



**PEKELILING KETUA PENGARAH
PERHUTANAN SEMENANJUNG MALAYSIA BIL. 2 TAHUN 2023**

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

1.0 TUJUAN

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

2.0 LATAR BELAKANG

2.1 Pekeliling ini disediakan untuk diguna pakai oleh semua pegawai JPSM dalam mengurus aduan awam.

2.2 Setiap aduan awam yang diterima adalah merupakan maklumat yang penting dalam usaha JPSM untuk menambahbaik perkhidmatan dan tadbir urus sektor perhutanan. Aduan yang diterima dapat memberi petunjuk sama ada orang awam berpuas hati atau sebaliknya terhadap keberkesanan penyampaian perkhidmatan yang

disediakan oleh agensi. Carta Aliran Pengurusan Aduan Awam adalah seperti di **Lampiran 1** dan **Lampiran 2**.

3.0 TAKRIFAN

3.1 Bagi maksud tatacara ini:

“Aduan” ialah sebarang maklumat yang diterima secara lengkap daripada pelanggan berkaitan dengan kesalahan hutan, salah laku integriti dan perkhidmatan yang tidak memenuhi keperluan sama ada secara lisan atau bertulis.

“Aduan Awam” bermaksud pernyataan orang ramai mengenai ketidakpuasan mereka terhadap tindakan, amalan dan penyampaian perkhidmatan oleh agensi kerajaan atau penjawat awam yang dirasakan tidak adil, tidak mematuhi undang-undang dan/atau peraturan yang sedia ada termasuk salah laku, penyelewangan, salah guna kuasa dan salah tadbiran.

“Salah Tadbiran (Maladministration)” ertinya apa-apa tindakan yang diambil atau tindakan yang tidak diambil oleh badan awam kepada pengadu yang tidak mematuhi garis panduan, prosedur operasi standard badan awam atau melanggar mana-mana undang-undang yang memberi kuasa kepada badan awam.

“Bukan Aduan Awam” bermaksud maklum balas yang bukan berbentuk aduan iaitu pertanyaan, cadangan dan

penghargaan. Selain itu, bukan aduan awam juga merujuk kepada apa-apa aduan awam yang tidak berkaitan dengan sistem penyampaian perkhidmatan awam.

“Laporan Aduan” adalah satu laporan berhubung dengan aduan yang diterima.

“Tindakan Pembetulan” adalah langkah-langkah yang diambil untuk menghapuskan punca ketakakuran bagi mencegah ia berulang terhadap perkhidmatan yang tidak memenuhi keperluan dan melaksanakan tindakan yang sesuai bagi menambahbaik perkhidmatan.

“Pegawai Penyiasat (*Investigation Officer*)” ialah pegawai yang dilantik bagi menjalankan tugas menyiasat dan mengemukakan laporan hasil siasatan aduan yang diterima.

- 3.2 JPSM tidak menguruskan aduan berkaitan perkara-perkara di bawah bidang kuasa dan fungsi mana-mana suruhanjaya, mahkamah, tribunal dan agensi penyiasatan. JPSM juga tidak mengendalikan aduan berhubung keselamatan, hubungan antarabangsa, perisikan, kes aduan bersifat peribadi antara individu dan keputusan yang telah dibuat oleh Parlimen atau Jemaah Menteri. Walau bagaimanapun, kes-kes salah tadbiran adalah termasuk di bawah bidang kuasa dan skop JPSM.

3.3 Aduan berkaitan pihak swasta pula akan dikemukakan terus kepada pihak berkuasa yang mengawal selia perkhidmatan atau industri berkenaan.

3.4 JPSM dan agensi awam boleh menolak aduan yang dikemukakan sekiranya pengadu enggan memberikan maklumat yang betul dan lengkap, aduan yang berniat jahat (mala fide), berbentuk ugutan/kecaman, sebarang aduan yang menggunakan bahasa yang kesat, lucah, konfrantasi, penghinaan atau tuduhan tanpa asas dan aduan berulang daripada individu yang sama yang telah pun diberi maklum balas sewajarnya.

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/ Ketua Unit Komunikasi Korporat dan Perhubungan Awam** manakala Pegawai Perhubungan Aduan Awam Negeri (PPAAN) ialah **Timbalan Pengarah/ Penolong Pengarah Perhutanan (Operasi dan**

Penguatkuasaan) atau mana-mana pegawai yang bertanggungjawab ke atas tugas penguatkuasaan.

4.2 KAEDAH PENERIMAAN ADUAN AWAM

4.2.1 Penyaluran aduan awam di peringkat Ibu Pejabat Jabatan Perhutanan Semenanjung Malaysia

a) Aduan terus daripada pengadu sama ada hadir sendiri, melalui telefon, talian *hotline*, surat, khidmat pesanan ringkas (SMS), emel atau lain-lain saluran; atau

b) Kementerian/ agensi/ Biro Pengaduan Awam.

4.2.1.1 Prosedur penerimaan aduan

a) Semua pegawai Ibu Pejabat Jabatan Perhutanan Semenanjung Malaysia (JPSM) boleh menerima aduan terus daripada pengadu dengan melengkapkan Borang Maklumat Aduan Perhutanan Jabatan Perhutanan Semenanjung Malaysia seperti di **Lampiran 3** dan mengemukakan kepada PPAIP dengan serta merta.

b) Aduan yang disalurkan oleh Kementerian/ agensi/Biro Pengaduan Awam hendaklah

direkodkan dalam Borang Maklumat Aduan Perhutanan Jabatan Perhutanan Semenanjung Malaysia oleh PPAAIP.

- c) PPAAIP hendaklah merekod butiran aduan yang diterima dan memfailkan borang tersebut.
- d) Bagi aduan awam yang disertakan nama dan alamat pengadu, PPAAIP hendaklah membuat akuan terima aduan dalam tempoh **satu (1) hari** bekerja setelah menerima aduan.
- e) Maklumat aduan awam hendaklah disalurkan kepada Pengarah Bahagian (PB) atau Pengarah Perhutanan Negeri (PPN) melalui emel atau surat untuk siasatan dan penyediaan laporan.
- f) PB/PPN yang berkenaan hendaklah menjalankan siasatan ke atas aduan awam bagi menentukan aduan awam tersebut berasas ataupun tidak berasas.
 - i. Bagi aduan yang berasas:

- a. PB/PPN hendaklah mengelaskan tahap kesukaran aduan iaitu **BIASA** dan **KOMPLEKS**.
- b. PB/PPN hendaklah menjalankan siasatan ke atas aduan **BIASA** atau **KOMPLEKS** dan menyediakan Laporan Siasatan Aduan Awam mengikut format seperti di **Lampiran 4**.
- c. Laporan siasatan aduan awam yang telah siap hendaklah dikemukakan kepada KPPSM;
- d. Bagi aduan yang dikelaskan BIASA, PPAAIP hendaklah mengemukakan hasil aduan berdasarkan laporan lengkap yang diterima daripada PB/PPN berkenaan kepada pengadu. Tempoh penyelesaian aduan kategori **BIASA** adalah dalam masa **15 hari** bekerja.
- e. PPAAIP hendaklah merekodkan Laporan Siasatan Aduan Awam dalam Ringkasan Laporan Aduan Pelanggan dan Rekod Pengurusan

Aduan Awam mengikut format seperti di **Lampiran 5**.

f. Bagi aduan yang dikelaskan sebagai **KOMPLEKS** tempoh penyelesaian aduan adalah di antara 16 hari dan ke atas dan boleh mencecah sehingga 365 hari termasuk hari pelepasan am dalam tahun kalendar berkenaan. Namun demikian, PPAAIP hendaklah memaklumkan kepada pengadu tentang proses/pelan tindakan yang akan diambil dan tempoh aduan dijangka selesai. Maklum balas awal bagi semua kes-kes aduan **KOMPLEKS** hendaklah dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh **15 hari** bekerja.

g. PPAAIP hendaklah mengemukakan hasil aduan **KOMPLEKS** berdasarkan laporan lengkap yang diterima daripada PB/PPN berkenaan kepada pengadu.

ii. Bagi aduan yang tidak ber asas:

a. PPAAIP hendaklah mengemukakan hasil aduan berdasarkan laporan

lengkap yang diterima daripada PB/PPN berkenaan kepada pengadu. Tempoh penyelesaian aduan adalah dalam masa **15 hari** bekerja.

- b. PPAAIP hendaklah merekodkan Laporan Siasatan Aduan Awam dalam Ringkasan Laporan Aduan Pelanggan dan Rekod Pengurusan Aduan Awam mengikut format seperti di **Lampiran 5**.

4.2.2 Penyaluran aduan awam di peringkat Jabatan Perhutanan Negeri

- a) Aduan terus daripada pengadu sama ada hadir sendiri, melalui telefon, talian *hotline*, surat, khidmat pesanan ringkas (SMS), emel atau lain-lain saluran; atau
- b) IPJPSM/agensi/Biro Pengaduan Awam.

4.2.2.1 Prosedur penerimaan aduan

- a) Semua pegawai Jabatan Perhutanan Negeri (JPN) boleh menerima aduan terus daripada pengadu dengan melengkapkan Borang Maklumat Aduan Perhutanan Jabatan Perhutanan Semenanjung

Malaysia seperti di **Lampiran 3** dan mengemukakan kepada PPAAN dengan serta merta.

- b) Aduan yang disalurkan oleh lain-lain agensi/Biro Pengaduan Awam hendaklah direkodkan dalam Borang Maklumat Aduan Perhutanan Jabatan Perhutanan Semenanjung Malaysia oleh PPAAN.
- c) PPAAN hendaklah merekod butiran aduan yang diterima dan memfailkan borang tersebut.
- d) Bagi aduan awam yang disertakan nama dan alamat pengadu, PPAAN hendaklah membuat akuan terima aduan dalam tempoh **satu (1) hari** bekerja setelah menerima surat aduan.
- e) Maklumat aduan awam hendaklah disalurkan kepada Ketua Unit (KU) atau Pegawai Hutan Daerah (PHD) yang berkenaan melalui emel atau surat untuk siasatan dan penyediaan laporan.
- f) KU/PHD yang berkenaan menjalankan siasatan ke atas aduan awam bagi

menentukan aduan awam tersebut berasas ataupun tidak berasas.

i. Bagi aduan yang berasas:

- a. KU/PHD hendaklah mengelaskan tahap kesukaran aduan iaitu **BIASA** dan **KOMPLEKS**.
- b. KU/PHD hendaklah menjalankan siasatan ke atas aduan **BIASA** dan menyediakan Laporan Siasatan Aduan Awam mengikut format seperti di **Lampiran 4**.
- c. Laporan siasatan aduan awam yang telah siap hendaklah dikemukakan kepada PPN;
- d. PPAAN hendaklah mengemukakan hasil aduan berdasarkan laporan lengkap yang diterima daripada KU/PHD berkenaan kepada pengadu. Tempoh penyelesaian aduan kategori **BIASA** adalah dalam masa **15 hari** bekerja.

e. PPAAN hendaklah merekodkan Laporan Siasatan Aduan Awam dalam Ringkasan Laporan Aduan Pelanggan dan Rekod Pengurusan Aduan Awam mengikut format seperti di **Lampiran 5** dan mengemukakan salinan kepada IPJPSM.

f. Bagi aduan yang dikelaskan sebagai **KOMPLEKS** tempoh penyelesaian aduan adalah di antara 16 hari dan ke atas dan boleh mencecah sehingga 365 hari termasuk hari pelepasan am dalam tahun kalendar berkenaan. Namun demikian, PPAAN hendaklah memaklumkan kepada pengadu tentang proses/pelan tindakan yang akan diambil dan tempoh aduan dijangka selesai. Maklum balas awal bagi semua kes-kes aduan **KOMPLEKS** hendaklah dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh **15 hari** bekerja.

g. PPAAN hendaklah mengemukakan hasil aduan

KOMPLEKS berdasarkan laporan lengkap yang diterima daripada KU/PHD berkenaan kepada pengadu.

ii. Bagi aduan yang tidak berasas:

a. PPAAN hendaklah mengemukakan hasil aduan berdasarkan laporan lengkap yang diterima daripada KU/PHD berkenaan kepada pengadu. Tempoh penyelesaian aduan adalah dalam masa **15 hari** bekerja

b. PPAAN hendaklah merekodkan Laporan Siasatan Aduan Awam dalam Ringkasan Laporan Aduan Pelanggan dan Rekod Pengurusan Aduan Awam mengikut format seperti di **Lampiran 5**.

4.3 **KAEDAH PENERIMAAN PERTANYAAN**

4.3.1 **PERTANYAAN** yang dikemukakan oleh orang awam kepada JPSP/JPN untuk mendapatkan maklumat atau penjelasan lanjut mengenai sesuatu pertanyaan

hendaklah diberi maklum balas dalam tempoh **lima (5) hari** bekerja. Manakala, bagi pertanyaan orang awam yang berkaitan soalan-soalan lazim hendaklah dijawab dengan serta merta. Sebagai tindakan proaktif untuk menjawab pertanyaan awam, JPSM/JPN hendaklah menyediakan *Frequently Asked Question* (FAQ) yang terperinci mengenai organisasi sebagai rujukan bagi menjawab pertanyaan daripada orang awam. Prosedur Operasi Standard atau *Standard Operating Prosedure* (SOP) bagi menjawab pertanyaan adalah seperti di **Lampiran 6**.

- 4.4 Maklumbalas **CADANGAN** dan **PENGHARGAAN** juga boleh diberikan dalam tempoh **lima (5) hari** bekerja sebagai penghargaan JPSM/JPN kepada orang awam.

5.0 ARAHAN AM

- 5.1 Setiap aduan yang diterima hendaklah disalurkan kepada PPAAIP atau PPAAN yang berkenaan dengan segera.
- 5.2 Setiap aduan yang diterima hendaklah dijalankan siasatan dengan segera.
- 5.3 Pegawai yang terlibat secara langsung dalam menjalankan siasatan ke atas aduan adalah dilarang sama sekali membuat kenyataan media kecuali dengan kebenaran KPPSM atau PPN yang berkenaan.

5.4 Aduan awam yang disalinkan kepada JPSPM hendaklah diambil maklum dan difailkan dalam fail Pengurusan Aduan Awam.

5.5 Semua pegawai hendaklah sentiasa menjaga nama baik dan imej JPSPM/JPN 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.

“MALAYSIA MADANI”

“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”



(DATO' INDERA MOHD RIDZA BIN AWANG)

Ketua Pengarah Perhutanan

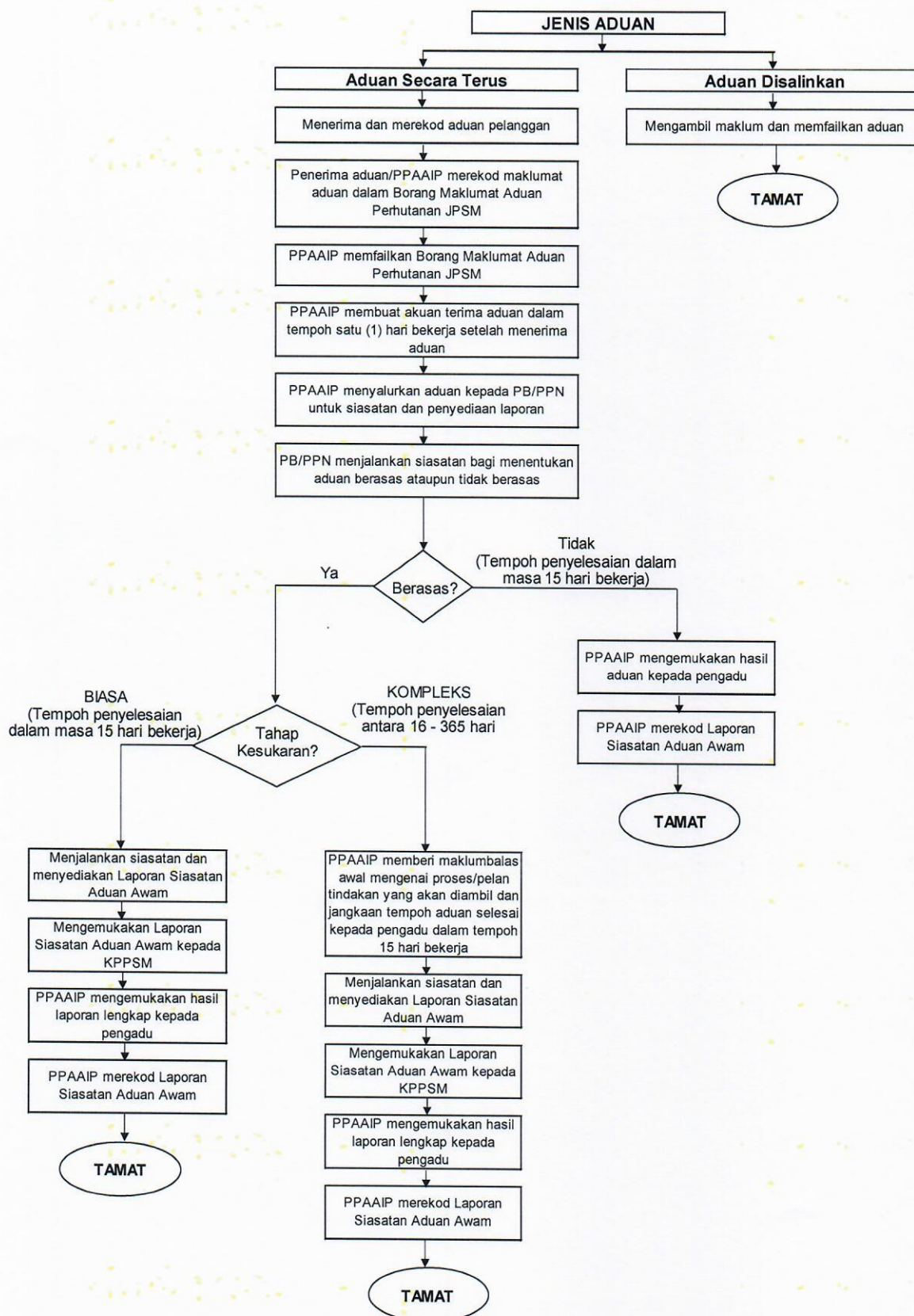
Semenanjung Malaysia

Tarikh : 4/7/2023

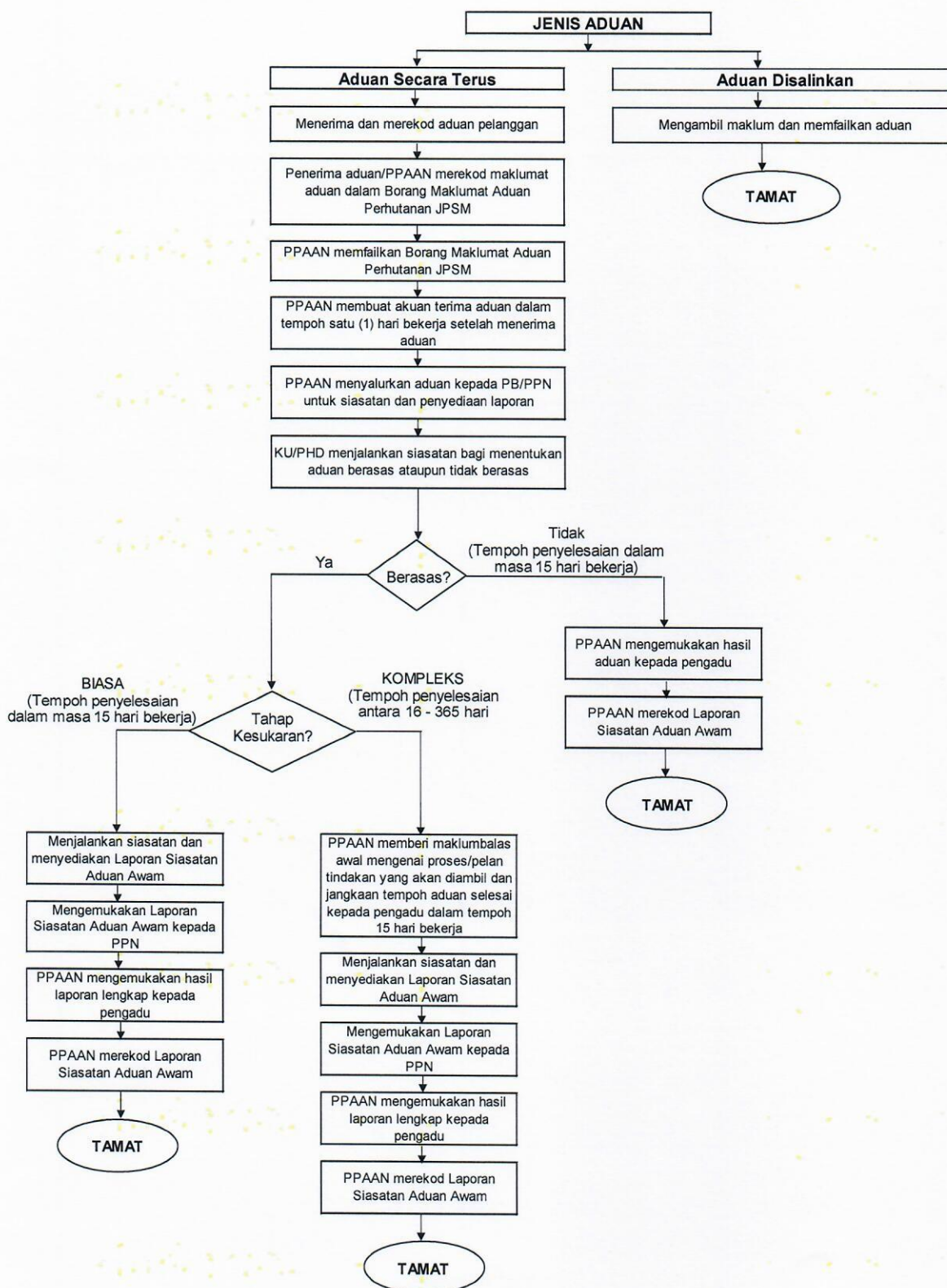
s.k Timb. Ketua Pengarah (Dasar & Perancangan)

Timb. Ketua Pengarah (Operasi & Teknikal)

**CARTA ALIRAN
PROSEDUR PENERIMAAN ADUAN
IBU PEJABAT JABATAN PERHUTANAN SEMENANJUNG MALAYSIA**



**CARTA ALIRAN
PROSEDUR PENERIMAAN ADUAN
JABATAN PERHUTANAN NEGERI**



**BORANG MAKLUMAT ADUAN PERHUTANAN
JABATAN PERHUTANAN SEMENANJUNG MALAYSIA**

Kategori Aduan:

☐	Kesalahan Hutan
☐	Salah laku Integriti
☐	Perkhidmatan Yang Tidak Memenuhi Keperluan Skop SPK

A. BUTIR-BUTIR PENGADU

NAMA:

JAWATAN:

ALAMAT:

.....

.....

No. Tel. :

B. MAKLUMAT ADUAN 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 :

Lampiran 3 (sambungan 1/2)

C. MAKLUMAT TINDAKAN AKUAN TERIMA ADUAN

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:

Lampiran 3 (sambungan 2/2)

E. TINDAKAN PEMBETULAN YANG DIAMBIL

(i) Tindakan Pembetulan:

.....

.....

.....

(ii) Cadangan (jika ada):

.....

.....

.....

Nama:

Jawatan:

Tandatangan: Tarikh :

FORMAT LAPORAN SIASATAN ADUAN AWAM

BAHAGIAN /

JABATAN PERHUTANAN NEGERI

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)

6.0 Rumusan

(Rumusan dan syor jabatan)

Bahagian/

Jabatan Perhutanan Negeri

Tarikh:

RINGKASAN LAPORAN ADUAN PELANGGAN DAN REKOD PENGURUSAN ADUAN AWAM
BAGI BAHAGIAN/UNIT/JPN
TAHUN

Bil.	Tarikh Aduan Diterima	Sumber Aduan	Lokasi Aduan	*Kategori Aduan	Ringkasan Aduan	Rujukan dan Tarikh Maklum Penerimaan Aduan Kepada Pelanggan (Jika berkaitan)	Ringkasan Jawapan Aduan	Rujukan dan Tarikh Jawapan Aduan	Status

* Kategori Aduan (Isikan angka berkaitan):

1. Tindakan yang tidak menepati kehendak Pelanggan
2. Kegagalan Penguatkuasaan
3. Kualiti perkhidmatan yang tidak memuaskan termasuk kaunter dan telefon
4. Kegagalan mengikut prosedur yang ditetapkan
5. Tindakan tidak adil
6. Kekurangan kemudahan awam
7. Salah guna kuasa/ penyelewengan
8. Salah laku Anggota Awam
9. Kepincangan pelaksanaan dasar dan kelemahan undang-undang
10. Pelbagai Aduan

Lampiran 6

**PROSEDUR OPERASI STANDARD ATAU *STANDARD OPERATING*
PROSEDURE (SOP) BAGI MENJAWAB PERTANYAAN**

