



مَجْلِسُ الْإِسْلَامِ فِي مَلَاكَا
MAJLIS AGAMA ISLAM MELAKA

PROSEDUR PENGURUSAN ADUAN SALAH LAKU INTEGRITI MAJLIS AGAMA ISLAM MELAKA

TARIKH KEMASKINI: 20 JUN 2025

UNIT INTEGRITI MAJLIS AGAMA ISLAM MELAKA
Pusat Islam Melaka, Bukit Palah, 75400, Melaka
Telefon: 06-2837416 | E-mel : integriti@maim.gov.my

ISI KANDUNGAN

BIL.	PERKARA	MUKA SURAT
1.0	Pendahuluan	1-2
2.0	Takrifan	2-3
3.0	Penerimaan Aduan/Maklumat	3-5
4.0	Jawatankuasa Menilai Maklumat (JMM)	5-7
5.0	Tindakan Aduan/Maklumat	7-9
6.0	Proses Kerja Pengurusan Aduan	10-11
7.0	Tarikh Kuatkuasa	12
8.0	Rujukan	12
	Lampiran	13-19

1.0 PENDAHULUAN

- 1.1** Prosedur ini dikeluarkan sebagai satu garis panduan bagi pengurusan aduan di Unit Integriti Majlis Agama Islam Melaka (MAIM) supaya aduan dan maklumat yang diterima adalah dikendalikan dengan teratur dan menepati Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 6 Tahun 2013 iaitu Penubuhan Unit Integriti Di Semua Agensi Awam.
- 1.2** Unit Integriti MAIM bertanggungjawab untuk menerima aduan/maklumat, seterusnya mengambil tindakan bersesuaian mengenai salah laku jenayah, pelanggaran tatakelakuan dan etika MAIM yang melibatkan mana-mana kakitangan serta pihak yang berkepentingan dengan MAIM.
- 1.3** Pengendalian aduan dan siasatan adalah berlandaskan prinsip bebas, telus dan adil serta mematuhi prinsip keadilan asasi bahawa Orang Yang Diadukan (OYDA):
 - a) Dianggap tidak bersalah sehingga dibuktikan sebaliknya;
 - b) Diberi hak untuk didengar;
 - c) Dipertimbangkan secara adil tanpa berat sebelah;
 - d) Diberi ruang untuk membuat representasi dan membela diri.
- 1.4** Kerahsiaan dan perlindungan sewajarnya diberikan kepada seseorang pengadu/pemberi maklumat yang layak sepertimana ditetapkan dalam Polisi Perlindungan Pemberi Maklumat (*Whistleblowing*) MAIM yang berkuatkuasa.
- 1.5** Bagi aduan/maklumat yang diterima daripada pemberi maklumat yang dilindungi oleh Polisi Perlindungan Pemberi Maklumat (*Whistleblowing*) MAIM, ia akan dilaksanakan berdasarkan Tatacara Pemberi Maklumat MAIM.

- 1.6** Unit Integriti MAIM bertanggungjawab untuk menyelaras dan memberi maklum balas kepada pengadu/pemberi maklumat/agensi luar berhubung status tindakan ke atas apa-apa aduan/maklumat yang diterimanya.

2.0 TAKRIFAN

2.1 Aduan/ Maklumat

Satu perlakuan pelanggaran integriti yang bersifat menyalahi tatakelakuan atau jenayah. Aduan boleh direkod oleh pegawai Unit Integriti MAIM yang mengendalikan aduan atau dibuat sendiri oleh pengadu yang memberikan aduan/maklumat.

2.2 Pemberi Aduan/Maklumat atau Pengadu

Merujuk kepada individu yang memberikan aduan/maklumat kepada Unit Integriti MAIM berkaitan pelanggaran integriti, tatakelakuan dan jenayah yang berlaku dalam MAIM. Individu ini terdiri daripada kakitangan atau mana-mana individu mewakili sesebuah syarikat, agensi atau orang perseorangan yang mempunyai urusan rasmi atau tidak rasmi dengan MAIM.

2.3 Ketua Unit Integriti (KUI)

Pegawai yang dilantik dan ditugaskan sebagai Ketua Unit Integriti MAIM.

2.4 Pegawai Unit Integriti

Pegawai yang dilantik dan ditugaskan untuk menjalankan fungsi-fungsi Unit Integriti MAIM.

2.5 Jawatankuasa Menilai Maklumat (JMM)

Jawatankuasa ini terdiri daripada Ketua dan pegawai Unit Integriti yang dilantik dan diberi kuasa untuk menilai dan memutuskan tindakan yang perlu diambil ke atas sesuatu aduan/maklumat yang diterima oleh Unit Integriti MAIM.

3.0 PENERIMAAN ADUAN/MAKLUMAT

3.1 Seseorang pengadu/pemberi maklumat boleh mengemukakan sebarang aduan/maklumat kepada Unit Integriti MAIM. Walaubagaimanapun, Unit Integriti MAIM hanya bertanggungjawab terhadap aduan/maklumat di bawah bidang kuasa Unit Integriti MAIM termasuklah salah laku seperti berikut:

- a) Pelanggaran peraturan dan arahan MAIM dan Kerajaan Malaysia;
- b) Pelanggaran di bawah Enakmen Badan-Badan Berkanun (Tatatertib dan Surcaj) (Negeri Melaka) 2001;
- c) Pelanggaran undang-undang jenayah di Malaysia termasuklah di bawah Kanun Keseksaan, Akta Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia 2009 (Akta 694);
- d) Salah laku gangguan seksual.

3.2 Bagi memastikan pengurusan aduan integriti yang berkualiti dapat dilaksanakan, Unit Integriti MAIM tidak menguruskan aduan seperti berikut :

- a) Surat layang melainkan ia dilengkapi dengan maklumat dan bukti yang kukuh;
- b) Isu konflik peribadi/dalaman;
- c) Isu ketidakpuasan hati mengenai perkhidmatan dan pentadbiran;
- d) Kehilangan aset dalam nilai yang kecil;
- e) Gagal menghadiri kursus yang diarahkan oleh Ketua Jabatan;
- f) Gagal mematuhi arahan pertukaran.

- 3.3** Suatu aduan/maklumat yang berkualiti hendaklah mengandungi perkara asas seperti berikut :
- a) Apa kesalahan yang dilakukan?;
 - b) Siapa yang terlibat dan yang boleh membantu (pengadu/pegawai yang diadu/saksi dan lain-lain)?;
 - c) Bila ia berlaku (tarikh/masa dan lain-lain)?;
 - d) Dimana ia dilakukan (lokasi, bangunan, jabatan dan lain-lain)?;
 - e) Bagaimana ia berlaku?;
 - f) Dokumentasi sokongan (bukti/gambar/rakaman dan lain-lain);
 - g) Identiti pengadu/pemberi maklumat (nama, no. telefon dan email)

Nama, nombor telefon dan email pengadu/pemberi maklumat penting bagi tujuan Unit Integriti MAIM mendapatkan keterangan lanjut sekiranya perlu. Walau bagaimanapun, seseorang itu boleh memilih untuk tidak mendedahkan identitinya dan Unit Integriti MAIM berhak untuk tidak mengambil tindakan ke atas aduan/maklumat yang tidak lengkap.

- 3.4** Seseorang yang ingin mengemukakan aduan/maklumat boleh menyalurkan aduan/maklumat kepada Unit Integriti MAIM melalui mana-mana kaedah berikut:
- a) Hadir ke Unit Integriti MAIM;
 - b) Menghantar e-mel di alamat integriti@maim.gov.my;
 - c) Telefon 06-2837416 sambungan 223/160;
 - d) Menghantar surat ke alamat Unit Integriti, Majlis Agama Islam Melaka, Pusat Islam Melaka, Bukit Palah, 75400 Melaka.
- 3.5** Unit Integriti MAIM juga boleh mengambil tindakan ke atas apa-apa aduan/maklumat selain yang dinyatakan dalam perkara 3.2 di atas termasuk :
- a) Maklumat daripada Laporan Jabatan Audit Negara;
 - b) Maklumat daripada Laporan Jawatankuasa Audit Dalam MAIM;

- c) Maklumat daripada agensi penguatkuasaan seperti Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (SPRM), Polis Diraja Malaysia (PDRM) dan lain-lain;
- d) Aduan/maklumat daripada agensi luar dan agensi-agensi kerajaan yang lain;
- e) Aduan/maklumat daripada media massa, media sosial atau;
- f) Arahan Anggota MAIM.

3.6 Unit Integriti MAIM perlu memberikan maklum balas kepada pengadu/pemberi maklumat yang lengkap maklumat peribadinya melalui Surat Aduan Terima (SAT) aduan seperti di **Lampiran D** dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh aduan/maklumat diterima dengan lengkap.

4.0 JAWATANKUASA MENILAI MAKLUMAT (JMM)

4.1 KUI MAIM dan pegawai penerima aduan hendaklah membuat penilaian awal ke atas aduan/maklumat yang diterima, sama ada mempunyai asas untuk siasatan lanjut.

4.2 Penilaian awal suatu aduan/maklumat akan mengambil kira perkara-perkara seperti berikut :

- a) Bidang kuasa untuk mengendalikan aduan/maklumat;
- b) Orang Yang Diadukan (OYDA) boleh dikesan/dikenalpasti atau tidak;
- c) Elemen salah laku (tatatertib/jenayah/rasuah/dadah dan lain-lain);
- d) Sensitiviti aduan/maklumat terhadap pengadu/jabatan/MAIM;
- e) Aduan/maklumat boleh diambil tindakan lanjut atau tidak;
- f) Alternatif penyelesaian melalui Unit Integriti MAIM iaitu perbincangan/perundingan.

4.3 Dalam proses penilaian awal aduan/maklumat, Unit Integriti MAIM mempunyai kuasa untuk mendapatkan maklumat, dokumen, pemeriksaan ruang dan tapak mengikut keperluan bagi memenuhi objektif penilaian.

4.4 Aduan/ maklumat yang diterima akan dibawa kepada Jawatankuasa Menilai Maklumat (JMM) bagi menentukan sama ada aduan/maklumat yang diterima mempunyai asas untuk siasatan lanjut. Keanggotaan JMM adalah terdiri daripada seorang Pengerusi dan dua (2) orang ahli iaitu :

Pengerusi : Ketua Unit Integriti MAIM
Ahli-ahli : Pegawai Unit Integriti (Aduan) MAIM
Pegawai Unit Integriti (Pengesanan dan Pengesahan) MAIM

Walaupun bagaimanapun, keanggotaan JMM adalah tertakluk kepada kesesuaian dan bilangan keanggotaan Unit Integriti MAIM.

4.5 Sekiranya hasil penilaian aduan/maklumat mendapati wujud asas untuk siasatan lanjut, maka tindakan berikut boleh diambil :

- a) Siasatan di peringkat Unit Integriti MAIM;
- b) Maklumbalas/pengesahan di peringkat Bahagian/Unit;
- c) Rujuk kepada Agensi Penguatkuasaan.

4.6 Sekiranya maklumbalas/pengesahan di peringkat Bahagian/Unit diperlukan, Bahagian/Unit perlu mengemukakan kepada Unit Integriti MAIM dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja daripada tarikh penerimaan surat dari Unit Integriti MAIM.

4.7 Sekiranya JMM memutuskan bahawa aduan/maklumat yang diterima tiada asas untuk siasatan lanjut, maka aduan/maklumat tersebut akan:

- a) Ditutup dan keputusan itu hendaklah dimaklumkan kepada pengadu/pemberi maklumat melainkan pengadu/pemberi maklumat tidak boleh dihubungi; atau
- b) Mencadangkan bahawa perkara tersebut boleh diselesaikan secara pengantaraan atau runding cara;
- c) Rayuan boleh dibuat kepada Ketua Jabatan iaitu Setiausaha MAIM sekiranya pemberi maklumat atau pengadu tidak berpuas hati dengan perkara 4.7.

4.8 Dalam keadaan jika aduan/maklumat itu adalah berhubung dengan pegawai di Unit Integriti MAIM atau melibatkan apa-apa kepentingan pegawai di Unit Integriti MAIM, Setiausaha MAIM akan menentukan penilaian dan tindakan lanjut berkaitan aduan tersebut.

5.0 TINDAKAN ADUAN/ MAKLUMAT

5.1 Pegawai Unit Integriti yang bertanggungjawab dalam pengurusan aduan akan merekodkan aduan/maklumat yang berkaitan dengan kesalahan pelanggaran integriti yang bersifat menyalahi tatakelakuan atau jenayah dalam Borang Aduan/Maklumat Unit Integriti seperti di **Lampiran B** dan catat dalam Buku Daftar Aduan Unit Integriti MAIM seperti di **Lampiran C**.

**Aduan Integriti (AI)/ Jenis Aduan/ Bilangan Aduan/ Tahun Semasa
(Contoh:AI/01/3/2023)**

- 5.2** Seterusnya, aduan akan dipanjangkan kepada JMM dengan direkodkan dalam Borang Tindakan JMM Unit Integriti MAIM yang merangkumi keputusan JMM, cadangan tindakan berdasarkan kepada penilaian fakta dan merit aduan tersebut seperti di **Lampiran E** dan ditandatangani oleh Ahli JMM.
- 5.3** Tindakan yang diputuskan oleh JMM ke atas aduan/maklumat yang diterima adalah seperti berikut:
- a) Pengesanan & Pengesahan (P&P);
 - b) Tatatertib;
 - c) Pematuhan/Tadbir Urus/Pengukuhan Integriti;
 - d) Tindakan dalaman agensi;
 - e) Rujuk Agensi Penguatkuasaan;
 - f) Rujuk pengadu;
 - g) Rujuk lain-lain agensi;
 - h) Tiada tindakan lanjut/*No Further Action (NFA)*.
- 5.4** Fail aduan yang dibuka adalah berstatus sulit dan merangkumi dokumen aduan, Borang Aduan/Maklumat, dan Borang Tindakan JMM. Fail yang telah lengkap akan dikemukakan kepada KUI MAIM untuk arahan seterusnya.
- 5.5** Penentuan jenis fail akan bergantung kepada tindakan terhadap aduan yang diterima oleh Unit Integriti MAIM seperti berikut :
- a) Tindakan oleh Unit Aduan - Fail Sampul Kecil
 - b) Tindakan oleh Unit Pengesanan dan Pengesahan - Fail Hijau (Fail Sulit)
- 5.6** Aduan yang telah selesai diambil tindakan di semua peringkat (Unit Aduan dan Unit Pengesanan dan Pengesahan) akan diteliti oleh KUI MAIM sebelum arahan tutup dan selesai serta Kemas Untuk Simpan (KUS).

- 5.7** Maklumbalas kepada pengadu mengenai status aduan ini akan disampaikan oleh pegawai Unit Integriti MAIM yang bertanggungjawab dalam pengurusan aduan selepas arahan tutup dan selesai serta Kemas Untuk Simpan (KUS).
- 5.8** Fail sulit akan dikemaskini dan disimpan dalam kabinet besi berlaci berpaling.
- 5.9** KUI MAIM boleh melaporkan tindakan ke atas aduan dan hasil siasatan secara umum kepada Pengerusi Jawatankuasa Tatatertib MAIM dan Setiausaha MAIM sekiranya perlu.

6.0 PROSES KERJA PENGURUSAN ADUAN

Pengurusan aduan boleh dilaksanakan seperti berikut:

(Carta Aliran Kerja Pengurusan Aduan boleh dirujuk di **Lampiran A**)

BIL.	TANGGUNGJAWAB	PROSES KERJA	PEGAWAI LAIN YANG ADA HUBUNGAN/ DIRUJUK
1.	Urus setia Aduan	Menerima aduan/maklumat daripada sumber.	SU
2.	Urus setia Aduan	Mendaftar aduan/maklumat menggunakan Borang Aduan/Maklumat Integriti dan catat dalam Buku Daftar Aduan Unit Integriti MAIM (Rujuk Lampiran B & C).	KUI
3.	Urus setia Aduan	Pemakluman kepada pengadu (Rujuk Lampiran D): i. Surat Akuan Terima (SAT) aduan kepada pengadu melalui email atau surat. ii. Memfailkan salinan SAT.	Pengadu
4.	Urus setia Aduan	Aduan/maklumat dibawa ke Jawatankuasa Menilai Maklumat (JMM) (Rujuk Lampiran E).	Ahli JMM
5.	Pengerusi JMM	Membuat keputusan ke atas aduan/maklumat untuk tindakan berikut: i. Pengesanan & Pengesahan (P&P); ii. Urusetia Tatatertib; iii. Pematuhan/Tadbir Urus/Penguhan Integriti (bagi yang memerlukan semakan/kajian/penambahbaikan ke	Ahli JMM

		atas dasar/sistem/prosedur); iv. Edaran tindakan dalaman agensi; v. Rujuk Agensi Penguatkuasaan; vi. Rujuk pengadu bagi mendapatkan maklumat yang lebih lanjut dan lengkap; vii. Rujuk lain-lain agensi; atau viii. Tiada tindakan lanjut/<i>No Further Action (NFA)</i>.	
6.	Urus setia Aduan	Membuat edaran aduan/maklumat berdasarkan keputusan JMM.	
7.	Urus setia Aduan	Buka Fail Pengesanan dan Pengesahan (P&P).	KUI
8.	Urus setia Aduan	Merekod keputusan ke atas tindakan yang telah diambil di proses kerja 5 (i-viii) dalam Buku Daftar Aduan Unit Integriti MAIM.	KUI

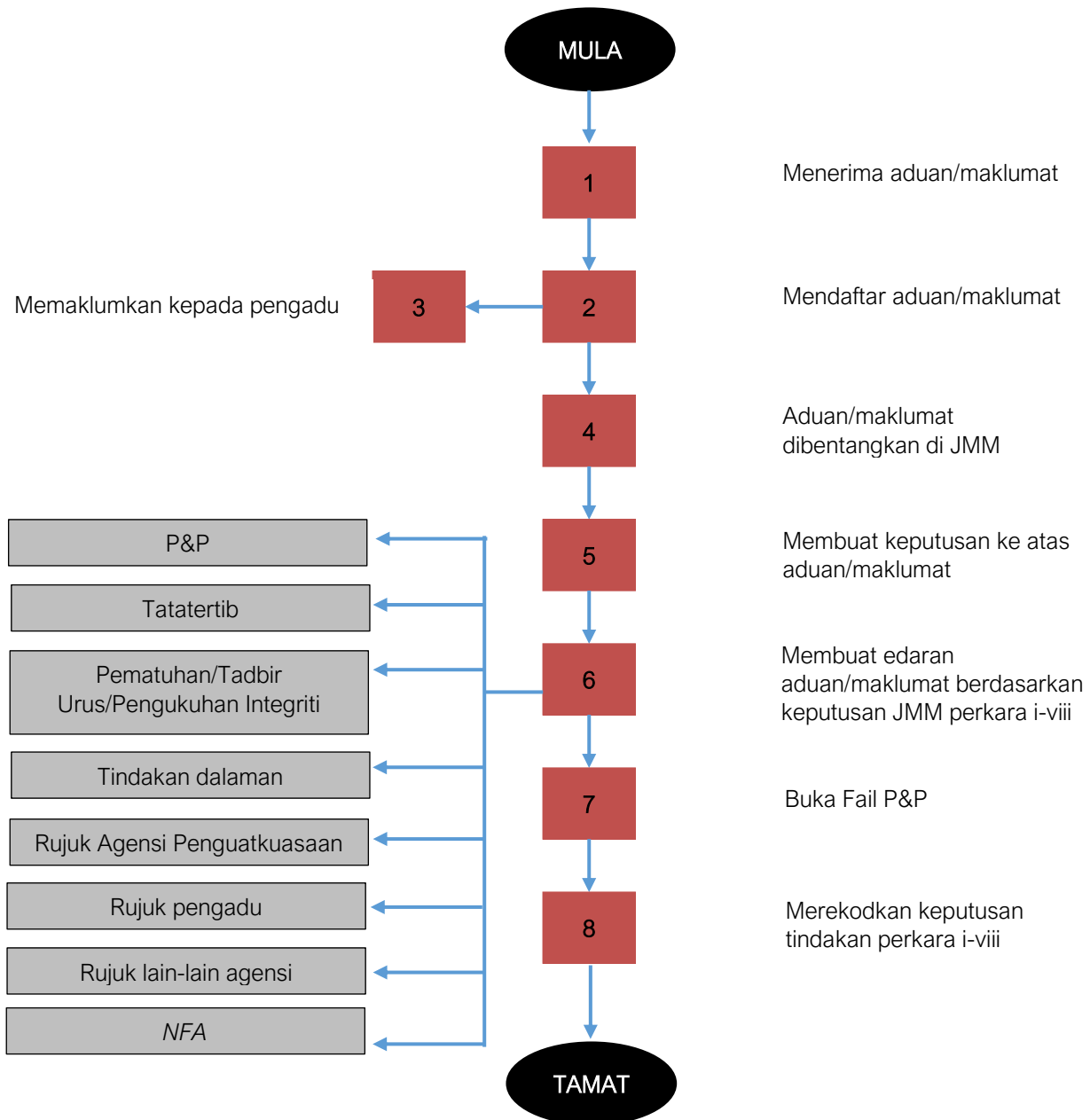
7.0 TARIKH KUATKUASA

- 7.1** Prosedur ini merupakan punca kuasa untuk Unit Integriti MAIM menjalankan tugasan pengurusan aduan integriti dan ia berkuatkuasa melalui tarikh ia dikeluarkan.

8.0 RUJUKAN

- 8.1** Peraturan-Peraturan Pegawai Awam (Kelakuan Dan Tatatertib) P.U. (A) 395/1993.
- 8.2** Enakmen Badan-Badan Berkanun (Tatatertib dan Surcaj) (Negeri Melaka) 2001.
- 8.3** Tatacara Pelaksanaan Fungsi Pengurusan Aduan Unit Integriti Agensi Awam - Bahagian Pengurusan Integriti Agensi Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia.

CARTA ALIRAN KERJA PELAKSANAAN FUNGSI PENGURUSAN ADUAN



BORANG ADUAN/MAKLUMAT UNIT INTEGRITI

SULIT



MAIM-UI-01

BORANG ADUAN/MAKLUMAT UNIT INTEGRITI MAJLIS AGAMA ISLAM MELAKA					
NO. ADUAN	:				
TARIKH	:		MASA	:	
BUTIR-BUTIR PENGADU (DIISI OLEH PENGADU)					
KATEGORI PENGADU	:	(Warga Agensi/Orang Awam)			
NAMA	:				
NO.KAD PENGENALAN	:		UMUR	:	
NO. PASSPORT	:		JANTINA	:	
BANGSA	:		WARGANEGARA	:	
NO. TELEFON (1)	:		NO.TELEFON (2)	:	
ALAMAT E-MEL	:				
ALAMAT SURAT-MENYURAT	:				
PEKERJAAN	:				
AGENSI/SYARIKAT MAJIKAN	:				
MAKLUMAT ADUAN					
NAMA ORANG YANG DITOHMAH (1)	:				
NAMA AGENSI/SYARIKAT	:		JAWATAN	:	
NAMA ORANG YANG DITOHMAH (2)	:				
NAMA AGENSI/SYARIKAT	:		JAWATAN	:	
TARIKH KEJADIAN	:		MASA KEJADIAN	:	

SULIT

SULIT

KETERANGAN ADUAN/ MAKLUMAT	:	
DOKUMEN SOKONGAN	:	ADA/TIADA
TANDA TANGAN PENGADU		TANDA TANGAN PENERIMA ADUAN/ MAKLUMAT

RUANGAN INI PERLU DIISI OLEH PENERIMA ADUAN/MAKLUMAT					
CARA ADUAN/ MAKLUMAT DITERIMA (SILA TANDA (/) YANG BERKENAAN	:	PENGADU DATANG SENDIRI		SISTEM ADUAN INTEGRITI	
		PEGAWAI INTEGRITI		KETUA JABATAN	
		SISPAA		BPA	
		LSPRM		LKAN	
		SURAT RASMI JABATAN KERAJAAN		E-MEL & FAKSIMILE	
		TELEFON		MEDIA SOSIAL	
		MEDIA MASSA		SURAT LAYANG	
		LAIN-LAIN			

NOTA: Aduan dan Pemberi Maklumat adalah dilindungi di bawah Polisi Perlindungan Pemberi Maklumat (Whistleblowing) Majlis Agama Islam Melaka.

SULIT

Lampiran C

BUKU DAFTAR ADUAN UNIT INTEGRITI

SULIT DAFTAR ADUAN UNIT INTEGRITI (MAJLIS AGAMA ISLAM MELAKA)										
BIL.	NAMA PENGADU	TARIKH TERIMA ADUAN	BUTIRAN ADUAN	KATEGORI ADUAN	SUMBER ADUAN	PEGAWAI PENERIMA ADUAN	TARIKH JMM	KEPUTUSAN JMM	HASIL TINDAKAN	CATATAN
										SULIT

SURAT AKUAN TERIMA (SAT) ADUAN

SULIT

Ruj. Kami:
Tarikh:

[Nama Pengadu]
[Alamat Pengadu]

Tuan/Puan,

TAJUK ADUAN (NO. ADUAN:)

Dengan hormatnya saya merujuk kepada perkara di atas.

2. Dimaklumkan bahawa aduan tuan/puan melalui surat bernombor rujukan _____ yang bertarikh _____ telah kami terima pada _____ dan didaftarkan melalui nombor aduan iaitu _____.

3. Sehubungan dengan itu, Unit Integriti Majlis Agama Islam Melaka (MAIM) sedang menyiasat dan mengambil tindakan yang sewajarnya terhadap aduan tersebut. Sebarang pertanyaan lanjut boleh menghubungi **Unit Integriti MAIM** melalui talian **(06-2837416 Samb. 223/160)**.

4. Perhatian dan kerjasama tuan/puan berhubung perkara ini amatlah dihargai dan didahului ucapan terima kasih.

Sekian, wassalam.

"MELAKAKU MAJU JAYA, RAKYAT BAHAGIA MENGGAMIT DUNIA"
"BIJAK LAKSANA TUAH, BERANI LAKSANA JEBAT"
"MALAYSIA MADANI"
"BERKHIDMAT UNTUK AGAMA DAN NEGARA"

Saya yang menjalankan amanah,

(SITI SARAH BINTI MOHD SHAM)

Ketua Unit
Unit Integriti
Majlis Agama Islam Melaka

SULIT

BORANG TINDAKAN JAWATANKUASA MENILAI MAKLUMAT (JMM)

SULIT

MAIM-UI-02



BORANG TINDAKAN JAWATANKUASA MENILAI MAKLUMAT (JMM) UNIT INTEGRITI MAJLIS AGAMA ISLAM MELAKA			
No. Fail Agensi :			
No. Maklumat / Aduan :			
Tarikh :			
RINGKASAN MAKLUMAT / ADUAN:			
Bersama ini dilampirkan satu salinan maklumat / aduan mengenai perkara di atas. Jawatankuasa Menilai Maklumat (JMM) telah membuat keputusan seperti berikut: (sila tanda (/) yang berkaitan)			
Bersifat Jenayah	☐	Tidak Bersifat Jenayah	☐
Boleh Dikesan (<i>Traceable</i>)	☐	Tidak Boleh Dikesan (<i>Untraceable</i>)	☐
Boleh Bertindak (<i>Actionable</i>)	☐	Tidak Boleh Bertindak (<i>Unactionable</i>)	☐
KEPUTUSAN / TINDAKAN			
Pengesanan dan Pengesahan	☐	Rujuk Agensi Penguatkuasaan	☐
Tatatertib	☐	Rujuk Pengadu	☐
Pematuhan / Tadbir Urus / Pengukuhan Integriti	☐	Rujuk Lain-lain Agensi	☐
Tindakan Dalam Agensi	☐	No Further Action (NFA)	☐

SULIT

SULIT

CATATAN:

.....
PENGERUSI JMM

.....
AHLI

SULIT



مَجْلِسُ أَكْأَمَرِ اِسْلَامِ مَلَاكَا
MAJLIS AGAMA ISLAM MELAKA