



# **SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PENDIDIKAN**

## **GARIS PANDUAN PENGURUSAN ADUAN**

**Disediakan oleh :**

Unit Integriti

Suruhanjaya Perkhidmatan Pendidikan

**GARIS PANDUAN PENGURUSAN SIASATAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PENDIDIKAN MALAYSIA**

**KANDUNGAN**

<b>BIL</b>	<b>PERKARA</b>	<b>MUKA SURAT</b>
1.	Tujuan	3
2.	Latar Belakang	3 – 5
3.	Pelaksanaan	5
4.	Pemakaian	5
5.	Tafsiran	5 – 7
6.	Objektif Siasatan	7
7.	Sumber Siasatan	7 – 10
8.	Pengelasan	10
9.	Panduan Penetapan Kompleksiti Aduan	11 – 13
10.	Tindakan Sebelum Siasatan (Peranan Urus Setia)	14 - 16
11.	Tindakan Semasa Siasatan (Peranan Jawatankuasa Siasatan)	16 – 17
12.	Kaedah Siasatan	17
13.	Tindakan Selepas Siasatan (Peranan Jawatankuasa Siasatan Dan Urus Setia)	18 – 20
14.	Aduan Yang Mengandungi Elemen Kesalahan Jenayah	21
15.	Carta Alir	21
16.	Tarikh Kuat kuasa	21
17.	Penutup	21
18.	Pertanyaan	22
19.	Lampiran	23 – 35

## 1. **TUJUAN**

Garis Panduan ini bertujuan –

- i) Memberi panduan mengenai aspek penting dalam siasatan aduan;
- ii) Memberi pengetahuan dan kefahaman mengenai kesilapan lazim dalam siasatan aduan; dan
- iii) Meningkatkan keberkesanan dalam pengendalian siasatan aduan.

## 2. **LATAR BELAKANG**

Suruhanjaya Perkhidmatan Pendidikan (SPP) pada masa ini berpandukan kepada Garis Panduan Biro Pengaduan Awam (BPA) Tahun 2013 : Penambahbaikan Pengurusan Aduan di Agensi Sektor Awam Malaysia, PKPA Bil. 1 Tahun 2009 : Penambahbaikan Proses Pengurusan Aduan Awam dan Peraturan 35, 36 dan 37 Peraturan - Peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) 1993 [P.U.(A)395/1993] dalam urusan penerimaan aduan. Justeru bagi memantapkan lagi pengurusan aduan, SPP mengambil inisiatif untuk menyediakan garis panduan khusus dalam pengurusan aduan di SPP.

Garis Panduan ini diharap dapat menambah baik beberapa isu yang telah dikenal pasti antaranya:-

- i) Tiada panduan yang seragam dalam pengurusan aduan di peringkat SPP;
- ii) Tiada panduan dalam pemakluman kepada pengadu;

- iii) Aduan melalui surat layang atau mekanisme lain yang tidak dapat dikenal pasti pengadu menyukarkan aduan;
- iv) Tiada taklimat dibuat kepada Jawatankuasa Siasatan yang dilantik dan menyukarkan Jawatankuasa Siasatan mendapatkan panduan serta maklumat lanjut;
- v) Skop aduan yang tidak tepat, contohnya isu pembayaran tetapi semakan ke atas Baucar Bayaran tidak dibuat;
- vi) Pegawai yang mungkin terlibat walaupun secara tidak langsung tidak dilibatkan dalam siasatan;
- vii) Aduan hanya dibuat berdasarkan kenyataan pengadu atau saksi tanpa dokumen sokongan;
- viii) Isu – isu aduan tidak dijawab sepenuhnya;
- ix) Terdapat Urus Setia Lembaga Tatatertib yang dilantik sebagai Jawatankuasa Siasatan sedangkan ia boleh menimbulkan percanggahan kepentingan
- x) Syor punitif dalam Laporan Siasatan yang tidak sesuai dengan penemuan, contohnya hanya 'Amaran Secara Pentadbiran' sedangkan penemuan membuktikan pelanggaran tata kelakuan;
- xi) Penemuan Jawatankuasa Siasatan menunjukkan wujud pelanggaran tata kelakuan tetapi tiada pegawai yang dinamakan, atau tidak mengambil kira Penyelia / Ketua Jabatan;
- xii) Syor punitif tidak mengambil kira tanggungjawab kawalan dan pengawasan oleh Penyelia selaras dengan Peraturan 3C, Peraturan – Peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) 1993;
- xiii) Terma tindakan punitif yang dicadangkan tidak tepat; dan

xiv) Pelanggaran tata kelakuan merujuk kepada peruntukan atau peraturan yang tidak tepat.

### 3. **PELAKSANAAN**

Ketua Jabatan telah bersetuju untuk mewujudkan satu Garis Panduan Pengurusan Siasatan bagi menambah baik urusan siasatan aduan di SPP.

Siasatan di bawah Garis Panduan ini adalah merangkumi siasatan ke atas mana – mana pelanggaran tata kelakuan **yang tidak dijelaskan dalam mana – mana peraturan khusus.**

### 4. **PEMAKAIAN**

Garis Panduan ini adalah terpakai kepada SPP bermula 1 September 2021.

### 5. **TAESIRAN**

Dalam Garis Panduan ini, melainkan jika konteksnya mengehendaki makna yang lain –

‘Aduan’ – Aduan oleh individu atau berkumpulan (warga Suruhanjaya Perkhidmatan Pendidikan) serta pihak luar mengenai pelanggaran tata kelakuan dan pelanggaran etika organisasi yang diterima secara bertulis.

‘Aduan Berulang’ – Ianya boleh berlaku dalam keadaan sebelum siasatan selesai atau selepas siasatan selesai, melibatkan pengadu yang sama dan melibatkan isu yang sama atau dengan pertambahan fakta tapi masih melibatkan isu yang asal.

‘Etika Organisasi’ – Peraturan dalam pengurusan tugas di Suruhanjaya Perkhidmatan Pendidikan.

‘Jawatankuasa Siasatan’ – Satu kumpulan pegawai yang ditubuhkan dengan minima keanggotaan seramai tiga (3) orang termasuk Pengerusi. Pengerusi

hendaklah dengan Gred Jawatan yang lebih tinggi daripada pegawai yang disiasat. Dua (2) ahli lain hendaklah dengan Gred Jawatan yang bersesuaian.

‘Suruhanjaya’ – Suruhanjaya Perkhidmatan Pendidikan.

‘Ketua Jabatan’ - Setiausaha Suruhanjaya Perkhidmatan Pendidikan.

‘Pelanggaran Tata kelakuan’ – Sesuatu tata kelakuan yang tidak selaras dengan mana – mana peruntukan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) 1993 atau lain – lain peraturan semasa yang berkuat kuasa.

‘Pengadu’ – Individu atau berkumpulan (warga Suruhanjaya Perkhidmatan Pendidikan) serta pihak luar yang mengemukakan aduan mengenai pelanggaran tata kelakuan dan pelanggaran etika organisasi secara bertulis.

‘Pihak luar’ – Individu atau berkumpulan yang bukan warga Suruhanjaya.

‘Pihak yang terlibat’ – Pihak – pihak yang ditentukan perlu oleh Urus Setia /Jawatankuasa Siasatan untuk membantu siasatan.

‘Punitif’ – Bukan perbuatan mengenakan (melibatkan) hukuman.

‘Siasatan’ – Perbuatan memeriksa, menyelidik dan mencari bukti terhadap sesuatu perkara yang belum disahkan kebenarannya. Hasil siasatan yang berkualiti ialah siasatan yang dapat menegakkan keadilan kepada semua pihak mengikut peraturan dan undang – undang.

‘Surat layang’- Aduan yang diterima tanpa identiti pengadu. Ianya juga termasuk e-mel yang tidak dapat dikenal pasti identiti pengadu

‘Urus Setia’ – Pegawai daripada Bahagian / Unit yang bertanggungjawab menjalankan usaha kawalan dalaman jabatan dalam menguruskan integriti dalam organisasi.

## 6. **OBJEKTIF SIASATAN**

Mendapatkan kesahihan mengenai aduan yang diterima.

## 7. **SUMBER SIASATAN**

Siasatan di bawah Garis Panduan ini adalah merangkumi siasatan ke atas mana – mana pelanggaran tata kelakuan **yang tidak dijelaskan dalam mana – mana peraturan khusus**. Sekiranya prosedur siasatan bagi sesuatu hal keadaan diperuntukkan secara khusus maka prosedur tersebut hendaklah diikuti dan dipatuhi sepenuhnya. Peraturan – peraturan khusus yang berkaitan adalah seperti berikut –

- i) WP10.3 Pengurusan Kehilangan dan Hapus Kira Wang Awam
- ii) AM 2.8 Tatacara Pengurusan Aset Alih Kerajaan : Kehilangan dan Hapus Kira
- iii) Arahan Perbendaharaan 59
- iv) Ganti rugi di bawah Penghakiman Mahkamah
- v) Peraturan – Peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) 1993
- vi) Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 5 Tahun 2018 ‘Garis Panduan Pengendalian Kes Gangguan Seksual di Tempat Kerja’
- vii) Lain – lain siasatan yang diperuntukkan di bawah mana – mana undang – undang atau peraturan semasa yang berkuat kuasa

Dalam Garis Panduan ini, sumber siasatan adalah berdasarkan-

i) Aduan

Aduan yang diterima di SPP hendaklah sekurang – kurangnya mempunyai **maklumat asas** mengenai apa, siapa, di mana, bila dan bagaimana sesuatu pelanggaran tata kelakuan berlaku.

Aduan yang memerlukan siasatan adalah berbeza dengan aduan yang memadai dijawab dengan maklum balas secara langsung kepada pengadu atau memerlukan pengauditan.

Walaupun SPP amat menekankan agar aduan dibuat melalui Sistem Pengurusan Aduan Dalaman (SADA), aduan yang diterima melalui saluran selain SADA masih boleh dipertimbangkan untuk siasatan.

Dalam menentukan sama ada sesuatu aduan memerlukan siasatan atau memadai maklum balas atau memerlukan pengauditan, Ketua Jabatan (dengan syor Urus Setia), perlu mengambil kira **faktor kompleksiti aduan, kepentingan awam serta kepentingan jabatan dan lain – lain pertimbangan yang bersesuaian. Urus Setia** memainkan peranan untuk **membuat syor** kepada Ketua Jabatan.

Antara aspek aduan yang **tidak** memerlukan siasatan –

- a. Melibatkan bidang kuasa Kementerian atau agensi lain
- b. Melibatkan bidang kuasa Jawatankuasa Kira – Kira Wang Awam
- c. Melibatkan bidang kuasa Jabatan Bantuan Guaman
- d. Perkara berkaitan dasar Kerajaan yang ditetapkan
- e. Masalah keluarga / peribadi
- f. Tuntutan berbentuk sivil antara individu



Bagi aduan dengan maklumat yang **terlalu umum**, Ketua Jabatan (dengan syor Urus Setia), **berhak memutuskan untuk tidak mengambil tindakan atau menjalankan siasatan ke atas aduan tersebut.**

Bagi aduan berulang, Urus Setia boleh mengesyorkan kepada Ketua Jabatan untuk ianya diambil maklum. Siasatan hanya akan dibuat hanya ke atas pertambahan fakta atau bukti baharu.

ii. Surat Layang

Surat layang yang diterima di SPP sekurang – kurangnya mempunyai **maklumat asas** mengenai apa, siapa, di mana, bila dan bagaimana sesuatu pelanggaran tata kelakuan berlaku.

Surat layang yang memerlukan siasatan adalah berbeza dengan surat layang yang memadai diambil maklum oleh SPP atau memerlukan pengauditan.

Dalam menentukan sama ada sesuatu surat layang memerlukan siasatan atau memadai maklum balas atau memerlukan pengauditan, Ketua Jabatan (dengan syor Urus Setia) perlu mengambil kira **faktor kompleksiti aduan, kepentingan awam serta kepentingan jabatan dan lain – lain pertimbangan yang bersesuaian. Urus Setia** memainkan peranan untuk **membuat syor** kepada Ketua Jabatan.

Antara aspek surat layang yang **tidak** memerlukan siasatan –

- a. Melibatkan bidang kuasa Kementerian atau agensi lain
- b. Melibatkan bidang kuasa Jawatankuasa Kira – Kira Wang Awam
- c. Melibatkan bidang kuasa Jabatan Bantuan Guaman
- d. Perkara berkaitan dasar Kerajaan yang ditetapkan
- e. Masalah keluarga / peribadi
- f. Tuntutan berbentuk sivil antara individu

Bagi surat layang dengan maklumat yang **terlalu umum**, **Ketua Jabatan** (dengan syor Urus Setia) **berhak memutuskan untuk tidak mengambil tindakan atau menjalankan siasatan ke atas aduan tersebut.**

Bagi surat layang berulang, Urus Setia boleh mengesyorkan kepada Ketua Jabatan untuk ianya diambil maklum. Siasatan hanya akan dibuat hanya ke atas pertambahan fakta atau bukti baharu.

- iii. Laporan Ketua Jabatan
- iv. Arahan Pengurusan Tertinggi
- v. Penemuan Audit

## 8. **PENGELASAN**

Pengurusan siasatan adalah dikategorikan sebagai **Terperingkat** dan pengendaliannya adalah berdasarkan Arahan Keselamatan, Akta Rahsia Rasmi 1972 dan lain – lain peraturan semasa yang berkuat kuasa.

## 9. PANDUAN PENETAPAN KOMPLEKSITI ADUAN

Setiap aduan hendaklah dikendalikan berdasarkan fakta dan merit kes yang mungkin berbeza mengikut tahap kompleksiti. Kompleksiti sesuatu aduan yang diterima hendaklah ditentukan dengan betul supaya proses pengendaliannya dapat dibezakan mengikut tahap kesukaran. Terdapat tiga tahap kompleksiti aduan berdasarkan kriteria yang ditetapkan iaitu mudah, sederhana dan kompleks.

### i) Kriteria Aduan Mudah

Penjelasan	Contoh Aduan
Siasatan aduan melibatkan satu Unit/ Bahagian sahaja	1) Aduan panggilan telefon yang tidak dijawab; 2) Masalah parkir / tempat meletakkan kenderaan; 3) Aduan kebersihan kafeteria dan tandas; 4) Aduan kekurangan kemudahan awam (tiada kipas, kerusi dan sebagainya)
Aduan tidak memerlukan lokasi mahupun melibatkan penubuhan Jawatankuasa Siasatan	
Aduan yang telah mempunyai maklum balas ' <i>standard</i> ' seperti isu parkir.	
Memerlukan tindakan segera	
<b>Boleh / Yakin dapat diselesaikan dan ditutup dalam tempoh 5 hari bekerja</b> daripada tarikh penerimaan aduan	

## ii) Kriteria Aduan Sederhana

Penjelasan	Contoh Aduan
Siasatan dan penyelesaian aduan memerlukan penglibatan satu atau lebih dari satu bahagian/unit	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kualiti perkhidmatan dan layanan yang tidak memuaskan.</li> <li>2) Aduan berkaitan salah laku anggota SPP dan kegagalan komunikasi</li> <li>3) Aduan kelewatan proses kerja</li> </ol>
Aduan memerlukan siasatan lanjut /lawatan ke lokasi dan mesyuarat jawatankuasa siasatan	
Aduan memerlukan tindakan pembetulan segera. Kelewatan boleh mendatangkan mudarat kepada orang awam atau kes yang menjejaskan imej SPP	
<p><b>Perlu diselesaikan dan ditutup dalam tempoh 15 hari bekerja</b> daripada tarikh penerimaan aduan</p>	
<p>Bagi kes-kes aduan yang tidak dapat diselesaikan dalam tempoh 15 hari bekerja dan aduan tersebut menepati syarat penukaran tahap kompleksiti <b>SEDERHANA</b> kepada <b>KOMPLEKS</b> penyelaras aduan dibenarkan membuat penukaran dengan menyatakan/mengemas kini justifikasi keperluan penukaran tersebut dalam log kerja</p>	

### iii) Kriteria Aduan Kompleks

Penjelasan	Contoh Aduan
Siasatan aduan melibatkan penglibatan lebih daripada satu bahagian/unit	
Aduan memerlukan siasatan terperinci melibatkan lawatan ke lokasi tapak dan penubuhan Jawatankuasa Bebas Siasatan dan lain-lain perbincangan/perjumpaan yang berkaitan	1) Kualiti perkhidmatan dan layanan yang tidak memuaskan.
Aduan berkaitan tindakan penguatkuasaan yang memerlukan tempoh siasatan dan pemantauan yang panjang	2) Aduan berkaitan salah laku anggota SPP dan kegagalan komunikasi 3) Aduan ketirisan proses kerja
Aduan berkaitan dengan penyalahgunaan kuasa atau salah laku profil tinggi atau anggota SPP lain tertakluk kepada isu aduan yang dibangkitkan.	4) Lain –lain aduan yang disahkan memerlukan tindakan siasatan yang melebihi tempoh 15 hari bekerja
<b>Perlu diselesaikan dan ditutup dalam tempoh 365 hari (setahun)</b> daripada tarikh penerimaan aduan. Namun <b>MAKLUM BALAS AWAM</b> perlu disediakan dalam tempoh <b>15 hari bekerja</b> .	

## 10. TINDAKAN SEBELUM SIASATAN (PERANAN URUS SETIA)

- i) Jangan *bias*.
- ii) Mengenal pasti isu (boleh juga dibuat dalam bentuk Jawatankuasa).
- iii) Mengesyorkan kepada Ketua Jabatan tentang keperluan penubuhan Jawatankuasa Siasatan (kecuali apabila arahan telah sedia ada dikeluarkan oleh Ketua Jabatan untuk penubuhan Jawatankuasa Siasatan).
- iv) Dalam keadaan tertentu, Urus Setia boleh mengesyorkan kepada Ketua Jabatan agar siasatan didahului dengan pengauditan oleh Unit Audit Dalam.
- v) Ketua Jabatan memutuskan keperluan penubuhan Jawatankuasa Siasatan.
- vi) Menetapkan Terma Rujukan. Contoh di **Lampiran A**
- vii) Menetapkan Format Laporan. Contoh di **Lampiran B**
- viii) Menetapkan tempoh siasatan –

Siasatan hendaklah diselesaikan selewat-lewatnya dalam **tempoh 15 hingga 365 hari daripada tarikh penubuhan Jawatankuasa Siasatan bergantung kepada kompleksiti aduan**. Permohonan untuk melanjutkan tempoh siasatan perlu dipanjangkan untuk pertimbangan Ketua Jabatan.

- ix) Menubuhkan Jawatankuasa Siasatan.

Penubuhan hendaklah dibuat selewat – lewatnya dalam tempoh dua (2) minggu daripada tarikh aduan diterima.

x) Ciri – ciri Jawatankuasa Siasatan -

- a. Bukan terdiri daripada Urus Setia Lembaga Tatatertib atau merupakan Pengerusi / Ahli Lembaga Tatatertib.
- b. Berkecuali  
Jawatankuasa Siasatan hendaklah bertindak sebagai satu pihak yang berkecuali dan bebas. Siasatan dibuat tanpa dipengaruhi oleh mana – mana pihak. Dipengaruhi bermaksud unsur – unsur negatif seperti ugutan, ancaman, tekanan, pakatan, subahat. Jawatankuasa Siasatan perlu membuat pengisytiharan dan menarik diri sekiranya beliau mempunyai kepentingan dalam kes tersebut. Urus Setia perlu membuat pertimbangan sewajarnya.
- c. Kompetensi  
Jawatankuasa mempunyai pengetahuan dalam isu yang terlibat.
- d. Integriti
  - Melaksanakan tugas dengan ikhlas dan bertanggungjawab;
  - Mematuhi undang – undang;
  - Imej yang baik; dan
  - Mengecualikan diri daripada mengambil bahagian dalam sebarang aktiviti yang tidak sah atau melibatkan diri dalam perbuatan yang melanggar profesion siasatan dalam organisasi
- e. Objektif
  - Tidak melibatkan diri dalam tindakan yang akan menjejaskan atau mendatangkan syak yang munasabah bahawa beliau telah menjejaskan penilaiannya secara saksama
  - Tidak menyembunyikan fakta yang ditemui dan diketahui
  - Tidak membuat rumusan siasatan tanpa disokong dengan bukti yang jelas dan nyata

- f. Kerahsiaan
  - Menjaga kerahsiaan maklumat berkaitan siasatan
  - Tidak mendedahkan apa – apa maklumat berkaitan siasatan kepada mana – mana pihak
  
- xi) Mendapatkan kelulusan dan tandatangan Ketua Jabatan ke atas Surat Pelantikan. Contoh **Lampiran C**
  
- xii) Mengedarkan Surat Pelantikan.
  
- xiii) Melaksanakan taklimat kepada Jawatankuasa Siasatan.
  
- xiv) Mengemukakan pemakluman awal kepada pengadu.

Apabila sesuatu aduan diterima, **pemakluman awal** dikemukakan kepada pengadu bahawa **aduan telah diterima dan diambil tindakan sewajarnya**. Sekiranya terdapat sebarang pertanyaan atau pertambahan maklumat, **pengadu boleh berhubung dengan pegawai yang dinamakan** dan **status siasatan akan dimaklumkan kelak**.

Tempoh yang disyorkan untuk pemakluman awal adalah **selewat – lewatnya 24 jam dari tarikh aduan diterima**.

## 11. TINDAKAN SEMASA SIASATAN (PERANAN JAWATANKUASA SIASATAN)

- i) Mengenal pasti isu.
  
- ii) Mengenal pasti –
  - a. Bila : Masa dan Tarikh;
  - b. Di mana : Tempat;
  - c. Siapa : Latar Belakang pegawai;
  - d. Bagaimana berlaku;
  - e. Mengapa berlaku;



- f. Peraturan yang dilanggar; dan
  - g. Pihak-pihak yang terlibat.
- iii) Kenal pasti bukti dan keterangan. Contoh dokumen atau gambar. Contoh dokumen adalah seperti Senarai Tugas, Carta Organisasi, Buku Perkhidmatan Pegawai, Nota Serah Tugas, Laporan Polis, Audiovisual dan sebagainya.
- iv) Jawatankuasa Siasatan boleh memberi maklumat tambahan mengikut skop/kesesuaian kes.

## 12. KAEDAH SIASATAN

- i) Semakan dokumen.
- ii) Pilih sampel bersesuaian.
- iii) Temu bual
  - a. Menemu bual pengadu atau lain – lain pihak yang terlibat;
  - b. Temu bual boleh diatur melalui temu janji secara bertulis. Jawatankuasa boleh memutuskan lain – lain kaedah yang bersesuaian mengikut keadaan pengadu atau lain – lain pihak yang terlibat;
  - c. Menyediakan format soalan / temu duga untuk dijawab serta ditandatangani serta Surat Akuan Pernyataan. Contoh **Lampiran D;**
  - d. Jawatankuasa boleh menentukan bilangan pegawai yang perlu terlibat dari semasa ke semasa;
  - e. Pihak luar; dan
  - f. Mengenal pasti tempat yang bersesuaian.
- v) Lawatan tapak / tempat kejadian.

- vi) Tidak terhad kepada pegawai yang diadu sahaja malahan boleh diperluaskan kepada pengadu sendiri.
- vii) Lain – lain kaedah yang bersesuaian.

**13. TINDAKAN SELEPAS SIASATAN**  
**(PERANAN JAWATANKUASA SIASATAN DAN URUS SETIA)**

i) **Peranan Jawatankuasa Siasatan - Penyediaan Laporan**

a. **Kandungan**

- Tujuan
- Isu
- Latar Belakang
  - a. Butiran pengadu
  - b. Butiran pegawai yang diadu
- Kronologi
- Keanggotaan Jawatankuasa Siasatan
- Kaedah Siasatan
- Hasil Penemuan

Bil	Isu	Penemuan

- Syor
  - Sekiranya syor melibatkan tindakan punitif, nama – nama yang disyorkan untuk tindakan punitif / peranan / pelanggaran tata kelakuan dan peraturan berkaitan / faktor pelanggaran / cadangan hukuman tatatertib / cadangan nilai surcaj perlu dinyatakan
- \*Turut dinyatakan sama ada pelanggaran tata kelakuan adalah yang pertama atau berulang

Bil	Nama Pegawai	Gred Jawatan dan Tempat Bertugas	Peranan	Pelanggaran Tata kelakuan dan Peraturan Berkaitan	Faktor Pelanggaran	Cadangan Tindakan	Sekiranya melibatkan Cadangan Tata tertib, nyatakan Cadangan Hukuman Tata tertib	Cadangan Nilai Surcaj (jika berkaitan)	Justifikasi

- Cadangan Penambahbaikan
- Dokumen Penyiasatan
- Rumusan

Contoh di **Lampiran B**

b. **Kriteria Penulisan Laporan**

- Laporan hendaklah jelas
  - Bahasa yang tepat
  - Fakta lengkap dan jelas
  - Penggunaan lampiran serta jadual yang bersesuaian
  - Laporan menjawab semua isu yang dikenal pasti
- c. Penemuan baharu (selain daripada isu yang telah dikenal pasti) perlulah dinyatakan dalam Laporan Siasatan.
- d. Kesalahan pengadu (yang ditemui dalam siasatan) perlulah dinyatakan dalam Laporan Siasatan.
- e. Mengesyorkan laporan kepada agensi penguatkuasaan seperti Polis Diraja Malaysia dan / atau Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia sekiranya terdapat elemen penemuan yang menjurus kepada kesalahan jenayah.
- f. Laporan Siasatan dikemukakan kepada Ketua Jabatan yang melantik melalui Urus Setia.

ii) **Peranan Urus Setia**

- a. Menyemak laporan jika ada yang tidak lengkap. Contoh Senarai Semak di **Lampiran E**. Urus Setia boleh mencadangkan pindaan kepada Jawatankuasa Siasatan jika terma yang digunakan tidak tepat. Contohnya hukuman tatatertib yang dicadangkan tidak selari dengan Peraturan – Peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) 1993.
- b. Menyediakan Minit Bebas kepada Ketua Jabatan yang melantik berserta syor serta ruang untuk pilihan perakuan (Setuju / Tidak Setuju / Setuju Dengan Pindaan) – contoh **Lampiran F**.
- c. Kaedah lain iaitu melalui pembentangan kepada Ketua Jabatan.
- d. Sekiranya Ketua Jabatan tidak berpuas hati dengan Laporan Siasatan, Ketua Jabatan boleh –
  - i. Mengarahkan siasatan semula atau penambahbaikan siasatan oleh Jawatankuasa Siasatan; atau
  - ii. Melantik Jawatankuasa Siasatan yang baharu untuk menjalankan siasatan.
- e. Jika telah ada keputusan Ketua Jabatan, memanjangkan untuk tindakan Bahagian berkaitan dan menetapkan *deadline* untuk maklum balas
- f. Memaklumkan status siasatan kepada pengadu **secara umum** bahawa siasatan telah pun selesai.
- g. Penemuan / keputusan siasatan juga adalah **muktamad**, kecuali jika terdapat **bukti baharu** yang memerlukan aduan tersebut disiasat semula

14. **ADUAN YANG MENGANDUNGI ELEMEN KESALAHAN JENAYAH**

- i) Sekiranya aduan yang sama dikemukakan oleh pengadu kepada agensi penguatkuasaan, fokus siasatan boleh menjurus kepada pelanggaran tata kelakuan di bawah Peraturan – Peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) 1993. Isu siasatan tidak boleh berasaskan pada alasan yang sama dengan alasan bagi dakwaan kesalahan jenayah terhadap pegawai dan tidak juga membangkitkan secara substantif isu yang sama dengan isu dengan kesalahan jenayah yang dibangkitkan terhadap pegawai.
- ii) Syor dalam Laporan Siasatan agar tindakan agensi penguatkuasaan diteruskan.
- iii) Pengurusan Laporan Siasatan Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia yang diterima oleh Kementerian / agensi perlulah berdasarkan Surat Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 5 Tahun 1997 ‘Garis Panduan Mengenai Cara Menguruskan Kes – Kes Tatatertib Yang Dirujuk oleh Badan Pencegah Rasuah’.

15. **CARTA ALIR**

Carta Alir seperti di **Lampiran G**.

16. **TARIKH KUAT KUASA**

Tarikh kuat kuasa Garis Panduan ini adalah pada 1 September 2021.

17. **PENUTUP**

Segala kandungan dalam Garis Panduan Pengurusan Siasatan ini ialah maklumat asas untuk panduan sahaja.

18. **PERTANYAAN**

Sebarang pertanyaan boleh diajukan kepada –

Puan Nurul Nadhirah binti Mohamed Yusoff

Ketua Unit Integriti

Tel : 03-8871 7447

Emel : [nadhirah@spp.gov.my](mailto:nadhirah@spp.gov.my)

Puan Norshida binti Sahat

Penolong Pegawai Tadbir

Tel : 03-8874 7356

Emel : [norshida@spp.gov.my](mailto:norshida@spp.gov.my)

Unit Integriti

Suruhanjaya Perkhidmatan Pendidikan

11 Ogos 2021

# LAMPIRAN

**TERMA RUJUKAN SIASATAN**

1. Menyiasat dan meneliti segala dokumen / transaksi dalam..... dan membuat **penentuan dari sudut pelanggaran** peraturan atau akta yang berkuat kuasa.
2. **Menyiasat, mengenal pasti dan memperincikan salah laku** pegawai yang terlibat dalam siasatan (sekiranya ada).
3. Meneliti **sama ada wujud kemungkinan unsur-unsur penyalahgunaan kuasa / penyelewengan / rasuah dan pembaziran wang awam** oleh pegawai-pegawai yang terlibat (sekiranya ada).
4. **Mencadangkan dan memperakukan pegawai - pegawai yang turut terlibat untuk dikenakan tindakan tatatertib / surcaj / membuat laporan polis dan / atau Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia atau tindakan sivil di Mahkamah** (sekiranya ada).
5. Mencadangkan **penambahbaikan** terhadap jabatan dalam melaksanakan tugas / projek pada masa akan datang.



**FORMAT LAPORAN SIASATAN**  
**JAWATANKUASA SIASATAN**  
**.... (Nyatakan Tajuk)**

**1.0 TUJUAN**

1.1. Siasatan ini merupakan susulan kepada arahan ... berhubung ...

**2.0 ISU**

2.1. Siasatan Jawatankuasa Siasatan (JKS) tertumpu kepada (bilangan) ....  
**isu** yang dikenal pasti pihak berkaitan perkara tersebut iaitu:

**3.0 LATAR BELAKANG**

3.1. Butiran Pengadu

3.2. Butiran Pegawai Yang Diadu

**4.0 KRONOLOGI**

**5.0 KEANGGOTAAN JAWATANKUASA SIASATAN**

**6.0 KAEDAH SIASATAN**

**7.0 HASIL PENEMUAN**

<b>Bil</b>	<b>Isu</b>	<b>Penemuan</b>

## 8.0 SYOR

Bil	Nama Pegawai	Gred Jawatan dan Tempat Bertugas	Peranan	Pelanggaran Tata kelakuan Peraturan Berkaitan	Faktor Pelanggaran	Cadangan Tindakan	Sekiranya melibatkan Cadangan Tatatertib, nyatakan Cadangan Hukuman Tatatertib	Cadangan Nilai Surcaj (jika berkaitan)	Justifikasi

## 9.0 CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

### 10.0 DOKUMEN PENYIASATAN

BIL.	PERKARA	LAMPIRAN
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
11.		
12.		
13.		
14.		
15.		
16.		
17.		
18.		
19.		

11.0 RUMUSAN

12.0 TANDATANGAN

( ..... )

Pengerusi  
Jawatankuasa Siasatan  
Suruhanjaya Perkhidmatan Pendidikan  
Tarikh: 2021

( ..... )

Ahli  
Jawatankuasa Siasatan  
Suruhanjaya Perkhidmatan Pendidikan  
Tarikh: 2021

( ..... )

Ahli  
Jawatankuasa Siasatan  
Suruhanjaya Perkhidmatan Pendidikan  
Tarikh: 2021

**FORMAT SURAT PELANTIKAN**

**SULIT**

Ruj. Kami : xxx

Tarikh : xxx

... (Pengerusi)

... (Ahli)

.... (Ahli)

Tuan / Puan,

**PENUBUHAN JAWATANKUASA SIASATAN BAGI ....**

Perkara di atas ialah dirujuk.

2. Untuk makluman tuan / puan, Suruhanjaya Perkhidmatan Pendidikan (Suruhanjaya) telah menerima satu aduanberhubung Ringkasan aduan adalah seperti berikut –

(i)

(ii)

(iii)

3. Suruhanjaya memutuskan agar Jawatankuasa Siasatan ditubuhkan untuk melaksanakan siasatan terperinci dalam perkara ini.

4. Sehubungan itu, tuan / puan **dilantik menganggotai Jawatankuasa Siasatan** dan diberi kuasa untuk mendapatkan maklumat mengenai perkara di atas. Sesalinan aduan, Isu / Skop Siasatan serta Terma Rujukan Siasatan disertakan di **Lampiran 1, 2 dan 3** untuk rujukan tuan / puan. Laporan siasatan hendaklah dikemukakan kepada ... **selewat – lewatnya pada ....**

5. Dalam pengurusan siasatan ini, tuan / puan adalah tertakluk kepada Arahan Keselamatan, Akta Rahsia Rasmi 1972 dan lain – lain peraturan semasa yang berkuat kuasa,

6. Sebarang pertanyaan boleh dikemukakan kepada xxx di talian xxx atau e-mel xxx.

7. Diharapkan dengan pelantikan ini, tuan / puan akan memberikan kerjasama dan komitmen sepenuhnya dalam siasatan ini.

Sekian, terima kasih.

**“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”**

Saya yang menjalankan amanah,

**( xxx )**

**SULIT**

**FORMAT TEMUBUAL DAN AKUAN PENYATAAN**

JAWATANKUASA SIASATAN

XXXX

1. Berapa lama telah berkhidmat dalam perkhidmatan awam?  
\_\_\_\_\_
2. Bilakah tuan / puan mula berkhidmat di SPP dan nyatakan Bahagian dan tempoh?  
\_\_\_\_\_
3. Adakah tuan / puan mempunyai pengalaman kerja dalam bidang tugas ini?  
\_\_\_\_\_
4. Apakah gred perkhidmatan dan jawatan tuan / puan dalam tugas ini?  
\_\_\_\_\_
5. Apakah peranan tuan / puan dalam tugas ini?  
\_\_\_\_\_
6. Adakah tuan / puan sedar ketidakpatuhan yang berlaku?  
\_\_\_\_\_
7. Sila nyatakan susur galur dalam tugas berkenaan sehingga ia selesai  
\_\_\_\_\_
8. Saya \_\_\_\_\_ No MyKad \_\_\_\_\_  
mengaku keterangan (No. 1 – No.7) di atas adalah benar.

Tandatangan :

Tarikh

**FORMAT SENARAI SEMAK DALAM LAPORAN SIASATAN**

<b>BIL</b>	<b>PERKARA</b>	<b>ADA</b>	<b>TIADA</b>
1.	Tujuan		
2.	Isu		
3.	Latar Belakang Butiran pengadu Butiran pegawai yang diadu		
4.	Kronologi		
5.	Keanggotaan Jawatankuasa Siasatan		
6.	Kaedah Siasatan		
7.	Hasil Penemuan		
8.	Syor		
9.	Cadangan Penambahbaikan		
10.	Dokumen Penyiasatan		
11.	Rumusan		
12.	Tandatangan		

**FORMAT MINIT BEBAS**

**MINIT BEBAS  
UNIT INTEGRITI, SPP**

Kepada : xxx (Ketua Jabatan)

Rujukan : xxx

**LAPORAN JAWATANKUASA SIASATAN BAGI xxx**

Dengan segala hormatnya perkara di atas adalah dirujuk.

**LATAR BELAKANG**

2. Sepertimana xxx sedia maklum, Unit ini telah menerima aduan berhubung pengurusan xxx. Ringkasan aduan adalah seperti berikut –

(i) Xxx

(ii) Xxx

(iii) xxx

3. Jawatankuasa Siasatan (JKS) telah ditubuhkan pada xxx dengan keanggotaanberikut-

**Pengerusi**

**Xxx**

**Ahli 1**

**Xxx**

**Ahli 2**

**Xxx**



## **PENEMUAN**

4. Secara keseluruhannya, JKS mendapati -

(i) xxx

(ii) xxx

## **SYOR**

5. JKS turut mengesyorkan tindakan serta penambahbaikan seperti di perengganxxx Laporan Siasatan tersebut.

## **ULASAN URUS SETIA**

6. Laporan JKS telah memenuhi semua elemen dalam Garis Panduan Pengurusan Siasatan SPP dan boleh dipertimbangkan selanjutnya, jua

## **PENUTUP**

7. Diangkat Laporan Siasatan tersebut khususnya Syor dan Penambahbaikan seperti perenggan xxx Laporan Siasatan untuk pertimbangan YBhg. Datuk Dr., jua.

8. Laporan Siasatan yang dipersetujui YBhg. Datuk Dr. dipanjangkan untuk tindakan xxx dan maklum balas dikemukakan semula ke Unit ini selewat – lewatnya pada xxx untuk tujuan rekod.

Sekian, terima kasih.

**(xxx)**

xxx

Tarikh : xxx

**PERTIMBANGAN xxx**

Bil	Perkara	<u>Keputusan</u>		
		Setuju	Setuju dengan Pindaan	Tidak Setuju
1	Syor di perenggan xxx dalam Laporan Siasatan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Cadangan Penambahbaikan seperti di perenggan xxx dalam Laporan Siasatan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Maklum balas ke atas Syor dan Cadangan Penambahbaikan dan Rumusan dikemukakan semula oleh xxx kepada xxx selewat – lewatnya pada xxx	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

---

---

---

---

---

---

.....  
( xxx )  
xxx  
xxx  
Tarikh :

**CARTA ALIR**  
**PANDUAN PENGURUSAN SIASATAN**

