



GARIS PANDUAN MENANGANI GANGGUAN DI TEMPAT KERJA

**DALAM PERKHIDMATAN AWAM
NEGARA BRUNEI DARUSSALAM**

ISI KANDUNGAN

TAFSIRAN

1.

Pendahuluan

2.

Objektif

3.

Perlindungan Pengadu Dan Kerahsiaan Maklumat

4.

Definisi Gangguan Di Tempat Kerja

5.

Tingkhilaku Yang Tidak Dianggap Sebagai Gangguan Di Tempat Kerja

6.

Pegawai Yang Dirujuk

7.

Penubuhan Jawatankuasa Kelakuan Dan Etika Kerja (JKEK)

8.

Penubuhan Kumpulan Penyiasat

9.

Tatacara Pengendalian Aduan Gangguan Di Tempat Kerja

10.

Pencegahan Gangguan Di Tempat Kerja

LAMPIRAN A

Contoh Surat Perakuan Yang Ditandatangani Berkaitan Dengan Kes Aduan / Laporan Gangguan Di Tempat Kerja Dalam Perkhidmatan Awam Di Negara Brunei Darussalam

LAMPIRAN B

Borang Aduan Gangguan di Tempat Kerja Dalam Perkhidmatan Awam Di Negara Brunei Darussalam

LAMPIRAN C

Proses di Peringkat Tidak Rasmi (Peribadi)

LAMPIRAN D

Contoh Surat Keputusan Penilaian Dari Pegawai Yang Dirujuk Ke Atas Borang Aduan Gangguan Di Tempat Kerja Dalam Perkhidmatan Awam Di Negara Brunei Darussalam

LAMPIRAN E

Proses di Peringkat Rasmi

LAMPIRAN F

Proses di Peringkat Jawatankuasa Kelakuan Dan Etika Kerja

LAMPIRAN G

Tempoh Yang Diambil bagi Proses Yang Berkaitan Dalam Menangani Gangguan di Tempat Kerja

LAMPIRAN H

Contoh Kenyataan Dasar Ke Arah Menangani Gangguan Di Tempat Kerja Dalam Perkhidmatan Awam Di Negara Brunei Darussalam

TAFSIRAN

Gangguan

Bermaksud sebarang kelakuan atau perbuatan yang tidak dikehendaki dan tidak disenangi melalui perbuatan, percakapan, isyarat, sentuhan, psikologi dan visual yang menyebabkan seseorang merasa tersinggung, dimalukan, diancam, atau dicerderakan.

Pendekatan Tidak Rasmi

Bermaksud penyelesaian sesuatu perkara dilakukan secara peribadi.

Pendekatan Rasmi

Bermaksud penyelesaian sesuatu perkara dilaksanakan mengikut proses dan prosedur berdasarkan kepada peraturan yang berkuatkuasa.

Pengadu

Bermaksud seseorang yang membuat aduan terhadap pelakuan gangguan yang dilakukan ke atas dirinya atau ke atas pegawai lainnya tidak mengira jantina dan peringkat.

Pegawai Yang Dirujuk

Bermaksud seorang pegawai yang bertanggungjawab bagi sesuatu unit/ bahagian/ seksyen dalam Kementerian/ Jabatan.

Pegawai Yang Seterusnya Dirujuk

Bermaksud Pegawai yang lebih kanan atau sebanding dengan Pegawai Yang Dirujuk, selaras dengan *reporting line* Kementerian/ Jabatan.

Orang Tengah

Bermaksud Pegawai Yang Dirujuk dan diminta oleh Pengadu untuk menjadi perantara (*mediator*) dalam usaha menyelesaikan sesuatu perkara secara peribadi dengan yang Tertuduh.

Saksi

Saksi merujuk kepada individu yang dapat memberikan pembuktian bagi mana-mana kes iaitu individu berkenaan dapat memberikan keterangan berhubung dengan fakta yang nyata mengenai dengan insiden yang telah berlaku iaitu seperti melalui pemerhatian, pendengaran, atau pengalaman langsung.

Kumpulan Penyiasat

Kumpulan yang dilantik oleh Jawatankuasa Kelakuan dan Etika Kerja untuk menyiasat dengan lebih lanjut, jika diperlukan.

Tempat Kerja

Tempat di mana pegawai atau Pengadu membuat urusan kerja, tempat bekerja, termasuklah kawasan luar tempat kerja untuk menjalankan urusan rasmi, tidak rasmi atau yang timbul daripada hubungan dan tanggungjawab yang berkaitan dengan pekerjaan di dalam atau di luar waktu pejabat.

Tertuduh

Terdiri daripada pegawai yang disyaki mengganggu dan melakukan gangguan berkenaan.

Pihak Berkuasa Yang Berkenaan (PB)

Pihak-pihak berkuasa seperti Pasukan Polis Diraja Brunei; Biro Mencegah Rasuah; Biro Kawalan Narkotik; Jabatan Kastam dan Eksais Diraja; Jabatan Imigresen dan Pendaftaran Kebangsaan; Bahagian Penguatkuasa Ugama, Kementerian Hal Ehwal Ugama; Pejabat Peguam Negara; Jabatan Kehakiman Negara (Ketua Pendaftar Mahkamah Besar, Mahkamah Sivil dan Ketua Pendaftar Mahkamah Rayuan Syariah, Mahkamah Syariah); dan Jabatan Keselamatan Dalam Negeri, atau mana-mana pihak berkuasa yang akan ditubuhkan di masa akan datang.

Nota:

Sebarang kewahaman berhubung dengan istilah atau terma rujukan yang digunakan, sila rujuk kepada Pengarah Pentadbiran untuk mendapatkan penjelasan lanjut.

1. PENDAHULUAN

- 1.1** Dalam memastikan keharmonian dan kesejahteraan di tempat kerja, adalah menjadi satu tanggungjawab bagi setiap organisasi, Kementerian mahupun Jabatan Kerajaan untuk menyediakan persekitaran tempat kerja yang kondusif. Ini setentunya akan dapat menyumbang ke arah memperkukuhkan komitmen serta meningkatkan prestasi dan kualiti kerja dalam diri setiap pegawai dan kakitangan Kerajaan.
- 1.2** Persekitaran kerja yang kondusif bukan sahaja dari aspek menyediakan tempat kerja yang selamat dan sihat, bahkan ianya meliputi aspek menjaga hubungan sesama rakan sekerja di samping mewujudkan budaya kerja yang sihat, bebas dari sebarang diskriminasi dan daripada sebarang gangguan-gangguan negatif.
- 1.3** Ke arah itu, Jabatan Perdana Menteri dengan kerjasama Jabatan Perkhidmatan Awam telah menyediakan garis panduan bagi menangani gangguan di tempat kerja sebagai rujukan yang bersifat *administrative* dan ianya tidak menghadkan kuasa mana-mana Pihak Berkuasa Yang Berkenaan di Negara Brunei Darussalam ataupun pejabat-pejabat perwakilan luar negara untuk menggunakan undang-undang atau peraturan-peraturan berkuatkuasa yang sedia ada di negara berkenaan.
- 1.4** Pada masa ini, belum terdapat peruntukan undang-undang khusus bagi mengawal isu gangguan di tempat kerja. Walau bagaimanapun, ada beberapa peruntukan undang-undang yang berkaitan dengan gangguan di tempat kerja, antaranya Kanun Hukuman Jenayah Penggal 22; iaitu di bawah Bab 354 [mencabul kehormatan (*Outraging modesty*)], Bab 509: [Perkataan, gerak isyarat atau perbuatan dimaksudkan hendak mengaibkan kehormatan Perempuan (*Word, gesture or act intended to insult modesty of a woman*)] dan akta-akta lain yang berkaitan untuk digunakan sebagai rujukan bagi mencegah dan mengawal isu gangguan di tempat kerja.

2. OBJEKTIF

- 2.1** Panduan secara pentadbiran (*administrative*) ini disediakan untuk setiap warga Perkhidmatan Awam di Negara Brunei Darussalam. Manakala Badan-Badan Berkanun di Negara Brunei Darussalam serta Pejabat-Pejabat Perwakilan Negara Brunei Darussalam juga boleh namun tidak terikat untuk menggunakan garis panduan ini sebagai rujukan.
- 2.2** Sebagai salah satu langkah bagi menjelaskan dan mensejajarkan kefahaman di setiap peringkat penjawat awam di dalam perkhidmatan awam berkenaan gangguan di tempat kerja.
- 2.3** Menghuraikan tatacara tindakan-tindakan yang dapat diambil oleh pihak-pihak yang terlibat dalam mengendalikan kes gangguan di tempat kerja.
- 2.4** Memberikan kesedaran di kalangan warga perkhidmatan awam di setiap peringkat bahawa gangguan di tempat kerja adalah perkara yang serius untuk diberikan perhatian.
- 2.5** Mewujudkan suasana dan tempat kerja yang kondusif dengan memelihara hubungan silaturahim di kalangan warga kerja agar lebih harmoni, sentiasa hormat menghormati dan menanai nilai akhlak dan budi bahasa selaras dengan Rukun Akhlak dan Etika Kerja dalam Perkhidmatan Awam Negara Brunei Darussalam.

3. PERLINDUNGAN PENGADU DAN KERAHSIAAN MAKLUMAT

- 3.1** Mana-mana pihak yang terlibat (termasuk Pengadu, Tertuduh, saksi dan pihak ketiga, ahli-ahli Jawatankuasa Kelakuan Dan Etika Kerja, ahli-ahli Kumpulan Penyiasat jika ada) adalah dimestikan untuk mengisi dan menandatangani Surat Perakuan berkaitan dengan kes aduan/laporan gangguan di tempat kerja dalam perkhidmatan awam bagi menjaga kerahsiaan Pengadu seperti di **LAMPIRAN A**.
- 3.2** Mana-mana warga perkhidmatan awam yang ingin membuat aduan gangguan di tempat kerja hendaklah terlindung daripada sebarang bentuk stigma, sindiran, pengasingan, atau perlakuan yang tidak adil.

4. DEFINISI GANGGUAN DI TEMPAT KERJA

- 4.1 Gangguan (*Harassment*)** adalah ditakrifkan sebagai sebarang kelakuan atau perbuatan yang tidak dikehendaki dan tidak disenangi melalui perbuatan, percakapan, isyarat, sentuhan, psikologi, visual dan mana-mana platform media sosial dan digital yang menyebabkan seseorang merasa tersinggung, dimalukan, diaibkan, diancam, atau dicerderakan.
- 4.2** Dalam konteks di tempat kerja, gangguan ini bermaksud mana-mana gangguan yang berlaku di tempat kerja mahupun di luar tempat kerja untuk menjalankan urusan rasmi atau yang timbul dari hubungan dan tanggungjawab yang berkaitan dengan pekerjaannya semasa di dalam atau di luar waktu pejabat termasuk, **tetapi adalah tidak terhad** kepada, situasi-situasi seperti berikut:



Majlis sosial berhubung dengan pekerjaan.



Semasa menjalankan tugas di luar tempat kerja.



Sesi persidangan atau latihan yang berkaitan dengan pekerjaannya.



Semasa dalam perjalanan berkaitan dengan tugas; atau

- 4.3** Jenis-jenis gangguan tempat kerja termasuklah, **tetapi tidak terhad** kepada:

Penyalahgunaan Kuasa

Menggunakan pangkat, jawatan atau peranan dalam satu-satu Kementerian/ Jabatan samada melalui arahan dan pemberian tugas untuk mempengaruhi tujuan dan pelaksanaan bagi kepentingan peribadi dan bukan untuk organisasi.

Contoh:

- Layanan tidak adil berdasarkan pilih kasih atau berat sebelah (*favoritism*) dengan memberi kelebihan atau kemudahan kepada satu pihak yang tidak berpandukan sukat-sukat penilaian objektif melalui keupayaan, meritokrasi atau kesesuaian terhadap sesuatu keputusan;
- Mengeksploitasi kedudukan kuasanya untuk mendapatkan pegawai/ kakitangan untuk melaksanakan tugas yang tidak berkaitan.

Tindas atau Buli

Perbuatan atau pernyataan dalam bentuk ancaman, memalukan, menakutkan atau penghinaan seseorang, contohnya, kritikan yang tidak munasabah dan berterusan atau penghinaan melalui

kaedah-kaedah termasuk *medium* elektronik seperti mesej teks, e-mel, atau platform media sosial.

Contoh:

- *Gaslighting* di tempat kerja adalah manipulasi psikologi di mana seseorang membuat rakan kerja meragukan diri sendiri seperti menyangkal kenyataan atau kejadian, meremehkan perasaan, manipulasi informasi;
- Mengatur dan merancang pegawai/kakitangan untuk gagal dalam tugas atau kerjaya;
- Memberi tugas yang di luar kemampuan pegawai/ kakitangan, sentiasa mengecam prestasi dan secara sengaja memilih mereka;
- Mengecualikan dan mengasingkan pegawai/ kakitangan daripada ikut serta dalam perhimpunan sosial berkaitan dengan kerja;
- Mengkritik pegawai/ kakitangan secara tidak berasas, iaitu bukan *constructive criticism*, semasa bercakap sehingga menjatuhkan maruah dan kredibiliti pegawai/ kakitangan;
- Menggunakan, menggelar (jolokan) dan memanggil nama dengan bahasa yang menghina untuk menjejaskan keyakinan dan harga diri pegawai/ kakitangan;
- Tingkah laku atau komen yang menghina secara lisan atau bertulis;
- Penderaan fizikal, ancaman dan serangan; dan
- Gurauan yang menghina atau menyinggung perasaan dan jenaka yang dibuat secara fizikal.

Gangguan Seksual

Sebarang kelakuan atau perbuatan berunsur seksual (sama ada secara lisan, bukan lisan, visual, psikologi) yang tidak dikehendaki atau tidak diingini yang boleh dilakukan oleh sesiapa sahaja tidak mengira jantina atau pangkat, samada ianya dilakukan antara berlainan jantina mahupun sesama jantina.

Contoh:

- Menggunakan bahasa lucah, melalui perbualan, gurauan membuat bunyi-bunyian memberikan komen samada kritikan atau pujian, mengusik, mengajukan soalan berbentuk ancaman atau cadangan seksual ke atas penampilan, pakaian, tingkah laku, tubuh badan atau aktiviti yang berbentuk seksual;
- Perbuatan yang dipamerkan melalui sikap atau kelakuan yang memberi maksud atau gambaran keinginan yang berunsurkan seksual;
- Perbuatan yang menunjukkan atau merakam bahan-bahan lucah, mendedahkan bahagian badan yang sulit, menghantar nota, surat, emel, gambar, poster, objek atau bahan bacaan yang berunsur seksual melalui media elektronik;
- Menghendap (*stalking*) atau perbuatan yang cuba merapati dan mendekati orang lain dalam jarak yang dekat yang tidak dikehendaki atau diingini; dan
- Memberikan sentuhan yang tidak diingini, meraba, mencubit atau menepuk sehingga mangsa merasa terganggu dari segi emosi dan trauma fizikal.

Lain-Lain Jenis Gangguan

Termasuk, tetapi tidak terhad kepada:

- Pengasingan atau disisihkan daripada orang lain tanpa alasan yang munasabah;
- Gangguan psikologi yang boleh membahayakan kesejahteraan psikologi seseorang, yang termasuk merendahkan atau meremehkan pemikiran seseorang, atau memburukkan atau

menyebarkan khabar angin tentang orang itu yang boleh menjejaskan kesihatan mental dan fizikal;

- Tindakan balas yang tidak adil ke atas Pengadu.

5. TINGKAHLAKU YANG TIDAK DIANGGAP SEBAGAI GANGGUAN DI TEMPAT KERJA

5.1 Ada kalanya perbuatan yang boleh dianggap sebagai gangguan, adalah tidak ditakrifkan sebagai gangguan di tempat kerja disebabkan peranan dan demi merealisasikan kompetensi serta keupayaan yang dihasratkan oleh sesebuah Kementerian atau Jabatan. Walau bagaimanapun pegawai/ kakitangan yang berkuasa hendaklah sentiasa peka dalam memastikan perbuatan-perbuatan yang dipamerkan tidak melampaui batas agar ianya tidak disalah tafsirkan sebagai gangguan di tempat kerja.

5.2 Perkara-perkara yang tidak termasuk dalam konteks gangguan tempat kerja adalah, tetapi tidak terhad kepada, seperti berikut:

	Tindakan munasabah seperti berikut: • Memindahkan atau menukar tempat kerja secara dalaman; • Memberi teguran, nasihat serta peringatan yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan tanggungjawabnya; • Membuat rujukan bagi mendapatkan perkhidmatan kaunseling; • Pemberian penilaian prestasi kerja; atau • Tidak menyokong kenaikan pangkat, atau permohonan faedah-faedah perkhidmatan.
	Tindakan munasabah yang diambil oleh Ketua Jabatan bagi menamatkan perkhidmatan atau pengujaan kerja, tertakluk kepada peraturan dan undang-undang yang mengawal jawatan-jawatan tertentu.
	Berbicara dengan suara nada yang tinggi / jeritan serius yang bersesuaian kepada pegawai, semasa menjalani latihan terutamanya bagi jawatan-jawatan berkenaan seperti anggota-anggota yang beruniform.
	Latihan atau tugas yang diberikan kepada pegawai untuk meningkatkan tahap kompetensi.
	Interaksi berdasarkan kepada persetujuan daripada kedua belah pihak (<i>mutual consent</i>).
	Memberikan pujian atau persalaman yang disenangi
	Pemberian nota atau surat tahniah kerana melakukan tugas dengan baik; atau
	Perbincangan berhubung isu-isu seksual secara akademik menurut lunas-lunas kesopanan dan relevan kepada bidang tugas.

6. PEGAWAI YANG DIRUJUK

6.1 Peranan Pegawai Yang Dirujuk

Pegawai Yang Dirujuk bermaksud seorang pegawai yang bertanggungjawab bagi sesuatu unit/bahagian/seksyen dalam Kementerian/Jabatan. Pegawai Yang Dirujuk hendaklah sentiasa mempraktikkan etika kerahsiaan bagi menjaga maruah Pengadu dan Tertuduh, dan mengambil tindakan ke atas mana-mana aduan gangguan yang diterima olehnya.



Mana-mana Pegawai Yang Dirujuk yang tidak mengambil tindakan ke atas aduan yang diterima boleh dilaporkan sebagai pekerjaan yang tidak cekap dan boleh diambil tindakan tatatertib yang bersesuaian.

6.2 Pemilihan Pegawai Yang Dirujuk

- 6.2.1** Pengadu mempunyai pilihan untuk melaporkan gangguan kepada Pegawai Yang Dirujuk di unit/seksyen lain di dalam bahagian yang sama mengikut keselesaan Pengadu, dan selaras dengan *reporting line* bagi Kementerian/Jabatan berkenaan.
- 6.2.2** Bagi keselesaan dan menjaga maruah serta kehormatan Pengadu, maka Pengadu perempuan bolehlah menghadapi aduan kepada Pegawai Yang Dirujuk Perempuan di Kementerian/Jabatan.
- 6.2.3** Jika sekiranya Pengadu dan Tertuduh adalah daripada Kementerian/Jabatan yang berlainan, maka Pengadu bolehlah membuat aduan kepada Pegawai Yang Dirujuk di Kementerian/Jabatan Pengadu. Pegawai Yang Dirujuk akan menghadapi keterangan aduan tersebut kepada pihak pentadbiran di Kementerian/Jabatan Tertuduh. Seterusnya, pihak pentadbiran akan mengenalpasti Pegawai Yang Dirujuk yang akan mengendalikan aduan tersebut.
- 6.2.4** Pegawai Yang Dirujuk hendaklah memaklumkan kepada Pengadu secara bertulis mengenai apa jua hasil penilaian ke atas aduan gangguan.



7. PENUBUHAN JAWATANKUASA KELAKUAN DAN ETIKA KERJA (JKEK)

7.1 Ahli-Ahli Jawatankuasa Kelakuan Dan Etika Kerja

Jumlah keahlian Jawatankuasa Kelakuan Dan Etika Kerja (JKEK) adalah minima **tiga (3) orang**, dan hendaklah dipengerusikan oleh Timbalan Setiausaha Tetap bagi peringkat Kementerian atau Timbalan Ketua Jabatan bagi peringkat Jabatan. Ahli-ahli hendaklah mempunyai kemampuan dan peranannya tidak bercanggah dalam mengendalikan kes berkaitan dengan isu gangguan, memastikan kerahsiaan dijaga, dan menitikberatkan keadilan dalam mendengar keterangan serta memberi peluang kepada Pengadu dan Tertuduh untuk membela diri.



Sebarang keputusan jawatankuasa di peringkat Kementerian hendaklah dimaklumkan kepada Setiausaha Tetap di Kementerian masing-masing, manakala sebarang keputusan jawatankuasa di peringkat Jabatan hendaklah dimaklumkan kepada Ketua Jabatan masing-masing.

7.2 Terma Rujukan

- 7.2.1** Lantikan bagi ahli-ahli jawatankuasa adalah di bawah bidang kuasa Yang Berhormat Menteri selama satu (1) tahun.
- 7.2.2** Ahli-ahli jawatankuasa yang dilantik adalah berdasarkan kepada jawatan yang dipegang.
- 7.2.3** Ahli-ahli jawatankuasa hendaklah bebas dari sebarang tuduhan dan percanggahan kepentingan (*conflict of interest*).
- 7.2.4** Sebagai fasilitator dalam membantu dan membimbing pihak yang terlibat untuk memahami, mengenalpasti dan menilai pilihan dan membincangkan persetujuan untuk mencapai resolusi yang tidak berat sebelah.
- 7.2.5** Memastikan mana-mana pihak yang terlibat (termasuk Pengadu, Tertuduh, saksi dan pihak ketiga, ahli-ahli Kumpulan Penyiasat jika ada) menandatangani Surat Perakuan.
- 7.2.6** Mencapai penyelesaian bagi kes gangguan di peringkat jawatankuasa dan hasil perbincangan serta cadangan sokongan hendaklah dihadapkan kepada Setiausaha Tetap/Ketua Jabatan dalam tempoh **tujuh (7) hari waktu bekerja**.
- 7.2.7** Bersidang dan mendengar keterangan daripada pihak yang terlibat (termasuk Pengadu, Tertuduh dan saksi, jika ada) secara berasingan dan akan memberikan peluang kepada pihak yang terlibat untuk bersemuka (jika ianya dipersetujui);
- 7.2.8** Menyokong tindakan dalaman yang dapat diambil setelah mencapai persetujuan terhadap tindakan yang akan diambil resolusi; dan
- 7.2.9** Memasukkan tindakan yang telah diambil terhadap pegawai berkenaan ke dalam rekod peribadi.

Nota:

Sekiranya Kementerian / Jabatan sudah mempunyai jawatankuasa dengan ahli-ahli yang sama, maka jawatankuasa yang sedia ada bolehlah digunakan, tertakluk pada syarat bahawa keahlian jawatankuasa berkenaan adalah selaras dengan terma rujukan yang ditetapkan.

8. PENUBUHAN KUMPULAN PENYIASAT

8.1 Terma Rujukan

- 8.1.1 Kumpulan Penyiasat adalah dilantik oleh Jawatankuasa Kelakuan Dan Etika Kerja (JKEK) jika diperlukan;
- 8.1.2 Ahli Kumpulan Penyiasat hendaklah terdiri daripada **tiga (3) orang** pegawai dalam Bahagian III ke atas;
- 8.1.3 Melaksanakan siasatan lanjut seperti mendapatkan keterangan, bukti atau saksi baru bagi kes-kes yang diarahkan oleh Jawatankuasa Kelakuan Dan Etika Kerja (JKEK) dari semasa ke semasa; dan
- 8.1.4 Menghadapkan Laporan Penyiasatan kepada Jawatankuasa Kelakuan Dan Etika Kerja (JKEK) **tidak lebih dari tujuh (7) hari waktu bekerja** dari tarikh menerima arahan daripada Jawatankuasa Kelakuan Dan Etika Kerja (JKEK).

9. TATACARA PENGENDALIAN ADUAN GANGGUAN DI TEMPAT KERJA

9.1 Tindakan Yang Diambil Oleh Pengadu

Apabila Pengadu mengalami gangguan atau mempercayai bahawa gangguan telah berlaku ke atas dirinya, maka Pengadu tersebut perlu mengambil tindakan-tindakan seperti berikut:

9.1.1 Mengumpulkan bukti seperti berikut:



Membuat catatan atau merekodkan kejadian tersebut seperti tarikh, tempat, masa, nama, jawatan Pengadu dan Tertuduh, dan maklumat serta keterangan saksi (jika ada) serta hubungkait kerja di antara kedua belah pihak; dan

Menyimpan apa-apa nota, surat, mel elektronik (e-mel), *short messaging services (SMS)*, *multimedia messaging system (MMS)*, gambar, poster, objek atau bahan bacaan dan visual yang diedarkan menerusi media elektronik atau media sosial yang boleh dijadikan sebagai bukti.



Dokumen, bahan atau benda yang diterima tersebut tidak boleh diubahsuai bagi menjaga rantaian keterangan bahan bukti berkenaan.



Pada bila-bila masa, Pengadu mempunyai pilihan untuk membuat laporan (aduan) kepada Pihak Berkuasa Yang Berkenaan (PB).

9.1.2 Pendekatan Secara Tidak Rasmi (secara peribadi)

- a) Bersemuka secara langsung dengan Tertuduh dan maklumkan perkara berikut mengikut kesesuaiannya iaitu:
 - i. memaklumkan kepada yang Tertuduh perbuatan tersebut membuat beliau tersinggung, terhina atau tidak selesa;
 - ii. secara tegas menyatakan kepada Tertuduh untuk menghentikan perbuatan tersebut; atau
 - iii. memberi amaran bahawa aduan akan dibuat kepada pihak atasan jika Tertuduh masih membuat perbuatan tersebut; atau
- b) Memaklumkan secara bertulis kepada Pegawai Yang Dirujuk mengenai perbuatan yang dialami atau memohon Pegawai Yang Dirujuk menjadi orang tengah (*mediator*) untuk menyelesaikan perkara tersebut secara peribadi dengan yang Tertuduh dan maklumkan perkara berikut mengikut kesesuaiannya iaitu:
 - i. memaklumkan kepada yang Tertuduh perbuatan tersebut membuat beliau tersinggung, terhina atau tidak selesa;
 - ii. secara tegas menyatakan kepada Tertuduh untuk menghentikan perbuatan tersebut; atau
 - iii. memberi amaran bahawa aduan akan dibuat kepada pihak atasan jika Tertuduh masih membuat perbuatan tersebut;

- c) Jika Pengadu berpuas hati dengan tindakan berkenaan, maka aduan gangguan akan tamat dan selesai.
- d) Jika Pengadu tidak berpuas hati dengan tindakan berkenaan, maka Pengadu dinasihatkan untuk mengisikan Borang Aduan Gangguan Dalam Perkhidmatan Di Negara Brunei Darussalam seperti di **LAMPIRAN B** dengan seberapa segera bagi mendapatkan butir keterangan aduan gangguan.



Jika sekiranya Pegawai Yang Dirujuk adalah yang Tertuduh atau terlibat dalam gangguan tersebut, Pengadu adalah dinasihatkan untuk membuat aduan kepada Pegawai Yang Seterusnya Dirujuk.



[Tatacara tindakan di peringkat tidak rasmi (peribadi) adalah seperti di **LAMPIRAN C**]

9.2 Pendekatan Secara Rasmi

Setelah Pegawai Yang Dirujuk menerima aduan awal daripada Pengadu itu sendiri atau aduan yang diterima daripada Unit Aduan di Kementerian/Jabatan masing-masing, antara langkah dan tindakan awal yang dapat dilaksanakan oleh Pegawai Yang Dirujuk adalah seperti berikut:

9.2.1 Mengambil langkah-langkah mitigasi mengasingkan tempat kerja Pengadu / Tertuduh jika diperlukan, atau membuat pemantauan secara kerap.

9.2.2 Mendapatkan butir keterangan aduan gangguan daripada Pengadu dan Tertuduh, dan seterusnya mengenalpasti sama ada aduan tersebut mempunyai unsur-unsur gangguan, dan menilai keterangan aduan dalam masa **lima (5) hari waktu bekerja**.

- a) Jika mempunyai unsur-unsur gangguan, maka Pegawai Yang Dirujuk hendaklah memaklumkan kepada Pengadu secara bertulis mengenai apa jua hasil penilaian ke atas aduan gangguan. Contoh Surat Keputusan Penilaian Dari Pegawai Yang Dirujuk adalah seperti di **Lampiran D**.
- b) Jika tidak mempunyai unsur-unsur gangguan, maka Pegawai Yang Dirujuk hendaklah membuat teguran kepada Pengadu/Tertuduh.

Jika gangguan tersebut mempunyai unsur-unsur jenayah, Pengadu bolehlah terus melaporkan kepada Pihak Berkuasa Yang Berkenaan (PB).



Jika Pengadu tidak berpuas hati dengan penilaian Pegawai Yang Dirujuk, maka Pengadu boleh membuat rayuan kepada Pegawai Yang Seterusnya Dirujuk dalam masa tidak lebih dari tiga (3) hari waktu bekerja selepas keputusan penilaian aduan diberikan.

9.2.3 Seterusnya, Pegawai Yang Dirujuk hendaklah menghadapkan borang tersebut dalam masa tidak lebih **dua (2) hari waktu bekerja** ke Jawatankuasa Kelakuan Dan Etika Kerja.



Setiap Kementerian/ Jabatan adalah dinasihatkan untuk membuat *reporting line* bagi pengendalian penerimaan aduan masing-masing.



[Tatacara proses di peringkat rasmi adalah seperti di **LAMPIRAN E.**]

9.3 Tindakan yang diambil oleh Jawatankuasa Kelakuan Dan Etika Kerja

Setelah Pegawai Yang Dirujuk menghadapkan Borang Aduan Gangguan, maka Jawatankuasa Kelakuan Dan Etika Kerja hendaklah melaksanakan tindakan-tindakan berikut:

9.3.1 Membuat persidangan



Jawatankuasa Kelakuan Dan Etika Kerja hendaklah membuat persidangan dalam masa **tidak lebih dari tujuh (7) hari waktu bekerja** dari tarikh penerimaan Borang Aduan Gangguan bagi mendengar keterangan daripada pihak-pihak yang terlibat (termasuk Pengadu, Tertuduh, dan saksi jika ada) secara berasingan dan akan memberikan peluang untuk bersemuka (jika ianya dipersetujui).

9.3.2 Penilaian dan sokongan tindakan Jawatankuasa Kelakuan Dan Etika Kerja

Setelah selesai bersidang, Jawatankuasa Kelakuan Dan Etika Kerja akan memutuskan tindakan yang akan diambil dan memaklumkan hasil persidangan kepada Setiausaha Tetap/ Ketua Jabatan untuk makluman dan tindakan selanjutnya **tidak lebih tujuh (7) hari waktu bekerja**.

Jawatankuasa akan menimbangkan tindakan-tindakan secara dalaman yang bersesuaian untuk dilaksanakan. Antara contoh sokongan yang dapat diambil oleh Jawatankuasa Kelakuan Dan Etika Kerja dan tindakan yang dapat dilaksanakan oleh Setiausaha Tetap/ Ketua Jabatan adalah, tetapi tidak terhad kepada, perkara-perkara berikut:

- i. Teguran lisan dan/ atau teguran bertulis;
- ii. Pemindahan sama ada secara dalaman di antara Kementerian/ Jabatan yang sama;
- iii. Dirujuk kepada Bahagian Perkhidmatan Kaunseling, Jabatan Perkhidmatan Awam atau Bahagian Kaunseling di Kementerian masing-masing;
- iv. Mencadangkan untuk Pengadu melaporkan gangguan yang dialami kepada Pihak Berkuasa Yang Berkenaan (PB); atau
- v. Tindakan lain yang difikirkan bersesuaian dari semasa ke semasa.



Sebarang keputusan jawatankuasa di peringkat Kementerian hendaklah dimaklumkan kepada Setiausaha Tetap di Kementerian masing-masing, manakala sebarang keputusan jawatankuasa di peringkat Jabatan hendaklah dimaklumkan kepada Ketua Jabatan masing-masing.



[Tatacara proses di peringkat Jawatankuasa Kelakuan Dan Etika Kerja adalah seperti di **LAMPIRAN F**]



[Tempoh yang diambil bagi proses yang berkaitan dalam menangani Gangguan di Tempat Kerja adalah seperti di **LAMPIRAN G**]

Jika kes gangguan dilaporkan kepada Pihak Berkuasa Yang Berkenaan (PB), maka tindakan yang diambil hendaklah selaras dengan Surat Keliling Jabatan Perdana Menteri bilangan 19/1998 'Kuasa Menahan Gaji Dan Menggantung Daripada Menjalankan Tugas Dan Kewajipan', atau mana-mana peraturan yang berkuatkuasa dari semasa ke semasa.



Mana-mana kes yang dilaporkan kepada Pihak Berkuasa Yang Berkenaan (PB) akan menghentikan sebarang tindakan yang diambil secara dalaman oleh Kementerian/ Jabatan

Bagi Pengadu yang membuat aduan palsu yang berniat untuk memfitnah dan menjatuhkan seseorang, Pengadu tersebut boleh dikenakan tindakan undang-undang yang berkuatkuasa diantaranya termasuk Bab 182, Kanun Hukuman Jenayah, Penggal 22 - Maklumat palsu dengan niat menyebabkan kakitangan kerajaan menggunakan kuasanya yang sah hingga mendatangkan kecederaan kepada orang lain.

9.4 Rayuan

9.4.1 Dalam situasi pihak Pengadu dan Tertuduh tidak berpuas hati dengan keputusan daripada Jawatankuasa Kelakuan Dan Etika Kerja, maka Pengadu/Tertuduh boleh menghadapkan surat rayuan kepada Setiausaha Tetap di Kementerian masing-masing **tidak lebih tiga (3) hari waktu bekerja** selepas menerima surat keputusan Jawatankuasa Kelakuan Dan Etika Kerja.

9.4.2 Setiausaha Tetap hendaklah membuat keputusan ke atas rayuan dalam masa **tidak lebih tujuh (7) hari waktu bekerja** dari tarikh menerima surat rayuan.

10. PENCEGAHAN GANGGUAN DI TEMPAT KERJA

Setiap Kementerian/Jabatan perlu menyediakan panduan yang komprehensif berdasarkan garis panduan ini secara dalaman (*in-house*) bagi tujuan mencegah, menangani dan membanteras gangguan di tempat kerja, dalam mana panduan berkenaan hendaklah merangkumi beberapa perkara seperti berikut:



Kenyataan dasar yang dipamerkan di tempat strategik sebagai peringatan larangan terhadap gangguan di tempat kerja dan komitmen untuk mencegah dan mengambil tindakan yang bersesuaian bagi mewujudkan persekitaran kerja yang kondusif dan selamat.



Usaha-usaha ke arah mewujudkan persekitaran kerja yang selamat dan kondusif melalui inisiatif-inisiatif Kementerian / Jabatan bagi tujuan untuk mengelak terjadinya gangguan di tempat kerja.



Membudayakan serta mengamalkan nilai-nilai di dalam Rukun Akhlak dan Etika Kerja dalam perkhidmatan awam.



Pemberigian mengenai dengan akta dan peraturan yang berkaitan, perbuatan-perbuatan yang dianggap sebagai gangguan prosedur dalam menangani gangguan di tempat kerja, langkah-langkah perlindungan / pemulihan, program – program kesedaran dan pendidikan dan sebagainya.



Memberikan latihan khusus bagi mengelakkan dan menangani gangguan tempat kerja melalui meningkatkan pengetahuan dan kompetensi dalam menangani aduan – aduan atau kejadian gangguan tempat kerja.

[Contoh kenyataan dasar adalah seperti di **LAMPIRAN H**]



**CONTOH SURAT PERAKUAN YANG DITANDATANGANI BERKAITAN DENGAN
KES ADUAN / LAPORAN GANGGUAN DI TEMPAT KERJA
DALAM PERKHIDMATAN AWAM DI NEGARA BRUNEI DARUSSALAM**

Saya,.....
.....No. Kad Pengenalan yang bertugas di
.....sebagai DENGAN INI MENGA KU BAHAWA sebarang maklumat yang
berkaitan dengan kes gangguan di bawah laporan No. adalah dikategorikan sebagai sulit dan saya DENGAN INI
SETERUSNYA MENGA KU untuk tidak akan membocorkan, menyiarkan, atau menyampaikan, sama ada secara lisan,
dengan bertulis atau dengan mana-mana kaedah lain kepada sesiapa jua dalam apa-apa bentuk mengenai sebarang
perincian yang berkaitan dengan kes yang dilaporkan dan segala perkara-perkara yang dibincangkan dalam
mesyuarat Jawatankuasa Kelakuan Dan Etika Kerja, kecuali jika dikehendaki untuk memberikan maklumat kepada Pihak
Berkuasa Yang Berkenaan bagi tujuan penyiasatan, sama ada semasa masih memegang jawatan di bawah Kerajaan
Kebawah Duli Yang Maha Mulia Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan Negara Brunei Darussalam atau
setelah saya berhenti memegang jawatan itu.

Tandatangan : _____

Tarikh: _____

Tandatangan Saksi: _____

Nama: _____

Tarikh: _____

Cop Jabatan:



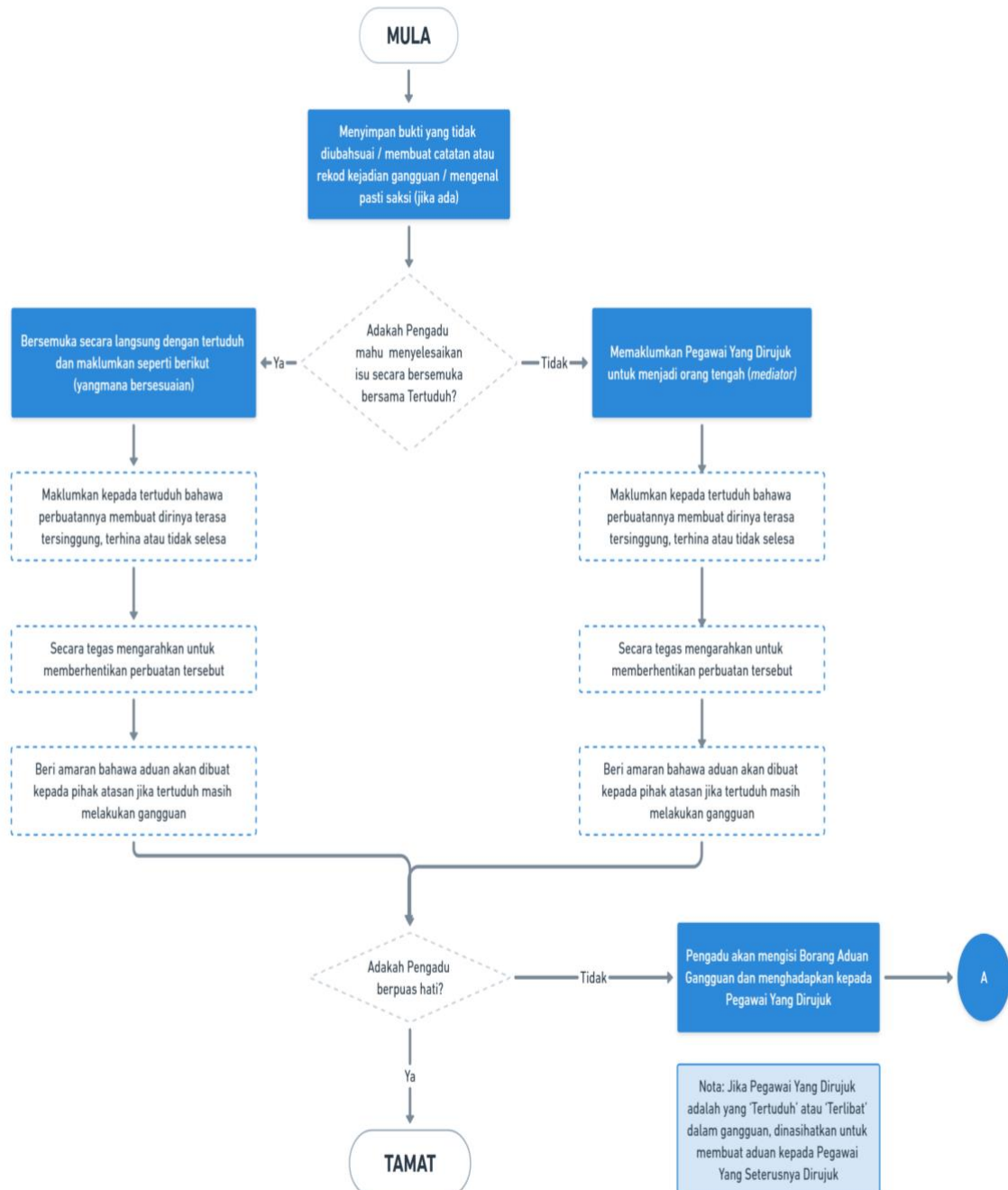
*Pegawai Yang Dirujuk mesti memberikan satu (1) salinan kepada Pengadu sebagai simpanan Pengadu.

BORANG ADUAN GANGGUAN DI TEMPAT KERJA DALAM PERKHIDMATAN AWAM DI NEGARA BRUNEI DARUSSALAM		
A. BUTIR – BUTIR PENGADU		
Nama		
No. Kad Pengenalan		
Jawatan		
Alamat Bertugas		
Alamat Emel		
No. Telefon		
B. BUTIR – BUTIR TERTUDUH		
Tertuduh pertama	Nama	
	Jawatan	
	Alamat bertugas	
	No. Telefon	
<i>(Sila isikan ruang ini jika Tertuduh adalah lebih dari seorang)</i>		
Tertuduh kedua	Nama	
	Jawatan	
	Alamat bertugas	
	No. Telefon	
C. BUTIR – BUTIR ADUAN		
Tarikh Kejadian		
Masa Kejadian		
Lokasi Kejadian		

Kekerapan Gangguan /Sejarah Kejadian (sila tandakan/di mana berkenaan)		Kali pertama berlaku		Lebih dari sekali (Berulang)
Keterangan Gangguan				
Kesan Yang Dialami				
Hasil Yang Dijangkakan				
Bukti gangguan (sila tandakan / di mana berkenaan)	☐ Ada (salinan disertakan)		☐ Tidak ada	
D. MAKLUMAT SAKSI (jika ada)				
Saksi pertama	Nama			
	Jawatan			
(sila isikan ruang ini jika saksi lebih dari seorang)				
Saksi kedua	Nama			
	Jawatan			
Saksi Ketiga	Nama			
	Jawatan			
Saksi Keempat	Nama			
	Jawatan			
Saya mengakui bahawa segala keterangan yang diberikan di dalam aduan ini adalah benar sejauh pengetahuan dan kepercayaan saya. Saya bersetuju untuk membawa perkara ini ke peringkat Jawatankuasa Kelakuan dan Etika Kerja.				
(Tandatangan Pengadu)		(Tarikh)		

UNTUK DIISIKAN OLEH PEGAWAI YANG DIRUJUK		
Nama		Tandatangan: Tarikh :
Jawatan		
Tarikh menerima aduan		
Tindakan yang diambil		
UNTUK DIISIKAN OLEH PEGAWAI YANG SETERUSNYA DIRUJUK (JIKA MEMERLUKAN PENILAIAN SETERUSNYA)		
Nama		Tandatangan: Tarikh :
Jawatan		
Tarikh menerima aduan		
Tindakan yang diambil		
UNTUK KEGUNAAN Pengerusi Jawatankuasa Kelakuan dan Etika Kerja		
Nama		Tandatangan
Tarikh menerima aduan		
Keputusan Jawatankuasa		

PROSES DI PERINGKAT TIDAK RASMI (PERIBADI)





**CONTOH SURAT KEPUTUSAN PENILAIAN DARI PEGAWAI YANG DIRUJUK KE ATAS
BORANG ADUAN GANGGUAN DI TEMPAT KERJA DALAM PERKHIDMATAN AWAM DI NEGARA BRUNEI
DARUSSALAM**

Yang Mulia Tuan / Puan,

KEPUTUSAN PENILAIAN KE ATAS BORANG ADUAN GANGGUAN DI TEMPAT KERJA

Dengan hormat sukacita merujuk mengenai dengan perkara yang tersebut di atas. Sehubungan dengan itu, adalah dengan ini Kaola / Peramba / Saya,, yang bertugas di sebagai telahpun meneliti Borang Aduan Gangguan yang diterima daripada (Pengadu), dan mendapati bahawa aduan yang diterima (mempunyai unsur-unsur gangguan / tidak mempunyai unsur-unsur gangguan.)

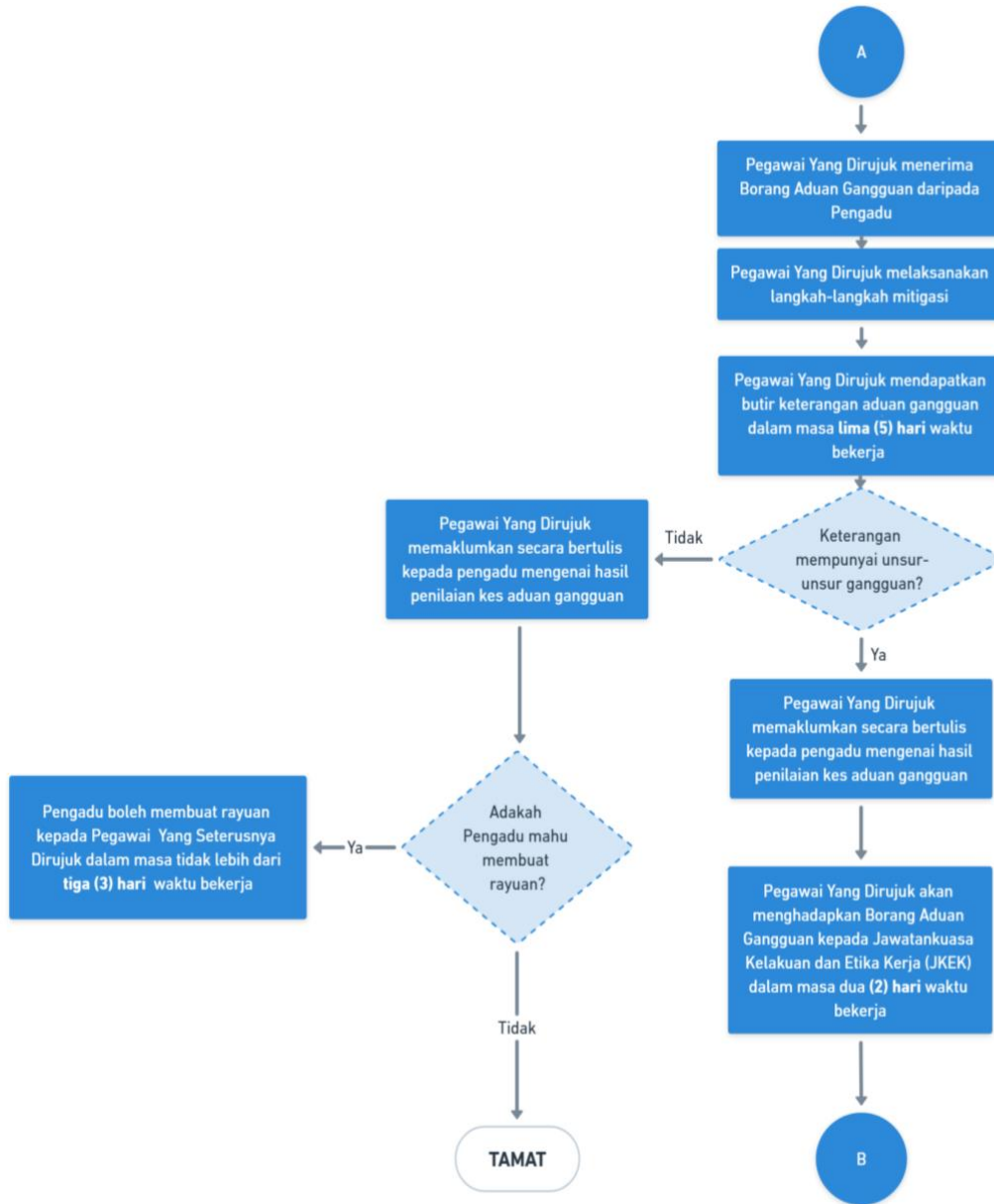
Sekian yang dapat Kaola / Peramba / Saya dapat kongsi untuk makluman dan rujukan mengenainya.

Nama:

Jawatan:

Tarikh:

PROSES DI PERINGKAT RASMI



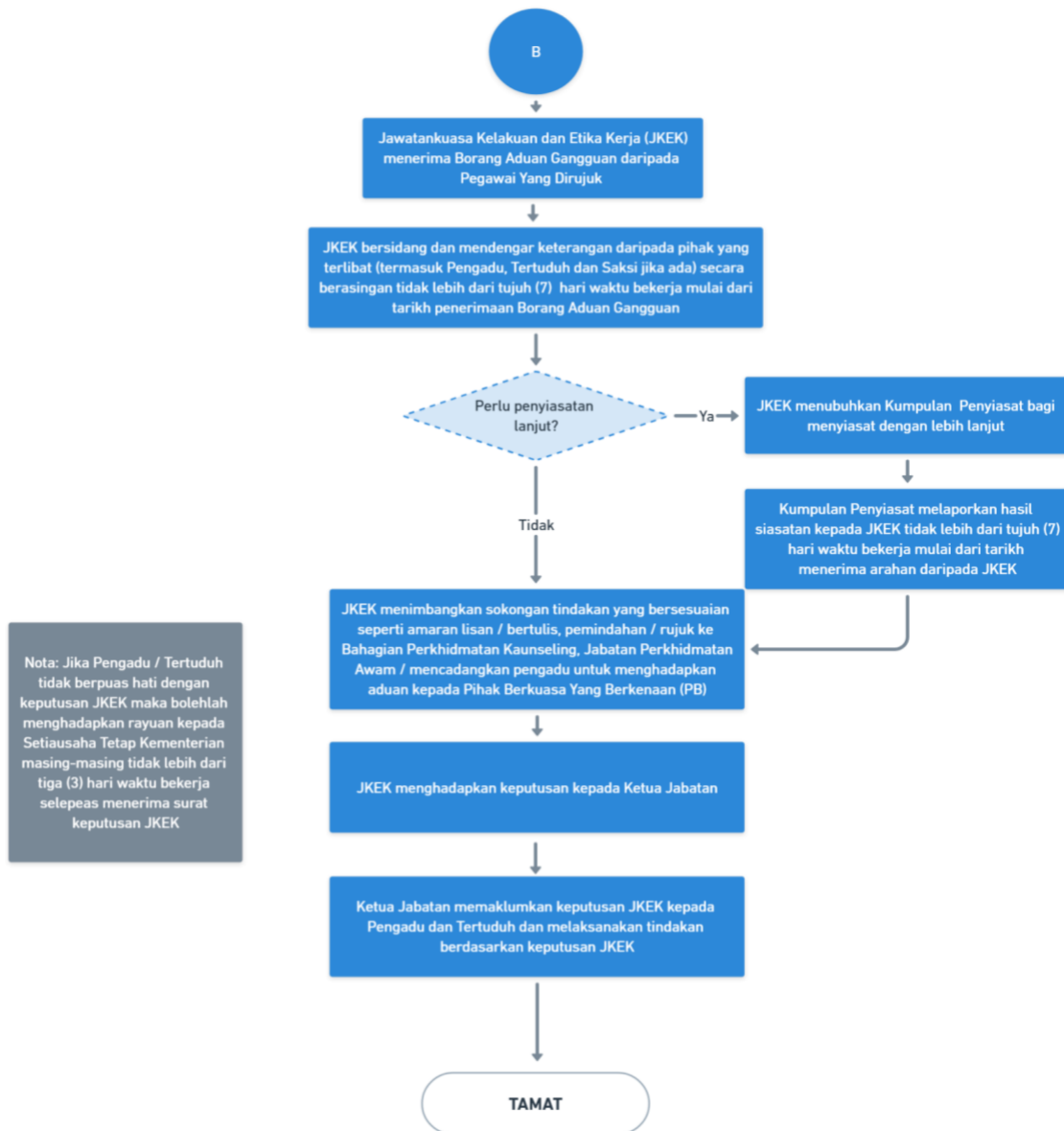
Nota

A. Jika gangguan tersebut mempunyai unsur-unsur gangguan jenayah, Pengadu bolehlah terus melaporkan kepada Pasukan Polis Diraja Brunei.

B. Pengadu adalah tidak dihalang untuk melaporkan gangguan yang dialami kepada Pihak Berkuasa Yang Berkenaan pada bila-bila masa sepanjang proses aduan berjalan.

C. Mana-mana kes yang dilaporkan kepada Pihak Berkuasa Yang Berkenaan akan **menghentikan** sebarang tindakan yang diambil secara dalaman oleh Kementerian / Jabatan

PROSES DI PERINGKAT JAWATANKUASA KELAKUAN DAN ETIKA KERJA (JKEK)



LAMPIRAN G**TEMPOH YANG DIAMBIL BAGI PROSES YANG BERKAITAN
DALAM MENANGANI GANGGUAN DI TEMPAT KERJA**

PROSES		TEMPOH (HARI WAKTU BEKERJA)
	Penilaian oleh Pegawai Yang Dirujuk	5 hari
	Penilaian oleh Pegawai Yang Seterusnya Dirujuk (jika perlu)	3 hari
	Pegawai Yang Dirujuk menghadapkan borang ke Jawatankuasa Kelakuan Dan Etika Kerja	2 hari
	Jawatankuasa bersidang	7 hari
	Kumpulan Penyiasat (jika perlu)	7 hari
	Penilaian dan sokongan cadangan tindakan kepada Setiausaha Tetap / Ketua Jabatan	7 hari



**CONTOH KENYATAAN DASAR KE ARAH
MENANGANI GANGGUAN DI TEMPAT KERJA
DALAM PERKHIDMATAN AWAM, NEGARA BRUNEI DARUSSALAM**

Kementerian/Jabatan ini mempunyai komitmen tinggi dalam menyediakan persekitaran kerja yang selamat, kondusif dan bebas daripada sebarang gangguan negatif di tempat kerja

Sila laporkan gangguan kepada Pegawai Yang Dirujuk atau Pegawai Yang Seterusnya Dirujuk; dan mana-mana aduan gangguan di tempat kerja akan ditangani dengan serius, sulit dan cepat. Pihak Kementerian/Jabatan tidak akan bertoleransi terhadap perbuatan gangguan.

Warga Kementerian/Jabatan serta orang ramai hendaklah mengamalkan sikap saling hormat-menghormati dan sentiasa bersopan santun.

Warga Kementerian/Jabatan perlu memahami dan menerapkan 11 Rukun Akhlak dan Etika Kerja Perkhidmatan Awam iaitu:

- Bersih, Jujur dan Amanah Amalan Mulia
- Cekap, Cepat dan Tepat Tuntutan Kerja
- Qudwah dan Qiadah Teladan Kepimpinan
- Titih, Lutan dan Menghargai Masa Asas Kejayaan
- Berilmu, Kreatif dan Inovatif Asas Kebaktian
- Beriltizam, Keterbukaan dan Akauntabiliti Mengukuhkan Keberkesanan
- Sabar, Tabah dan Bersopan Santun Amalan Terpuji
- Meningkatkan Produktiviti dan Daya Saing Menambah Penghasilan
- Setiakawan, Syura dan Bermuafakat Membawa Berkat
- Berjimat Cermat Asas kemakmuran
- Pemedulian Asas Perpaduan