



**PEKELILING KETUA PENGARAH
PERHUTANAN SEMENANJUNG MALAYSIA BIL. 2 TAHUN 2014**

**TATACARA PENGURUSAN ADUAN AWAM
JABATAN PERHUTANAN SEMENANJUNG MALAYSIA**

1.0 TUJUAN

Pekeliling ini bertujuan untuk menerangkan kepada pegawai Jabatan Perhutanan Semenanjung Malaysia (JPSM) mengenai tatacara pengurusan aduan awam secara responsif, sistematik dan efisien.

2.0 LATARBELAKANG

- 2.1 Pekeliling ini disediakan untuk diguna pakai oleh semua pegawai Jabatan Perhutanan dalam mengurus aduan awam selaras dengan Bab 16: Penguatkuasaan Undang-Undang, Manual Perhutanan 2003, Jilid II dan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil.1 Tahun 2009: Penambahbaikan Proses Pengurusan Aduan Awam.
- 2.2 Setiap aduan awam yang diterima adalah merupakan maklumat yang penting dalam usaha JPSM untuk mengesan dan mencegah kesalahan hutan, menguatkuasakan Akta Perhutanan Negara 1984 (Akta 313) serta menambahbaik tadbir urus sektor perhutanan.

Carta Aliran Pengurusan Aduan Awam adalah seperti di Lampiran 1, Lampiran 2 dan Lampiran 3.

3.0. TAKRIFAN

Bagi maksud tatacara ini, aduan awam termasuklah aduan yang disampaikan oleh orang ramai, agensi dan organisasi berkaitan mengenai:

- 3.1. tindakan yang diambil oleh JPSM dan kakitangannya yang dirasakan tidak adil, tidak mematuhi undang-undang dan peraturan, termasuk salah laku, penyelewangan, salah guna kuasa, salah tadbir dan seumpamanya; atau
- 3.2. tindakan yang **tidak** diambil oleh JPSM mengenai sesuatu perkara atau isu perhutanan.

4.0. PENGURUSAN ADUAN AWAM

4.1 PEGAWAI PERHUBUNGAN ADUAN AWAM

- 4.1.1 Aduan awam yang diterima hendaklah diuruskan oleh Pegawai Perhubungan Aduan Awam di peringkat Ibu Pejabat Jabatan Perhutanan Semenanjung Malaysia dan Jabatan Perhutanan Negeri.
- 4.1.2 Pegawai Perhubungan Aduan Awam Ibu Pejabat Jabatan Perhutanan Semenanjung Malaysia (PPAAIP) ialah **Pengarah Bahagian Penguatkuasaan Hutan** manakala Pegawai Perhubungan Aduan Awam Negeri (PPAAN) ialah **Penolong Pengarah Perhutanan (Operasi dan Penguatkuasaan)** atau pegawai yang bertanggungjawab ke atas tugas penguatkuasaan.

4.2 KAEDAH PENYALURAN ADUAN AWAM

- 4.2.1 **Terimaan aduan awam di peringkat Ibu Pejabat Jabatan Perhutanan Semenanjung Malaysia**
 - i) Aduan awam biasanya diterima melalui:
 - a) aduan terus daripada pengadu sama ada hadir sendiri, melalui telefon, surat, khidmat pesanan ringkas (SMS) atau perkhidmatan internet;
 - b) Kementerian Sumber Asli Dan Alam Sekitar; dan

- ii) Semua pegawai Ibu Pejabat Jabatan Perhutanan Semenanjung Malaysia (IPJPSM) boleh menerima aduan terus daripada pengadu dengan melengkapkan Borang Maklumat Aduan Awam dan Maklum Balas Pelanggan Jabatan Perhutanan Semenanjung Malaysia seperti di **Lampiran 4** dan mengemukakan kepada PPAAIP dengan serta merta.
- iii) Aduan yang disalurkan oleh Kementerian Sumber Asli dan Alam Sekitar hendaklah direkodkan dalam Borang Maklumat Aduan Awam dan Maklum Balas Pelanggan oleh PPAAIP.
- iv) PPAAIP hendaklah merekod butiran aduan yang diterima ke dalam Daftar Aduan Awam IPJPSM mengikut format di **Lampiran 5** dan memfailkan borang tersebut.
- v) Bagi aduan awam yang disertakan nama dan alamat pengadu, PPAAIP hendaklah membuat akuan terima aduan dalam tempoh **3 hari** bekerja dari tarikh aduan diterima. Tarikh akuan terima yang dikeluarkan hendaklah direkodkan dalam Daftar Aduan Awam IPJPSM.
- vi) Maklumat aduan awam tersebut hendaklah disalurkan kepada Pengarah Bahagian (PB) atau Pengarah Perhutanan Negeri (PPN) yang berkenaan melalui telefon, SMS, emel atau surat untuk siasatan dan penyediaan laporan.
- vii) PB atau PPN yang berkenaan hendaklah menjalankan siasatan ke atas aduan awam bagi menentukan sama ada aduan tersebut berasas atau tidak berasas dan memberi penjelasan dalam laporan awal.

- viii) Laporan awal mengenai aduan tersebut, sama ada berasas atau tidak berasas, hendaklah dikemukakan kepada PPAAIP dalam tempoh **10 hari** bekerja dari tarikh aduan diterima.
- ix) Bagi aduan yang berasas:
- a) PB atau PPN yang berkenaan hendaklah terus menjalankan siasatan lanjut dan mengambil tindakan sewajarnya;
 - b) PPAAIP hendaklah memaklumkan laporan awal kepada Ketua Pengarah Perhutanan Semenanjung Malaysia (KPPSM);
 - c) PPAAIP hendaklah memaklumkan kepada pengadu hasil siasatan berdasarkan laporan awal dalam tempoh **15 hari** bekerja dari tarikh aduan diterima;
 - d) PPAAIP hendaklah merekod hasil siasatan berdasarkan laporan awal dan tarikh pengadu dimaklumkan dalam Daftar Aduan Awam IPJPSM;
 - e) PB atau PPN yang berkenaan hendaklah menyediakan Laporan Siasatan Aduan Awam mengikut format seperti di **Lampiran 6** setelah siasatan selesai dijalankan;
 - f) PB atau PPN yang berkenaan hendaklah mengemukakan Laporan Siasatan Aduan Awam kepada KPPSM; dan

- g) PPAAIP hendaklah merekodkan hasil siasatan berdasarkan Laporan Siasatan Aduan Awam dalam Daftar Aduan Awam IPJPSM.
- x) Bagi aduan yang tidak berasas:
 - a) PPAAIP hendaklah memaklumkan laporan awal kepada KPPSM;
 - b) PPAAIP hendaklah memaklumkan hasil siasatan berdasarkan laporan awal kepada pengadu dalam tempoh **15 hari** bekerja dari tarikh aduan diterima; dan
 - c) PPAAIP hendaklah merekod hasil siasatan dan tarikh pengadu dimaklumkan dalam Daftar Aduan Awam IPJPSM.
- xi) Jika PB atau PPN yang berkenaan tidak dapat menyiapkan laporan awal dan gagal mengemukakan kepada PPAAIP dalam tempoh **10 hari** bekerja atas sebab-sebab yang tidak dapat dielakkan:
 - a) PB atau PPN hendaklah memaklumkan mengenainya kepada PPAAIP;
 - b) PPAAIP hendaklah memaklumkan kepada pengadu dalam tempoh **15 hari** bekerja dari tarikh aduan diterima yang siasatan masih dijalankan; dan
 - c) PPAAIP hendaklah merekod status siasatan dan tarikh pengadu dimaklumkan mengenainya dalam Daftar Aduan Awam IPJPSM.

4.2.2 Terimaan Aduan Awam Di peringkat Jabatan Perhutanan Negeri

- i) Aduan awam biasanya diterima melalui:

- a) aduan terus daripada pengadu sama ada pengadu datang sendiri, melalui telefon, surat, khidmat pesanan ringkas (SMS) atau perkhidmatan internet;
 - b) Ibu Pejabat Jabatan Perhutanan Semenanjung Malaysia (IPJPSM); dan
- ii) Semua pegawai Jabatan Perhutanan Negeri boleh menerima aduan terus daripada pengadu dengan melengkapkan Borang Maklumat Aduan Awam dan Maklum Balas Pelanggan Jabatan Perhutanan Semenanjung Malaysia seperti di **Lampiran 4** dan mengemukakan kepada PPAAN dengan serta merta.
 - iii) Aduan yang disalurkan oleh IPJPSM hendaklah direkodkan dalam Borang Maklumat Aduan Awam dan Maklum Balas Pelanggan oleh PPAAN.
 - iv) PPAAN hendaklah merekod butiran aduan yang diterima ke dalam Daftar Aduan Awam Negeri mengikut format di **Lampiran 5**. dan memfailkan borang tersebut.
 - v) Bagi aduan awam yang disertakan nama dan alamat pengadu, PPAAN hendaklah membuat akuan terima aduan dalam tempoh **3 hari** bekerja dari tarikh aduan diterima. Tarikh akuan terima dikeluarkan hendaklah direkodkan dalam Daftar Aduan Awam Negeri.
 - vi) Maklumat aduan awam tersebut hendaklah disalurkan kepada Ketua Unit (KU) atau Pegawai Hutan Daerah (PHD) yang berkenaan melalui telefon, SMS, emel atau surat untuk siasatan dan penyediaan laporan.
 - vii) KU atau PHD yang berkenaan hendaklah menjalankan siasatan ke atas aduan awam bagi menentukan sama ada

aduan tersebut berasas atau tidak berasas dan memberi penjelasan dalam laporan awal.

- viii) Laporan awal mengenai aduan tersebut, sama ada berasas atau tidak berasas, hendaklah dikemukakan kepada PPAAN dalam tempoh seperti berikut:
- a) aduan yang diterima secara terus daripada pengadu:
 - **10 hari** bekerja dari tarikh aduan diterima.
 - b) aduan yang disalurkan oleh IPJPSM:
 - **7 hari** bekerja dari tarikh aduan diterima daripada IPJPSM.
- ix) Bagi aduan yang berasas:
- a) KU atau PHD yang berkenaan hendaklah terus menjalankan siasatan lanjut dan mengambil tindakan sewajarnya;
 - b) PPAAN hendaklah memaklumkan laporan awal kepada PPN;
 - c) PPAAN hendaklah mengambil tindakan berikut mengikut situasi:
 - aduan yang diterima secara terus daripada pengadu:
 - memaklumkan hasil siasatan berdasarkan laporan awal kepada pengadu dalam tempoh **15 hari** bekerja dari tarikh aduan diterima.
 - aduan yang disalurkan oleh IPJPSM:
 - memaklumkan laporan awal kepada PPAAIP dalam tempoh **10 hari** bekerja dari tarikh aduan diterima daripada IPJPSM.

- d) PPAAN hendaklah merekod hasil siasatan berdasarkan laporan awal, tarikh pengadu dimaklumkan dan tarikh laporan awal dimaklumkan kepada KPPSM dalam Daftar Aduan Awam Negeri;
- e) KU atau PHD yang berkenaan hendaklah menyediakan Laporan Siasatan Aduan Awam mengikut format seperti di **Lampiran 6** setelah siasatan selesai dijalankan;
- f) KU atau PHD yang berkenaan hendaklah mengemukakan Laporan Siasatan Aduan Awam kepada PPN;
- g) PPAAN hendaklah merekodkan hasil siasatan berdasarkan Laporan Siasatan Aduan Awam dalam Daftar Aduan Awam Negeri; dan
- h) PPN hendaklah mengemukakan Laporan Siasatan Aduan Awam kepada KPPSM bagi aduan awam yang disalurkan oleh IPJPSM.
- x) Bagi aduan yang tidak berasas:
 - a) PPAAN hendaklah memaklumkan laporan awal kepada PPN;
 - b) PPAAN hendaklah memaklumkan hasil siasatan berdasarkan laporan awal itu seperti berikut:
 - aduan yang diterima secara terus daripada pengadu:
 - memaklumkan kepada pengadu dalam tempoh **15 hari** bekerja dari tarikh aduan diterima.
 - aduan yang disalurkan oleh IPJPSM:

- memaklumkan kepada PPAAIP dalam tempoh **10 hari** bekerja dari tarikh aduan diterima daripada IPJPSM.
- c) PPAAN hendaklah merekod hasil siasatan berdasarkan laporan awal, tarikh pengadu dimaklumkan dan tarikh laporan awal dimaklumkan kepada KPPSM dalam Daftar Aduan Awam Negeri.
- xi) Jika PB atau PPN yang berkenaan tidak dapat menyiapkan laporan awal dan gagal mengemukakan kepada PPAAIP dalam tempoh **10 hari** bekerja atas sebab-sebab yang tidak dapat dielakkan:
 - a) PB atau PPN hendaklah memaklumkan mengenainya kepada PPAAIP;
 - b) PPAAIP hendaklah memaklumkan kepada pengadu dalam tempoh **15 hari** bekerja dari tarikh aduan diterima yang siasatan masih dijalankan; dan
 - c) PPAAIP hendaklah merekod status siasatan dan tarikh pengadu dimaklumkan mengenainya dalam Daftar Aduan Awam IPJPSM.

4.2.3 Terimaan Aduan Awam Di Peringkat Pejabat Hutan Daerah

- i) Aduan awam biasanya diterima melalui :
 - a) aduan terus daripada pengadu sama ada pengadu datang sendiri, melalui telefon, surat, khidmat pesanan ringkas (SMS) atau perkhidmatan internet; dan
 - b) Jabatan Perhutanan Negeri (JPN).
- ii) Semua pegawai Pejabat Hutan Daerah boleh menerima aduan terus daripada pengadu dengan melengkapkan

Borang Maklumat Aduan Awam dan Maklum Balas Pelanggan Jabatan Perhutanan Semenanjung Malaysia seperti di **Lampiran 4** dan mengemukakan kepada PHD serta merta.

- iii) Aduan yang disalurkan oleh JPN hendaklah direkodkan dalam Borang Maklumat Aduan Awam dan Maklum Balas Pelanggan oleh PHD.
- iv) PHD hendaklah merekod butiran aduan yang diterima ke dalam Daftar Aduan Awam Daerah mengikut format di **Lampiran 5** dan memfailkan borang tersebut.
- v) Bagi aduan awam yang disertakan nama dan alamat pengadu, PHD hendaklah membuat akuan terima aduan dalam tempoh **3 hari** bekerja dari tarikh aduan diterima. Tarikh akuan terima dikeluarkan hendaklah direkodkan dalam Daftar Aduan Awam Daerah.
- vi) PHD atau PPHD berkenaan hendaklah menjalankan siasatan ke atas aduan awam bagi menentukan sama ada aduan tersebut berasas atau tidak berasas dan memberi penjelasan dalam laporan awal.
- vii) Bagi aduan yang berasas:
 - a) PHD atau PPHD hendaklah terus menjalankan siasatan lanjut dan mengambil tindakan sewajarnya;
 - b) PHD hendaklah mengambil tindakan berikut mengikut situasi:
 - aduan yang diterima secara terus daripada pengadu:
 - memaklumkan hasil siasatan berdasarkan laporan awal kepada pengadu dalam tempoh **15**

hari bekerja dari tarikh aduan diterima setelah dipersetujui oleh PPN.

- aduan yang disalurkan oleh JPN:
 - memaklumkan laporan awal kepada PPN dalam tempoh **7 hari** bekerja dari tarikh aduan diterima daripada JPN.
 - c) PHD hendaklah merekod hasil siasatan berdasarkan laporan awal, tarikh pengadu dimaklumkan dan tarikh laporan awal dikemukakan kepada PPN dalam Daftar Aduan Awam Daerah;
 - d) PHD hendaklah menyediakan Laporan Siasatan Aduan Awam mengikut format seperti di **Lampiran 6** setelah siasatan selesai dijalankan;
 - e) PHD hendaklah mengemukakan Laporan Siasatan Aduan Awam kepada PPN; dan
 - f) PHD hendaklah merekodkan hasil siasatan berdasarkan Laporan Siasatan Aduan Awam dalam Daftar Aduan Awam Daerah.
- viii) Bagi aduan yang tidak berasas:
- a) PHD hendaklah memaklumkan laporan awal kepada PPN;
 - b) PHD hendaklah mengambil tindakan berikut mengikut situasi:
 - aduan yang diterima secara terus daripada pengadu:
 - memaklumkan hasil siasatan berdasarkan laporan awal kepada pengadu dalam tempoh **15**

hari bekerja dari tarikh aduan diterima setelah dipersetujui oleh PPN.

- aduan yang disalurkan oleh JPN:
 - memaklumkan laporan awal kepada PPN dalam tempoh **10 hari** bekerja dari tarikh aduan diterima daripada JPN.
- c) PHD hendaklah merekod hasil siasatan berdasarkan laporan awal, tarikh pengadu dimaklumkan dan tarikh laporan awal dikemukakan kepada PPN dalam Daftar Aduan Awam Daerah.
- ix) Jika PHD atau PPHD tidak dapat menyiapkan laporan awal dan gagal mengemukakan kepada PPN dalam tempoh 10 hari bekerja atas sebab-sebab yang tidak dapat dielakkan:
 - a) PHD hendaklah memaklumkan mengenainya kepada PPN;
 - b) PHD hendaklah memaklumkan kepada pengadu dalam tempoh **15 hari** bekerja dari tarikh aduan diterima yang siasatan masih dijalankan; dan
 - c) PHD hendaklah merekod status siasatan serta tarikh pengadu dan PPN dimaklumkan mengenainya dalam Daftar Aduan Awam Daerah.
- x) Laporan awal mengenai aduan tersebut, sama ada berasas atau tidak berasas, hendaklah dikemukakan oleh PHD dalam tempoh seperti berikut:
 - a) aduan yang diterima secara terus daripada pengadu:
 - laporan hendaklah dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh **15 hari** bekerja dari tarikh aduan diterima setelah dipersetujui oleh PPN.

- b) aduan yang disalurkan oleh JPN:
 - laporan hendaklah dikemukakan kepada PPAAN dalam tempoh **7 hari** bekerja dari tarikh aduan diterima daripada JPN.
- c) PHD hendaklah merekod hasil siasatan berdasarkan laporan awal dan tarikh pengadu dimaklumkan dalam Daftar Aduan Awam Daerah.
- xi) Bagi aduan yang berasas, PHD yang berkenaan hendaklah menjalankan siasatan lanjut dan mengambil tindakan sewajarnya serta menyediakan Laporan Siasatan Aduan Awam. Laporan ini hendaklah dikemukakan kepada PPN.
- xii) PHD dan PPAAN hendaklah merekodkan hasil siasatan dan tindakan yang diambil masing-masing dalam Daftar Aduan Awam Daerah dan Daftar Aduan Awam Negeri.

5.0. **ARAHAN AM**

- 5.1. Semua dokumen atau maklumat yang berkaitan dengan aduan hendaklah diklasifikasikan sebagai **SULIT**.
- 5.2. Maklumat mengenai pengadu adalah sulit dan tidak boleh disampaikan kepada pegawai dan kakitangan yang menjalankan siasatan dan mana-mana pegawai dan kakitangan lain yang tidak berkaitan.
- 5.3. Setiap aduan yang diterima hendaklah disalurkan kepada PPAAIP atau PPAAN yang berkenaan dengan segera.
- 5.4. Setiap aduan yang diterima hendaklah dijalankan siasatan dengan segera.

5.5. Pegawai yang terlibat secara langsung dalam menjalankan siasatan keatas aduan adalah **dilarang** sama sekali membuat kenyataan media kecuali dengan kebenaran KPPSM atau PPN yang berkenaan.

5.6. Semua pegawai hendaklah sentiasa menjaga nama baik dan imej JPSPM semasa menjalankan siasatan ke atas apa-apa aduan.

6.0. **TARIKH KUAT KUASA**

Pekeliling ini berkuat kuasa serta merta bagi Ibu Pejabat Jabatan Perhutanan Semenanjung Malaysia dan semua Jabatan Perhutanan Negeri di Semenanjung Malaysia.

**BERKHIDMAT UNTUK NEGARA
SAYANGI HUTAN**

1- MALAYSIA: RAKYAT DIDAHULUKAN, PENCAPAIAN DIUTAMAKAN



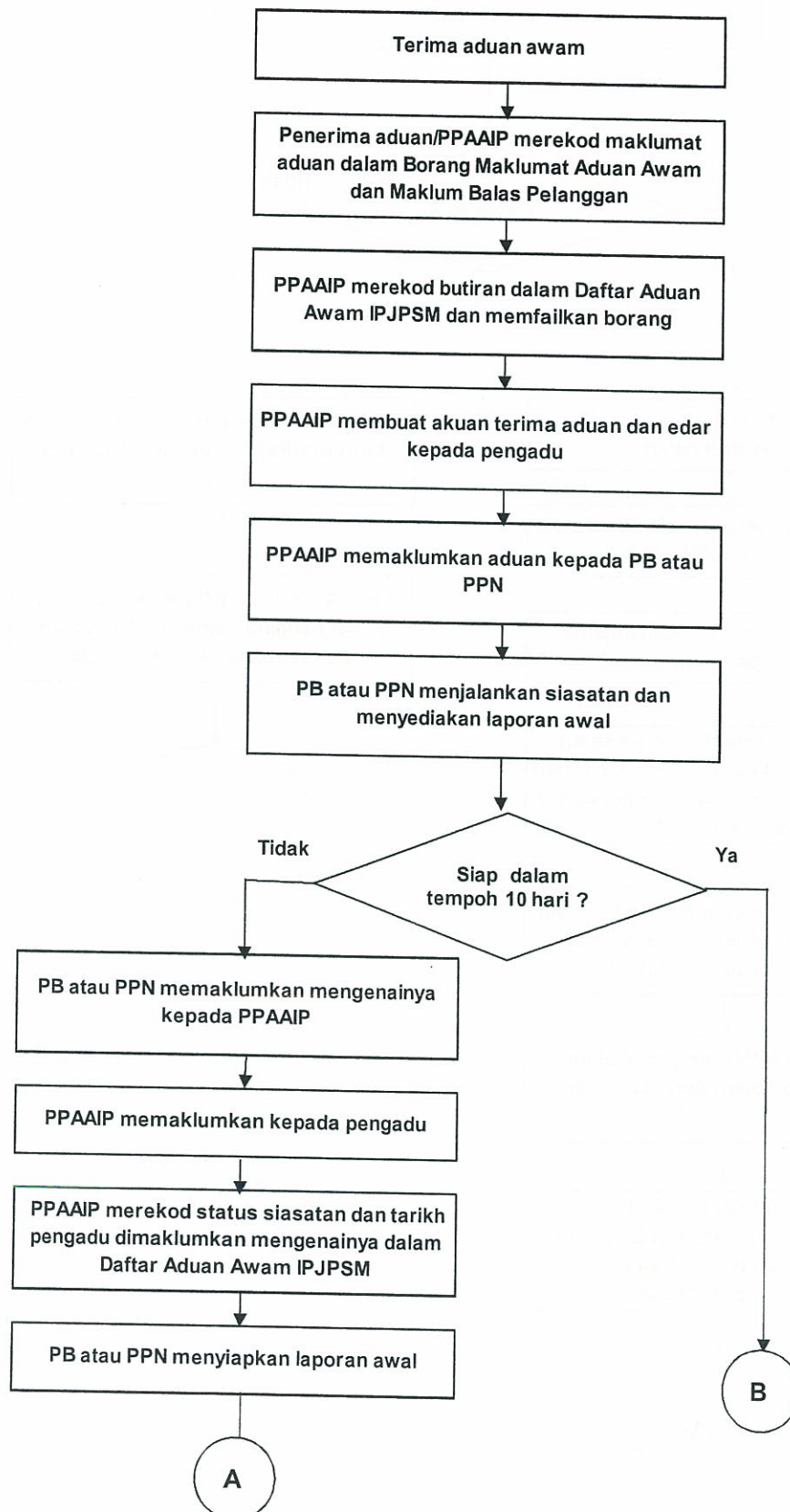
(**DATO' PROF. DR. ~~HJ. ABD RAHMAN~~ BIN HJ. ABD RAHIM**)

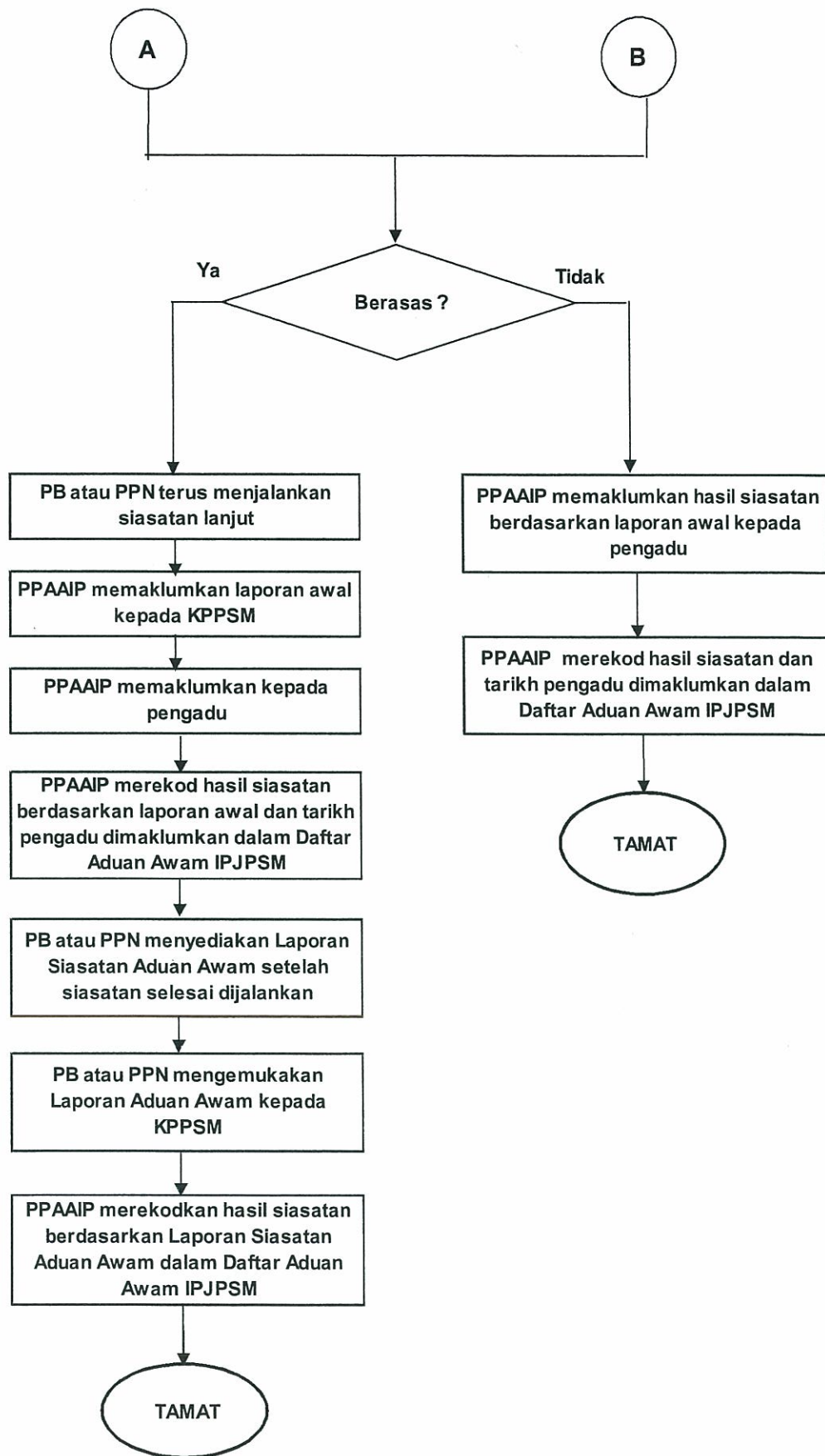
Ketua Pengarah Perhutanan
Semenanjung Malaysia

Bertarikh : 24 Julai 2014

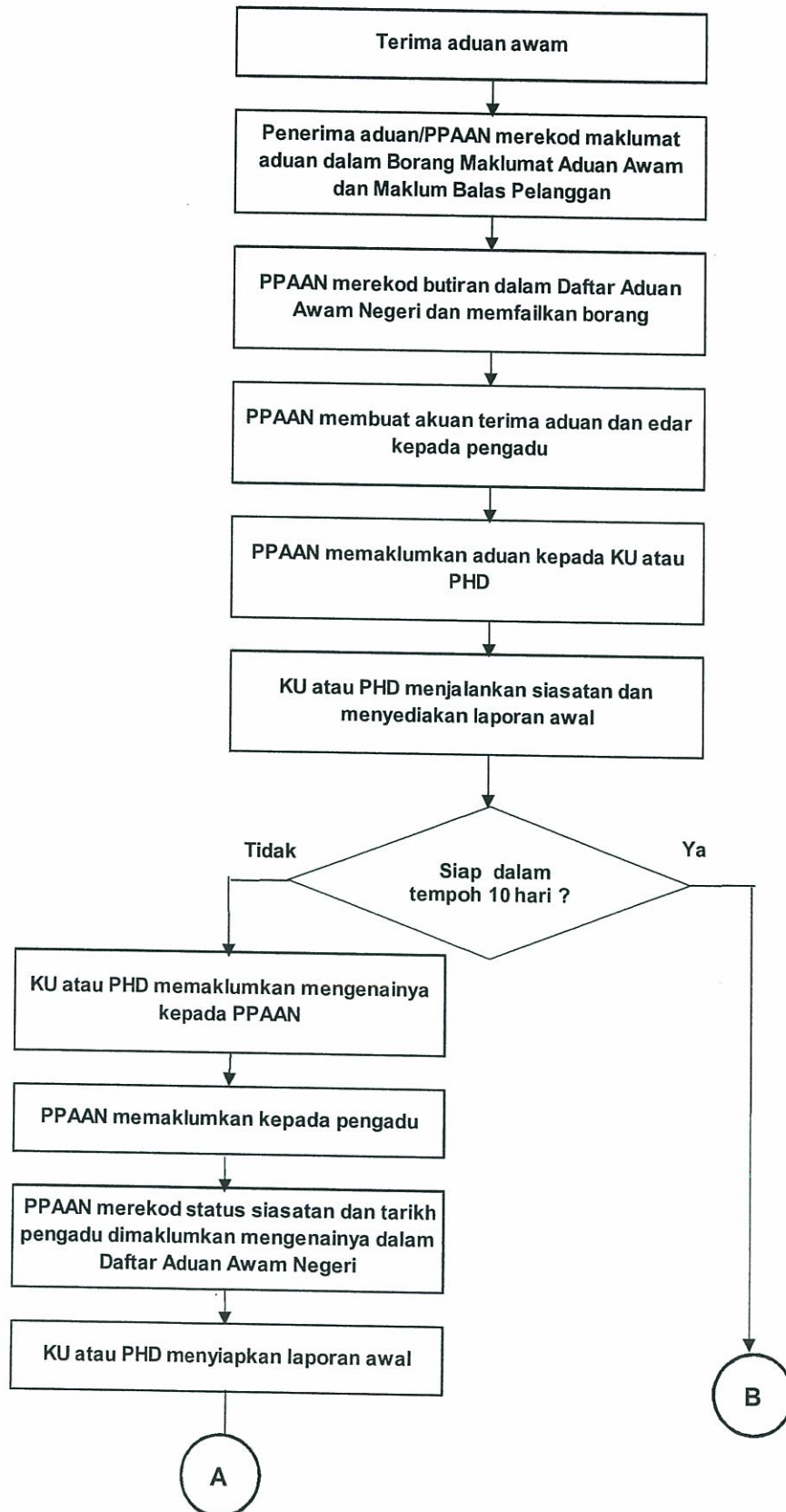
s.k Timb. Ketua Pengarah (Dasar & Perancangan)
Timb. Ketua Pengarah (Operasi & Teknikal)

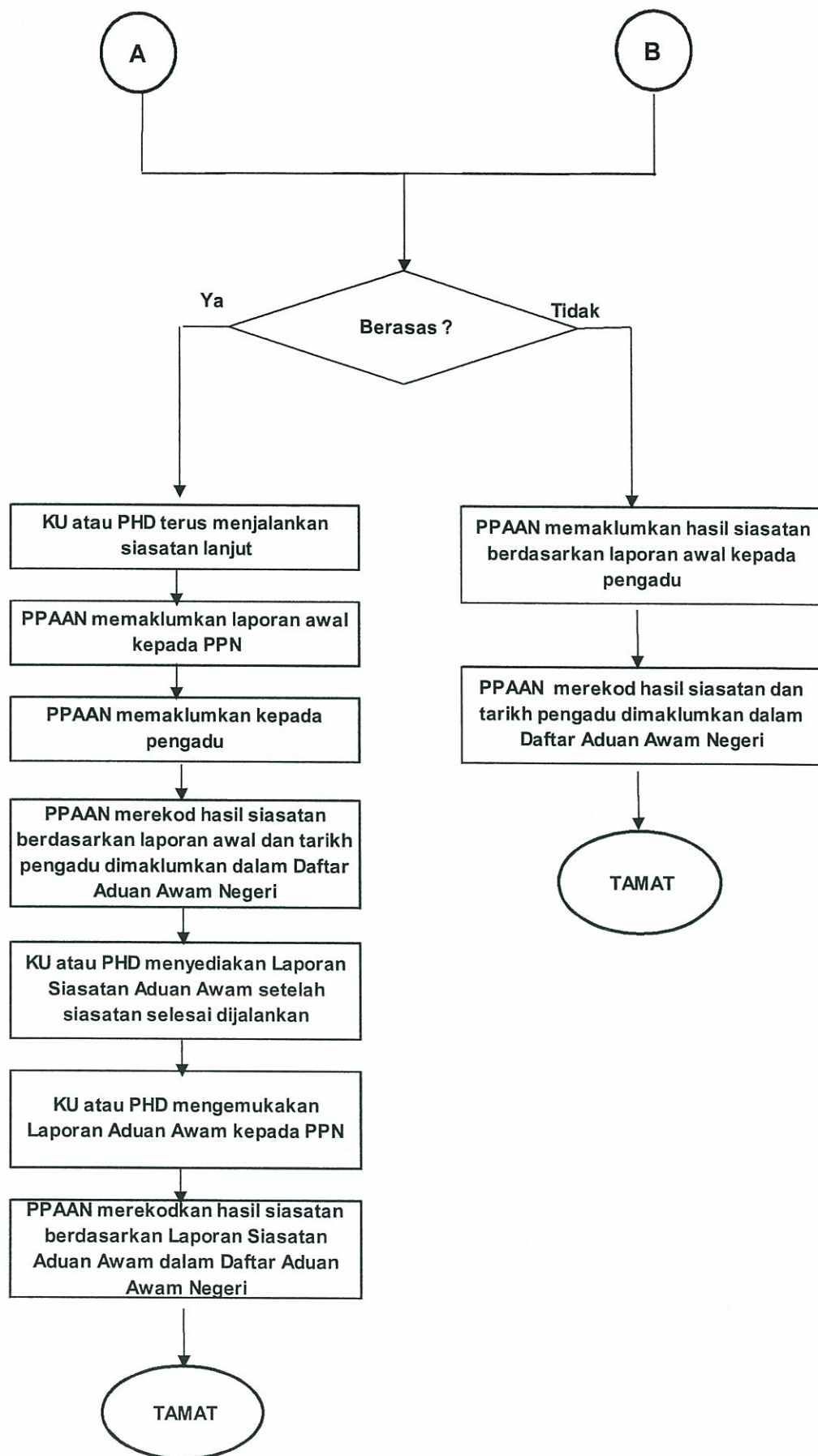
**CARTA ALIRAN
TERIMAAN ADUAN AWAM
IBU PEJABAT JABATAN PERHUTANAN SEMENANJUNG MALAYSIA**



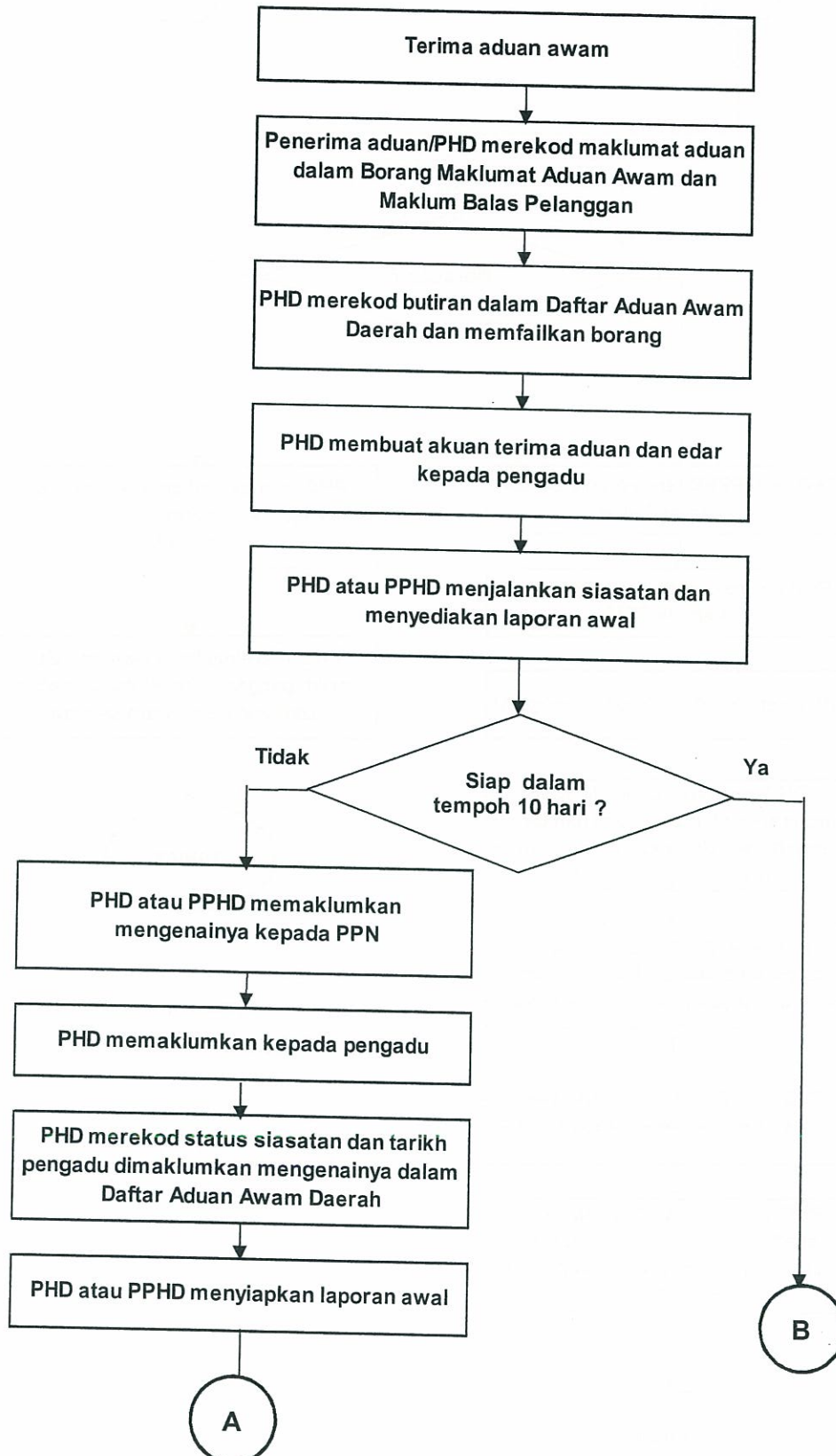


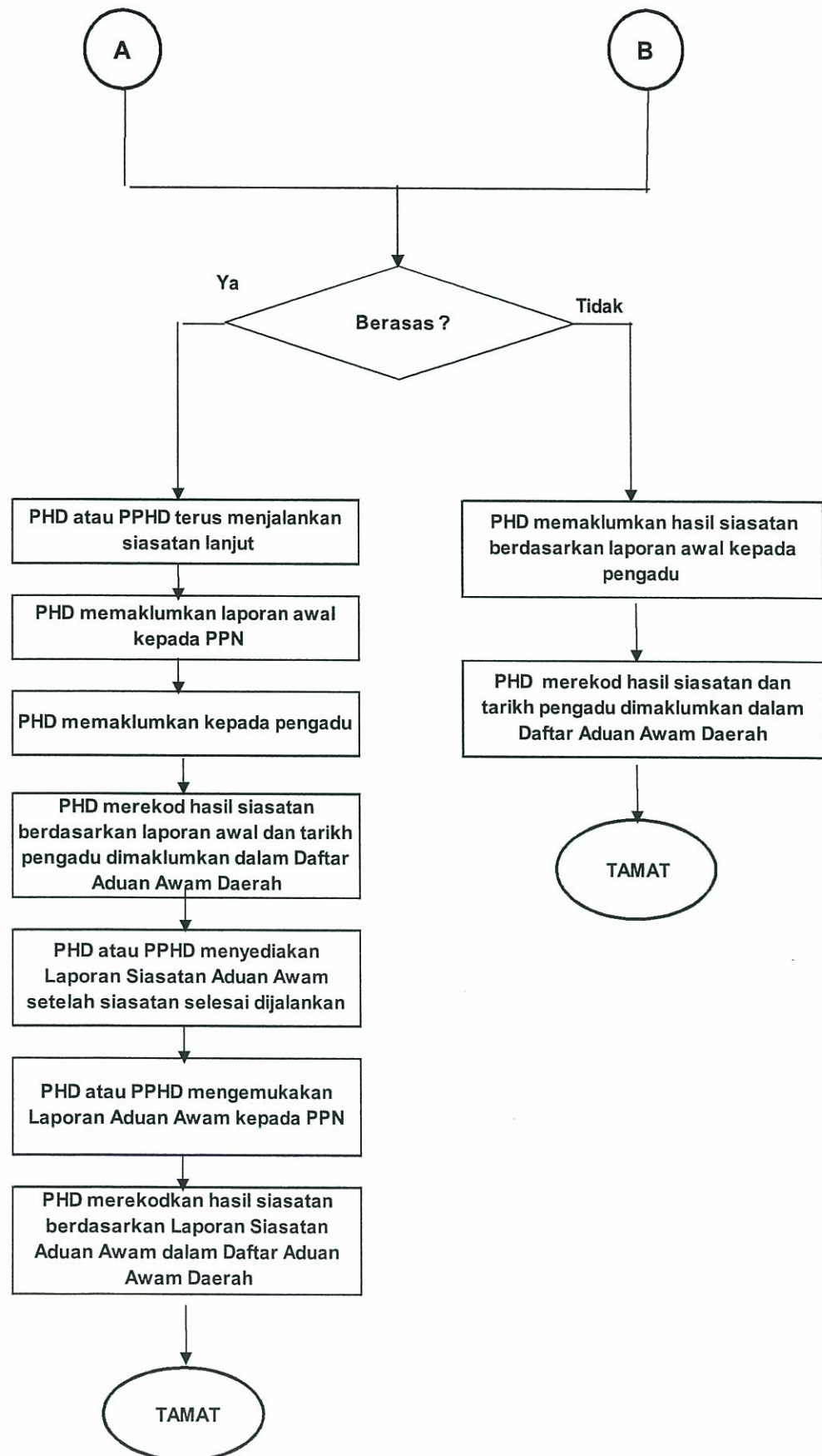
**CARTA ALIRAN
TERIMAAN ADUAN AWAM
JABATAN PERHUTANAN NEGERI**





**CARTA ALIRAN
TERIMAAN ADUAN AWAM
PEJABAT HUTAN DAERAH**





LAMPIRAN 4

**BORANG MAKLUMAT ADUAN AWAM DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN
JABATAN PERHUTANAN SEMENANJUNG MALAYSIA**

A. BUTIR-BUTIR PENGADU

NAMA :
JAWATAN :
ALAMAT :
.....
.....
No. Telefon :

B. MAKLUMAT ADUAN AWAM / PELANGGAN

Aduan diterima melalui [tandakan (✓) dalam ruangan berkaitan]:

☐ Surat ☐ Telefon ☐ Datang Sendiri ☐ Akhbar

☐ Lain-lain (nyatakan):.....

Perkara

.....
.....
.....
.....
.....

Nama Penerima Aduan :

Jawatan :

Tandatangan :

Tarikh Aduan Diterima :

C. MAKLUMAT TINDAKAN AKUAN TERIMA ADUAN AWAM

Catatan maklum balas :

.....
.....
.....
.....
.....

Dijawab oleh :

Nama Pegawai :

Jawatan :

Tandatangan :

Tarikh Aduan Dijawab :

D. MAKLUMAT SIASATAN

(i) Hasil Siasatan:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

(ii) Syor Tindakan Pembetulan:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Nama :

Jawatan :

Tandatangan :

Tarikh :

E. TINDAKAN PEMBETULAN YANG DIAMBIL

(i) Tindakan Pembetulan:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(ii) Cadangan (jika ada):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Nama :

Jawatan :

Tandatangan :

Tarikh :

DAFTAR ADUAN AWAM IPJSPM/NEGERI /DAERAH

Daftar Aduan Awam IPJPSM : JPSM/AA(LW) 37/2013

Daftar Aduan Awam Negeri : JPN/AA(LW) 37/2013

Daftar Aduan Awam Daerah : PHD/AA(LW) 37/2013

TARIKH TERIMA	
SUMBER	
NAMA	
ALAMAT	
NO.TELEFON	
PERKARA	
KATEGORI ADUAN	
MOHON MAKLUMBALAS	
MAKLUM BALAS	
TEMPOH SELESAI	
STATUS ADUAN	
TARIKH SELESAI	
CATATAN	

FORMAT LAPORAN SIASATAN ADUAN AWAM

BAHAGIAN / JABATAN PERHUTANAN

NEGERI

/ PEJABAT HUTAN DAERAH

LAPORAN MENGENAI(Aduan awam).....

1.0. Sumber aduan awam

(Keterangan ringkas mengenai sumber aduan awam dan jenis kesalahan hutan)

2.0. Latarbelakang Kawasan Kejadian

(Ringkasan dan penerangan mengenai kesalahan hutan, tempat kejadian, tangkapan dan tindakan jabatan telah diambil)

3.0. Hasil Semakan

(Ringkasan dan penerangan mengenai hasil semakan dan pengurusan tempat kejadian)

4.0. Tindakan Jabatan

(Ringkasan dan penerangan mengenai tindakan jabatan)

5.0. Tindakan Susulan

Pihak Jabatan sedang membuat tindakan:

(Ringkasan dan penerangan mengenai tindakan pencegahan Jabatan)

7.0. Rumusan

(Rumusan dan syor Jabatan)

Bahagian / Jabatan Perhutanan Negeri / Pejabat
Hutan Daerah

Tarikh:

