pelan pengurusan krisis yang diwujudkan oleh JKK.

Ketua Jabatan JPAK juga boleh dilantik oleh Setiausaha MPP sebagai Jurucakap Rasmi Majlis Perbandaran Pekan dan diberi kuasa oleh Yang DiPertua, untuk menyampaikan maklumat terhadap isu atau krisis yang berlaku di Majlis Perbandaran Pekan. Bagaimanapun sebarang kenyataan secara bertulis atau lisan yang dikeluarkan hendaklah berunding dan mendapat persetujuan daripada Yang DiPertua terlebih dahulu dan maklumat tersebut mestilah selari dengan Pelan Pengurusan Krisis yang dibangunkan oleh JKK.

Kakitangan yang bukan Jurucakap Rasmi Majlis Perbandaran Pekan tidak dibenarkan membuat apa-apa kenyataan, ulasan atau selainnya kepada orang awam atau media kecuali, jika diarahkan oleh Yang DiPertua.

vi. Berkomunikasi dengan pantas

Yang DiPertua atau Jurucakap yang dilantik secara rasmi perlu menyatakan apa yang ingin diperkatakan secepat mungkin setelah kenyataan disemak oleh JKK dan pihak

pengurusan Majlis Perbandaran Pekan. Ini berkaitan dengan keperluan pihak media yang sentiasa inginkan maklumat terkini dengan pantas.

Pihak media akan dengan segera mengambil tahu sekiranya krisis melanda sesebuah organisasi. Bagi media, krisis adalah satu berita yang mempunyai nilai. Justeru, mengadakan kenyataan rasmi atau sidang akhbar (sekiranya perlu) adalah cara yang terbaik sebagai usaha menyediakan kemudahan kepada pihak media mengakses maklumat. Kenyataan rasmi tentang krisis diberikan dalam bahasa utama iaitu Bahasa Melayu. Bahasa Inggeris akan digunakan mengikut keperluan. Contoh jawapan adalah seperti di **Lampiran 3**.

Dalam kes-kes di mana krisis mungkin berpanjangan dan / atau sangat rumit, JKK boleh membuka dan mengaktifkan Bilik Gerakan Media untuk menyelaraskan aliran maklumat dan memastikan individu yang mahir tentang krisis terlibat dalam mengumpul maklumat dan menyelaraskan hubungan media seperti yang diperlukan.

vii. Pemantauan media konvensional dan media sosial

JKK akan memantau maklumat yang keluar ke media cetak dan media sosial dan akan menyediakan laporan sekiranya terdapat kejadian atau insiden yang dijangkakan akan menyebabkan krisis tersebut lebih lama daripada hari kerja biasa. Sumber tambahan akan disediakan untuk membantu pemantauan media berdasarkan permintaan.

4.3 Selepas Krisis

4.3.1 JKK akan menentukan sesuatu krisis itu telah berakhir dan memberikan mesej "Selesai" (*All Clear*) kepada semua audiens utama dan proses komunikasi rutin berjalan seperti biasa semula.

i. **Krisis tamat dan laporan selepas tindakan (*After-Action Report*)**

Dalam tempoh seminggu krisis, Ketua Jabatan JPAK akan mengetuai dan memainkan peranan operasi bersama JKK dan individu yang terlibat untuk semakan semula secara formal mengenai krisis yang berlaku dan mencadangkan penambahbaikan yang boleh dilakukan. Laporan Selepas Tindakan ini akan dikongsikan bersama pihak Pengurusan Majlis Perbandaran Pekan sekiranya diperlukan.

Penambahbaikan Pelan perlu dilaksanakan berkala selaras dengan perkembangan semasa dan teknologi terkini. Pelan ini perlu dilihat semula sekurang-kurangnya secara tahunan (setahun sekali).

Sila rujuk **Lampiran 4** bagi paparan carta alir yang menunjukkan prosedur bagi sebelum, semasa dan selepas krisis. Pelan ini juga dibangunkan dengan merujuk kepada tindakan krisis yang telah diambil oleh organisasi lain dan contoh tindakan tersebut disertakan di **Lampiran 5**.

LAMPIRAN 1: LOG LEMBARAN FAKTA

Tajuk Krisis: *Contoh: Kenaikan Yuran Caruman SERASI*

Tempoh Krisis (Mula): *18 Ogos 2019*

Tempoh Krisis (Akhir): *19 Ogos 2019*

Jurucakap: *HEK*

Tahap krisis: *3*

No.	Tindakan Utama	medium	PIC	Tarikh	Masa	Attachmen t
1	<i>Memanggil ahli jemputan khas</i>	<i>phone</i>	<i>JKK</i>	<i>10 Ogos</i>	<i>sebelum 10am</i>	
2	<i>Pengumpulan bahan bukti</i>	<i>Google drive</i>	<i>JKK</i>	<i>10 Ogos</i>	<i>sebelum 5pm</i>	
3	<i>Papar Kenyataan Rasmi</i>	<i>FB MPP Akhbar berkaitan</i>	<i>HEK</i>	<i>11 Ogos</i>	<i>Sebelum 1pm</i>	
4	<i>Pantauan oleh unit Web HEK</i>	<i>Semua socmed</i>	<i>HEK</i>	<i>11-20 Ogos</i>	<i>12am</i>	

Kronologi Aktiviti Pemantauan / Tindakan

No.	Aktiviti dan Deskripsi	medium	PIC	Tarikh	Masa	Attachmen t
1	<i>Menerima aduan kakitangan</i>	<i>Email, url form</i>	<i>FK</i>	<i>5 April</i>	<i>10am</i>	<i>email</i>
2	<i>Penjelasan awal kepada kakitangan diberi</i>	<i>Mesyuarat tertutup</i>	<i>- COF - YDP</i>	<i>5 April</i>	<i>10am</i>	<i>Minit mesyuarat</i>

Kesimpulan:

- 1 *Kes sepatutnya diselesaikan dalam masa 24 jam namun mengambil masa 48 jam kerana memerlukan maklumat terperinci yang disahkan oleh Jabatan Khidmat Pengurusan namun tiada aduan lanjutan berlaku*
- 2 *Kes sebegini hanya perlu diselesaikan secara terus dengan kakitangan dan pihak media yang mengutarakan persoalan dan bukan kepada media yang lain.*

LAMPIRAN 2: PENENTUAN TAHAP KRISIS

Tahap Krisis	1- Rendah	2- Sederhana	3- Kritikal
	Majlis Perbandaran Pekan (dalaman)	Situasi (situational) Peringkat dalaman	Perlu selesaikan secepat mungkin, melibatkan banyak pihak
Ciri-ciri	Kelompok kecil (tidak semua kakitangan mengetahui)	Peringkat Majlis Perbandaran Pekan dan masih dalam kawalan (majoriti kakitangan mengetahui, belum tersebar kepada awam)	Telah tersebar luas dan menjadi berita berunsur negatif, mendapat liputan media arus perdana
Tempoh Tindak Balas	120 Jam	72 Jam	24 Jam
Medium Komunikasi	Emel pada kelompok kecil berkenaan	<ul style="list-style-type: none"> ● Emel ● Medsos Dalaman 	<ul style="list-style-type: none"> ● Portal MPP ● Media Sosial ● Press Release ● Press Conference (jika perlu)
Sasaran	<ul style="list-style-type: none"> ● Individu berkenaan ● Kelompok berkenaan 	Warga MPP	Umum
Impak krisis	<ul style="list-style-type: none"> ● Individu berkenaan ● Kelompok berkenaan 	Warga MPP	Pemegang Taruh (Berpotensi mengancam nyawa & merosakkan imej)
Cara Mengatasi	Rujuk Carta Alir di Lampiran 4		

LAMPIRAN 3: CONTOH JAWAPAN KOMUNIKASI KRISIS

Apakah informasi untuk diberikan?

Apabila berlaku krisis, adalah penting untuk dikeluarkan satu jawapan yang bersifat umum atau “holding statement” untuk membantu anda melalui fasa pertanyaan awal daripada pelanggan yang panik atau pemberita yang cuba mengorek maklumat daripada anda dan kumpulan. Satu kenyataan umum yang ringkas dapat memberi petanda kepada pemegang taruh bahawa anda peka, mengetahui tentang krisis yang melanda, dan anda sedang berusaha menanganinya.

Contoh kenyataan awal yang umum ialah seperti berikut:

Kami telah dimaklumkan tentang produk hadiah Karnival Bayar & Menang yang telah rosak semasa proses penghantaran dari kilang ke pejabat MPP. Kami sedang menyasat perkara ini dan akan memaklumkan sebarang kemajuan siasatan tersebut.

Selepas penyiasatan awal, maklumat yang diperolehi seperti siapa, apa, di mana, kenapa dan bagaimana, sediakan satu jawapan yang lebih lengkap untuk menggantikan kenyataan umum yang terdahulu. Kenyataan lengkap ini perlu memberikan maklumat apa yang terjadi, bilakah ianya terjadi, dan sediakan maklumat terkini tentang status perkara yang menjadi isu. Sebagai contoh:

Pada hari Selasa, 13 Ogos, kami telah dimaklumkan tentang Hadiah Karnival Bayar & Menang yang telah rosak semasa penghantaran. Satu siasatan segera telah menunjukkan bahawa ianya telah disebabkan oleh gangguan cuaca yang telah menyebabkan logistik penghantaran tidak stabil. Kami telah berhubung dengan pihak kurier dan Pos Laju untuk membuat penghantaran segera sebelum tiba tarikh program hadiah Karnival Bayar & Menang yang ditetapkan dan mereka akan memastikan isu penghantaran ini akan diselesaikan secepat mungkin.

Seterusnya, hubungi pelanggan anda untuk menunjukkan keprihatinan anda di atas masalah yang mereka hadapi. Sebagai contoh:

Pelanggan yang dihormati,

Kami telah dimaklumkan bahawa sejumlah hadiah Karnival Bayar & Menang telah rosak disebabkan masalah logistik pengangkutan yang terganggu akibat cuaca yang telah dihadapi semasa proses penghantaran barangan tersebut kepada anda.

Kami sedang menangani masalah ini bersama penyedia khidmat kurier dan pasukan jualan kami untuk memastikan pesanan anda di hantar sebelum hari program.

Di Majlis Perbandaran Pekan, kami sentiasa memastikan servis yang terbaik diberikan kepada pelanggan dan kami memohon maaf di atas sebarang kesulitan yang timbul akibat masalah ini. Kami sentiasa berusaha untuk memberikan yang terbaik dan akan memastikan perkara ini tidak akan berulang lagi.

Jika ada sebarang pertanyaan, sila hubungi saya di mdpkorporat@mpp.gov.my

Bagaimana untuk memberi maklumat?

Dalam keghairahan anda untuk melayan pihak media, anda hendaklah memastikan bahawa pelanggan anda diberi perhatian juga.

Anda hendaklah bersikap proaktif terhadap pelanggan anda. Hubungi mereka melalui talipon atau email dan berikan maklumat sama seperti yang telah dikeluarkan kepada media.

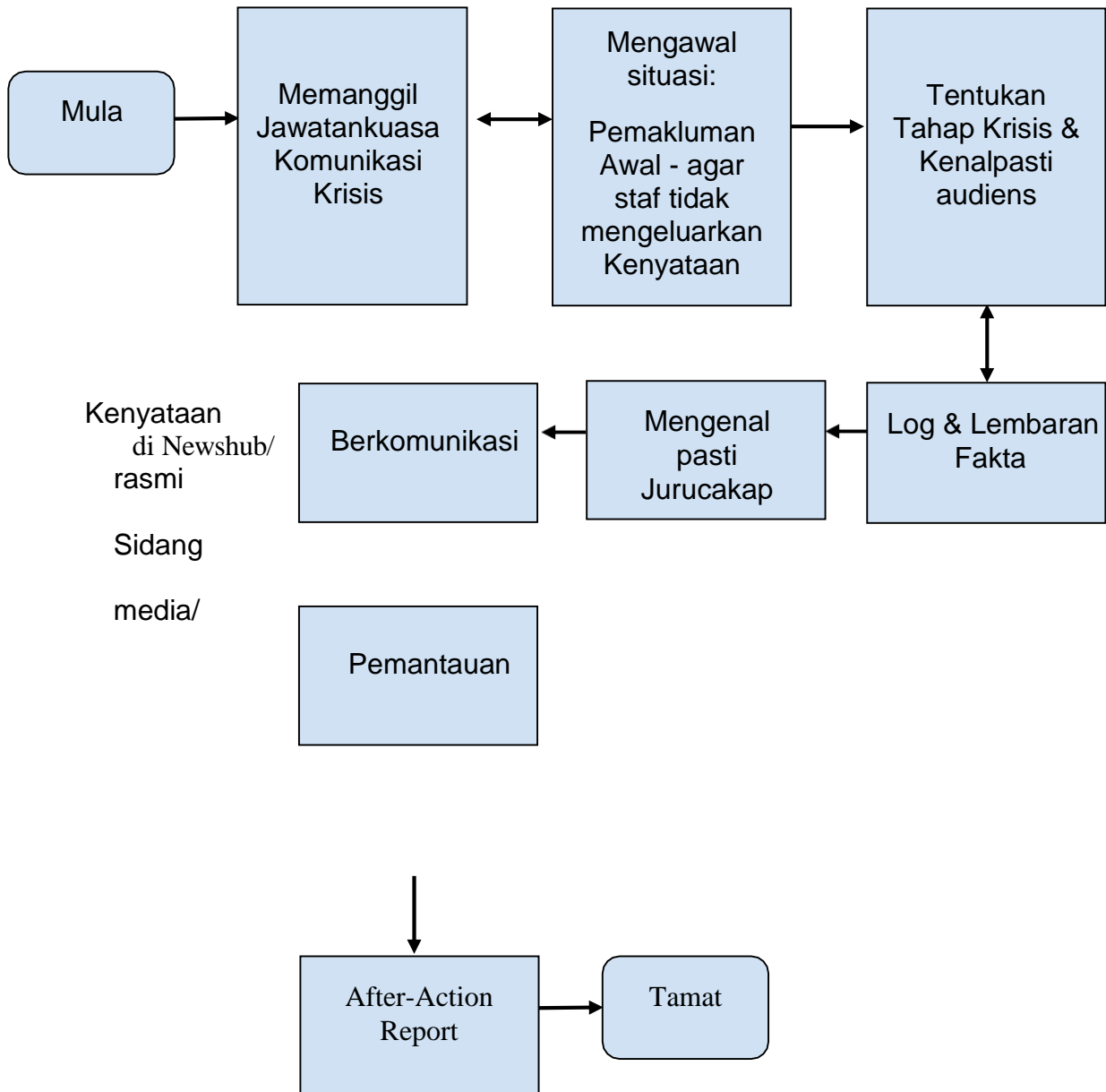
Perasaan empati adalah sesuatu yang tidak dapat ditunjukkan melalui komunikasi secara email. Bersedialah untuk melayan pelanggan yang marah dengan sentiasa menekankan bahawa anda sedang berusaha untuk menangani isu atau krisis yang sedang berlaku. Mungkin anda boleh menerangkan bahawa isu atau krisis yang berlaku adalah satu insiden terpencil dan organisasi anda akan sentiasa memperbaiki keadaan.

Untuk menangani pihak media, adalah lebih baik untuk anda bersikap reaktif, iaitu anda cuma memberi respons apabila anda dihubungi oleh mereka. Anda sudah mempunyai kenyataan umum yang telah disediakan sebelum ini dan anda boleh menggunakan maklumat ini untuk diberi kepada mereka.

Anda hendaklah melayan pihak media dengan berhemah dan professional.

Apabila menangani komunikasi krisis, hendaklah sentiasa diingati satu perkara: Sentiasa bersikap telus dan jujur setiap masa. Jika anda sentiasa memberi infomasi dengan berfakta dan konsisten, anda tidak akan sentiasa ditanya pihak media dan ini membolehkan anda untuk fokus kepada urusan seharian anda.

LAMPIRAN 4: CARTA ALIR PELAN KOMUNIKASI KRISIS



LAMPIRAN 5: CONTOH TINDAKAN MENANGANI KRISIS

INCIDENT REPORT: MPP.xxxxx

Occurrence Date, Time: 22 August 2022, 0200

hours Accident/Incident: XYZ xxxxxxxxx

Summary of Incident

ITD reported major intermittent connection of TAMS network (total failure of secondary Core Switch 102 that was activated at 1700hrs) at 2015hrs, 21 August 2022 after primary Core Switch 101 experiencing intermittent connections due to self-re-boot from 1420 hours since incident reported).

Core Switch 101 was reactivated at 0200hrs (which is still undergoing trouble-shooting) when attempts to stabilize Core Switch 102 connectivity since 2000 hrs.

MPP War Room has been activated at AMC at 0500 hrs. MA Knowxville has since activated operational contingencies since the incident occurred.

At 1145 hours, the Board has appointed Ms Claire to chair the **Crisis Meeting at MPP War Room.**

It has reported at 1400 hours that MPP.xxxxx is also experiencing IT disruption for the following systems: FIDS & BIDS, GAS, Info Broker, FDPS, Ground Surveillance Radar, SAP, OIS.

Status of Action as at 1830, 22 August 2022:

Recovery of Operations

1. (Strategy B from previous update) ITD is activating 1 unit replica switch from CISCO to immediately swap with faulty unit- expected connection recovery at 1900 hours, this does not require configuration.
2. Status of MPP: All affected systems will be down during the replacement.
3. Status of MPP.xxxxx: Affected systems currently is FIMA, GAS, FDPS (West Tower)

Activation of Contingencies

1. Activated contingencies is on-going as stated in previous status update.

Crisis Communications

1. Next media release will be targeted to be released at 2000 hours
2. Social media updates are providing continuous updates since the first media release.
3. Corporate communication is monitoring negative reporting have been observed from social media and media front.

Impact on ABCD Staff

1. Total manpower on ground to manage terminal situation at MPP.xxxxx is 339
staff (operations on shift, special teams and volunteers) is as follows: a,b,c,d
Total=339
2. Total manpower on ground to manage terminal situation at MPP is 611
staff (operations on shift, special teams and volunteers) is as follows: a,b,c,d
Total=611
3. MA Knoxville Admin are providing food for all staff who are on duty.

Impact on Airlines/Flights

1. All Airlines at MPP are impacted especially YZ
2. YZ has declared Code Amber (Crisis) and deployed additional manpower to support operations
3. Airlines have activated manual flight planning and manual fallback check-in procedure.
4. 68 delayed flights have been reported due to the compounding effects of the critical operational systems being down.

Impact on Passengers

1. Terminal congestion has built up due to activation of fallback procedures, slower processing of pax.
2. Late arrivals by passengers at gate are reported, but difficulty to track as info must be done on the ground.
3. There are very few cases of missed flights by pax but re-accommodated to next flight.
4. MA Knoxville has deployed refreshments (1000 buns and 2000 mineral water) to subdue queuing passengers.

Impact to Airport

Accessibility/ curbside

Traffic management is within normal and no congestion has been observed.