



KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN

TATACARA

TATACARA ADUAN/KPKT/06 TATACARA PENGURUSAN ADUAN INTEGRITI

Disahkan oleh:



DATUK MOHD ZAMRI BIN
MAT ZAIN

TARIKH: 6/4/2026

Diluluskan oleh:


DATUK WIRA DR. M NOOR AZMAN BIN
TAIB

TARIKH: 7/4/2026

	TATACARA ADUAN/KPKT/06	Keluaran	01
		Pindaan	04
	TATACARA PENGURUSAN ADUAN INTEGRITI	Mukasurat	2 / 26
		Tarikh	07 APR 2026


KANDUNGAN

BIL	PERKARA	MUKA SURAT
1.	PENDAHULUAN	4
2.	TUJUAN TATACARA	4
3.	TAFSIRAN	5
4.	KOMPONEN PELAKSANAAN PENGURUSAN ADUAN	8
4.1	Aduan/Maklumat Berkualiti	8
4.2	Sumber Aduan / Maklumat	8
4.3	Pendaftaran Aduan Integriti	9
4.4	Jawatankuasa Menilai Maklumat (JMM)	10
4.5	Tindakan ke atas Aduan / Maklumat	11
4.5.1	Pengesanan & Pengesahan	12
4.5.2	Urus Setia Tatatertib	12
4.5.3	Pematuhan / Tadbir Urus / Pengukuhan Integriti	12
4.5.4	Tindakan Dalaman Agensi	12
4.5.5	Rujuk Agensi Penguatkuasaan	13
4.5.6	Rujuk Pengadu	13
4.5.7	Rujuk Lain-Lain Agensi	13
4.5.8	Tiada Tindakan Lanjut / <i>No Further Action</i> (NFA)	13
4.6	Pengurusan Aduan / Maklumat yang berulang	14
4.7	Pengurusan Rekod Aduan / Maklumat	14
4.8	Etika Pengurusan Aduan	15
5.	PROSES KERJA PENGURUSAN ADUAN	15
6.	PERLINDUNGAN KEPADA PENGADU	19
7.	PEMAKAIAN & PEMATUHAN	19
8.	TARIKH KUATKUASA	19
9.	PERTANYAAN	19

	TATACARA ADUAN/KPKT/06	Keluaran	01
		Pindaan	04
	TATACARA PENGURUSAN ADUAN INTEGRITI	Mukasurat	3 / 26
		Tarikh	07 APR 2026

LAMPIRAN

Lampiran 1	Carta Aliran Kerja Pelaksanaan Fungsi Pengurusan Aduan	20
Lampiran 2	Contoh Format Borang Aduan/ Maklumat	21
Lampiran 3	Contoh Format Buku Daftar Aduan	23
Lampiran 4	Contoh Format Borang Surat Aduan Terima	24
Lampiran 5	Contoh Format Borang Tindakan Mesyuarat JMM	25

	TATACARA ADUAN/KPKT/06	Keluaran	01
		Pindaan	04
	TATACARA PENGURUSAN ADUAN INTEGRITI	Mukasurat	4 / 26
		Tarikh	07 APR 2026


1. PENDAHULUAN

- 1.1 Pengurusan Aduan merupakan salah satu daripada enam (6) fungsi yang perlu dilaksanakan oleh setiap Unit Integriti (UI) agensi awam selaras dengan Ceraian SP 1.2.1: Penubuhan Unit Integriti di Semua Agensi Awam.
- 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 Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan (KPKT) dan Jabatan di bawah KPKT.
- 2.2 Memberi panduan yang seragam dalam pelaksanaan pengurusan aduan / maklumat mengenai salah laku jenayah serta pelanggaran tata kelakuan dan etika agensi.

	TATACARA ADUAN/KPKT/06	Keluaran	01
		Pindaan	04
	TATACARA PENGURUSAN ADUAN INTEGRITI	Mukasurat	5 / 26
		Tarikh	07 APR 2026


3. TAFSIRAN

Bagi tujuan tatacara ini:


3.1 **Aduan** ertinya sesuatu aduan mengenai salah laku jenayah atau pelanggaran tata kelakuan dan etika melibatkan entiti di bawah KPKT yang dilaporkan oleh pengadu.

3.2 **Entiti di bawah KPKT** adalah seperti berikut:

Bahagian / Unit		Jabatan	Agensi	Pusat Latihan	Tribunal
Meliputi semua Bahagian / Unit di bawah sektor berikut:		(1) Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia (JBPM)	(1) Perbadanan Pengurusan Sisa Pepejal Negara (SWCorp)	Institut Latihan KPKT	Tribunal Perumahan dan Pengurusan Strata
(1)	Sektor Kemampanan dan Perancangan Strategik	(2) Jabatan Perancangan Bandar dan Desa (PlanMalaysia)	(2) Syarikat Perumahan Negara Berhad (SPNB)		
(2)	Sektor Perumahan, Kesejahteraan Komuniti	(3) Jabatan Kerajaan Tempatan (JKT)	(3) Perbadanan PR1MA Malaysia (PR1MA)		
(3)	Sektor <i>Staff Function</i>	(4) Jabatan Perumahan Negara (JPN)	(4) Urbanice Malaysia		
(4)	Sektor Pengurusan dan Pembangunan	(5) Jabatan Landskap Negara (JLN)			
		(6) Jabatan Pengurusan Sisa Pepejal Negara (JPSPN)			

	TATACARA ADUAN/KPKT/06	Keluaran	01
		Pindaan	04
	TATACARA PENGURUSAN ADUAN INTEGRITI	Mukasurat	6 / 26
		Tarikh	07 APR 2026

- 3.3 **Agensi Penguatkuasaan** ertinya mana-mana Bahagian / Jabatan / Agensi yang mempunyai kuasa penyiasatan dan penguatkuasaan di bawah mana-mana undang-undang sedia ada selaras dengan Akta Perlindungan Pemberi Maklumat 2010.
- 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 Ceraian SP 1.2.1: Penubuhan Unit Integriti di Semua Agensi Awam.
- 3.6 **Jawatankuasa Menilai Maklumat (JMM)** ertinya jawatankuasa yang ditubuhkan oleh UI untuk memutuskan tindakan yang perlu diambil ke atas aduan / maklumat yang diterima.
- 3.7 **Ketua Jabatan** ertinya pegawai yang dilantik secara bertulis untuk mengetuai sesuatu 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 dan Jabatan yang mengetuai UI dipanggil Pengarah Bahagian atau Pengarah Jabatan. Bagi maksud penyelarasan untuk tatacara ini penggunaan dan pemakaian selepas ini akan dipanggil 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

	TATACARA ADUAN/KPKT/06	Keluaran	01
		Pindaan	04
	TATACARA PENGURUSAN ADUAN INTEGRITI	Mukasurat	7 / 26
		Tarikh	07 APR 2026

telah menemui bukti kesalahan pelanggaran integriti yang bersifat menyalahi tata kelakuan terhadap pegawai atau kakitangan agensi tersebut.


3.10 **Maklumat** ertinya sesuai 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 berkeajaan 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 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.

	TATACARA ADUAN/KPKT/06	Keluaran	01
		Pindaan	04
	TATACARA PENGURUSAN ADUAN INTEGRITI	Mukasurat	8 / 26
		Tarikh	07 APR 2026

4. KOMPONEN PELAKSANAAN PENGURUSAN ADUAN

4.1	Aduan / Maklumat Berkualiti	4.5	Tindakan ke atas Aduan / Maklumat
4.2	Sumber Aduan / Maklumat	4.6	Pengurusan Aduan / Maklumat yang berulang
4.3	Pendaftaran Aduan Integriti	4.7	Pengurusan Rekod Aduan / Maklumat
4.4	Jawatankuasa Menilai Maklumat (JMM)	4.8	Etika Pengurusan Aduan

Rajah 1 : Komponen Pelaksanaan Pengurusan Aduan

4.1 Aduan / Maklumat Berkualiti


Aduan / maklumat berkualiti hendaklah mengandungi inti pati seperti yang berikut:



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**.

	TATACARA ADUAN/KPKT/06	Keluaran	01
		Pindaan	04
	TATACARA PENGURUSAN ADUAN INTEGRITI	Mukasurat	9 / 26
		Tarikh	07 APR 2026

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

- Pengadu datang sendiri
- Ketua Jabatan (KJ)
- Laporan Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (LSPRM)
- Emel atau faksimili
- Media Sosial
- Sistem Aduan Integriti
- Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA)
- Laporan Ketua Audit Negara (LKAN)
- Telefon
- Media massa (Media cetak / Elektronik)
- Pegawai Integriti (PI)
- Biro Pengaduan Awam (BPA)
- Surat Rasmi Jabatan Kerajaan
- Surat Layang
- Suruhanjaya Integriti Agensi Penguatkuasaan (SIAP)
- Keputusan Mesyuarat Jawatankuasa Audit Dalam KPKT

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,

	TATACARA ADUAN/KPKT/06	Keluaran	01
		Pindaan	04
	TATACARA PENGURUSAN ADUAN INTEGRITI	Mukasurat	10 / 26
		Tarikh	07 APR 2026

pelanggaran tata kelakuan dan etika agensi 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

4.4.1 JMM hendaklah bersidang dan membuat keputusan dalam tempoh **lima (5) hari bekerja** selepas aduan / maklumat 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 / dikenalpasti atau tidak.

	TATACARA ADUAN/KPKT/06	Keluaran	01
		Pindaan	04
	TATACARA PENGURUSAN ADUAN INTEGRITI	Mukasurat	11 / 26
		Tarikh	07 APR 2026


4.4.2 Bilangan keanggotaan JMM adalah Pengerusi, sekurang-kurangnya seorang ahli dan PI Sub Unit Pengurusan Aduan sebagai urus setia. Keanggotaan JMM peringkat KPKT dan Jabatan di bawah KPKT yang menggunakan tatacara ini adalah seperti berikut:

KEMENTERIAN / JABATAN / AGENSI	PENGERUSI	AHLI 1 (minimum)	AHLI 2
UI KPKT	KUI KPKT	Ketua Seksyen UI / Pegawai Siasatan	Ketua Seksyen UI / Pegawai Integriti
JPN	KUI JPN	PI Kementerian / Jabatan	PI Kementerian / Jabatan
JLN	KUI	PI Kementerian / Jabatan	PI Kementerian / Jabatan
JPSPN	KUI	PI Kementerian / Jabatan	PI Kementerian / Jabatan

4.4.4 Jika dalam keadaan KUI KPKT / Jabatan tidak dapat menguruskan mesyuarat JMM, tugas Pengerusi hendaklah diambil alih oleh mana-mana pegawai kanan dalam UI KPKT tersebut. Manakala penetapan untuk Jabatan tertakluk kepada Ketua Jabatan masing-masing.

4.5 Tindakan ke atas Aduan / Maklumat

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

	TATACARA ADUAN/KPKT/06	Keluaran	01
		Pindaan	04
	TATACARA PENGURUSAN ADUAN INTEGRITI	Mukasurat	12 / 26
		Tarikh	07 APR 2026

1.	• Pengesanan & pengesahan (P&P)
2.	• Urusetia Tatatertib
3.	• Pematuhan / Tadbir Urus / Pengukuhan Integriti
4.	• Tindakan Dalaman Agensi
5.	• Rujuk Agensi Penguatkuasaan
6.	• Rujuk Pengadu
7.	• Rujuk Lain-lain Agensi
8.	• Tiada Tindakan Lanjut / No Further Action (NFA)

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

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.

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

	TATACARA ADUAN/KPKT/06	Keluaran	01
		Pindaan	04
	TATACARA PENGURUSAN ADUAN INTEGRITI	Mukasurat	13 / 26
		Tarikh	07 APR 2026

jabatan, lewat hadir bertugas, pelanggaran kod etika pakaian dan lain-lain kesalahan 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.

	TATACARA ADUAN/KPKT/06	Keluaran	01
		Pindaan	04
	TATACARA PENGURUSAN ADUAN INTEGRITI	Mukasurat	14 / 26
		Tarikh	07 APR 2026

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. Dikepilkkan dengan aduan / maklumat asal / Kertas P&P;
- b. Tindakan P&P semula oleh PI jika ada bukti 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.

	TATACARA ADUAN/KPKT/06	Keluaran	01
		Pindaan	04
	TATACARA PENGURUSAN ADUAN INTEGRITI	Mukasurat	15 / 26
		Tarikh	07 APR 2026

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 diperolehi 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	TANGGUNGJAWAB	PROSES KERJA	PEGAWAI LAIN YANG ADA HUBUNGAN/ DIRUJUK
1.	Urus Setia Aduan	Menerima aduan / maklumat daripada sumber yang dimaksudkan dalam Perkara 4.2	KUI

**TATACARA ADUAN/KPKT/06**

Keluaran

01

Pindaan

04

**TATACARA PENGURUSAN ADUAN
INTEGRITI**


Mukasurat

16 / 26


Tarikh

07 APR 2026

BIL	TANGGUNGJAWAB	PROSES KERJA	PEGAWAI LAIN YANG ADA HUBUNGAN/ DIRUJUK
2.	Urus Setia Aduan	<p>Mendaftar aduan / maklumat menggunakan Borang Aduan / Maklumat dalam Sistem Aduan (Rujuk Lampiran 2 & 3)</p> <ul style="list-style-type: none">i. Mengenalpasti jenis aduan/ maklumat<ul style="list-style-type: none">a. Salah laku jenayah rasuahb. Pelanggaran tata kelakuan dan etikac. Lain-lain kesalahan pentadbiranii. Menentukan identiti pelaku, tarikh, masa, tempat kejadian dan kesalahan spesifik.	KUI
3.	Urus Setia Aduan	<p>Pemakluman kepada pengadu. (Rujuk Lampiran 4)</p> <ul style="list-style-type: none">i. Surat Aduan Terima (SAT) kepada pengadu (emel atau surat)ii. Memfailkan sainen SAT	Pengadu / Pegawai Fail
4.	Urus Setia Aduan	<p>Aduan / maklumat dibawa ke Jawatankuasa Menilai Maklumat (JMM) :</p> <ul style="list-style-type: none">i. Kandungan aduanii. Sumber aduaniii. Jenis kesalahan	Ahli JMM

	TATACARA ADUAN/KPKT/06	Keluaran	01
		Pindaan	04
	TATACARA PENGURUSAN ADUAN INTEGRITI	Mukasurat	17 / 26
		Tarikh	07 APR 2026

BIL	TANGGUNGJAWAB	PROSES KERJA	PEGAWAI LAIN YANG ADA HUBUNGAN/ DIRUJUK
5.	Pengerusi JMM	<p>Membuat keputusan ke atas aduan / maklumat untuk tindakan berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <i>No Further Action</i> / Tiada tindakan selanjutnya 	Ahli JMM
6.	Urus Setia Aduan	<ul style="list-style-type: none"> 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.	


	TATACARA ADUAN/KPKT/06	Keluaran	01
		Pindaan	04
	TATACARA PENGURUSAN ADUAN INTEGRITI	Mukasurat	18 / 26
		Tarikh	07 APR 2026

BIL	TANGGUNGJAWAB	PROSES KERJA	PEGAWAI LAIN YANG ADA HUBUNGAN/ DIRUJUK
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
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. 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 KPKT / Jabatan / Agensi masing-masing; atau

	TATACARA ADUAN/KPKT/06	Keluaran	01
		Pindaan	04
	TATACARA PENGURUSAN ADUAN INTEGRITI	Mukasurat	19 / 26
		Tarikh	07 APR 2026

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

7. PEMAKAIAN DAN PEMATUHAN

Tatacara ini terpakai untuk Unit Integriti KPKT. Walau bagaimanapun mana-mana Jabatan / Agensi di bawah KPKT boleh menggunakan pakai tatacara ini dan menyesuaikan dengan polisi dan tatacara pengurusan aduan integriti masing-masing.

8. TARIKH KUATKUASA

Kuatkuasa tatacara ini adalah dari tarikh kelulusan Ketua Setiausaha KPKT.

9. PERTANYAAN

Sebarang pertanyaan boleh diajukan kepada pegawai yang berikut:

- a. Ketua Unit Integriti : 03-8891 5202
- b. Ketua Seksyen Tadbir Urus, Pematuhan dan Pengurusan Aduan, Unit Integriti : 03-8891 5199



TATACARA ADUAN/KPKT/06

Keluaran 01

Pindaan 04

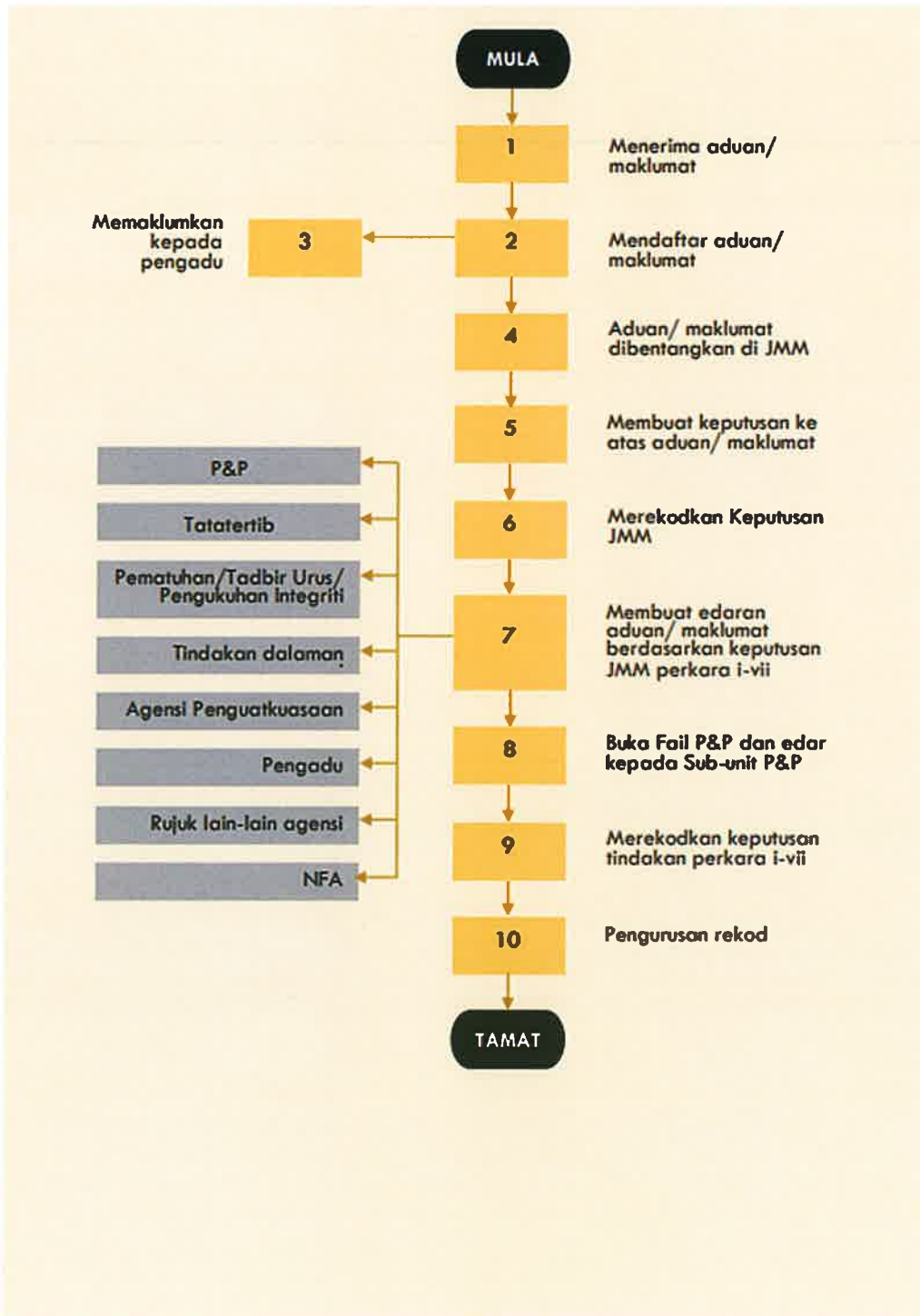
TATACARA PENGURUSAN ADUAN INTEGRITI

Mukasurat 20 / 26

Tarikh 07 APR 2026

LAMPIRAN 1

CARTA ALIRAN KERJA PELAKSANAAN FUNGSI PENGURUSAN ADUAN



**TATACARA ADUAN/KPKT/06**

Keluaran 01

Pindaan 04

**TATACARA PENGURUSAN ADUAN
INTEGRITI**

Mukasurat 21 / 26

Tarikh 07 APR 2026

LAMPIRAN 2**CONTOH: BORANG ADUAN/ MAKLUMAT**

SULIT		BORANG ADUAN/ MAKLUMAT UNIT INTEGRITI (.....NAMA AGENSI.....)	
NO. ADUAN	:		
TARIKH	:	MASA	:
BUTIR-BUTIR PENGADU (Diisi oleh pengadu)			
KATEGORI PENGADU	:	(Warga Agensi/ Orang Awam)	
NAMA	:		
NO. KAD PENGENALAN	:	UMUR	:
NO. PASSPORT	:	JANTINA	:
BANGSA	:	WARGANEGARA	:
NO. TELEFON (1)	:	NO. TELEFON (2)	:
ALAMAT E-MEL	:		
ALAMAT SURAT-MENYURAT	:		
PEKERJAAN	:		
AGENSI/ SYARIKAT 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	:	ADA/ TIADA	
TANDA TANGAN PENGADU		TANDA TANGAN PENERIMA ADUAN/ MAKLUMAT	

**TATACARA ADUAN/KPKT/06**

Keluaran 01

Pindaan 04

**TATACARA PENGURUSAN ADUAN
INTEGRITI**

Mukasurat 22 / 26

Tarikh 07 APR 2026

RUANGAN INI PERLU DIISI OLEH PENERIMA ADUAN/ MAKLUMAT

Cara aduan/ maklumat diterima (sila tanda (/) yang 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

	TATACARA ADUAN/KPKT/06	Keluaran	01
		Pindaan	04
	TATACARA PENGURUSAN ADUAN INTEGRITI	Mukasurat	24 / 26
		Tarikh	07 APR 2026

LAMPIRAN 4

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)

.....



TATACARA ADUAN/KPKT/06	Keluaran	01
	Pindaan	04
TATACARA PENGURUSAN ADUAN INTEGRITI	Mukasurat	25 / 26
	Tarikh	07 APR 2026

LAMPIRAN 5

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

SULIT

BORANG JAWATANKUASA MENILAI MAKLUMAT (JMM)

Unit Integriti
Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan

No. Maklumat / Aduan : UI / EJ / K : 2026 /
No. Maklumat KPP : UI / EJ / K : 2026 / 02 /
Tarikh : Februari 2026

Pengerusi JMM
Unit Integriti, KPKT

Berunsur Rasuah / Jenayah	Pelanggaran Tatakelakuan P.U.(A) 395/93	Pengadu Boleh Dikesan	Pengadu Tidak Boleh Dikesan	Boleh Bertindak	Tidak Boleh Bertindak

Ringkasan Maklumat / Aduan :

Keputusan Jawatankuasa Menilai Maklumat (JMM) :

1	Aktiviti Pematuhan Dan Naziran		7	Program Pengukuhan Integriti	
2	Cadangan Tindakan Tatatertib		8	Rujuk Untuk Tindakan Unit Kaunseling	
3	Edar Agensi Penguatkuasaan		9	Tindakan Lanjut Untuk Pengesanan Dan Pengesahan	
4	Edar Jabatan / Bahagian Dalam Agensi		10	Lain-lain	
5	Tindakan Semakan Semula Risiko Rasuah (CRM)		11	Tiada Tindakan Lanjut (NFA)	
6	Penambahbaikan Sistem Dan Prosedur				

Catatan :

Pengerusi	Ahli 1	Ahli 2
Tarikh :	Tarikh :	Tarikh :

Nota : UI : Aduan Disiasat Oleh Unit Integriti
EJ : Aduan Diedarkan Kepada Jabatan / Agensi
K : Khas (LKAN / Audit / Arahan KSU)

1
SULIT

**TATACARA ADUAN/KPKT/06**

Keluaran

01

Pindaan

04

**TATACARA PENGURUSAN ADUAN
INTEGRITI**

Mukasurat

26 / 26

Tarikh

07 APR 2026

SULITNo Maklumat / Aduan : UI / EJ / K : 2026 /
No Maklumat KPP : UI / EJ / K : 2026 / 02 /**Jenis Aduan :**

Aduan Kelakuan Tidak Wajar		Aduan Perkhidmatan KPKT	Lain-lain
Pegawai KPKT	Pegawai Jabatan / Agensi		

Tindakan Oleh :

PSK	PT(A)	Lain-lain

Nota :
UI : Aduan Disiasat Oleh Unit Integriti
EJ : Aduan Diedarkan Kepada Jabatan / Agensi
K : Khas (LKAN / Audit / Arahan KSU)

**2
SULIT**