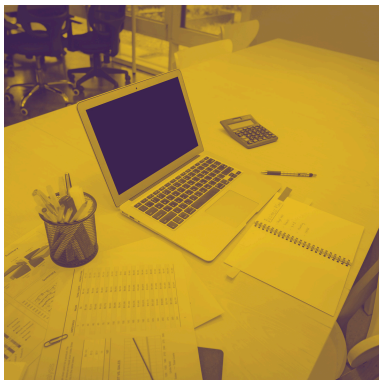
KEMENTERIAN
KEMAJUAN DESA DAN WILAYAH








TATACARA PELAKSANAAN FUNGSI PENGURUSAN ADUAN DAN PERLINDUNGAN PEMBERI MAKLUMAT

Disediakan oleh:
Unit Integriti
Kementerian Kemajuan Desa dan Wilayah

TATACARA PELAKSANAAN FUNGSI PENGURUSAN ADUAN DAN PERLINDUNGAN PEMBERI MAKLUMAT KEMENTERIAN KEMAJUAN DESA DAN WILAYAH

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.

1.3 Antara risiko berkaitan pengurusan aduan adalah ketiadaan tatacara perlindungan pemberi maklumat di peringkat Kementerian yang menyebabkan pegawai berasa takut dan terancam untuk menyalurkan maklumat rasuah serta salah laku.

1.4 Perlindungan pemberi maklumat bertujuan menggalakkan dan memudahkan warga KKDW untuk menyalur dan mendedahkan maklumat berkaitan kelakuan tidak wajar yang berlaku di kementerian.

2. TUJUAN

Tatacara ini dikeluarkan bertujuan:

2.1 Menjelaskan mengenai pelaksanaan fungsi pengurusan aduan di UI di KKDW;

2.2 Memberi panduan yang seragam dalam pelaksanaan pengurusan aduan/maklumat mengenai salah laku jenayah serta pelanggaran tatakelakuan dan etika KKDW;

2.3 Menggalakan warga KKDW tampil memberi maklumat berkaitan kelakuan tidak wajar; dan

2.4 Memastikan pendedahan dibuat seawal mungkin mengikut prosedur yang telah ditetapkan:

a. Melindungi pemberi maklumat dari sebarang tindak balas akibat daripada pendedahan yang telah dibuat; dan

b. Tindakan yang sewajarnya dapat diambil hasil pendedahan kelakuan tidak wajar oleh mana-mana warga KKDW.

3. TAFSIRAN

Bagi tujuan tatacara ini:

3.1 **Aduan** ertinya sesuatu aduan mengenai salah laku jenayah atau pelanggaran tata kelakuan dan etika kementerian yang dilaporkan oleh pengadu.

3.2 **Agensi Penguatkuasaan** adalah 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).

3.3 **Biro Pengaduan Awam (BPA)** adalah 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.

3.4 **Fungsi Teras** merupakan enam (6) fungsi UI yang diperuntukkan dalam PP Bil.6/2013.

3.5 **Jawatankuasa Menilai Maklumat (JMM)** merupakan jawatankuasa yang ditubuhkan oleh UI agensi untuk memutuskan tindakan yang perlu diambil ke atas aduan/ maklumat yang diterima.

3.6 **Ketua Jabatan** adalah 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.

3.7 **Ketua Unit Integriti (KUI)** merupakan pegawai di kementerian yang mengetuai UI. Bagi maksud penyelarasan untuk tatacara ini penggunaan dan pemakaian selepas ini akan dipanggil sebagai KUI.

3.8 **Laporan Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (LSPRM)** merupakan 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.

3.9 **Maklumat** ertinya sesuatu maklumat mengenai salah laku jenayah atau pelanggaran tata kelakuan dan etika agensi yang diperoleh oleh UI melalui sumber-sumber selain pengadu.

3.10 **Maklumat Sulit** merujuk kepada Akta 711, “maklumatcsulit” termasuklah:

a. Maklumat tentang identiti, pekerjaan, alamat kediaman, alamat tempat kerja atau tempat beradanya:

   i. Seseorang pemberi maklumat; dan
   ii. Seseorang yang terhadapnya seseorang pemberi maklumat telah membuat pendedahan kelakuan tidak wajar

b. Maklumat yang didedahkan oleh seseorang pemberi maklumat; dan

c. Maklumat yang, jika didedahkan, boleh menyebabkan mudarat kepada mana-mana orang

3.11 **Pemberi Maklumat** ertinya mana-mana warga KKDW yang membuat pendedahan kelakuan tidak wajar atau seseorang yang membuat laporan kepada Agensi Penguatkuasaan samada secara lisan atau bertulis.

3.12 **Pegawai Integriti (PI)** ertinya pegawai yang dilantik dan berkhidmat di UI.

3.13 **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 PeraturanPeraturan Lembaga Tatatertib Perkhidmatan Awam 1993 (P.U.(A) 396).

3.14 **Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA)** ertinya sistem pengurusan aduan awam bersepadu yang telah dibangunkan oleh Biro Pengaduan Awam (BPA).

3.15 **Kelakuan Tidak Wajar** ertinya apa-apa kelakuan yang jika terbukti, menjadi suatu kesalahan tatatertib atau kesalahan jenayah.

3.16 **Kesalahan Tatatertib** ertinya apa-apa tindakan atau peninggalan yang menjadi suatu pelanggaran tatatertib dalam badan awam atau badan swasta sebagaimana yang diperuntukkan oleh undang- undang atau dalam suatu tatalaku, kod etika atau pekeliling atau suatu kontrak kerja, mengikut mana-mana yang berkenaan.

3.17 **Tindakan Yang Memudaratkan** merujuk kepada Akta 711 iaitu “gangguan terhadap pekerjaan sah atau mata pencarian mana-mana orang, termasuk diskriminasi, penamatan perkhidmatan, penurunan pangkat, gantung kerja, keadaan yang merugikan, penamatan atau layanan buruk berhubungan dengan pekerjaan, kerjaya, profesion, tred atau perniagaan mana-mana orang atau

pengambilan tindakan tatatertib; dan suatu ancaman untuk mengambil mana-mana tindakan yang disebut di atas".

3.18 **Mana-mana Orang** ertinya pegawai dan kakitangan yang berkhidmat di KKDW sama ada melalui lantikan tetap, sementara, sangkut, pinjaman, kontrak atau sambilan termasuk lantikan politik, termasulk individu yang berurusan dengan KKDW.

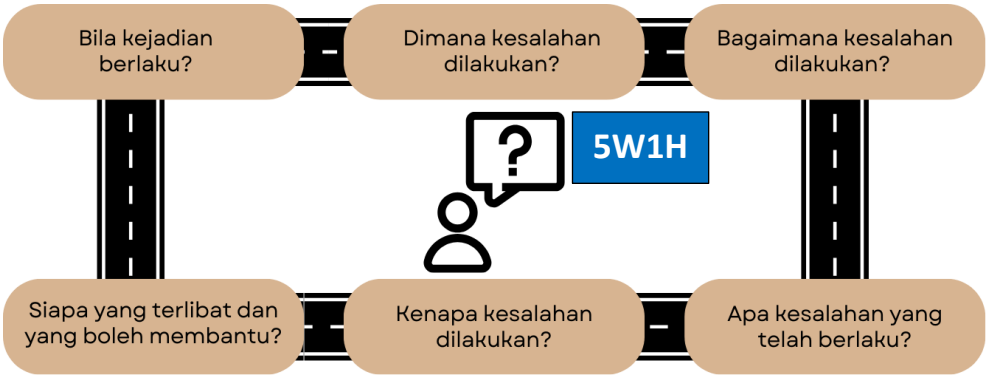
3.19 **Urus Setia** ertinya PI yang menguruskan keurusetiaan aduan/ maklumat di KKDW/jabatan/agensi.

4. KOMPONEN PELAKSANAAN PENGURUSAN ADUAN / MAKLUMAT



Rajah 1: Komponen Pelaksanaan Pengurusan Aduan / Maklumat

4.1 Aduan / Maklumat Berkualiti 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 tatakelakuan dan etika organisasi diterima daripada sumber-sumber seperti **Rajah 3.**

4.2.2 Sekiranya unit/Bahagian/jabatan/agensi KKDW 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 atau luar KKDW.

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:

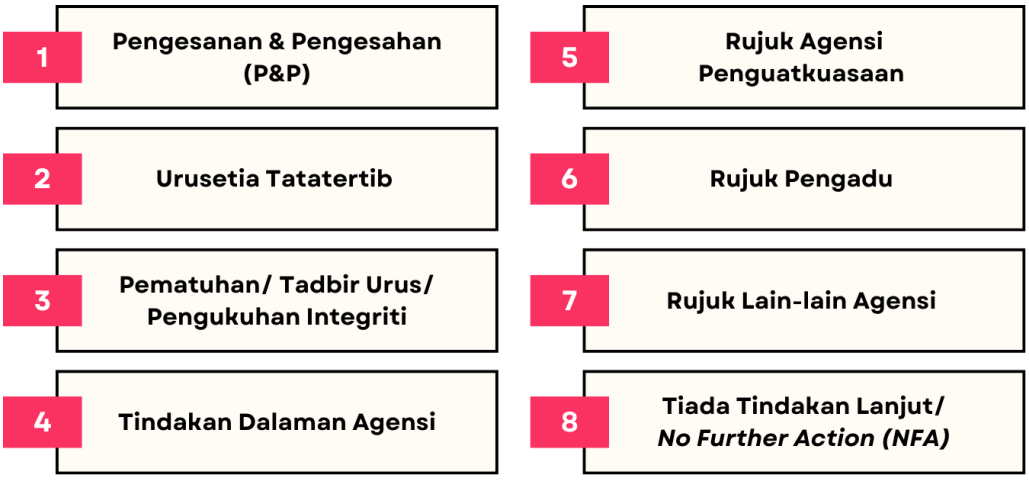
Pengerusi : Ketua Unit Integriti (KUI)
Ahli-ahli : Sekurang-kurangnya seorang PI
Urus setia : PI Seksyen Pengurusan Aduan

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

4.4.4 Jika dalam keadaan KUI tidak dapat mempengerusikan 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 KKDW.

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 dibawah peraturan 3C P.U.(A) 395/1993 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 Seksyen Pengesanan, Pengesahan dan Tatatertib.

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. Dikepilkan 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 temubual 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 dokumendokumen lain hendaklah dilaksanakan menurut Jabatan Arkib Negara Malaysia, 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 / Maklumat

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 **(Rujuk Lampiran 2 & 3)** i. Mengenal pasti jenis aduan/ maklumat: a) salah laku jenayah rasuah; b) pelanggaran tata kelakuan dan etika c) lain-lain kesalahan pentadbiran ii. Menentukan identiti pelaku, tarikh, masa, tempat kejadian dan kesalahan spesifik	KUI

BIL	TANGGUNG JAWAB	PROSES KERJA	PEGAWAI LAIN YANG ADA HUBUNGAN/ DIRUJUK
3.	Urus setia Aduan	Pemakluman kepada pengadu **(Rujuk Lampiran 4)**: i. Surat Akuan Terima (SAT) kepada pengadu (e-mel atau surat) ii. Memfailkan salinan SAT	Pengadu/ Pegawai Fail
4.	Urus setia Aduan	Aduan/ maklumat dibawa ke Jawatankuasa Menilai Maklumat (JMM): i. Kandungan aduan ii. Sumber aduan iii. Jenis kesalahan	Ahli JMM
5.	Pengerusi JMM	Membuat keputusan ke atas aduan/ maklumat untuk tindakan berikut: i. Pengesanan dan Pengesahan ii. Urus setia Tatatertib iii. Pematuhan/ Tadbir Urus/ Pengukuhan Integriti (bagi yang memerlukan semakan/ kajian/ penambahbaikan ke atas dasar/ sistem/ prosedur); iv. Edaran Tindakan Dalaman Agensi v. Rujuk Agensi Penguatkuasaan vi. Rujuk pengadu bagi mendapatkan maklumat yang lebih lanjut dan lengkap vii. Rujuk lain-lain Agensi viii. *No Further Action (NFA)* /Tiada tindakan selanjutnya	Ahli JMM
6.	Urus setia Aduan	i. Merekodkan keputusan dalam fail aduan dan hendaklah diisi dalam borang serta ditandatangani oleh Ahli JMM **(Rujuk Lampiran 5)** 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) ii. Edar Fail kepada Sub-unit P&P untuk tindakan 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

BIL	TANGGUNG JAWAB	PROSES KERJA	PEGAWAI LAIN YANG ADA HUBUNGAN/ DIRUJUK
10.	Urus setia Aduan	Menyediakan Laporan Aduan: i. Mengemas kini Sistem Aduan Integriti/ Buku Daftar Aduan ii. Mengemas kini Laporan Aduan Bulanan iii. Edar Laporan Aduan kepada KUI untuk semakan iv. Edar Laporan Aduan kepada Pegawai yang bertanggungjawab menyediakan Laporan UI dalam Agensi	KUI/PI

6. POLISI PERLINDUNGAN KEPADA PENGADU / PEMBERI MAKLUMAT

6.1 Perlindungan Terhadap Pengadu

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

a. Memastikan identiti pengadu dirahsiakan di bawah polisi perlindungan pemberi maklumat Agensi atau Jabatan masing-masing; atau

b. Merujuk terus pengadu kepada mana-mana Agensi Penguatkuasaan yang dinyatakan di bawah Akta Perlindungan Pemberi Maklumat 2010 (Akta 711).

6.2 Akta Perlindungan Pemberi Maklumat 2010 [Akta 711]

6.2.1 Huraian ringkas Akta Perlindungan Pemberi Maklumat 2010 [Akta 711]:

a. Telah diluluskan di Parlimen pada 6 Mei 2010 bertujuan untuk memerangi rasuah dan salah laku lain dengan menggalakkan dan memudahkan pendedahan kelakuan tidak wajar dalam sektor awam dan swasta;

b. Akta 711 ini juga telah digubal untuk melindungi orang yang membuat pendedahan daripada tindakan yang memudaratkan, serta mendapat perlindungan.

c. Akta 711 ini memperuntukkan perlindungan kepada pemberi maklumat iaitu melibatkan maklumat sulit pemberi maklumat, perlindungan terhadap tindakan yang memudaratkan serta kekebalan daripada tindakan sivil dan jenayah yang mungkin dihadapi oleh pemberi maklumat setelah membuat pendedahan kepada agensi penguatkuasaan.

d. Akta 711 ini juga memberi kuasa kepada agensi penguatkuasaan untuk menjalankan penyiasatan terhadap kelakuan tidak wajar dan terhadap aduan tindakan yang memudaratkan serta memberi kuasa kepada pihak mahkamah untuk membuat perintah bagi remedi. 5.2 5.3 Pemberi maklumat yang layak diberikan perlindungan berdasarkan.

6.2.2 Pemberi maklumat yang layak diberikan perlindungan berdasarkan Akta 711 adalah seperti berikut:

1. Pemberi maklumat bersedia untuk dikenali oleh pegawai yang diberi kuasa;

2. Pemberi maklumat hadir sendiri atau berjumpa dengan pegawai yang diberi kuasa sama ada di pejabat atau di mana-mana tempat; dan

3. Sekiranya pendedahan kelakuan tidak wajar dibuat melalui surat/ email/ panggilan telefon/ khidmat pesanan ringkas, pemberi maklumat perlu menyatakan identiti dan alamat atau cara bagaimana beliau dapat dihubungi.

6.2.3 Antara jenis-jenis perlindungan yang diperuntukkan di bawah Akta 711 adalah:

a. [Seksyen 7(1)(a)]-Identiti pemberi maklumat serta maklumat yang diberikan adalah dirahsiakan dan tidak boleh didedahkan kepada sesiapa pun termasuk semasa perbicaraan di mahkamah;

b. [Seksyen 7(1)(b)]-Pemberi maklumat tidak boleh dikenakan apa-apa tindakan sivil, jenayah atau tatatertib akibat daripada pendedahan maklumat tersebut;

c. [Seksyen 7(1)(c)]-Pemberi maklumat dilindungi daripada sebarang tindakan yang memudaratkan hasil tindak balas pendedahan yang dibuat;

d. [Seksyen 7(2)]-Pemberi maklumat tidak terjejas sekiranya pendedahan tidak wajar itu tidak membawa kepada apa-apa tindakan tatertib atau pendakwaan terhadap orang yang didedahkan; dan

e. [Seksyen 7(3)]-Perlindungan turut diberikan kepada mereka yang mempunyai kaitan/ hubungan dengan pemberi maklumat.

6.2.4 Perlindungan Pemberi Maklumat berdasarkan Akta 711 akan **TERBATAL** di bawah keadaan seperti yang berikut:

1. Pada saat pemberi maklumat mendedahkan kelakuan tidak wajar (aduan) dia sudah menikmati perlindungan di bawah Akta 711 ini.

2. Perlindungan ini akan kekal selama-lamanya kecuali dibatalkan oleh Seksyen 11 Akta 711 ini.

3. Merujuk kepada Akta 711 dibawah Perenggan 11(1)(F) antara sebab-sebab suatu perlindungan pemberi maklumat boleh dibatalkan adalah seperti yang berikut:

a. Perenggan 11(1)(a) – jika pemberi maklumat memberi alasan bahawa dia tidak tahu dia terlibat dengan kelakuan tidak wajar yang didedahkan atau telah dipaksa untuk turut sama terlibat dalam kelakuan tidak wajar tersebut, perlindungan pemberi maklumat hendaklah juga di batalkan di bawah perenggan 11(1)(a). Terpulanglah kepada pemberi maklumat untuk berkerjasama dengan agensi penguatkuasaan untuk membantu dalam penyiasatan dan menjadi saksi jika perlu, sebagai "plea bargain" untuk melepaskan dirinya daripada turut didakwa;

b. Perenggan 11(1)(b) – sekiranya sesuatu maklumat yang didedahkan adalah:

    i. berdasarkan kepercayaan munasabah pemberi maklumat tersebut; atau

    ii. pemberi maklumat tersebut tidak tahu bahawa maklumat tersebut tidak benar, dia tidak perlu menentukan sama ada maklumat tersebut adalah benar atau tidak kerana pendedahan kelakuan tidak wajar yang dibuat adalah bersandarkan kepada pengetahuan yang munasabah oleh pemberi maklumat itu;

    Dalam kedua-dua kes ini, perlindungan pemberi maklumat tersebut kekal;

c. Perenggan 11(1)(c) – penentuan sama ada sesuatu pendedahan adalah remeh-temeh bergantung kepada fakta kes. Garis panduan tentang perkara yang terjumlah kepada remeh-temeh hendaklah disediakan oleh agensi penguatkuasaan dengan bantuan Penasihat Undang Undang atau Timbalan Pendakwa Raya berdasarkan amalan sedia ada dan nas-nas kes mahkamah;

d. Perenggan 11(1)(d) – agensi penguatkuasaan hendaklah memperoleh maklumat jelas bahawa pendedahan kelakuan tidak

wajar tersebut dibuat semata-mata untuk mempersoalkan, mempertikaikan, menggangu atau menjejaskan pelaksanaan dasar Kerajaan sebelum memutuskan untuk membatalkan perlindungan di bawah perenggan ini.

e. Perenggan 11(1)(e) – agensi penguatkuasaan hendaklah membuktikan bahawa pemberi maklumat telah membuat pendedahan untuk menghalang Jabatan atau majikannya mengambil tindakan terhadapnya berhubung dengan kesalahan yang telah dilakukan olehnya sebelum pendedahan kelakuan tidak wajar tersebut. Dalam keadaan ini, agensi penguatkusaan hendaklah berpuas hati dengan rangkaian keterangan yang dapat mewujudkan pertalian antara pendedahan kelakuan tidak wajar tersebut untuk menghalang tindakan diambil keatas kesalahan yang telah pemberi maklumat tersebut lakukan;

f. Perenggan 11(1)(f) – hasil siasatan agensi penguatkuasaan menunjukkan bahawa pemberi maklumat telah melakukan suatu kesalahan dibawah Akta 711 iaitu sama ada:

   i. mendedahkan maklumat sulit: subseksyen 8(4);

   ii. membuat pernyataan palsu: seksyen 21;

   iii. menghalang pegawai yang diberi kuasa untuk menjalankan tanggungjawabnya: seksyen 22;

   iv. memusnahkan, memalsukan dan sebagainya dokumen: seksyen 23;

   v. bersubahat atau percubaan untuk melakukan kesalahan dibawah Akta ini: seksyen 24.

7. PERMOHONAN REMEDI

Apabila pemberi maklumat mendapat ancaman atau diambil tindakan yang memudaratkan, pemberi maklumat boleh meminta agensi penguatkuasaan yang berkaitan memohon remedi daripada mahkamah bagi mendapatkan:

a. Ganti rugi / pampasan; dan / atau
b. Injunksi apa-apa relief lain yang difikirkan perlu / patut

8. TANGGUNGJAWAB UNIT INTEGRITI

a. Unit Integriti bertanggungjawab untuk menerima aduan / maklumat berkaitan kelakuan tidak wajar dan menguruskan laporan kelakuan tidak wajar;

b. Segala aduan / maklumat ini akan diteliti dan Tindakan lanjut akan diambil sewajarnya berdasarkan peruntukan kuasa sedia ada.

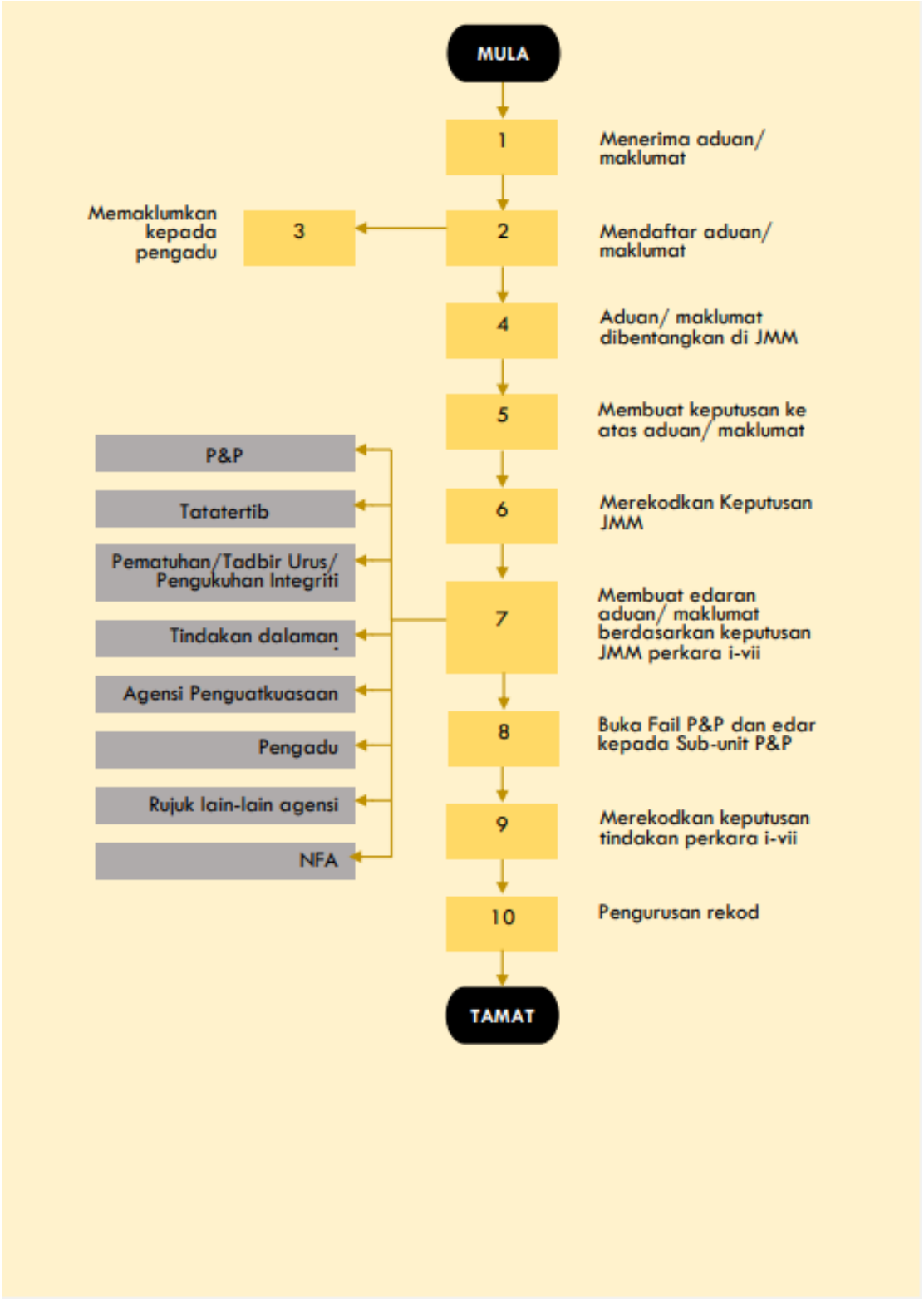
9. PEMAKAIAN DAN PEMATUHAN

9.1 Tatacara ini adalah panduan umum kepada semua warga KKDW, jabatan dan agensi di bawah KKDW dalam melaksanakan fungsi teras pengurusan aduan UI.

9.2 Semua unit, bahagian, jabatan dan agensi di bawah KKDW hendaklah menerima pakai tatacara ini supaya segala keputusan yang diambil oleh KKDW berhubung dengan penginstitusian dan pembudayaan integriti di pelbagai agensi dapat diuruskan dengan seragam, cekap, teratur dan berkesan.

LAMPIRAN 1

CARTA ALIRAN KERJA PELAKSANAAN FUNGSI PENGURUSAN ADUAN



LAMPIRAN 2

KEMENTERIAN KEMAJUAN DESA DAN WILAYAH

SULIT	BORANG ADUAN / MAKLUMAT UNIT INTEGRITI							
NO MAKLUMAT /ADUAN	:		**MASA**	:		**TARIKH**	:	

BUTIR-BUTIR PENGADU (Diisi oleh pengadu)					
KATEGORI PENGADU	:	**Warga Agensi [ ] / Orang Awam [ ]**			
NAMA:	:				
NO K/P:	:		**UMUR**	:	
NO.PASSPORT	:		**JANTINA**	:	
BANGSA	:		**WARGANEGARA**	:	
NO. TELEFON (1)	:		**NO. TELEFON (2)**	:	
ALAMAT E-MEL	:				
ALAMAT SURAT MENYURAT	:				
PEKERJAAN	:				
AGENSI/ SYARIKAT	:				

MAKLUMAT ADUAN					
NAMA ORANG YANG DITOHMAH (1)	:				
AGENSI/ SYARIKAT	:		**JAWATAN**	:	
NAMA ORANG YANG DITOHMAH (2)	:				
AGENSI/ SYARIKAT	:		**JAWATAN**	:	
TARIKH KEJADIAN	:		**MASA KEJADIAN**	:	
KETERANGAN ADUAN/ MAKLUMAT	:				
MAKLUMAT ADUAN	:	**ADA [ ] / TIADA [ ]**			

Saya mengesahkan maklumat yang diberi adalah benar* **TANDA TANGAN PENGADU	**TANDA TANGAN PENERIMA ADUAN/MAKLUMAT**

RUANGAN INI PERLU DIISI OLEH PENERIMA ADUAN/MAKLUMAT

Cara aduan/maklumat diterima [*Sila tanda (/) yang berkenaan*]

Pengadu Hadir Sendiri	☐	Sistem Aduan Integriti	☐
Pegawai Integriti	☐	Ketua Jabatan	☐
SISPAA/LPSRM/LKAN/AUDIT	☐	BPA	☐
Surat Rasmi Jabatan Kerajaan	☐	E-mel/Faks/Telefon	☐
Media Massa/Sosial	☐	Surat Layang/Surat Dari Pengadu	☐

LAMPIRAN 3

KEMENTERIAN KEMAJUAN DESA DAN WILAYAH

SULIT	**BORANG TINDAKAN JAWATANKUASA MENILAI MAKLUMAT (JMM)** **UNIT INTEGRITI**	
NO.FAIL UI KKDW	:	
NO MAKLUMAT /ADUAN	:	
TARIKH ADUAN DITERIMA	:	

RINGKASAN MAKLUMAT / ADUAN

JAWATANKUASA MENILAI MAKLUMAT (JMM) TELAH MEMBUAT KEPUTUSAN SEPERTI BERIKUT:

[*Sila tanda (/) yang berkenaan*]

Bersifat Jenayah	☐	Tidak Bersifat Jenayah	☐
Boleh Dikesan (*Traceable*)	☐	Tidak Boleh Dikesan (*Untracebale*)	☐
Boleh Bertindak (*Actionable*)	☐	Tidak Boleh Bertindak (*Unactionable*)	☐

KEPUTUSAN / TINDAKAN

[*Sila tanda (/) yang berkenaan*]

Pengesanan dan Pengesahan	☐	Rujuk Agensi Penguatkuasaan	☐
Tatatertib	☐	Rujuk Pengadu	☐
Pematuhan/Tadbir Urus	☐	Rujuk Lain-Lain Agensi	☐
Pengukuhan Integriti	☐	Rujuk Bahagian/Jabatan/Agensi	☐
Tindakan Dalaman Agensi	☐	*No Further Action (NFA)*	☐

ULASAN PENGERUSI:

ULASAN AHLI:

PENGESAHAN

.....

PENGERUSI JMM

NAMA :
JAWATAN :
TARIKH :

.....	.....
AHLI JMM 1	**AHLI JMM 2**
NAMA :	**NAMA :**
JAWATAN :	**JAWATAN :**
TARIKH :	**TARIKH :**

DIKEMASKINI OLEH:

UNIT INTEGRITI
KEMENTERIAN KEMAJUAN DESA DAN WILAYAH
2026