



PROSEDUR PENGURUSAN ADUAN

UNIT INTEGRITI PPAT

1.0 PENDAHULUAN

- 1.1** Prosedur ini dikeluarkan sebagai satu Garis Panduan bagi pengurusan aduan di Unit Integriti PPAT supaya aduan dan maklumat yang diterima adalah dikendalikan dengan teratur dan menepati Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 6 Tahun 2013 sesuai dengan penubuhan Unit Integriti di semua Agensi Awam.
 - 1.2** Unit Integriti PPAT bertanggungjawab untuk menerima aduan/maklumat mengenai salah laku jenayah, pelanggaran tatakelakuan dan etika jabatan yang melibatkan mana-mana kakitangan dan pihak yang berkepentingan dengan PPAT, dan seterusnya mengambil tindakan bersesuaian;
 - 1.3** Pengendalian aduan dan siasatan adalah berlandaskan prinsip bebas, telus dan adil serta mematuhi prinsip keadilan asasi bahawa Pegawai Yang Diadu (PYD):
 - (a) dianggap tidak bersalah sehingga dibuktikan sebaliknya;
 - (b) diberi hak untuk didengar;
 - (c) dipertimbangkan secara adil tanpa berat sebelah;
 - (d) diberi ruang untuk membuat representasi dan membela diri.
 - 1.4** Kerahsiaan dan perlindungan sewajarnya diberikan kepada seseorang pengadu/pemberi maklumat yang layak sepertimana ditetapkan dalam Polisi Perlindungan Pemberi Maklumat PPAT yang berkuatkuasa;
 - 1.5** Unit Integriti bertanggungjawab untuk menyelaras dan memberi maklum balas kepada pengadu/pemberi maklumat/agensi luar berhubung status tindakan ke atas apa-apa aduan/ maklumat yang diterimanya.
 - 1.6** Bagi aduan/maklumat yang diterima oleh pemberi maklumat yang dilindungi oleh Polisi Perlindungan Pemberi Maklumat PPAT ia akan dilaksanakan berdasarkan Tatacara Pemberi Maklumat PPAT.
-

2.0 TAKRIFAN

2.1 Maklumat/Aduan

Satu perlakuan pelanggaran integriti yang bersifat menyalahi tatakelakuan atau jenayah. Aduan boleh dilakukan atau direkod oleh Pegawai Unit Integriti yang mengendalikan aduan atau dibuat sendiri oleh pengadu yang memberikan aduan/maklumat.

2.2 Pemberi Maklumat dan Aduan/Pengadu

Merujuk kepada individu yang terdiri daripada staf, pelajar atau mana-mana individu yang mewakili sesebuah syarikat, agensi atau orang perseorangan yang mempunyai urusan rasmi atau tidak rasmi dengan PPAT yang memberikan maklumat/aduan kepada Unit Integriti berkaitan pelanggaran integriti, tatakelakuan dan jenayah yang berlaku dalam PPAT.

2.3 Panel Integriti

Panel yang menguruskan pengesahan kes integriti yang terdiri daripada Pengarah, Ketua Bahagian Khidmat Pengurusan dan Ketua Unit Integriti

2.4 Ketua Unit Integriti (KUI)

Pegawai yang dilantik dan ditugaskan sebagai Ketua Unit Integriti PPAT.

2.5 Pegawai Unit Integriti

Pegawai yang dilantik dan ditugaskan untuk menjalankan 6 fungsi Unit Integriti PPAT.

2.6 Jawatankuasa Menilai Maklumat (JMM)

Jawatankuasa ini terdiri daripada Ketua dan Pegawai Unit Integriti dibawah Fungsi Aduan dan Fungsi Pengesanan dan Pengesahan yang dilantik dan diberi kuasa untuk menilai sesuatu maklumat/aduan yang diterima oleh Unit Integriti.

3.0 PENERIMAAN ADUAN / MAKLUMAT

- 3.1** Seseorang pengadu/pemberi maklumat boleh mengemukakan sebarang aduan/maklumat kepada Unit Integriti melalui saluran yang telah ditetapkan. Walaubagaimanapun, Unit Integriti hanya bertanggungjawab terhadap aduan/maklumat di bawah bidang kuasa Unit Integriti termasuklah salah laku seperti berikut:
- (a) Pelanggaran peraturan dan arahan PPAT dan Kerajaan Malaysia;
 - (b) Pelanggaran di bawah Akta Badan-Badan Berkanun (Tatatertib dan Surcaj) 2000 (Akta 605);
 - (c) Pelanggaran Undang-Undang Jenayah di Malaysia termasuklah di bawah Kanun Keseksaan, Akta Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia 2000 (Akta 604) dan
- 3.2** Bagi memastikan pengurusan aduan integriti yang berkualiti dapat dilaksanakan, Unit Integriti tidak menguruskan aduan seperti berikut:
- (a) Surat layang melainkan ia dilengkapi dengan maklumat dan bukti yang kukuh;
 - (b) Isu konflik peribadi/dalaman
 - (c) Isu ketidakpuasan hati mengenai perkhidmatan dan pentadbiran;
 - (d) Ketidakhadiran kakitangan; dan
 - (e) Kehilangan aset dalam nilai yang kecil;
- 3.3** Suatu aduan/maklumat yang berkualiti hendaklah mengandungi perkara asas seperti berikut:
- (a) Apa kesalahan yang dilakukan?
 - (b) Siapa yang terlibat dan yang boleh membantu (pengadu/pegawai yang diadu/ saksi dan lain-lain)?
 - (c) Bila ia berlaku (tarikh/masa dan lain-lain)?
 - (d) Dimana ia dilakukan (lokasi, bangunan, jabatan dan lain-lain)?
 - (e) Bagaimana ia berlaku?
 - (f) Dokumentasi sokongan (bukti/ gambar/rakaman dan lain-lain)
 - (g) Identiti pengadu/ pemberi maklumat (Nama, no. telefon dan e-mel)**

*** Nama, nombor telefon dan e-mel pengadu/ pemberi maklumat penting bagi tujuan Unit Integriti mendapatkan keterangan lanjut sekiranya perlu. Walau bagaimanapun, seseorang itu boleh memilih untuk tidak mendedahkan identitinya dan Unit Integriti berhak untuk tidak mengambil tindakan ke atas aduan/ maklumat yang tidak lengkap.*

- 3.4** Seseorang yang ingin mengemukakan aduan/maklumat boleh menyalurkan aduan/maklumat kepada Unit Integriti melalui mana-mana kaedah berikut:
- (a) Pengadu hadir ke Unit Integriti;
 - (b) E-Aduan PPAT atau SISPAA
 - (c) Borang Pemberi Maklumat Dalaman melalui Portal Rasmi PPAT
 - (d) E-mel: ui@trglib.gov.my;
 - (d) Telefon: 09-6221100;
 - (e) Surat ke alamat: Unit Integriti,
Perbadanan Perpustakaan Awam Terengganu,
Jalan Kemajuan, Padang Hiliran
21572 Kuala Terengganu
- 3.5** Unit Integriti juga boleh mengambil tindakan ke atas apa-apa aduan/maklumat selain yang dinyatakan dalam perkara 3.2 di atas termasuk:
- (a) maklumat daripada Laporan Jabatan Audit Negara;
 - (b) maklumat daripada Laporan Jawatankuasa Audit Dalam PPAT;
 - (c) maklumat daripada agensi penguatkuasa seperti pihak Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (SPRM), Polis dan lain-lain;
 - (d) aduan daripada media sosial; atau
 - (e) arahan Pentadbiran PPAT;
- 3.6** Maklumbalas kepada pengadu/pemberi maklumat secara akuan penerimaan aduan dalam tempoh **tiga (3) hari** bekerja dari tarikh aduan/ maklumat diterima dengan lengkap oleh Unit Integriti.

4.0 PENILAIAN MAKLUMAT / ADUAN – Lampiran A

- 4.1** Ketua Unit Integriti atau pegawai penerima aduan hendaklah membuat penilaian awal ke atas aduan/maklumat yang diterima, sama ada mempunyai asas untuk siasatan lanjut, dalam tempoh **empat (4) hari** bekerja dari tarikh akuan penerimaan aduan.
- 4.2** Penilaian awal suatu aduan/maklumat akan mengambilkira perkara-perkara seperti berikut:
- (a) bidang kuasa untuk mengendalikan aduan/maklumat;
 - (b) Pegawai Yang Diadu (PYD) boleh dikesan/dikenalpasti atau tidak;
 - (c) elemen salah laku (tatatertib/jenayah/rasuah/dadah dll.);
 - (d) sensitiviti aduan/ maklumat terhadap pengadu/jabatan/PPAT;
 - (e) aduan/ maklumat boleh diambil tindakan lanjut atau tidak; dan
 - (f) alternatif penyelesaian melalui Unit Integriti perbincangan/perundingan;
- 4.3** Dalam proses penilaian awal aduan/maklumat, Unit Integriti mempunyai kuasa untuk mendapatkan maklumat, dokumen, pemeriksaan ruang dan tapak mengikut keperluan bagi memenuhi objektif penilaian;
-

- 4.4** Aduan/maklumat yang diterima akan dibawa kepada Jawatankuasa Menilai Maklumat (JMM) bagi menentukan sama ada aduan/maklumat yang diterima mempunyai asas untuk siasatan lanjut.

Keanggotaan JMM Unit Integriti adalah terdiri daripada seorang Pengerusi dan tiga (3) orang ahli iaitu:

Pengerusi : Ketua Unit Integriti
Ahli-ahli : Desk Officer Integriti
Pegawai Unit Integriti (Fungsi Aduan)
Pegawai Unit Integriti (Fungsi Pengesahan dan Pengesanan)

Terma rujukan JMM adalah seperti di perkara 2.6.

- 4.5** Sekiranya hasil penilaian aduan/maklumat mendapati wujud asas untuk siasatan lanjut, maka tindakan berikut boleh diambil:

- (a) Siasatan di peringkat Unit Integriti
- (b) Maklumbalas/Pengesahan Panel Integriti PPAT
- (c) Rujuk kepada Agensi Penguatkuasa

Tindakan ini dilaksanakan dalam tempoh 14 hari bekerja daripada tarikh aduan lengkap diterima oleh Unit Integriti.

- 4.6** Sekiranya maklumbalas/pengesahan di peringkat Ketua Bahagian diperlukan, ianya perlu dikemukakan kepada Unit Integriti dalam tempoh 14 hari bekerja daripada tarikh penerimaan surat dari Unit Integriti.

- 4.7** Sekiranya JMM memutuskan bahawa aduan/maklumat yang diterima tiada asas untuk siasatan lanjut, maka aduan/maklumat tersebut akan:

- (a) ditutup dan keputusan itu hendaklah dimaklumkan kepada pengadu/pemberi maklumat melainkan pengadu/pemberi maklumat tidak boleh dihubungi; atau
- (b) mencadangkan bahawa perkara tersebut boleh diselesaikan secara pengantaraan atau runding cara.

- 4.8** Dalam keadaan jika aduan/maklumat itu adalah berhubung dengan pegawai di Unit Integriti atau melibatkan apa-apa kepentingan pegawai di Unit Integriti, Pengarah PPAT akan menentukan penilaian dan tindakan lanjut berkaitan aduan tersebut.

5.0 TINDAKAN ADUAN/MAKLUMAT

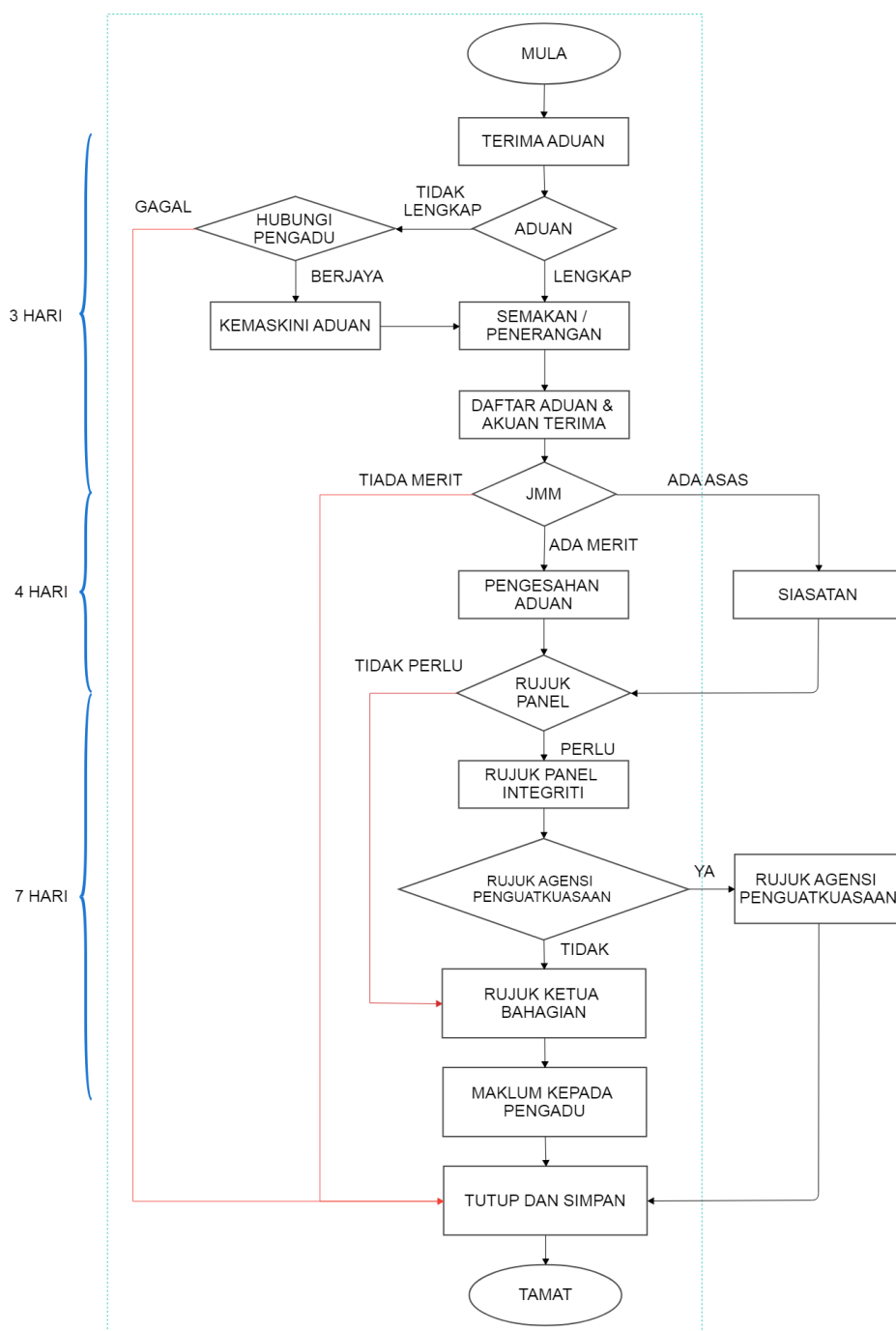
- 5.1** Pegawai Unit Integriti yang bertanggungjawab dalam pengurusan aduan akan merekodkan aduan/maklumat yang berkaitan dengan kesalahan pelanggaran integriti yang bersifat menyalahi tatakelakuan atau jenayah dalam Borang Pemberi Maklumat Dalaman secara atas talian.
-

- 5.2 Setiap aduan juga akan direkod dalam Borang Tindakan Unit Integriti yang merangkumi keputusan JMM dan cadangan tindakan berdasarkan kepada penilaian fakta dan merit aduan tersebut.
- 5.3 Fail aduan yang dibuka adalah berstatus sulit dan merangkumi dokumen aduan dan Borang Tindakan. Fail yang telah lengkap akan dikemukakan kepada Ketua Unit Integriti untuk arahan seterusnya melalui Minit Tindakan.
- 5.4 Aduan yang telah selesai diambil tindakan di semua Fungsi (Aduan dan Pengesanan dan Pengesahan) akan diteliti oleh Ketua Unit Integriti sebelum arahan tutup dan selesai serta disimpan.
- 5.5 Maklumbalas kepada pengadu mengenai status aduan ini akan disampaikan oleh Pegawai Unit Integriti yang bertanggungjawab dalam pengurusan aduan dalam tempoh 3 hari bekerja selepas arahan tutup dan selesai.
- 5.6 Pegawai Rekod mengemaskini fail dan disimpan dalam Bilik Fail .
- 5.7 Ketua Unit Integriti boleh melaporkan tindakan ke atas aduan dan hasil siasatan secara umum kepada Jawatankuasa Antirasuah Jabatan (JAR) atau sistem SISPAA.

6.0 TARIKH KUATKUASA

- 6.1 Prosedur ini merupakan punca kuasa untuk Unit Integriti menjalankan tugas pengurusan aduan Unit Integriti dan ia berkuatkuasa mulai tarikh ia dikeluarkan.
-

CARTA ALIR
PENERIMAAN DAN PENILAIAN ADUAN





**BORANG TINDAKAN
UNIT INTEGRITI**

NO.RUJUKAN : _____

TARIKH (JMM) : _____

Nama Pengadu :

No.K.P :

No. Tel. Pengadu :

Tarikh :

Masa :

Tempat :

No. Rujukan :

Cara Maklumat Diterima :

1. Butiran Maklumat/Aduan:

Aduan yang dikemukakan ialah terhadap:

mengenai perkara berikut:

2. Ulasan berkaitan Maklumat/Aduan:

Pengesahan Ahli Jawatankuasa Menilai Maklumat (JMM)

..... AJK JMM AJK JMM AJK JMM
-------------------------	-------------------------	-------------------------

.....
Pengerusi JMM