



**GARIS PANDUAN PENGURUSAN
ADUAN INTEGRITI
JABATAN AKAUNTAN NEGARA MALAYSIA**

TUJUAN

1. Garis Panduan Pengurusan Aduan Integriti Jabatan Akauntan Negara Malaysia (“Garis Panduan”) ini bertujuan untuk menjelaskan prosedur pengurusan aduan integriti dan memastikan semua aduan integriti diuruskan dengan cekap, cepat dan telus.

LATAR BELAKANG

2. Pengurusan aduan merupakan salah satu daripada enam (6) fungsi yang perlu dilaksanakan oleh Unit Integriti (“UI”) Jabatan Akauntan Negara Malaysia (“JANM”) selaras dengan MyPPSM Ceraian SP.1.2.1 : Penubuhan Unit Integriti di Semua Agensi Awam.

3. Pengurusan aduan merujuk kepada proses menerima, mengurus serta merekodkan penerimaan aduan atau maklumat mengenai salah laku jenayah, pelanggaran tatakelakuan dan etika Jabatan untuk diambil tindakan sewajarnya.

TAFSIRAN

4. Bagi maksud Garis Panduan ini :

(a) **Aduan**

Sesuatu aduan mengenai salah laku jenayah atau pelanggaran tatakelakuan dan etika Jabatan yang dilaporkan oleh pengadu;

(b) **Jawatankuasa Menilai Maklumat (“JMM”)**

Jawatankuasa yang ditubuhkan oleh UI JANM untuk memutuskan tindakan yang perlu diambil ke atas aduan/ maklumat yang diterima;

(c) **Maklumat**

Sesuatu maklumat mengenai salah laku jenayah atau pelanggaran tatakelakuan dan etika Jabatan yang diperolehi UI melalui sumber selain pengadu;

- (d) **Orang Yang Diadu (“OYDA”)**
Warga JANM yang disyaki melakukan salah laku jenayah atau pelanggaran tatakelakuan dan etika Jabatan;
- (e) **Pegawai Pengurusan Aduan (“PPA”)**
Pegawai UI yang ditugaskan untuk menguruskan aduan integriti;
- (f) **Sistem Pengurusan Aduan Awam (“SISPAA”)**
Sistem pengurusan aduan awam bersepadu yang telah dibangunkan oleh Biro Pengaduan Awam (“BPA”);
- (g) **Pegawai Penyiasat**
Mana – mana pegawai UI yang dilantik untuk menjadi Pegawai Penyiasat bagi menjalankan tindakan pengesanan dan pengesahan aduan /maklumat; dan
- (h) **Warga JANM**
Semua pegawai dan kakitangan JANM sama ada lantikan secara tetap, kontrak mahupun sambilan.

PEMAKAIAN

- 5. Garis panduan ini terpakai kepada warga JANM.

KOMPONEN PELAKSANAAN PENGURUSAN ADUAN INTEGRITI

Aduan / Maklumat Berkualiti

- 6. Aduan dan maklumat yang berkualiti mestilah mempunyai ciri “5W 1H” seperti yang berikut:
 - (a) **“What”** : Apakah salah laku yang berlaku?
 - (b) **“Why”** : Kenapa salah laku itu berlaku?
 - (c) **“How”** : Bagaimana salah laku dilakukan?

- (d) “**Who**” : Siapakah yang terlibat dan yang boleh membantu?
- (e) “**When**” : Bila kejadian salah laku itu berlaku?
- (f) “**Where**” : Di mana salah laku itu dilakukan?

Sumber Aduan / Maklumat

7. Secara umumnya, aduan dan maklumat berkaitan salah laku jenayah serta pelanggaran tatakelakuan dan etika Jabatan diterima daripada sumber seperti yang berikut:

- (a) Pengadu datang sendiri;
- (b) Pegawai di UI;
- (c) Ketua Jabatan;
- (d) Sistem Pengurusan Aduan Awam (“SISPA”);
- (e) Biro Pengaduan Awam (“BPA”);
- (f) Laporan Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (“LSPRM”);
- (g) Laporan Ketua Audit Negara (“LKAN”);
- (h) Surat Rasmi Jabatan Kerajaan;
- (i) E-mel daripada aduan.integriti@anm.gov.my ;
- (j) Faksimili;
- (k) Telefon;
- (l) Media sosial;
- (m) Media massa; dan
- (n) Surat Layang.

Pendaftaran Aduan Integriti

8. Bagi aduan dan maklumat yang diterima daripada perenggan 7(a) – (n) di atas, Pegawai Pengurusan Aduan/ Pegawai Integriti hendaklah merekodkan aduan dan maklumat tersebut ke dalam Borang Aduan / Maklumat UI JANM (**Lampiran I**).

9. Borang Aduan / Maklumat UI JANM hendaklah dikepilkan bersama dengan dokumen sokongan (jika ada) yang diserahkan oleh pengadu / pemberi maklumat.

10. PPA perlu memastikan aduan atau maklumat yang diterima itu:

- (a) Berunsur jenayah atau pelanggaran tatakelakuan dan etika Jabatan;
- (b) Menepati ciri maklumat berkualiti seperti yang dinyatakan di perenggan 6; dan
- (c) Aduan / maklumat tersebut boleh diambil tindakan lanjut atau tidak.

11. PPA **berhak menolak mana – mana aduan atau maklumat** yang tidak menepati ciri yang dinyatakan di perenggan 6 dan 10.

12. PPA juga boleh memberikan khidmat nasihat kepada pengadu / pemberi maklumat sekiranya aduan atau maklumat yang dikemukakan tidak menepati ciri yang ditetapkan seperti di perenggan 6 dan 10 supaya mereka dapat menyalurkan maklumat tambahan yang boleh membantu Jawatankuasa Menilai Maklumat (“JMM”) membuat keputusan.

13. Semua aduan dan maklumat salah laku hendaklah dikelaskan sebagai **“SULIT”**.

14. Aduan dan maklumat salah laku yang telah direkodkan seperti kehendak perenggan 8, hendaklah dibawa ke JMM JANM untuk keputusan tindakan. PPA hendaklah menyediakan dokumen mesyuarat yang mengandungi Borang Aduan / Maklumat UI JANM (**Lampiran I**), Borang Tindakan JMM (**Lampiran II**) dan dokumen berkaitan aduan/ maklumat termasuklah dokumen yang dibekalkan oleh pengadu / pemberi maklumat.

Jawatankuasa Menilai Maklumat JANM

15. JMM JANM berfungsi untuk memutuskan tindakan yang perlu diambil ke atas aduan / maklumat salah laku yang diterima dengan mengambil kira perkara berikut:

- (a) Aduan / maklumat yang berunsur salah laku jenayah, pelanggaran tatakelakuan dan etika Jabatan atau tidak;
- (b) Aduan / maklumat tersebut boleh diambil tindakan atau tidak; dan
- (c) OYDA boleh dikesan atau dikenal pasti atau tidak.

16. Keanggotaan JMM UI JANM adalah seperti yang berikut:
Pengerusi : Ketua Unit Integriti (“KUI”) JANM
Ahli : 1. Ketua Penolong Pengarah (Unit Dasar, Strategik dan Inovasi), Bahagian Pembangunan Perakaunan dan Pengurusan (“BPPP”); dan
2. Pegawai Undang – Undang JANM.
Urus Setia : Sub Unit Pengurusan Aduan, UI JANM
17. Kuorum mesyuarat adalah dua (2) orang termasuk Pengerusi.
18. JMM akan bermesyuarat dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja setelah aduan/ maklumat lengkap diterima.
19. Setelah JMM memutuskan tindakan ke atas aduan / maklumat tersebut, PPA dikehendaki merekodkan keputusan JMM di rekod daftar aduan/ maklumat (**Lampiran III**).
20. PPA akan mengedarkan keputusan JMM JANM kepada pengadu yang dapat dikenal pasti dan pihak yang berkaitan untuk tindakan selanjutnya dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja setelah keputusan dibuat.

Tindakan Ke Atas Aduan / Maklumat

21. Tindakan yang diputuskan oleh JMM JANM ke atas aduan / maklumat yang diterima adalah seperti yang berikut:

(a) Pengesanan dan Pengesahan

Mengesan dan mengesahkan aduan/ maklumat yang berkaitan salah laku jenayah, pelanggaran tatakelakuan dan etika Jabatan. Tindakan pengesanan dan pengesahan akan dijalankan oleh Pegawai Penyiasat atau Jawatankuasa Siasatan Dalaman JANM.

(b) Tatatertib

Memanjangkan aduan/ maklumat ke Sub Unit Tatatertib, UI JANM untuk memulakan tindakan tatatertib.

(c) Pematuhan/ Tadbir Urus/ Pengukuhan Integriti

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

(d) Tindakan Dalaman Agensi

Pengarah JANM Bahagian/ Negeri/ Cawangan mengambil tindakan lanjut berdasarkan isu berbangkit daripada aduan/ maklumat yang diterima.

(e) 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.

(f) Rujuk Pengadu

dan JMM mendapati maklumat/ aduan yang diterima adalah kurang lengkap dan terdapat keperluan untuk memperoleh maklumat terperinci daripada pengadu sekiranya pengadu dapat dikenal pasti.

(g) Rujuk Lain-Lain Agensi

Aduan/ maklumat yang berada di bawah bidang kuasa Kementerian/ Jabatan lain hendaklah diedarkan kepada Kementerian/ Jabatan berkenaan.

(h) Tiada Tindakan Lanjut/ *No Further Action* (NFA)

22. Carta alir pengurusan aduan integriti adalah seperti di **Lampiran A**.

Pengurusan Aduan / Maklumat Yang Berulang

23. 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.
24. Tindakan ke atas aduan/ maklumat berulang adalah seperti yang berikut:
- (a) Aduan/ maklumat berulang ini dikepilkan dengan aduan /maklumat terdahulu / Kertas Pengesahan & Pengesanan bagi aduan/ maklumat terdahulu;
 - (b) Menjalankan tindakan pengesanan dan pengesahan semula jika ada bukti baharu;
 - (c) Mengenal pasti punca utama yang menjurus kepada pengulangan aduan /maklumat tersebut;
 - (d) Mengadakan sesi libat urus bersama OYDA; dan
 - (e) Mengadakan sesi libat urus bersama/ temu bual bersama pengadu / pemberi maklumat.

ETIKA PENGURUSAN ADUAN / MAKLUMAT

25. Berkecuali

PPA yang menguruskan aduan/ maklumat mestilah bertindak tanpa dipengaruhi oleh mana – mana pihak dan tidak mempunyai percanggahan kepentingan.

26. Kerahsiaan

Aduan/ maklumat yang diberikan dirahsiakan dan dilindungi.

27. **Ketelusan**

PPA perlu menggunakan kebijaksanaan bagi memastikan pengadu /pemberi maklumat memberikan aduan / maklumat yang asli, tidak menyembunyikan fakta atau sumber fakta dan bukannya aduan / maklumat yang direka – reka bagi mengenakan pihak yang lain.

28. **Profesionalisme**

PPA bertanggungjawab melaksanakan tugas dengan penuh amanah, mematuhi undang – undang dan peraturan yang sedang berkuat kuasa serta menjaga kerahsiaan aduan / maklumat termasuklah identiti pengadu / pemberi maklumat daripada terdedah kepada mana – mana pihak yang tidak sepatutnya.

TARIKH KUAT KUASA

29. Garis Panduan ini berkuat kuasa mulai daripada tarikh ia dikeluarkan.

PERTANYAAN

30. Sebarang pertanyaan berhubung Garis Panduan ini boleh dikemukakan kepada:

Ketua Unit Integriti
Jabatan Akauntan Negara Malaysia
Aras 6, Kompleks Kementerian Kewangan
No.1, Persiaran Perdana, Presint 2
62592 W.P. PUTRAJAYA
E-mel: unit.integriti@anm.gov.my

“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”



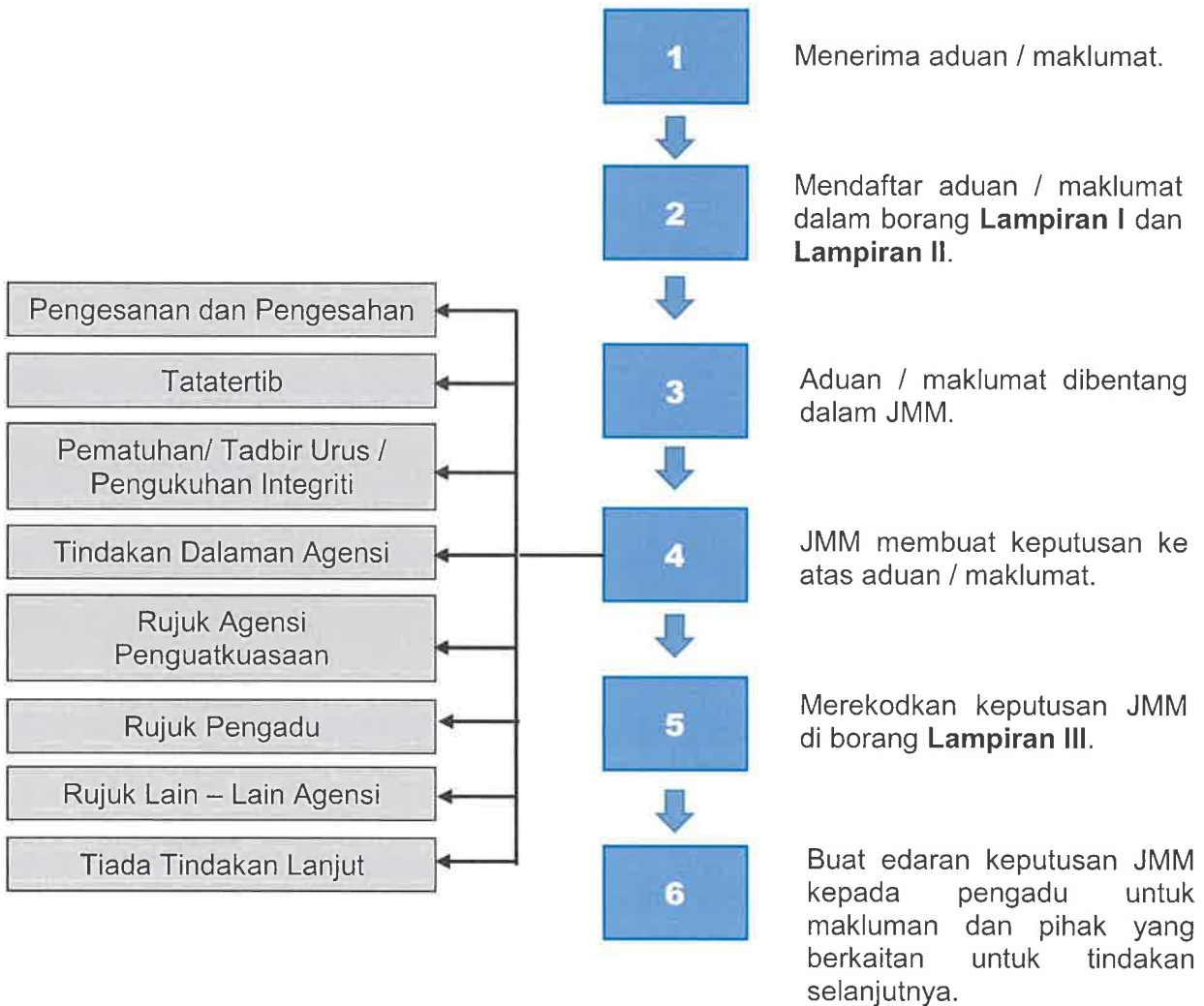
(NOR YATI BINTI AHMAD c.A. (M))

Akauntan Negara Malaysia
Jabatan Akauntan Negara Malaysia

Tarikh: 30 September 2024

LAMPIRAN A

CARTA ALIR PENGURUSAN ADUAN INTEGRITI



**BORANG ADUAN/ MAKLUMAT
UNIT INTEGRITI
JABATAN AKAUNTAN NEGARA MALAYSIA**

NOMBOR ADUAN	:			
TARIKH	:		MASA	:
BUTIR-BUTIR PENGADU (Diisi oleh pengadu)				
KATEGORI PENGADU	:	(Warga Agensi / Orang Awam) [Potong yang tidak berkenaan]		
NAMA	:			
NO.KAD PENGENALAN	:		UMUR	:
				Tahun
NO.PASPORT	:		JANTINA	:
				Lelaki / Perempuan [Potong yang tidak berkenaan]
BANGSA	:		WARGANEGARA	:
				Malaysia
NO.TELEFON (1)	:		NO.TELEFON (2)	:
ALAMAT EMEL	:			
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 (Potong yang tidak berkenaan)		

TANDATANGAN PENGADU				TANDATANGAN PENERIMA ADUAN / MAKLUMAT			
..... (Nama dan No. Kad Pengenalan)			 (Cop Nama Pegawai Integriti)			
RUANGAN INI PERLU DIISI OLEH PENERIMA ADUAN / MAKLUMAT							
Cara aduan/ maklumat diterima. (Sila tanda [/] bagi yang berkenaan)	:	Pengadu Datang Sendiri		Sistem Aduan Integriti			
	:	Pegawai Integriti		Ketua Jabatan			
	:	SISPAA		BPA			
	:	LSPRM		LKAN			
	:	Surat Rasmi Jabatan Kerajaan		Emel & Faks			
	:	Telefon		Media Sosial			
	:	Media Massa		Surat Layang			

**BORANG TINDAKAN
JAWATANKUASA MENILAI MAKLUMAT (JMM)
UNIT INTEGRITI JABATAN AKAUNTAN NEGARA MALAYSIA**

No. Aduan/Maklumat :

Tarikh Maklumat Diterima :

Ringkasan Maklumat :

Maklumat Pengadu dan OYDA adalah seperti yang berikut:	
Pengadu	:
Orang Yang Diadu	:
(OYDA)	
Jawatan OYDA	:
Tempat Bertugas OYDA	:
Maklumat diterima XXXXXXXX	
Sekian.	

KAEDAH PENERIMAAN MAKLUMAT/ ADUAN:

Pengadu Datang Sendiri		Sistem Aduan Integriti	
Pegawai Integriti		Ketua Jabatan	
SISPAA		BPA	
LSPRM		LKAN	
Surat Rasmi Jabatan Kerajaan		E-mel & Faks	
Telefon		Media Sosial	
Media Massa		Surat Layang	

**REKOD DAFTAR ADUAN / MAKLUMAT
UNIT INTEGRITI JABATAN AKAUNTAN NEGARA MALAYSIA**

Bil	Tarikh Terima Aduan	No. Rujukan / Aduan	Sumber Aduan	Ringkasan Maklumat	Jenis Kesalahan	Sub-jenis Kesalahan Jenayah	Sub-jenis Kesalahan Perlanggaran Tatakelakuan	Tarikh Penyediaan Borang JMM	Tarikh JMM Bersidang	Keputusan JMM	Tarikh Maklum Balas Dihantar Kepada Pengadu	Status