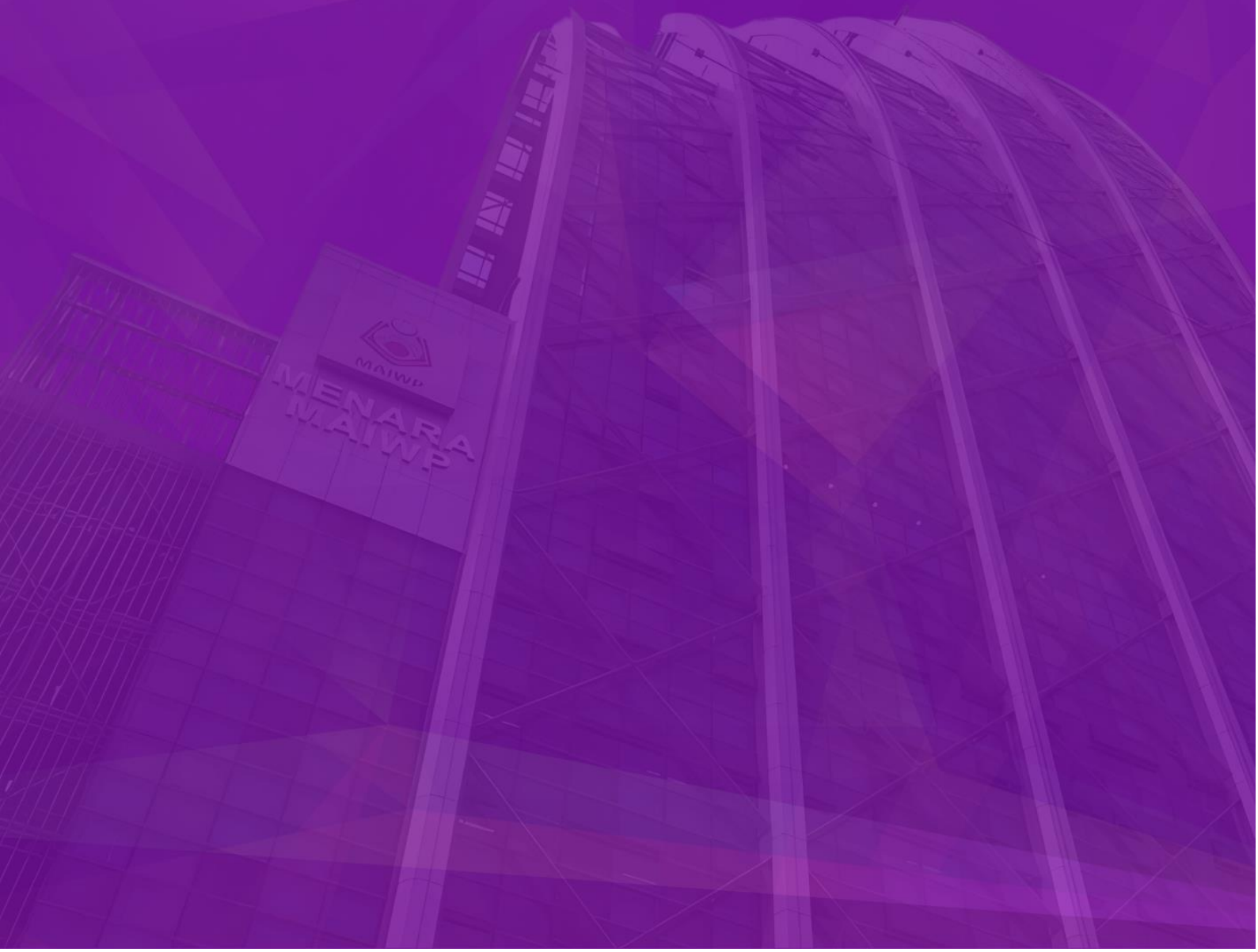




POLISI DAN GARIS PANDUAN ADUAN

MAJLIS AGAMA ISLAM WILAYAH PERSEKUTUAN (MAIWP)



POLISI DAN GARIS PANDUAN ADUAN

MAJLIS AGAMA ISLAM WILAYAH PERSEKUTUAN (MAIWP)

Allah Subhanallahu Wa Ta'ala Berfirman:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ بِالْقِسْطِ شُهَدَاءَ لِلَّهِ وَلَوْ عَلَىٰ أَنْفُسِكُمْ أَوِ
الْوَالِدَيْنِ وَالْأَقْرَبِينَ

Maksudnya: “Wahai orang-orang yang beriman! Hendaklah kamu menjadi orang-orang yang benar-benar menegakkan keadilan, menjadi saksi kerana Allah, biarpun terhadap dirimu sendiri atau ibu bapa dan kaum kerabatmu”.

(Surah al-Nisa': ayat 135)

Daripada Abu Sa'Id Al-Khudri R.A meriwayatkan, ia berkata, "Aku mendengar Rasulullah ﷺ bersabda:

مَنْ رَأَى مِنْكُمْ مُنْكَرًا فَلْيُغَيِّرْهُ بِيَدِهِ، فَإِنْ لَمْ يَسْتَطِعْ فَبِلِسَانِهِ، فَإِنْ لَمْ
يَسْتَطِعْ فَبِقَلْبِهِ، وَذَلِكَ أَضْعَفُ الْإِيمَانِ

Maksudnya: “Siapa di antara kalian melihat kemungkaran, maka hendaklah dia mengubahnya dengan tangannya; jika tidak mampu, maka dengan lisannya; jika tidak mampu juga, maka dengan hatinya, dan itulah iman yang paling lemah”.

(Riwayat Muslim, no: 49)

EDISI KEDUA

KANDUNGAN

BIL	ISI KANDUNGAN	MUKA SURAT
1.	POLISI ADUAN	1-2
2.	GARIS PANDUAN PENGURUSAN ADUAN	2-3
3.	OBJEKTIF	3
4.	PUNCA KUASA	3
5.	PEMAKAIAN	4
6.	TAFSIRAN	4-5
7.	ADUAN/ MAKLUMAT BERKUALITI	5-6
8.	PENDAFTARAN ADUAN INTEGRITI	6
9.	JAWATANKUASA PENYELARAS PEMBERI MAKLUMAT (JPPM)	6-7
10.	TINDAKAN KE ATAS MAKLUMAT	7-10
11.	PERLINDUNGAN KEPADA PENGADU	10
12.	PENGURUSAN REKOD ADUAN/ MAKLUMAT	10
13.	ETIKA PENGURUSAN ADUAN	10-11
14.	PROSES KERJA	11-13
15.	PERTANYAAN DAN PELAPORAN	13
16.	PENUTUP	13-14
17.	RUJUKAN	14
18.	LAMPIRAN 1	15
19.	LAMPIRAN 2	16-18
20.	LAMPIRAN 3	19-20
21.	LAMPIRAN 4	21-22

1 POLISI ADUAN

- 1.1 Polisi ini disediakan sebagai satu garis panduan bagi pengurusan aduan supaya tindakan siasatan yang menyeluruh dan adil terhadap aduan dapat dilaksanakan dengan teratur dan menepati undang-undang berkaitan.
- 1.2 Aduan tersebut boleh dilaporkan oleh pihak dalaman atau luaran. Secara umumnya, aduan yang dibuat berhubung pelanggaran adalah berpunca daripada sumber-sumber berikut:-
 - i. Biro Pengaduan Awam (BPA);
 - ii. emel dan faksimili;
 - iii. hadir Sendiri;
 - iv. Ketua Jabatan;
 - v. Laporan Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (LSPRM);
 - vi. media massa (media cetak/ elektronik/ atas talian);
 - vii. media sosial (*facebook, twitter, you tube, tik tok, instagram* dan lain-lain);
 - viii. memo;
 - ix. panggilan telefon;
 - x. penemuan audit/ laporan Unit Audit Dalam/ Laporan Ketua Audit Negara (LKAN)/ naziran, laporan Jawatankuasa Audit Dalam dan Governans (JKADG) dan Jawatankuasa Kira-Kira Wang Negara (PAC);
 - xi. peti cadangan/ aduan;
 - xii. surat layang;
 - xiii. surat rasmi;
 - xiv. surat rasmi Kerajaan;
 - xv. lain-lain bentuk aduan/ penemuan yang difikirkan wajar.
- 1.3 Polisi ini disediakan bertepatan dengan prinsip dan piawaian etika yang termaktub di dalam Kod Etika Majlis Agama Islam Wilayah Persekutuan (MAIWP) atau Akta Badan-Badan Berkanun (Tatatertib dan Surcaj) 2000 [Akta 605] serta berdasarkan pemakaian Pekeliling Perkhidmatan Bil. 6 Tahun 2013 – Penubuhan Unit Integriti di semua agensi awam. Oleh itu, Polisi ini perlu dilaksanakan dengan mematuhi prinsip dan piawai etika pada setiap masa bagi memastikan proses siasatan dijalankan dengan cara yang beretika.

- 1.4 Aduan hendaklah disiasat dengan prinsip bahawa seseorang itu dianggap tidak bersalah sehingga dibuktikan sebaliknya dan siasatan hendaklah dijalankan dalam keadaan memelihara serta menjaga sensitiviti dan kerahsiaan pihak-pihak yang terlibat. Identiti pengadu hendaklah dirahsiakan kecuali dinyatakan sebaliknya dalam mana-mana undang-undang yang berkaitan yang dikeluarkan oleh pihak berkuasa yang bersesuaian di MAIWP yang mengawal selia dasar, prosedur dan salah laku.
- 1.5 Mana-mana pegawai yang diarahkan untuk hadir ke sesi temu bual atau pemeriksaan atau mana-mana keadaan yang memerlukan kehadiran pegawai itu bagi membantu siasatan, maka pegawai tersebut hendaklah mematuhi arahan tersebut dan sekiranya enggan adalah dianggap sebagai ingkar perintah dan boleh dikenakan tindakan tatatertib.
- 1.6 Sekiranya aduan yang diterima oleh Unit Integriti adalah bersifat isu pentadbiran dan diputuskan oleh Jawatankuasa Pemberi dan Penyelaras Maklumat (JPPM), maka ianya hendaklah diselesaikan di peringkat bahagian, unit atau cawangan masing-masing. Satu laporan bertulis hendaklah dikemukakan kepada Unit Integriti mengenai tindakan yang telah diambil terhadap aduan tersebut.
- 1.7 Sekiranya terdapat aduan yang melibatkan mana-mana ahli JPPM, ahli berkenaan hendaklah tidak mengambil bahagian dalam mana-mana proses dan sekiranya perlu, beliau akan digantikan oleh pegawai lain.
- 1.8 Sekiranya aduan yang diterima oleh Unit Integriti melibatkan Pengurusan Tertinggi MAIWP, ia hendaklah dirujuk kepada Mesyuarat MAIWP. Manakala bagi aduan melibatkan selain daripada Pengurusan Tertinggi MAIWP hendaklah dirujuk kepada JPPM.
- 1.9 Polisi ini boleh disemak dan dikemas kini mengikut kesesuaian dan keperluan dari masa ke semasa.

2 GARIS PANDUAN PENGURUSAN ADUAN

- 2.1 Garis Panduan Pengurusan Aduan ini merupakan salah satu daripada enam fungsi yang perlu dilaksanakan oleh setiap Unit Integriti agensi awam selaras dengan Pekeliling Perkhidmatan Bil. 6 Tahun 2013 (PP Bil.6/ 2013).

- 2.2 Garis panduan ini 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.

3 OBJEKTIF

- 3.1 Garis panduan ini dikeluarkan bertujuan seperti berikut:-
- i. menjelaskan mengenai pelaksanaan fungsi pengurusan aduan dan *whistleblowing* di Unit Integriti MAIWP;
 - ii. memberi panduan yang seragam dalam pelaksanaan pengurusan aduan/ maklumat mengenai salah laku jenayah serta pelanggaran tata kelakuan dan etika MAIWP; dan
 - iii. memberi panduan kepada Jawatankuasa Siasatan Dalaman (JKSD) mengenai kaedah penyiasatan aduan yang disyor oleh JKADG.

4 PUNCA KUASA

- 4.1 Garis panduan ini memperincikan pengurusan aduan berdasarkan kepada Akta Badan-Badan Berkanun (Tatatertib dan Surcaj 2000) [Akta 605] serta berdasarkan pemakaian Pekeliling Perkhidmatan Bil. 6 Tahun 2013 – Penubuhan Unit Integriti di semua agensi awam.
- 4.2 Sekiranya prosedur siasatan bagi sesuatu keadaan diperuntukkan secara khusus maka prosedur tersebut hendaklah diikuti dan dipatuhi sepenuhnya. Peraturan-peraturan khusus yang berkaitan antara lain adalah seperti berikut:-
- i. WP10.3 – Pengurusan Kehilangan dan Hapus Kira Wang Awam;
 - ii. AM 2.8 – Tatacara Pengurusan Aset Alih Kerajaan: Kehilangan dan Hapus Kira;
 - iii. Pengurusan Pembayaran Di Bawah Arahan Perbendaharaan 59;
 - iv. Pekeliling Perkhidmatan Bil. 5 Tahun 2018 ‘Garis Panduan Pengendalian Kes Gangguan Seksual Di Tempat Kerja;
 - v. lain-lain siasatan yang diperuntukkan di bawah mana-mana undang-undang atau peraturan semasa yang berkuatkuasa; dan
 - vi. Jawatankuasa Audit Dalam dan Governans (JKADG).

5 PEMAKAIAN

- 5.1 Garis Panduan ini hendaklah terpakai bagi pegawai MAIWP sepanjang tempoh perkhidmatannya.

6 TAFSIRAN

- 6.1 **Aduan** – maksudnya sesuatu aduan mengenai salah laku jenayah atau pelanggaran tatakelakuan dan etika agensi yang dilaporkan oleh pengadu.
- 6.2 **Pengadu** – maksudnya mana-mana individu atau kumpulan yang terdiri daripada pegawai MAIWP mahupun mana-mana agensi atau pihak luar yang mengemukakan aduan mengenai pelanggaran tatakelakuan pegawai MAIWP secara bertulis.
- 6.3 **Aduan berulang** – maksudnya ianya boleh berlaku dalam keadaan sebelum atau ketika siasatan dijalankan atau selepas siasatan selesai, melibatkan pengadu dan isu yang sama atau dengan pertambahan fakta tetapi masih merujuk isu yang asal.
- 6.4 **Pihak luar** – maksudnya individu atau kumpulan yang selain daripada pegawai MAIWP.
- 6.5 **Agensi Penguatkuasaan** – maksudnya 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].
- 6.6 **Jawatankuasa Penilaian dan Penyelarasan Maklumat (JPPM)** – maksudnya jawatankuasa yang ditubuhkan oleh Unit Integriti MAIWP untuk memutuskan tindakan yang perlu diambil ke atas aduan/ maklumat yang diterima.
- 6.7 **Fungsi Teras** – maksudnya enam (6) fungsi teras Unit Integriti yang diperuntukkan dalam Perkeliling Perkhidmatan Bil. 6 Tahun 2013.
- 6.8 **Pengurus Unit Integriti P(UI)/ Ketua Unit Integriti K(UI)** – maksudnya berdasarkan gelaran jawatan yang mengetuai Unit Integriti. (Bagi maksud penyelarasan untuk tatacara ini penggunaan dan pemakaian selepas ini akan dipanggil sebagai P(UI).

- 6.9 **Laporan Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (LSPRM)** – maksudnya 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 tatakelakuan terhadap pegawai atau kakitangan agensi tersebut.
- 6.10 **Maklumat** – maksudnya sesuatu maklumat mengenai salah laku jenayah atau pelanggaran tatakelakuan dan etika agensi yang diperolehi oleh Unit Integriti melalui sumber-sumber pengadu lain.
- 6.11 **Pegawai Integriti (PI)** – maksudnya pegawai yang dilantik dan berkhidmat di Unit Integriti.
- 6.12 **Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA)** – maksudnya sistem pengurusan aduan awam bersepadu yang telah dibangunkan oleh Biro Pengaduan Awam (BPA).
- 6.13 **Urus setia** – maksudnya PI yang menguruskan keurusetiaan aduan/maklumat.
- 6.14 **Jawatankuasa Siasatan Dalaman (JKSD)** – maksudnya satu kumpulan pegawai yang dilantik terdiri daripada tidak kurang daripada tiga orang pegawai MAIWP dan anggota MAIWP termasuk pengerusi mesyuarat. Pengerusi mesyuarat hendaklah berpangkat dengan gred yang lebih tinggi daripada pegawai yang disiasat dan ahli hendaklah berpangkat dengan gred jawatan yang bersesuaian dengan pengetahuan berhubung perkara yang disiasat.

7 ADUAN ATAU MAKLUMAT BERKUALITI

- 7.1 Perkara yang perlu diambil kira dalam aduan/maklumat berkualiti seperti berikut:-
- i. Bila kejadian berlaku?
 - ii. Di mana kesalahan dilakukan?
 - iii. Kenapa kesalahan dilakukan?
 - iv. Siapa yang terlibat?
 - v. Siapa yang boleh membantu?
 - vi. Apa kesalahan yang telah berlaku?

vii. Bagaimana kesalahan dilakukan?

8 PENDAFTARAN ADUAN INTEGRITI

8.1 Pendaftaran aduan integriti yang dilaksanakan secara manual oleh Unit Integriti di mana aduan maklumat salah laku jenayah pelanggaran tatakelakuan dan etika MAIWP akan diterima dan direkodkan dalam Borang Aduan/ Maklumat dan Buku Daftar Aduan secara manual.

9 JAWATANKUASA PENYELARAS PEMBERI MAKLUMAT (JPPM)

9.1 Jawatankuasa JPPM hendaklah terdiri daripada anggota yang dilantik seperti berikut:

BIL	AHLI	JAWATAN
1.	Anggota MAIWP	Pengerusi
2.	Ketua Unit Integriti Jabatan Perdana Menteri	Ahli
3.	Pengurus Unit Undang-Undang	Ahli
4.	Pengurus Unit Audit Dalam	Ahli
5.	Pengurus Unit Integriti	Setiausaha

9.2 Jika ketiadaan Pengerusi, tugas Pengerusi hendaklah dipengerusikan oleh mana-mana Ahli JPPM yang hadir dengan persetujuan ahli mesyuarat yang hadir.

9.3 Jika dalam keadaan tertentu, P(UI) atas budi bicaranya boleh membuat keputusan bagi apa-apa kes yang diadukan yang bersifat tidak rumit berdasarkan keputusan Mesyuarat Pengurusan Unit Integriti dengan hasrat menyelesaikan kes-kes yang diadukan dengan kadar segera.

9.4 Terma Rujukan Jawatankuasa Penyelaras dan Pemberi Maklumat (JPPM). Tugas dan tanggungjawab JPPM adalah seperti berikut:-

- menerima, menilai dan menyaring aduan, penemuan dan pengesyoran;
- mendapatkan kesahihan dan penjelasan lanjut mengenai aduan yang diterima;
- menentukan sama ada aduan yang diterima wujud elemen

pelanggaran tatakelakuan; dan

iv. memutuskan tindakan yang perlu diambil ke atas aduan yang diterima dengan mengambil kira perkara-perkara berikut:-

- a) aduan yang berunsur salah laku jenayah, pelanggaran tatakelakuan dan etika atau tidak;
- b) aduan yang boleh diambil tindakan atau tidak.
- c) orang yang ditohmah boleh dikesan/ dikenal pasti atau tidak;
- d) memutuskan untuk memanjangkan atau tidak berkenaan aduan, penemuan atau syor kepada Jawatankuasa Tata tertib (JKTT)/ Ketua Pegawai Eksekutif (KPE)/ JKADG;
- e) sekiranya salah laku di luar skop pelanggaran tatakelakuan, memutuskan supaya aduan ini dipanjangkan kepada agensi penguatkuasa;
- f) menubuhkan JKSD bagi mendapatkan maklumat lanjut berkenaan aduan;
- g) mengarahkan Unit Integriti untuk mendapatkan perincian lanjut daripada pengadu sekiranya perlu;
- h) JPPM boleh mengarahkan Unit Integriti untuk mengambil tindakan selanjutnya sama ada menjawab pengadu, melaporkan kepada pihak polis atau melaporkan kepada pihak SPRM atau mana-mana agensi penguatkuasa; dan
- i) sebagai panduan JPPM, antara aspek aduan yang tidak memerlukan siasatan dalaman adalah seperti berikut:
 - i. aduan yang melibatkan bidang kuasa agensi lain seperti PDRM dan SPRM;
 - ii. aduan yang melibatkan bidang kuasa PAC; dan
 - iii. aduan yang melibatkan dasar Kerajaan.

10 TINDAKAN KE ATAS ADUAN/ MAKLUMAT

10.1 Tindakan yang diputuskan oleh JPPM ke atas aduan/ maklumat yang diterima adalah seperti berikut:-

i. Pengesanan dan Pengesahan

Mengesan dan mengesahkan aduan/ maklumat yang berkaitan salah

laku jenayah, pelanggaran tata kelakuan dan Etika MAIWP.

ii. **Urus Setia Tatatertib**

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

iii. **Pematuhan/ Tadbir Urus/ Pengukuhan**

Tindakan semakan/ kajian/ penambahbaikan ke atas dasar/ sistem/ prosedur di dalam MAIWP yang memberi peluang kepada ruang dan peluang berlakunya salah laku jenayah, pelanggaran tata kelakuan dan etika MAIWP.

iv. **Tindakan Dalam MAIWP**

- a) Tindakan Ketua Bahagian 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 Bahagian yang siap perlu dikemukakan kepada Unit Integriti untuk tindakan lanjut (Tatatertib).

v. **Rujuk Agensi Penguatkuasaan**

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

vi. **Rujuk Pengadu**

Pemakluman awal dikemukakan kepada pengadu bahawa aduan telah diterima dan diambil tindakan sewajarnya. Sekiranya JPPM mendapati aduan/ maklumat yang diterima adalah kurang lengkap dan boleh mendapatkan maklumat yang lebih lanjut daripada pengadu jika pengadu telah dikenal pasti. Tempoh yang disyorkan untuk pemakluman awal adalah selewat-lewatnya tiga hari dari tarikh aduan diterima.

vii. **Rujuk lain-lain Agensi**

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

viii. **Tiada Tindakan Lanjut (*No Further Action* (NFA))**

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

ix. **Mengenalpasti Isu**

Jika dalam keadaan tertentu Unit Integriti boleh mengesyorkan JPPM tentang keperluan Penubuhan JKSD dan Unit Integriti juga boleh mengesyorkan kepada JPPM agar siasatan didahului dengan pengauditan oleh Unit Audit Dalam (UAD).

x. **Pengurusan Aduan/ Maklumat Yang Berulang**

Aduan atau maklumat berulang merujuk kepada:-

- a) aduan atau maklumat yang sama daripada pengadu yang sama 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 atau maklumat yang sama terhadap perkhidmatan yang disediakan. Contohnya Pegawai Khidmat Pelanggan yang tidak menjawab telefon.

xi. **Tindakan Ke Atas Aduan/ Maklumat Yang Berulang**

Tindakan ke atas aduan/ maklumat yang berulang adalah seperti berikut:-

- a) dikepilkan dengan aduan/ maklumat asal kertas Pengesanan dan Pengesahan (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) mengenal pasti punca utama yang menjurus kepada pengulangan

- aduan/ maklumat tersebut;
- e) mengadakan sesi libat urus bersama orang yang ditohmah/ disyaki; dan
- f) mengadakan perjumpaan/ temu bual bersama pengadu.

11 PERLINDUNGAN KEPADA PENGADU

Sekiranya pengadu memohon untuk diberi perlindungan, Unit Integriti hendaklah mengambil tindakan sewajarnya seperti berikut:-

- i. memastikan identiti pengadu dirahsiakan di bawah polisi perlindungan pemberi maklumat; atau
- ii. merujuk terus pengadu kepada mana-mana Agensi Penguatkuasaan yang dinyatakan di bawah Akta Perlindungan Pemberi Maklumat 2010 [Akta 711].

12 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 Negara, Arahan Keselamatan dan Pekeliling Perkhidmatan Bil. 5 Tahun 2007 – Panduan Pengurusan Pejabat, Panduan Pengurusan Rekod Sektor Awam yang dikeluarkan oleh Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA).

13 ETIKA PENGURUSAN ADUAN

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

a) Berkecuali

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

b) Kerahsiaan

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

c) Ketelusan

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

d) **Profesionalisme**

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

14 PROSES KERJA

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 di dalam Perkara 1	P(UI)/ PI
2.	Urus setia Aduan	a) Mendaftar aduan/ maklumat menggunakan Borang Aduan/ Maklumat dalam Sistem Aduan Integriti dan catat dalam Buku Aduan Unit Integriti. (Rujuk Lampiran 2 dan 3). b) Mengenal pasti jenis aduan maklumat seperti:- i. salah laku jenayah rasuah; ii. pelanggaran tatakelakuan dan etika; dan iii. lain-lain kesalahan pentadbiran. c) Menentukan identiti pelaku, tarikh, masa, tempat kejadian, dan kesalahan spesifik.	P(UI) /PI
3.	Urus setia Aduan	Pemakluman kepada pengadu (Rujuk Lampiran 4):- a) Surat Aduan Terima (SAT) kepada pengadu (emel atau surat); dan b) menfailkan salinan SAT	Pengadu/ Pegawai Fail

BIL.	TANGGUNG JAWAB	PROSES KERJA	PEGAWAI LAIN YANG ADA HUBUNGAN/ DIRUJUK
4.	Urus setia Aduan	Aduan/ maklumat dibawa kepada Jawatankuasa Penyelaras Pemberi Maklumat (JPPM) seperti berikut:- a) kandungan aduan; b) sumber aduan; dan c) jenis kesalahan.	Ahli JPPM
5.	Pengerusi JPPM	Membuat keputusan ke atas aduan/ maklumat untuk tindakan berikut:- a) pengesanan dan pengesahan; b) urus setia Tatatertib; c) pematuhan/ tadbir urus/ pengukuhan integriti (bagi yang memerlukan semakan/ kajian/ penambahbaikan ke atas dasar/ sistem/ prosedur); d) edaran tindakan dalaman MAIWP; e) rujuk agensi penguatkuasaan; f) rujuk pengadu bagi mendapatkan maklumat yang lebih lanjut dan lengkap; g) rujuk lain-lain agensi; dan h) <i>no further action</i> (NFA)/ tiada tindakan selanjutnya sekiranya aduan tidak berasas.	Ahli JPPM
6.	Urus setia Aduan	a) Merekod keputusan dalam fail aduan dan hendaklah diisi dalam borang serta ditandatangani oleh Ahli JPPM. b) Kemas kini status tindakan dalam sistem aduan/ buku daftar aduan.	PPT/ PT
7.	Urus setia Aduan	Membuat edaran aduan/ maklumat berdasarkan keputusan JPPM.	PPT/ PT
8.	Urus setia Aduan	a) Membuka fail pengesanan dan pengesahan, b) Mengedar fail kepada PPT untuk tindakan. c) Merekod pergerakan fail.	PPT/ PT

BIL.	TANGGUNG JAWAB	PROSES KERJA	PEGAWAI LAIN YANG ADA HUBUNGAN/ DIRUJUK
9.	Urus setia Aduan	Menerima dan merekod keputusan ke atas tindakan yang diambil.	PPT/ PT
10.	Urus setia Aduan	Menyediakan laporan aduan untuk diangkat ke Mesyuarat JKADG	P(UI)/ PI/ PPT
11.	Ahli JKADG	a. Meneliti dan menilai laporan aduan untuk pengesahan dan pengesyoran. b. Laporan JKADG diangkat ke Mesyuarat Majlis Agama Islam Wilayah Persekutuan (MAIWP) untuk makluman/ tindakan serta minit mesyuarat MAIWP perlu disahkan oleh Yang Di-Pertuan Agong (YDPA).	

15 PERTANYAAN DAN PELAPORAN

Sebarang pertanyaan atau pelaporan pelanggaran terhadap Polisi ini boleh dikemukakan melalui saluran berikut:

Unit Integriti

Majlis Agama Islam Wilayah Persekutuan

Tingkat 15, Menara MAIWP

No.55, Lorong Haji Hussein 2,

50300 Kuala Lumpur.

(u.p: Pengurus Unit Integriti)

Telefon : 019-200 6986

Emel : whistleblowing@maiwp.gov.my

16 PENUTUP

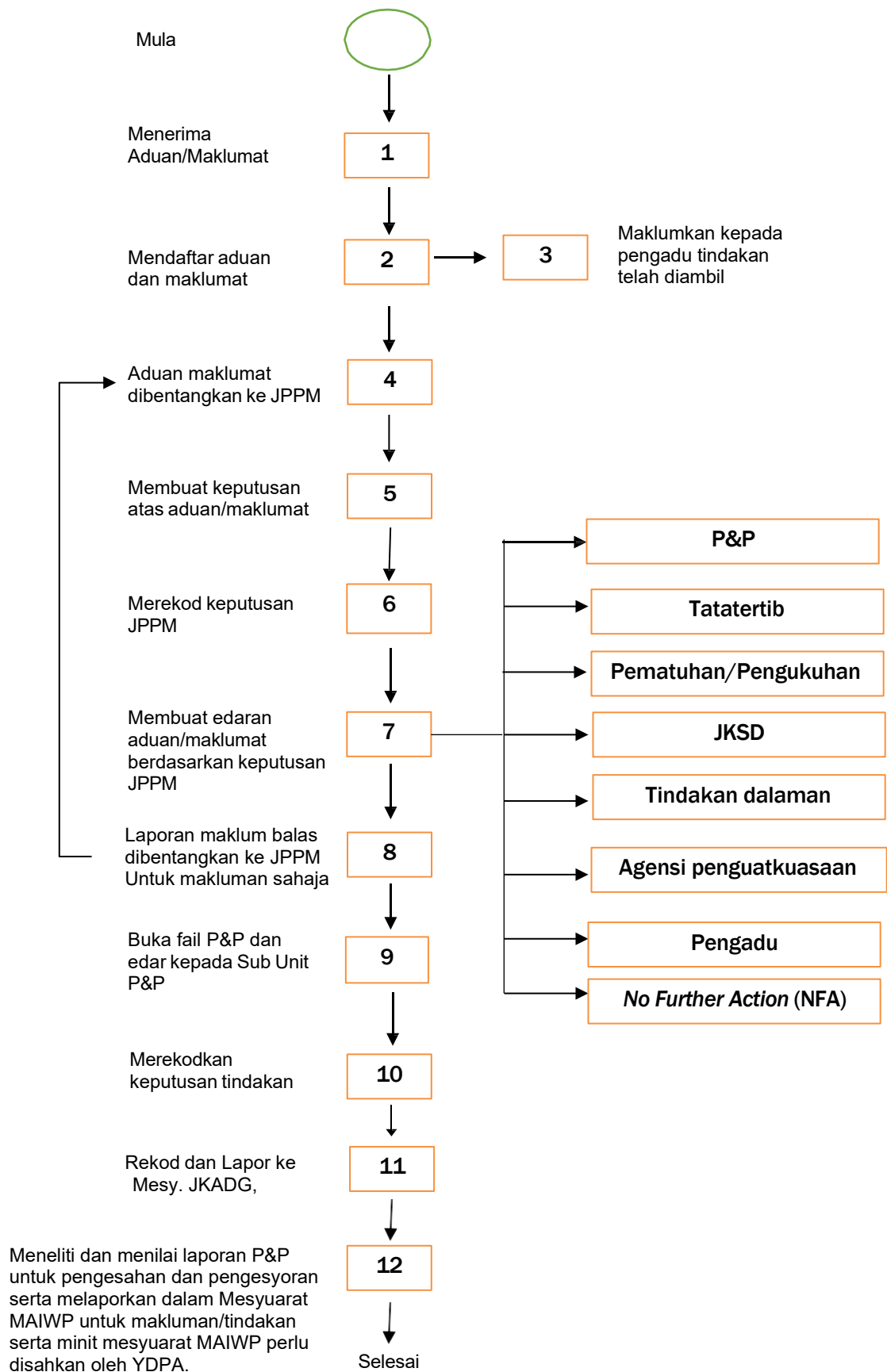
Polisi dan Garis Panduan Aduan ini merupakan langkah proaktif dalam memastikan setiap aduan yang dikemukakan ditangani dengan telus, adil, dan berintegriti. MAIWP komited untuk menyediakan saluran yang selamat dan menyokong semua pihak dalam menyuarakan kebimbangan atau melaporkan sebarang salah laku.

MAIWP komited bahawa pengurusan aduan yang berkesan adalah asas kepada pembangunan persekitaran kerja yang amanah dan harmoni. Dengan kerjasama semua pihak, marilah kita terus maju ke arah mewujudkan budaya kerja yang bebas daripada sebarang bentuk pelanggaran etika dan peraturan.

RUJUKAN

- i. Akta Badan-Badan Berkanun (Tatatertib dan Surcaj) 2000 [Akta 605].
- ii. Garis Panduan Pengurusan Unit Integriti Badan Berkanun (Persekutuan dan Negeri).
- iii. Pekeliling Perkhidmatan Bil. 6 Tahun 2023
- iv. Tatacara Pelaksanaan Fungsi Pengesanan dan Pengesahan, Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (SPRM).
- v. Tatacara Pelaksanaan Fungsi Pengurusan Aduan, SPRM.

CARTA ALIR PENGURUSAN ADUAN



SULIT



MAIWP

**LAMPIRAN 2
BORANG 01**

**BORANG PENERIMAAN ADUAN/ MAKLUMAT
UNIT INTEGRITI
MAJLIS AGAMA ISLAM WILAYAH PERSEKUTUAN**

BORANG ADUAN/MAKLUMAT UNIT INTEGRITI MAJLIS AGAMA ISLAM WILAYAH PERSEKUTUAN				
No. Aduan	:			
Tarikh	:		Masa	:
BUTIR-BUTIR PENGADU (Diisi oleh pengadu)				
Kategori Pengadu		(Warga Agensi/Orang Awam/Whistle blower)		
Nama				
No. Kad Pengenalan			Umur	
No. Passport			Jantina	
Bangsa			Warganegara	
No.Telefon (1)			No.Telefon (2)	
Alamat E-Mel				
Alamat Surat Menyurat				
Pekerjaan				
Majikan				
MAKLUMAT ADUAN				
Nama Orang Yang Ditohmah(1)	:			
Nama Agensi/Syarikat	:		Jawatan	
Nama Orang Yang Ditohmah (2)	:			
Nama Agensi/Syarikat	:		Jawatan	
Tarikh Kejadian	:		Masa Kejadian	
Keterangan Aduan/Maklumat	:			
Dokumen Sokongan	:			

SULIT

SULIT

KENYATAAN ORANG YANG MEMBERI/MENERIMA KETERANGAN

[Jika ruangan tidak mencukupi sila buat lampiran]
(Penjelasan di atas dibaca semula oleh.....)

Soalan : Adakah kamu ingin membuat apa-apa tambahan atau pindaan atas penjelasan diatas?

Jawapan : **Ya/Tidak**

Soalan : Adakah penjelasan di atas benar?

Jawapan **Benar/Tidak**

.....
**Tandatangan orang yang
Memberi maklumat**

.....
**Tandatangan pegawai yang
Menerima/merekod**

RUANGAN INI PERLU DIISI OLEH PENERIMA MAKLUMAT					
Cara aduan/maklumat diterima (Sila tanda (/) yang berkenaan)		Pengadu datang sendiri		Sistem Aduan Integriti	
		Pegawai Integriti		Ketua Jabatan	
		Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA)		BPA	
		Laporan Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (LSPRM)		LKAN	
		Surat Rasmi Jabatan Kerajaan		E-Mel & Faksimili	
		Telefon		Media Sosial	
		Media Massa		Surat Layang	
		Laporan Audit JPM		Lain-lain	
		Jawatankuasa Audit Dalam Dan Governans (JKADG)			

SULIT

LAMPIRAN 3

DAFTAR ADUAN
UNIT INTEGRITI
MAJLIS AGAMA ISLAM WILAYAH PERSEKUTUAN

[illegible]

[illegible]

BORANG SURAT AKUAN TERIMA
SURAT AKUAN TERIMA

Ketua Unit Integriti,
[Nama dan Alamat Jabatan]

Melalui:
Unit Pengurusan Aduan
[Nama dan Alamat Jabatan]

Tarikh:
[Nama dan Alamat Terkini Pengadu]

Tuan/ Puan,

NO: ADUAN XXX, TAJUK ADUAN

Saya, [Nama Pegawai Integriti], dari MAIWP, dengan ini mengesahkan telah menerima aduan/ maklumat tuan/ puan bertarikh [tarikh] pada _____.

Tuan/ puan boleh menghubungi semula pihak kami dalam masa tiga (3) hari untuk mengetahui status tindakan terhadap aduan di atas.

Sekian, terima kasih.

.....

(NAMA PENUH PEGAWAI INTEGRITI)

SULIT			
BORANG TINDAKAN JAWATANKUASA PENYELARAS PEMBERI MAKLUMAT (JPPM) UNIT INTEGRITI MAJLIS AGAMA ISLAM WILAYAH PERSEKUTUAN (MAIWP)			
No. Fail		:	
No. Maklumat/ Aduan		:	
Tarikh		:	
Ringkasan Maklumat/ Aduan			
..... 			
Bersama ini dilampirkan satu salinan maklumat/ aduan mengenai perkara di atas. Jawatankuasa Penyelaras Pemberi Maklumat (JPPM) telah membuat keputusan seperti berikut: (Sila tanda (/) yang berkaitan)			
Bersifat Jenayah	☐	Tidak Bersifat Jenayah	☐
Boleh Dikesan (<i>Traceable</i>)	☐	Tidak Boleh Dikesan (<i>Untraceable</i>)	☐
Boleh Bertindak (<i>Actionable</i>)	☐	Tidak Boleh Bertindak (<i>Unactionable</i>)	☐
Keputusan/ Tindakan			
Pengesanan dan Pengesahan	☐	Rujuk Agensi Penguatkuasaan	☐
Tatatertib	☐	Rujuk Pengadu	☐
Pematuhan/ Tadbir Urus/ Pengukuhan Integriti	☐	Rujuk Lain-Lain Agensi	☐
Tindakan Dalam MAIWP	☐	No Further Action (NFA)	☐
Catatan: 			
..... Pengerusi JPPM	 Ahli 1	 Ahli 2	 Ahli 3
			SULIT

DITERBITKAN OLEH:

UNIT INTEGRITI

MAJLIS AGAMA ISLAM WILAYAH PERSEKUTUAN (MAIWP)

Menara MAIWP, No.55, Lorong Haji Hussein 2, 50300 Kuala Lumpur.

No. Tel : 03-2639 9000 | No. Faks : 03-2639 9900

Emel : integriti@maiwp.gov.my | Laman Web : www.maiwp.gov.my

DILULUSKAN OLEH:



DATUK MOHD NIZAM BIN HAJI YAHYA

Pemangku Ketua Pegawai Eksekutif

Majlis Agama Islam Wilayah Persekutuan (MAIWP)

TARIKH: 14 FEBRUARI 2025

EDISI KEDUA