



KEMENTERIAN BELIA DAN SUKAN

GARIS PANDUAN  
**PENGURUSAN  
ADUAN AWAM**

---

KEMENTERIAN BELIA DAN SUKAN

**KANDUNGAN**

<b>BIL</b>	<b>PERKARA</b>	<b>MUKA SURAT</b>
1	Objektif	4
2	Skop	4
3	Rujukan	4
4	Tafsiran dan Skop Pemantauan 4.1 Aduan 4.2 SISPAA (Sistem Pengurusan Aduan Awam) 4.3 Penolakan Aduan	4-5
5	Tanggungjawab Pegawai Penyelaras Aduan/ Pegawai Perhubungan Awam	5-6
6	Prosedur Standard Pengurusan Aduan 6.1 Carta Aliran Kerja	6-9
7	Panduan Penetapan Tahap Kesukaran Aduan 7.1 Kriteria Tahap Kesukaran Aduan 7.1.1 Aduan Biasa 7.1.2 Aduan Kompleks 7.2 Syarat-syarat Penukaran Aduan Tahap Kesukaran Biasa Ke Kompleks	10-12
8	Pengurusan Aduan Melalui SISPAA 8.1 Tempoh Pendaftaran Aduan 8.2 Pemilihan Kategori Aduan 8.3 Dokumentasi SISPAA 8.4 Penyelesaian dan Penutupan Maklum Balas dalam SISPAA 8.5 Tanggungjawab dan Tindakan 8.6 Carta Aliran Kerja	13-18

<b>BIL</b>	<b>PERKARA</b>	<b>MUKA SURAT</b>
9	Pengurusan Aduan Yang Diterima Melalui Media Massa 9.1 Tanggungjawab dan Tindakan 9.2 Carta Aliran Kerja	<b>19-22</b>
10	Pengurusan Aduan Tular Media Sosial 10.1 Tanggungjawab dan Tindakan 10.2 Carta Aliran Kerja	<b>23-26</b>
11	Pengurusan Aduan Surat Layang 11.1 Tanggungjawab dan Tindakan 11.2 Carta Aliran Kerja	<b>27-30</b>
12	Pengurusan Aduan Integriti 12.1 Tanggungjawab dan Tindakan 12.2 Carta Aliran Kerja	<b>31-34</b>
13	Pengurusan Aduan Berulang	<b>35</b>
14	Pengurusan Siasatan Aduan 14.1 Pelantikan Jawatankuasa/ Pegawai Penyiasat 14.2 Siasatan Aduan bagi Kategori Biasa 14.3 Siasatan Aduan bagi Kategori Kompleks 14.4 Etika Siasatan 14.5 Kaedah/ Strategi Siasatan	<b>35-38</b>
15	Tindakan Pelaksanaan	<b>38</b>

<b>BIL</b>	<b>PERKARA</b>	<b>MUKA SURAT</b>
16	Pertanyaan Berkaitan Pelaksanaan Garis Panduan	<b>39</b>
17	Tarikh Pelaksanaan	<b>39</b>
18	<p>LAMPIRAN</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Singkatan</li> <li>➤ Lampiran A : Contoh Format Surat Lantikan Pegawai Penyiasat</li> <li>➤ Lampiran B : Senarai Tugas Dan Etika Pegawai Penyiasat</li> <li>➤ Lampiran C : Aku Janji Pegawai Siasatan Aduan</li> <li>➤ Lampiran D : Contoh Format Surat Permohonan Maklum Balas</li> <li>➤ Lampiran E : Contoh Format Surat Lantikan Jawatankuasa/ Pegawai Penyiasat</li> </ul>	<b>40-47</b>

## **1. OBJEKTIF**

Garis panduan ini disediakan bertujuan memastikan pengurusan aduan pelanggan Kementerian Belia dan Sukan (KBS) dikendalikan dengan cekap, teratur dan berkesan.

## **2. SKOP**

Panduan ini akan digunapakai di seluruh Kementerian Belia dan Sukan (KBS) termasuklah Jabatan / Bahagian / Agensi KBS serta boleh dijadikan rujukan kepada agensi di bawah KBS yang menggunakan SISPAA.

## **3. RUJUKAN**

3.1 Pekeliling Am Bilangan 2 Tahun 2022: Penambahbaikan Pengurusan Aduan Awam

## **4. TAFSIRAN DAN SKOP PEMANTAUAN**

### **4.1 Aduan**

Penyataan tidak puas hati pelanggan / orang ramai terhadap tindakan, dasar/polisi, amalan dan penyampaian perkhidmatan oleh Kementerian Belia dan Sukan (KBS), Jabatan, Bahagian serta Agensi seperti Syarikat Badan Berkanun Persekutuan, Syarikat Berhad Menurut Jaminan / Syarikat yang merupakan di bawah seliaan Kementerian Belia dan Sukan (KBS) yang dirasai tidak adil, tidak mematuhi undang-undang dan atau peraturan yang sedia ada termasuk salah laku, penyelewengan, salah guna kuasa, salah tadbir dan seumpamanya.

Sumber penerimaan aduan adalah melalui:

- SISPAA (Sistem Pengurusan Aduan Awam)
- Surat Rasmi dan Surat Layang
- Emel dan Faksimili
- Hadir Sendiri
- Telefon
- Peti Cadangan / Aduan

- Media Massa (Media Cetak/ Elektronik/ “Online”)
- Media Sosial (Facebook, Twitter, Youtube, Instagram, TikTok)
- Biro Pengaduan Awam (BPA)

#### 4.2 SISPAA (Sistem Pengurusan Aduan Awam)

SISPAA merupakan sistem aduan awam yang dibangunkan oleh Biro Pengaduan Awam (BPA). Ianya berperanan sebagai sistem pengurusan aduan awam dan maklum balas pelanggan yang seragam dan bersepadu. Sistem ini boleh dicapai melalui Portal Kementerian Belia dan Sukan (KBS) atau <https://kbs.spab.gov.my/>. Unit Komunikasi Korporat selaku Penyelaras / Urus setia bertanggungjawab melakukan penugasan aduan / pertanyaan ke Bahagian-Bahagian di Kementerian Belia dan Sukan (KBS), Jabatan dan agensi di bawah KBS melalui SISPAA.

Setiap Bahagian di KBS, Jabatan dan agensi di bawah KBS juga perlu menggunakan sepenuhnya SISPAA dalam pengurusan aduan awam meliputi penerimaan, pemantauan dan pelaporan. Semua aduan yang diterima melalui pelbagai saluran yang dinyatakan pada 4.1 **wajib** didaftarkan dalam SISPAA oleh Penyelaras Aduan di Jabatan dan agensi yang menerima aduan.

#### 4.3 PENOLAKAN ADUAN

KBS berhak menolak aduan yang dikemukakan sekiranya pengadu **enggan** memberikan maklumat yang betul dan lengkap, aduan yang **berniat jahat, berbentuk ugutan atau ancaman** dan sebarang aduan yang menggunakan **bahasa kesat dan lucah**.

Sekiranya mana-mana pihak di KBS, Jabatan, Bahagian dan Agensi ada menerima aduan yang dinyatakan, aduan boleh dirujuk kepada pihak Urusetia, Unit Komunikasi Korporat (UKK) bagi tindakan selanjutnya.

### 5. TANGGUNGJAWAB PEGAWAI PENYELARAS ADUAN/ PEGAWAI PERHUBUNGAN AWAM

Dalam memastikan prosedur ini dilaksanakan dengan berkesan, setiap PA/ PPA adalah bertanggungjawab untuk:

- Mendaftar dan menyelaras penerimaan sumber aduan melalui proses saringan maklum balas melalui SISPAA (Sistem Pengurusan Aduan Awam) sebelum dipanjangkan bagi proses siasatan yang berkaitan.
- Memastikan penyelesaian setiap aduan adalah mematuhi piagam yang telah ditetapkan mengikut tahap kesukaran sesuatu aduan:
  - i. Biasa – 15 hari bekerja; dan
  - ii. Kompleks – 16 hingga 365 hari.
- Memantau dan membuat susulan bagi setiap aduan secara konsisten/ berkala dan berjadual dengan menghantar peringatan mesra melalui SISPAA, emel atau kumpulan “Whatsapp” di Jabatan, Bahagian dan Agensi masing-masing.
- Memastikan maklumat dan prosedur Pengurusan Aduan disampaikan dan difahami oleh Pegawai-Pegawai Siasatan di Jabatan, Bahagian dan Agensi masing-masing untuk mengelakkan aduan tertunggak.
- Menyelaraskan aduan yang masih dalam siasatan dan permasalahan berbangkit bagi tujuan mengemas kini maklumat di Jawatankuasa Tetap Pengurusan Aduan Awam Kementerian (JKTPAK).
- Menyelaraskan perbincangan antara pengadu dengan Jabatan, Bahagian atau Agensi berkaitan dalam proses penyelesaian kes aduan.
- Memastikan maklum balas aduan / surat maklum balas disampaikan kepada pengadu dalam tempoh yang ditetapkan.
- Memastikan semua aduan yang telah diselesaikan ditutup dengan sewajarnya dalam SISPAA.

## **6. PROSEDUR STANDARD PENGURUSAN ADUAN AWAM**

Secara asasnya semua aduan yang diterima oleh Kementerian Belia dan Sukan (KBS) dikendalikan seperti berikut:

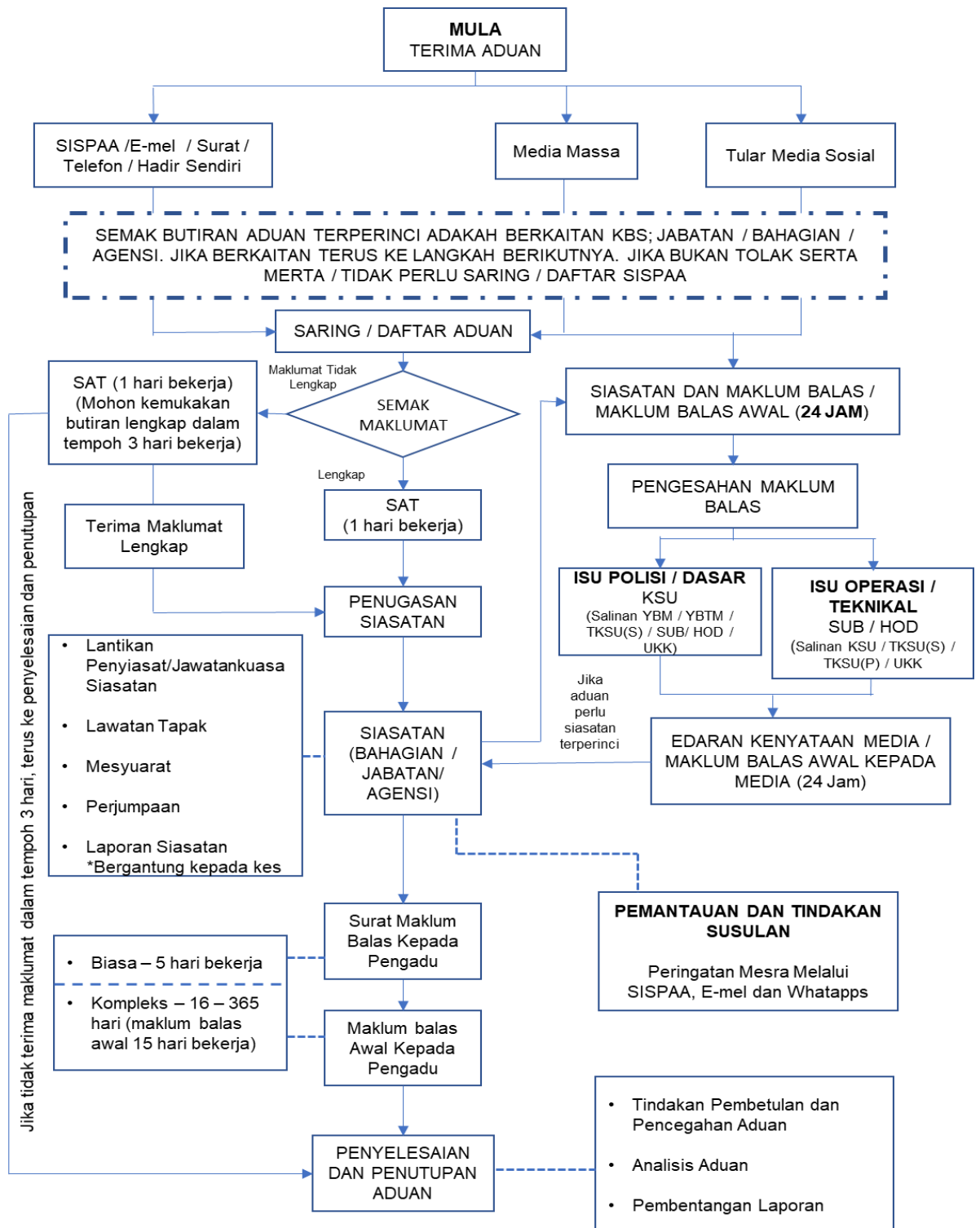
- Membuat proses saringan bagi aduan yang sedia ada dalam SISPAA.
- Daftarkan aduan yang baharu diterima dari pelbagai saluran (selain yang diterima terus melalui SISPAA) di dalam SISPAA (rujuk perkara 8).
- Mengeluarkan Surat Aduan Terima (SAT) dalam tempoh satu (1) hari bekerja bagi setiap aduan yang diterima. Bagi butiran aduan yang tidak

lengkap, Penyelaras Aduan boleh memohon maklumat daripada pengadu bersama SAT tersebut dalam tempoh tiga (3) hari. Aduan boleh diselesai dan ditutup sekiranya maklumat tidak diterima dalam tempoh tersebut. Namun demikian, jika pengadu memberi maklumat selepas tempoh tiga (3) hari yang mana aduan telah ditutup, kes tersebut perlu dibuka semula.

- Salurkan aduan kepada Jabatan, Bahagian, Agensi yang berkaitan untuk penugasan tindakan siasatan.
- Memastikan Jabatan, Bahagian, Agensi yang berkaitan membuat semakan dan tindakan siasatan lanjut termasuk lawatan tapak jika berkaitan.
- Mengadakan mesyuarat bersama Jabatan, Bahagian, Agensi berkaitan bersama pengadu dan menubuhkan Jawatankuasa Siasatan Bebas sekiranya perlu bagi aduan yang memerlukan tindakan tersebut.
- Mengemukakan maklum balas kepada pengadu dalam tempoh yang ditetapkan mengikut Tahap Kompleksiti Aduan. Bagi aduan kategori biasa, Surat Maklum Balas Pengadu (SMP) hendaklah dikeluarkan sebaik sahaja penyelesaian aduan diperoleh dalam tempoh lima (5) bekerja. Manakala bagi aduan kategori kompleks, Surat Maklum Balas Awal Pengadu (SMAP) mesti dimaklumkan dalam tempoh 15 hari bekerja, sementara tindakan siasatan dan penyelesaian ke atas aduan dapat dilaksanakan.
- Bentang kes-kes tertentu untuk pertimbangan Jawatankuasa Aduan samada di peringkat Jabatan, Bahagian, Agensi. Bagi kes yang tidak dapat diselesaikan di peringkat jawatankuasa tersebut, kes perlu dibawa kepada Jawatankuasa Aduan di peringkat yang lebih tinggi bagi tujuan penelitian dan penyelesaian.
- Bagi kes-kes aduan atau laporan berita@artikel yang disiarkan melalui media massa atau tular di media sosial, aduan ini memerlukan tindakan maklum balas atau maklum balas awal (*holding statement*) dalam tempoh 24 jam yang dikemukakan kepada YBM/YBTM/KSU yang mana berkaitan bergantung kepada isu aduan bagi tujuan semakan dan kelulusan.
- Maklum balas aduan media massa dan tular media sosial diurus berdasarkan tindakan dan tanggungjawab Pengurusan Aduan Media Massa (perkara 9.1 dan 9.2) dan Pengurusan Aduan Media Sosial (perkara 10.1 dan 10.2).

- Bagi kes-kes aduan yang diterima melalui Surat Layang, aduan perlu diurus secara pentadbiran (perkara 11.0).
- Bagi kes-kes aduan-aduan Integriti, pengurusan aduan merujuk kepada perkara 12.0.
- Memastikan Jabatan, Bahagian, Agensi yang terlibat mengambil tindakan pembedahan dan tindakan pencegahan aduan yang sewajarnya.
- Memastikan semua aduan yang telah selesai ditutup dengan sewajarnya.
- Penyelaras Aduan perlu sentiasa memantau dan membuat tindakan susulan kepada Jabatan, Bahagian, Agensi yang berkenaan untuk memastikan laporan siasatan dan maklum balas diperoleh dalam tempoh ditetapkan.
- Bagi kes-kes aduan berulang, Ketua Jabatan/Bahagian/ Agensi perlu mengenalpasti punca utama yang menjurus kepada aduan tersebut dan menentukan tindakan pencegahan yang diambil boleh menyelesaikan aduan secara berkesan.
- Membuat analisis ke atas aduan yang diterima dan dilaporkan dalam Jawatankuasa Aduan Kementerian/ Jabatan dan Agensi masing-masing.

6.1 Carta Aliran Kerja  
**Prosedur Standard Pengurusan Aduan**



## 7. PANDUAN PENETAPAN TAHAP KESUKARAN ADUAN

Setiap aduan hendaklah dikendalikan berdasarkan fakta dan merit kes yang mungkin berbeza mengikut tahap kesukaran. Kesukaran sesuatu aduan yang diterima hendaklah ditentukan dengan betul supaya proses pengendaliannya dapat dibezakan mengikut tahap kesukaran. Terdapat dua (2) tahap kesukaran aduan berdasarkan kriteria yang ditetapkan.

### 7.1 Kriteria Tahap Kesukaran Aduan

7.1.1 ADUAN BIASA	CONTOH KES ADUAN
<p>Siasatan aduan melibatkan satu Jabatan/Bahagian/Agensi sahaja.</p> <p>Aduan tidak memerlukan lawatan ke lokasi mahupun melibatkan penubuhan Jawatankuasa Siasatan.</p> <p>Aduan yang telah mempunyai maklum balas '<i>standard</i>' seperti FAQ Dana Komuniti Sukan (DSK) dan Geran Padanan Sukan (GPS).</p> <p>Memerlukan tindakan pembedahan segera.</p> <p>Aduan boleh diselesaikan di peringkat Unit / Bahagian / Jabatan / Agensi sahaja.</p> <p>Kelewatan menjejaskan keselamatan, kepentingan awam serta mendatangkan mudarat</p>	<p>Kualiti perkhidmatan dan layanan yang tidak memuaskan.</p> <p>Kes kelewatan proses / permohonan bantuan ditolak</p> <p>Aduan mengenai tidak layak / tidak menepati syarat yang ditetapkan</p> <p>Perkhidmatan dalam talian tergendala, sistem 'down'</p> <p>Aduan melibatkan infrastruktur dan kemudahan awam di Kompleks Belia dan Sukan (KOMBES) / penyelenggaraan di fasiliti KBS.</p>

<p>Walau bagaimanapun, bagi kes-kes aduan sekiranya tidak dapat diselesaikan dalam tempoh 15 hari bekerja dan aduan tersebut menepati syarat penukaran tahap kesukaran, BIASA kepada KOMPLEKS, Penyelaras Aduan dibenarkan membuat penukaran dengan menyatakan / mengemaskini justifikasi keperluan penukaran tersebut dalam log kerja SISPA.</p>	<p>Salah laku jurulatih / kes yang melibatkan kemalangan dalam penganjuran sukan / pertikaian antara Badan Sukan.</p>
<p><b>7.1.2 ADUAN KOMPLEKS</b></p>	<p><b>CONTOH ADUAN</b></p>
<p>Siasatan aduan melibatkan lebih daripada satu Jabatan/ Bahagian/ Agensi.</p> <p>Aduan yang melibatkan pertambahan peruntukan kewangan, isu tanah, salah laku, pindaan dasar &amp; sebagainya.</p> <p>Aduan memerlukan siasatan yang terperinci melibatkan lawatan ke lokasi tapak dan penubuhan Jawatankuasa Bebas Siasatan dan lain-lain perbincangan/ perjumpaan yang berkaitan.</p> <p>Aduan berkaitan <b>tindakan penguatkuasaan</b> yang memerlukan tempoh siasatan dan pemantauan yang panjang.</p>	<p>Dalam satu aduan, lebih satu isu seperti pengesahan pelantikan Jurulatih / tiada insuran atlet / tiada penglibatan Persatuan Peringkat Kebangsaan dalam pemantauan kelab-kelab dibawahnya.</p> <p>Aduan salahlaku anggota KBS (Bergantung kepada kes).</p> <p>Aduan berbangkit / berulang.</p> <p>Aduan melibatkan kes berprofil tinggi.</p> <p>Kerosakan gelanggang, lampu tidak berfungsi, jalan tidak berturap, kekurangan ruang parkir untuk pengguna.</p> <p>Aduan melibatkan syarikat Badan Berkanun Persekutuan / Syarikat Berhad Menurut Jaminan di bawah KBS sehingga menyebabkan reputasi KBS terjejas.</p>

<p>Aduan integriti</p> <p>Perlu diselesaikan dan ditutup dalam tempoh 365 hari (setahun) daripada tarikh penerimaan aduan. Namun, MAKLUM BALAS AWAM perlu disediakan <u>dalam tempoh 15 hari bekerja.</u></p>	<p>Aduan penyalahgunaan kuasa atau salahlaku (integriti) pegawai yang berprofil tinggi atau anggota KBS lain tertakluk kepada isu aduan yang dibangkitkan.</p> <p>Lain-lain aduan yang disahkan memerlukan tindakan siasatan yang melebihi tempoh 15 hari bekerja.</p>
---	--

## 7.2 Syarat-syarat Penukaran Aduan Tahap Kesukaran Biasa ke Kompleks

Dalam situasi tertentu, terdapat kes-kes aduan yang dikategorikan sebagai Biasa yang tidak dapat diselesaikan dalam tempoh 5 sehingga 15 hari **BOLEH** ditukar kepada Kompleks berdasarkan syarat-syarat berikut:

- Dalam tempoh siasatan dibuat, penyiasat mendapati kes aduan memerlukan tindakan siasatan lanjut oleh beberapa bahagian / unit yang lain atau memerlukan penubuhan Jawatankuasa Siasatan Khas bagi menguruskan kes tersebut.
- Aduan tidak melibatkan penubuhan Jawatankuasa Siasatan tetapi memerlukan sesi perjumpaan dan perbincangan bersemuka dengan pengadu dan anggota KBS / Jabatan / Agensi tetapi sukar mendapat tarikh temujanji yang sesuai dengan pengadu menyebabkan laporan siasatan tidak dapat disediakan.
- Pengadu tidak berpuas hati dengan maklum balas yang telah dikemukakan dan tindakan siasatan semula perlu dibuat (Kes dibuka semula).

(\*Penukaran tahap kompleksiti yang disebabkan kelewatan laporan siasatan oleh pegawai penyiasat yang sedang bercuti / berkursus adalah **TIDAK DIBENARKAN**)

## 8. PENGURUSAN ADUAN MELALUI SISPAA

Mulai tahun 2020, KBS telah menggunakan sepenuhnya SISPAA dalam pengurusan aduan. Semua maklum balas (aduan / penghargaan / pertanyaan / cadangan) yang diterima melalui saluran-saluran lain selain SISPAA **WAJIB** didaftarkan dalam SISPAA.

### 8.1 Tempoh Pendaftaran Aduan

Bagi kes-kes aduan yang memerlukan PPA mendaftarkan sendiri aduan yang diterima, pendaftaran perlu dibuat pada hari yang sama aduan tersebut diterima atau dibenarkan pendaftaran “backdated” selewat-lewatnya dalam tempoh 3 (tiga) hari bekerja dari tarikh penerimaan tetapi masih dalam bulan yang sama.

(cth: aduan yang diterima pada 30 Oktober perlu didaftar selewatnya 31 Oktober bukan 2 Nov). Pendaftaran “backdated” aduan yang telah diselesaikan di luar SISPAA adalah **TIDAK DIBENARKAN selepas tempoh tersebut**.

### 8.2 Pemilihan Kategori Aduan

Pemilihan kategori aduan yang betul dalam SISPAA adalah penting bagi menghasilkan pelaporan yang lebih tepat.

**Tindakan Saringan**

Terima  
  Tolak  
  Forward

Jenis Maklum Balas \* : - Pilih -

Tahap Sensitiviti : - Pilih -

Tahap Kesukaran \* : - Pilih -

Jabatan \* :

Kategori \* : - Pilih -

Nota Tindakan \* :

BAHAGIAN PENGURUSAN MAKLUMAT

- Pilih -
- Berkenaan SOP Sukan (Covid19)
- Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan
- Kegagalan Penguatkuasaan
- Kekurangan Kemudahan Awam
- Kelewatan dan Tiada Tindakan
- Kepincangan Pelaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang-undang
- Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter dan Telefon

Saringan (Terima)maklum balas daripada pihak tuan/puan telah diterima dan akan diteliti sebelum dipanjangkan kepada pihak yang bertanggungjawab untuk tindakan sewajarnya.

Contoh keterangan mengenai kategori aduan adalah seperti berikut:

<b>BIL</b>	<b>KATEGORI</b>	<b>CONTOH ADUAN</b>
1	Salahguna Kuasa / Penyelewengan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pegawai menggunakan kedudukan dengan meluluskan permohonan bantuan sukan.</li> </ul>
2	Tindakan Tidak Adil	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketidakadilan hukuman kepada pemain Hoki</li> </ul>
3	Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PJS gagal mengambil tindakan ke atas Badan Sukan yang melanggar Peraturan-Peraturan atau Akta Sukan berkaitan.</li> <li>• Membenarkan syarikat atau Badan Sukan melaksanakan program tanpa mendapatkan <i>sanction</i> dari Persatuan Induk.</li> </ul>
4	Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter dan Telefon	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Panggilan telefon tidak berjawab.</li> </ul>
5	Kegagalan Penguatkuasaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kegagalan Jabatan untuk memantau terhadap penggunaan Geran / Dana Sukan yang diluluskan kepada Badan Sukan / Syarikat.</li> <li>• Kegagalan penguatkuasaan penggunaan logo terhadap syarikat / Badan Sukan yang menganjurkan aktiviti sukan yang ditaja oleh syarikat alkohol, rokok atau rokok elektronik.</li> </ul>
6	Kelewatan dan Tiada Tindakan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiada penambahbaikan gelanggang tenis KOMBES dilakukan.</li> <li>• Tiada maklum balas daripada agensi</li> </ul>
7	Salah Laku Anggota Awam	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Isu integriti pegawai</li> <li>• Tingkah laku Jurulatih yang terlalu agresif terhadap pelatih</li> </ul>

8	Kepincangan Pelaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang-Undang	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemilihan atlit <i>lawn bowl</i> paralimpik tidak telus ke kejohanan antarabangsa</li> <li>• Pengurusan yang tidak cekap dan amalan <i>raging</i> di minggu orientasi IKBN</li> </ul>
---	---	--

### 8.3 Dokumentasi SISPAA

Pegawai / Penyelaras aduan bertanggungjawab memastikan dokumentasi aduan dalam SISPAA adalah lengkap seperti berikut:

- Surat Aduan Terima (SAT) kepada pengadu dikeluarkan dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh aduan diterima.
- Arahan Tindakan Siasatan Agensi (Memo / Surat).
- Surat Maklum Balas Jawapan (SMP) kepada pengadu.

*(Jika tiada maklumat pengadu (Aduan Surat Layang), kecuali SMP dokumen-dokumen lain di atas dimuatnaik sebagai laporan log kerja).*

### 8.4 Penyelesaian dan Penutupan Maklum Balas dalam SISPAA

#### 8.4.1 Peringkat Kementerian Belia dan Sukan

UKK selaku Penyelaras Aduan Kementerian bertanggungjawab untuk membuat penyelesaian berdasarkan maklumat yang diterima daripada Penyelaras Aduan Bahagian dan penutupan aduan.

#### 8.4.2 Peringkat Jabatan / Agensi

Penyelaras Aduan Jabatan / Agensi bertanggungjawab untuk membuat penyelesaian dan penutupan aduan masing-masing.

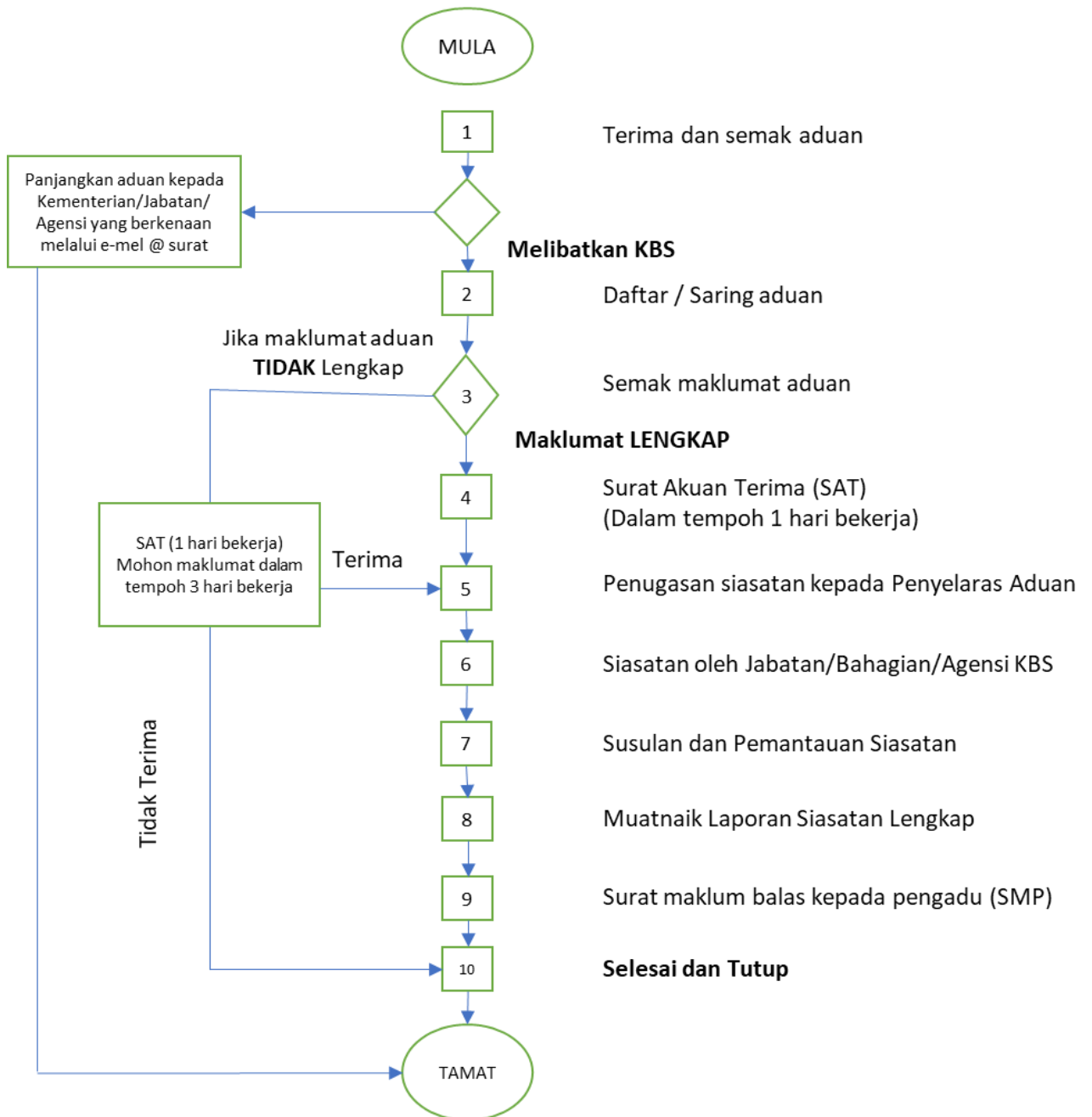
### 8.5 Tanggungjawab dan Tindakan

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
UKK KBS, PPA	1. Terima aduan dari pelbagai saluran dan semak sama ada melibatkan fungsi/bidang kuasa KBS atau tidak. Jika bukan, TIDAK perlu daftar aduan dalam SISPAA (bagi saluran selain SISPAA) dan TOLAK aduan (bagi yang diterima terus dalam SISPAA) atau DIPANJANGKAN aduan kepada Jabatan / Bahagian / Agensi lain yang berkaitan.
UKK KBS, PPA	2. Jika aduan berkaitan fungsi/bidang kuasa KBS, saring @ daftar aduan yang diterima dalam SISPAA.
UKK KBS, PPA	3. Menyediakan Surat Aduan Terima (SAT) kepada pengadu jika pengadu dapat dihubungi melalui e-mel / alamat dalam tempoh SATU (1) hari bekerja dari tarikh aduan diterima. SAT ini perlu memaklumkan aduan telah dipanjangkan kepada Jabatan / Bahagian / Agensi yang berkaitan. Jika maklumat aduan tidak lengkap, mohon pengadu untuk kemukakan maklumat tersebut dalam tempoh TIGA (3) hari bekerja. Aduan boleh diselesai dan ditutup sekiranya maklumat tidak diterima dalam tempoh tersebut. Namun demikian, jika pengadu memberi maklumat selepas tempoh tiga (3) hari yang mana aduan telah ditutup, kes tersebut perlu dibuka semula.
UKK KBS, PPA	4. Panjangkan @ Penugasan siasatan aduan kepada Penyelaras Aduan atau Pegawai Perhubungan Awam Jabatan / Bahagian / Agensi yang berkaitan dengan aduan berkenaan melalui SISPAA.

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
Pegawai Penyiasat Jabatan / Bahagian / Agensi	5. Membuat siasatan terhadap aduan dengan menyediakan laporan siasatan yang lengkap dalam tempoh yang ditetapkan (biasa, Kompleks). Laporan siasatan mesti dimuatnaik dalam SISPAA.
Pegawai Penyiasat Jabatan / Bahagian / Agensi	6. Sentiasa membuat susulan dan pemantauan berterusan bagi memastikan laporan siasatan/ maklum balas siap dan diterima mengikut tempoh ditetapkan.
Pegawai Penyiasat Jabatan / Bahagian / Agensi	7. Menyediakan surat maklum balas kepada pengadu berdasarkan keputusan laporan siasatan yang diterima. Pastikan surat maklum balas ini telah disemak dan disahkan oleh Penyelia masing-masing.
Pegawai Penyiasat Jabatan / Bahagian / Agensi	8. Menghantar surat maklum balas jawapan kepada pengadu melalui e-mel atau surat dalam tempoh 15 hari bekerja. (Surat maklum balas awal bagi kes Kompleks).
Pegawai Penyiasat Jabatan / Bahagian / Agensi	9. Memuatnaik surat maklum balas di dalam SISPAA.
Pegawai Penyiasat Jabatan / Bahagian / Agensi	10. Membuat penyelesaian aduan dalam SISPAA.
Pegawai Penyiasat Jabatan / Bahagian / Agensi	11. Membuat penutupan aduan dalam SISPAA.

8.6 Carta Aliran Kerja

**PENGURUSAN ADUAN MELALUI SISPA**



## **9. PENGURUSAN ADUAN YANG DITERIMA MELALUI MEDIA MASSA**

Aduan media massa merujuk kepada aduan yang diterima melalui media cetak (surat khabar dan majalah), media elektronik (televisyen dan radio) serta media 'online' (blog, portal seperti Malaysia Kini, Free Malaysia Today (FMT), Malaysia Gazette) dalam bentuk laporan berita/ artikel, surat kepada pengarang / surat pembaca dan sebagainya.

Semua kenyataan maklum balas media secara asasnya perlu disemak dan diluluskan oleh Pengurusan Tertinggi KBS sebelum diedarkan untuk siaran bergantung kepada isu seperti berikut:

### **(a) Isu Polisi / Dasar / Pengurusan**

Maklum balas disediakan oleh Jabatan / Bahagian / Agensi dan disemak serta diluluskan oleh Ketua Setiausaha (KSU).

### **(b) Isu Operasi / Teknikal**

Maklum balas disediakan oleh Jabatan / Bahagian / Agensi dan disemak serta diluluskan oleh Ketua Setiausaha (KSU). Walau bagaimanapun, bagi kes-kes tertentu semakan dan kelulusan boleh dibuat oleh Ketua Jabatan / Bahagian / Agensi masing-masing tertakluk kepada arahan dan isu yang dibangkitkan.

## 9.1 Tanggungjawab dan Tindakan

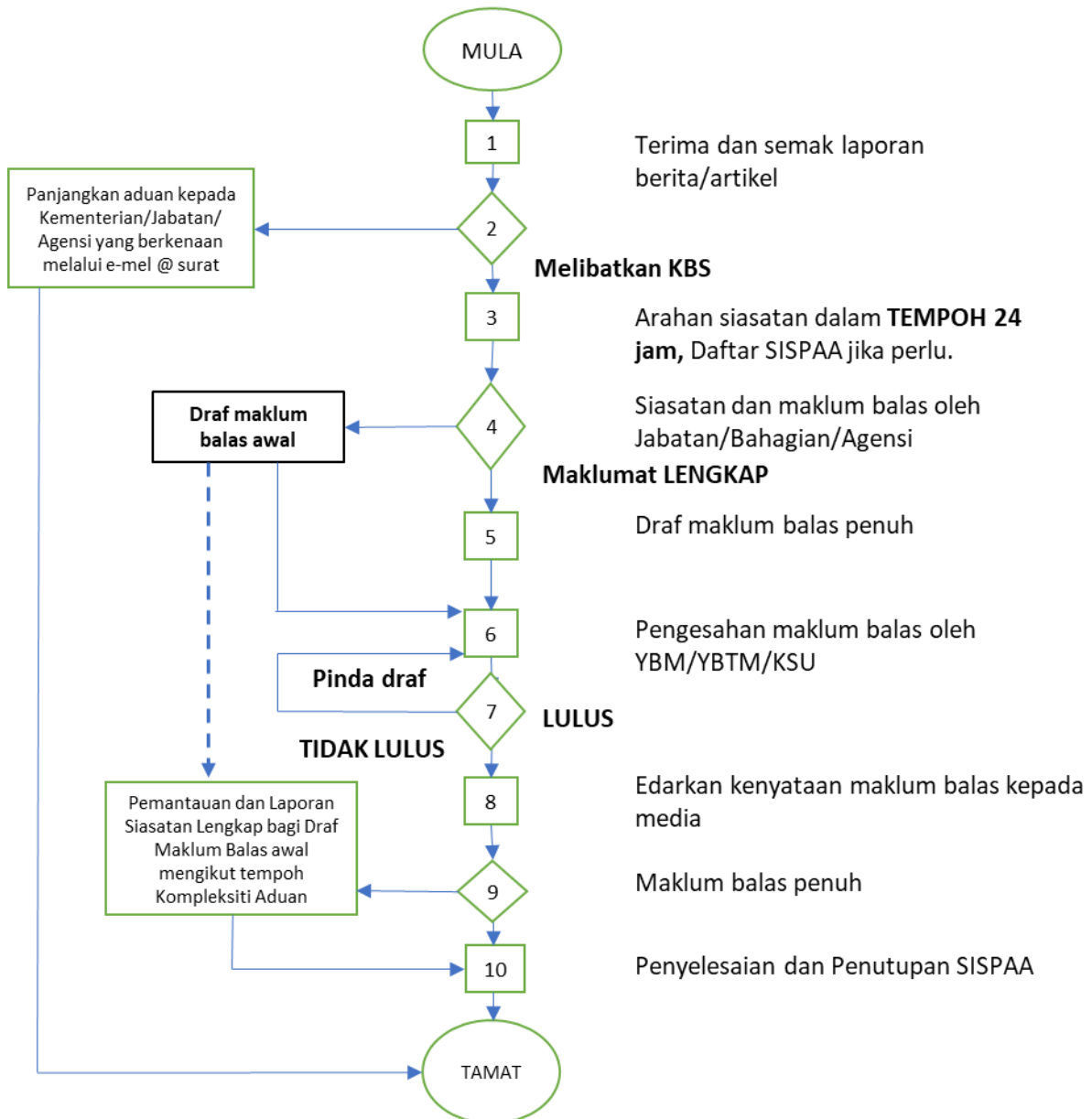
### Laporan Berita / Artikel / Surat Kepada Pengarang (SKP): (Media Cetak, Elektronik, Digital)

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
<p>UKK KBS / Bahagian Aduan Agensi</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kenalpasti laporan berita / artikel berkaitan KBS yang memberi sentimen negatif yang tinggi.</li> <li>2. Semak laporan berita/ artikel.</li> <li>3. Jika laporan berita/ artikel ini dikenalpasti oleh UKK / PPA Jabatan / Agensi KBS, hendaklah dimaklumkan kepada Ketua Jabatan / UKK dengan kadar segera (telefon, whatsapp dan e-mel). UKK akan memanjangkan pemakluman awal kepada Pengurusan Tertinggi Kementerian.</li> <li>4. E-mel kepada Jabatan / Bahagian / Agensi yang berkaitan untuk siasatan dan maklum balas dalam tempoh 24 jam (e-mel disalinkan kepada YBM / YBTM / KSU)</li> <li>5. Daftar dalam SISPAА (jika perlu)</li> <li>6. Siasat dan kemukakan draf kenyataan maklum balas/ maklum balas awal (<i>holding statement</i>) dalam tempoh 24 jam seperti berikut:               <ol style="list-style-type: none"> <li>(i) Sekiranya melibatkan <b><u>isu operasi dan teknikal, e-mel terus kepada Pejabat KSU</u></b> bagi tujuan pengesahan dan kelulusan KSU dengan salinan kepada YBM / YBTM dan UKK (<i>rujuk perkara 9.0 (b)</i>);</li> <li>(ii) Sekiranya <b><u>melibatkan isu dasar/ polisi dan pengurusan, emel kepada UKK</u></b> untuk dipanjangkan kepada KSU bagi tujuan pengesahan dan kelulusan.</li> </ol> </li> </ol>
<p>YBM / YBTM / KSU</p>	<p>(Draf kenyataan ini perlu disemak dan diluluskan oleh TKSU(S) dan KSU.</p>

<p>UKK KBS / PPA</p>	<p>(iii) Semakan dan kelulusan.</p> <p>(iv) Terima kelulusan kenyataan dari YBM/ KSU.</p> <p>(v) Edarkan kenyataan media yang melibatkan YBM/KSU kepada media massa yang berkenaan dan lain-lain media (tertakluk kepada arahan) bagi tujuan siaran dalam tempoh 24 jam berikutnya. <i>Antaranya: Media massa; Portal KBS; dan FB Rasmi KBS.</i></p>
<p>UKK KBS / PPA</p>	<p>(vi) Sekiranya kenyataan adalah maklum balas awal, buat susulan dan pemantauan kes sehingga selesai mengikut tempoh yang ditetapkan.</p>
<p>UKK KBS / PPA</p>	<p>(vii) Penyelesaian aduan dalam SISPAA.</p>
<p>UKK KBS / PPA</p>	<p>(viii) Penutupan aduan dalam SISPAA.</p>

## 9.2 Carta Aliran Kerja

### PENGURUSAN LAPORAN BERITA / ARTIKEL / SURAT KEPADA PENGARANG (SKP): (MEDIA CETAK, ELEKTRONIK, DIGITAL)



## 10.0 PENGURUSAN ADUAN TULAR MEDIA SOSIAL

Media sosial atau media baru merupakan satu medium yang sangat relevan pada masa kini dan memberikan banyak kelebihan kepada pengguna media sosial. Namun sikap pengguna media sosial kini yang mengambil jalan pintas menularkan sesuatu isu atau aduan yang tidak pasti kesahihannya telah memberikan impak negatif kepada imej KBS dan perlu ditangani secara berkesan.

Aduan TULAR media sosial merujuk kepada aduan melalui **Facebook, Instagram, Whatsapp, Twitter** dan lain-lain yang mendapat perhatian, **komen dan perkongsian ramai netizen (lebih 300)** terutamanya isu yang memberikan persepsi negatif kepada perkhidmatan KBS dan ancaman kepada anggota KBS. Manakala aduan media sosial yang tidak tular iaitu diterima melalui pesanan (messenger) perlu diurus mengikut prosedur pengurusan aduan yang ditetapkan berdasarkan piagam.

Semakan dan kelulusan kenyataan maklumbalas isu tular adalah sama seperti **pengurusan aduan melalui media massa di perkara 9.0 (a) dan (b).**

### 10.1 Tanggungjawab dan Tindakan

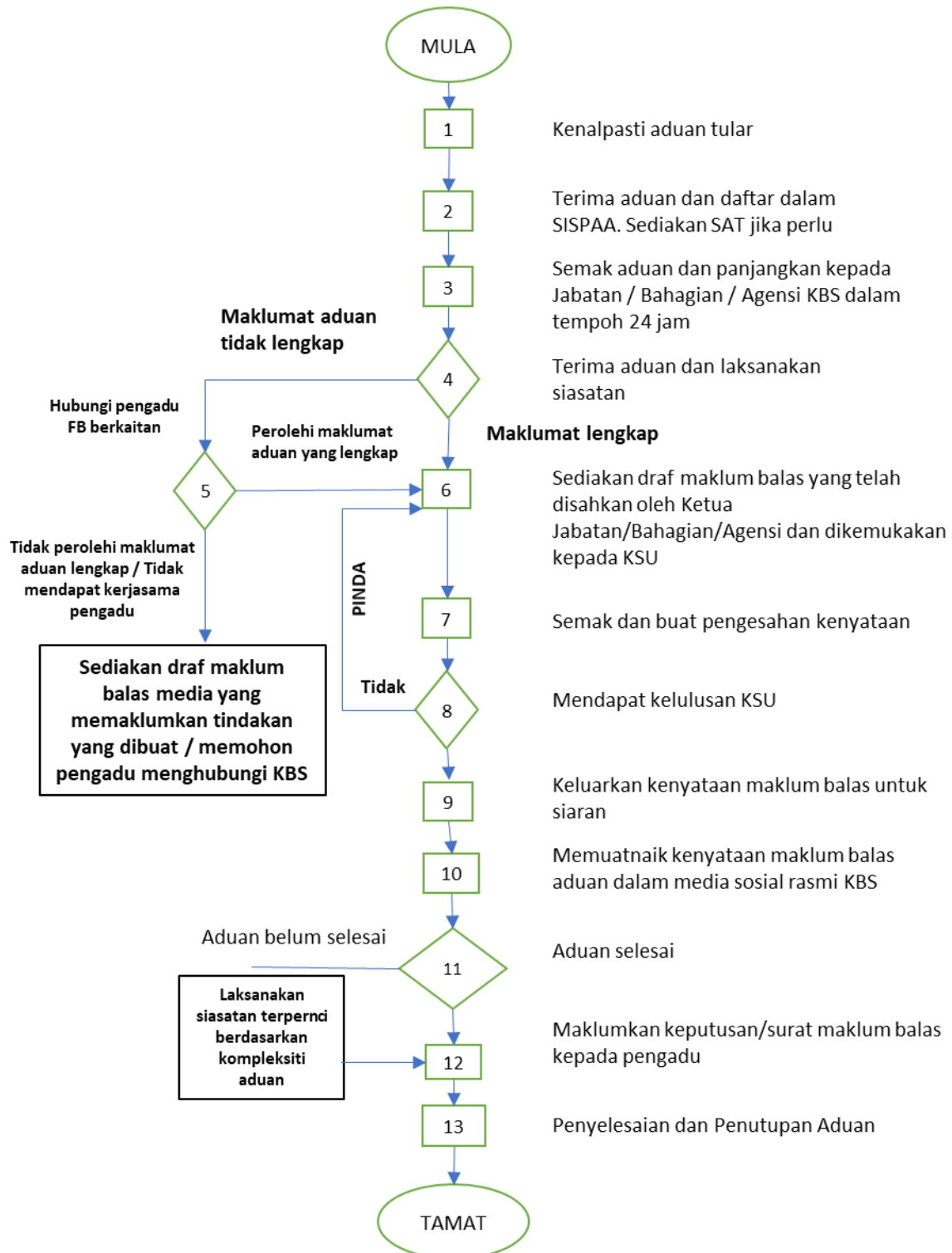
TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
UKK KBS, PPA	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kenalpasti aduan tular yang berkaitan KBS.</li> <li>2. Sekiranya dikenalpasti oleh Penyelaras Aduan (PA) Jabatan / Bahagian / Agensi, PA perlu memaklumkan kepada UKK manakala Jabatan / Bahagian / Agensi perlu memaklumkan terus isu tular kepada KSU/ Ketua Jabatan dengan kadar segera (telefon, <i>Whatapss</i> dan e-mel).</li> </ol>
UKK KBS, PPA	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Terima aduan dan daftar dalam SISPAA. Sediakan SAT jika perlu. Penugasan dilaksanakan seperti pengurusan aduan melalui SISPAA.</li> </ol>
UKK KBS, PPA	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Semak aduan dan panjangkan kepada Jabatan / Bahagian / Agensi yang</li> </ol>

<p>Pegawai Penyiasat Jabatan / Bahagian / Agensi</p> <p>YBM / YBTM / KSU</p>	<p>berkaitan melalui e-mel untuk siasatan dan maklum balas dalam tempoh 24 jam. Emel disalinkan kepada YBM/YBTM/KSU.</p> <p><i>Nota:</i> E-mel ini perlu memaklumkan kenyataan maklum balas aduan tersebut dan perlu mendapat kelulusan dan pengesahan oleh Ketua Jabatan terlebih dahulu.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Terima aduan dan laksanakan siasatan aduan. Sediakan draf kenyataan maklum balas dalam tempoh 24 jam.</li> <li>6. Jika maklumat aduan tidak lengkap, hubungi pengadu melalui e-mel atau media sosial berkenaan untuk mendapatkan maklumat lengkap aduan.</li> <li>7. Jika maklumat tidak dapat diperolehi atau pengadu tidak memberi kerjasama, sediakan draf kenyataan maklum balas dengan memaklumkan tindakan yang telah diambil.</li> <li>8. Jika maklumat aduan lengkap, sediakan draf maklum balas yang telah disahkan oleh Ketua Jabatan/Agensi dan dikemukakan melalui e-mel kepada Pengurusan Tertinggi berdasarkan isu:</li> <li>9. Sekiranya melibatkan isu operasi dan teknikal, e-mel terus kepada pejabat KSU bagi tujuan pengesahan dan kelulusan KSU dengan salinan kepada YBM dan UKK.</li> <li>10. Sekiranya melibatkan isu dasar/ polisi dan pengurusan, e-mel kepada UKK untuk dipanjangkan kepada KSU bagi tujuan pengesahan dan kelulusan.</li> <li>11. Semakan dan kelulusan.</li> </ol>
--	--

<p>UKK KBS, PPA</p>	<p>12. Terima kelulusan kenyataan dari YBM/ KSU.</p> <p>13. Mengeluarkan kenyataan maklum balas aduan oleh YBM/KSU yang mana berkaitan tertakluk kepada arahan untuk tujuan siaran selepas mendapat kelulusan KSU.</p>
<p>UKK KBS, PPA</p>	<p>14. Jabatan / Bahagian / Agensi: Muat naik kenyataan maklum balas dalam media sosial Bahagian/ Jabatan/ Agensi masing-masing serta merta.</p>
<p>UKK KBS, PPA</p>	<p>15. UKK KBS: Muat naik/ kongsi kenyataan maklum balas dalam media sosial rasmi KBS (jika perlu);</p> <p>16. Penting: Kenyataan maklum balas ini juga boleh dipanjangkan kepada <b>“Media Social Practitioner”</b> dengan tujuan untuk ditularkan kepada orang awam.</p> <p>17. Jika maklum balas kepada media pada langkah 7 adalah maklumbalas penyelesaian aduan, terus ke langkah 13. Jika kenyataan merupakan maklumbalas awal, sediakan laporan siasatan lengkap mengikut tempoh tempoh kompleksiti aduan. Sentiasa mengemaskini SISPAA mengenai status aduan.</p> <p>18. Maklumkan keputusan/ surat maklum balas kepada pengadu dalam tempoh ditetapkan.</p> <p>19. Penyelesaian aduan dalam SISPAA.</p>
<p>UKK KBS, PPA</p>	<p>20. Penutupan aduan dalam SISPAA.</p>

## 10.2 Carta Aliran Kerja

### PENGURUSAN ADUAN TULAR MEDIA SOSIAL



## 11.0 PENGURUSAN ADUAN SURAT LAYANG

Aduan Surat Layang merujuk kepada semua surat layang yang mengandungi maklumat berdasarkan prinsip 5W1H dan mempunyai merit untuk siasatan perlu diurus seperti aduan-aduan lain mengikut tatacara yang ditetapkan.

Jika surat layang hanya tomahan/ tuduhan yang tiada asas, boleh ditolak.

Minit Mesyuarat Jawatankuasa Tetap Pengurusan Aduan KBS (JKTPAK) Bil 2.2023 bertarikh 26 Mei 2023 perkara 4.1.5 telah memutuskan semua maklum balas yang diterima melalui Surat Layang, akan dipertimbangkan dengan memberi keutamaan kepada aduan yang memberi penambahbaikan dan manfaat kepada Kementerian serta disokong dengan bahan bukti yang kukuh. Ia juga perlu direkod di dalam SISPAА.

### 11.1 Tanggungjawab dan Tindakan

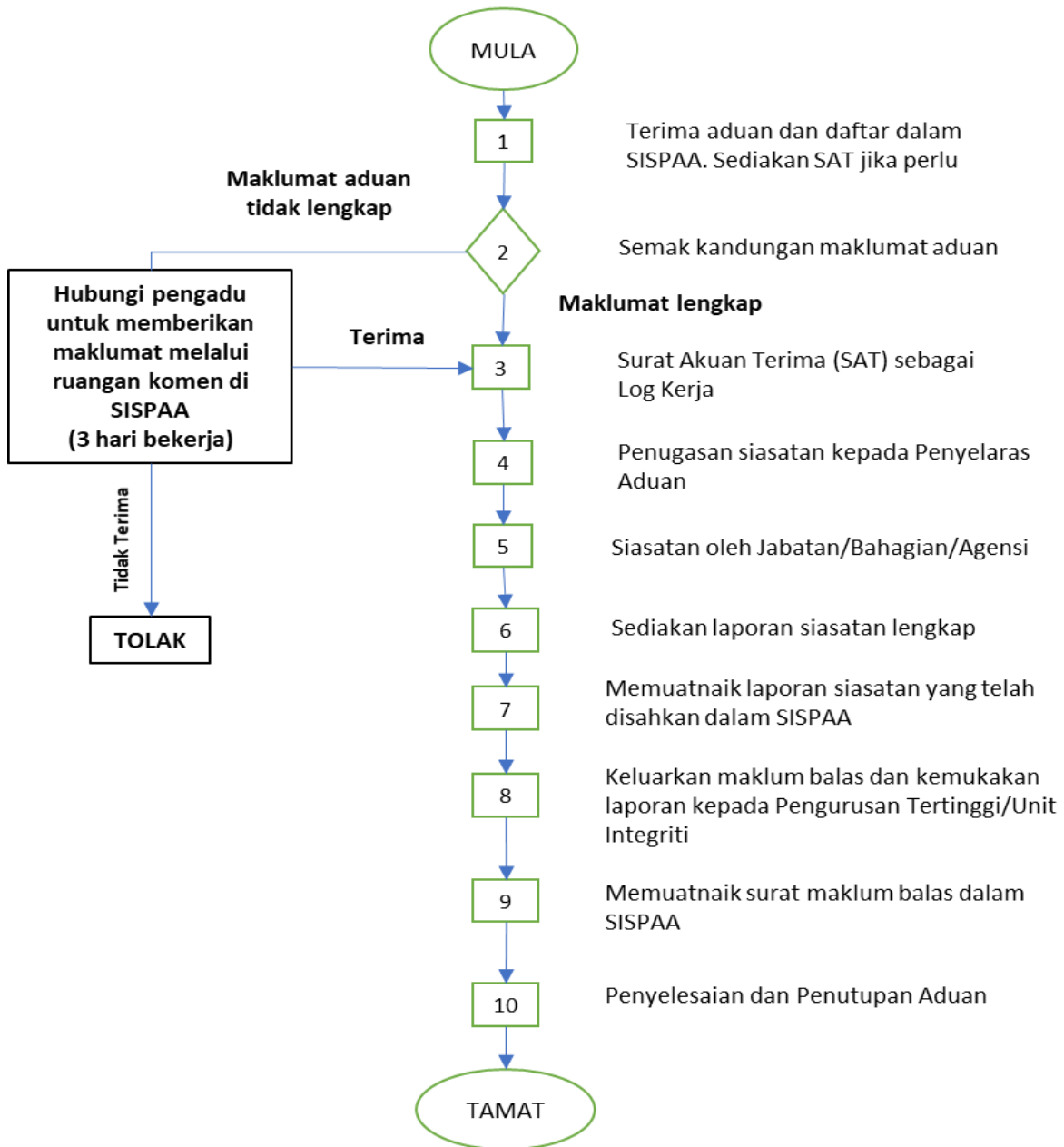
TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
UKK KBS, PPA	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terima aduan dan semak kandungan maklumat aduan samada lengkap atau tidak dalam SISPAА.</li> <li>2. Jika kandungan aduan tidak lengkap, mohon pengadu memberikan maklumat dalam tempoh 3 hari bekerja melalui ruangan <b>komen</b> dalam sistem SISPAА.</li> <li>3. Sekiranya tiada maklum balas diterima daripada pengadu (kandungan maklumat aduan tidak lengkap), aduan akan <b>ditolak</b> dalam sistem SISPAА.</li> <li>4. Jika kandungan maklumat aduan lengkap, aduan akan diterima dan disaring.</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"><li>5. Menyediakan Surat Aduan Terima (SAT) sebagai LOG KERJA dalam tempoh SATU (1) hari bekerja dari tarikh aduan diterima. SAT ini perlu memaklumkan “SAT tidak dapat disampaikan kepada pengadu kerana tidak maklumat”.</li><li>6. Jika aduan diterima di luar SISPAA iaitu melalui surat dan arahan daripada Pengurusan Tertinggi KBS, semak samada butiran aduan lengkap.</li><li>7. Jika kandungan maklumat aduan lengkap, aduan perlu didaftarkan dalam sistem SISPAA.</li><li>8. Jika kandungan maklumat aduan tidak lengkap tidak perlu daftar dan rekod dalam fail.</li><li>9. Semak aduan dan panjangkan/ penugasan siasatan aduan kepada Penyelaras Aduan atau Pegawai Perhubungan Awam Bahagian/ Jabatan/ Agensi yang berkaitan dengan aduan berkenaan melalui SISPAA.</li><li>10. Membuat siasatan terhadap aduan dengan menyediakan laporan siasatan yang lengkap dalam tempoh yang ditetapkan (Biasa atau Kompleks). Fokus kepada isu aduan dan BUKAN siapa pengadu.</li><li>11. Memuatnaik laporan siasatan yang lengkap dan telah disahkan dalam SISPAA.</li><li>12. Bergantung kepada arahan Pengurusan Tertinggi dan syor dalam laporan siasatan aduan yang</li></ol>
--	---

	<p>diterima, sediakan maklum balas dan kemukakan laporan siasatan kepada:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>i. Pengurusan Tertinggi dan salinkan kepada UKK atau</li><li>ii. Unit Integriti (bagi aduan BERASAS yang memerlukan tindakan lanjut Unit Integriti) dan salinkan kepada UKK.</li></ul> <p>13. Penyelesaian aduan dalam SISPAA.</p> <p>14. Penutupan aduan dalam SISPAA</p>
--	--

## 11.2 Carta Aliran Kerja

### PENGURUSAN ADUAN SURAT LAYANG



## 12.0 PENGURUSAN ADUAN INTEGRITI

Aduan Integriti merujuk aduan salahlaku jenayah serta pelanggaran tatakelakuan dan etika organisasi merangkumi:

- (i) Salah laku iaitu apa-apa perbuatan yang melanggar tatakelakuan di bawah Peraturan-Peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) 1993 dan peraturan lain yang berkuatkuasa; dan/atau
- (ii) Salah laku dalam organisasi yang melanggar ketetapan prosedur kerja, peraturan-peraturan dan undang-undang yang sedang berkuatkuasa.

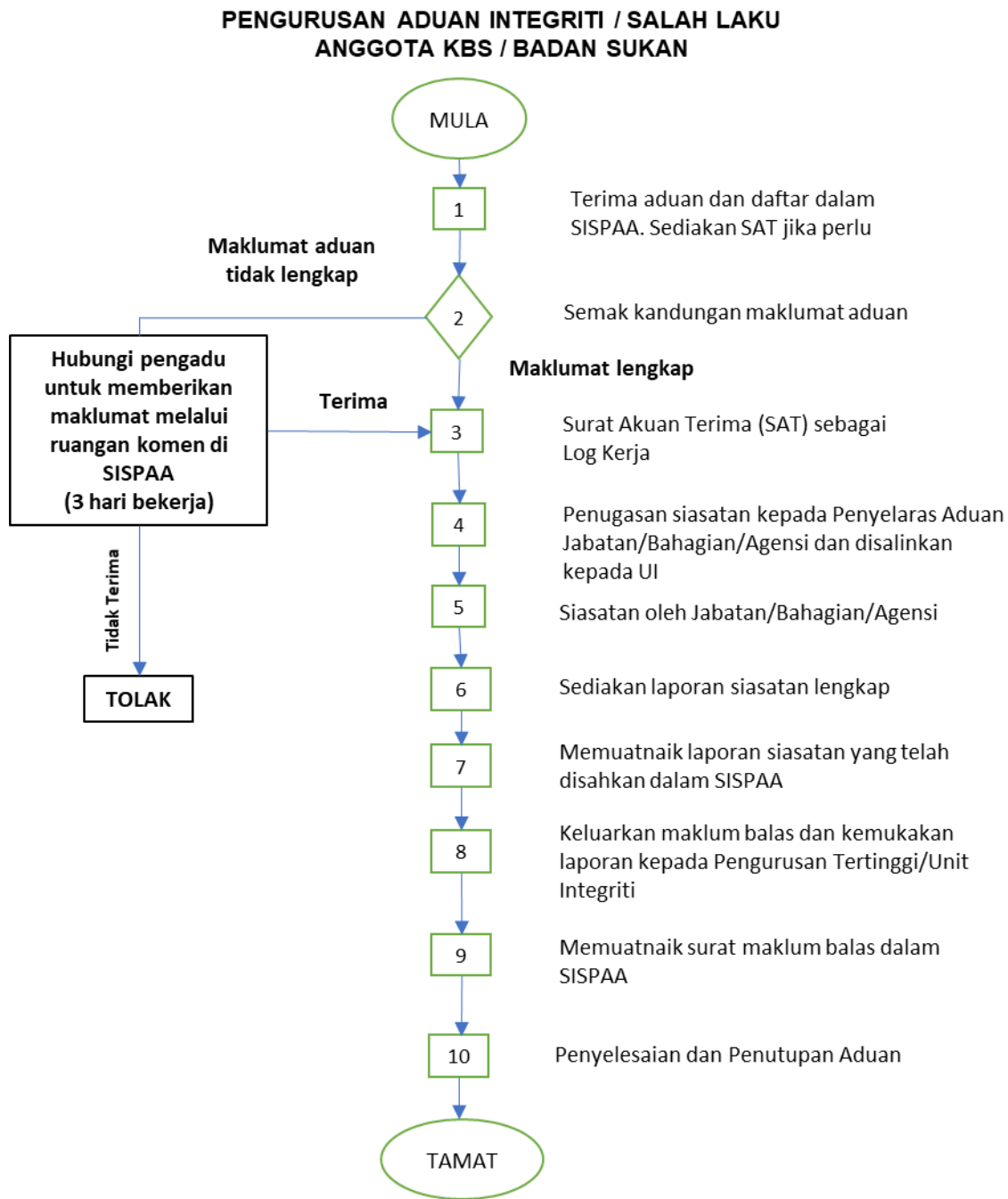
### 12.1 Tanggungjawab dan Tindakan

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
UKK KBS, PPA	1. Terima dan semak kandungan maklumat aduan. Daftar aduan dalam SISPAA.
UKK KBS, PPA	2. Menyediakan Surat Akuan Terima (SAT) dalam tempoh Satu (1) hari bekerja kepada pengadu (emel atau surat) atau sebagai LOG KERJA (jika tiada maklumat pengadu)
UKK KBS, UI, KBS	3. Jika aduan didaftarkan oleh UKK, penugasan aduan kepada Jabatan/Bahagian/Agensi yang terlibat untuk arahan siasatan.
UKK KBS, UI, KBS	4. Aduan Integriti ini akan disalinkan kepada UI untuk diambil maklum dan tindakan lanjut bergantung kepada isu sesuatu aduan.
UI, KBS	5. UI perlu tentukan sama ada kes berasas atau tidak untuk teruskan siasatan lanjut. Jika tidak berasas, aduan boleh ditutup.  6. Mana-mana aduan yang diterima dan didaftarkan oleh UI, siasatan aduan akan dilaksanakan oleh UI sendiri atau penugasan kepada Jabatan / Bahagian /

<p>UKK KBS, PPA, UI, KBS</p>	<p>Agensi bergantung kepada isu sesuatu aduan.</p> <p>7. Mana-mana aduan didaftarkan oleh Jabatan / Bahagian / Agensi, penugasan siasatan aduan adalah di bawah tanggung jawab Unit Integriti/ Bahagian Pengurusan Aduan Jabatan/Bahagian/Agensi masing-masing dan disalinkan (tagging) kepada UI KBS untuk makluman. Walau bagaimanapun, bagi aduan terhadap pengurusan tertinggi Bahagian/ Jabatan/ Agensi, Penyelaras Aduan hendaklah merujuk terus aduan kepada UI, KBS.</p>
<p>Pegawai Penyiasat Jabatan / Bahagian / Agensi</p>	<p>8. Melaksanakan siasatan terhadap aduan dengan menyediakan laporan siasatan yang lengkap dalam tempoh ditetapkan.</p>
<p>Pegawai Penyiasat Jabatan / Bahagian / Agensi</p>	<p>9. Pelaporan laporan siasatan dan surat maklum balas adalah berdasarkan berikut:</p> <p>(i) Mana-mana siasatan yang dilaksanakan oleh Jabatan / Bahagian / Agensi dengan arahan UI, laporan lengkap siasatan aduan hendaklah dikemukakan kepada UI untuk semakan lanjut sebelum penutupan kes dalam SISPAA.</p> <p>(ii) Mana-mana aduan yang diterima melalui Pejabat YBM/YBTM/KSU, makluman dan laporan siasatan lengkap aduan perlu dikemukakan kembali kepada Pejabat YBM/YBTM/KSU dengan salinan kepada UI dan UKK.</p> <p>(iii) Mana-mana aduan yang diterima, didaftar dan disiasat oleh Jabatan / Bahagian / Agensi sendiri, laporan siasatan lengkap bolehlah</p>

	dipanjangkan kepada UI bagi tujuan semakan lanjut/pandangan (sekiranya perlu).
Pegawai Penyiasat Jabatan / Bahagian / Agensi	10. Memuatnaik laporan siasatan dan surat maklum balas dalam SISPAA (sekiranya laporan tidak berstatus sulit dan boleh dikongsi).
Pegawai Penyiasat Jabatan / Bahagian / Agensi	11. Menyemak laporan siasatan dan surat maklum balas.
Pegawai Penyiasat Jabatan / Bahagian / Agensi	12. Pengesahan selesai dan penutupan aduan dalam SISPAA bagi kes berikut: <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Aduan diterima melalui pejabat YBM/YBTM/KSU</li> <li>(ii) Aduan diterima melalui UI (pendaftaran dan arahan siasatan daripada UI)</li> </ul>
Pegawai Penyiasat Jabatan / Bahagian / Agensi	13. Penyelesaian dan penutupan aduan dalam SISPAA.
Ketua Jabatan	14. Mengambil tindakan tatatertib bergantung kepada syor dalam laporan siasatan aduan yang diterima
UKK KBS, PPA, UI, KBS	15. Penyelesaian aduan dalam SISPAA.
UKK KBS, PPA, UI, KBS	16. Penutupan aduan dalam SISPAA.

12.2 Carta Aliran Kerja



*\*Aduan Integriti yang disalurkan terus kepada Unit Integriti diuruskan oleh Pegawai Integriti menggunakan SOP Pengurusan Integriti sedia ada Kementerian.*

### **13.0 PENGURUSAN ADUAN BERULANG**

13.1 Aduan berulang merujuk kepada tiga situasi berikut:

- (i) Aduan yang sama daripada pengadu sama mengemukakan aduan dari sumber yang berbeza. Contoh: SISPAA KBS, SISPAA BPA, surat kepada KSU yang tidak berpuas hati dengan maklumbalas yang telah diberikan.
- (ii) Aduan yang sama terhadap orang yang sama disiasat (OYDS) oleh pengadu yang berbeza.
- (iii) Aduan yang sama terhadap perkhidmatan yang disediakan. (Contohnya Majlis Sukan Negara kerap menerima aduan masalah parkir kenderaan di D Swim Academy, Kampung Pandan).

13.2 Tindakan menangani isu aduan berulang oleh setiap Bahagian/ Jabatan/ Agensi;

- (i) siasatan semula oleh pegawai siasatan yang berbeza;
- (ii) mengenalpasti punca utama yang menjurus kepada aduan tersebut dan menentukan tindakan pencegahan yang perlu diambil;
- (iii) sesi “engagement” bersama orang yang disiasat (OYDS);
- (iv) sesi perjumpaan bersemuka bersama pengadu bagi aduan berulang pengadu yang sama;
- (v) membuat verifikasi terhadap keberkesanan tindakan pencegahan. Jika didapati tindakan pencegahan tidak berkesan, Ketua Jabatan perlu mengarahkan Jabatan/Bahagian/Agensi untuk membuat tindakan pencegahan yang baharu bagi menyelesaikan aduan dengan lebih berkesan.

### **14.0 PENGURUSAN SIASATAN ADUAN**

Pengurusan siasatan aduan adalah perbuatan memeriksa, menyelidik dan mencari/ mengesan bukti terhadap sesuatu perkara aduan yang belum disahkan kebenarannya. Hasil siasatan yang berkualiti ialah siasatan yang

dapat menegakkan keadilan kepada semua pihak (pengadu & orang yang disiasat (OYDS)) melalui bukti dan maklum balas yang dikemukakan.

#### 14.1 Pelantikan Jawatankuasa/ Pegawai Penyiasat

- (i) Pegawai Penyiasat hendaklah dilantik secara bertulis oleh Ketua (Jabatan / Bahagian / Agensi) **sekurang-kurangnya 2 tahun sekali / pelantikan secara *ad hoc* (bergantung kepada keperluan sesuatu aduan)**. Surat lantikan Pegawai Penyiasat seperti **di Lampiran A**.
- (ii) Tugas dan tanggungjawab Jawatankuasa/ Pegawai Penyiasat:
- (iii) Melaksanakan siasatan dengan segera selepas menerima surat arahan siasatan/ pelantikan;
- (iv) Membuat laporan awal jika perlu (terutama bagi kes Kompleks); dan
- (v) Menyediakan laporan siasatan yang lengkap dalam tempoh yang ditetapkan (tertakluk kepada tempoh yang ditetapkan dalam surat arahan siasatan/ terma rujukan).

#### 14.2 Siasatan Aduan bagi Kategori Biasa

Semua aduan kategori biasa akan dihantar terus kepada Pegawai Penyiasat yang dilantik untuk menjalankan siasatan. Format surat arahan siasatan adalah seperti **di Lampiran D**.

#### 14.3 Siasatan Aduan bagi Kategori Kompleks

Jawatankuasa Penyiasat/ Pegawai Penyiasat hendaklah dilantik secara bertulis oleh Ketua (Jabatan / Bahagian / Agensi) selewat-lewatnya dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh arahan siasatan diterima. Surat lantikan Jawatankuasa Siasatan/ Pegawai Penyiasat seperti **di Lampiran E**.

Keanggotaan Jawatankuasa/ Pegawai Penyiasat terdiri daripada:

- (i) Seorang Pengerusi dan
- (ii) Sekurang-kurangnya dua (2) orang pegawai yang tidak mempunyai kepentingan/ terlibat dengan intipati aduan tersebut;

Pegawai dilantik mempunyai latar belakang teknikal/ bidang tugas isu yang diadu dan kompeten untuk menjalankan siasatan.

#### 14.4 Etika Siasatan

Untuk memperolehi hasil siasatan yang sah, adil dan saksama, semua Pegawai Penyiasat perlu tertakluk kepada etika seperti berikut:

**(i) Berkecuali**

Pegawai Penyiasat hendaklah bertindak sebagai satu pihak yang berkecuali dan bebas. Tugas siasatan perlu dibuat tanpa dipengaruhi oleh mana-mana pihak serta tidak bersikap defensif/ subahat terhadap anggota/ pegawai yang diadu. Tidak mempunyai pertalian persaudaraan dengan individu yang diadu.

**(ii) Kompetensi**

Pegawai Penyiasat hendaklah berkemahiran dalam komunikasi dan berkeupayaan menjalankan siasatan.

**(iii) Integriti**

Pegawai Penyiasat hendaklah melaksanakan tugas dengan penuh tanggungjawab, mematuhi undang-undang dan mendedahkan bukti siasatan yang dikehendaki dari segi undang-undang dan profesion.

**(iv) Objektiviti**

Pegawai Penyiasat tidak boleh menyembunyikan semua fakta yang ditemui dan sumber fakta tersebut. Jika tidak didedahkan, mungkin akan menjejaskan laporan siasatan. Rumusan siasatan perlu disokong dengan bukti yang jelas dan nyata.

**(v) Kerahsiaan**

Pegawai Penyiasat bertanggungjawab merahsiakan dan memberi perlindungan maklumat yang diperolehi dalam pelaksanaan tugas. Sekiranya Pegawai Penyiasat atau anggota yang terlibat dalam siasatan didapati membocorkan butiran aduan dan hasil siasatan kepada pihak ketiga, mereka akan dikenakan tindakan tatatertib. Pegawai Penyiasat dan anggota perlu menandatangani borang Aku Janji seperti **di Lampiran C**.

## 14.5 Kaedah/ Strategi Siasatan

### (i) Penyelidikan

Memeriksa perkara-perkara yang belum jelas, mencari keterangan berkenaan sesuatu perkara yang diadukan dengan merujuk kepada SOP, Akta atau Pekeliling berkaitan.

### (ii) Perjumpaan/ Pertanyaan

Siasatan (*enquiry*) yang mendalam, sistematik dan berkaedah serta pemeriksaan ke atas semua komponen, keadaan dan kejadian melalui temuramah saksi, pengadu dan pegawai diadu.

### (iii) Pemeriksaan

Pengumpulan fakta-fakta maklumat yang boleh menjawab atau menyelesaikan masalah melalui semakan dokumentasi dan rekod-rekod.

### (iv) Pemerhatian

Pemerhatian secara misteri (*mystery shopping*) untuk mendapatkan maklumat.

### (v) Pelaporan

Melaporkan maklumat mengenai sesuatu hasil siasatan secara bertulis.

## 15.0 TINDAKAN PELAKSANAAN

Garis panduan ini merupakan inisiatif Unit Komunikasi Korporat (UKK) KBS untuk memantapkan pengurusan aduan KBS dan perlu dijadikan asas kepada semua Jabatan / Bahagian / Agensi dibawah KBS.

Setiausaha Bahagian, Ketua Jabatan dan Agensi bertanggungjawab dalam memaklumkan perkara dan tindakan dalam garis panduan ini kepada semua pihak yang terlibat dalam pengurusan aduan KBS. Kerjasama untuk mematuhi panduan ini diharapkan dapat meningkatkan ketelusan, akauntabiliti dan kecekapan perkhidmatan secara keseluruhannya.

KBS **BERHAK** membuat pindaan terhadap kandungan garis panduan ini dari masa ke semasa.

## 16.0 PERTANYAAN BERKAITAN PELAKSANAAN GARIS PANDUAN

Sekiranya terdapat sebarang pertanyaan berkaitan pelaksanaan garis panduan, atau berlakunya mana-mana situasi penerimaan, kategori dan penyelesaian aduan yang **TIDAK** terkandung dalam garis panduan ini, sila hubungi pihak Urusetia di alamat berikut:

Ketua Komunikasi Korporat  
Unit Komunikasi Korporat  
Kementerian Belia dan Sukan  
Aras 4, Menara KBS  
No. 27 Persiaran Perdana Presint 4  
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan  
62570 Putrajaya

No Tel: 03 – 8871 3496 / 3499

E-mel: [ukk@kbs.gov.my](mailto:ukk@kbs.gov.my)

## 17.0 TARIKH PELAKSANAAN

Pelaksanaan garis panduan ini adalah berkuatkuasa dari tarikh surat dikeluarkan.

# LAMPIRAN

SINGKATAN

<b>SINGKATAN</b>	<b>KETERANGAN</b>
YBM	Yang Berhormat Menteri
YBTM	Yang Berhormat Timbalan Menteri
KSU	Ketua Setiausaha
SUB	Setiausaha Bahagian
KKK	Ketua Komunikasi Korporat
UKK	Unit Komunikasi Korporat
UI	Unit Integriti
PPA	Pegawai Perhubungan Awam
PA	Penyelaras Aduan
OYDS	Orang Yang Disiasat

**LAMPIRAN A**

**CONTOH FORMAT SURAT LANTIKAN PEGAWAI PENYIASAT**

No. Rujukan Fail :

Tarikh :

Kepada :

.....

.....

(Nama dan Jawatan Pegawai yang dilantik)

Tuan/Puan,

**PELANTIKAN SEBAGAI PEGAWAI PENYIASAT**

Saya dengan hormatnya merujuk kepada perkara di atas.

Sukacita dimaklumkan bahawa tuan/puan adalah dilantik sebagai Pegawai Penyiasat untuk melaksanakan penyiasatan aduan dan maklum balas berkaitan jabatan berkuatkuasa (TARIKH) sehingga (TARIKH) .

Tuan/Puan adalah diberikan kuasa bagi mendapatkan maklumat mengenai aduan tersebut. Bersama-sama ini dilampirkan **senarai tugas dan etika (Lampiran B)** Pegawai Penyiasat bagi rujukan dan makluman tuan/puan dalam menjalankan siasatan tersebut.

Semoga dengan pelantikan tuan/puan dapat memberikan sepenuh komitmen dan saling bekerjasama dalam memastikan pengurusan aduan dan maklum balas di Jabatan ini berjalan lancar. Tuan/Puan dimohon melengkapkan **Aku Janji Pegawai Siasatan Aduan** seperti di **Lampiran C** dan mengembalikannya semula kepada Penyelaras Aduan.

Perhatian dan kerjasama tuan/puan dalam menjalankan siasatan ini secara menyeluruh dan adil amat diharapkan dan didahului dengan ucapan terima kasih.

Sekian.

Tandatangan

Nama Ketua Jabatan:

s.k.

<FAIL>

## LAMPIRAN B

### SENARAI TUGAS DAN ETIKA PEGAWAI PENYIASAT

Tugas siasatan adalah amat luas, rumit, kompleks dan memerlukan kemahiran dan kreativiti.

#### 1. Tugas Seorang Pegawai Penyiasat

- (i) Membuka kertas siasatan
- (ii) Mengendalikan penyiasatan secara adil
- (iii) Mengendalikan penyiasatan secara saksama (tidak memihak kepada manamana pihak)
- (iv) Menentukan kebenaran sesuatu laporan yang dibuat
- (v) Menentukan jenis kesalahan
- (vi) Mendapatkan bukti / keterangan
- (vii) Mengenalpasti saksi-saksi
- (viii) Melengkapkan laporan siasatan
- (ix) Mengemukakan laporan siasatan kepada IPKKM/ Penyelaras Aduan Negeri dalam tempoh yang ditetapkan.

#### 2. Etika Seorang Pegawai Penyiasat

##### (i) Berkecuali

Sebagai satu pihak yang berkecuali dan bebas. Tugas siasatan perlu dibuat tanpa dipengaruhi oleh mana-mana pihak serta tidak bersikap defensif/ subahat terhadap anggota/ pegawai yang diadu. Tidak mempunyai pertalian persaudaraan dengan individu yang diadu.

##### (ii) Kompetensi

Berkemahiran dalam komunikasi dan berkeupayaan menjalankan siasatan.

**(iii) Integriti**

Melaksanakan tugas dengan penuh tanggungjawab, mematuhi undang-undang dan mendedahkan bukti siasatan yang dikehendaki dari segi undang-undang dan profesion.

**(iv) Objektiviti**

Tidak boleh menyembunyikan semua fakta yang ditemui dan sumber fakta tersebut. Jika tidak didedahkan, mungkin akan menjejaskan laporan siasatan. Rumusan siasatan perlu disokong dengan bukti yang jelas dan nyata.

**(v) Kerahsiaan**

Bertanggungjawab merahsiakan dan memberi perlindungan maklumat yang diperolehi dalam pelaksanaan tugas. Sebarang kebocorkan butiran aduan dan hasil siasatan kepada pihak ketiga, boleh dikenakan tindakan tatatertib.

**LAMPIRAN C**

AKU JANJI PEGAWAI SIASATAN ADUAN

Saya, ..... No. Kad Pengenalan  
.....  
Jawatan/ ..... Gred  
.....  
..... dengan sesungguhnya berjanji bahawa saya

akan menjaga kerahsiaan maklumat dalam siasatan;

memberi perlindungan maklumat yang diperolehi dalam pelaksanaan tugas; dan

tidak membocorkan butiran aduan dan hasil siasatan kepada pihak ketiga

Saya sesungguhnya faham bahawa jika saya disabitkan kerana telah melanggar Aku Janji ini, saya boleh dikenakan tindakan tatatertib mengikut Peraturan-Peraturan Pegawai (Kelakuan dan Tatatertib) 1993.

.....  
(Tandatangan Pegawai)

.....  
(Jawatan Pegawai)

Pengesahan,

.....  
(Tandatangan Ketua Jabatan)

.....  
(Nama dan No. Kad Pengenalan Ketua Jabatan)

.....  
(Tarikh)

.....  
(Cap Rasmi Jabatan)

## LAMPIRAN D

### CONTOH FORMAT SURAT PERMOHONAN MAKLUM BALAS

No. Rujukan Fail :

Tarikh :

Kepada :

.....

.....

(Nama/ Jawatan Pegawai Penyiasat)

Tuan/Puan,

MAKLUM BALAS ADUAN: < TAJUK ADUAN > ID MAKLUM BALAS: < MOH.....>

Dengan hormatnya saya merujuk kepada perkara di atas.

Adalah dimaklumkan bahawa pihak Hospital/ Jabatan telah menerima aduan melalui <SUMBER ADUAN> mengenai perkara di atas. Sehubungan itu, bersama-sama ini dipanjangkan aduan yang dimaksudkan untuk makluman dan tindakan pihak tuan/puan.

Dipohon kerjasama pihak tuan/puan untuk menyiasat kesahihannya serta menyerahkan Laporan Lengkap Siasatan Aduan ke Bahagian/ Seksyen/ Unit ini selewat-lewatnya <TARIKH AKHIR LAPORAN PERLU DIHANTAR>.

Perhatian dan kerjasama tuan/puan dalam menjalankan siasatan ini secara menyeluruh dan adil amat diharapkan dan didahului dengan ucapan terima kasih.

Sekian.

Tandatangan

Nama Ketua Jabatan:

SUB/ Pengarah Negeri/ Pengarah

s.k.

<FAIL>

## LAMPIRAN E

### CONTOH FORMAT SURAT LANTIKAN JAWATANKUASA/ PEGAWAI PENYIASAT

No. Rujukan Fail :

Tarikh :

Kepada :

.....

.....

(Nama dan Jawatan Pegawai yang dilantik)

Tuan/Puan,

#### PELANTIKAN JAWATANKUASA/ PEGAWAI PENYIASAT

Saya dengan hormatnya merujuk kepada perkara di atas.

Dimaklumkan bahawa Jabatan ini telah menerima suatu aduan bertajuk <TAJUK ADUAN> pada <TARIKH ADUAN DITERIMA>. Sehubungan itu, tuan/puan adalah dilantik sebagai Jawatankuasa Siasatan / Pegawai Penyiasat untuk menyiasat kes aduan tersebut.

Tuan/puan adalah diberikan kuasa bagi mendapatkan maklumat mengenai aduan tersebut. Bersama-sama ini dilampirkan **butiran aduan, senarai tugas dan etika** Jawatankuasa/ Pegawai Penyiasat bagi rujukan dan makluman tuan/puan dalam menjalankan siasatan tersebut.

Kerjasama tuan/puan dimohon untuk menyerahkan Laporan Lengkap Siasatan Aduan ke Bahagian/ Seksyen/ Unit ini selewatnya-lewatnya pada <TARIKH AKHIR LAPORAN PERLU DIHANTAR>.

Perhatian dan kerjasama tuan/puan dalam menjalankan siasatan ini secara menyeluruh dan adil amat diharapkan dan didahului dengan ucapan terima kasih.

Tandatangan

Nama Ketua Jabatan:

s.k.

<KSU



