



KERAJAAN MALAYSIA

ARAHAN YAB PERDANA MENTERI NO. 1 TAHUN 2009

**GERAKAN PEMANTAPAN KEUTUHAN SISTEM
PENGURUSAN PENTADBIRAN KERAJAAN MALAYSIA:**

**PENUBUHAN JAWATANKUASA KEUTUHAN TADBIR
URUS**

JABATAN PERDANA MENTERI MALAYSIA

20 November 2009

ARAHAN YAB PERDANA MENTERI NO. 1 TAHUN 2009

**GERAKAN PEMANTAPAN KEUTUHAN SISTEM
PENGURUSAN PENTADBIRAN KERAJAAN MALAYSIA:**

**PENUBUHAN JAWATANKUASA KEUTUHAN TADBIR
URUS**

Kandungan

1. Tujuan
2. Latar Belakang
3. Perkembangan Semasa
4. Penubuhan Jawatankuasa Keutuhan Tadbir Urus
5. Objektif Gerakan Pemantapan Keutuhan
6. Terma Rujukan JKTU
7. Peranan Dan Tanggungjawab
8. Keanggotaan Jawatankuasa
9. Kekerapan Mesyuarat Dan Laporan Tindakan
10. Mekanisme Pelaksanaan
11. Peranan Pemimpin, Ketua Dan Warga Jabatan
12. Pelaksanaan Arahan
13. Penutup

Lampiran A: Struktur Jawatankuasa Keutuhan Tadbir Urus (JKTU) Di Peringkat Persekutuan Dan Negeri 32

Lampiran B: Laporan Maklum Balas Jawatankuasa Keutuhan Tadbir Urus (JKTU) 33

ARAHAN YAB PERDANA MENTERI NO. 1 TAHUN 2009

GERAKAN PEMANTAPAN KEUTUHAN SISTEM PENGURUSAN PENTADBIRAN KERAJAAN MALAYSIA:

PENUBUHAN JAWATANKUASA KEUTUHAN TADBIR URUS

1. TUJUAN

Arahan ini bertujuan untuk memperkukuhkan lagi struktur sistem pengurusan pentadbiran Kerajaan Malaysia di bawah Jawatankuasa Khas Kabinet Mengenai Keutuhan Pengurusan Kerajaan (JKKMKPK) yang dipengerusikan oleh YAB Perdana Menteri. Mekanisme pelaksanaannya adalah melalui penubuhan Jawatankuasa Keutuhan Tadbir Urus (JKTU) di peringkat persekutuan dan negeri sebagai pengukuhan kepada Jawatankuasa Keutuhan Pengurusan (JKP) yang telah digerakkan semenjak tahun 1998. Gerakan ini memberi fokus kepada pengukuhan kualiti sistem penyampaian Perkhidmatan Awam berteraskan aspek integriti merangkumi tujuh (7) terma rujukan. Usaha ini adalah sebagai kesinambungan strategi dan pendekatan secara menyeluruh kepada usaha-usaha penghayatan nilai-nilai murni, pemantapan integriti, pembanterasannya gejala rasuah, penyelewengan dan salah guna kuasa dalam kalangan pegawai badan awam.

Arahan ini juga bertujuan untuk menterjemahkan aspirasi dan komitmen kepimpinan negara berlandaskan Konsep **“1Malaysia: Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan”** dalam pelaksanaan sistem penyampaian perkhidmatan awam kepada masyarakat umum. Justeru, kepuasan hati pelanggan dan pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) menjadi keutamaan dan prestasi pencapaian ditambah baik secara berterusan.

2. LATAR BELAKANG

- 2.1 Ancaman rasuah dan penyelewengan merupakan gejala sosiopolitik yang semakin kompleks, berangkai dan merbahaya kepada keutuhan, kestabilan dan keselamatan negara. Kajian oleh Badan Pencegah Rasuah (BPR) Malaysia [mulai 1 Januari 2009 dikenali sebagai Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (SPRM)] dalam tahun 1995-1996 mendapati bahawa tahap ancaman rasuah dalam tempoh 20 tahun (1976-1995), semakin meningkat dan telah menular ke dalam pelbagai sektor kehidupan masyarakat, lebih-lebih lagi dalam Perkhidmatan Awam.
- 2.2 Berdasarkan Kajian Persepsi Awam Terhadap Rasuah di Malaysia pada tahun 2002 oleh Universiti Kebangsaan Malaysia, dan Indeks Persepsi Tahap Rasuah melalui

Kajian Indeks Persepsi Integriti Nasional tahun 2006, 2007 dan 2008 oleh Institut Integriti Malaysia (IIM), dan petunjuk berdasarkan perangkaan kes-kes jenayah rasuah dari tahun 1996 hingga 2008, adalah didapati bahawa gejala rasuah semakin membimbangkan. Gejala ini perlu diperangi secara lebih menyeluruh dan berkesan. Umum mengetahui dan menyedari bahawa rasuah, penyelewengan dan salah guna kuasa boleh menggugat sosiobudaya, sosioekonomi, sosiopolitik, keselamatan awam dan kestabilan negara. Gejala rasuah membebankan rakyat, menimbulkan ketidakadilan dan keresahan sosial. Ini semua boleh berlaku natijah kerakusan dan pengkhianatan amanah oleh mereka yang berpengaruh dan berkuasa.

- 2.3 Justeru, permasalahan ini perlu ditangani secara lebih menyeluruh, bersepadu, terancang dan berterusan, serta merangkumi bukan sahaja aspek pencegahan dan pembanterasannya rasuah, tetapi juga aspek kecekapan, ketelusan, integriti dan akauntabiliti dalam pentadbiran Kerajaan.
- 2.4 Menyedari keadaan dan keperluan di atas, dan setelah Kerajaan meneliti Kertas Dasar Visi dan Misi BPR Ke Arah Pencapaian Wawasan 2020 – Cabaran dan Strategi Tindakan, Mesyuarat Jemaah Menteri pada 2 April 1997 telah bersetuju:
 - 2.4.1 *supaya Kerajaan menggerakkan mekanisme tindakan pencegahan rasuah dan penerapan nilai-nilai murni dalam pentadbiran Kerajaan melalui Jawatankuasa Khas Kabinet Mengenai Pengurusan Kerajaan yang diperluaskan skop tugasnya, serta diberi nama baru iaitu **Jawatankuasa Khas Kabinet Mengenai Keutuhan Pengurusan Kerajaan (JKKMKPK). Struktur yang sama hendaklah ditubuhkan di peringkat jabatan dan agensi Kerajaan;***
 - 2.4.2 *supaya **ketua-ketua jabatan** bermula dengan jabatan-jabatan yang dikenal pasti oleh BPR, **mengambil langkah proaktif merangka tindakan-tindakan dalaman** bagi penghayatan nilai-nilai murni dan pencegahan rasuah di kalangan anggota mereka melalui jawatankuasa sedia ada iaitu Jawatankuasa Khas Etika atau Jawatankuasa Pemandu Kualiti dan Produktiviti;*
 - 2.4.3 *supaya **program-program pencegahan rasuah dilancarkan dengan lebih menyeluruh** dan melibatkan pelbagai pihak dan lapisan masyarakat terutamanya sektor politik dan swasta;*
 - 2.4.4 *supaya Kerajaan memberi **peruntukan kewangan tambahan** yang diperlukan dari semasa ke semasa bagi pelaksanaan semua program dan aktiviti yang dirancangkan; dan*
 - 2.4.5 *supaya Jawatankuasa Khas Kabinet Mengenai Pengurusan Kerajaan yang dipengerusikan oleh YAB Timbalan Perdana Menteri **diperkukuhkan dengan penambahan keanggotaannya dan pemantapan bidang tugasnya.***

- 2.5 Mesyuarat JKMMKPK yang bersidang pada 21 Ogos 1997 telah menetapkan supaya semua agensi Kerajaan menubuhkan Jawatankuasa Keutuhan Pengurusan (JKP) dan menggunakan lapan (8) terma rujukan JKP. Ini bertujuan untuk mencerminkan keseragaman terma rujukan bagi semua jawatankuasa berkenaan, yang terangkum di bawah satu struktur jentera pelaksanaan dalam gerakan bagi memantapkan keutuhan sistem pengurusan pentadbiran Kerajaan Malaysia. Seterusnya Mesyuarat Jemaah Menteri pada 22 Oktober 1997 telah bersetuju supaya Jawatankuasa yang sama ditubuhkan di peringkat negeri dan daerah. Ini bagi menentukan agensi-agensi yang beroperasi di peringkat akar umbi turut terlibat dalam gerakan bagi meningkatkan unsur keutuhan dalam pentadbiran negara.

3. PERKEMBANGAN SEMASA

- 3.1 Ke arah penambahbaikan berterusan dalam sistem penyampaian Perkhidmatan Awam, pelbagai usaha untuk meningkatkan kualiti sistem penyampaian Perkhidmatan Awam telah dilaksanakan oleh Kerajaan, khususnya dalam tempoh 10 tahun yang lalu (1998-2008). Justeru, bagi menentukan bahawa rakyat didahulukan dan pencapaian diutamakan, sistem penyampaian Perkhidmatan Awam di Malaysia tidak lagi sekadar perlu memenuhi ekspektasi pelanggan, sebaliknya perlu melangkah dan dipacu kepada perkhidmatan yang melangkaui kebiasaan dan mencapai tahap Perkhidmatan Awam terunggul dan bertaraf dunia. Usaha dan gerakan ini adalah selari dengan Misi Nasional dalam Rancangan Malaysia Kesembilan (RMK-9). Perubahan dan penambahbaikan perlu dilakukan secara berterusan, khususnya bagi mempermudah prosedur yang rumit dan panjang, mengelakkan karenah birokrasi, serta memberi perkhidmatan mesra pelanggan. Dalam hal ini, penekanan dibuat kepada sistem penyampaian perkhidmatan yang berintegriti dengan amalan yang telus, cepat, cekap, berkesan dan tepat pada masanya.
- 3.2 Selaras dengan gagasan dan hasrat tersebut, beberapa gerakan telah diperkenalkan dan dilaksanakan dalam Perkhidmatan Awam. Antara mekanisme utama yang telah diperkenalkan ialah:

3.2.1 **Penubuhan Jawatankuasa Keutuhan Pengurusan (JKP) Di Peringkat Persekutuan, Negeri dan Daerah**

Arahan ini adalah berhubung dengan Gerakan Pemantapan Keutuhan Sistem Pengurusan Pentadbiran Kerajaan Malaysia dengan penubuhan **Jawatankuasa Keutuhan Pengurusan (JKP)** di Peringkat Persekutuan, Negeri dan Daerah. Penubuhan JKP bertujuan memantapkan keutuhan sistem pentadbiran Kerajaan supaya usaha-usaha pembanterasannya rasuah, penyelewengan dan salah guna kuasa dalam kalangan pegawai awam untuk terus

dipertingkatkan. Mekanisme ini dikuatkuasakan melalui Arahan YAB Perdana Menteri Bil. 1 Tahun 1998 yang telah dilancarkan sendiri oleh YAB Perdana Menteri pada 8 Januari 1998.

3.2.2 Penubuhan Pasukan Petugas Bagi Mengurangkan Karenah Birokrasi

Penubuhan Pasukan Petugas Bagi Mengurangkan Karenah Birokrasi bertujuan memastikan pelaksanaan usaha-usaha penambahbaikan sistem dan prosedur kerja yang diguna pakai di kementerian dan agensi di bawahnya bagi memastikan wujudnya perkhidmatan yang cepat dan cekap kepada pelanggan. Pada masa yang sama, usaha juga diambil untuk mengkaji dan mengenal pasti undang-undang dan peraturan yang usang, mengkaji semula Piagam Pelanggan dan memperakukan penambahbaikan melalui maklum balas pelanggan, serta mengkaji dan menentukan sistem dan aplikasi *Information and Communication Technology* (ICT) yang boleh meningkatkan tahap perkhidmatan. Mekanisme ini dikuatkuasakan melalui surat KSN PMS(S) Bil. 18114 bertarikh 17 Disember 2003.

3.2.3 Mempertingkatkan Tadbir Urus Terbaik (*Good Governance*) Dalam Sektor Awam

Sektor awam merupakan jentera pentadbiran, perkhidmatan dan penggerak ke arah pembangunan dan kemajuan negara. Justeru, pemantapan tadbir urus terbaik atau *good governance* dalam sektor awam diberi keutamaan. Usaha ini diberikan penekanan bertujuan untuk menginstitusikan prinsip dan amalan tadbir urus yang terbaik dalam sektor awam agar dapat mempertingkatkan dan memperkukuhkan keupayaan ke arah mencapai matlamat Misi Nasional dan Wawasan 2020. Konsep tadbir urus secara menyeluruh termaktub dalam Perlembagaan Malaysia dan prinsip-prinsip Islam Hadhari yang menitik beratkan tuntutan tadbir urus terbaik. Antara prinsip tersebut ialah prinsip Kerajaan yang Adil dan Beramanah; Pembangunan Ekonomi yang Seimbang dan Komprehensif; Kehidupan Berkualiti untuk Semua Rakyat; Keutuhan Budaya dan Moral; dan Memelihara Alam Semula Jadi. Melalui usaha-usaha ini semua pegawai awam perlu memainkan peranan penting dalam mengamalkan prinsip tadbir urus terbaik supaya dapat meningkatkan penyampaian perkhidmatan yang lebih cemerlang. Pegawai awam

juga harus dapat mempertahankan apa juga keputusan, tindakan yang diambil atau tidak diambil dari kaca mata awam. Mekanisme pelaksanaan tadbir urus ini dilaksanakan melalui penubuhan Jawatankuasa Tadbir Urus dalam Perkhidmatan Awam berdasarkan surat KSN PM(S) Bil. 17479/13 Jld. 4 bertarikh 9 Mac 2007.

4. **PENUBUHAN JAWATANKUASA KEUTUHAN TADBIR URUS**

- 4.1 Mesyuarat JKKMKPK pada 3 Februari 2009 telah mengambil maklum mengenai pewujudan tiga mekanisme yang menunjukkan pertindihan terma rujukan. Oleh itu, Mesyuarat JKKMKPK telah memutuskan supaya penggabungan dibuat terhadap ketiga-tiga mekanisme di atas dan ditubuhkan **Jawatankuasa Keutuhan Tadbir Urus (JKTU)**. Ini dilakukan bagi memperkukuhkan mekanisme dan terma rujukan JKP ke arah memantapkan keutuhan sistem pengurusan dan pentadbiran, meningkatkan tadbir urus terbaik dan mengurangkan karenah birokrasi. Arahan ini dikeluarkan melalui Arahan YAB Perdana Menteri.
- 4.2 Arahan ini menetapkan semua Menteri, Menteri Besar, Ketua Menteri, Ketua Setiausaha Kementerian, Setiausaha Kerajaan Negeri, Ketua Perkhidmatan, Ketua Jabatan dan Agensi Kerajaan di peringkat persekutuan dan negeri dikehendaki **menubuhkan Jawatankuasa Keutuhan Tadbir Urus (JKTU) di peringkat kementerian, jabatan, dan agensi serta di peringkat negeri** masing-masing. Penubuhan JKJU ini adalah merangkumi pelaksanaan terma rujukan, amalan terbaik dan usaha-usaha yang sebelum ini dilaksanakan melalui Jawatankuasa Keutuhan Pengurusan (JKP), Jawatankuasa Tadbir Urus (JTU) dan Pasukan Petugas Menangani Karenah Birokrasi (PPMKB).

5. **OBJEKTIF GERAKAN PEMANTAPAN KEUTUHAN**

Gerakan pemantapan keutuhan sistem pengurusan dan pentadbiran mempunyai wadah untuk mencapai objektif ke arah merealisasikan Cabaran Keempat **Wawasan 2020** iaitu “mewujudkan masyarakat yang sepenuhnya bermoral dan beretika, yang mana warganegaranya kukuh dalam nilai agama, dan kejiwaan serta didorong oleh tahap etika paling tinggi”. Bagi melaksanakan gerakan pemantapan keutuhan ini, dua jawatankuasa utama bertindak sebagai penggerak iaitu:

- i. Jawatankuasa Khas Mengenai Keutuhan Pengurusan Kerajaan (JKKKMKPK); dan
- ii. Jawatankuasa Keutuhan Tadbir Urus (JKTU).

5.1 **Objektif Jawatankuasa Khas Kabinet Mengenai Keutuhan Pengurusan Kerajaan (JKKMKPK)**

Hala tuju gerakan pemantapan keutuhan pengurusan di peringkat tertinggi iaitu JKKMKPK adalah bagi mencapai objektif:

- 5.1.1 Untuk mewujudkan pentadbiran Kerajaan dan Perkhidmatan Awam yang cekap, berdisiplin serta mempunyai integriti yang paling tinggi dengan mempertingkatkan amalan nilai-nilai murni; dan
- 5.1.2 Berusaha mengatasi masalah-masalah dan kelemahan-kelemahan terutamanya dalam pengurusan kewangan Kerajaan, pentadbiran awam, pengendalian kes-kes tatatertib, rasuah, penyalahgunaan kuasa dan penyelewengan yang ditegah oleh peraturan, perundangan serta agama.

5.2 **Objektif Jawatankuasa Keutuhan Tadbir Urus (JKTU)**

Berteraskan kepada objektif JKKMKPK, penubuhan JKTU adalah untuk menyokong dan melaksanakan gerakan pemantapan yang dipelopori oleh JKKMKPK. Atas matlamat tersebut, objektif JKTU adalah:

- 5.2.1 Untuk memastikan kualiti sistem penyampaian perkhidmatan Kerajaan adalah berlandaskan kepada pentadbiran yang berintegriti, tadbir urus terbaik dan tiada karenah birokrasi. Pada masa yang sama hendaklah terhindar dari kelemahan pentadbiran serta gejala rasuah, penyelewengan dan salah guna kuasa;
- 5.2.2 Menyediakan sistem penyampaian perkhidmatan yang mesra pelanggan, berintegriti dan berupaya memenuhi kepuasan hati pelanggan; dan
- 5.2.3 Mewujudkan persekitaran Perkhidmatan Awam yang berdaya saing selaras dengan kehendak *stakeholders*.

6. **TERMA RUJUKAN JKTU**

6.1 **Dasar dan Perundangan**

Mengenalpasti, mengkaji serta memperaku pindaan kepada manamana dasar dan perundangan kementerian, jabatan dan agensi serta peraturan-peraturan yang dapat mengatasi kelemahan pengurusan, mempertingkatkan kawalan

terhadap perlakuan rasuah, penyelewengan, salah guna kuasa dan kelemahan pentadbiran. Seterusnya mewujudkan dan mendokumenkan pelan strategik bagi meningkatkan amalan tadbir urus terbaik. Amalan ini berupaya mengatasi karenah birokrasi ke arah pencapaian sistem penyampaian Perkhidmatan Awam yang berintegriti, akauntabiliti, amanah, jujur, pengawasan dan pengamanahan (stewardship), telus dan responsif terhadap pelanggan.

Huraian:

- i. Menyemak, memansuh, meminda serta menggubal dasar, undang-undang dan peraturan semasa untuk mempermudah sesuatu urusan.
- ii. Mengenalpasti undang-undang yang kabur atau *ambiguous*, longgar ataupun tidak kemas yang boleh dieksploitasikan oleh mereka yang tidak jujur. Undang-undang sedemikian perlulah dikaji dan dipinda bagi menutup ruang dan peluang untuk berlakunya perbuatan rasuah, penyelewengan dan salah guna kuasa.
- iii. Kementerian, jabatan dan agensi perlu mewujudkan dan mendokumenkan pelan strategik jangka panjang, sederhana dan pendek. Pelan ini hendaklah dimaklumkan kepada seluruh warga kerja kementerian, jabatan dan agensi masing-masing. Pelan strategik dan hala tuju organisasi yang lengkap dan jelas dapat memastikan visi, misi dan objektif yang telah ditetapkan dicapai.
- iv. Kementerian, jabatan dan agensi hendaklah melaksanakan pemantauan dan penilaian pencapaian prestasi pelan strategik melalui petunjuk prestasi utama strategik (*Strategic KPI*) separa penggal dan tahunan bagi memastikan objektif jangka masa panjang organisasi tercapai.

6.2 Sistem dan Prosedur Kerja

Mengenalpasti dan mengkaji kelemahan dalam sistem dan prosedur kerja kementerian, jabatan dan agensi yang lapok ataupun terlalu rumit sehingga menimbulkan pelbagai karenah birokrasi. Ini mungkin akan melemahkan pentadbiran, mengurangkan kecekapan, tiada akauntabiliti serta membuka ruang kepada karenah birokrasi, kelewatan, ketidakadilan dan terlalu banyak penggunaan budi bicara serta membuka peluang kepada perlakuan rasuah, penyelewengan dan salah guna kuasa. Kementerian, jabatan dan agensi hendaklah mengambil tindakan untuk mengenalpasti, mengkaji serta memperakukan kepada pihak berkuasa yang berkenaan tentang apa jua perubahan dalam sistem dan prosedur kerja bagi memperbaiki kelemahan ini.

Huraian:

- i. Sistem dan prosedur kerja kementerian, jabatan dan agensi hendaklah jelas, didokumenkan serta dimaklumkan kepada seluruh warga kerja kementerian, jabatan dan agensi. Perlu menggalakkan usaha menambahbaik dan memperkenalkan pembaharuan agar sistem dan prosedur kerja sedia ada tidak menjadi lapok dan seterusnya menjadi halangan atau menimbulkan karenah birokrasi. Sistem dan prosedur kerja perlu sentiasa berupaya untuk meningkatkan kualiti sistem penyampaian perkhidmatan.
- ii. Mengkaji kesesuaian bagi mengurangkan atau menghapuskan atau menggabungkan penggunaan terlalu banyak jenis borang atau terlalu banyak keperluan maklumat yang tidak perlu.
- iii. Sentiasa berusaha mencari alternatif untuk mengelakkan keperluan mendapatkan dokumen sokongan atau salinan dokumen asal yang tentunya membebankan pelanggan.
- iv. Menggalakkan penggunaan ICT bagi meningkatkan kecekapan dan memperkemaskan sistem dan prosedur kerja kementerian, jabatan dan agensi.
- v. Menggubal Piagam Pelanggan dan *Key Performance Indicators* bagi bidang-bidang teras dan menetapkan pencapaian prestasi terhadapnya.

6.3 Nilai-nilai Murni dan Kod Etika

Melaksanakan aktiviti penggalakan, penerapan serta penghayatan nilai-nilai murni dan etika bagi memantapkan integriti warga kerja di kementerian, jabatan dan agensi. Berusaha menjadikan nilai-nilai murni dan kod etika disepadukan dengan penggabungan dan pelaksanaan dasar, perundangan, peraturan serta sistem dan prosedur kerja sehingga dapat mengekang hawa nafsu warga kerja daripada melakukan segala bentuk perlakuan negatif termasuk rasuah, penyelewengan dan salah guna kuasa. Menggubal dan sentiasa memperkemaskan Kod Etika kerja jabatan sebagai panduan kepada warga kerja kementerian/jabatan/agensi.

Huraian:

- i. Nilai-nilai murni yang diberi penekanan dalam Pentadbiran Awam Malaysia terdiri daripada dua nilai iaitu nilai teras dan nilai kembangan. Nilai teras ialah amanah, benar, bijaksana, adil, telus dan bersyukur. Nilai-nilai kembangan dikenal pasti mengikut fungsi dan peranan kementerian, jabatan dan agensi. Semua nilai dilaksanakan melalui program 4P (Penerapan, Penghayatan, Pengamalan dan Penilaian).

- ii. Kementerian, jabatan dan agensi hendaklah berusaha mempromosi nilai-nilai murni di kalangan warga kerja sebagai galakkan membudayakan pelaksanaannya secara berkesan. Contohnya melalui kempen, moto dan falsafah kerja dan menyusun program/aktiviti ke arah menggalakkan penghayatan nilai-nilai murni dan etika kerja.
- iii. Menyediakan garis panduan tentang sikap dan tata kelakuan yang dikehendaki oleh kementerian, jabatan dan agensi untuk memastikan konsistensi standard kelakuan oleh semua warga kerja kementerian, jabatan dan agensi.
- iv. Mengenalpasti dan melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang dapat mencerminkan kementerian, jabatan dan agensi mempunyai reputasi yang adil, telus dan bertanggungjawab dalam semua tindakan terutamanya kepada pelanggan.
- v. Kod Etika kerja yang baik antara lain mengandungi penjelasan terhadap perkara-perkara berikut:
 - a. Melarang pekerja daripada menerima apa-apa habuan dan mengelakkan situasi yang boleh menimbulkan syak wasangka
 - b. Peraturan terhadap keraian
 - c. Tata kelakuan yang boleh menimbulkan percanggahan kepentingan atau *conflict of interest*
 - d. Tata kelakuan yang menyalahguna kedudukan
 - e. Tata kelakuan dengan pelanggan
 - f. Komitmen memberi khidmat yang adil dan berkualiti
 - g. Saluran komunikasi yang berprinsipkan kejujuran dan saling hormat menghormati dan semangat kerjasama di kalangan rakan sejawat dan juga antara kementerian, jabatan dan agensi
 - h. Tidak mengamalkan pilih kasih atau berat sebelah

6.4 **Pengurusan Pelanggan**

Kementerian, jabatan dan agensi perlu mewujudkan satu sistem pengurusan pelanggan agar ia dilihat sebagai cekap, peka, mesra dan responsif terhadap kehendak pelanggan. Kegagalan menangani kehendak pelanggan sama ada stakeholders, pelanggan luar dan pelanggan dalaman boleh mengakibatkan kementerian, jabatan dan agensi dilihat sebagai gagal memenuhi peranan dan tanggungjawab yang telah diamanahkan. Pengurusan pelanggan yang strategik dan berkualiti memperlihatkan penambahan nilai dan pembaharuan berterusan terhadap sistem penyampaian perkhidmatan.

Huraian:

- i. Kementerian, jabatan dan agensi hendaklah mengenalpasti kehendak utama *stakeholders*, menilai aspek yang menjadi kepentingan *stakeholders* dan menentukan strategi bagi memenuhi harapan *stakeholders*.
- ii. Mewujudkan sistem mesra pelanggan dan meletakkan kepentingan pelanggan sebagai keutamaan.
- iii. Mewujudkan Sistem Pengurusan Aduan yang efektif dan menganggap aduan sebagai hadiah dari pelanggan yang dapat dijadikan input kepada usaha-usaha untuk menambahbaik sistem penyampaian perkhidmatan secara berterusan.
- iv. Mewujudkan Sistem Pengaduan Aduan Dalaman yang cekap dan berkesan dengan memastikan kerahsiaan pengadu terjamin serta menggalakkan peranan penggerak etika dan 'whistle blower'. Masalah pelanggan dalaman perlu ditangani dengan bijak supaya mereka dapat memberi tumpuan kepada tugas dan tanggungjawab.
- v. Piagam pelanggan dan *Key Performance Indicators* hendaklah sentiasa disemak dan dikemaskini dari semasa ke semasa agar perkhidmatan yang diberikan sama seperti yang dijanjikan.
- vi. Mempamerkan *Key Performance Indicators* supaya pelanggan dan *stakeholders* dapat menilai dan memberikan penghargaan kepada yang cemerlang dan memberi cadangan/ulasan kepada yang gagal menepati prestasi yang ditetapkan.

6.5 **Kawalan Dalaman**

Mewujudkan struktur organisasi dan penurunan kuasa yang jelas, aliran kerja yang telus dan akauntabiliti, penggunaan sumber yang optimum dan sistem pengurusan

maklumat yang cekap dan berkesan untuk membantu kementerian, jabatan dan agensi mencapai misi dan matlamat atau objektif utama yang ditetapkan. Kawalan dalaman membolehkan sumber-sumber organisasi diarah, dipantau, diukur untuk mengurangkan karenah birokrasi serta mencegah perlakuan yang mendekati rasuah, salah guna kuasa dan penyelewengan.

Huraian:

- i. Mewujudkan atau memperkemaskan sistem pemantauan secara berkala ke atas perlakuan dalam kementerian, jabatan dan agensi terutamanya yang melibatkan kepentingan pelanggan, urusan kewangan, perolehan, pembangunan dan penguatkuasaan.
- ii. Meningkatkan dan memperkemaskan akauntabiliti penyeliaan sebagai satu usaha pengawalan untuk mencegah perlakuan negatif, tidak produktif serta rasuah, salah guna kuasa dan penyelewengan.
- iii. Mengesan kelemahan-kelemahan yang mungkin boleh menyebabkan karenah birokrasi dan perlakuan negatif dan seterusnya mengambil langkah-langkah untuk pembedahan dan pencegahan.
- iv. Melaksanakan penurunan kuasa dengan tujuan mengatasi kelewatan dan mengurangkan longgokkan kuasa. Melaksanakan pusingan kerja bagi mengelakkan perlakuan dan gejala negatif serta menjana kesegerakan dan produktiviti warga kerja.
- v. Mengadakan publisiti dan penerangan yang meluas kepada pelanggan terutamanya melalui laman web mengenai sistem penyampaian perkhidmatan kementerian, jabatan dan agensi supaya ia tidak mudah dieksploitasikan oleh mana-mana pihak.
- vi. Mengadakan prosedur kawalan terhadap penggunaan sumber-sumber.
- vii. Memastikan sistem pengurusan rekod yang berintegriti supaya dapat memudahkan dan menyegerakan pengesanan rekod serta memelihara dan melindungi maklumat terperingkat daripada kebocoran atau disalahgunakan.
- viii. Kementerian, jabatan dan agensi hendaklah mengamalkan teknik-teknik pengurusan risiko sebelum melaksanakan sesuatu projek atau program terutamanya yang berisiko tinggi untuk meminimalkan risiko semasa pelaksanaannya. Antara kaedah yang boleh digunakan ialah Sistem Pengurusan Akauntabiliti dan Integriti (SPAII).

6.6 Tindakan Pengesanan, Punitif dan Pemulihan

Mengesan sebarang bentuk pelanggaran undang-undang, peraturan, sistem dan prosedur kerja atau kod etika kerja. Mengambil tindakan pembedahan dan pencegahan dengan segera berdasarkan kepada undang-undang atau peraturan tata tertib terhadap mereka yang terlibat. Memberi kerjasama atau melaporkan kepada agensi penguatkuasa berkenaan mengenai sebarang bentuk kesalahan atau jenayah yang dilakukan oleh warga kerja.

Huraian:

- i. Pengurusan organisasi perlu adil dan tegas dalam mengambil tindakan terhadap sebarang salah laku oleh semua peringkat warga kerja.
- ii. Menyediakan secukupnya saluran aduan yang cekap, telus dan berkesan serta bersedia menerima pengaduan daripada mana-mana pihak tentang salah laku warga kerja.
- iii. Mengenal pasti dan peka kepada tanda-tanda (*symptom*) kemungkinan wujudnya perlakuan negatif termasuk rasuah, penyelewengan, salah guna kuasa atau sebarang bentuk kesalahan jenayah. Antara tanda-tanda yang mudah dikesan ialah:
 - a. Tabiat hidup mewah termasuk memiliki barang kemas dan perhiasan secara yang berlebihan, mempunyai kereta mewah dan sering melancong ke luar negeri
 - b. Kerap kali bekerja berseorangan di kawasan sulit, di waktu rehat atau di luar waktu pejabat
 - c. Tidak konsisten dalam produktiviti
 - d. Terlibat dalam urusan lain dalam kementerian, jabatan dan agensi secara berlebihan tanpa kaitan dengan tugas utama dan arahan daripada atasan
 - e. Membuat panggilan telefon yang panjang dan penuh kerahsiaan
 - f. Terlibat dalam keterhutangan yang serius
 - g. Terlibat dalam perjudian, berpoya-poya dan kerap kali mengunjungi pusat-pusat hiburan

- iv. Mengadakan khidmat nasihat (*counselling*) dan penyeliaan rapi kepada warga kerja yang telah melanggar peraturan tatatertib serta warga kerja yang bermasalah.

6.7 Pengiktirafan dan Penghargaan

Memberi pengiktirafan dan penghargaan kepada pegawai yang menunjukkan perkhidmatan cemerlang dan menunjukkan nilai-nilai murni melalui aktiviti-aktiviti sukarela, memberi nasihat dan bimbingan agama serta mereka yang melaporkan kes-kes rasuah, penyelewengan dan salah laku dalam kementerian, jabatan dan agensi.

Huraian:

- i. Memberi penekanan yang tinggi terhadap aspek etika dan nilai yang ditunjukkan oleh warga kerja semasa membuat penilaian prestasi tahunan warga kerja dan ketika hendak membuat perakuan untuk Anugerah Khidmat Cemerlang, Pengurniaan Pingat, Kenaikan Pangkat dan lain-lain pengiktirafan yang dilaksanakan oleh kementerian, jabatan dan agensi.
- ii. Mengiktiraf dengan memberi penghargaan kepada warga kerja yang melaporkan perlakuan rasuah, penyelewengan dan salah guna kuasa serta kesalahan jenayah yang berlaku dalam kementerian, jabatan dan agensi. Kaedah ini memberi dorongan yang dapat menimbulkan kesedaran kepada semua pegawai supaya menolak perlakuan rasuah, penyelewengan dan salah guna kuasa serta sebarang bentuk kesalahan jenayah.
- iii. Membudayakan amalan memberi sanjungan dan penghormatan seperti mengucapkan terima kasih, memberi pujian atau mengiktiraf warga kerja yang mempamerkan nilai-nilai yang baik termasuk yang dapat menyiapkan tugas dalam masa yang ditetapkan atau berjaya menyelesaikan tugas rumit dalam masa yang singkat.

7. PERANAN DAN TANGGUNGJAWAB

Dalam memastikan setiap pihak melaksanakan peranan yang dipertanggungjawabkan berhubung Gerakan Pemantapan Keutuhan khususnya melalui penubuhan Jawatankuasa Keutuhan Tadbir Urus. Peranan dan tanggungjawab setiap pihak yang terlibat adalah meliputi:

7.1 Jawatankuasa Khas Kabinet Mengenai Keutuhan Pengurusan Kerajaan (JKKMKPK)

- 7.1.1 Mengeluarkan dasar berhubung dengan sistem pengurusan pentadbiran Kerajaan Malaysia
- 7.1.2 Menimbang dan meluluskan cadangan yang dikemukakan melalui kertas-kertas pembentangan/kertas-kertas kajian oleh ahli-ahli JKKMKPK, JKTU, Pasukan Khas Perunding Jawatankuasa Keutuhan Tadbir Urus (PKPJKTU) I, II, III dan IV, Kementerian dan Kerajaan Negeri bagi penambahbaikan sistem pengurusan pentadbiran Kerajaan Malaysia
- 7.1.3 Mengarahkan kajian dilaksanakan berkaitan dengan isu-isu keutuhan sistem pentadbiran, meningkatkan tadbir urus dan mengurangkan kerenah birokrasi bagi sistem pengurusan pentadbiran Kerajaan Malaysia

7.2 Jawatankuasa Kerja Kepada Jawatankuasa Khas Kabinet Mengenai Keutuhan Pengurusan Kerajaan (JK JKKMKPK)

- 7.2.1 Membincangkan dan memperkemaskan kertas-kertas pembentangan/kertas-kertas kajian yang dikemukakan oleh ahli-ahli Jawatankuasa Kerja Kepada JKKMKPK, PKPJKTU I, II, III dan IV, Kementerian dan Kerajaan Negeri
- 7.2.2 Memperakukan kertas-kertas pembentangan/ kertas-kertas kajian yang dikemukakan untuk dibentangkan dalam JKKMKPK
- 7.2.3 Memantau dan menyalurkan keputusan atau maklumat Mesyuarat JKKMKPK kepada kementerian/jabatan/ agensi

7.3 Urus Setia Bersama JKKMKPK (MAMPU dan SPRM)

- 7.3.1 Mengenalpasti isu-isu di bawah terma rujukan Jawatankuasa Keutuhan Tadbir Urus untuk diketengahkan kepada JKKMKPK
- 7.3.2 Urus Setia Bersama untuk mengesan dan menyelaras maklum balas suku tahun daripada JKTU peringkat kebangsaan
- 7.3.3 Menyelaraskan penyediaan dan kertas-kertas pembentangan/ kertas-kertas kajian untuk diketengahkan kepada JKKMKPK
- 7.3.4 Menerima kertas-kertas pembentangan/kertas-kertas kajian yang disediakan oleh PKPJKTU I, II, III dan IV, Kementerian dan Kerajaan

Negeri serta menyelaraskan penyediaan dokumentasi untuk pembentangan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kerja Kepada JKKMKPK

7.3.5 Mengurusetikan Konvensyen JKTU dan seminar-seminar yang berkaitan

7.4 Penyelaras JKTU

Penyelaras JKTU adalah Ketua Pesuruhjaya SPRM. Antara lain peranan dan tanggungjawab Penyelaras JKTU ialah:

7.4.1 Mempengerusikan Mesyuarat Urus Setia JKTU Peringkat Kebangsaan iaitu menyelaraskan semua usaha-usaha JKTU peringkat kementerian dan negeri

7.4.2 Setiausaha bersama dengan Ketua Pengarah MAMPU kepada Mesyuarat JKKMKPK

7.4.3 Membentangkan laporan maklum balas Mesyuarat Urus Setia JKTU Peringkat Kebangsaan dalam Mesyuarat JKKMKPK

7.4.4 Membentangkan kertas-kertas pembentangan/kertas-kertas kajian/kertas-kertas cadangan daripada JKTU dan PKPJKTU dalam Mesyuarat JKKMKPK

7.4.5 Mempengerusikan Mesyuarat dengan Pengerusi-Pengerusi Pasukan Khas Perunding JKTU sebagai kesinambungan tindakan susulan yang diperlukan hasil keputusan daripada Mesyuarat Urus Setia JKTU Peringkat Kebangsaan

7.5 Pasukan Khas Perunding JKTU (PKPJKTU)

7.5.1 Membantu JKTU di dalam membuat penghuraian, penganalisan dan mengemukakan cadangan-cadangan penyelesaian terhadap isu-isu dan masalah-masalah yang dibangkitkan dalam Laporan Maklum balas JKTU di peringkat persekutuan dan negeri mengikut terma rujukan JKTU

7.5.2 Mengambil tindakan susulan terhadap resolusi Konvensyen JKTU atau lain-lain seminar berkaitan, melaksanakan keputusan Mesyuarat JKKMKPK dan Mesyuarat JKTU Peringkat Kebangsaan

7.5.3 Mengenal pasti isu dan masalah serta kelemahan-kelemahan di bawah tujuh terma rujukan JKTU dan mencadangkan penyelesaian

7.5.4 Melaksanakan kajian dan menyediakan kertas konsep atau kertas cadangan untuk pembaharuan dan penambahbaikan mengikut terma rujukan JKTU

7.6 Ketua Urus Setia Penyelaras JKTU Peringkat Kebangsaan (Pegawai Bahagian Keutuhan Pengurusan, SPRM)

7.6.1 Menyemak laporan maklum balas yang dikemukakan oleh JKTU Kementerian dan Kerajaan Negeri

7.6.2 Mengurusetiaikan Mesyuarat Urus Setia JKTU Peringkat Kebangsaan

7.6.3 Mengurusetiaikan mesyuarat di antara Penyelaras JKTU dengan Pengerusi-Pengerusi Pasukan Khas Perunding JKTU

7.6.4 Menyediakan draf laporan maklum balas untuk pembentangan Penyelaras JKTU Kebangsaan di Mesyuarat JKKMKPK

7.7 Urus Setia JKTU Kementerian atau Negeri

7.7.1 Menentukan pengurusan Mesyuarat JKTU Kementerian atau Negeri dilaksanakan berdasarkan terma-terma JKTU dan mengikut jadual

7.7.2 Mengenalpasti isu, masalah dan langkah-langkah penambahbaikan berdasarkan terma-terma rujukan JKTU untuk dibentangkan di Mesyuarat JKTU Kementerian atau Negeri

7.7.3 Mengambil tindakan susulan ke atas keputusan Mesyuarat JKTU Kebangsaan untuk dilaksanakan di peringkat agensi dan jabatan masing-masing di bawah Kementerian dan Kerajaan Negeri

7.7.4 Menyelaraskan dan melaksanakan aktiviti pemantauan ke atas keputusan Mesyuarat JKTU dan melaporkan hasil pemantauan tersebut kepada Mesyuarat JKKMKPK

7.7.5 Mencetuskan idea penambahbaikan atau pembaharuan berasaskan isu berkaitan dengan pengurusan Kementerian atau Kerajaan Negeri yang dibangkitkan oleh Mesyuarat JKTU Kebangsaan untuk disalurkan kepada peringkat kementerian dan jabatan negeri

7.7.6 Membangun, mengendali dan mengemaskini Sistem Pengurusan Maklumat JKTU Kementerian atau JKTU Negeri

7.8 Pengerusi JKTU Peringkat Kementerian atau Negeri

- 7.8.1 Mempengerusikan Mesyuarat Urus Setia JKTU mengikut peringkat kementerian atau negeri
- 7.8.2 Menentukan isu, masalah dan langkah-langkah penambahbaikan atau penyelesaian masalah berkaitan terma rujukan JKTU peringkat kementerian atau negeri
- 7.8.3 Meluluskan isu-isu atau cadangan penambahbaikan untuk dibentangkan di Mesyuarat JKTU peringkat kebangsaan

7.9 Pengerusi JKTU Peringkat Jabatan atau Agensi Kerajaan

- 7.9.1 Mempengerusikan Mesyuarat Urus Setia JKTU mengikut peringkat jabatan atau agensi
- 7.9.2 Menentukan isu, masalah dan langkah-langkah penambahbaikan atau penyelesaian masalah berkaitan terma rujukan JKTU peringkat jabatan atau agensi
- 7.9.3 Menentukan isu-isu atau cadangan penambahbaikan untuk dibentangkan di Mesyuarat JKTU peringkat kementerian atau negeri

8. KEANGGOTAAN JAWATANKUASA

8.1 Keanggotaan JKKMKPK:

- 8.1.1 JKKMKPK akan dipengerusikan oleh YAB Perdana Menteri
- 8.1.2 Ahli JKKMKPK terdiri daripada menteri-menteri dan juga pegawai tinggi Kerajaan yang dipilih berdasarkan bidang teras mengikut terma rujukan JKTU
- 8.1.3 Setiausaha bersama JKKMKPK ialah Ketua Pengarah MAMPU dan Ketua Pesuruhjaya SPRM
- 8.1.4 Urus setia JKKMKPK ialah Bahagian Transformasi Sektor Awam, MAMPU dan Bahagian Keutuhan Pengurusan, SPRM

8.2 Keanggotaan JKTU di peringkat Kementerian, Negeri dan Agensi Kerajaan Persekutuan:

8.2.1 **JKTU Peringkat Kementerian**

Pengerusi : YB Menteri
Pengerusi Ganti : YB Timbalan Menteri
Urus Setia : Bahagian yang bertanggungjawab menguruskan JKTU
Ahli-ahli :

- a. Timbalan Menteri
- b. Ketua Setiausaha Kementerian
- c. Timbalan Ketua Setiausaha Kementerian Terkanan
- d. Pegawai Penasihat Undang-Undang atau Pegawai Undang-Undang Kementerian (jika ada)
- e. Setiausaha Bahagian
- f. Pegawai Perhubungan Awam
- g. Pegawai Perhubungan Pelanggan
- h. Ahli-Ahli lain yang difikirkan perlu

8.2.2 **Jawatankuasa Kerja Kepada JKTU Kementerian**

Pengerusi : Ketua Setiausaha Kementerian
Pengerusi Ganti : Timbalan Ketua Setiausaha Terkanan
Urus Setia : Bahagian yang bertanggungjawab Menguruskan JKTU

Ahli-ahli :

- a. Timbalan Ketua Setiausaha Terkanan
- b. Ketua Jabatan/Agensi di bawah Kementerian
- c. Pegawai Penasihat Undang-Undang atau Pegawai Undang-Undang Kementerian (jika ada)
- d. Setiausaha Bahagian
- e. Pegawai agama/khidmat kaunseling/Pegawai Integriti (jika ada)
- f. Pegawai Perhubungan Awam
- g. Pegawai Perhubungan Pelanggan
- h. Ahli-ahli lain yang difikirkan perlu

8.2.3 **JKTU Peringkat Jabatan/Agensi Kerajaan Persekutuan Di Peringkat Negeri**

Pengerus :Ketua Jabatan atau Agensi Kerajaan

Pengerusi Ganti :Timbalan Ketua Jabatan atau Agensi Kerajaan Terkanan

Urus Setia :Bahagian yang bertanggungjawab menguruskan JKTU

Ahli-ahli:

- a. Timbalan Ketua Jabatan atau Agensi Kerajaan Terkanan
- b. Ketua Penolong Pengarah
- c. Pegawai Undang-Undang Jabatan (jika ada)
- d. Pegawai agama/khidmat kaunseling/Pegawai Integriti (jika ada)
- e. Pegawai Perhubungan Awam
- f. Pegawai Perhubungan Pelanggan
- g. Ahli-Ahli lain yang difikirkan perlu

8.2.4 Keanggotaan **JKTU di peringkat negeri:**

i. **Jawatankuasa Keutuhan Tadbir Urus Negeri (JKTUKN)**

Pengerusi :YAB Menteri Besar/Ketua Menteri

Pengerusi Ganti :YB Timbalan Menteri Besar/Timbalan Ketua Menteri/Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan Negeri Kanan

Urus Setia :Pejabat SUK dan SPRM

Ahli-ahli :

- a. Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan Negeri
- b. Setiausaha Kerajaan Negeri
- c. Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri Terkanan
- d. Pengarah SPRM Negeri
- e. Pengarah MAMPU (bagi Sabah dan Sarawak)
- f. Pengarah Biro Pengaduan Awam (jika ada)
- g. Ahli-ahli lain yang difikirkan perlu

ii. **Keanggotaan Jawatankuasa Kerja Kepada JKTU Kerajaan Negeri**

Pengerusi : Setiausaha Kerajaan Negeri
Pengerusi Ganti : Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri Terkanan
Urus Setia : Pejabat SUK dan SPRM

Ahli-ahli :

- a. Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri Terkanan
- b. Ketua Jabatan/Agensi Negeri
- c. Pengarah SPRM Negeri
- d. Pegawai Undang-Undang
- e. Pegawai Audit Negeri
- f. Pegawai Perhubungan Awam
- g. Pegawai Perhubungan Pelanggan
- h. Ahli-ahli lain yang difikirkan perlu

ii. **Keanggotaan JKTU Jabatan Negeri (JKTUJN)**

Pengerusi : Ketua Jabatan berkaitan di peringkat Negeri
Ahli-ahli : Ketua-Ketua Bahagian/Unit.
Urus Setia : Pegawai yang diarahkan menjalankan tugas- tugas JKTU (atau pegawai yang sesuai)

8.3 **Penubuhan Pasukan Khas Perunding (PKP)**

8.3.1 Pasukan Khas Perunding Jawatankuasa Keutuhan Tadbir Urus (PKPJKTU) ditubuhkan bagi mengambil tindakan terhadap apa-apa keputusan sama ada yang dihasilkan daripada Mesyuarat JKTU Kebangsaan atau Konvensyen JKTU atau arahan daripada JKKMKPK.

8.3.2 Bagi menyelaraskan tindakan-tindakan yang akan dilaksanakan PKPJKTU, empat (4) Pasukan Khas Perunding (PKP) ditubuhkan. Setiap PKPJKTU diketuai oleh sebuah jabatan dan dianggotai oleh beberapa jabatan lain. Struktur keanggotaan PKPJKTU adalah seperti di bawah:

i. Pasukan Khas Perunding JKTU I

- a. Ketua Pasukan : Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN)
- b. Ahli Pasukan : Unit Pemodenan Tadbiran Dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU), Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (SPRM), Jabatan Peguam Negara, Kementerian Kewangan, Institut Integriti Malaysia (IIM), Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA), Biro Pengaduan Awam (BPA) dan Jabatan Audit Negara
- c. Terma Rujukan :Dasar Dan Perundangan Sistem Dan Prosedur Kerja

ii. Pasukan Khas Perunding JKTU II

- a. Ketua Pasukan : Institut Kefahaman Islam Malaysia (IKIM)
- b. Ahli Pasukan : Unit Pemodenan Tadbiran Dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU), Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (SPRM), Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA), Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (JAKIM), Institut Integriti Malaysia (IIM), Institut Sosial Negara (ISN), Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga Dan Masyarakat dan Kementerian Belia Dan Sukan
- c. Terma Rujukan :Nilai-Nilai Murni Dan Kod Etika Pengiktirafan dan Penghargaan

iii. Pasukan Khas Perunding JKTU III

- a. Ketua Pasukan : Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA)
- b. Ahli Pasukan : Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (SPRM), Jabatan Peguam Negara, Polis Di Raja Malaysia (PDRM), Angkatan Tentera Malaysia (ATM), Institut Integriti Malaysia (IIM), Biro Pengaduan Awam (BPA), Jabatan Audit Negara dan Jabatan Penjara Malaysia

- c. Terma Rujukan :Kawalan Dalam Tindakan Pengesanan Punitif dan Pemulihan

iv. Pasukan Khas Perunding JKTU IV

- a. Ketua Pasukan :Timbalan Ketua Setiausaha **Kanan** (TKSUK) Jabatan Perdana Menteri (JPM)
- b. Ahli Pasukan : Unit Pemodenan Tadbiran Dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU), Biro Pengaduan Awam (BPA), Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (SPRM), Kementerian Perumahan Dan Kerajaan Tempatan, Suruhanjaya Hak Asasi Manusia (SUHAKAM) dan Ketua Pengarah Tanah Dan Galian (KPTG)
- c. Terma Rujukan : Pengurusan Pelanggan

8.3.3 Tugas-tugas Pasukan Khas Perunding ini adalah sebagaimana yang dinyatakan dalam para 7.5.

9. KEKERAPAN MESYUARAT DAN LAPORAN TINDAKAN

9.1 Jadual Mesyuarat JKKMKPK

JKKMKPK akan mengadakan mesyuarat sekurang-kurangnya sekali dalam masa **empat bulan**. Mesyuarat perlu diadakan dalam **bulan Mac, Julai dan November setiap tahun**.

9.2 Jadual Mesyuarat JKTU

Semua Pengerusi JKTU dan Ketua Jabatan dikehendaki mengadakan mesyuarat masing-masing sekurang-kurangnya sekali dalam masa **empat bulan dan perlu diadakan dalam bulan Januari, Mei dan September setiap tahun**

dan melaporkan status tindakan mereka kepada JKTU di peringkat yang lebih tinggi dengan mekanisme pelaporan dan pemantauan seperti berikut:

9.2.1 **Peringkat Kementerian, Jabatan dan Agensi Persekutuan**

- a. JKTU Jabatan atau Agensi Persekutuan di peringkat negeri dikehendaki mengemukakan laporan masing-masing kepada JKTU di peringkat Jabatan Persekutuan.
- b. JKTU Jabatan Persekutuan dikehendaki mengemukakan laporan masing-masing kepada JKTU di peringkat kementerian.
- c. JKTU Kementerian dikehendaki menyalurkan laporan jawatankuasa masing-masing **setiap empat bulan** sekali iaitu sebelum atau pada minggu kedua bulan **Januari, Mei dan September** kepada Penyelaras JKTU/ Urus Setia Bersama kepada JKKMKPK di alamat seperti di para 9.4.2.

9.2.2 **Peringkat Kerajaan Negeri**

- a. JKTUJN dikehendaki mengemukakan laporan dan maklum balas masing-masing kepada Jawatankuasa Kerja Kepada JKTUKN sekurang-kurangnya **dua minggu** sebelum tarikh mesyuarat JKTUKN.
- b. JKTUKN dikehendaki menyalurkan laporan jawatankuasa masing-masing **setiap empat bulan** sekali iaitu sebelum atau pada minggu kedua bulan **Januari, Mei dan September** kepada Penyelaras JKTU/Urus Setia Bersama kepada JKKMKPK di alamat seperti di perenggan 9.4.2.

9.2.3 Struktur Aliran Pelaksanaan JKTU ini adalah seperti di *Lampiran 'A'*.

9.3 **Jadual Mesyuarat PKPJKTU**

PKPJKTU hendaklah mengadakan mesyuarat sekurang-kurangnya sekali dalam masa **empat bulan**. Mesyuarat perlu diadakan dalam **bulan Februari, Jun dan Oktober** setiap tahun.

9.4 **Laporan Maklum Balas**

9.4.1 Kandungan laporan maklum balas aktiviti JKTU hendaklah meliputi perkara-perkara yang dinyatakan di dalam format laporan seperti di *Lampiran 'B'*.

9.4.2 Semua Urus Setia JKTU peringkat kementerian dan negeri perlu membuat analisa terhadap isu-isu yang dikemukakan oleh JKTU Jabatan/Agensi sebelum laporan maklum balas dikemukakan kepada urus setia JKTU Peringkat Kebangsaan di alamat:

*Ketua Pesuruhjaya,
Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia
Blok D6 Kompleks D
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
Peti Surat 6000
62007 PUTRAJAYA.*

(U/P: Pengarah Bahagian Keutuhan Pengurusan)

10. MEKANISME PELAKSANAAN

10.1 **Pekeliling Penubuhan dan Pemakaian Mekanisme**

Bagi menentukan pemakaian dan pelaksanaan arahan ini bersesuaian dengan keadaan serta keperluan di peringkat persekutuan dan negeri masing-masing, **maka Pengerusi JKTU, iaitu Menteri, Ketua Perkhidmatan, Ketua Setiausaha Kementerian dan/atau Ketua Pengarah, YAB Menteri Besar/Ketua Menteri atau Setiausaha Kerajaan Negeri hendaklah mengedarkan Arahan ini** kepada agensi di bawah kuasa dan kawalan masing-masing. **Bagi menentukan gerakan ini meliputi juga pentadbiran Kerajaan di peringkat pihak berkuasa tempatan, maka Pengerusi JKTUKN perlulah memanjangkan**

pemakaian dan pelaksanaan arahan ini kepada pihak berkuasa berkenaan.

11. PERANAN PEMIMPIN, KETUA DAN WARGA JABATAN

Untuk menentukan kejayaan dan keberkesanan gerakan memperkukuhkan lagi struktur sistem pengurusan pentadbiran Kerajaan Malaysia di bawah Jawatankuasa Khas Kabinet Mengenai Keutuhan Pengurusan Kerajaan (JKKMKPK), Kerajaan berpendirian bahawa pemimpin-pemimpin politik, ketua-ketua perkhidmatan, jabatan dan agensi Kerajaan, serta pegawai badan awam perlulah menggerakannya secara komited di peringkat masing-masing.

Ketegasan dan komitmen para pemimpin berupaya membawa arus perubahan dalam gerakan menyeluruh pemantapan keutuhan sistem pengurusan pentadbiran. Sekali gus dapat menjayakan gerakan memerangi dan membasmi gejala rasuah, penyelewengan dan salah guna kuasa, mencegah ketidakadilan, ketidakcekapan dan tidak mesra pelanggan.

12. PELAKSANAAN ARAHAN

12.1 Bermula dari tarikh penguatkuasaan Arahan ini, kesemua tindakan yang sebelum ini dilaksanakan melalui arahan dan pekeliling seperti di bawah adalah terbatal berikutan penggabungan JKP, PPMKB dan JTU:

12.1.1 Arahan Y.A.B Perdana Menteri No. 1 Tahun 1998

12.1.2 Surat KSN PMS(S) Bil. 18114 bertarikh 17 Disember 2003

12.1.3 Surat KSN PM(S) Bil. 17479/13 Jld. 4 bertarikh 9 Mac 2007

12.2 Walau bagaimana pun, siri arahan yang dikeluarkan di bawah Arahan Y.A.B. Perdana Menteri No. 1 Tahun 1998 masih terpakai iaitu:

12.2.1 Siri 2 No. 1 Tahun 2000 bertarikh 20 April 2000

12.2.2 Siri 3 No. 2 Tahun 2000 bertarikh 15 Ogos 2000

12.2.3 Siri 4 No. 3 Tahun 2000 bertarikh 15 Ogos 2000

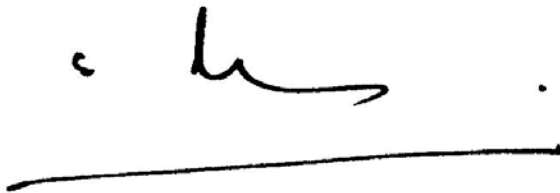
12.2.4 Siri 5 No. 4 Tahun 2000 bertarikh 15 Disember 2000

12.2.5 Siri 6 No. 1 Tahun 2001 bertarikh 10 Ogos 2001

12.2.6 Siri 7 No. 1 Tahun 2007 bertarikh 6 Februari 2007

13. **PENUTUP**

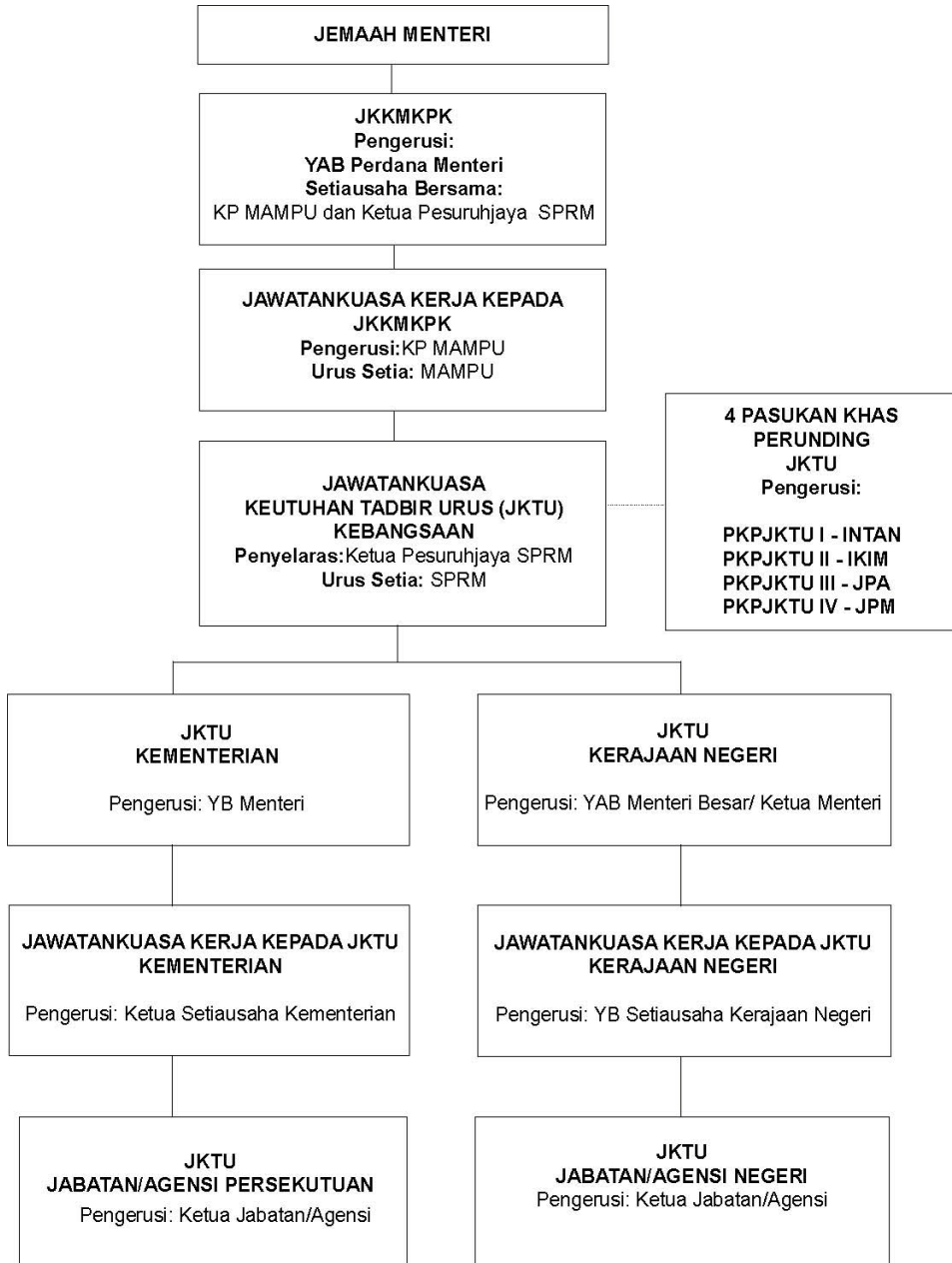
Seiring dengan perkembangan dunia tanpa sempadan, pelbagai kaedah dan pendekatan telah dilaksanakan oleh semua pihak dalam usaha untuk menghapuskan rasuah, salah guna kuasa, penyelewengan dan kelemahan pentadbiran. Adalah sewajarnya usaha untuk memantapkan keutuhan pentadbiran, mempertingkatkan tadbir urus dan mengurangkan karenah birokrasi dalam sektor awam perlu dilaksanakan secara bersepadu dan menyeluruh. Tindakan-tindakan ini tidak boleh dilaksanakan dan bergerak secara bersendirian kerana akan melibatkan isu pertindihan tugas yang pastinya akan membazirkan masa, tenaga dan kos. Justeru, perlu ada satu pendekatan yang boleh diterima oleh semua pihak untuk memastikan sistem penyampaian Perkhidmatan Awam berada ditahap yang terunggul. Tindakan-tindakan yang dihuraikan dalam arahan ini perlu dilaksanakan dengan penuh komitmen dan berterusan bagi memastikan pencapaian **Wawasan 2020** dan gagasan **1Malaysia: Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan.**



[Dato' Sri Mohd Najib bin Tun Abdul Razak]
Perdana Menteri Malaysia

20 November 2009
Pejabat Perdana Menteri
Putrajaya.

STRUKTUR JAWATANKUASA KEUTUHAN TADBIR URUS (JKTU) DI PERINGKAT PERSEKUTUAN DAN NEGERI



LAPORAN MAKLUM BALAS
JAWATANKUASA KEUTUHAN TADBIR URUS (JKTU)
BAGI SUKU TAHUN

A. Laporkan mengikut pecahan 7 terma rujukan JKJU mengikut format di bawah:

1. Dasar dan Perundangan
2. Sistem dan Prosedur Kerja
3. Nilai-nilai Murni dan Kod Etika
4. Pengurusan Pelanggan
5. Kawalan Dalaman
6. Tindakan Pengesanan, Punitif dan Pemulihan
7. Pengiktirafan dan Penghargaan

ISU & MASALAH	PUNCA ISU/MASALAH & PENAMBAHBAIKAN	KESAN PENAMBAHBAIKAN (ORGANISASI DAN PELANGGAN)	USAHA-USAHA PENYELESAIAN DAN STATUS KEMAJUAN

B. Laporkan usaha-usaha pembaharuan dan pencegahan untuk meningkatkan aspek-aspek integrity dalam organisasi yang member faedah berbanding kepada pelanggan

BIL.	USAHA-USAHA PEMBAHARUAN DAN PENCEGAHAN	FAEDAH KEPADA ORGANISASI	FAEDAH KEPADA PELANGGAN