



MAJLIS BANDARAYA DIRAJA KLANG

TAJUK PROSEDUR:

PENGURUSAN ADUAN UNIT INTEGRITI MAJLIS BANDARAYA DIRAJA KLANG

NO. PROSEDUR : MBDK/ TPP/ 03
NO. PINDAAN : 2
TARIKH BERKUATKUASA : 02 DISEMBER 2024

NO. PROSEDUR : MBDK/ TPP/ 03
NO. PINDAAN : 2
TARIKH BERKUATKUASA : 02 DISEMBER 2024



ISI KANDUNGAN

NO. PERENGGAN	PERKARA	MUKA SURAT
	PERUTUSAN DATUK BANDAR	2
1.	TUJUAN PROSEDUR	3
2.	LATAR BELAKANG	3
3.	SUMBER KUASA	3
4.	SKOP KERJA	3
5.	DEFINISI/ SINGKATAN	3
6.	PROSES KERJA	4 – 11
7.	CARTA ALIR	12
8.	LAMPIRAN	13
9.	PENUTUP	13
10.	RUJUKAN	13



PERUTUSAN DATUK BANDAR



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh dan Salam Sejahtera.

Alhamdulillah, segala puji dan syukur ke hadrat Allah S.W.T kerana dengan izinNya Prosedur Kerja ini berjaya dihasilkan. Pertamanya saya ingin mengucapkan terima kasih atas usaha dan komitmen jabatan dalam menghasilkan Prosedur Kerja Majlis Bandaraya Diraja Klang.

Selaras dengan visi dan misi Majlis Bandaraya Diraja Klang, maka menjadi tanggungjawab kita sebagai warga kerja Majlis Bandaraya Diraja Klang (MBDK) untuk berusaha secara kolaboratif dan sinergi ke arah mencapai visi dan misi yang dipersetujui bersama dan bekerja dengan penuh semangat dan bertenaga.

Bukan sahaja kuantiti kerja perlu dilaksanakan dengan sebaiknya, malahan yang lebih utama adalah mutu dan kualiti kerja sentiasa dipertingkatkan ke atas setiap pelaksanaan tugas yang telah dipertanggungjawabkan.

Prosedur kerja merupakan dokumen rujukan di peringkat jabatan untuk membantu jabatan agar dapat berfungsi dengan lebih cekap dan berkesan. Di samping itu, keterangan mengenai fungsi dan objektif jabatan yang jelas serta terperinci membolehkan kakitangan jabatan melaksanakan tugas dengan lebih efektif dan efisien.

Sistem penyampaian perkhidmatan yang cekap menjadi keutamaan di Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) dan di Majlis Bandaraya Diraja Klang (MBDK) khususnya. Keperluan dan kehendak rakyat perlu dipenuhi dengan segera, tepat dan berkualiti. Oleh itu, saya menyeru kepada warga kerja Majlis Bandaraya Diraja Klang (MBDK) agar dapat berfikir secara realistik, kreatif dan inovatif dalam menambahbaik proses kerja yang sedia ada bagi memperkukuh dan memperkasakan penyampaian perkhidmatan di Majlis Bandaraya Diraja Klang (MBDK). Selain itu, saya ingin mengingatkan warga kerja Majlis Bandaraya Diraja Klang (MBDK) agar sentiasa mendukung prinsip integriti dan ketelusan dalam setiap kerja yang kita laksanakan bagi memantapkan tatakelola di Majlis Bandaraya Diraja Klang (MBDK).

Saya percaya prosedur kerja ini akan membentuk hala tuju yang lebih mantap dan mengukuhkan budaya kerja cemerlang bagi memenuhi ekspektasi pelanggan dan stakeholders. Seterusnya menjadikan Majlis Bandaraya Diraja Klang (MBDK) sebagai salah sebuah Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) yang unggul dan cemerlang.

Sekian. Terima kasih.

YBhg. Dato' Haji Abd. Hamid bin Hussain D.S.I.S., A.I.S., P.P.T., P.P.C.
Datuk Bandar
Majlis Bandaraya Diraja Klang



1. TUJUAN PROSEDUR

- 1.1 Prosedur ini disediakan sebagai panduan kepada Unit Integriti Jabatan/ Agensi di bawah Pentadbiran Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor untuk memproses aduan dan maklumat yang diterima dan agar aduan tersebut dapat dikendalikan dengan teratur dan menepati pekeliling berkaitan.

2. LATAR BELAKANG

- 2.1 Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 6 Tahun 2013 telah diterbitkan berkuatkuasa mulai 01 Ogos 2013 berkaitan penubuhan Unit Integriti di semua agensi awam peringkat Persekutuan dan Negeri. Pengurusan aduan merupakan salah satu komponen di bawah Unit Integriti Agensi yang berfungsi untuk menerima dan mengambil tindakan ke atas semua aduan/ maklumat mengenai salah laku serta pelanggaran tatakelakuan dan etika organisasi.
- 2.2 Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor pada 13 Oktober 2014 telah meluluskan Prosedur Pengurusan Aduan Unit Integriti Jabatan-Jabatan di bawah Pentadbiran Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor Bil. 1 Tahun 2014. Prosedur tersebut diwujudkan sebagai satu panduan untuk menguruskan aduan yang diterima di Jabatan/ Agensi masing-masing.

3. SUMBER KUASA

- i. Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 6 Tahun 2013 : Penubuhan Unit Integriti Di Semua Agensi Awam;
- ii. Penambahbaikan Prosedur Pengurusan Aduan Untuk Digunapakai Oleh Unit Integriti Jabatan/ Agensi Di Bawah Pentadbiran Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor.

4. SKOP KERJA

Seperti mana di dalam Garis Panduan Prosedur Pengurusan Aduan Unit Integriti, Majlis Bandaraya Diraja Klang. Tempoh pelaksanaan kerja adalah 45 hari.

5. DEFINISI/ SINGKATAN

5.1 Singkatan

- i. DB – Datuk Bandar;
- ii. TDB – Timbalan Datuk Bandar;
- iii. PT – Pembantu Tadbir;
- iv. PPT – Penolong Pegawai Tadbir.



6. PROSES KERJA

TINDAKAN	BIL.	PROSES	TEMPOH MASA (JIKA ADA)
PPT	1.	A. Penerimaan Aduan Oleh Pegawai Unit Integriti Merima aduan daripada pengadu sama ada melalui telefon atau datang sendiri ke pejabat.	1 Hari
	2.	Memastikan aduan yang diterima menunjukkan pelanggaran integriti yang bersifat menyalahi tatakelakuan atau jenayah telah dilakukan.	
	3.	B. Isi Borang Aduan Aduan yang diterima melalui cara datang sendiri atau melalui telefon hendaklah menggunakan Borang Aduan MBDK.UI.100-2/3/9 seperti di Lampiran A.	
	4.	<u>Pengadu datang sendiri :</u> Boleh ditulis oleh pengadu sendiri atau ditulis oleh Pegawai Unit Integriti berkenaan. Aduan yang ditulis oleh Pegawai Unit Integriti hendaklah dicatatkan mengikut kata-kata yang dilafazkan oleh pengadu atau maksudnya sehampir-hampir yang boleh. Khidmat seorang penterjemah/ jurubahasa hendaklah digunakan sekiranya perlu; dan	
	5.	Jika aduan ditulis oleh pengadu sendiri, pengadu hendaklah diminta menurunkan tandatangan di hujung aduannya. Sekiranya aduan itu direkodkan oleh Pegawai Unit Integriti, kandungan aduan hendaklah dibaca semula kepada pengadu. Setelah pengadu berpuas hati, pengadu dan Pegawai Unit Integriti hendaklah menurunkan tandatangan di hujung aduan tersebut. Jika aduan ditulis oleh Pegawai Unit Integriti dan khidmat jurubahasa digunakan, Pegawai Unit Integriti berkenaan dan jurubahasa dikehendaki mencatatkan nama penuh dan menurunkan tandatangan di hujung aduan tersebut.	

NO. PROSEDUR : MBDK/ TPP/ 03
 NO. PINDAAN : 2
 TARIKH BERKUATKUASA : 02 DISEMBER 2024



TINDAKAN	BIL.	PROSES	TEMPOH MASA (JIKA ADA)
PPT	6.	<u>Panggilan telefon</u> Aduan yang ditulis oleh Pegawai Unit Integriti hendaklah dicatatkan mengikut kata-kata yang dilafazkan oleh pengadu atau maksudnya sehampir-hampir yang boleh. Sekiranya terdapat bukti aduan yang dikemukakan, mohon pengadu mengemukakan maklumat tersebut samada melalui emel atau pos atau hadir sendiri ke Jabatan/ Agensi berkenaan.	
	7.	Manakala aduan yang diterima melalui cara berikut hendaklah menggunakan Borang Aduan MBDK.UI.100-2/3/9 seperti di Lampiran B .	
PPT/ PT	8.	C. Pendaftaran Aduan Setiap aduan yang diterima hendaklah didaftarkan dan diberi nombor aduan dan didaftarkan di dalam Buku Rekod Aduan seperti di Lampiran C .	
	9.	Bagi memastikan aduan yang direkodkan diselesaikan, fail timbul diwujudkan untuk memfailkan aduan-aduan yang diterima untuk memudahkan pencarian aduan sekiranya diperlukan tanpa membuka fail utama.	
PPT	10.	D. Tindakan Siasatan/ Pengesanan Dan Pengesanan Aduan yang diterima perlu dikaji dan disemak terlebih dahulu sebelum dibuat tindakan selanjutnya sama ada: i. Mendapatkan maklumbalas dan dokumen sokongan daripada mana-mana pihak yang berkepentingan.	
	11.	Sediakan dan kemukakan surat untuk mendapatkan maklumbalas/ penjelasan kepada mana-mana pihak yang berkenaan beserta dokumen yang menyokong maklumbalas yang dikemukakan.	



TINDAKAN	BIL.	PROSES	TEMPOH MASA (JIKA ADA)
PPT	12.	Semak dan kaji agar maklumbalas/ penjelasan menjawab aduan yang dikemukakan dan satu laporan bertulis (Laporan Siasatan seperti di Lampiran D) disediakan untuk mengakhiri siasatan/ pengesanan dan pengesahan yang dilakukan. Laporan tersebut perlu dikemukakan kepada Ketua Unit Integriti dengan syor yang mana difikirkan wajar diambil tindakan. i. Kes dirujuk kepada Agensi yang berkaitan; ii. Kes dirujuk kepada Sub-Unit Tatatertib. - Kes dikemas untuk disimpan (tutup).	
	13.	Membuat tindakan Pengesanan Dan Pengesahan. i. Aduan yang dibawa untuk tindakan oleh Unit Pengesanan Dan Pengesahan ialah jenis aduan yang bersifat pelanggaran tatakelakuan dan etika organisasi, penyelewengan dan rasuah serta kes jenayah. ii. Aduan yang berkaitan dengan para (i) akan dirujuk kepada Jabatan dalaman yang berkaitan. iii. Memastikan hanya aduan yang mempunyai kesalahan berikut sahaja diambil tindakan Pengesanan Dan Pengesahan: • Pelanggaran tatakelakuan, Pekeliling-Pekeliling Perkhidmatan, arahan-arahan Jabatan, prosedur dalaman dan etika organisasi. • Kesalahan jenayah rasuah dan penyelewengan. • Kesalahan jenayah.	



TINDAKAN	BIL.	PROSES	TEMPOH MASA (JIKA ADA)
PPT	13.	iv. Pegawai Unit Integriti perlu membuka sampul kecil bagi aduan yang memerlukan tindakan Pengesanan Dan Pengesahan. v. Memanggil dan menemuduga saksi-saksi yang berkaitan dengan kes serta merakam pernyataan melalui Borang Rakaman Saksi seperti di Lampiran E. vi. Mendapatkan salinan-salinan dokumen yang difikirkan sebagai bukti bagi menyokong dan melengkapkan siasatan. vii. Membuat pemeriksaan dan semakan ke atas apa-apa jua yang berkaitan ke atas mana-mana jua Jabatan/ Bahagian/ Unit di bawah pentadbiran Majlis Bandaraya Diraja Klang bagi membolehkan tindakan Pengesanan Dan Pengesahan dijalankan dengan lancar dan sempurna. viii. Tindakan Pengesanan Dan Pengesahan juga boleh dilaksanakan melalui kaedah-kaedah berikut: • Mendapatkan maklumat melalui sumber dalaman atau sumber luaran. • Mengekori pergerakan Orang Yang Disyaki (OYDS) dalam keadaan tertentu yang mana difikirkan perlu oleh Pegawai Pengesanan Dan Pengesahan. • Membuat rakaman audio dan visual dalam keadaan tertentu yang mana difikirkan perlu. ix. Melaporkan mana-mana pegawai dan kakitangan yang disyaki terlibat ke atas apa jua bentuk pelanggaran undang-undang, tatakelakuan, prosedur dan arahan Majlis Bandaraya Diraja Klang yang berkuatkuasa kepada pihak yang berkaitan.	

NO. PROSEDUR : MBDK/ TPP/ 03
 NO. PINDAAN : 2
 TARIKH BERKUATKUASA : 02 DISEMBER 2024



TINDAKAN	BIL.	PROSES	TEMPOH MASA (JIKA ADA)
PPT	13.	x. Pegawai atau kakitangan hendaklah mematuhi arahan sekiranya diarahkan hadir untuk sesi pemeriksaan bagi membantu siasatan. Sekiranya enggan, pegawai tersebut dianggap sebagai ingkar perintah dan boleh dikenakan tindakan tatatertib. xi. Pegawai atau kakitangan yang diarahkan hadir untuk sesi pemeriksaan juga hendaklah menjawab soalan dan mendedahkan segala maklumat yang ada di dalam pengetahuannya berkaitan dengan kes yang dalam tindakan Pengesanan Dan Pengesahan tersebut, sekiranya enggan juga dianggap sebagai ingkar perintah dan boleh dikenakan tindakan tatatertib. xii. Sekiranya terdapat sebarang gangguan atau ancaman oleh mana-mana pihak ke atas pegawai-pegawai dalam melaksanakan tindakan Pengesanan Dan Pengesahan akan dianggap sebagai mengganggu tugas penjawat awam dan laporan polis boleh dibuat sekiranya perlu atau dirujuk kepada Lembaga Tatatertib. xiii. Laporan secara bertulis (fakta kes) perlu disediakan diakhir tindakan Pengesanan Dan Pengesahan dengan syor yang mana difikirkan wajar untuk diambil tindakan antaranya: • Kes dirujuk kepada Agensi yang berkaitan. • Kes dirujuk kepada Sub-Unit Tatatertib. • Kes dikemas untuk simpanan (tutup). • Kes ditangguh bagi mendapatkan maklumat lebih lanjut.	



TINDAKAN	BIL.	PROSES	TEMPOH MASA (JIKA ADA)
PPT		Contoh Fakta Kes seperti di Lampiran F xiv. Dalam keadaan tertentu Pegawai Pengesanan Dan Pengesanan boleh terus merujuk sebarang kegiatan jenayah kepada agensi yang berkaitan tanpa perlu merujuk kepada Ketua Jabatan terlebih dahulu bagi memastikan keselamatan Pegawai Pengesanan Dan Pengesanan, maklumat dan pihak yang berkaitan terjamin. xv. Fail akan diserahkan kepada Sub-Unit Pengurusan Aduan untuk diberikan kepada Ketua Unit Integriti bagi melaporkan sebarang perkembangan kes kepada Datuk Bandar dan Timbalan Datuk Bandar sekiranya perlu bagi mendapatkan arahan serta tindakan selanjutnya ke atas hasil daripada tindakan Pengesanan Dan Pengesanan. xvi. Tiada tindakan dalaman dapat diambil atau dikenakan ke atas Pegawai Pengesanan Dan Pengesanan dalam masa menjalankan tugas dengan niat suci hati dan mendapat arahan daripada Datuk Bandar atau Timbalan Datuk Bandar. xvii. Bagi memastikan tindakan Pengesanan Dan Pengesanan dilaksanakan dengan teratur dan lengkap, perkara-perkara berikut perlu disertakan di dalam sampul kecil yang digunakan untuk tindakan Pengesanan Dan Pengesanan: •Senarai saksi yang disebut sebagai A1, A2 dan lain-lain; •Senarai Orang Disyaki yang disebut sebagai B1, B2 dan lain-lain; •Diari Siasatan yang disebut sebagai C1, C2 dan lain-lain; •Senarai surat menyurat yang disebut sebagai Y1,Y2 dan lain-lain;	

NO. PROSEDUR : MBDK/ TPP/ 03
 NO. PINDAAN : 2
 TARIKH BERKUATKUASA : 02 DISEMBER 2024



TINDAKAN	BIL.	PROSES	TEMPOH MASA (JIKA ADA)
PPT	14.	• Senarai dokumen yang dijadikan bahan bukti yang disebut sebagai D1, D2 dan lain-lain; • Senarai dokumen – Seperti di Lampiran G. Semua laporan dan dokumen yang terkandung dalam fail Pengesanan Dan Pengesahan adalah terperingkat sebagai “SULIT”.	
KUI	15.	E. Perbincangan Bersama Datuk Bandar (DB) Menilai semua aduan yang disalurkan kepada Unit Integriti dan membuat keputusan mengenai tindakan yang sewajarnya. Selain itu, jawatankuasa juga perlu menilai sama ada kesalahan yang dinyatakan di dalam aduan atau maklumat tersebut adalah kesalahan jenayah yang perlu disalurkan kepada agensi penguatkuasa yang berkenaan atau kesalahan tatakelakuan mengikut Kaedah-Kaedah Pegawai Majlis Perbandaran Klang (Kelakuan Dan Tataterib) 2023.	
	16.	Sekiranya aduan yang diterima oleh Unit Integriti adalah berkaitan salah laku pentadbiran atau tata tertib yang difikirkan boleh diselesaikan di peringkat Jabatan masing-masing, maka ianya hendaklah diselesaikan di peringkat Jabatan. F. Laporan lengkap siasatan dan syor keputusan Laporan secara bertulis (fakta kes) perlu disediakan diakhir tindakan Pengesanan Dan Pengesahan dengan syor yang mana difikirkan wajar untuk diambil tindakan antaranya: • Kes dirujuk kepada Agensi Penguatkuasa yang berkaitan.	

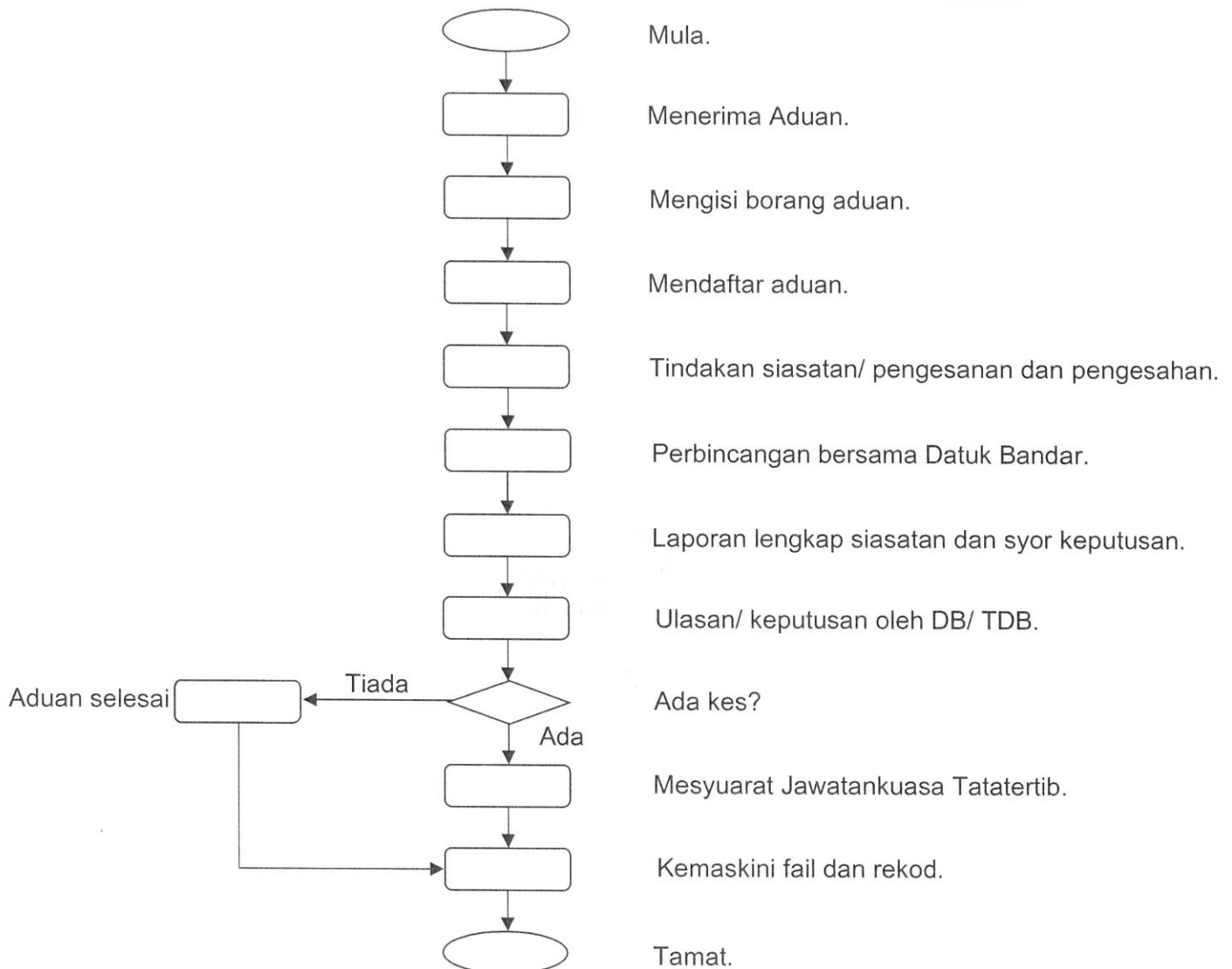
NO. PROSEDUR : MBDK/ TPP/ 03
 NO. PINDAAN : 2
 TARIKH BERKUATKUASA : 02 DISEMBER 2024



TINDAKAN	BIL.	PROSES	TEMPOH MASA (JIKA ADA)
KUI	17.	- Kes dirujuk kepada Jawatankuasa Tatatertib. - Kes dikemaskini untuk simpanan (Tutup). - Kes ditangguh bagi mendapatkan maklumat lanjut.	
KUI/ LEMBAGA TATATERTIB	18.	G. Ulasan/ keputusan oleh DB/ TDB. DB/ TDB memberikan ulasan atau keputusan yang mana difikirkan wajar untuk diambil tindakan.	
	19.	H. Hukuman/ penalti Sekiranya terdapat hukuman/ penalti yang akan dikenakan, laporan siasatan dan keputusan bagi tindakan selanjutnya akan dimasukkan ke dalam Mesyuarat Lembaga Tatatertib.	
	20.	I. Mesyuarat Lembaga Tatatertib	
	21.	J. Selesai (Kemaskini Fail & Rekod)	



7. CARTA ALIR





8. LAMPIRAN

- i. Lampiran 1 – Borang Aduan;
- ii. Lampiran 2 – Buku Rekod Aduan;
- iii. Lampiran 3 – Contoh Laporan Siasatan;
- iv. Lampiran 4 – Borang Rakaman Penyata Saksi;
- v. Lampiran 5 – Contoh Laporan Fakta Kes;
- vi. Lampiran 6 – Borang Senarai Dokumen;
- vii. Lampiran 7 – Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 6 Tahun 2013 :
Penubuhan Unit Integriti Di Semua Agensi Awam.

9. PENUTUP

Majlis Bandaraya Diraja Klang berhasrat semua warga kerja dapat memahami dan mempraktikkan etika dan nilai-nilai bersama bagi memastikan kerja dapat dilakukan dengan harmoni dan bertanggungjawab. Amalan nilai-nilai bersama yang diterapkan kepada warga Majlis diharap dapat memberi mutu kerja yang berkualiti dan berintegriti serta dapat mematuhi peraturan-peraturan yang telah ditetapkan seperti termaktub di dalam Kaedah-Kaedah Pegawai Majlis Perbandaran Klang (Kelakuan Dan Tataterib) 2023.

Seterusnya, setiap warga Majlis Bandaraya Diraja Klang hendaklah bertekad dan berusaha mempertingkatkan kualiti peribadi dan profesion. Mudah-mudahan setiap kerja yang dilaksanakan diterima sebagai ibadat.

10. RUJUKAN

Tiada.

NO. PROSEDUR : MBDK/ TPP/ 03
NO. PINDAAN : 2
TARIKH BERKUATKUASA : 02 DISEMBER 2024



Disediakan oleh:


Siti Samiha binti Samion
Ketua Unit Integriti
Majlis Bandaraya Diraja Klang

Disemak oleh:


Mohd Zary Affendi bin Mohd Arif
Setiausaha/ Timbalan Datuk Bandar
Majlis Bandaraya Diraja Klang

Diluluskan oleh:


YBhg. Dato' Haji Abd. Hamid bin Hussain D.S.I.S., A.I.S., P.P.T., P.P.C.
Datuk Bandar
Majlis Bandaraya Diraja Klang