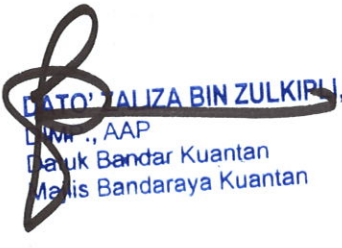


SISTEM PENGURUSAN ANTIRASUAH ISO 37001:2025 (ABMS)



NO. DOKUMEN : BI 02
NO. PINDAAN : 03
TARIKH KUATKUASA : 03 APRIL 2026

PROSEDUR PENGURUSAN ADUAN

DISEDIAKAN OLEH:	DISEMAK OLEH:	DISAHKAN OLEH:
Tandatangan & Cop  ABDUL LATIF BIN RAMLEY Ketua Bahagian Integriti Pejabat Datuk Bandar Majlis Bandaraya Kuantan	Tandatangan & Cop  HAJI MOHD NIZAM BIN MAHAYUDDIN SMP., AAP. Setiausaha Majlis Bandaraya Kuantan	Tandatangan & Cop  DATO' TALIZA BIN ZULKIFLI DPM., AAP Datuk Bandar Kuantan Majlis Bandaraya Kuantan
Tarikh 03.04.2026	Tarikh 03.04.2026	Tarikh 03.04.2026

NO. SALINAN TERKAWAL	PEMEGANG DOKUMEN (TANDATANGAN & COP RASMI)
BI 02 (03)	 ABDUL LATIF BIN RAMLEY Ketua Bahagian Integriti Pejabat Datuk Bandar Majlis Bandaraya Kuantan

SISTEM PENGURUSAN ANTIRASUAH ISO 37001:2025 (ABMS)



NO. DOKUMEN : BI 02
NO. PINDAAN : 03
TARIKH KUATKUASA : 03 APRIL 2026

REKOD PINDAAN

KELUARAN / PINDAAN	TARIKH	KETERANGAN RINGKAS PINDAAN	DILULUSKAN OLEH
01	04 Julai 2023	Pertukaran Datuk Bandar Kuantan	Pengurus SPAR MBK
02	15 Disember 2023	Menambahbaik di para 6.1.1 dalam memastikan kerahsiaan identiti dan maklumat si pemberi maklumat bermula dari proses penerimaan aduan, siasatan dan tindakan.	Pengurus SPAR MBK
03	03 April 2026	Mengemaskini dan menyelaras prosedur selaras dengan piawaian MS ISO 37001:2025.	Datuk Bandar Kuantan

SISTEM PENGURUSAN ANTIRASUAH ISO 37001:2025 (ABMS)



NO. DOKUMEN : BI 02
NO. PINDAAN : 03
TARIKH KUATKUASA : 03 APRIL 2026

1.0 OBJEKTIF

1.1 Prosedur ini bertujuan untuk memastikan semua maklumat atau aduan mengenai salah laku jenayah rasuah dan salah guna kuasa, penyelewengan serta pelanggaran tatakelakuan dan etika diuruskan dengan cekap dan berkesan.

2.0 SKOP

2.1 Prosedur ini digunapakai oleh Pegawai Pengurusan Aduan dalam menguruskan penerimaan atau aduan Sistem Pengurusan Anti Rasuah (SPAR).

3.0 RUJUKAN

- 3.1 Manual Sistem Pengurusan Anti Rasuah (SPAR) Majlis;
- 3.2 Prosedur Perlindungan Pemberi Maklumat Majlis (Whistleblowing); dan
- 3.3 Prosedur Pengurusan Siasatan Dalaman (SPAR) Majlis.

4.0 DEFINISI

4.1 Aduan

Merujuk kepada pengaduan oleh mana-mana individu atau pihak tertentu (warga jabatan / kementerian / agensi) menerusi saluran yang ditetapkan ke Bahagian Integriti mengenai isu pelanggaran undang-undang, tatakelakuan dan peraturan yang melibatkan pegawai dan kakitangan Majlis.

SISTEM PENGURUSAN ANTIRASUAH ISO 37001:2025 (ABMS)



NO. DOKUMEN : BI 02
NO. PINDAAN : 03
TARIKH KUATKUASA : 03 APRIL 2026

4.2 Aduan Berulang

Aduan yang melibatkan isu yang sama dengan atau tanpa pertambahan fakta oleh pengadu yang sama atau pengadu yang berlainan.

4.3 Jawatankuasa Menilai Maklumat (JMM)

Satu Jawatankuasa yang dipengerusikan oleh Ketua Bahagian Integriti dan keahlian terdiri daripada sekurang-kurangnya dua (2) orang termasuk Ketua Bahagian Integriti bagi menilai maklumat atau aduan dan memutuskan tindakan selanjutnya yang perlu diambil terhadap semua maklumat atau aduan yang diterima oleh Bahagian Integriti.

5.0 SINGKATAN

5.1	DBK	-	Datuk Bandar Kuantan
5.2	S/U	-	Setiausaha Majlis
5.3	PJ	-	Pengarah Jabatan
5.4	KBI	-	Ketua Bahagian Integriti
5.5	PPA	-	Pegawai Pengurusan Aduan
5.6	JMM	-	Jawatankuasa Menilai Maklumat

SISTEM PENGURUSAN ANTIRASUAH ISO 37001:2025 (ABMS)



NO. DOKUMEN : BI 02
NO. PINDAAN : 03
TARIKH KUATKUASA : 03 APRIL 2026

6.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

BIL.	TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
1.	PPA	<u>6.1 Penerimaan Maklumat / Aduan</u> 6.1.1 - Rekodkan maklumat/aduan yang diterima oleh Bahagian Integriti di dalam Borang Aduan (BI 02-B01) - Aduan hanya boleh diterima oleh Pegawai Pengurusan Aduan dan sebarang tindakan atau rujukan kes (bermula daripada proses penerimaan aduan, siasatan dan tindakan hendaklah tidak mendedahkan penama pengadu. Pengadu boleh diterjahkan sebagai 'Pengadu A' atau 'Pengadu B' atau 'Pengadu A yang merupakan kakitangan MBK' atau 'Pengadu B yang merupakan orang awam atau pelanggan Majlis' tanpa mendedahkan maklumat pengadu. 6.1.2 - Buat semakan terhadap maklumat/aduan bagi mendapatkan maklumat lanjut. Aduan yang diterima di peringkat Jabatan mempunyai sekurang-kurangnya maklumat asas mengenai apa, siapa, di mana, bila dan bagaimana sesuatu pelanggaran tatakelakuan berlaku.
2.	PPA	<u>6.2 Selaras Mesyuarat JMM</u> 6.2.1 Sedia Borang Jawatankuasa Menilai Maklumat (JMM) – BI 02-B02

SISTEM PENGURUSAN ANTIRASUAH ISO 37001:2025 (ABMS)



NO. DOKUMEN : BI 02
NO. PINDAAN : 03
TARIKH KUATKUASA : 03 APRIL 2026

		6.2.2 - Adakan Mesyuarat JMM yang dipengerusikan oleh Ketua Bahagian Integriti untuk menentukan tindakan ke atas maklumat/aduan sama ada perlu: a) Dibuka Fail Pengesanan dan Pengesanan (P&P); b) Tindakan prosedur tatatertib c) Ditubuhkan Jawatankuasa Siasatan Dalam (Rujuk Prosedur Pengurusan Siasatan Dalam – SI 03); d) Dirujuk kepada lain-lain kementerian atau agensi yang berkenaan serta agensi penguatkuasaan; e) Dirujuk kepada SPRM; f) Dikepikan bersama aduan dan maklumat terdahulu jika ianya adalah berulang; g) Tiada tindakan lanjut (NFA).
3.	PPA	<u>6.3 Tindakan Aduan / Maklumat</u> 6.3.1 - Kemaskini tindakan terhadap aduan berdasarkan keputusan Mesyuarat JMM ke dalam Rekod Pengurusan Aduan (Lampiran 3) 6.3.2 - Fail aduan yang dibuka adalah berstatus sulit dan merangkumi Dokumen Aduan, Borang Aduan dan Borang JMM. Fail yang lengkap akan dikemukakan kepada Ketua Bahagian Integriti untuk arahan seterusnya melalui Minit Tindakan. 6.3.3 - Penentuan jenis fail akan bergantung kepada tindakan terhadap aduan yang diterima oleh Bahagian Integriti.

SISTEM PENGURUSAN ANTIRASUAH ISO 37001:2025 (ABMS)



NO. DOKUMEN : BI 02
NO. PINDAAN : 03
TARIKH KUATKUASA : 03 APRIL 2026

		6.3.4 • Surat edaran keluar kepada jabatan yang berkenaan dan fail sulit yang dibuka untuk tindakan. 6.3.5 • Pergerakan fail perlu direkod melalui Buku Pergerakan Fail Aduan (Lampiran 4). 6.3.6 • Aduan yang telah selesai diambil tindakan di semua peringkat akan diteliti oleh Ketua Bahagian Integriti sebelum arahan tutup dan selesai serta Kemas Untuk Simpan (KUS).
4.	PPA	<u>6.4 Pengurusan Fail</u> 6.4.1 • Semua urusan pengurusan fail seperti pembukaan, pendaftaran, pengkelasan, penyimpanan, pergerakan dan pelupusan fail serta dokumen-dokumen lain hendaklah dilaksanakan menurut Akta Arkib Negara 2007, Akta Rahsia Rasmi 1972 dan Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 5 Tahun 2007 – Panduan Pengurusan Rekod Sektor Awam yang dikeluarkan oleh Jabatan Arkib Negara dan Arahan Keselamatan. 6.4.2 • Fail yang telah ditutup/Kemas Untuk Simpan (KUS) boleh disimpan sehingga tempoh tujuh (7) tahun kecuali diperlukan untuk siasatan lanjut dan urusan mahkamah. Selepas tempoh tersebut boleh dilupuskan dengan mendapat kelulusan daripada Jabatan Arkib Negara.

SISTEM PENGURUSAN ANTIRASUAH ISO 37001:2025 (ABMS)



NO. DOKUMEN : BI 02
NO. PINDAAN : 03
TARIKH KUATKUASA : 03 APRIL 2026

7.0 REKOD ADUAN SPAR

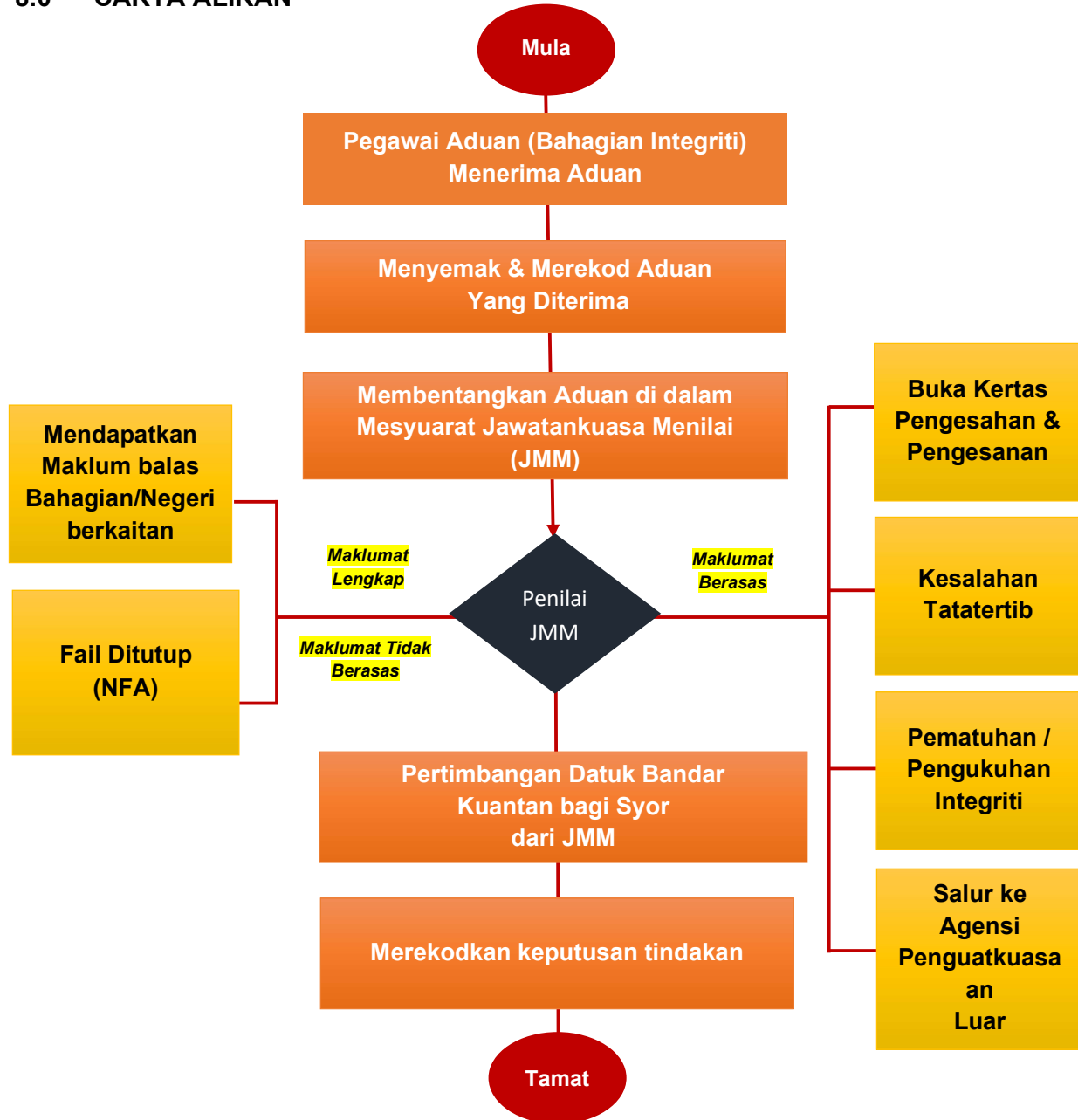
BIL.	REKOD ADUAN	LOKASI	TEMPOH PENYIMPANAN
1.	Borang Aduan Awam (BSI 01)	Bahagian Integriti	7 Tahun
2.	Borang Jawatankuasa Menilai Makluman (BSI 02)	Bahagian Integriti	7 Tahun

SISTEM PENGURUSAN ANTIRASUAH ISO 37001:2025 (ABMS)



NO. DOKUMEN : BI 02
NO. PINDAAN : 03
TARIKH KUATKUASA : 03 APRIL 2026

8.0 CARTA ALIRAN



SISTEM PENGURUSAN ANTIRASUAH ISO 37001:2025 (ABMS)



NO. DOKUMEN : BI 02
NO. PINDAAN : 03
TARIKH KUATKUASA : 03 APRIL 2026

9.0 LAMPIRAN

- 9.1 Borang Aduan – (BI 02-B01)
- 9.2 Borang Jawatankuasa Menilai Maklumat (JMM) – (BI 02-B02)
- 9.3 Rekod Pengurusan Aduan
- 9.4 Buku Pergerakan Fail Aduan

-TAMAT-



**BORANG
JAWATANKUASA MENILAI MAKLUMAT (JMM)**

No. Fail Jabatan :

No. Maklumat :

Tarikh Maklumat Diterima :

Ringkasan 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		Emel & Faksimile
	Telefon		Media Sosial
	Media Massa		Surat Layang

KLASIFIKASI MENGIKUT SEKTOR			
Sila tanda (/) yang berkenaan	Sektor Pentadbiran		Sektor Penguatkuasaan
	Sektor Perolehan		Sektor Pelesenan
	Sektor Kewangan		Lain-lain Sektor

KLASIFIKASI MAKLUMAT			
Sila tanda (/) yang berkenaan	Berunsur Rasuah		Maklumat Umum (NFA)
	Berunsur Jenayah *Selain Rasuah		Lain-lain Unsur. Nyatakan:
	Berunsur Tatakelakuan		

Keputusan JMM:

--

.....
Pengerusi.....
Ahli 1.....
Ahli 2

Tarikh:

**BORANG ADUAN
BAHAGIAN INTEGRITI
MAJLIS BANDARAYA KUANTAN**

1	BUTIR-BUTIR PENGADU		NO. ADUAN:	
	Nama Pengadu:		No. Kad Pengenalan/Passport:	
	Umur:	Jantina: L / P	Warganegara:	
	Pekerjaan:		Bangsa:	
	Alamat Pengadu:			
	Tel.Rumah (jika ada):		Tel.Bimbit:	
	Emel:			
2	BUTIR-BUTIR ADUAN			
	Tarikh Kejadian:			
	Masa:			
	Tempat Kejadian:			
	Ringkasan Aduan:			
	*Nota: Dibenarkan mengguna kertas tambahan			
	Dokumen-Dokumen Terlibat:			
	Saksi-Saksi Terlibat:			
	Maklumat Pegawai/Individu Yang Diadu:			
	i) Nama:			
	ii) Pekerjaan:			
<u>Pengakuan:</u> Saya mengaku aduan dan butiran yang diberikan di atas adalah benar. Tandatangan Pengadu: Tarikh:		Tandatangan Penerima Aduan: Nama Penerima Aduan: Cop Penerima Aduan: Tarikh:		
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 Masa		Surat Layang	

SULIT

***BORANG INI HENDAKLAH DIKEMUKAKAN KEPADA BAHAGIAN INTEGRITI, MAJLIS BANDARAYA KUANTAN**