



# **TATACARA PELAKSANAAN FUNGSI PENGURUSAN ADUAN**

UNIT INTEGRITI AGENSI AWAM



BAHAGIAN PENGURUSAN INTEGRITI AGENSI  
SURUHANJAYA PENCEGAHAN RASUAH MALAYSIA

## KANDUNGAN

| PERKARA  | MUKA SURAT |
|--|------------|
| <b>1. PENDAHULUAN</b>  | <b>2</b>   |
| <b>2. TUJUAN TATACARA</b>  | <b>2</b>   |
| <b>3. TAFSIRAN</b>   | <b>2</b>   |
| <b>4. KOMPONEN PELAKSANAAN PENGURUSAN ADUAN</b>  | <b>4</b>   |
| <b>4.1. Aduan/ Maklumat Berkualiti</b>   | <b>4</b>   |
| <b>4.2. Sumber Aduan/ Maklumat</b>   | <b>4</b>   |
| <b>4.3. Pendaftaran Aduan Integriti</b>  | <b>5</b>   |
| <b>4.4. Jawatankuasa Menilai Maklumat (JMM)</b>  | <b>5</b>   |
| <b>4.5. Tindakan ke atas Aduan/ Maklumat</b>   | <b>6</b>   |
| 4.5.1. Pengesanan & Pengesahan   |            |
| 4.5.2. Urus setia Tatatertib   |            |
| 4.5.3. Pematuhan/ Tadbir Urus/ Pengukuhan Integriti  |            |
| 4.5.4. Tindakan Dalaman Agensi   |            |
| 4.5.5. Rujuk Agensi Penguatkuasaan   |            |
| 4.5.6. Rujuk Pengadu   |            |
| 4.5.7. Rujuk Lain-Lain Agensi  |            |
| 4.5.8. Tiada Tindakan Lanjut/ <i>No Further Action</i> (NFA)                                     |            |
| <b>4.6. Pengurusan Aduan/ Maklumat Yang Berulang</b>   | <b>7</b>   |
| <b>4.7. Pengurusan Rekod Aduan/ Maklumat</b>   | <b>8</b>   |
| <b>4.8. Etika Pengurusan Aduan</b>   | <b>8</b>   |
| <b>5. PROSES KERJA PENGURUSAN ADUAN</b>  | <b>9</b>   |
| <b>6. PERLINDUNGAN KEPADA PENGADU</b>  | <b>10</b>  |
| <b>7. PEMAKAIAN &amp; PEMATUHAN</b>  | <b>10</b>  |
| <b>LAMPIRAN 1</b> CARTA ALIRAN KERJA PELAKSANAAN FUNGSI PENGURUSAN ADUAN                         | <b>11</b>  |
| <b>LAMPIRAN 2</b> CONTOH FORMAT BORANG ADUAN/ MAKLUMAT   | <b>12</b>  |
| <b>LAMPIRAN 3</b> CONTOH FORMAT BUKU DAFTAR ADUAN  | <b>14</b>  |
| <b>LAMPIRAN 4</b> CONTOH FORMAT BORANG SURAT AKUAN TERIMA  | <b>15</b>  |
| <b>LAMPIRAN 5</b> CONTOH FORMAT BORANG TINDAKAN MESYUARAT<br>JAWATANKUASA MENILAI MAKLUMAT (JMM) | <b>16</b>  |

## **TATACARA PELAKSANAAN FUNGSI PENGURUSAN ADUAN**

### **1. PENDAHULUAN**

- 1.1 Pengurusan aduan merupakan salah satu daripada enam fungsi yang perlu dilaksanakan oleh setiap Unit Integriti (UI) agensi awam selaras dengan Pekeliling Perkhidmatan Bil. 6 Tahun 2013 (PP Bil.6/ 2013).
- 1.2 Pengurusan aduan merujuk kepada proses menerima, menyelia, memantau dan mengurus serta merekodkan penerimaan aduan/ maklumat mengenai salah laku jenayah, pelanggaran tata kelakuan dan etika agensi dalam Sistem Aduan Integriti (manual/ atas talian) diambil tindakan sewajarnya.

### **2. TUJUAN TATACARA**

Tatacara ini dikeluarkan bertujuan:

- 2.1 Menjelaskan mengenai pelaksanaan fungsi pengurusan aduan di UI di agensi awam.
- 2.2 Memberi panduan yang seragam dalam pelaksanaan pengurusan aduan/ maklumat mengenai salah laku jenayah serta pelanggaran tata kelakuan dan etika agensi.

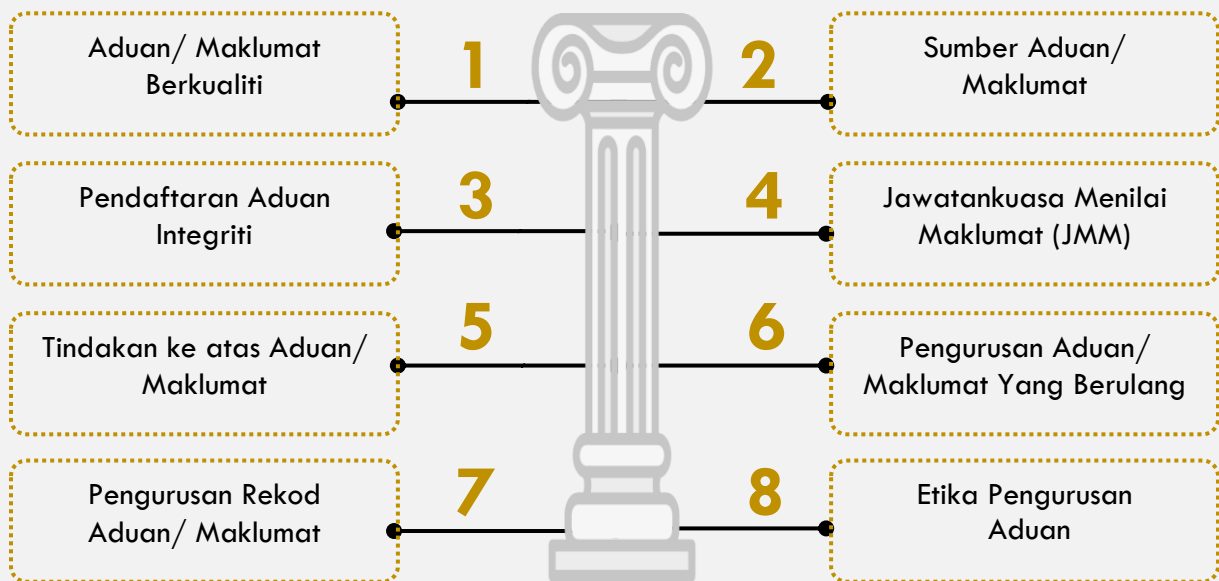
### **3. TAFSIRAN**

Bagi tujuan tatacara ini;

- 3.1 **Aduan** ertinya sesuatu aduan mengenai salah laku jenayah atau pelanggaran tata kelakuan dan etika agensi yang dilaporkan oleh pengadu.
- 3.2 **Agensi** ertinya kementerian (Persekutuan dan Negeri), jabatan (Persekutuan dan Negeri), Pihak Berkuasa Berkanun (Persekutuan dan Negeri) dan Pihak Berkuasa Tempatan, sama ada keseluruhan organisasi agensi berkenaan ataupun sebahagian daripadanya.
- 3.3 **Agensi Penguatkuasaan** ertinya mana-mana kementerian, jabatan atau agensi di peringkat persekutuan dan negeri yang mempunyai kuasa penyiasatan dan penguatkuasaan di bawah mana-mana undang-undang sedia ada selaras dengan Akta Perlindungan Pemberi Maklumat 2010 (Akta 711).
- 3.4 **Biro Pengaduan Awam (BPA)** ertinya agensi kerajaan di bawah Jabatan Perdana Menteri Malaysia untuk menangani aduan awam terhadap warga kerja kerajaan, kekurangan dan penangguhan dalam perkhidmatan dan utiliti awam, dan undang-undang dan dasar awam.

- 3.5 **Fungsi Teras** ertinya enam (6) fungsi teras UI yang diperuntukkan dalam PP Bil.6/2013.
- 3.6 **Jawatankuasa Menilai Maklumat (JMM)** ertinya jawatankuasa yang ditubuhkan oleh UI agensi untuk memutuskan tindakan yang perlu diambil ke atas aduan/ maklumat yang diterima.
- 3.7 **Ketua Jabatan** ertinya pegawai yang dilantik secara bertulis untuk mengetuai sesebuah agensi awam termasuk Ketua Setiausaha, Ketua Pengarah, Ketua Perkhidmatan, Ketua Pegawai Eksekutif dan jawatan yang setaraf dengannya.
- 3.8 **Ketua Unit Integriti (KUI)** ertinya berdasarkan gelaran jawatan di kementerian, jabatan dan SUK yang mengetuai UI dipanggil Pengarah Bahagian atau Pengarah Jabatan. Bagi maksud penyelarasan untuk tatacara ini penggunaan dan pemakaian selepas ini akan dipanggil sebagai KUI.
- 3.9 **Laporan Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (LSPRM)** ertinya surat rasmi yang dikeluarkan oleh SPRM kepada agensi mengenai aduan dan siasatan yang menunjukkan tiada elemen kes jenayah rasuah tetapi telah menemui bukti kesalahan pelanggaran integriti yang bersifat menyalahi tata kelakuan terhadap pegawai atau kakitangan agensi tersebut.
- 3.10 **Maklumat** ertinya sesuatu maklumat mengenai salah laku jenayah atau pelanggaran tata kelakuan dan etika agensi yang diperoleh oleh UI melalui sumber-sumber selain pengadu.
- 3.11 **Pegawai Integriti (PI)** ertinya pegawai yang dilantik dan berkhidmat di UI.
- 3.12 **Pihak Berkuasa Tatatertib** ertinya Suruhanjaya Perkhidmatan berkenaan yang bidang kuasanya meliputi perkhidmatan di mana pegawai tersebut ialah seorang anggota mengikut peruntukan-peruntukan pada Bahagian X Perlembagaan Persekutuan dan termasuklah seorang pegawai atau sesuatu lembaga pegawai dalam perkhidmatan awam yang boleh menjalankan fungsi Suruhanjaya berhubung dengan pengawalan tatatertib menurut Fasal (5A), (5B), (6) atau (6A) Perkara 144 Perlembagaan Persekutuan. Pihak Berkuasa Tatatertib lebih dikenali sebagai Lembaga Tatatertib (LTT) adalah dilantik berdasarkan Peraturan-Peraturan Lembaga Tatatertib Perkhidmatan Awam 1993 (P.U.(A) 396).
- 3.13 **Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA)** ertinya sistem pengurusan aduan awam bersepadu yang telah dibangunkan oleh Biro Pengaduan Awam (BPA).
- 3.14 **Urus Setia** ertinya PI yang menguruskan keurusetiaan aduan/ maklumat.

#### 4. KOMPONEN PELAKSANAAN PENGURUSAN ADUAN



Rajah 1: Komponen Pelaksanaan Pengurusan Aduan

##### 4.1 Aduan/ Maklumat Berkualiti

Aduan/ maklumat hendaklah mengandungi inti pati seperti di **Rajah 2**.



Rajah 2: Inti pati Aduan/ Maklumat

##### 4.2 Sumber Aduan/ Maklumat

4.2.1 Secara umumnya, aduan/ maklumat berkaitan salah laku jenayah dan pelanggaran tata kelakuan dan etika organisasi diterima daripada sumber-sumber seperti di **Rajah 3**.

4.2.2 Sekiranya agensi atau jabatan menerima aduan/ maklumat melalui surat layang, pertimbangan ke atas aduan/ maklumat tersebut bolehlah diambil kira jika ada asas seperti **perkara 4.1**.



**Rajah 3: Sumber Aduan/ Maklumat**

#### 4.3 Pendaftaran Aduan Integriti

##### 4.3.1 Secara Manual

Pendaftaran aduan integriti yang dilaksanakan secara manual oleh UI di mana aduan/ maklumat salah laku jenayah, pelanggaran tata kelakuan dan etika agensi akan diterima dan direkodkan dalam Borang Aduan/Maklumat dan Buku Daftar Aduan secara manual (**Rujuk Lampiran 2 dan 3**).

##### 4.3.2 Secara Atas Talian

- a. Sistem atas talian dengan tujuan untuk mengurus dan memantau aduan/ maklumat salah laku jenayah, pelanggaran tata kelakuan dan etika agensi terhadap warga kerja agensi.
- b. Sistem ini boleh diguna pakai oleh pengadu dari dalam agensi atau dari luar agensi.
- c. Aduan secara atas talian hendaklah juga direkodkan dalam Buku Daftar Aduan.

#### 4.4 Jawatankuasa Menilai Maklumat (JMM)

4.4.1 JMM hendaklah memutuskan tindakan yang perlu diambil ke atas aduan/ maklumat yang diterima dengan mengambil kira perkara-perkara berikut:

- a. Aduan/ maklumat yang berunsur salah laku jenayah, pelanggaran tata kelakuan dan etika atau tidak;
- b. Aduan/ maklumat yang boleh diambil tindakan atau tidak; dan
- c. Orang yang ditohmah boleh dikesan/ dikenal pasti atau tidak.

4.4.2 Keanggotaan JMM peringkat UI Agensi Awam dicadangkan seperti berikut:

Pengerusi : Ketua Unit Integriti (KUI)  
Ahli-ahli : Sekurang-kurangnya seorang PI  
Urus setia : PI Sub Unit Pengurusan Aduan

4.4.3 Keanggotaan JMM adalah tertakluk kepada kesesuaian dan bilangan keanggotaan UI.

4.4.4 Jika dalam keadaan KUI tidak dapat menguruskan mesyuarat JMM, tugas pengerusi hendaklah diambil alih oleh mana-mana pegawai kanan dalam UI.

#### 4.5 Tindakan ke atas Aduan/ Maklumat

Tindakan yang diputuskan oleh JMM ke atas aduan/ maklumat yang diterima adalah seperti di **Rajah 4**.



**Rajah 4: Tindakan ke atas Aduan/ Maklumat**

##### 4.5.1 Pengesanan & Pengesahan (P&P)

Mengesan dan mengesahkan aduan/ maklumat yang berkaitan salah laku jenayah, pelanggaran tata kelakuan dan etika agensi.

##### 4.5.2 Urus setia Tatatertib

Melaksanakan fungsi keurusetiaan Tatatertib sepertimana yang telah diperjelaskan dalam Tatacara Pelaksanaan Fungsi Tatatertib.

#### 4.5.3 **Pematuhan/ Tadbir Urus/ Pengukuhan Integriti**

Tindakan semakan/ kajian/ penambahbaikan ke atas dasar/ sistem/ prosedur di dalam agensi yang memberi peluang kepada ruang dan peluang berlakunya salah laku jenayah, pelanggaran tata kelakuan dan etika agensi sepertimana yang telah diperjelaskan dalam Tatacara Pelaksanaan Fungsi Pematuhan/ Tadbir Urus/ Pengukuhan Integriti.

#### 4.5.4 **Tindakan Dalaman Agensi**

- a. Tindakan Ketua Jabatan untuk menyediakan laporan ke atas kes-kes seperti tidak hadir bertugas tanpa kebenaran, tanpa cuti atau sebab yang munasabah, kes kehilangan aset jabatan, lewat hadir bertugas, pelanggaran kod etika pakaian, dan lain-lain kesalahan tata kelakuan pentadbiran.
- b. Laporan Ketua Jabatan yang siap perlu dikemukakan kepada UI untuk tindakan lanjut Sub-unit Tata tertib.

#### 4.5.5 **Rujuk Agensi Penguatkuasaan**

Aduan/ maklumat yang mempunyai unsur kesalahan jenayah di bawah mana-mana undang-undang berkuat kuasa di Malaysia hendaklah diedarkan kepada Agensi Penguatkuasaan untuk tindakan sewajarnya.

#### 4.5.6 **Rujuk Pengadu**

JMM mendapati aduan/ maklumat yang diterima adalah kurang lengkap dan perlu mendapatkan maklumat yang lebih lanjut daripada pengadu sekiranya pengadu dikenal pasti.

#### 4.5.7 **Rujuk Lain-lain Agensi**

Aduan/ maklumat yang mempunyai unsur kesalahan atau ketidakpatuhan di bawah mana-mana punca kuasa agensi lain hendaklah diedarkan kepada agensi berkaitan.

#### 4.5.8 **Tiada Tindakan Lanjut/ No Further Action (NFA)**

Aduan/ maklumat tersebut perlu diedarkan terus kepada UI dan tidak boleh didedahkan kepada pihak lain kerana akan menjejaskan kerahsiaan aduan/maklumat tersebut.

### 4.6 **Pengurusan Aduan/ Maklumat Yang Berulang**

#### 4.6.1 Aduan/ maklumat berulang merujuk kepada:

- a. Aduan/ maklumat yang sama daripada pengadu yang sama yang tidak berpuas hati dengan maklum balas yang telah diberikan;
- b. Aduan/ maklumat yang sama terhadap tohmahan yang sama, tetapi oleh pengadu yang berbeza; dan



- c. Aduan/ maklumat yang sama terhadap perkhidmatan yang disediakan. Contohnya adalah seperti Pegawai Khidmat Pelanggan yang tidak menjawab telefon.

4.6.2 Tindakan ke atas aduan/ maklumat berulang:

- a. Dikepulkan dengan aduan/ maklumat asal / Kertas P&P;
- b. Tindakan P&P semula oleh PI jika ada bukti yang baru;
- c. Mengenal pasti punca utama yang menjurus kepada pengulangan aduan/ maklumat tersebut;
- d. Mengadakan sesi libat urus bersama orang yang ditohmah/ disyaki; dan
- e. Mengadakan perjumpaan/ temu bual bersama pengadu.

4.7 **Pengurusan Rekod Aduan/ Maklumat**

Semua pengurusan dokumen dan pemfailan seperti pembukaan, pendaftaran, pengelasan, penyimpanan, pergerakan dan pelupusan fail serta dokumen-dokumen lain hendaklah dilaksanakan menurut Jabatan Arkib, Arahan Keselamatan dan Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 5 Tahun 2007 – Panduan Pengurusan Pejabat, Panduan Pengurusan Rekod Sektor Awam yang dikeluarkan oleh JPA.

4.8 **Etika Pengurusan Aduan**

Pengurusan aduan efektif dan berintegriti hendaklah dilaksanakan berpandukan kepada etika-etika berikut:

4.8.1 **Berkecuali**

Pengurusan aduan perlu dibuat tanpa dipengaruhi oleh mana-mana pihak dan tidak mempunyai percanggahan kepentingan.

4.8.2 **Kerahsiaan**

Bertanggungjawab merahsiakan dan memberi perlindungan maklumat dan identiti yang diperoleh dalam pelaksanaan tugas.

4.8.3 **Ketelusan**

Tidak boleh menyembunyikan semua fakta yang ditemui dan sumber fakta tersebut.

4.8.4 **Profesionalisme**

Bertanggungjawab melaksanakan tugas dengan penuh amanah, mematuhi undang-undang serta menjaga kerahsiaan aduan/maklumat daripada terdedah kepada mana-mana pihak.

## 5. PROSES KERJA PENGURUSAN ADUAN

Pengurusan aduan boleh dilaksanakan secara manual atau atas talian seperti berikut: (Carta Aliran Kerja Pengurusan Aduan boleh dirujuk di **Lampiran 1**)

| BIL. | TANGGUNG JAWAB   | PROSES KERJA  | PEGAWAI LAIN YANG ADA HUBUNGAN/ DIRUJUK |
|------|------------------|---|---|
| 1.   | Urus setia Aduan | Menerima aduan/ maklumat daripada sumber yang dimaksudkan dalam Perkara 4.2   | KUI                                     |
| 2.   | Urus setia Aduan | Mendaftar aduan/ maklumat menggunakan Borang Aduan/ Maklumat dalam Sistem Aduan Integriti dan catat dalam Buku Daftar Aduan <b>(Rujuk Lampiran 2 &amp; 3)</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Mengenal pasti jenis aduan/ maklumat: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) salah laku jenayah rasuah;</li> <li>b) pelanggaran tata kelakuan dan etika</li> <li>c) lain-lain kesalahan pentadbiran</li> </ol> </li> <li>ii. Menentukan identiti pelaku, tarikh, masa, tempat kejadian dan kesalahan spesifik</li> </ol>   | KUI                                     |
| 3.   | Urus setia Aduan | Pemakluman kepada pengadu <b>(Rujuk Lampiran 4)</b> : <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Surat Aduan Terima (SAT) kepada pengadu (e-mel atau surat)</li> <li>ii. Memfailkan salinan SAT</li> </ol>   | Pengadu/ Pegawai Fail                   |
| 4.   | Urus setia Aduan | Aduan/ maklumat dibawa ke Jawatankuasa Menilai Maklumat (JMM): <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Kandungan aduan</li> <li>ii. Sumber aduan</li> <li>iii. Jenis kesalahan</li> </ol>   | Ahli JMM                                |
| 5.   | Pengerusi JMM    | Membuat keputusan ke atas aduan/ maklumat untuk tindakan berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Pengesanan dan Pengesahan</li> <li>ii. Urus setia Tata tertib</li> <li>iii. Pematuhan/ Tadbir Urus/ Pengukuhan Integriti (bagi yang memerlukan semakan/ kajian/ penambahbaikan ke atas dasar/ sistem/ prosedur);</li> <li>iv. Edaran Tindakan Dalaman Agensi</li> <li>v. Rujuk Agensi Penguatkuasaan</li> <li>vi. Rujuk pengadu bagi mendapatkan maklumat yang lebih lanjut dan lengkap</li> <li>vii. Rujuk lain-lain Agensi</li> <li>viii. <i>No Further Action</i> (NFA) /Tiada tindakan selanjutnya</li> </ol> | Ahli JMM                                |
| 6.   | Urus setia Aduan | <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Merekodkan keputusan dalam fail aduan dan hendaklah diisi dalam borang serta</li> </ol>   |   |

|     |                  |  |         |
|-----|------------------|--|---------|
|     |                  | ditandatangani oleh Ahli JMM ( <b>Rujuk Lampiran 5</b> )<br>ii. Kemas kini status tindakan dalam sistem aduan / buku daftar aduan  |         |
| 7.  | Urus setia Aduan | Membuat edaran aduan/ maklumat berdasarkan keputusan JMM   |         |
| 8.  | Urus setia Aduan | i. Buka Fail Pengesanan dan Pengesahan (P&P)<br>ii. Edar Fail kepada Sub-unit P&P untuk tindakan<br>iii. Merekodkan pergerakan fail  | PI      |
| 9.  | Urus setia Aduan | Menerima dan merekodkan keputusan ke atas tindakan yang telah diambil di proses kerja 5 (i-vii) dalam Sistem Aduan Integriti/ Buku Daftar Aduan  | KUI     |
| 10. | Urus setia Aduan | Menyediakan Laporan Aduan:<br>i. Mengemas kini Sistem Aduan Integriti/ Buku Daftar Aduan<br>ii. Mengemas kini Laporan Aduan Bulanan<br>iii. Edar Laporan Aduan kepada KUI untuk semakan<br>iv. Edar Laporan Aduan kepada Pegawai yang bertanggungjawab menyediakan Laporan UI dalam Agensi | KUI/ PI |

## 6. PERLINDUNGAN KEPADA PENGADU

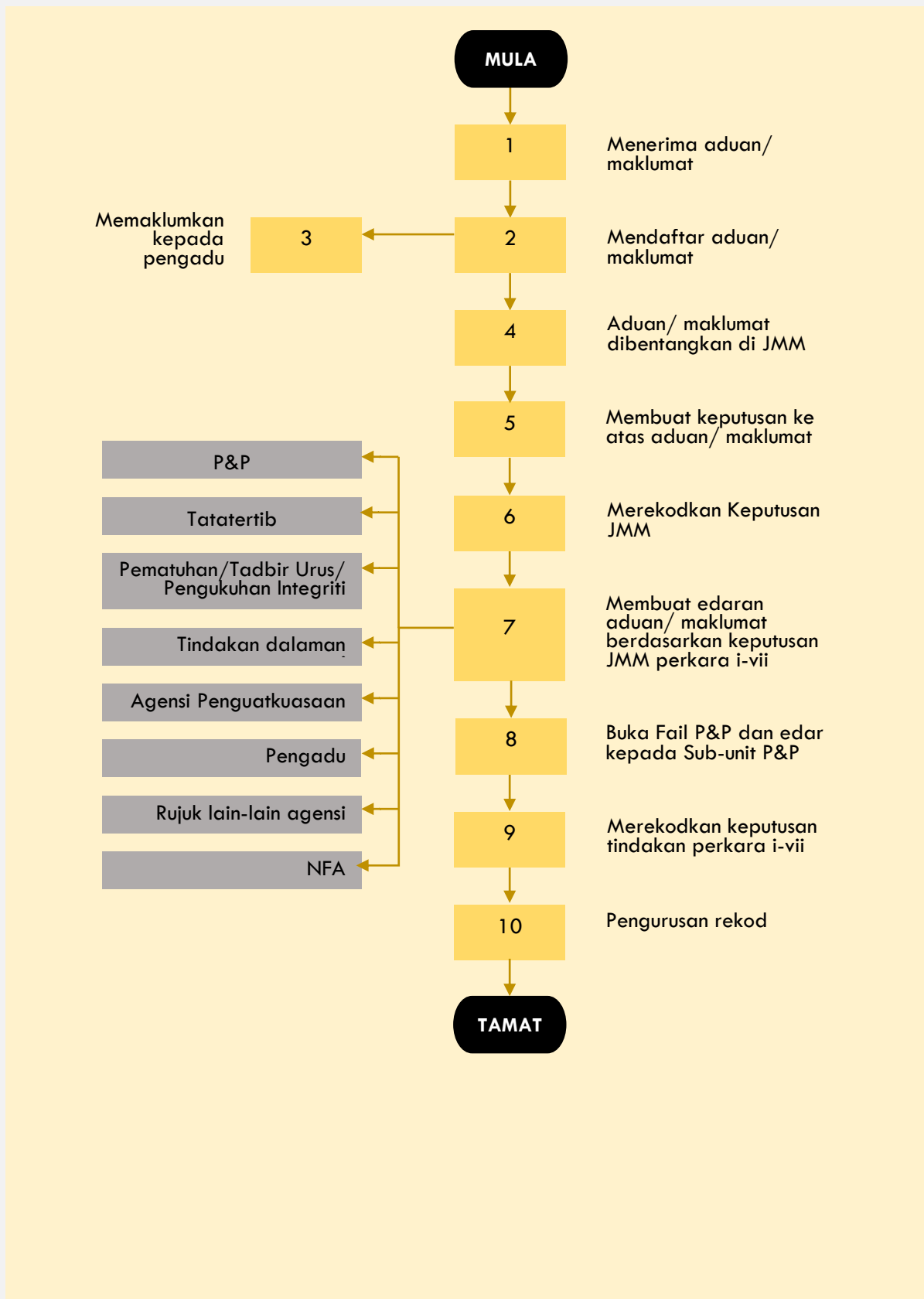
Sekiranya pengadu memohon untuk diberi perlindungan, UI hendaklah mengambil tindakan sewajarnya seperti berikut:

- 6.1 Memastikan identiti pengadu dirahsiakan di bawah polisi perlindungan pemberi maklumat Agensi atau Jabatan masing-masing; atau
- 6.2 Merujuk terus pengadu kepada mana-mana Agensi Penguatkuasaan yang dinyatakan di bawah Akta Perlindungan Pemberi Maklumat 2010 (Akta 711).

## 7. PEMAKAIAN & PEMATUHAN

- 7.1 Tatacara ini adalah panduan umum kepada semua agensi awam di Persekutuan dan Negeri dalam melaksanakan fungsi teras pengurusan aduan UI.
- 7.2 Semua agensi awam digalakkan untuk menerima pakai tatacara ini supaya segala keputusan yang diambil oleh Kerajaan berhubung dengan penginstitusian dan pembudayaan integriti di pelbagai agensi dapat diuruskan dengan seragam, cekap, teratur dan berkesan.
- 7.3 Bagi Perkhidmatan Negeri, Pihak Berkuasa Berkanun dan Pihak Berkuasa Tempatan, garis panduan ini boleh disesuaikan dengan polisi dan tatacara pengurusan aduan agensi masing-masing.

**CARTA ALIRAN KERJA PELAKSANAAN FUNGSI PENGURUSAN ADUAN**



CONTOH : BORANG ADUAN/ MAKLUMAT

| <b>SULIT</b>                                    |   | <b>BORANG ADUAN/ MAKLUMAT<br/>UNIT INTEGRITI<br/>(..... NAMA AGENSI.....)</b> |                        |  |  |
|---|---|---|------------------------|--|--|
| <b>NO. ADUAN</b>                                | : |   |                        |  |  |
| <b>TARIKH</b>                                   | : |   | <b>MASA</b>            | :  |  |
| <b>BUTIR-BUTIR PENGADU (Diisi oleh pengadu)</b> |   |   |                        |  |  |
| <b>KATEGORI PENGADU</b>                         | : | ( Warga Agensi/ Orang Awam)   |                        |  |  |
| <b>NAMA</b>                                     | : |   |                        |  |  |
| <b>NO. KAD PENGENALAN</b>                       | : |   | <b>UMUR</b>            | :  |  |
| <b>NO. PASSPORT</b>                             | : |   | <b>JANTINA</b>         | :  |  |
| <b>BANGSA</b>                                   | : |   | <b>WARGANEGARA</b>     | :  |  |
| <b>NO. TELEFON (1)</b>                          | : |   | <b>NO. TELEFON (2)</b> | :  |  |
| <b>ALAMAT E-MEL</b>                             | : |   |                        |  |  |
| <b>ALAMAT SURAT-MENYURAT</b>                    | : |   |                        |  |  |
| <b>PEKERJAAN</b>                                | : |   |                        |  |  |
| <b>AGENSI/ SYARIKAT<br/>MAJIKAN</b>             | : |   |                        |  |  |
| <b>MAKLUMAT ADUAN</b>                           |   |   |                        |  |  |
| <b>NAMA ORANG YANG<br/>DITOHMAH (1)</b>         | : |   |                        |  |  |
| <b>NAMA AGENSI/ SYARIKAT</b>                    | : |   | <b>JAWATAN</b>         | :  |  |
| <b>NAMA ORANG YANG<br/>DITOHMAH (2)</b>         | : |   |                        |  |  |
| <b>NAMA AGENSI/ SYARIKAT</b>                    | : |   | <b>JAWATAN</b>         | :  |  |
| <b>TARIKH KEJADIAN</b>                          | : |   | <b>MASA KEJADIAN</b>   | :  |  |
| <b>KETERANGAN ADUAN/<br/>MAKLUMAT</b>           | : |   |                        |  |  |
| <b>DOKUMEN SOKONGAN</b>                         | : | ADA/ TIADA  |                        |  |  |
| <b>TANDA TANGAN PENGADU</b>                     |   |   |                        | <b>TANDA TANGAN PENERIMA<br/>ADUAN/ MAKLUMAT</b> |  |
| .....   |   |   |                        | .....  |  |

**RUANGAN INI PERLU DIISI OLEH PENERIMA ADUAN/ MAKLUMAT**

|  |   |                              |  |                        |  |
|--|---|------------------------------|--|------------------------|--|
| Cara aduan/<br>maklumat diterima<br>(sila tanda (/) yang<br>berkenaan) | : | Pengadu Datang Sendiri       |  | Sistem Aduan Integriti |  |
|  |   | Pegawai Integriti            |  | Ketua Jabatan          |  |
|  |   | SISPAA                       |  | BPA                    |  |
|  |   | LSPRM                        |  | LKAN                   |  |
|  |   | Surat Rasmi Jabatan Kerajaan |  | E-mel & Faksimile      |  |
|  |   | Telefon                      |  | Media Sosial           |  |
|  |   | Media Massa                  |  | Surat Layang           |  |

**SULIT**



CONTOH : BORANG SURAT AKUAN TERIMA

**SURAT AKUAN TERIMA**

Ketua Unit Integriti,  
[Nama dan Alamat Jabatan]

Melalui:  
Sub-unit Pengurusan Aduan  
[Nama dan Alamat Jabatan]

Tarikh:

[Nama dan Alamat Terkini Pengadu]

Tuan/ Puan,

**NO: ADUAN XXXX. TAJUK ADUAN \_\_\_\_\_ X**

Saya, [Nama Pegawai Integriti], dari Unit Integriti [Nama Agensi], dengan ini mengesahkan telah menerima aduan/ maklumat Tuan/ Puan bertarikh [Tarikh] pada \_\_\_\_\_.

Tuan/ Puan boleh menghubungi semula pihak kami dalam masa \_\_\_\_\_ hari untuk mengetahui status tindakan terhadap aduan di atas.

Sekian, terima kasih.

(NAMA PENUH PEGAWAI INTEGRITI)

.....



**CONTOH : BORANG TINDAKAN  
JAWATANKUASA MENILAI MAKLUMAT (JMM)**

|   |                          |   |                          |
|---|--------------------------|---|--------------------------|
| <b>BORANG TINDAKAN JAWATANKUASA MENILAI MAKLUMAT (JMM)</b>  |                          |   |                          |
| <b>SULIT</b>  | <b>UNIT INTEGRITI</b>    |   |                          |
|   | <b>( NAMA AGENSI )</b>   |   |                          |
| No. Fail Agensi :<br>No. Maklumat / Aduan :<br>Tarikh :   |                          |   |                          |
| <b>Ringkasan Maklumat / Aduan:</b>  |                          |   |                          |
| .....<br>.....<br>.....<br>.....  |                          |   |                          |
| <b>Bersama ini dilampirkan satu salinan maklumat / aduan mengenai perkara di atas. Jawatankuasa Menilai Maklumat (JMM) telah membuat keputusan seperti berikut: (sila tanda ( / ) yang berkaitan)</b> |                          |   |                          |
| Bersifat Jenayah  | <input type="checkbox"/> | Tidak Bersifat Jenayah                        | <input type="checkbox"/> |
| Boleh Dikesan ( <i>Traceable</i> )  | <input type="checkbox"/> | Tidak Boleh Dikesan ( <i>Untraceable</i> )    | <input type="checkbox"/> |
| Boleh Bertindak ( <i>Actionable</i> )   | <input type="checkbox"/> | Tidak Boleh Bertindak ( <i>Unactionable</i> ) | <input type="checkbox"/> |
| <b>Keputusan/ Tindakan</b>  |                          |   |                          |
| Pengesanan dan Pengesahan   | <input type="checkbox"/> | Rujuk Agensi Penguatkuasaan                   | <input type="checkbox"/> |
| Tatatertib  | <input type="checkbox"/> | Rujuk Pengadu                                 | <input type="checkbox"/> |
| Pematuhan/ Tadbir Urus / Pengukuhan Integriti   | <input type="checkbox"/> | Rujuk Lain-Lain agensi                        | <input type="checkbox"/> |
| Tindakan Dalam Agensi   | <input type="checkbox"/> | No Further Action (NFA)                       | <input type="checkbox"/> |
| <b>Catatan:</b>   |                          |   |                          |
| .....<br>.....  |                          |   |                          |
| .....<br>Pengerusi JMM  | .....<br>Ahli 1          | .....<br>Ahli 2                               | .....<br>Ahli 3          |
|   |                          |   | <b>SULIT</b>             |

**TERBITAN**

**BAHAGIAN PENGURUSAN INTEGRITI AGENSI  
SURUHANJAYA PENCEGAHAN RASUAH MALAYSIA  
2022**