



GARIS PANDUAN

PENGURUSAN ADUAN AWAM DAN ADUAN INTEGRITI

**Unit Integriti Negeri Sabah
Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri**

© 2021

1.0 TUJUAN

- 1.1 Menetapkan prosedur yang seragam dalam penerimaan aduan di Kementerian/ Jabatan/ Pejabat Daerah/ Pihak Berkuasa Tempatan/ Badan Berkanun Negeri Sabah;
- 1.2 Memastikan semua aduan awam dan aduan integriti mengenai salah laku, penyelewengan, salah guna kuasa, jenayah serta pelanggaran tatakelakuan dan etika organisasi dapat diurus dengan cekap, cepat dan telus;
- 1.3 Memastikan **pengecualian** terhadap aduan awam dan aduan integriti yang berada di luar bidang kuasa yang ditetapkan seperti berikut:-
 - 1.3.1 Perkara berkenaan dasar kerajaan yang ditetapkan;
 - 1.3.2 Perkara-perkara dibawah bidang kuasa:-
 - 1.3.2.1 Jawatankuasa Khas Kabinet mengenai pengurusan Kerajaan;
 - 1.3.2.2 Jawatankuasa Kira-Kira Awam (PAC);
 - 1.3.2.3 Biro Bantuan Guaman; dan
 - 1.3.2.4 Mahkamah.
 - 1.3.3 Masalah keluarga/ peribadi;
 - 1.3.4 Tuntutan berbentuk sivil antara individu/ syarikat;
 - 1.3.5 Aduan terhadap Badan/ Syarikat Swasta yang bukan Kerajaan Negeri; dan
 - 1.3.6 Aduan terhadap Kementerian/ Jabatan/ Agensi di bawah bidang kuasa Kerajaan Persekutuan.

2.0 SKOP

- 2.1 Garis Panduan ini hendaklah dipatuhi oleh semua Ketua Jabatan, Pegawai Penilai dan Pegawai Pengurusan Aduan yang telah dilantik di Kementerian/ Jabatan/ Pejabat Daerah/ Pihak Berkuasa Tempatan/ Badan Berkanun Negeri Sabah masing-masing.

3.0 RUJUKAN

- 3.1 Surat 'Penubuhan Unit Pengurusan Integriti [JKM(S) 100-15/167(02)] bertarikh 3 Ogos 2006';

- 3.2 Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2009;
- 3.3 Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 6 Tahun 2013;
- 3.4 Peraturan-Peraturan Pegawai Awam Negeri Sabah 2008;
- 3.5 Surat Arahan 'Pemantapan Unit Integriti Negeri Sabah, Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri [JPAN(S)900-1/220(53)] bertarikh 21 Julai 2014'; dan,
- 3.6 Akta / Pekeliling/ Surat Arahan yang berkuatkuasa di Kementerian/ Jabatan/ Pejabat Daerah/ Pihak Berkuasa Tempatan/ Badan Berkanun Negeri Sabah.

4.0 DEFINISI

- 4.1 **Sistem i-Adu** adalah sistem yang dibangunkan untuk meningkatkan kecekapan tadbir urus aduan berkaitan aduan awam dan aduan integriti merentasi semua Kementerian/ Jabatan/ Pejabat Daerah/ Pihak Berkuasa Tempatan/ Badan Berkanun Negeri Sabah;
- 4.2 **Aduan Awam** bagi maksud garis panduan ini adalah aduan-aduan orang awam mengenai ketidakpuasan mereka terhadap pentadbiran Kerajaan Negeri Sabah termasuk Kementerian/ Jabatan/ Pejabat Daerah/ Pihak Berkuasa Tempatan/ Badan Berkanun Negeri Sabah yang berbentuk monopoli dan membekalkan keperluan awam (*public utilities*) yang dirasai tidak adil, lambat mengambil tindakan, memberi perkhidmatan yang kurang memuaskan, tidak mematuhi undang-undang dan peraturan yang sedia ada;
- 4.3 **Aduan Integriti** bagi maksud garis panduan ini adalah aduan-aduan oleh mana-mana orang mengenai ketidakpuasan mereka terhadap tindakan anggota perkhidmatan awam di Kementerian/ Jabatan/ Pejabat Daerah/ Pihak Berkuasa Tempatan/ Badan Berkanun Negeri Sabah yang dirasai tidak adil, tidak mematuhi undang-undang dan peraturan sedia ada termasuk salah laku, penyelewengan dan salah guna kuasa;
- 4.4 **Pegawai Pelulus** bagi maksud garis panduan ini adalah Ketua Jabatan atau Ketua Unit Integriti atau Ketua bagi Seksyen/ Bahagian/ Unit yang dipertanggungjawabkan untuk memberi keputusan / tindakan terhadap aduan yang telah dinilai oleh pegawai di para 4.5;

- 4.5 **Pegawai Penilai** bagi maksud garis panduan ini adalah Ketua Pegawai Aduan bagi Seksyen/ Bahagian/ Unit yang menguruskan aduan dan seterusnya mencadangkan/ menetapkan tindakan yang perlu terhadap aduan yang diterima;
- 4.6 **Pegawai Pengurusan Aduan** bagi maksud garis panduan ini adalah pegawai yang dilantik oleh Ketua Jabatan untuk mengurus aduan awam dan aduan integriti;
- 4.7 **Pegawai Bertanggungjawab Agensi** bagi maksud garis panduan ini adalah pegawai yang ditugaskan untuk mengambil tindakan terhadap aduan selaras dengan keputusan Jawatankuasa Menilai Aduan (JMA);
- 4.8 **Ketua Unit Integriti** bagi maksud garis panduan ini adalah Ketua Unit Integriti Negeri Sabah, Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri dan Ketua Unit Integriti di Badan Berkanun Negeri Sabah;
- 4.9 **Pengadu** bagi maksud garis panduan ini adalah mana-mana orang yang membuat aduan seperti di para 4.2 dan 4.3;
- 4.10 **Saluran Aduan** bagi maksud garis panduan ini adalah medium untuk menyampaikan aduan/ maklumat seperti Sistem i-Adu, surat, Mel Elektronik (e-mel), panggilan telefon, media sosial, hadir sendiri, Biro Pengaduan Awam (BPA), Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (SPRM) dan lain-lain;
- 4.11 **Aduan Profil Tinggi** bagi maksud garis panduan ini adalah aduan terhadap Pengurusan Tertinggi (Individu) sesuatu Kementerian/ Jabatan/ Pejabat Daerah/ Pihak Berkuasa Tempatan/ Badan Berkanun Negeri Sabah dan aduan tersebut hendaklah disalurkan kepada Unit Integriti Negeri Sabah, Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri untuk tindakan dan keputusan;
- 4.12 **Pengurusan Tertinggi** bagi maksud garis panduan ini adalah Ketua Jabatan sesuatu Kementerian/ Jabatan/ Pejabat Daerah/ Pihak Berkuasa Tempatan/ Badan Berkanun Negeri Sabah; dan
- 4.13 **Jawatankuasa Menilai Aduan** bagi maksud garis panduan ini adalah merujuk kepada Ketua Jabatan/Ketua Unit Integriti/ Pegawai Pelulus dan Pegawai Penilai yang berperanan menapis dan seterusnya menilai aduan untuk menentukan tindakan lanjut yang perlu dilaksanakan. Penilaian dilakukan secara bersemuka atau melalui Sistem i-Adu.

5.0 KATEGORI ADUAN

- 5.1 Kelambatan menjalankan urusan rasmi;
- 5.2 Tindakan / Keputusan yang tidak adil;
- 5.3 Kekurangan / Ketiadaan sesuatu kemudahan awam;
- 5.4 Kekurangan kecekapan / Kualiti perkhidmatan yang tidak memuaskan;
- 5.5 Kepincangan pelaksanaan dasar dan kelemahan undang-undang;
- 5.6 Penyalahgunaan kuasa / Penyelewengan;
- 5.7 Salahlaku kakitangan awam;
- 5.8 Kegagalan menguatkuasakan peraturan / Undang-undang;
- 5.9 Kegagalan mengikut prosedur yang ditetapkan;
- 5.10 Pelesenan;
- 5.11 Perolehan / Kewangan;
- 5.12 Khidmat nasihat;
- 5.13 Beri / Terima rasuah;
- 5.14 Berunsur jenayah (Selain Rasuah);
- 5.15 Berunsur tatakelakuan;
- 5.16 Pelbagai Aduan (Kategori Aduan yang tidak tersenarai dlm perkara 5.1 hingga 5.15)

6.0 SINGKATAN

BIL.	PERKARA	SINGKATAN
6.1	Setiausaha Kerajaan Negeri Sabah	SKN
6.2	Ketua Jabatan	KJ
6.3	Ketua Unit Integriti	KUI
6.4	Pegawai Pelulus	PL
6.5	Pegawai Penilai	PN
6.6	Pegawai Pengurusan Aduan	PPA
6.7	Pegawai Bertanggungjawab Agensi	PBA
6.8	Pegawai Integriti	PI
6.9	Jawatankuasa Menilai Aduan	JMA
6.10	Pengesanan dan Pengesahan	P&P
6.11	Tiada Tindakan Lanjut (<i>No Further Action</i>)	NFA

7.0 SYARAT-SYARAT

- 7.1 Memastikan semua aduan seperti di para 4.2 dan 4.3 diterima dan direkodkan ke dalam Sistem i-Adu; dan
- 7.2 Semua aduan perlu dikemukakan kepada Pegawai Penilai dan Pegawai Pelulus menggunakan Sistem i-Adu bagi menentukan tindakan yang perlu diambil terhadap aduan tersebut.

8.0 PANDUAN

- 8.1 Semua aduan yang diterima daripada saluran aduan seperti di para 4.10 hendaklah diterima dan direkod ke dalam Sistem i-Adu;
- 8.2 Semua aduan hendaklah dibuat semakan awal berdasarkan:
 - 8.2.1 Bidang kuasa (Negeri/ Persekutuan);
 - 8.2.2 Bidang kuasa agensi penguatkuasa;
 - 8.2.3 Bahagian V, Tatatertib PPPANS 2008; dan
 - 8.2.4 Kategori aduan.
- 8.3 Surat Aduan Terima (SAT) akan dikemukakan terus ke emel pengadu melalui Sistem i-Adu dalam tempoh **satu (1) hari**;
- 8.4 Semua aduan perlu dikemukakan kepada PN dan PL melalui Sistem i-Adu setelah semakan awal seperti di para 8.2 dilaksanakan;
- 8.5 Penilaian dan kelulusan aduan dibuat menggunakan Borang Jawatankuasa Menilai Aduan (JMA) melalui Sistem i-Adu;
- 8.6 Keputusan penilaian JMA perlu dikemukakan kepada PPA Kementerian/ Jabatan/ Pegawai Daerah/ Pihak Berkuasa Tempatan/ Agensi untuk penugasan oleh PBA melalui Sistem i-Adu;
- 8.7 Aduan Integriti yang telah dinilai dalam proses JMA Sistem i-Adu perlu dibuka fail P&P dan dikemukakan kepada Pegawai Integriti atau Pegawai Bertanggungjawab Agensi yang dilantik bagi menjalankan siasatan. Laporan siasatan perlu dikemukakan kepada Ketua Jabatan Kementerian/ Jabatan/ Pegawai Daerah/ Pihak Berkuasa Tempatan/ Badan Berkanun Negeri masing-masing;

8.8 Tindakan rujuk PPA Kementerian/ Jabatan/ Pegawai Daerah/ Pihak Berkuasa Tempatan/ Badan Berkanun Negeri Sabah:-

- i. Menerima maklum balas aduan daripada PPA Kementerian/ Jabatan/ Pegawai Daerah/ Pihak Berkuasa Tempatan/ Badan Berkanun Negeri Sabah dalam tempoh **lima (5) hari bekerja**;
- ii. Maklum balas aduan hendaklah disampaikan kepada pengadu dalam tempoh **satu (1) hari bekerja**;
- iii. Pengadu hendaklah membuat pengesahan penyelesaian aduan dalam tempoh **satu (1) hingga tiga (3) hari bekerja**; dan,
- iv. Pengemaskinian status aduan di Sistem i-Adu dan menutup kes aduan yang telah selesai diambil tindakan.

9.0 LAMPIRAN

BIL	NAMA	LAMPIRAN
9.1	Borang Aduan Awam (Sistem i-Adu)	A1
9.2	Borang Jawatankuasa Menilai Aduan (JMA)	A2

10.0 TARIKH KUAT KUASA

- 10.1 Garis Panduan Pengurusan Aduan Awam dan Aduan Integriti berkuat kuasa mulai dari tarikh **Surat Arahan Yang Berhormat Setiausaha Kerajaan Negeri Bilangan 1 Tahun 2021: Pelaksanaan Sistem i-Adu Unit Integriti Negeri Sabah, Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri ditandatangani.**

BORANG ADUAN AWAM (SISTEM i-Adu)

- Dashboard
- Borang Aduan**
- Senarai Aduan
- Semakan Aduan
- Carian
- Laporan & Statistik
- Pentadbir / Pegawai Aduan
- Kategori

Nama Pengadu

- Sila Pilih -

No. KP/No. Passport/No. Lantora

Alamat

Sumber Aduan

- Sila Pilih -

Negeri / Persekutuan *

- Sila Pilih -

Jabatan Yang Diadu

- Sila Pilih -

Daerah Yang Diadu *

- Sila Pilih -

Tajuk Aduan *

Buati Aduan *

Lampiran (jika Ada)

Maksimum 5 fail untuk diupload.
 Hanya fail jenis PDF, PNG & JPG sahaja yang dibenarkan.
 Setiap satu fail tidak boleh melebihi saiz 2MB.

Muat naik
Pilih fail
Cari

HANTAR

BORANG JAWATANKUASA MENILAI ADUAN (JMA)

BORANG JAWATANKUASA MENILAI ADUAN (JMA)		
No. Fail Jabatan		
No. Aduan		
Tarikh Aduan Diterima		
Ringkasan Aduan :		
Pengadu :		
No. KP :		
Tajuk :		
Jabatan Didadu:		
Daerah:		
Ulasan Pegawai Aduan		
Sumber Aduan		
Kategori Aduan		
Keputusan JMA		
Ulasan Pegawai Pelulus		
_____ Pegawai Pengurusan Aduan	_____ Pegawai Penilai	_____ Pegawai Pelulus / Ketua Jabatan
<small>BORANG INI ADALAH CETAKAN KOMPUTER. TANDA-TANGAN TIDAK DIPERLUKAN</small>		