

**KEMENTERIAN SAINS,
TEKNOLOGI DAN INOVASI**
MINISTRY OF SCIENCE, TECHNOLOGY AND INNOVATION

GARIS PANDUAN PENGURUSAN ADUAN (INTEGRITI) KEMENTERIAN SAINS, TEKNOLOGI DAN INOVASI





KANDUNGAN

Perutusan Ketua Setiausaha MOSTI	... 2
Perutusan Ketua Unit Integriti MOSTI	... 3
1. Tujuan	... 4
2. Latar Belakang	... 4
3. Tafsiran	... 4
4. Pemakaian	... 6
5. Komponen Pelaksanaan Pengurusan Aduan (Integriti)	... 6
5.1. Kriteria Aduan dan Maklumat Berkualiti	
5.2. Sumber Aduan dan Maklumat	
5.3. Pendaftaran Aduan dan Maklumat	
5.4. Jawatankuasa Menilai Maklumat (JMM)	
5.5. Tindakan Ke Atas Aduan dan Maklumat	
5.6. Pengurusan Aduan dan Maklumat Yang Berulang	
5.7. Etika Pengurusan Aduan dan Maklumat	
6. Tindakan Pelaksanaan	... 13
7. Pertanyaan Berkaitan Pelaksanaan Garis Panduan	... 14
8. Tarikh Pelaksanaan	... 14
Misalan-Misalan	... 15
Carta Alir Pengurusan Aduan (Integriti)	... 17



**Perutusan Ketua Setiausaha
Kementerian Sains, Teknologi dan Inovasi**



Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh dan Salam Sejahtera,

Garis Panduan Pengurusan Aduan (Integriti) MOSTI ini merupakan naskhah penting sebagai rujukan seluruh Warga Kementerian dalam menguruskan aduan berkaitan salah laku dan isu integriti demi untuk memelihara Kementerian daripada sebarang bentuk salah guna kuasa, rasuah dan pelanggaran etika. Garis panduan ini menzahirkan komitmen berterusan MOSTI dalam memperkukuh tadbir urus yang baik serta memastikan setiap aduan ditangani secara profesional, telus, adil dan berkesan di samping turut melindungi pemberi maklumat.

Saya menyeru agar semua Warga MOSTI untuk mengguna pakai garis panduan ini dalam usaha mewujudkan persekitaran kerja yang berintegriti, profesional dan bertanggungjawab ke arah peningkatan tatakelola organisasi yang cemerlang.

Saya merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan tahniah kepada Unit Integriti MOSTI atas usaha menyediakan garis panduan ini yang menepati aspirasi Kerajaan Madani.

Sekian, terima kasih.

Salam Malaysia Madani.

DATUK SERI HJ. HASNOL ZAM ZAM BIN HJ. AHMAD

Ketua Setiausaha
Kementerian Sains, Teknologi dan Inovasi



**Perutusan Ketua Unit Integriti
Kementerian Sains, Teknologi dan Inovasi**



Salam Sejahtera dan Salam Malaysia Madani,

Garis Panduan Pengurusan Aduan (Integriti) MOSTI ini disediakan sebagai rujukan rasmi dalam memperkukuh pengurusan aduan berkaitan salah laku, rasuah dan pelanggaran integriti dalam kalangan Warga Kementerian.

Garis panduan ini memperincikan tatacara penerimaan, penyiasatan dan tindakan terhadap aduan, serta memastikan prinsip ketelusan, kerahsiaan dan keadilan sentiasa dipelihara. Ia juga menyokong usaha membudayakan integriti dalam setiap aspek kerja dan perkhidmatan.

Saya menyeru semua Warga MOSTI agar memahami dan mengaplikasikan garis panduan ini secara bertanggungjawab demi memastikan MOSTI kekal berwibawa, telus dan bebas daripada salah laku.

Unit Integriti MOSTI akan terus komited dalam memastikan garis panduan ini dipraktikkan sebaiknya dan akan sentiasa bersedia untuk memberi khidmat nasihat, sokongan serta pemantauan secara berterusan.

Sekian, terima kasih.

PKPJ WONG CHIEW HOONG

Ketua Unit Integriti
Kementerian Sains, Teknologi dan Inovasi



1. **TUJUAN**

Garis panduan ini disediakan bertujuan untuk menjelaskan **Prosedur Pengurusan Aduan (Integriti)** Kementerian Sains, Teknologi dan Inovasi (MOSTI) dan memastikan semua aduan diuruskan dengan telus, profesional dan adil.

2. **LATAR BELAKANG**

Pengurusan Aduan merupakan salah satu daripada enam (6) fungsi yang dilaksanakan oleh Unit Integriti (UI) MOSTI selaras dengan Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 6 Tahun 2013: Penubuhan Unit Integriti di Semua Agensi Awam.

Pengurusan aduan merujuk kepada proses menerima, mendaftar, mengurus serta merekod penerimaan aduan atau maklumat mengenai salah laku jenayah, pelanggaran integriti, tatakelakuan dan etika MOSTI untuk diambil tindakan sewajarnya oleh UI.

3. **TAFSIRAN**

Bagi maksud Garis Panduan ini:

3.1. **Aduan**

Sesuatu aduan mengenai salah laku jenayah, pelanggaran integriti, tatakelakuan dan etika MOSTI yang dilaporkan oleh pengadu.

3.2. **Maklumat**

Sesuatu maklumat mengenai salah laku jenayah, pelanggaran integriti, tatakelakuan dan etika MOSTI yang diperolehi oleh UI melalui sumber selain pengadu.



3.3. Pengadu atau Pemberi Maklumat

Individu yang terdiri daripada Warga MOSTI atau mana-mana individu yang mewakili sesebuah jabatan, agensi, syarikat atau orang perseorangan yang mempunyai urusan rasmi atau tidak rasmi dengan MOSTI dan membuat aduan atau memberi maklumat kepada UI berkaitan salah laku jenayah, pelanggaran integriti, tatakelakuan dan etika Warga MOSTI.

3.4. Orang Yang Diadu (OYDA)

Warga MOSTI atau mana-mana individu yang disyaki melakukan salah laku jenayah, pelanggaran integriti, tatakelakuan dan etika MOSTI.

3.5. Jawatankuasa Menilai Maklumat (JMM)

Jawatankuasa yang ditubuhkan oleh UI MOSTI untuk menilai, membentang dan mengambil tindakan sewajarnya ke atas aduan atau maklumat yang diterima.

3.6. Ketua Unit Integriti (KUI)

Pegawai yang dilantik untuk mengetuai fungsi dan tugas UI MOSTI, serta mempengerusikan JMM.

3.7. Pegawai Pengurusan Aduan (PPA)

Pegawai yang dilantik untuk menguruskan aduan di UI MOSTI.

3.8. Pegawai Penyiasat (PP)

Pegawai yang dilantik untuk menyiasat dan mengambil tindakan Pengesanan dan Pengesanan ke atas aduan atau maklumat yang diterima oleh UI MOSTI.

3.9. Pegawai MOSTI

Pegawai yang berkhidmat di MOSTI Gred 9 dan ke atas secara lantikan tetap.



3.10. **Warga MOSTI**

Pegawai atau kakitangan yang berkhidmat di MOSTI, jabatan atau agensi di bawah MOSTI, sama ada secara lantikan tetap, sementara, pinjaman, kontrak atau sambilan termasuk lantikan politik.

4. **PEMAKAIAN**

Garis Panduan ini terpakai kepada Warga MOSTI dan mana-mana individu yang mempunyai urusan rasmi atau tidak rasmi dengan MOSTI, jabatan atau agensi di bawah MOSTI.

5. **KOMPONEN PELAKSANAAN PENGURUSAN ADUAN (INTEGRITI)**

5.1. **Kriteria Aduan dan Maklumat Berkualiti**

Aduan dan maklumat yang berkualiti wajib mempunyai kriteria “5W 1H” seperti yang berikut:

- | | | | |
|-----|----------------|------------------|--|
| (a) | “When” | Bila | : Tarikh dan masa kejadian berlaku? |
| (b) | “Where” | Di Mana | : Tempat kejadian berlaku? |
| (c) | “Who” | Siapa | : Individu yang terlibat dalam kejadian? |
| (d) | “What” | Apa | : Butiran kejadian yang berlaku? |
| (e) | “Why” | Mengapa | : Sebab kejadian berlaku? |
| (f) | “How” | Bagaimana | : Cara kejadian berlaku? |

5.2. **Sumber Aduan dan Maklumat**

Secara umumnya, aduan dan maklumat berkaitan salah laku jenayah, pelanggaran integriti, tatakelakuan dan etika MOSTI diterima daripada pelbagai sumber seperti yang berikut:



- (a) Pengadu / Pemberi Maklumat;
- (b) Pengurusan Tertinggi di MOSTI;
- (c) Setiausaha Bahagian / Ketua Unit di MOSTI;
- (d) Warga Jabatan / Agensi di MOSTI;
- (e) Pegawai di UI;
- (f) Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA);
- (g) Biro Pengaduan Awam (BPA);
- (h) Laporan Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (LSPRM);
- (i) Laporan Ketua Audit Negara (LKAN);
- (j) Surat Rasmi Kementerian / Jabatan Kerajaan;
- (k) E-mel (aduan.integriti@mosti.gov.my);
- (l) Faksimile;
- (m) Telefon;
- (n) Media Sosial;
- (o) Media Massa;
- (p) Surat Layang; dan
- (q) Lain-lain sumber selain daripada (a)-(p).

5.3. Pendaftaran Aduan dan Maklumat

- (a) Bagi aduan atau maklumat yang diterima daripada sumber yang dinyatakan dalam perenggan 5.2(a)–(q), PPA hendaklah merekodkan aduan atau maklumat tersebut ke dalam **Borang Aduan / Maklumat (Borang MOSTI-UI:001/2025)**.
- (b) **Borang Aduan / Maklumat (Borang MOSTI-UI:001/2025)** hendaklah dikepilkan bersama dengan dokumen sokongan (jika ada) yang diperolehi melalui sumber.



- (c) PPA perlu memastikan aduan atau maklumat yang diterima itu:
 - (i) Mempunyai unsur salah laku jenayah, pelanggaran integriti, tatakelakuan dan etika MOSTI atau tidak;
 - (ii) Mempunyai kriteria berkualiti seperti yang dinyatakan di perenggan 5.1 atau tidak; dan
 - (iii) Aduan atau maklumat tersebut adalah berasas dan boleh diambil tindakan lanjut atau tidak.
- (d) PPA boleh menolak mana-mana aduan atau maklumat yang tidak berasas atau tidak mempunyai kriteria berkualiti.
- (e) PPA boleh memberikan khidmat nasihat kepada Pengadu atau Pemberi Maklumat sekiranya aduan atau maklumat yang dikemukakan tidak mempunyai kriteria berkualiti yang dinyatakan di perenggan 5.1, supaya mereka boleh mengemukakan maklumat tambahan untuk pembentangan dan penilaian JMM.
- (f) Semua aduan dan maklumat hendaklah dikelaskan sebagai “SULIT”.
- (g) Semua identiti Pengadu dan Pemberi Maklumat hendaklah dirahsiakan.
- (h) Aduan dan maklumat yang diterima hendaklah dikemukakan kepada JMM untuk pembentangan dan penilaian untuk keputusan tindakan yang sewajarnya. PPA perlu menyediakan dokumen yang merangkumi **Borang Aduan / Maklumat (Borang MOSTI-UI:001/2025), Borang Tindakan Jawatankuasa Menilai Maklumat (Borang MOSTI-UI:002/2025)** dan dokumen sokongan (jika ada).



5.4. Jawatankuasa Menilai Maklumat (JMM)

- (a) JMM berfungsi untuk menilai dan memutuskan tindakan yang perlu diambil ke atas aduan dan maklumat yang diterima dengan mengambil kira perkara berikut:
 - (i) Aduan atau maklumat tersebut mempunyai unsur salah laku jenayah, pelanggaran integriti, tatakelakuan dan etika MOSTI atau tidak;
 - (ii) Aduan atau maklumat tersebut adalah berasas dan boleh diambil tindakan lanjut atau tidak;
 - (iii) OYDA boleh dikesan atau dikenal pasti atau tidak;
 - (iv) Saksi boleh dikesan atau dikenal pasti atau tidak; dan
 - (v) Dokumen boleh dikesan atau diperolehi atau tidak.
- (b) Keanggotaan JMM adalah seperti yang berikut:
 - (i) Pengerusi : Ketua Unit Integriti MOSTI
 - (ii) Ahli : 1. Pegawai Unit Integriti MOSTI
2. Setiausaha Bahagian atau Wakil Pegawai Kanan Bahagian Pengurusan Sumber Manusia MOSTI (Gred 10 dan ke atas)
 - (iii) Urus Setia : Penolong Pegawai Tadbir / Pembantu Tadbir (Perkeranian / Operasi) Unit Integriti MOSTI
- (c) Kuorum Mesyuarat JMM adalah minimum dua (2) orang termasuk Pengerusi.



- (d) JMM akan bermesyuarat dalam tempoh lima (5) hari bekerja setelah aduan atau maklumat yang lengkap diterima.
- (e) Setelah JMM memutuskan tindakan ke atas aduan atau maklumat tersebut, PPA hendaklah merekodkan keputusan JMM di **Rekod Daftar Aduan / Maklumat (Borang MOSTI-UI:003/2025)**.
- (f) Keputusan JMM hendaklah dimaklumkan kepada pengadu (yang dikenali pasti) dalam tempoh satu (1) hari bekerja.
- (g) Dalam keadaan jika aduan atau maklumat adalah melibatkan Pegawai UI MOSTI atau mana-mana individu yang mempunyai kepentingan dengan Pegawai UI MOSTI, maka Ketua Setiausaha (KSU) akan menilai aduan atau maklumat tersebut dan memutuskan tindakan yang sewajarnya.

5.5. Tindakan Ke Atas Aduan dan Maklumat

Tindakan yang boleh diputuskan oleh JMM ke atas aduan dan maklumat yang diterima adalah seperti yang berikut:

(a) **Pengesanan dan Pengesahan**

Mengesan dan mengesahkan aduan atau maklumat yang berkaitan salah laku jenayah, pelanggaran integriti, tatakelakuan dan etika MOSTI. Tindakan Pengesanan dan Pengesahan akan dijalankan oleh PP UI MOSTI atau Jawatankuasa Siasatan Dalaman MOSTI yang dilantik khas. Warga MOSTI wajib memberikan kerjasama kepada UI MOSTI dalam tindakan Pengesanan dan Pengesahan ke atas aduan dan maklumat yang diterima.



(b) **Urus Setia Tatatertib**

Memanjangkan aduan atau maklumat untuk memulakan tindakan tatatertib.

(c) **Pematuhan / Tadbir Urus / Pengukuhan Integriti**

Tindakan semakan atau kajian atau penambahbaikan ke atas dasar atau sistem atau prosedur di MOSTI yang membuka peluang dan ruang berlakunya salah laku jenayah, pelanggaran integriti, tatakelakuan dan etika MOSTI.

(d) **Tindakan Dalam Kementerian / Jabatan / Agensi**

Menyalurkan aduan atau maklumat kepada Setiausaha Bahagian atau Ketua Unit di MOSTI, atau kepada Ketua Pengarah atau Ketua Pegawai Eksekutif di jabatan dan agensi di bawah MOSTI untuk tindakan lanjut.

(e) **Rujuk Agensi Penguatkuasaan**

Aduan atau maklumat yang mempunyai unsur kesalahan jenayah di bawah mana-mana undang-undang berkuat kuasa di Malaysia hendaklah diedarkan kepada Agensi Penguatkuasaan untuk tindakan yang sewajarnya.

(f) **Rujuk Pengadu**

PPA atau JMM boleh merujuk kepada pengadu untuk mendapatkan maklumat lanjut atau dokumen sokongan sekiranya aduan atau maklumat yang diberikan adalah tidak memenuhi kriteria berkualiti.



(g) **Rujuk Lain-Lain Agensi**

Aduan atau maklumat yang tidak berada di bawah bidang kuasa MOSTI, tetapi berada di bidang kuasa Kementerian atau Jabatan atau Agensi lain, hendaklah diedarkan kepada Kementerian atau Jabatan atau Agensi yang berkenaan.

(h) **Tiada Tindakan Lanjut (*NFA*)**

Aduan atau maklumat yang tidak berasas atau tidak memenuhi kriteria berkualiti, atau tidak mendapat kerjasama daripada Pengadu atau Pemberi Maklumat, boleh dihentikan tindakan.

5.6. Pengurusan Aduan dan Maklumat Yang Berulang

(a) Aduan atau maklumat yang berulang merujuk kepada:

- (i) Aduan atau maklumat yang sama daripada pengadu yang sama, yang tidak berpuas hati dengan maklum balas yang diberikan; atau
- (ii) Aduan atau maklumat yang sama tetapi daripada pengadu yang berbeza.

(b) Tindakan ke atas aduan atau maklumat yang berulang adalah seperti yang berikut:

- (i) Aduan atau maklumat yang berulang tersebut dikepilkan bersama dengan fail aduan atau fail maklumat atau Kertas Pengesanan dan Pengesanan terdahulu;
- (ii) Mengambil tindakan pengesanan dan pengesanan semula jika ada bukti atau keterangan baharu;
- (iii) Mengenal pasti punca utama yang menjurus kepada pengulangan aduan atau maklumat tersebut;
- (iv) Mengadakan sesi libat urus bersama OYDA; atau
- (v) Mengadakan sesi libat urus bersama Pengadu atau Pemberi Maklumat.



5.7. Etika Pengurusan Aduan dan Maklumat

(a) **Berkecuali**

PPA yang menguruskan aduan dan maklumat hendaklah bertindak tanpa dipengaruhi oleh mana-mana pihak dan tidak mempunyai percanggahan kepentingan dengan mana-mana pihak.

(b) **Kerahsiaan**

Aduan dan maklumat yang diterima, serta identiti Pengadu dan Pemberi Maklumat hendaklah dirahsiakan dan dilindungi.

(c) **Ketelusan**

PPA hendaklah menggunakan kebijaksanaan bagi memastikan Pengadu atau Pemberi Maklumat memberikan aduan atau maklumat yang betul dan sahih, dan tidak menyembunyikan fakta atau merekakan fakta dengan tujuan memfitnah mana-mana pihak.

(d) **Profesionalisme**

PPA hendaklah melaksanakan tugas dan tanggungjawab dengan amanah, mematuhi undang-undang dan peraturan yang sedang berkuat kuasa, menjaga kerahsiaan aduan dan maklumat serta identiti Pengadu dan Pemberi Maklumat daripada terdedah kepada mana-mana pihak.

6. TINDAKAN PELAKSANAAN

Garis panduan ini merupakan inisiatif Unit Integriti MOSTI untuk memantapkan Pengurusan Aduan (Integriti) MOSTI. Kerjasama untuk mematuhi panduan ini diharapkan dapat meningkatkan ketelusan, akauntabiliti dan kecekapan perkhidmatan awam secara keseluruhannya. Unit Integriti MOSTI **BERHAK** membuat pindaan terhadap kandungan garis panduan ini dari semasa ke semasa.



7. PERTANYAAN BERKAITAN PELAKSANAAN GARIS PANDUAN

Sekiranya terdapat sebarang pertanyaan berkaitan pelaksanaan garis panduan, sila hubungi Unit Integriti di alamat berikut:

Ketua Unit Integriti
Unit Integriti
Kementerian Sains, Teknologi dan Inovasi
Aras 5, Blok C7, Kompleks C
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62662 Putrajaya

No. Tel. : 03-8885 8139 / 8125

E-mel : integritidg@mosti.gov.my

8. TARIKH PELAKSANAAN

Garis Panduan ini berkuat kuasa mulai daripada tarikh ia dikeluarkan.

DATUK SERI HJ. HASNOL ZAM ZAM BIN HJ. AHMAD

Ketua Setiausaha

Kementerian Sains, Teknologi dan Inovasi

Tarikh: 19 Ogos 2025



Contoh Aduan Berunsur Salah Laku (Boleh Disiasat)

Situasi: Pengadu (A) hadir ke Unit Integriti dan memaklumkan bahawa seorang pegawai kanan telah menyalahgunakan kenderaan jabatan untuk urusan peribadi pada hujung minggu. Pengadu telah mengemukakan bukti dan memberikan butiran seperti yang berikut:

- **Tarikh dan Masa** kejadian berlaku (When)
- **Tempat** kejadian berlaku (Where)
- **Individu** yang terlibat dalam kejadian (Who)
- **Butiran** kejadian yang berlaku (What)
- **Sebab** kejadian berlaku (Why)
- **Cara** kejadian berlaku (How)

Tindakan: Unit Integriti menerima aduan tersebut dan Jawatankuasa Menilai Maklumat membuat keputusan untuk menjalankan siasatan, kerana aduan mengandungi elemen salah laku dan memenuhi kriteria berkualiti (5W 1H).

Contoh Aduan Tidak Lengkap (Tidak Disiasat)

Situasi: Pengadu (B) menghantar pesanan ringkas melalui saluran aduan dalam talian kepada Unit Integriti, yang hanya menyatakan: “Ada Pegawai (X) yang salah guna kuasa tapi saya takut nak lapor, nanti saya kena tindakan.”

Tindakan: Unit Integriti menerima maklumat tersebut dan Jawatankuasa Menilai Maklumat membuat keputusan untuk tidak menjalankan siasatan, kerana maklumat yang diterima terlalu umum, tidak disertakan sebarang butiran sokongan, dan tidak memenuhi kriteria berkualiti (5W 1H).



Contoh Aduan Operasi (Dirujuk kepada Jabatan Berkaitan)

Situasi: Pengadu (C) menghantar e-mel kepada Unit Integriti dengan aduan bahawa sistem permohonan atas talian jabatan sering tergendala dan menyukarkan urusan permohonan orang awam.

Tindakan: Unit Integriti menerima aduan tersebut dan Jawatankuasa Menilai Maklumat membuat keputusan untuk merujuk aduan kepada jabatan berkaitan untuk semakan dan tindakan lanjut, kerana isu melibatkan aspek operasi dan tiada unsur salah laku.

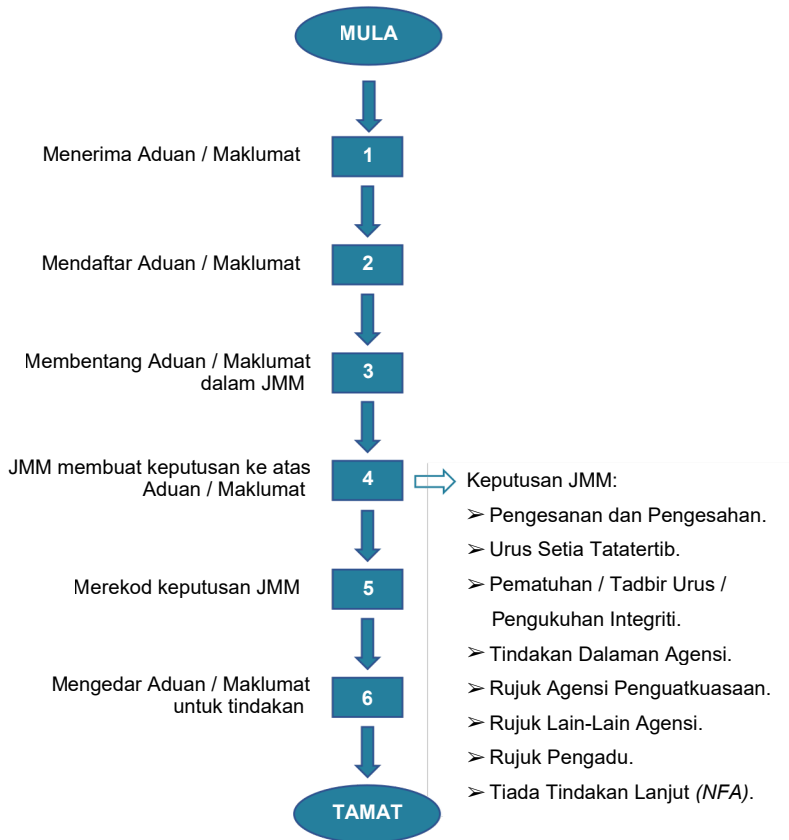
Contoh Aduan Berulang (Sudah Diambil Tindakan Sebelum Ini)

Situasi: Pengadu (D) menghantar e-mel kepada Unit Integriti buat kali ketiga, mengadu bahawa seorang penyelia di jabatan beliau sering datang lewat ke pejabat dan pulang awal tanpa kebenaran. Aduan yang sama telah dikemukakan sebelum ini oleh pengadu yang sama, dan telah disiasat serta diambil tindakan tatatertib terhadap penyelia tersebut.

Tindakan: Unit Integriti menerima aduan tersebut dan membuat semakan rekod terdahulu, dan mendapati aduan yang sama telah disiasat dan tindakan telah diambil. Jawatankuasa Menilai Maklumat membuat keputusan untuk tidak menjalankan siasatan lanjut, kecuali terdapat insiden baharu atau bukti tambahan.



CARTA ALIR PENGURUSAN ADUAN (INTEGRITI)



**GARIS PANDUAN
PENGURUSAN ADUAN (INTEGRITI)
KEMENTERIAN SAINS, TEKNOLOGI
DAN INOVASI**

Terbitan Oleh

Unit Integriti

Kementerian Sains, Teknologi dan Inovasi
Aras 5, Blok C7, Kompleks C
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62662 Putrajaya

2025