



Rujukan : UKM.UIG.100-1/71(6)  
Tarikh : 22 November 2021

**PEKELILING UNIT INTEGRITI & OMBUDSMAN BIL. 7/2021**

**SEMUA WARGA  
UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA**

YBhg. Prof. Ulung/Prof./Dato' Seri/Datuk/Dato'/Datin/Tuan/Puan,

**TATACARA PELAKSANAAN OMBUDSMAN DI UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA  
(UKM)**

Dengan hormatnya izinkan saya merujuk kepada perkara di atas dan Pekeliling Unit Integriti Bil. 3/2021 bertarikh 27 Mei 2021 adalah berkaitan.

2. Dimaklumkan bahawa Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Universiti (MJPU) Bil.17/2021 bertarikh 9 November 2021 telah meluluskan Tatacara Pengendalian Piawai bagi pelaksanaan Ombudsman di UKM berkuatkuasa mulai tarikh kelulusan MJPU.

3. Tatacara ini memberi fokus kepada pengurusan aduan yang mempunyai merit dalam bentuk-bentuk berikut:

- i. ketidakpuasan hati berkaitan isu-isu pentadbiran (grievances);
- ii. pertikaian;
- iii. servis atau perkhidmatan yang tidak memuaskan;
- iv. konflik sesama warga UKM dan lain-lain yang berkaitan.

Tatacara ini boleh juga dicapai dan dimuat turun melalui laman web Unit Integriti: <https://www.ukm.edu.my/integriti/>

4. Sebarang maklum balas dan pertanyaan lanjut, boleh dikemukakan kepada pihak Unit Integriti & Ombudsman melalui e-mel [kuintegriti@ukm.edu.my](mailto:kuintegriti@ukm.edu.my). Segala perhatian daripada pihak YBhg. Prof. Ulung/Prof./Dato' Seri/Datuk/Dato'/Datin/Tuan/Puan dalam perkara ini adalah amat dihargai.

Sekian terima kasih.

Yang benar,

**HAIRUZZAKI MOHD. YUSOFF**  
Ketua  
Unit Integriti & Ombudsman

- s.k
- Pengerusi UKM
  - Naib Canselor
  - Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa)
  - Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)
  - Timbalan Naib Canselor (Hal-ehwal Pelajar)
  - Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri, Alumni dan Masyarakat)
  - Pendaftar
  - Penasihat Undang-Undang
  - Bendahari
  - Ketua Pustakawan

**UNIT INTEGRITI & OMBUDSMAN**

Universiti Kebangsaan Malaysia, 43600 UKM Bangi, Selangor Darul Ehsan Malaysia  
Telefon: +603-8921 3282/3139/5008 E-mel: [integriti@ukm.edu.my](mailto:integriti@ukm.edu.my) Laman Web: <http://www.ukm.my/integriti>



UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA  
*The National University of Malaysia*

## TATACARA PENGENDALIAN PIAWAI OMBUDSMAN UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA (UKM)

### 1. PENDAHULUAN

1.1 Pelantikan dan pelaksanaan Ombudsman di Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM) bertujuan memperkasakan peranan Unit Integriti dan mencerminkan komitmen pengurusan UKM ke atas agenda integriti organisasi dan warganya. Ini dizahirkan dengan peranan Ombudsman yang mengikut prinsip kebebasan, kerahsiaan, neutral dan tidak memihak serta tidak formal.

1.2 Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Universiti (MJPU) Bil. 3/2021 bertarikh 16 Februari 2021 telah meluluskan pelantikan dan pelaksanaan Ombudsman di UKM dan dipersetujui dalam Mesyuarat Lembaga Pengarah Universiti (LPU) Bil. 4/2021 bertarikh 6 Mei 2021.

1.3 Pelaksanaan Ombudsman UKM merupakan satu kaedah penyelesaian alternatif untuk menyelesaikan aduan dengan cepat dan berkesan tanpa memerlukan proses formal bagi siasatan integriti dan tatatertib. Bidang kuasa Ombudsman UKM antaranya meliputi perkara-perkara berikut:

- i) ketidakpuasan hati berkaitan isu-isu pentadbiran (*grievances*);
- ii) pertikaian di antara:
  - a) Pelajar UKM dan UKM;
  - b) Kakitangan UKM dan UKM kecuali masalah disiplin di bawah terma dan syarat pelantikan;
  - c) Orang Awam dan UKM
- iii) servis atau perkhidmatan yang tidak memuaskan;
- iv) konflik sesama warga UKM; dan
- v) lain-lain aduan yang berkaitan.

1.4 Bidang kuasa Ombudsman UKM tidak termasuk bidang kuasa Unit Integriti yang memfokuskan kepada pengurusan aduan dan siasatan bagi kes salah laku integriti, tatatertib dan berkaitan dengan jenayah

1.5 Tatacara ini disediakan sebagai panduan pelaksanaan Ombudsman di UKM.

### 2. TUJUAN

2.1 Tatacara ini menerangkan:

- i) proses kerja dalam melaksanakan peranan dan tanggungjawab Ombudsman UKM;
- dan
- ii) carta alir pelaksanaan pengurusan aduan berkaitan melalui saluran Ombudsman UKM dan penyediaan laporan kepada Naib Canselor dan pemakluman kepada Lembaga Pengarah Universiti (LPU).

### 3. TAKRIFAN

3.1 Dalam tatacara ini, melainkan jika konteksnya menghendaki makna yang lain—

- i) **“Ombudsman”** ertinya individu yang dilantik oleh Naib Canselor UKM sepertimana kelulusan dalam Mesyuarat Lembaga Pengarah Universiti (LPU) Bil. 4/2021 bertarikh 6 Mei 2021.
- ii) **“Urus setia”** ertinya pegawai dari Unit Integriti & Ombudsman yang dilantik untuk mengurus dan menyelaraskan pelaksanaan Ombudsman UKM
- iii) **“Warga UKM”** ertinya kakitangan dan pelajar UKM.

### 4. LATAR BELAKANG OMBUDSMAN

4.1 Pelantikan Ombudsman bertujuan menyelesaikan pertikaian di antara:

- i) Pelajar UKM dan UKM;
- ii) Kakitangan UKM dan UKM kecuali masalah disiplin di bawah terma dan syarat pelantikan;
- iii) Orang Awam dan UKM

4.2 Ombudsman merupakan lantikan bebas yang diberi mandat untuk memastikan semua warga UKM dilayan secara adil dan saksama. Fungsi utama Ombudsman adalah untuk melindungi kepentingan dan hak semua warga UKM dan fakulti/institut di peringkat operasi dan pentadbiran Universiti.

4.3 Ombudsman memberikan bantuan nasihat secara rasmi dan tidak rasmi dalam menyelesaikan aduan yang berkait dengan isu-isu pentadbiran. Pengadu boleh membincangkan soalan dan masalah dengan Ombudsman tanpa mempunyai komitmen dalam sebarang pendedahan maklumat atau penyelesaian secara rasmi.

4.4 Setelah menerima aduan daripada pengadu, Ombudsman membuat pertanyaan dan memberikan pilihan penyelesaian kepada pengadu. Setiap aduan adalah berstatus sulit, Ombudsman akan mengadakan semakan secara tidak formal, bebas dan adil di antara pengadu dan pihak-pihak yang terlibat.

4.5 Ombudsman akan membantu pihak-pihak dalam pertikaian dalam mencapai penyelesaian terbaik sesuai dengan hasrat dan objektif pelaksanaan Ombudsman.

### 5. PRINSIP, AMALAN DAN KOD ETIKA OMBUDSMAN

5.1 Kebebasan

Ombudsman bertindak berdasarkan polisi yang bebas dari campur tangan mana-mana pihak dalam melaksanakan kewajibannya. Untuk memastikan kebebasan dan tiada campur tangan luar, Ombudsman hendaklah mempunyai ruang dan sumber daya yang mencukupi untuk memenuhi keperluan operasi dan terus mengembangkan bidang profesional Ombudsman.

5.2 Kerahsiaan

## LAMPIRAN 1

Ombudsman terikat untuk menjaga kerahsiaan dalam komunikasi kepada semua pihak yang berurusan dengannya. Untuk melindungi kerahsiaan aduan terhadap Universiti, Ombudsman terikat untuk menjaga kerahsiaan pendedahan tertentu, tidak termasuk pendedahan yang melibatkan keselamatan awam, membahayakan diri sendiri atau orang lain, atau perkara yang melibatkan pelanggaran undang-undang negara atau diskriminasi kaum.

Semua urusan dengan Ombudsman akan dianggap sebagai rahsia dan hanya direkodkan dengan persetujuan bertulis dari pengadu, atau sebagaimana yang dikehendaki oleh undang-undang. Fail dan catatan aduan di Pejabat Ombudsman hanya untuk kegunaan eksklusif Ombudsman sahaja, dan tidak akan dilepaskan kepada pihak lain untuk tujuan apa-apa sekalipun kecuali yang dikehendaki oleh undang-undang.

Walaupun bagaimanapun, Ombudsman tidak akan menjaga kerahsiaan dalam kes-kes yang melibatkan tindakan jenayah jika terdapat potensi risiko kecederaan fizikal atau penderaan terhadap mana-mana pihak.

### 5.3 Neutral dan Tidak Memihak

Ombudsman hendaklah bersikap berkecuali dalam menjalankan tugasnya, dan hendaklah tidak memihak kepada mana-mana pihak dalam konflik, perselisihan atau isu. Ombudsman hendaklah adil dalam mempertimbangkan kepentingan dan keprihatinan semua pihak yang terlibat dalam semua situasi, untuk memudah cara komunikasi dan membantu pihak dalam mencapai penyelesaian yang dapat diterima secara adil dan saksama selaras dengan misi dan dasar Universiti.

Ombudsman harus menjaga penglibatan dalam perkara-perkara di mana terdapat konflik kepentingan / pendapat. Apabila konflik kepentingan berlaku, Ombudsman harus mengambil semua langkah yang diperlukan untuk mendedahkannya dan mengelakkan pertikaian. Ombudsman perlu menarik diri dalam kes di mana beliau mungkin mempunyai konflik kepentingan. Dalam kes sedemikian, Naib Canselor boleh melantik orang lain untuk bertindak sementara sebagai Ombudsman.

### 5.4 Tidak Formal

Ombudsman menjadi sumber penyelesaian pertikaian secara tidak formal. Ombudsman juga hendaklah menyiasat aduan secara tidak formal.

## 6. KUASA OMBUDSMAN

### 6.1 Mulakan Siasatan Tidak Formal

Ombudsman berhak untuk menyiasat aduan secara tidak formal mengenai sebarang pertikaian dan aduan yang bersifat bentadbiran mengenai Universiti dan warga UKM.

Ombudsman boleh memulakan siasatan secara tidak formal mengenai hal-hal yang menjadi perhatiannya tanpa menerima aduan tertentu.

### 6.2 Akses kepada Maklumat

Ombudsman hendaklah mempunyai akses ke semua fail, rekod, laporan, dokumen dan maklumat yang diperlukan untuk menjalankan fungsi Ombudsman. Semua permintaan oleh Ombudsman mengenai maklumat yang diperlukan hendaklah dilayan dengan ramah, mudah dan cepat oleh mana-mana pihak yang terlibat. Sebarang permintaan oleh Ombudsman untuk mendapatkan maklumat mesti dilayan dengan segera mengikut tempoh masa munasabah oleh Pusat Tanggungjawab / Jabatan / Universiti.

## LAMPIRAN 1

### 6.3 Kuasa Budi Bicara

Ombudsman boleh menarik diri atau menolak untuk menerima suatu aduan jika diyakini penglibatan Ombudsman tidak sesuai atau tidak relevan.

### 6.4 Perbincangan dengan Pengadu

Ombudsman mempunyai kuasa untuk membincangkan pelbagai pilihan yang ada kepada pengadu. Ombudsman boleh membuat cadangan yang dianggap sesuai, dengan mengambil kira tindakan terbaik dalam penyelesaian pertikaian dan masalah pentadbiran dengan mengesyorkan penambahbaikan peraturan atau prosedur khusus di Universiti.

### 6.5 Akses kepada Nasihat Undang-Undang

Ombudsman mungkin memerlukan nasihat atau perwakilan undang-undang untuk menjalankan fungsi yang diperlukan. Ombudsman akan dibantu oleh nasihat undang-undang yang berasingan jika diminta untuk mengemukakan bukti atau dokumen yang berkaitan dengan tindakan undang-undang atau proses formal lain yang timbul dari aktiviti Ombudsman.

## 7. PERKARA-PERKARA DI LUAR BIDANG KUASA OMBUDSMAN

### 7.1 Proses dan Penyiasatan Formal

Ombudsman tidak boleh menjalankan siasatan rasmi. Ombudsman juga tidak boleh menyertai dalam mana-mana proses perundangan bagi pertikaian, aduan atau tuntutan mahkamah agensi luar, sama ada daripada pihak pengadu kepada Ombudsman atau atas nama Kementerian / Universiti, kecuali jika diminta untuk menyertainya dengan perintah mahkamah atau undang-undang yang berkaitan.

### 7.2 Penyimpanan Rekod

Ombudsman tidak boleh menyimpan rekod pengadu dan tidak boleh membuat atau menyimpan dokumen atau fail mengenai sesuatu aduan. Catatan dan bahan yang berkaitan dengan aduan harus disimpan di lokasi yang selamat dan harus dimusnahkan setelah Ombudsman menyelesaikan aduan tersebut.

### 7.3 Bertindak sebagai Peguam Cara

Ombudsman tidak boleh bertindak sebagai peguam cara bagi mana-mana pihak dalam pertikaian.

### 7.4 Penghakiman Terhadap Isu

Ombudsman tidak memiliki kuasa untuk menilai, mengadili, menjatuhkan apa-apa penyelesaian atau sekatan, atau mengubah dasar atau peraturan Universiti.

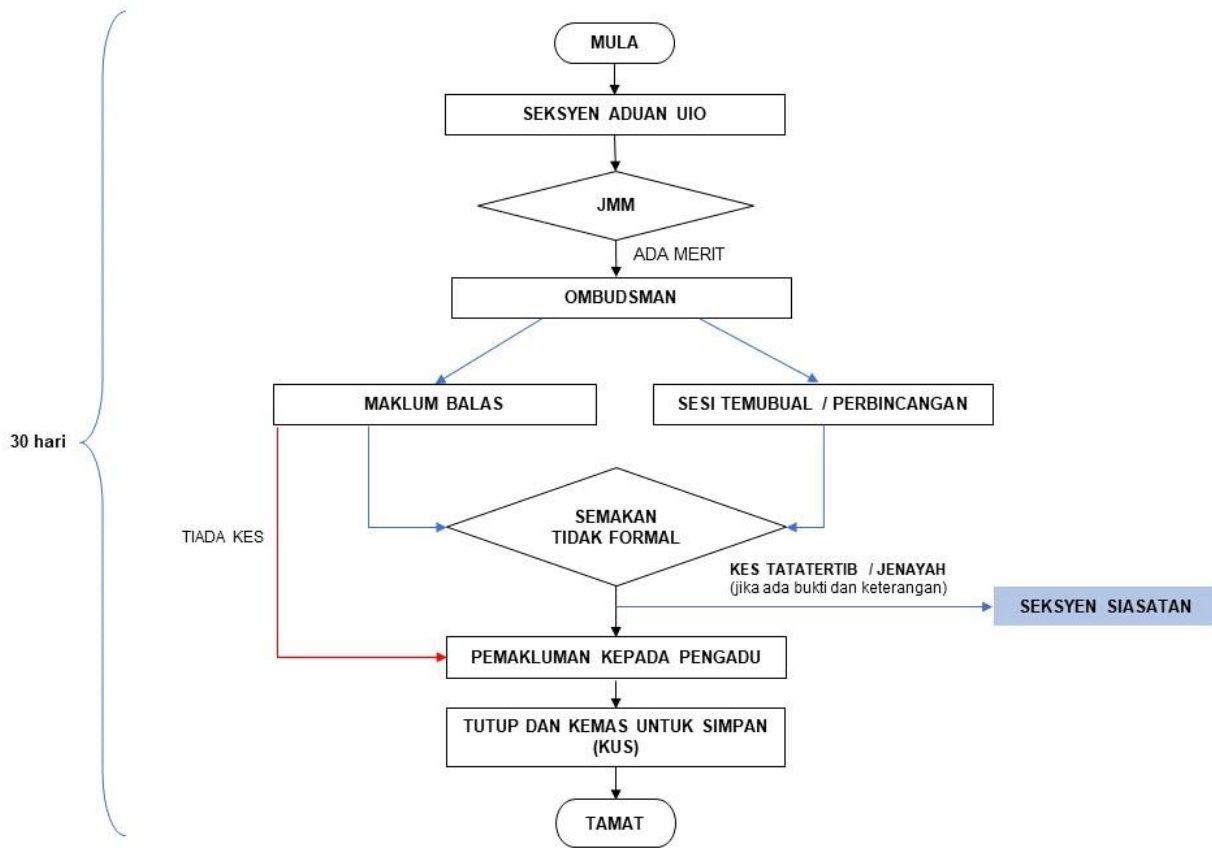
## 8. LAPORAN RASMI OMBUDSMAN

Ombudsman hendaklah menyerahkan Laporan Tahunan Pejabat Ombudsman kepada Lembaga Pengarah UKM melalui Naib Canselor. Laporan tersebut hendaklah mengandungi kegiatan Ombudsman, termasuk statistik tentang semua aduan yang diterima, dan hendaklah membuat cadangan sebagaimana diperlukan. Salinan laporan tahunan juga boleh diterbitkan di laman web dengan akses terbuka.

## 9. TARIKH KUATKUASA

Tatacara ini adalah berkuatkuasa mulai tarikh ia dikeluarkan.

### CARTA ALIR PENGURUSAN ADUAN OMBUDSMAN UKM



\*Tindakan seksyen siasatan tertakluk kepada SOP Pengurusan Siasatan UIO