



KEMENTERIAN PERPADUAN NEGARA
JABATAN PERPADUAN NEGARA
DAN INTEGRASI NASIONAL

PANDUAN TATACARA PENGENDALIAN KES MEDIASI KOMUNITI



PEMANGKIN
KEHARMONIAN NEGARA

Cetakan Pertama 2025

© JABATAN PERPADUAN NEGARA DAN INTEGRASI NASIONAL

Hak Cipta Terpelihara.

Tidak dibenarkan mencetak semula mana-mana bahagian dan kandungan penerbitan ini dalam apa jua bentuk dan dengan apa cara sekali pun sama ada secara elektronik, fotokopi, mekanikal, rakaman atau lain-lain sebelum mendapat keizinan bertulis daripada Jabatan Perpaduan Negara dan Integrasi Nasional.

Diterbitkan oleh :

Jabatan Perpaduan Negara dan Integrasi Nasional

Kementerian Perpaduan Negara
Aras 8, Blok E2, Kompleks E,
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan,
62502 Wilayah Persekutuan Putrajaya

**PANDUAN
TATACARA PENGENDALIAN KES
MEDIASI KOMUNITI**

KANDUNGAN

1. TUJUAN	1
2. LATAR BELAKANG	1
3. OBJEKTIF	2
4. TAFSIRAN	3
5. SKOP PERKHIDMATAN	4
6. PRINSIP MEDIASI KOMUNITI	5
7. PROSES MEDIASI KOMUNITI	6
8. SINGKATAN	10
9. TATACARA PENGENDALIAN KES MEDIASI KOMUNITI	10
9.1 Tatacara Pelaksanaan Sebelum Proses Mediasi Komuniti	
9.2 Tatacara Pelaksanaan Semasa Proses Mediasi Komuniti	
9.3 Tatacara Pelaksanaan Selepas Proses Mediasi Komuniti	
10. MAKLUMAT PERTANYAAN LANJUT	15

- Lampiran 1** : MK01 Borang Permohonan Perkhidmatan Mediasi Komuniti
- Lampiran 2** : MK02 Borang Persetujuan Kes Mediasi Komuniti
- Lampiran 3** : MK03 Surat Panggilan Sesi Mediasi Komuniti
- Lampiran 4** : MK04 Borang Aku Janji Pihak-Pihak
- Lampiran 5** : MK05 Aku Janji Mediator Komuniti
- Lampiran 6** : MK06 Borang Penangguhan Kes Mediasi Komuniti
- Lampiran 7** : MK07 Borang Penarikan Diri
- Lampiran 8** : MK08 Borang Wakil Kuasa Kes Mediasi Komuniti
- Lampiran 9** : MK09 Perjanjian Penyelesaian Kes Mediasi Komuniti
- Lampiran 10** : MK010 Borang Pelaporan Kes Mediasi Komuniti
- Lampiran A** : Carta Alir Sebelum Proses Mediasi Komuniti
- Lampiran B** : Carta Alir Semasa Proses Mediasi Komuniti
- Lampiran C** : Carta Alir Selepas Proses Mediasi Komuniti



PANDUAN TATACARA PENGENDALIAN KES MEDIASI KOMUNITI

1. TUJUAN

Buku panduan ini disediakan bagi menerangkan prosedur berkenaan tatacara pengendalian kes mediasi komuniti di bawah Jabatan Perpaduan Negara dan Integrasi Nasional (JPNIN).

2. LATAR BELAKANG

- i. Mediasi merupakan kaedah penyelesaian alternatif yang digunakan bagi menyelesaikan sesuatu masalah atau pertikaian antara pihak yang berkonflik. Mediasi turut dikenali sebagai suatu bentuk "***Alternatif Dispute Resolution***" atau "***Appropriate Dispute Resolution***" yang bertujuan membantu dua atau lebih pihak yang bertelagah mencapai persetujuan. Mediasi juga merupakan suatu perkakas (*tool*), yang boleh disesuaikan untuk "*anticipate problems, grievances dan difficulties*" antara pihak-pihak terlibat sebelum sesuatu masalah atau pertikaian menjadi konflik yang lebih besar.
- ii. Kaedah mediasi kini semakin mendapat tempat di kalangan ahli masyarakat di dalam mencari kaedah penyelesaian tanpa menggunakan pendekatan mahkamah iaitu melalui perundangan (litigasi). Kaedah mediasi ini diakui merupakan kaedah penyelesaian yang terbaik tanpa melibatkan kos serta mengutamakan penyelesaian secara menang-menang (***win-win situation***).

- iii. Di Malaysia Akta Mediasi 2012 telah diluluskan bagi menjamin kelancaran proses mediasi. Akta ini juga telah memperincikan ciri-ciri mediasi yang diiktiraf. Di bawah JPNIN, bidang kuasa Mediator Komuniti adalah terkandung di dalam Akta Rukun Tetangga 2012 di bawah seksyen 8 (d) iaitu *“menyediakan pengantaraan dalam masyarakat bagi maksud pendamaian atau selainnya menyelesaikan apa-apa pertikaian atau perselisihan di kalangan masyarakat”*.
- iv. Sehubungan itu, garis panduan ini disediakan sebagai kawalan dalaman jabatan untuk memastikan tatacara pengendalian kes mediasi komuniti oleh Mediator Komuniti dipatuhi sepenuhnya.

3. OBJEKTIF

Antara objektif garis panduan tatacara pengendalian kes mediasi komuniti adalah seperti berikut-



4. TAFSIRAN

- i. **“JPNIN”** merujuk kepada Jabatan Perpaduan Negara dan Integrasi Nasional.
- ii. **“Ketua Pengarah”** ertinya Ketua Pengarah Rukun Tetangga yang dilantik di bawah subseksyen 3(1), Akta Rukun Tetangga 2012.
- iii. **“Mediator Komuniti”** ertinya mana-mana individu di kalangan Pegawai Perpaduan, Ahli Jawatankuasa Rukun Tetangga, NGO Agama dan Orang Awam yang dilantik dan ditauliah sebagai pengantara oleh Ketua Pengarah.
- iv. **“Mediasi Komuniti”** ertinya satu proses penyelesaian alternatif untuk membantu pihak-pihak yang bertikai dan berkonflik mencari penyelesaian secara sukarela melalui orang tengah tanpa melibatkan perundangan (litigasi).
- v. **“Isu”** ertinya suatu pertikaian dan konflik yang perlu diuruskan untuk mencapai persetujuan bersama.
- vi. **“Pihak-Pihak”** ertinya individu atau kumpulan yang bertikai atau berkonflik dalam komuniti.
- vii. **“Pihak Berkepentingan”** ertinya individu atau kumpulan yang terlibat dalam sesi mediasi sebagai saksi ataupun pemerhatian yang dipersetujui oleh pihak-pihak.

5. SKOP PERKHIDMATAN

Jenis-jenis pertikaian komuniti yang menjadi skop perkhidmatan Mediator Komuniti adalah merujuk kepada pertikaian yang tidak melibatkan jenayah, perlembagaan atau dalam prosiding mahkamah adalah seperti yang berikut:

- i. **Kejiranan**
Isu pertikaian yang berlaku dalam kalangan individu/kumpulan dalam komuniti.
- ii. **Hubungan Kekeluargaan**
Isu penceraian, penjagaan anak, nikah, hak jagaan anak dan harta sepencarian.
- iii. **Tanah**
Isu pemilikan tanah adat dan tanah pusaka.
- iv. **Alam Sekitar**
Isu pencemaran udara dan air yang menjejaskan ekosistem alam sekitar.
- v. **Kepenggunaan**
Isu ketidakpuasan terhadap perkhidmatan atau produk yang telah dibeli dan digunakan oleh individu, rumahtangga atau isi rumah.
- vi. **Perjanjian dan kontrak**
Isu pelanggaran terhadap kandungan perjanjian (*content of the agreement*) yang menetapkan syarat-syarat yang telah dipersetujui oleh kedua pihak dalam kawasan kejiranan.
- vii. **Ubah suai Bangunan**
Isu berkaitan pembinaan dan ubah suai bangunan yang menimbulkan pertikaian dan konflik di kawasan kejiranan.
- viii. **Isu Agama**
Isu-isu yang menyentuh sensitiviti sesuatu agama yang boleh menimbulkan ketegangan perhubungan di antara kaum dalam kawasan kejiranan.

6. PRINSIP MEDIASI KOMUNITI

Mediasi merupakan proses penyelesaian secara alternatif yang mempunyai prinsip-prinsip utama yang perlu dipatuhi semasa sesi mediasi dilaksanakan seperti **kerahsiaan, sukarela, berkecuali (*neutral*), autonomi dan tanpa prejudis.**

i. **Kerahsiaan**

Kerahsiaan mesti dijaga sepanjang proses mediasi untuk melindungi maklumat sensitif dan membina kepercayaan antara pihak-pihak yang bertikai.

ii. **Sukarela**

Semua pihak yang terlibat dalam mediasi mesti menyertai sesi ini dengan rela hati, tanpa paksaan. Ini memastikan komitmen dan keterbukaan dalam mencari penyelesaian.

iii. **Berkecuali (*Neutral*)**

Mediator perlu bertindak secara adil dan tidak memihak kepada mana-mana pihak. Hal ini penting untuk memastikan semua pihak merasa dihormati dan didengarkan.

iv. **Autonomi**

Pihak-pihak yang terlibat dalam sesi mediasi hendaklah mereka yang mempunyai kemampuan dan boleh membuat keputusan berhubung pertikaian yang dihadapi.

v. **Tanpa Prejudis**

Semua perbincangan, maklumat, dan cadangan yang dibincangkan semasa proses mediasi adalah tidak boleh digunakan sebagai bukti atau dijadikan hujah jika konflik tersebut dibawa ke peringkat mahkamah atau tindakan undang-undang lain.

7. PROSES MEDIASI KOMUNITI

Mediasi komuniti adalah satu proses penting untuk menyelesaikan pertikaian secara damai dan harmoni dalam kalangan komuniti. Bahagian ini menggariskan tatacara pengendalian kes mediasi komuniti berdasarkan tiga fasa utama: pra-mediasi, semasa mediasi dan pasca-mediasi.



Rajah 1: Tiga (3) Fasa dalam tatacara pengendalian kes mediasi

7.1 Fasa 1: Persediaan Mediasi (Pra-Mediasi)

Fasa pra-mediasi melibatkan persediaan awal yang diperlukan sebelum sesi mediasi dijalankan. Langkah-langkah utama dalam fasa ini adalah:

- a) **Penerimaan Kes**
 - i. Menerima aduan atau laporan daripada pihak yang terlibat.
 - ii. Menilai sama ada kes tersebut sesuai untuk dimediasi.
- b) **Pengenalpastian Pihak Berkaitan**
 - i. Mengenal pasti semua pihak yang terlibat dalam pertikaian.
 - ii. Memastikan semua pihak bersedia untuk berkomunikasi secara terbuka dan terlibat dalam proses mediasi.
- c) **Pelantikan Mediator**
 - i. Memilih mediator yang sesuai berdasarkan kebolehpercayaan, pengalaman dan kefahaman terhadap isu komuniti.
 - ii. Mediator harus bersikap neutral dan tidak mempunyai konflik kepentingan.

- d) **Penetapan Tempat dan Masa**
 - i. Menentukan lokasi yang sesuai dan kondusif untuk mediasi.
 - ii. Memastikan waktu dan lokasi yang dipilih sesuai dan dipersetujui oleh semua pihak.
- e) **Persediaan Dokumen Sokongan**
 - i. Mengumpul dokumen, bukti, atau maklumat berkaitan yang diperlukan untuk menyokong proses mediasi.

7.2 Fasa 2: Proses Mediasi Komuniti (Semasa Mediasi)

Fasa ini adalah proses utama di mana mediasi dijalankan. Ia merangkumi lima (5) langkah-langkah berikut:



Rajah 2: Lima (5) Langkah Proses Mediasi Komuniti

- a) **Pembukaan Pernyataan oleh Mediator**
 - i. Mediator memulakan sesi dengan ucapan alu-aluan dan memperkenalkan semua pihak yang terlibat.
 - ii. Mediator memberi penerangan berkaitan proses dan prinsip mediasi serta menetapkan peraturan asas, termasuk menghormati giliran bercakap, menjaga kerahsiaan dan menjelaskan tujuan mediasi.
- b) **Perbincangan Kali Pertama**
 - i. Setiap pihak diberi peluang untuk menyampaikan isu atau pandangan mereka secara bergilir tanpa gangguan.
 - ii. Mediator mendengar secara aktif, mencatat maklumat penting dan memastikan semua pihak difahami.
 - iii. Mediator hendaklah mengenal pasti agenda (masalah/isu utama) bagi tujuan penetapan agenda perbincangan.
- c) **Sesi Persendirian (*Caucus*)**
 - i. Mediator mengadakan pertemuan berasingan dengan setiap pihak jika perlu untuk memahami kedudukan, keperluan dan keutamaan mereka.
 - ii. Sesi ini membantu mediator mengenal pasti penyelesaian yang mungkin tanpa tekanan daripada pihak lain.
 - iii. Sesi ini hanya dilaksanakan, sekiranya berlaku kebuntuan dan ketegangan di antara kedua-dua pihak sehingga tidak dapat mencapai kata sepakat dalam perbincangan kali pertama.
- d) **Perbincangan Kali Kedua**
 - i. Pihak-pihak kembali ke sesi bersama untuk meneroka penyelesaian yang dikemukakan.
 - ii. Mediator mengendalikan perbincangan untuk mencapai kesepakatan atau kompromi yang saling menguntungkan bagi pihak-pihak yang terlibat.
- e) **Penutupan**
 - i. Mediator merumuskan hasil perbincangan dan memastikan semua pihak memahami keputusan yang dicapai.
 - ii. Jika persetujuan dicapai, mediator menyediakan draf penyelesaian melalui Borang Perjanjian Penyelesaian dengan memasukkan terma-terma persetujuan penyelesaian untuk disemak dan dipersetujui oleh semua pihak.
 - iii. Sekiranya tiada kesepakatan atau persetujuan yang dicapai, mediator boleh mencadangkan sesi mediasi susulan atau langkah alternatif.

7.3 Fasa 3: Pasca-Mediasi

Fasa ini bertujuan memastikan penyelesaian yang dicapai dapat dilaksanakan dengan baik. Langkah-langkahnya adalah:

- a) **Penyelesaian**
 - i. Menyediakan dokumen bertulis yang merangkumi butiran penyelesaian.
 - ii. Mendapat tandatangan semua pihak sebagai tanda persetujuan.
- b) **Pemantauan dan Susulan**
 - i. Mediator atau pihak yang dilantik memantau pelaksanaan penyelesaian.
 - ii. Menghubungi pihak-pihak untuk memastikan penyelesaian dipatuhi.
- c) **Laporan Akhir**
 - i. Menyediakan laporan lengkap mengenai proses dan hasil mediasi melalui Sistem i-Mediator. Sila rujuk kepada buku Manual Pengguna Sistem Maklumat Perpaduan (i-Mediator).
 - ii. Menyimpan dokumen berkaitan untuk rujukan pada masa hadapan.
- d) **Penilaian Proses**
 - i. Menilai keberkesanan mediasi berdasarkan maklum balas pihak-pihak terlibat.
 - ii. Mengenal pasti peluang untuk memperbaiki proses mediasi di masa hadapan.

8. SINGKATAN

- i. **P(PP)** : Pengarah Pengurusan Perpaduan (Ibu Pejabat)
- ii. **PPN** : Pengarah Perpaduan Negeri
- iii. **UPMK** : Unit Perkhidmatan Mediasi Komuniti (Ibu Pejabat)
- iv. **PPMK** : Pegawai Penyelaras Mediator Komuniti Peringkat Negeri
- v. **PPD** : Pegawai Perpaduan Daerah
- vi. **PPB** : Pegawai Perpaduan Bahagian
- vii. **MK** : Mediator Komuniti

9. TATACARA PENGENDALIAN KES MEDIASI KOMUNITI

Tatacara pengendalian kes mediasi komuniti dalam buku panduan ini dapat dibahagikan kepada tiga kepada:

- **Sebelum Proses Mediasi Komuniti**
- **Semasa Proses Mediasi Komuniti**
- **Selepas Proses Mediasi Komuniti**

9.1 Sebelum Proses Mediasi Komuniti

TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB
a) Mengesan, menerima dan menilai aduan berkaitan pertikaian dan pergaduhan yang boleh menimbulkan ketegangan (konflik) perhubungan di kawasan komuniti.	AJKRT/ Orang Awam
b) Melaporkan aduan berkenaan pertikaian dan pergaduhan yang dikesan dengan serta merta kepada PPD/ PPB.	AJKRT/ Orang Awam
c) PPD/PPB menerima dan melaporkan kejadian dan pergaduhan kepada PPN/PPMK bersama maklumat lengkap pengadu.	PPD/PPB
d) PPN/PPMK menerima maklumat kes dan mengenal pasti Mediator Komuniti yang bersesuaian bagi tujuan pengendalian kes.	PPN

e) Mediator Komuniti berbincang dengan PPN/PPMK dan PPD/PPB berkenaan dengan perincian kes.	PPN/PPMK/MK
f) Mediator Komuniti menghubungi pihak-pihak bertikai untuk menawarkan perkhidmatan mediasi komuniti.	MK
g) Sekiranya pihak-pihak bertikai bersetuju menggunakan perkhidmatan mediasi komuniti bagi menyelesaikan pertikaian yang dihadapi, maka pihak-pihak hendaklah mengisi dan melengkapkan Borang Permohonan Khidmat Mediasi Komuniti MK01 (Lampiran 1) terlebih dahulu dan Borang Persetujuan Mediasi Komuniti MK02 (Lampiran 2) .	PPMK/PPD/PPB/MK
h) PPMK/PPD/PPB hendaklah mengeluarkan Notis Panggilan Sesi Mediasi Komuniti MK03 (Lampiran 3) bagi menetapkan tarikh, masa dan tempat proses mediasi komuniti yang akan dijalankan.	PPMK/PPD/PPB
i) Memastikan mediasi komuniti dijalankan dengan serta merta bagi memulihkan keadaan.	PPMK/PPD/PPB

9.2 Semasa Proses Mediasi Komuniti

TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB
a) Mediator Komuniti mengadakan sesi mediasi komuniti dengan serta merta bersama pihak-pihak.	PPD/PPB/MK
b) Pihak-pihak hendaklah melengkapkan dan menandatangani Borang Aku Janji Pihak-Pihak MK 04 (Lampiran 4) dan MK akan melafazkan Aku Janji Mediator Komuniti MK 05 (Lampiran 5) sebagai satu bentuk ikrar dan janji untuk mematuhi semua peraturan mediasi dan berpegang teguh kepada kod etika MK sepanjang proses mediasi komuniti dijalankan.	MK
c) Menjalankan mediasi komuniti yang meliputi perkara-perkara seperti berikut: <ul style="list-style-type: none"> i. Mendengar isu pertikaian ii. Tuntutan pihak-pihak iii. Cadangan dan tawar-menawar iv. Menyelesaikan kebuntuan v. Persetujuan kedua-dua pihak 	MK
d) Pihak-pihak boleh memohon supaya proses mediasi komuniti ditangguhkan ke satu tarikh yang ditentukan melalui persetujuan bersama di antara pihak-pihak. Cadangan tarikh, masa dan tempat mediasi komuniti ditetapkan melalui Borang Penangguhan Kes Mediasi Komuniti MK06 (Lampiran 6) .	MK
e) Pihak-pihak boleh menarik diri daripada proses mediasi komuniti pada bila-bila masa dengan melengkapkan Borang Penarikan Diri MK07 (Lampiran 7) dan memaklumkan kepada MK. Ini selaras dengan prinsip mediasi yang dilakukan secara sukarela.	MK

<p>f) Sekiranya dalam proses mediasi komuniti melibatkan orang lain iaitu wakil (Syarikat/ Pertubuhan/ Persatuan), maka pihak-pihak hendaklah melengkapkan Borang Wakil Kuasa MK08 (Lampiran 8) terlebih dahulu.</p>	<p>MK</p>
<p>g) Sekiranya dalam proses mediasi komuniti yang dijalankan berjaya mencapai kata sepakat dan penyelesaian, pihak-pihak hendaklah menandatangani Perjanjian Penyelesaian Kes Mediasi Komuniti MK09 (Lampiran 09) di hadapan MK.</p>	<p>MK</p>
<p>h) Pihak-pihak bertikai boleh membawa isu atau pertikaian kepada Tribunal, Mahkamah dan lain-lain sekiranya tidak mendapat mencapai kata sepakat (persetujuan kedua-dua pihak).</p>	<p>PPD/PPB</p>

9.3 Selepas Proses Mediasi Komuniti

TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB
a) MK hendaklah menyediakan laporan kes setelah selesai mengendalikan sesi mediasi melalui Borang Pelaporan Kes Mediasi Komuniti MK10 (Lampiran 10) dalam sistem i- Mediator.	MK
b) PPMK/PPD/PPB memperakui laporan kes mediasi komuniti yang dihantar oleh MK.	PPMK/PPD/PPB
c) PPN menerima dan mengesahkan laporan kes mediasi komuniti yang telah diperakui oleh PPMK/PPD/PPB.	PPN
d) UPMK membuat semakan kes-kes mediasi yang dihantar oleh Negeri serta menyediakan analisis kes-kes mediasi untuk pengesahan P(BPP).	P(BPP)/UPMK
e) P(BPP) mengesahkan kes-kes mediasi yang telah disemak oleh UPMK dan melaporkan kepada pengurusan tertinggi jabatan.	P(BPP)/UPMK
f) Pemantauan kes dilakukan sekiranya masih terdapat ketegangan perhubungan di antara pihak-pihak yang bertikai seperti berikut (jika perlu): <ul style="list-style-type: none"> • Mengadakan 'case conferencing'. • Menjalankan mediasi komuniti kali kedua mengikut proses seperti di para 9.2.- 9.3 	PPMK/PPD/PPB/MK

10. MAKLUMAT PERTANYAAN LANJUT

Sebarang pertanyaan mengenai Garis Panduan ini boleh dikemukakan kepada:

Bahagian Pengurusan Perpaduan
Jabatan Perpaduan Negara dan Integrasi Nasional
Aras 8, Blok E2, Kompleks E,
62502 PUTRAJAYA

No. Tel : 03-8883 7095

E-mail Rasmi : hq_bpp@perpaduan.gov.my

LAMPIRAN 1

MK	01
NO. KES	

**BORANG PERMOHONAN
PERKHIDMATAN MEDIASI KOMUNITI**

(Sila isi maklumat dalam **HURUF BESAR** dan dakwat hitam)

BAHAGIAN A : MAKLUMAT ASAS

Nama Penuh :
No. Kad Pengenalan (Baru/Lama) :
Tarikh Lahir :
Umur :
Jantina :
Agama :
Alamat Tempat Tinggal :
No. Telefon :
Alamat Emel :
Faksimili (Sekiranya Ada) :

BAHAGIAN B : MAKLUMAT PEKERJAAN

Pekerjaan:
Nama Majikan (Sekiranya Ada) :
Alamat Majikan (Sekiranya Ada) :
No. Telefon Majikan (Sekiranya Ada) :

BAHAGIAN C : PERKHIDMATAN MEDIASI KOMUNITI

1. Adakah anda memohon perkhidmatan mediasi komuniti sebagai:

Individu/perseorangan :

Wakil Organisasi
(Syarikat/Persatuan/Pertubuhan) :

2. Pihak-pihak yang terlibat :

Pertama (pihak pengadu) :

Kedua (pihak yang diadu) :

Saksi (Agensi/NGO/Individu) :

3. Jenis-jenis Pertikaian :

Jenis Pertikaian	<input type="checkbox"/> Kejiranan <input type="checkbox"/> Hubungan Kekeluargaan <input type="checkbox"/> Tanah <input type="checkbox"/> Alam Sekitar <input type="checkbox"/> Kepenggunaan <input type="checkbox"/> Perjanjian dan Kontrak <input type="checkbox"/> Ubahsuai Bangunan <input type="checkbox"/> Isu Agama <input type="checkbox"/> Lain-Lain (nyatakan): _____
------------------	---

4. Ringkasan Kes:

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

BAHAGIAN D : PERAKUAN PEMOHON

Dengan ini saya.....
No.Kad Pengenalan :seperti di atas
mengesahkan segala butiran dalam borang ini adalah benar dan sekiranya didapati saya
memberikan maklumat tidak benar atau palsu, maka permohonan saya akan dibatalkan
serta-merta.

.....
(Tandatangan Pemohon)

Tarikh:

LAMPIRAN 2

MK	02
NO. KES	

BORANG PERSETUJUAN KES MEDIASI KOMUNITI

Saya.....No.K/P.....
dengan sukarela dan berhasrat untuk menggunakan perkhidmatan mediasi komuniti bagi menyelesaikan pertikaian yang saya hadapi. Saya bersetuju untuk mematuhi peraturan-peraturan mediasi komuniti yang ditetapkan.

Tandatangan pemohon:

Tarikh :

LAMPIRAN 3

MK	03
NO. KES	

Pihak Berkenaan

.....

Tuan/Puan,

NOTIS PANGGILAN MENGHADIRI SESI MEDIASI

Dengan hormatnya saya merujuk kepada perkara di atas.

2. Sukacita dimaklumkan bahawa satu sesi perbincangan secara mediasi akan diadakan pada tarikh, masa dan tempat seperti ketetapan yang berikut :

Tarikh	
Masa	
Tempat	

3. Dengan segala hormatnya, Tuan/Puan adalah dijemput untuk menghadiri sesi perbincangan secara Mediasi ini. Pihak Tuan/Puan boleh memaklumkan kepada kami kehadiran Tuan/Puan di talian seperti alamat di bawah :

Talian Faks	
Emel	
Pegawai/MK	

Kehadiran Tuan/Puan amatlah diharapkan bagi melancarkan dan menjayakan perbincangan ini.

Sekian, Terima Kasih.

“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”

Saya yang menjalankan amanah,

(
 Nama dan Jawatan)

MK	04
NO. KES	

AKU JANJI PIHAK-PIHAK

Bahawasanya, saya sesungguhnya berjanji dan bersetuju untuk mematuhi peraturan-peraturan seperti di bawah sepanjang proses mediasi komuniti dijalankan:-

- i. Menggunakan perkataan dan nama yang sopan semasa memanggil pihak- pihak;
- ii. Tidak mengganggu atau mencelah apabila satu pihak bercakap atau berhujah;
- iii. Memohon kebenaran daripada Mediator Komuniti terlebih dahulu sekiranya ingin mencelah;
- iv. Mematikan telefon bimbit ataupun memastikan telefon dalam keadaan mod senyap (*silent mode*) agar tidak mengganggu perjalanan sesi mediasi;
- v. Mengaku bahawa segala kenyataan seperti yang terkandung dalam borang pendaftaran mediasi komuniti dan kenyataan yang dikeluarkan semasa mendapat khidmat mediasi komuniti ini adalah benar; dan
- vi. Menjaga kerahsiaan dan tidak akan mendedahkan atau memberikan keterangan ataupun mengemukakan sebarang pengakuan, pernyataan, nota, maklumat dan komunikasi yang berkaitan dengan pertikaian untuk apa-apa tujuan lain.

.....

(Tandatangan Pihak-Pihak)

Nama :

No. K/P :

Tarikh:

LAMPIRAN 5

MK	05
NO. KES	

AKU JANJI MEDIATOR KOMUNITI

- Saya sesungguhnya mengaku bahawa saya akan mematuhi segala peraturan termasuk peraturan-peraturan mediasi komuniti dan kod etika mediator komuniti.
- Saya juga akan memastikan perjalanan proses mediasi komuniti akan dijalankan secara saksama, berlaku adil kepada pihak-pihak tanpa berat sebelah dan menjaga kerahsiaan pihak-pihak yang terlibat.
- Saya akan mengisytiharkan segala maklumat kepada Pusat Mediasi Komuniti dan JPNIN Negeri bagi memastikan perjalanan proses mediasi komuniti yang adil dan saksama.
- Saya turut memastikan bahawa saya tidak akan mendedahkan atau memberi keterangan atau mengemukakan sebarang pengakuan, pernyataan, nota, maklumat dan komunikasi yang berkaitan dengan pertikaian dalam mana-mana prosiding mahupun untuk apa-apa tujuan lain.

.....
(Tandatangan Mediator Komuniti)

Nama :

No. K/P :

Tarikh :

MK	06
NO. KES	

**BORANG
PENANGGUHAN KES MEDIASI KOMUNITI**

1. Dengan ini dimaklumkan bahawa kes mediasi komuniti antara..... (pihak pertama) dan..... (pihak kedua) pada..... adalah ditangguhkan.

2. Sesi Mediasi Komuniti akan disambung pada ketetapan berikut:
 - i) Tarikh:.....
 - ii) Masa:.....
 - iii) Tempat :.....

Yang menjalankan tugas,

.....
(Tandatangan Pihak-Pihak)

Nama :

No. K/P :

Tarikh :

LAMPIRAN 7

MK	07
NO. KES	

**BORANG
PENARIKAN DIRI KES MEDIASI KOMUNITI**

Saya.....No.K/P.....
dengan sukarela menarik diri daripada menggunakan khidmat mediasi komuniti bagi menyelesaikan pertikaian yang saya hadapi.

.....
(Tandatangan Pihak-Pihak)

Tarikh :

MK	08
NO. KES	

**BORANG
WAKIL KUASA KES MEDIASI KOMUNITI**

Saya.....No.K/P.....bersetuju
mewakillkan(Syarikat/Persatuan/Pertubuhan).....
untuk menjalani proses mediasi komuniti di antara pihak saya dengan

Pihak Pemberi Kuasa:

Pihak Wakil Kuasa:

Tandatangan :

Tandatangan :

Nama :

Nama :

No. Tel :

No. Tel :

Tarikh :

Tarikh :

LAMPIRAN 9

MK	09
NO. KES	

**PERJANJIAN
PENYELESAIAN KES MEDIASI KOMUNITI**

PERJANJIAN INI dibuat di antara:

.....
.....

(kemudian daripada ini disebut "Pihak Pertama") sebagai satu bahagian

dan

.....
.....

(kemudian daripada ini disebut "Pihak Kedua") dengan bahagian yang lain

BAHAWASANYA:

1. Pertikaian telah timbul antara Pihak Pertama dan Pihak Kedua, Mediator Komuniti telah ditugaskan untuk membantu mereka dalam menyelesaikan pertikaian yang dihadapi.
2. Hasil daripada proses Mediasi Komuniti, Pihak-Pihak telah bersetuju untuk menyelesaikan pertikaian ini atas terma-terma penyelesaian berikut:

MAKA ADALAH DENGAN INI DIPERSETUJUI:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

3. Pihak-Pihak kepada perjanjian ini, dengan ini mengesahkan bahawa terma penyelesaian adalah SULIT.
4. Pihak-Pihak kepada perjanjian ini juga dengan ini mengesahkan bahawa apabila pihak-pihak kepada perjanjian ini melaksanakan terma-terma penyelesaian di sini, Pihak-Pihak hendaklah saling melepaskan satu sama lain dan Mediator Komuniti daripada apa-apa tuntutan atau permintaan.
5. Perjanjian ini hendaklah mengikat pihak-pihak dan waris dalam hak milik atau wakil peribadi.

.....
Pihak Pertama

Nama :
No. K/P :
Tarikh :

.....
Pihak Kedua

Nama :
No. K/P :
Tarikh :

.....
Mediator Komuniti

Nama :
No. K/P :
Tarikh :

MK10

BORANG PELAPORAN KES MEDIASI KOMUNITI

Permohonan Laporan Kes Mediasi Ahmad Azman Bin Ahmad (MKP)

Isi maklumat pada borang yang disediakan dibawah, dan tekan butang HANTAR.
 Ruangan bertanda * adalah ruangan mandatori dan perlu diisi.

MAKLUMAT MEDIATOR

Nama:

No Kad Pengenalan:

No Telefon:

MAKLUMAT KES MEDIASI

Kluster / Bidang: * Tarikh Mediasi: *

Tempat Mediasi: *

Pihak-Pihak Terlibat: *

Pihak Pertama:

Pihak Kedua:

[Tambah](#)

BIL	PIHAK PERTAMA	PIHAK KEDUA	TINDAKAN
Tiada rekod ditemui			

Sebelumnya Seterusnya

Agensi / NGO Terlibat: (sekiranya ada)

Ringkasan Kes / Isu: *

Peringkat Kes: *

Status Kes: *

[← Kembali](#)
[Hantar Permohonan Pelaporan Kes Mediasi](#)

MAKLUMAT PEMBANTU MEDIATOR

*** Sekiranya ada

Nama:

No Kad Pengenalan:

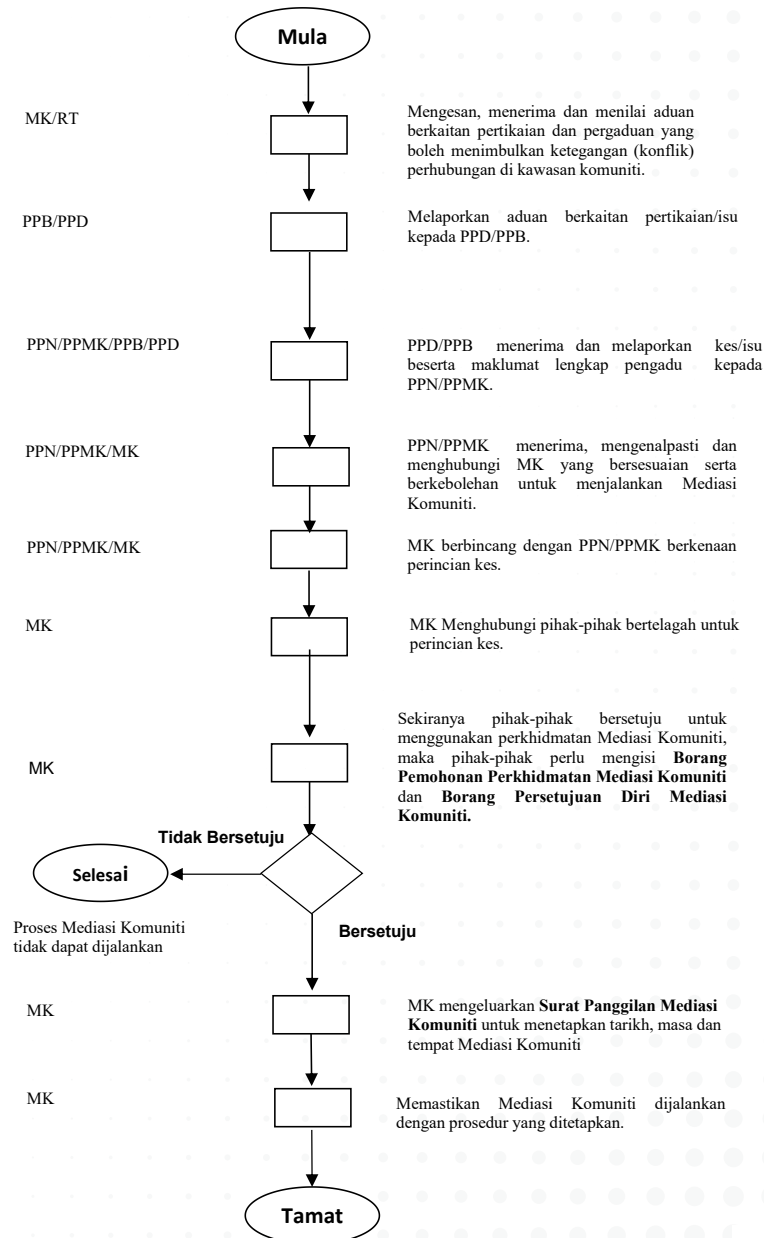
No Telefon:

LAMPIRAN A

CARTA ALIR : SEBELUM PROSES MEDIASI KOMUNITI

Tanggungjawab

Proses Kerja

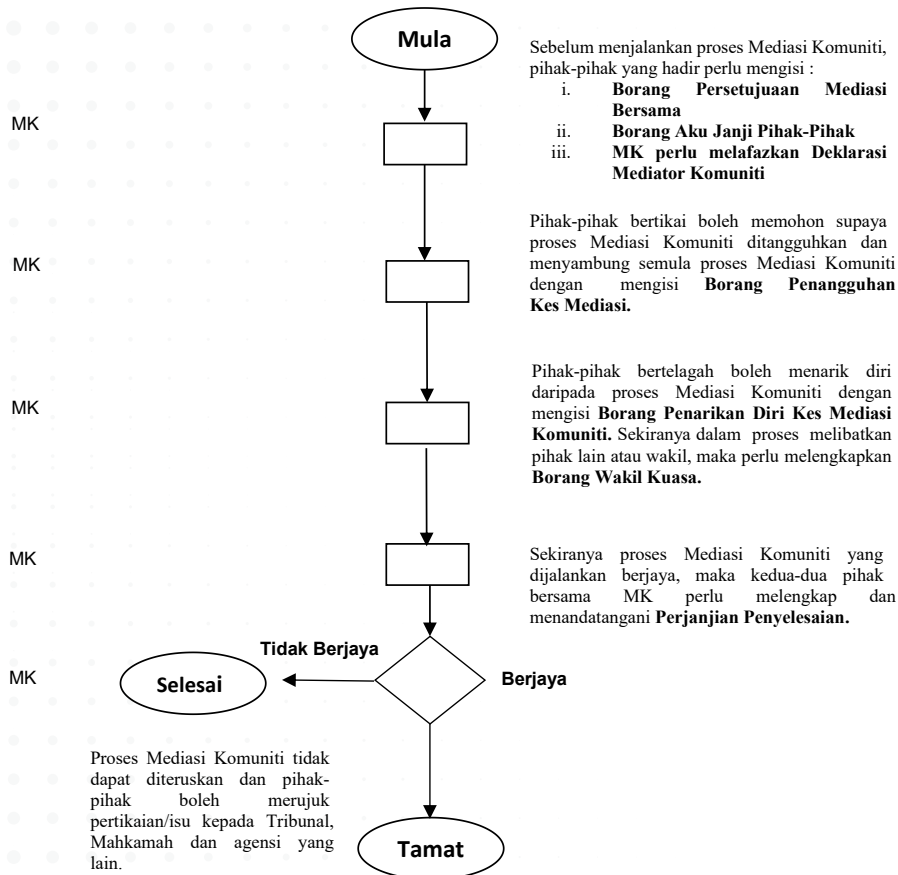


LAMPIRAN B

CARTA ALIR : SEMASA PROSES MEDIASI KOMUNITI

Tanggungjawab

Proses Kerja



CARTA ALIR : SELEPAS PROSES MEDIASI KOMUNITI

**CARTA ALIR
Selepas Mediasi Komuniti**

