



NEGERI SABAH

SURAT ARAHAN YANG BERHORMAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI BILANGAN 1 TAHUN 2021

PELAKSANAAN SISTEM i-Adu UNIT INTEGRITI NEGERI SABAH, PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI

1. TUJUAN

- 1.1 Surat arahan ini bertujuan untuk menguatkuasakan penggunaan Sistem i-Adu di peringkat Kementerian, Jabatan, Pejabat Daerah, Pihak Berkuasa Tempatan dan Badan Berkanun Negeri.
- 1.2 Surat arahan ini juga bertujuan memaklumkan penetapan prosedur yang seragam bagi menguruskan aduan awam dan aduan integriti.

2. LATAR BELAKANG

- 2.1 Seiring dengan inisiatif Pendigitalan Perkhidmatan Kerajaan Negeri Sabah, Sistem Aduan Unit Integriti Negeri Sabah telah ditambah baik dan dijenamakan semula sebagai Sistem i-Adu. Penambahbaikan Sistem i-Adu adalah seperti berikut:-
 - a) Sistem i-Adu memudahkan orang awam membuat aduan dan memberikan maklum balas dengan lebih cekap, cepat dan telus;
 - b) Statistik dan data aduan awam dan aduan integriti dipaparkan secara "*real time*";
 - c) Pengurangan risiko keciciran aduan awam dan aduan integriti; dan

- d) Peningkatan kecekapan penyampaian perkhidmatan kerajaan melalui pengurusan aduan yang seragam dan sistematik.

3. SISTEM i-Adu UNIT INTEGRITI NEGERI SABAH

- 3.1 Sistem i-Adu boleh diakses melalui laman sesawang di pautan <https://i-Adu.sabah.gov.my/aduan-uins/login>.

4. TANGGUNGJAWAB PEGAWAI

- 4.1 Setiap aduan awam dan aduan integriti hendaklah diambil tindakan mengikut Garis Panduan Pengurusan Aduan Awam dan Aduan Integriti yang telah ditetapkan.

5. GARIS PANDUAN PENGURUSAN ADUAN AWAM DAN ADUAN INTEGRITI, MANUAL PENGGUNA DAN CARTA ALIR PENGURUSAN ADUAN

- 5.1 Garis Panduan Pengurusan Aduan Awam dan Aduan Integriti adalah seperti di Lampiran A.
- 5.2 Manual Pengguna adalah seperti di Lampiran B.
- 5.3 Carta Alir Pengurusan Aduan adalah seperti di Lampiran C.

6. TARIKH BERKUAT KUASA

- 6.1 Surat arahan ini berkuat kuasa mulai dari **tarikh surat ini ditandatangani**.

7. PENUTUP

- 7.1 Sekiranya terdapat sebarang pertanyaan berkaitan pelaksanaan sistem ini, sila berhubung terus dengan Unit Integriti Negeri Sabah, Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri:-

Nombor telefon : **088-369263**

Talian faksimili : **088-214134**

Alamat emel : admin.uins@sabah.gov.my
Alamat surat-menyurat : Unit Integriti Negeri Sabah
Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri
Aras 8, Blok A
Pusat Pentadbiran Negeri Sabah
Jalan Sulaman, Teluk Likas
88450 KOTA KINABALU

Sekian.

“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”



**(DATUK SERI PANGLIMA Sr. HAJI SAFAR BIN UNTONG, J.P.)
SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI**

TARIKH : 30 April 2021

Diedarkan kepada : Semua Setiausaha Tetap Kementerian Negeri
Semua Ketua Jabatan Negeri
Semua Pegawai Daerah
Semua Penolong Pegawai Daerah, Daerah Kecil
Semua Ketua Pegawai Eksekutif Badan Berkanun Negeri
Semua Ketua Pihak Berkuasa Tempatan

“SABAH MAJU JAYA”

ISI KANDUNGAN

Perkara	Muka Surat
GARIS PANDUAN PENGURUSAN ADUAN AWAM DAN ADUAN INTEGRITI	5 – 13
MANUAL PENGGUNA SISTEM i-Adu	14 – 31
CARTA ALIR PENGURUSAN ADUAN SISTEM i-Adu	32 – 35
CARTA ALIR TEMPOH PENGURUSAN ADUAN SISTEM i-Adu	36 – 38



GARIS PANDUAN

PENGURUSAN ADUAN AWAM DAN ADUAN INTEGRITI

**Unit Integriti Negeri Sabah
Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri**

© 2021

1.0 TUJUAN

- 1.1 Menetapkan prosedur yang seragam dalam penerimaan aduan di Kementerian/ Jabatan/ Pejabat Daerah/ Pihak Berkuasa Tempatan/ Badan Berkanun Negeri Sabah;
- 1.2 Memastikan semua aduan awam dan aduan integriti mengenai salah laku, penyelewengan, salah guna kuasa, jenayah serta pelanggaran tatakelakuan dan etika organisasi dapat diurus dengan cekap, cepat dan telus;
- 1.3 Memastikan **pengecualian** terhadap aduan awam dan aduan integriti yang berada di luar bidang kuasa yang ditetapkan seperti berikut:-
 - 1.3.1 Perkara berkenaan dasar kerajaan yang ditetapkan;
 - 1.3.2 Perkara-perkara dibawah bidang kuasa:-
 - 1.3.2.1 Jawatankuasa Khas Kabinet mengenai pengurusan Kerajaan;
 - 1.3.2.2 Jawatankuasa Kira-Kira Awam (PAC);
 - 1.3.2.3 Biro Bantuan Guaman; dan
 - 1.3.2.4 Mahkamah.
 - 1.3.3 Masalah keluarga/ peribadi;
 - 1.3.4 Tuntutan berbentuk sivil antara individu/ syarikat;
 - 1.3.5 Aduan terhadap Badan/ Syarikat Swasta yang bukan Kerajaan Negeri; dan
 - 1.3.6 Aduan terhadap Kementerian/ Jabatan/ Agensi di bawah bidang kuasa Kerajaan Persekutuan.

2.0 SKOP

- 2.1 Garis Panduan ini hendaklah dipatuhi oleh semua Ketua Jabatan, Pegawai Penilai dan Pegawai Pengurusan Aduan yang telah dilantik di Kementerian/ Jabatan/ Pejabat Daerah/ Pihak Berkuasa Tempatan/ Badan Berkanun Negeri Sabah masing-masing.

3.0 RUJUKAN

- 3.1 Surat 'Penubuhan Unit Pengurusan Integriti [JKM(S) 100-15/167(02)] bertarikh 3 Ogos 2006';

- 3.2 Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2009;
- 3.3 Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 6 Tahun 2013;
- 3.4 Peraturan-Peraturan Pegawai Awam Negeri Sabah 2008;
- 3.5 Surat Arahan 'Pemantapan Unit Integriti Negeri Sabah, Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri [JPAN(S)900-1/220(53)] bertarikh 21 Julai 2014'; dan,
- 3.6 Akta / Pekeliling/ Surat Arahan yang berkuatkuasa di Kementerian/ Jabatan/ Pejabat Daerah/ Pihak Berkuasa Tempatan/ Badan Berkanun Negeri Sabah.

4.0 DEFINISI

- 4.1 **Sistem i-Adu** adalah sistem yang dibangunkan untuk meningkatkan kecekapan tadbir urus aduan berkaitan aduan awam dan aduan integriti merentasi semua Kementerian/ Jabatan/ Pejabat Daerah/ Pihak Berkuasa Tempatan/ Badan Berkanun Negeri Sabah;
- 4.2 **Aduan Awam** bagi maksud garis panduan ini adalah aduan-aduan orang awam mengenai ketidakpuasan mereka terhadap pentadbiran Kerajaan Negeri Sabah termasuk Kementerian/ Jabatan/ Pejabat Daerah/ Pihak Berkuasa Tempatan/ Badan Berkanun Negeri Sabah yang berbentuk monopoli dan membekalkan keperluan awam (*public utilities*) yang dirasai tidak adil, lambat mengambil tindakan, memberi perkhidmatan yang kurang memuaskan, tidak mematuhi undang-undang dan peraturan yang sedia ada;
- 4.3 **Aduan Integriti** bagi maksud garis panduan ini adalah aduan-aduan oleh mana-mana orang mengenai ketidakpuasan mereka terhadap tindakan anggota perkhidmatan awam di Kementerian/ Jabatan/ Pejabat Daerah/ Pihak Berkuasa Tempatan/ Badan Berkanun Negeri Sabah yang dirasai tidak adil, tidak mematuhi undang-undang dan peraturan sedia ada termasuk salah laku, penyelewengan dan salah guna kuasa;
- 4.4 **Pegawai Pelulus** bagi maksud garis panduan ini adalah Ketua Jabatan atau Ketua Unit Integriti atau Ketua bagi Seksyen/ Bahagian/ Unit yang dipertanggungjawabkan untuk memberi keputusan / tindakan terhadap aduan yang telah dinilai oleh pegawai di para 4.5;

- 4.5 **Pegawai Penilai** bagi maksud garis panduan ini adalah Ketua Pegawai Aduan bagi Seksyen/ Bahagian/ Unit yang menguruskan aduan dan seterusnya mencadangkan/ menetapkan tindakan yang perlu terhadap aduan yang diterima;
- 4.6 **Pegawai Pengurusan Aduan** bagi maksud garis panduan ini adalah pegawai yang dilantik oleh Ketua Jabatan untuk mengurus aduan awam dan aduan integriti;
- 4.7 **Pegawai Bertanggungjawab Agensi** bagi maksud garis panduan ini adalah pegawai yang ditugaskan untuk mengambil tindakan terhadap aduan selaras dengan keputusan Jawatankuasa Menilai Aduan (JMA);
- 4.8 **Ketua Unit Integriti** bagi maksud garis panduan ini adalah Ketua Unit Integriti Negeri Sabah, Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri dan Ketua Unit Integriti di Badan Berkanun Negeri Sabah;
- 4.9 **Pengadu** bagi maksud garis panduan ini adalah mana-mana orang yang membuat aduan seperti di para 4.2 dan 4.3;
- 4.10 **Saluran Aduan** bagi maksud garis panduan ini adalah medium untuk menyampaikan aduan/ maklumat seperti Sistem i-Adu, surat, Mel Elektronik (e-mel), panggilan telefon, media sosial, hadir sendiri, Biro Pengaduan Awam (BPA), Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (SPRM) dan lain-lain;
- 4.11 **Aduan Profil Tinggi** bagi maksud garis panduan ini adalah aduan terhadap Pengurusan Tertinggi (Individu) sesuatu Kementerian/ Jabatan/ Pejabat Daerah/ Pihak Berkuasa Tempatan/ Badan Berkanun Negeri Sabah dan aduan tersebut hendaklah disalurkan kepada Unit Integriti Negeri Sabah, Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri untuk tindakan dan keputusan;
- 4.12 **Pengurusan Tertinggi** bagi maksud garis panduan ini adalah Ketua Jabatan sesuatu Kementerian/ Jabatan/ Pejabat Daerah/ Pihak Berkuasa Tempatan/ Badan Berkanun Negeri Sabah; dan
- 4.13 **Jawatankuasa Menilai Aduan** bagi maksud garis panduan ini adalah merujuk kepada Ketua Jabatan/Ketua Unit Integriti/ Pegawai Pelulus dan Pegawai Penilai yang berperanan menapis dan seterusnya menilai aduan untuk menentukan tindakan lanjut yang perlu dilaksanakan. Penilaian dilakukan secara bersemuka atau melalui Sistem i-Adu.

5.0 KATEGORI ADUAN

- 5.1 Kelambatan menjalankan urusan rasmi;
- 5.2 Tindakan / Keputusan yang tidak adil;
- 5.3 Kekurangan / Ketiadaan sesuatu kemudahan awam;
- 5.4 Kekurangan kecekapan / Kualiti perkhidmatan yang tidak memuaskan;
- 5.5 Kepincangan pelaksanaan dasar dan kelemahan undang-undang;
- 5.6 Penyalahgunaan kuasa / Penyelewengan;
- 5.7 Salahlaku kakitangan awam;
- 5.8 Kegagalan menguatkuasakan peraturan / Undang-undang;
- 5.9 Kegagalan mengikut prosedur yang ditetapkan;
- 5.10 Pelesenan;
- 5.11 Perolehan / Kewangan;
- 5.12 Khidmat nasihat;
- 5.13 Beri / Terima rasuah;
- 5.14 Berunsur jenayah (Selain Rasuah);
- 5.15 Berunsur tatakelakuan;
- 5.16 Pelbagai Aduan (Kategori Aduan yang tidak tersenarai dlm perkara 5.1 hingga 5.15)

6.0 SINGKATAN

BIL.	PERKARA	SINGKATAN
6.1	Setiausaha Kerajaan Negeri Sabah	SKN
6.2	Ketua Jabatan	KJ
6.3	Ketua Unit Integriti	KUI
6.4	Pegawai Pelulus	PL
6.5	Pegawai Penilai	PN
6.6	Pegawai Pengurusan Aduan	PPA
6.7	Pegawai Bertanggungjawab Agensi	PBA
6.8	Pegawai Integriti	PI
6.9	Jawatankuasa Menilai Aduan	JMA
6.10	Pengesanan dan Pengesahan	P&P
6.11	Tiada Tindakan Lanjut (<i>No Further Action</i>)	NFA

7.0 SYARAT-SYARAT

- 7.1 Memastikan semua aduan seperti di para 4.2 dan 4.3 diterima dan direkodkan ke dalam Sistem i-Adu; dan
- 7.2 Semua aduan perlu dikemukakan kepada Pegawai Penilai dan Pegawai Pelulus menggunakan Sistem i-Adu bagi menentukan tindakan yang perlu diambil terhadap aduan tersebut.

8.0 PANDUAN

- 8.1 Semua aduan yang diterima daripada saluran aduan seperti di para 4.10 hendaklah diterima dan direkod ke dalam Sistem i-Adu;
- 8.2 Semua aduan hendaklah dibuat semakan awal berdasarkan:
 - 8.2.1 Bidang kuasa (Negeri/ Persekutuan);
 - 8.2.2 Bidang kuasa agensi penguatkuasa;
 - 8.2.3 Bahagian V, Tatatertib PPPANS 2008; dan
 - 8.2.4 Kategori aduan.
- 8.3 Surat Aduan Terima (SAT) akan dikemukakan terus ke emel pengadu melalui Sistem i-Adu dalam tempoh **satu (1) hari**;
- 8.4 Semua aduan perlu dikemukakan kepada PN dan PL melalui Sistem i-Adu setelah semakan awal seperti di para 8.2 dilaksanakan;
- 8.5 Penilaian dan kelulusan aduan dibuat menggunakan Borang Jawatankuasa Menilai Aduan (JMA) melalui Sistem i-Adu;
- 8.6 Keputusan penilaian JMA perlu dikemukakan kepada PPA Kementerian/ Jabatan/ Pegawai Daerah/ Pihak Berkuasa Tempatan/ Agensi untuk penugasan oleh PBA melalui Sistem i-Adu;
- 8.7 Aduan Integriti yang telah dinilai dalam proses JMA Sistem i-Adu perlu dibuka fail P&P dan dikemukakan kepada Pegawai Integriti atau Pegawai Bertanggungjawab Agensi yang dilantik bagi menjalankan siasatan. Laporan siasatan perlu dikemukakan kepada Ketua Jabatan Kementerian/ Jabatan/ Pegawai Daerah/ Pihak Berkuasa Tempatan/ Badan Berkanun Negeri masing-masing;

- 8.8 Tindakan rujuk PPA Kementerian/ Jabatan/ Pegawai Daerah/ Pihak Berkuasa Tempatan/ Badan Berkanun Negeri Sabah:-
- i. Menerima maklum balas aduan daripada PPA Kementerian/ Jabatan/ Pegawai Daerah/ Pihak Berkuasa Tempatan/ Badan Berkanun Negeri Sabah dalam tempoh **lima (5) hari bekerja**;
 - ii. Maklum balas aduan hendaklah disampaikan kepada pengadu dalam tempoh **satu (1) hari bekerja**;
 - iii. Pengadu hendaklah membuat pengesahan penyelesaian aduan dalam tempoh **satu (1) hingga tiga (3) hari bekerja**; dan,
 - iv. Pengemaskinian status aduan di Sistem i-Adu dan menutup kes aduan yang telah selesai diambil tindakan.

9.0 LAMPIRAN

BIL	NAMA	LAMPIRAN
9.1	Borang Aduan Awam (Sistem i-Adu)	A1
9.2	Borang Jawatankuasa Menilai Aduan (JMA)	A2

10.0 TARIKH KUAT KUASA

- 10.1 Garis Panduan Pengurusan Aduan Awam dan Aduan Integriti berkuat kuasa mulai dari tarikh **Surat Arahan Yang Berhormat Setiausaha Kerajaan Negeri Bilangan 1 Tahun 2021: Pelaksanaan Sistem i-Adu Unit Integriti Negeri Sabah, Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri ditandatangani.**

BORANG ADUAN AWAM (SISTEM i-Adu)

Dashboard	Nama Pengadu	No. KP/No. Passport/No. Tentera
Borang Aduan	- Sila Pilih -	
Senarai Aduan	Alamat	
Semakan Aduan	Sumber Aduan	Negeri / Perskutuan *
Carian	- Sila Pilih -	- Sila Pilih -
Laporan & Statistik	Jabatan Yang Diadu	Daerah Yang Diadu *
Pentadbir / Pegawai Aduan	- Sila Pilih -	- Sila Pilih -
Kategori	Tajuk Aduan *	
	Butir Aduan *	
	Lampiran (Jika Ada)	
	Maksimum 5 fail untuk dimuat naik Hanya fail jenis PDF, PNG & JPEG sahaja yang dibenarkan Setiap satu fail tidak boleh melebihi saiz 2MB	
	Muat naik	Pilih Fail
		Cari
	HANTAR	

BORANG JAWATANKUASA MENILAI ADUAN (JMA)

BORANG JAWATANKUASA MENILAI ADUAN (JMA)		
No. Fail Jabatan :	:	
No. Aduan :	:	
Tarikh Aduan Diterima :	:	
Ringkasan Aduan :		
Pengadu :		
No. KP :		
Tajuk :		
Jabatan Diadu:		
Daerah:		
Ulasan Pegawai Aduan :	:	
Sumber Aduan :	:	
Kategori Aduan :	:	
Keputusan JMA :	:	
Ulasan Pegawai Pelulus :	:	
_____	_____	_____
Pegawai Pengurusan Aduan	Pegawai Penilai	Pegawai Pelulus / Ketua Jabatan
BORANG INI ADALAH CETAKAN KOMPUTER, TANDATANGAN TIDAK DIPERLUKAN		



MANUAL PENGGUNA

SISTEM i-Adu

**Unit Integriti Negeri Sabah
Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri**

© 2021

SISTEM i-Adu

1.0 PENGENALAN

Sistem ini dibangunkan bertujuan untuk **meningkatkan kecekapan tadbir urus pengurusan aduan merentasi** semua Kementerian/ Jabatan/ Pejabat Daerah/ Pihak Berkuasa Tempatan/ Badan Berkanun Negeri dengan **lebih cepat dan efisien**.

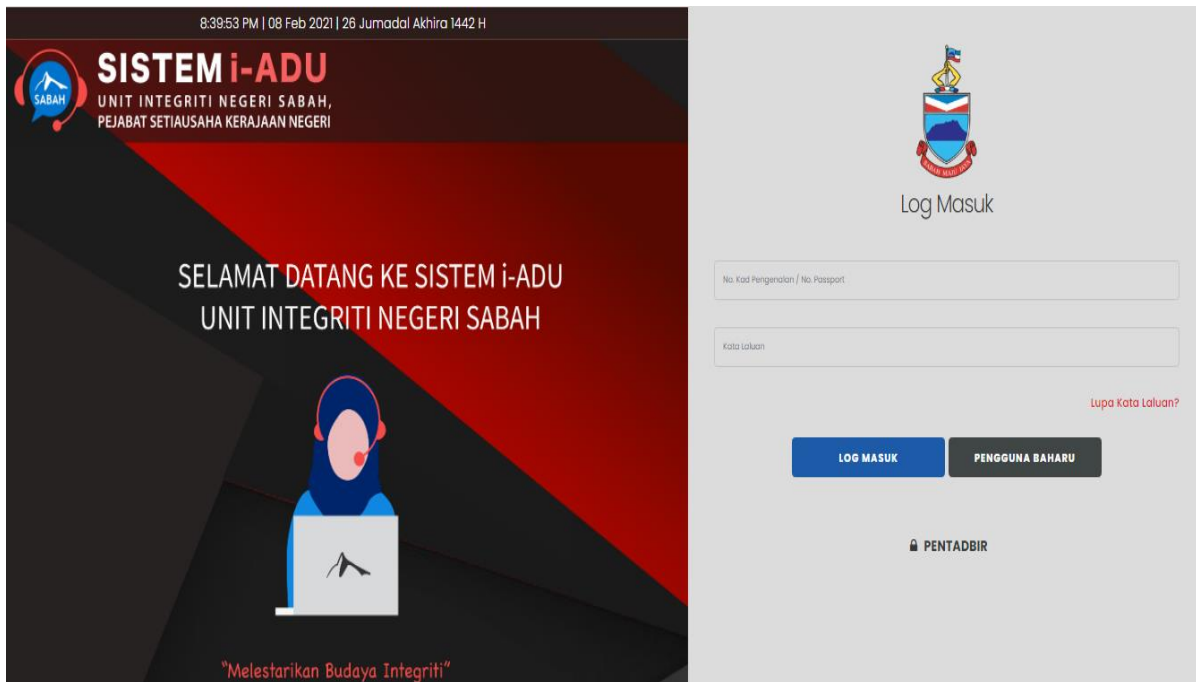
2.0 MEMULAKAN SISTEM

Sistem i-Adu boleh diakses melalui laman sesawang di pautan <https://i-adu.sabah.gov.my/aduan-uins/login>.

3.0 HALAMAN UTAMA

The image shows a composite of two screenshots from the i-Adu system. The left screenshot is the homepage, featuring a dark red and black background. At the top, it displays the time '7:49:11 AM | 11 Dec 2020 | 26 Rabiul Akhir 1442 H' and the Sabah state logo. The main heading reads 'SISTEM i-ADU' followed by 'UNIT INTEGRITI NEGERI SABAH, PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI'. A central graphic shows a woman in a blue hijab and headset working on a laptop, with the slogan 'Melestarikan Budaya Integriti' below it. The right screenshot is the login page, which is light grey. It features the Sabah state logo and the text 'Log Masuk'. There are two input fields: 'No. Kad Pengenalan / No. Passport' and 'Kata Laluan'. A link for 'Lupa Kata Laluan?' is positioned below the password field. Two buttons are present: a blue 'LOG MASUK' button and a dark grey 'PENGGUNA BAHARU' button. At the bottom, there is a 'PENTADBIR' link with a lock icon. The footer of the login page is divided into three sections: 'ALAMAT PERHUBUNGAN' (Unit Integriti Negeri Sabah, Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri, Jabatan Ketua Menteri, Aras 8, Blok A, Pusat Pentadbiran Kerajaan Negeri Sabah, 88400 Kota Kinabalu Sabah. Contact: 088-369000 / 369263, 088-214134, admin.uins@sabah.gov.my), 'PETA LOKASI' (a Google Map showing the location of the Sabah State Secretariat), and 'STATISTIK PELAWAT'.

4.0 DAFTAR PENGGUNA



Langkah 1 : Pengguna sistem (pengadu) perlu berdaftar sebelum menggunakan sistem ini.

Langkah 2 : Klik butang **“PENGGUNA BAHARU”** dan lengkapkan maklumat di **Borang Daftar Pengguna.**

4.1 BORANG DAFTAR PENGGUNA

The image shows a registration form titled "Daftar Pengguna". The form consists of the following fields and controls:

- Nama Penuh Seperti Dalam Kad Pengenalan**: A wide text input field.
- No. Kad Pengenalan**: A text input field.
- Alamat Emel**: A text input field.
- Tarikh Lahir**: A text input field.
- Jantina**: A dropdown menu with "Jantina" selected.
- Warganegara**: A dropdown menu.
- Bangsa**: A dropdown menu.
- Nombor Telefon**: A text input field.
- Nombor Telefon Alternatif**: A text input field.
- Alamat**: A wide text input field.
- Negeri**: A dropdown menu.
- Bandar**: A dropdown menu.
- Poskod**: A text input field.
- DAFTAR**: A blue button at the bottom center.

- Langkah 1 :** Masukkan Nama penuh seperti didalam No. Kad Pengenalan
- Langkah 2 :** Masukkan No. Kad Pengenalan tanpa sengkang (-)
- Langkah 3 :** Masukkan alamat emel yang aktif
- Langkah 4 :** Masukkan tarikh lahir
- Langkah 5 :** Pilih Jantina, status Kewarganegaraan dan Bangsa
- Langkah 6 :** Masukkan No. Telefon Pejabat, Telefon Bimbit atau Telefon Alternatif
- Langkah 7 :** Masukkan alamat surat-menyurat (Pilih Negeri, Bandar dan masukkan Poskod
- Langkah 8 :** Setelah selesai, klik butang **“DAFTAR”**

Reset password ▶ Inbox x



aduan@sabah.gov.my

to me ▾

Fazry N,

Selamat datang ke Sistem i-Adu.

Sila buat penetapan kata laluan anda [pada pautan ini](#).

◀ Reply

▶ Forward

Langkah 9 : Pengadu akan menerima emel daripada Sistem i-Adu untuk verifikasi emel dan penetapan kata laluan.

Penetapan Kata Laluan

Ulang Kata Laluan 👁️

Ulang Kata Laluan 👁️

HANTAR

Langkah 10 : Pengguna (pengadu) perlu menetapkan Kata Laluan sebelum mengakses Sistem i-Adu.

5.0 BORANG ADUAN

Langkah 1 : Klik Borang Aduan

Langkah 2 : Pilih aduan Negeri atau Persekutuan

Langkah 3 : Pilih Kementerian/ Jabatan/ Pejabat Daerah/ Pihak Berkuasa Tempatan/ Badan Berkanun Negeri yang diadu

Langkah 4 : Pilih Daerah yang diadu

Langkah 5 : Masukkan tajuk aduan dan maklumat aduan dengan lengkap.

Langkah 6 : Lampirkan Gambar/ Dokumen dalam **format .PDF/ .PNG/ .JPEG/ tidak melebihi saiz 2MB**

Langkah 7 : Klik kotak **“SAYA BUKAN ROBOT”** bagi tujuan pengesahan aduan

Langkah 8 : Klik kotak **“PENGESAHAN TERMA DAN SYARAT”**

Langkah 9 : Setelah selesai, klik butang **“HANTAR”** dan pengadu akan menerima **Surat Akuan Terima (SAT)** melalui emel yang didaftarkan

6.0 SENARAI ADUAN DAN SEMAKAN ADUAN

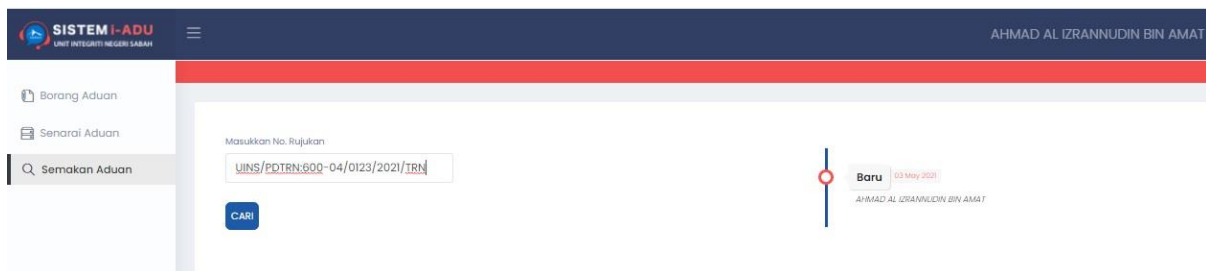
- 6.1 Pengadu boleh melihat **status aduan dan tindakan** yang telah dilaksanakan oleh Kementerian/ Jabatan/ Pejabat Daerah/ Pihak Berkuasa Tempatan/ Badan Berkanun Negeri di Senarai Aduan.



The screenshot shows the 'Senarai Aduan' (Complaint List) section of the SISTEM I-ADU portal. A green notification banner at the top states: 'Terima kasih kerana menggunakan perkhidmatan kami. Aduan anda telah berjaya direkodkan. No. rujukan anda adalah UINS/PDTRN:600-04/0123/2021/TRN. Aduan anda akan diproses dalam tempoh satu (1) hari bekerja'. Below this is a table with the following data:

No. Rujukan	Dibuka Oleh	Agensi	Tarikh Terima	Status	Maklumat Kes
UINS/PDTRN:600-04/0123/2021/TRN	Pengadu	Pejabat Daerah Tuaran	03 May 2021 01:45:39	Baru - Belum Dilemaka	🔍
UINS/MDRNU:600-06/0122/2021/RNU	Pengadu	Majlis Daerah Ranau	03 May 2021 01:43:54	Baru - Belum Dilemaka	🔍

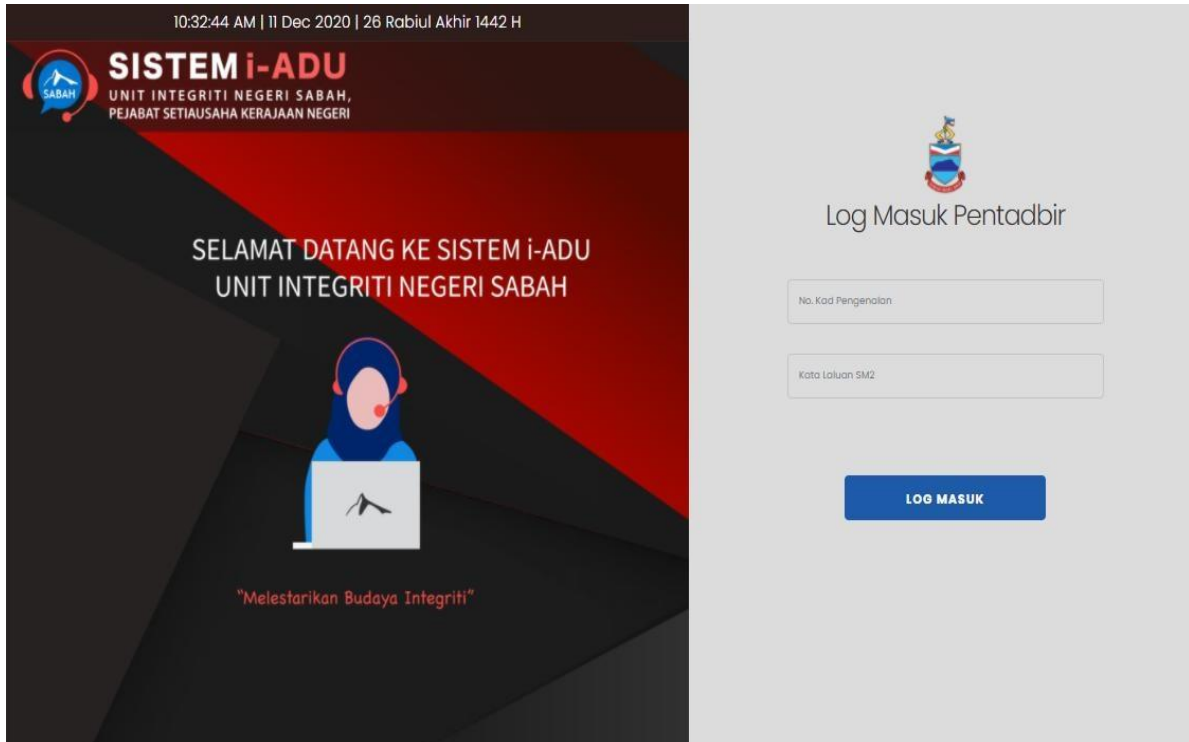
- 6.2 Pengadu boleh **menjejak Status Aduan (tracking)** di Semakan Aduan secara *real-time*.



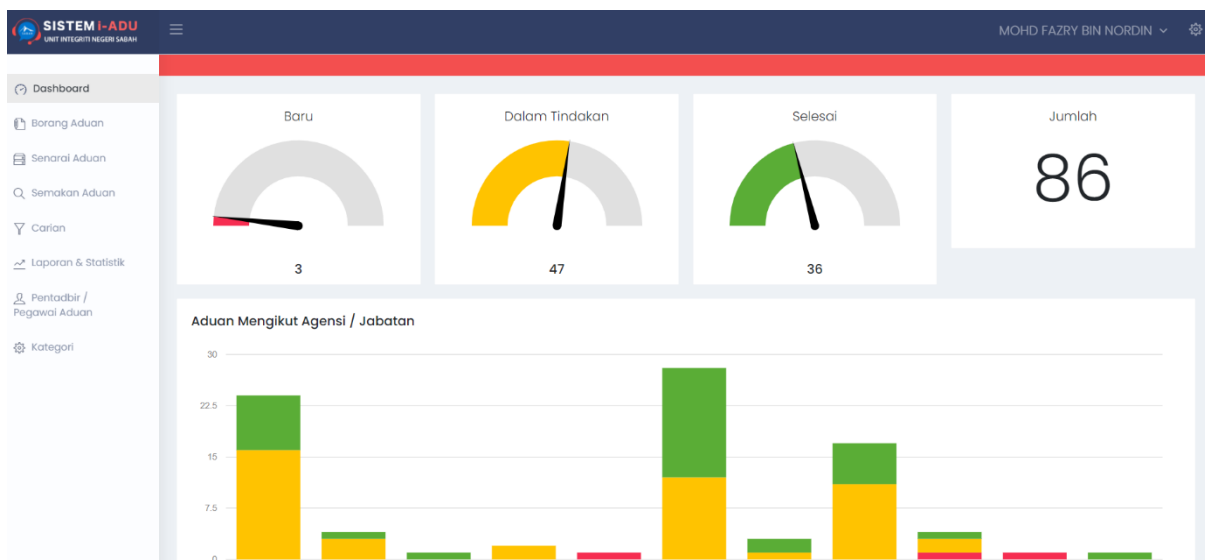
The screenshot shows the 'Semakan Aduan' (Track Complaint) page. It features a search input field labeled 'Masukkan No. Rujukan' with the value 'UINS/PDTRN:600-04/0123/2021/TRN' entered. A blue 'CARI' button is positioned below the input. To the right, a vertical progress indicator shows a red circle at the top, indicating the current status. A 'Baru' label with a date '03 May 2021' and the user name 'AHMAD AL IZRANNUDIN BIN AMAT' is displayed next to the progress indicator.

7.0 PENTADBIR/ PEGAWAI PENGURUSAN ADUAN

7.1 Masukkan **Nombor Kad Pengenalan** dan **Kata Laluan E-Cuti** untuk log masuk ke dalam sistem.



7.2 Paparan **dashboard** bagi Pegawai Pengurusan Aduan.



7.3 Paparan **Senarai Aduan** bagi Pegawai Pengurusan Aduan.

No. Rujukan	Pengadu	Dibuka Oleh	Agensi	Tarikh Terima	Status	Maklumat Kes
UINS/PDTRN/600-04/0123/2021/TRN	AHMAD AL IZRANNUDIN BIN AMAT	Pengadu	Pejabat Daerah Tuaran	03 May 2021 01:45:19	Baru - Belum Diemak	Kemaskini Padam Rekod
UINS/MDRNU/600-06/0122/2021/RNU	AHMAD AL IZRANNUDIN BIN AMAT	Pengadu	Majlis Daerah Ranau	03 May 2021 01:43:54	Baru - Belum Diemak	Kemaskini Padam Rekod

Langkah 1 : Aduan Baharu yang diterima akan terpapar di Senarai Aduan untuk tindakan Pegawai Pengurusan Aduan di Kementerian/ Jabatan/ Pejabat Daerah/ Pihak Berkuasa Tempatan/ Badan Berkanun Negeri.

Langkah 2 : Aduan Baharu hendaklah diproses dalam tempoh satu (1) hari bekerja.

Langkah 3 : Klik butang “**KEMASKINI**” untuk membuat Penilaian Borang Jawatankuasa Menilai Aduan (JMA).

Ringkasan Aduan Penilaian Aduan (JMA)

No. Kad Pengenalan / No. Tentera / No. Passport: 920528125266
 Nama Pengadu: Fazry N

Alamat: [Empty field]

Negeri/Persekutuan: Negeri
 Daerah yang Diadu: Labuk & Sugut/Beluran

Pejabat Daerah Beluran

Tajuk Aduan: LAMPU JALAN ROSAK

Butir Aduan: Lampu jalan dijalan simpang masuk Pekan Beluran tidak berfungsi. (Aduan Demo)

Lampiran (Jika Ada)

CETAK MAKLUMAT ADUAN

Langkah 4 : Pegawai Pengurusan Aduan hendaklah menyemak setiap butiran aduan diruangan Ringkasan Aduan.

SISTEM i-ADU
UNIT INTENSITI NEGARA SABAH

SITI FAIRUZ BINTI AG MOHD HUSSIN

Dashboard
Barang Aduan
Senarai Aduan
Semakan Aduan
Carian
Laporan & Statistik
Pentadbir / Pegawai Aduan
Kategori

Ringkasan Aduan Penilaian Aduan (JMA)

No. Fail Jabatan : UINS/PDTRN:600-04/0123/2021/TRN
No. Aduan : 0123
Tarikh Aduan Diterima : 03 May 2021

Ulasan Pegawai Aduan:
 Aduan Baharu Aduan Berulang Lain-lain (Nyatakan)

Sumber Aduan:
 Sistem Emel Surat Biro Pengaduan Awam Hadir Sendiri Telefon Lain-lain (Nyatakan)

Kategori Aduan
D. Kekurangan Kecekapan / Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan

HANTAR KEPADA PEGAWAI PENILAI

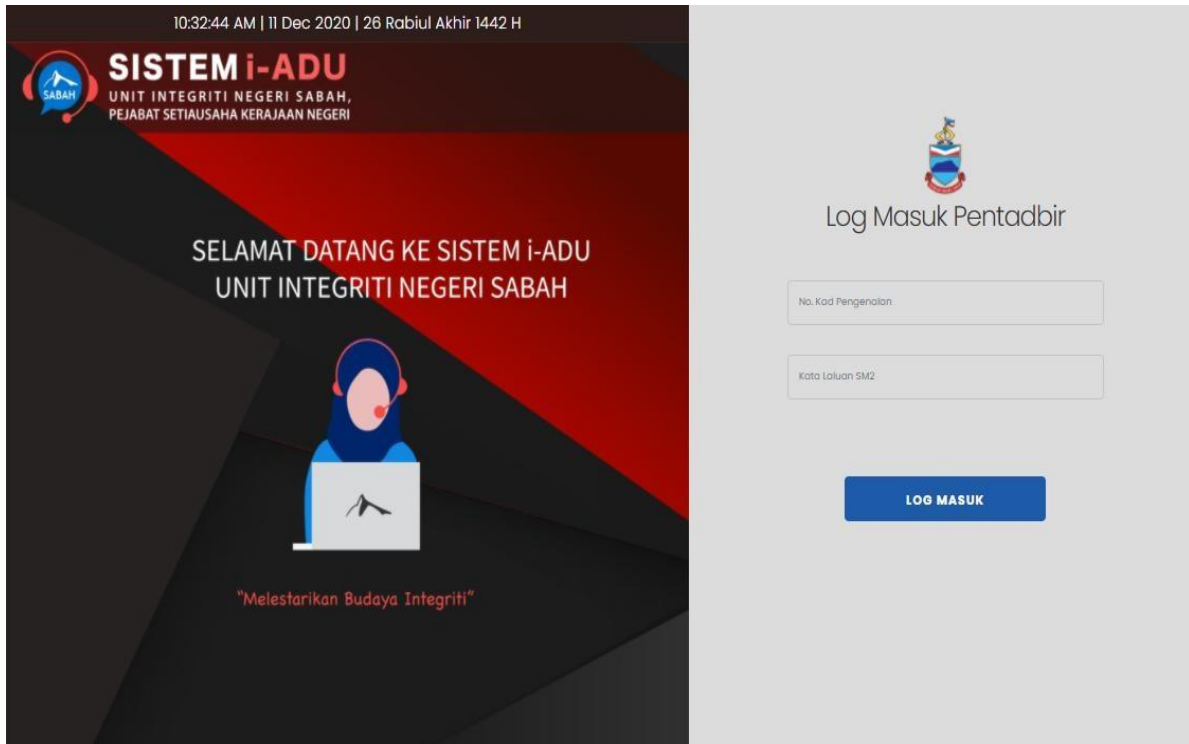
Langkah 5 : Klik di bahagian Penilaian Aduan (JMA) dan isi ruangan Ulasan Pegawai Aduan sama ada Aduan Baharu, Aduan Berulang atau Lain-Lain (Nyatakan).

Langkah 6 : Pilih Kategori Aduan.

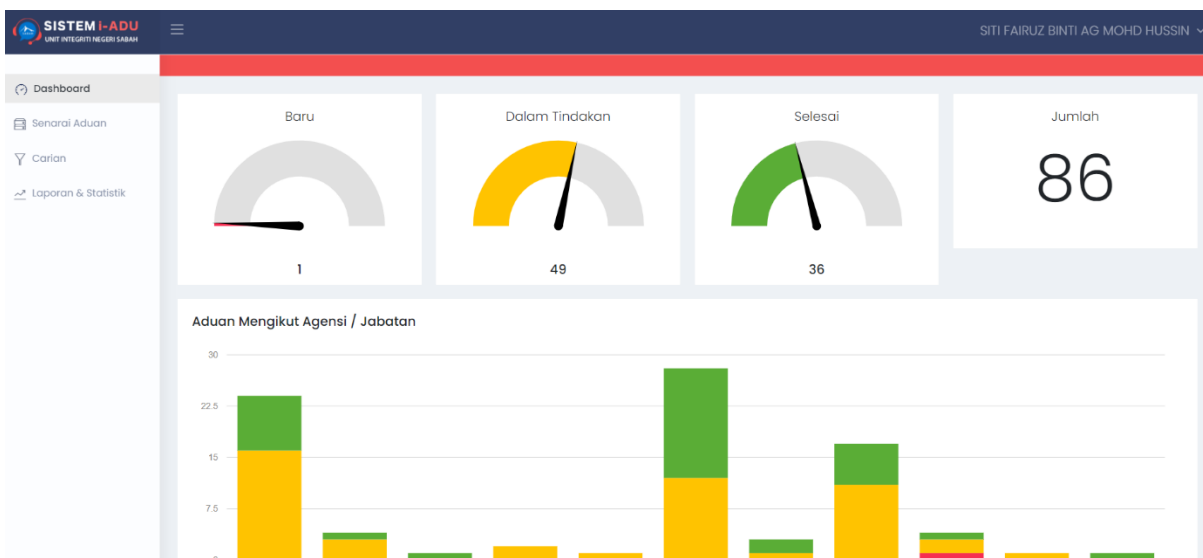
Langkah 7 : Setelah selesai, klik butang “**HANTAR KEPADA PEGAWAI PENILAI**” untuk Penilaian Aduan.

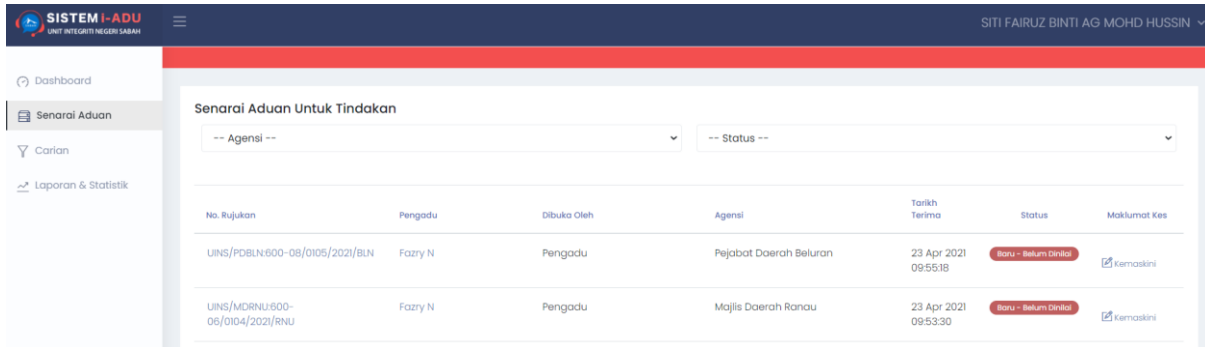
8.0 PENTADBIR/ PEGAWAI PENILAI ADUAN

8.1 Masukkan **Nombor Kad Pengenalan** dan **Kata Laluan E-Cuti** untuk log masuk ke dalam sistem.



8.2 Paparan **dashboard** bagi Pegawai Penilai.

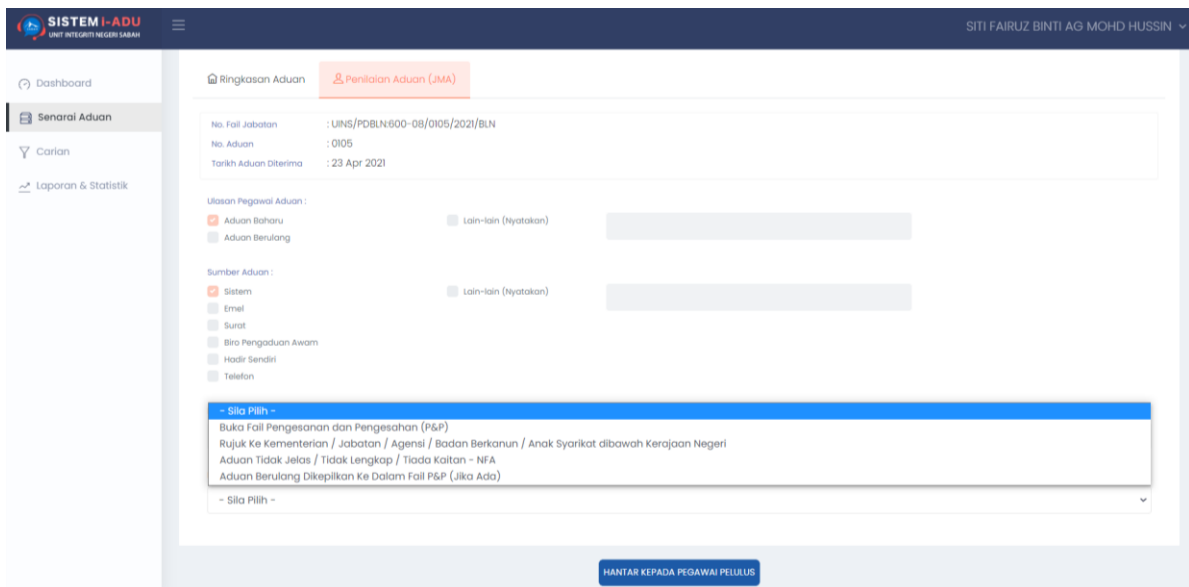




Langkah 1 : Aduan Baharu yang diterima akan terpapar di Senarai Aduan untuk tindakan Pegawai Penilai di Kementerian/ Jabatan/ Pejabat Daerah/ Pihak Berkuasa Tempatan/ Badan Berkanun Negeri.

Langkah 2 : Senarai Aduan Untuk Tindakan (belum dinilai) hendaklah **diproses dalam tempoh satu (1) hari berkerja.**

Langkah 3 : Klik butang **“KEMASKINI”** untuk membuat Penilaian Borang Jawatankuasa Menilai Aduan (JMA).

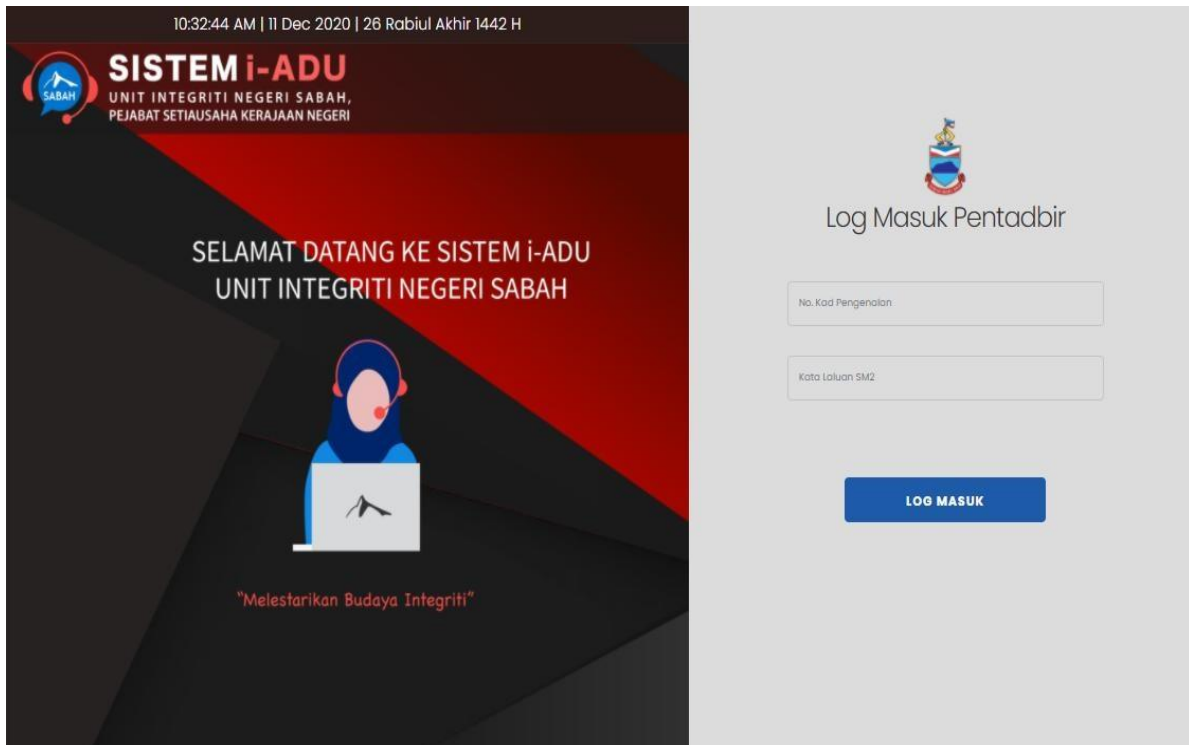


Langkah 4 : Pegawai Penilai hendaklah membuat keputusan JMA yang bersesuaian.

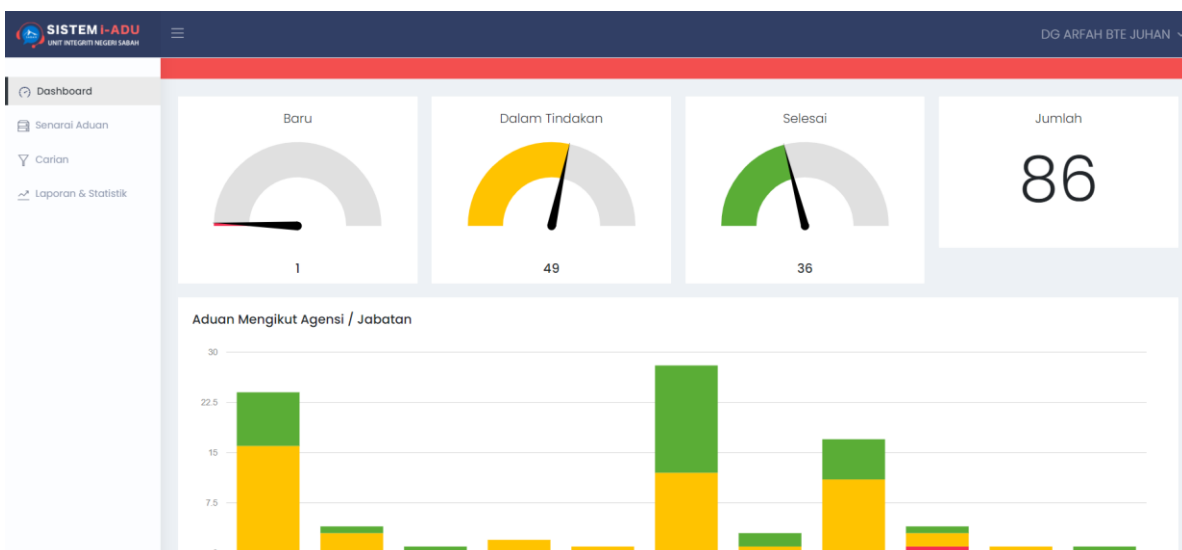
Langkah 5 : Setelah selesai, klik butang **“HANTAR KEPADA PEGAWAI PELULUS”** untuk kelulusan.

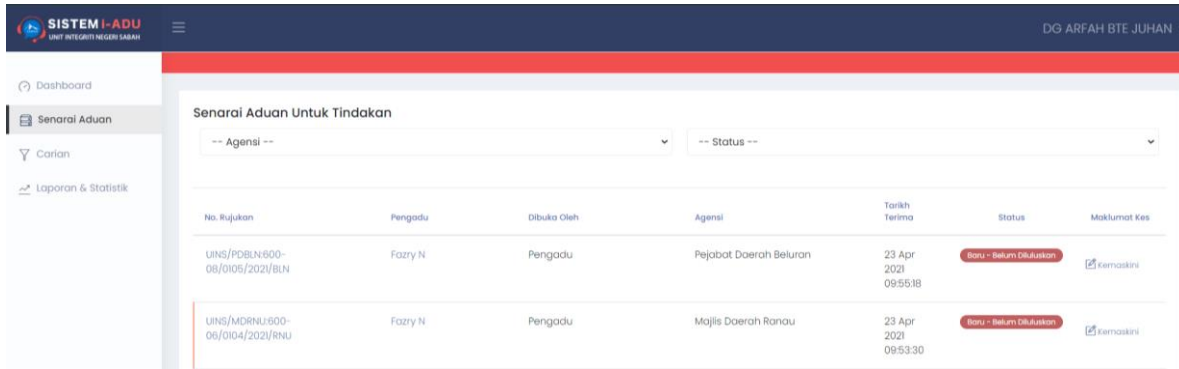
9.0 PENTADBIR/ PEGAWAI PELULUS

- 9.1 Masukkan **Nombor Kad Pengenalan** dan **Kata Laluan E-Cuti** untuk log masuk ke dalam sistem.



- 9.2 Paparan **dashboard** bagi Pegawai Pelulus

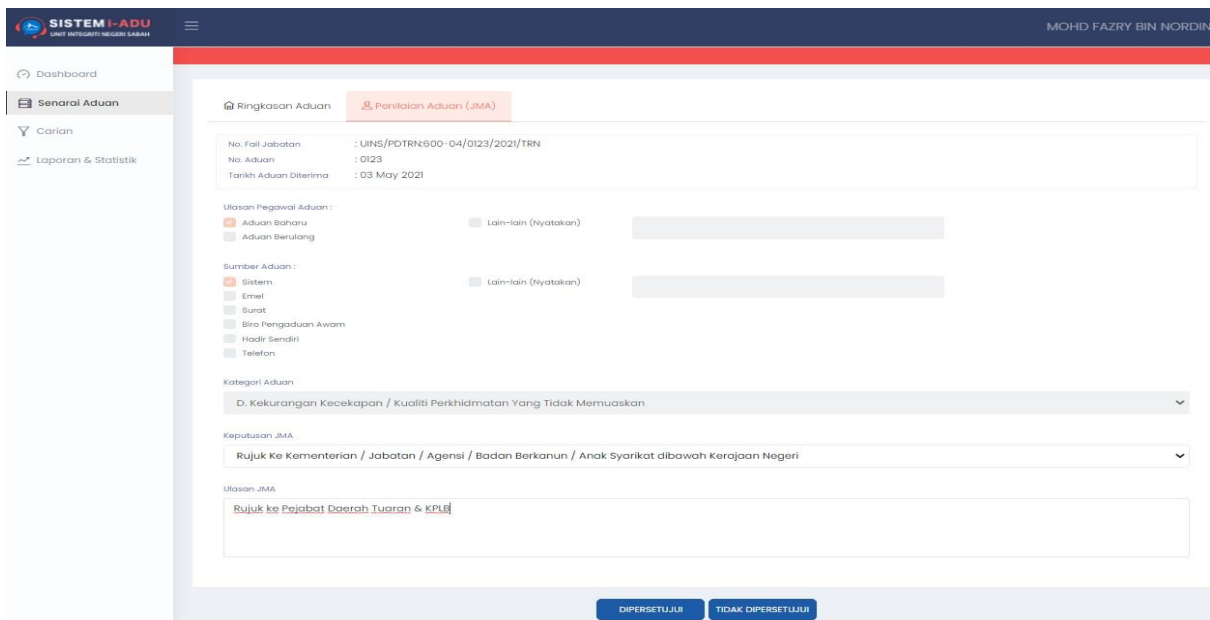




Langkah 1 : Aduan Baharu yang diterima akan terpapar di Senarai Aduan untuk tindakan Pegawai Pelulus di Kementerian/ Jabatan/ Pejabat Daerah/ Pihak Berkuasa Tempatan/ Badan Berkanun Negeri.

Langkah 2 : Senarai Aduan Untuk Tindakan (belum diluluskan) hendaklah diproses dalam tempoh satu (1) hari bekerja.

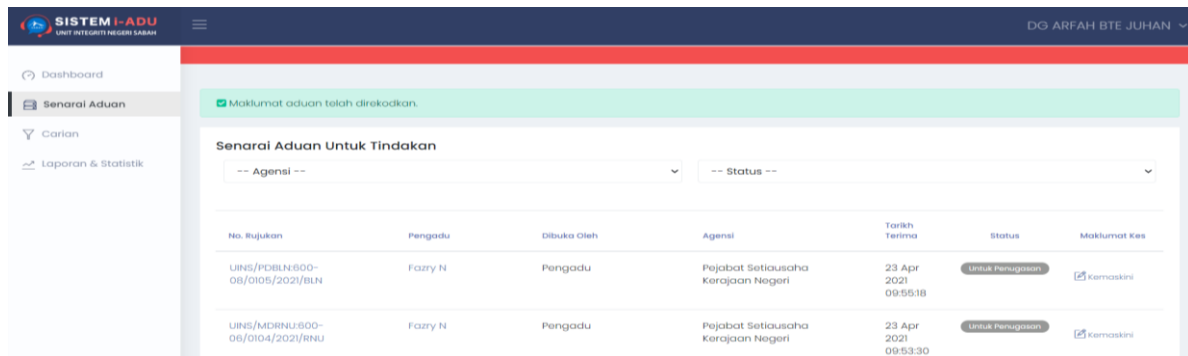
Langkah 3 : Klik butang “KEMASKINI” untuk membuat Penilaian Borang Jawatankuasa Menilai Aduan (JMA).



Langkah 4 : Pegawai Pelulus hendaklah membuat ulasan Jawatankuasa Menilai Aduan (JMA).

Langkah 5 : Setelah selesai, klik butang “DIPERSETUJUI” atau “TIDAK DIPERSETUJUI” untuk penugasan Pegawai Pengurusan Aduan seterusnya.

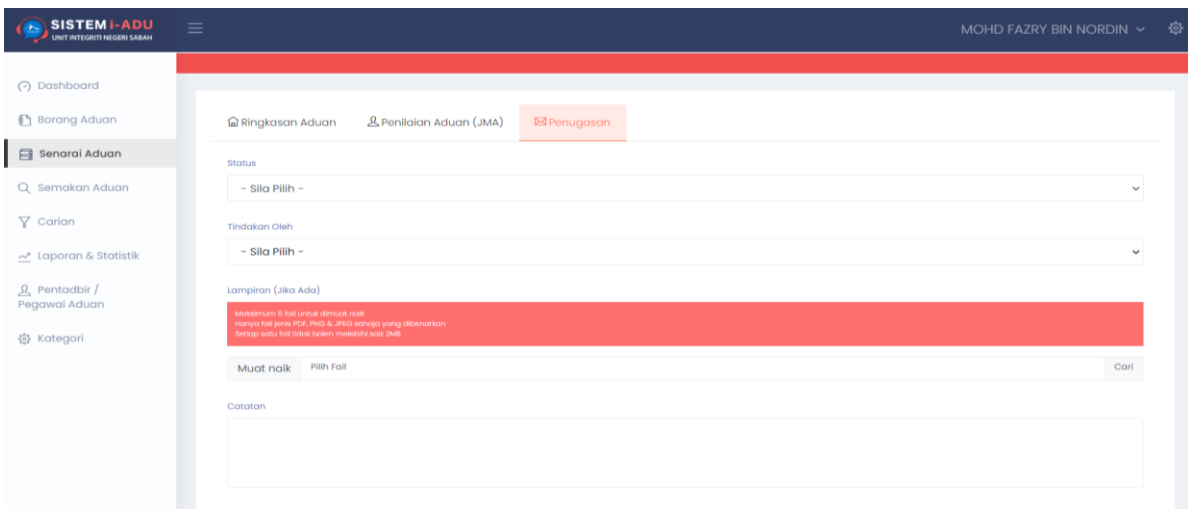
10.0 PENUGASAN PEGAWAI ADUAN



Langkah 1 : Aduan yang telah diluluskan oleh Pegawai Pelulus, akan berubah ke status “Untuk Penugasan”.

Langkah 2 : Seterusnya Pegawai Pengurusan Aduan akan menugaskan aduan untuk diambil tindakan oleh Pegawai Bertanggungjawab Agensi.

Langkah 3 : Klik butang “KEMASKINI”.



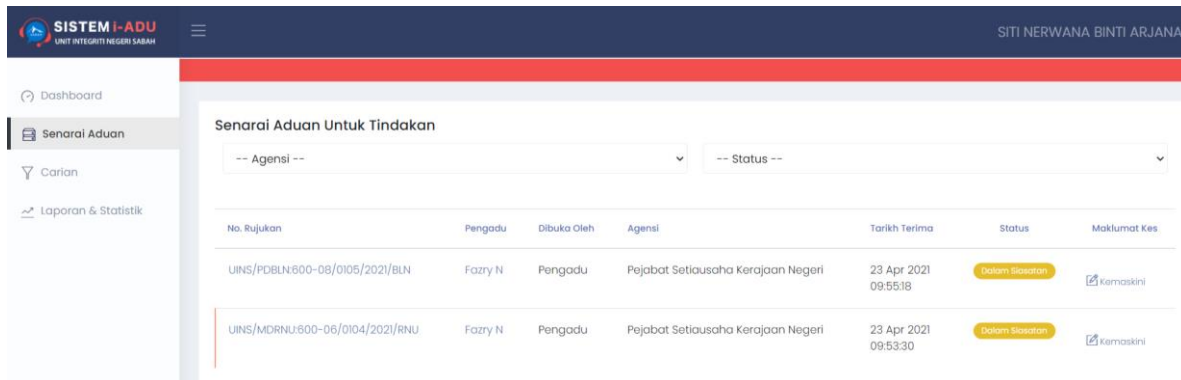
Langkah 4 : Pilih Dalam Siasatan di ruangan Status.

Langkah 5 : Pilih Tindakan Oleh Pegawai Bertanggungjawab Kementerian/ Jabatan/ Pejabat Daerah/ Pihak Berkuasa Tempatan/ Badan Berkanun Negeri.

Langkah 6 : Muat Naik Gambar/ Dokumen berkaitan aduan dalam **format .PDF/ .PNG/ .JPEG/ tidak melebihi saiz 2MB** (Sekiranya ada).

Langkah 7 : Pegawai Pengurusan Aduan boleh membuat ulasan dibahagian Catatan.

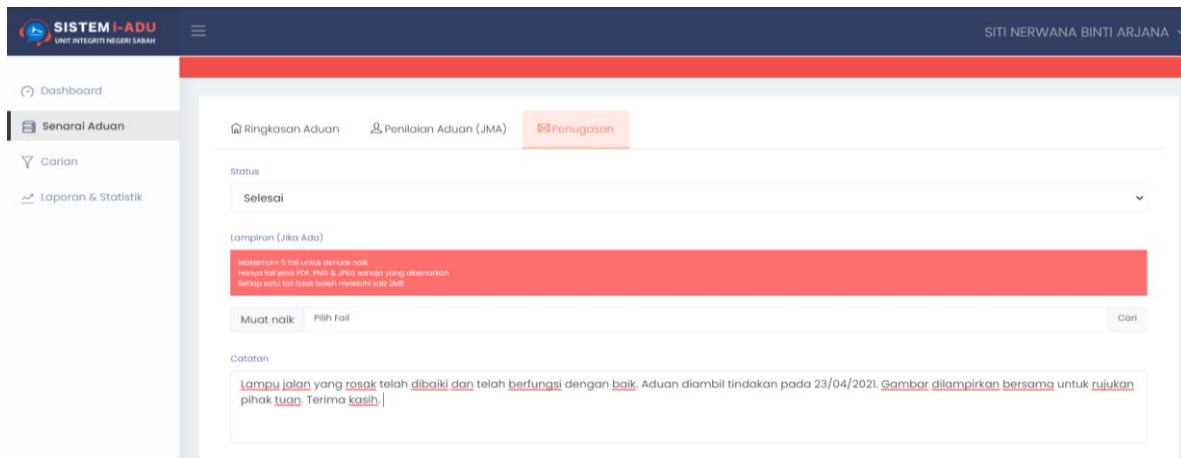
11.0 PEGAWAI BERTANGGUNGJAWAB AGENSI



Langkah 1 : Aduan yang telah ditugaskan oleh Pegawai Pengurusan Aduan, akan berubah ke status **Dalam Siasatan**.

Langkah 2 : Seterusnya Pegawai Bertanggungjawab Agensi akan melaporkan tindakan yang telah diambil/ dilaksanakan di peringkat Kementerian/ Jabatan/ Pejabat Daerah/ Pihak Berkuasa Tempatan/ Badan Berkanun Negeri.

Langkah 3 : Klik butang “**KEMASKINI**”



Langkah 4 : Pilih Selesai diruangan Status.

Langkah 5 : Muat Naik Gambar/ Dokumen tindakan yang telah dilaksanakan dalam **format .PDF/ .PNG/ .JPEG/ tidak melebihi saiz 2MB** (Sekiranya ada).

Langkah 6 : Pegawai Bertanggungjawab boleh membuat ulasan dibahagian Catatan.

12.0 SEMAKAN STATUS ADUAN (PENGADU)



Langkah 1 : Aduan yang telah diambil tindakan oleh Pegawai Bertanggungjawab Agensi, akan berubah ke status **Selesai**.

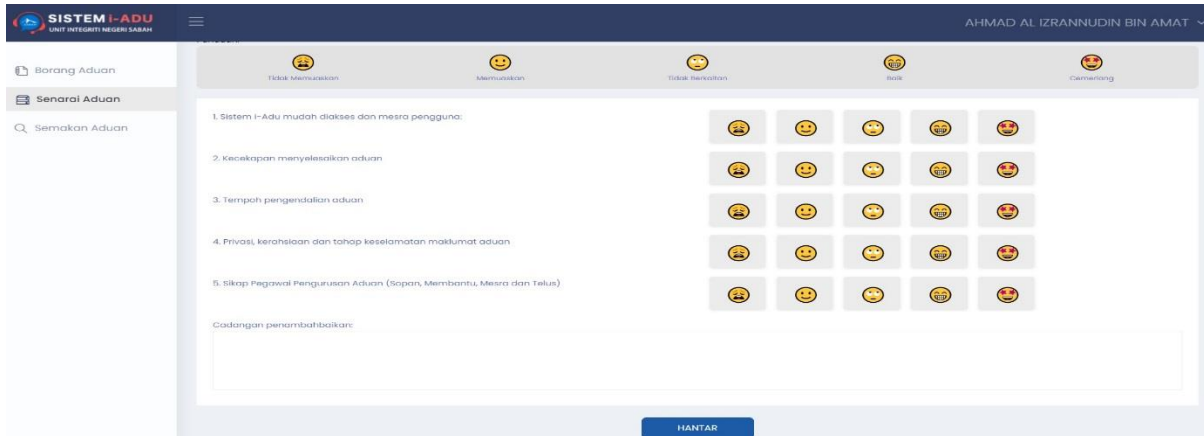
Langkah 2 : Klik butang **“MAKLUMBALAS”** untuk menyemak maklumbalas aduan.

12.1 PENGADU BERPUAS HATI



Langkah 1 : Seterusnya, Pengadu boleh melihat Ulasan Pegawai dan **membuat pilihan sama ada berpuas hati atau tidak berpuas hati** dengan tindakan/ maklumbalas aduan tersebut.

Langkah 2 : Sekiranya **pengadu memilih berpuas hati** dengan tindakan/ maklumbalas aduan tersebut, Borang Kepuasan Pelanggan akan dipaparkan.

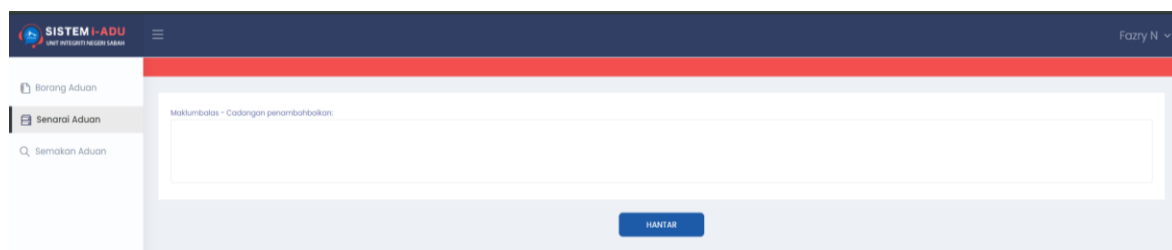


Langkah 3 : Pengadu hendaklah mengisi **Borang Kepuasan Pelanggan** bertujuan untuk menilai kualiti perkhidmatan dan kecekapan pengurusan aduan secara menyeluruh.

Langkah 4 : Setelah selesai, klik butang **“HANTAR”** dan status aduan akan berubah ke **status Tutup**.

Langkah 5 : Status aduan akan berubah ke Tutup dan emel pemakluman akan dikemukakan kepada Pegawai Aduan Kementerian/ Jabatan/ Pejabat Daerah/ Pihak Berkuasa Tempatan/ Badan Berkanun Negeri.

12.2 PENGADU TIDAK BERPUAS HATI



Langkah 1 : Sekiranya pengadu memilih tidak berpuas hati dengan tindakan/ maklumbalas aduan tersebut, Maklumbalas Cadangan Penambahbaikan akan dipaparkan.

Langkah 2 : Pengadu hendaklah mengisi ruangan Maklumbalas Cadangan Penambahbaikan sekiranya aduan masih belum selesai.

Langkah 3 : Setelah selesai mengisi Maklumbalas Cadangan Penambahbaikan, klik butang **“HANTAR”** dan status aduan akan berubah ke **status Dalam Siasatan**.

Langkah 4 : Emel pemakluman akan dikemukakan kepada Pegawai Pengurusan Aduan Kementerian/ Jabatan/ Pejabat Daerah/ Pihak Berkuasa Tempatan/ Badan Berkanun Negeri untuk tindakan dan maklum balas aduan.



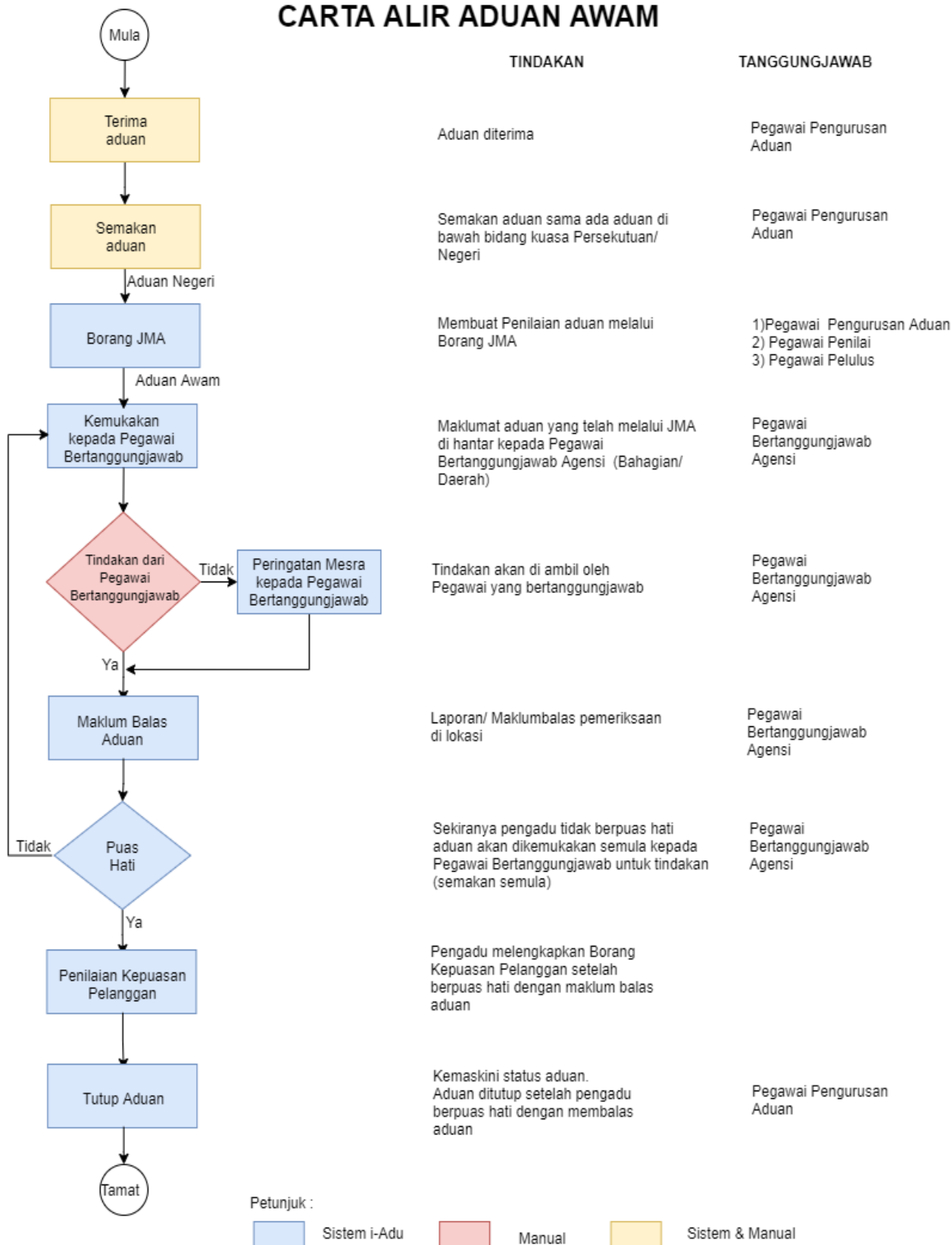
CARTA ALIR PENGURUSAN ADUAN

SISTEM i-Adu

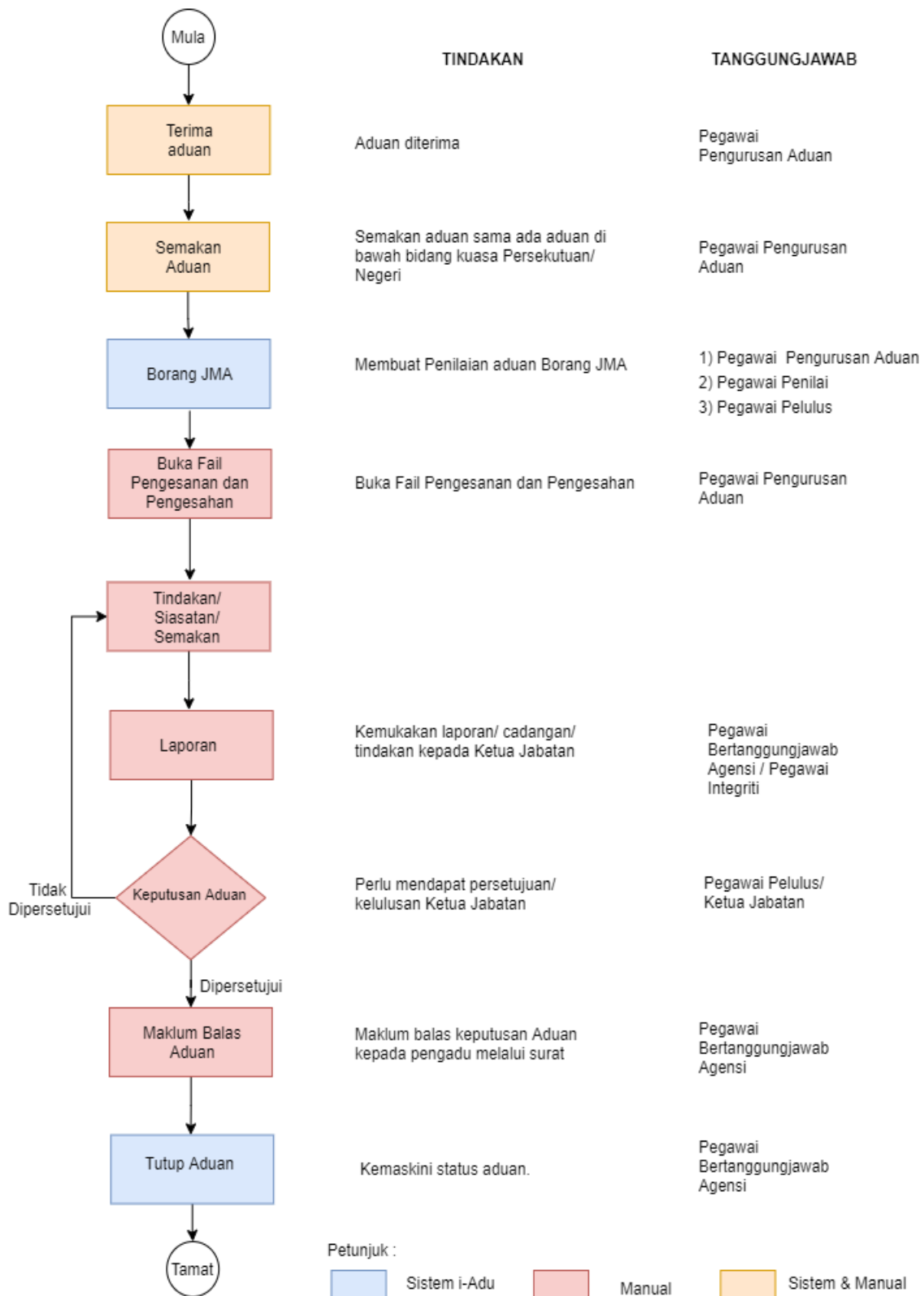
**Unit Integriti Negeri Sabah
Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri**

© 2021

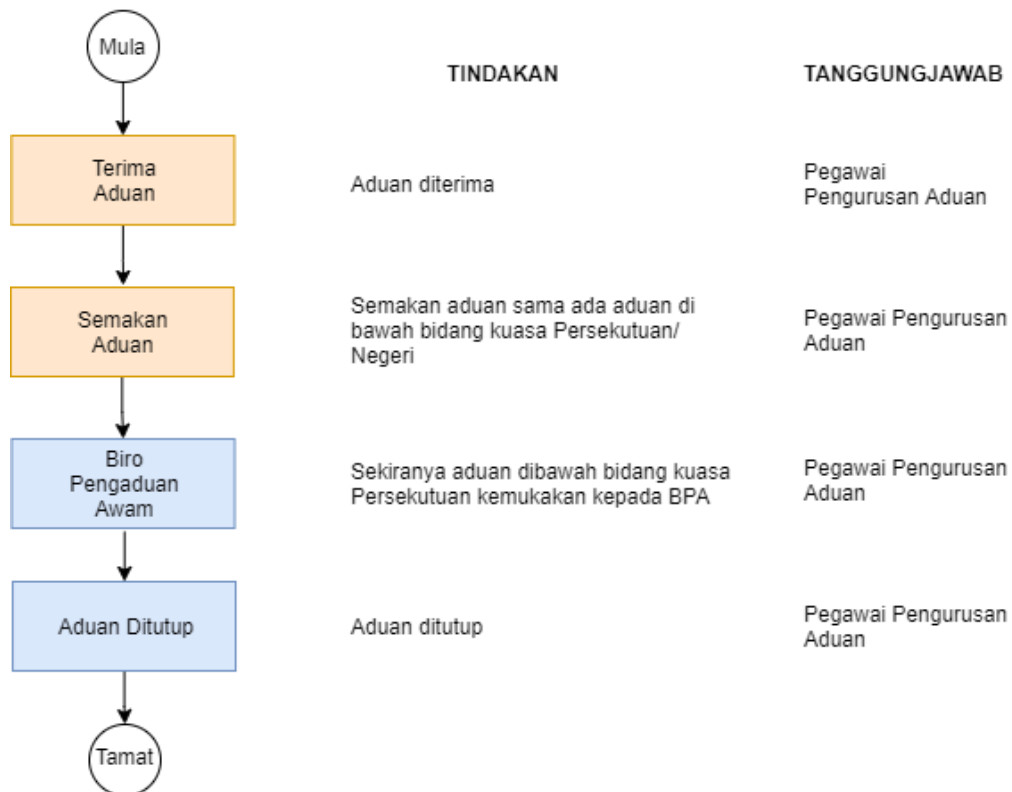
CARTA ALIR ADUAN AWAM



CARTA ALIR ADUAN INTEGRITI



CARTA ALIR ADUAN PERSEKUTUAN KE BPA



Petunjuk :





CARTA ALIR TEMPOH PENGURUSAN ADUAN

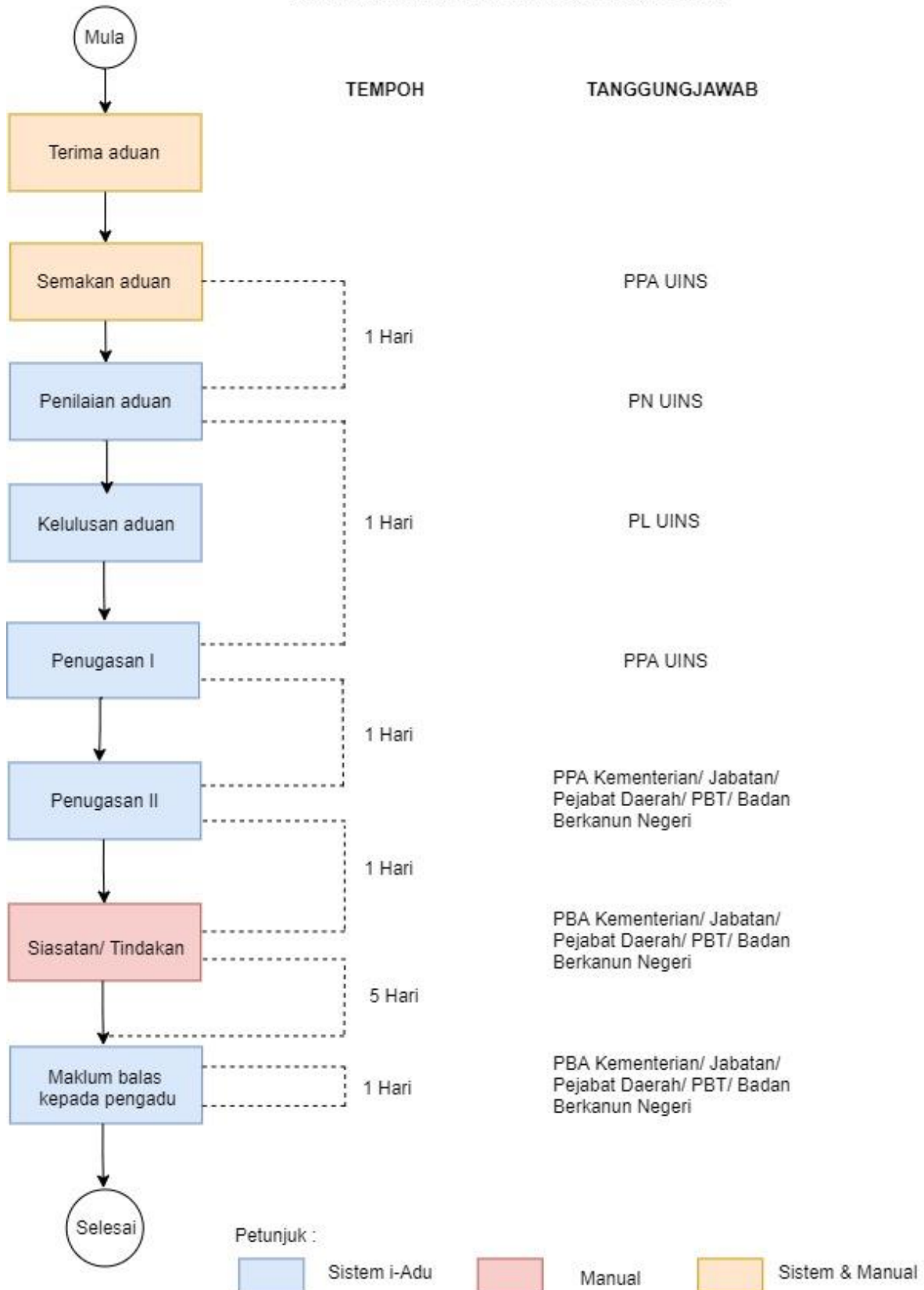
SISTEM i-Adu

**Unit Integriti Negeri Sabah
Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri**

© 2021

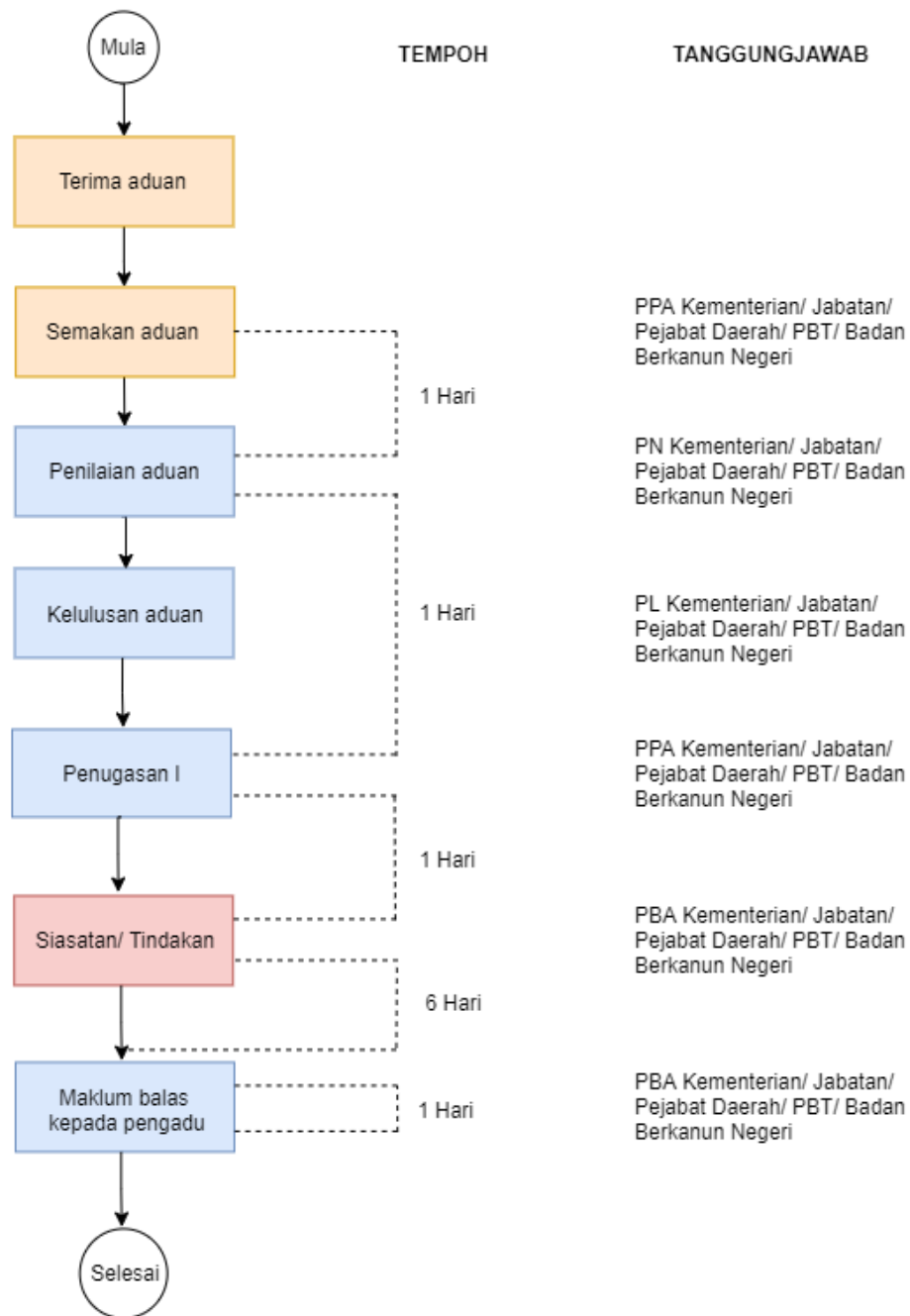
CARTA ALIR TEMPOH PENGURUSAN ADUAN

(Aduan diterima daripada Unit Integriti Negeri Sabah)



CARTA ALIR TEMPOH PENGURUSAN ADUAN

(Aduan diterima daripada pelbagai sumber)



Petunjuk :

