

Proses Pengendalian Aduan

Written by Administrator

Thursday, 13 August 2009 11:30 - Last Updated Monday, 14 September 2009 15:45

<p>Peringkat Pertama</p>Aduan diterima dari pihak pengadu/pengguna oleh NCCCPegawai akan merekodkan aduan dalam data aduan dan memastikan maklumat penuh serta mempunyai bukti yang kukuh.(Maklumat seperti : Nama Penuh, No Kad Pengenalan, Alamat dan sebagainya)Pegawai Aduan akan menganalisa aduan pengguna <p>Peringkat Kedua</p>Selepas menganalisa, pegawai aduan akan mengambil tindakan yang berikut:Menasihatkan pihak pengadu supaya merujuk kepada pihak berkuasa yang relevan; atauPihak NCCC akan merujuk terus kepada pihak yang dituntut bagi pihak pengadu. Pihak NCCC akan melakukan tindakan seperti menghantar surat aduan kepada♦ pihak yang dituntut ataupun mengadakan perundingan untuk menyelesaikan masalah♦ yang diaduPihak yang dituntut dimaksudkan bahawa pihak yang diadu oleh pihak pengguna
♦<p>Peringkat Ketiga</p>Pihak NCCC akan menerima maklum balas daripada pihak berkuasa ataupun pihak yang dituntutMaklum balas akan disalurkan kepada Pihak pengadu untuk tindakan selanjutnyaPeringkat AkhirAduan diselesaikan<p align="center"></p><table border="1" cellspacing="1" cellpadding="1" width="400" align="center" style="height: 202px" id="table1"><tr><td colspan="5" width="476" align="center"><p align="center">CARTA ALIRAN PENGENDALIAN ADUAN</p></td></tr><tr><td colspan="5" width="476" align="center"><p align="center">Aduan Pengguna</p></td></tr><tr><td colspan="2" width="205" height="47" align="center" valign="top"><p align="center"> </p></td><td width="55" height="47" align="center"><p align="center"></p></td><td colspan="2" width="208" height="47" align="center"><p align="center"></p></td></tr><tr><td colspan="5" width="476" align="center"><p align="center">NCCC</p></td></tr><tr><td colspan="2" width="205" align="center">♦ <p align="center"> </p></td><td width="55" align="center"><p align="center"></p></td><td colspan="2" width="208" align="center"><p align="center"></p></td></tr><tr><td colspan="5" width="476" align="center"><p align="center">Rekod Aduan</p></td></tr><tr><td colspan="2" width="205" align="center"><p align="center"> </p></td><td width="55" align="center"><p align="center"></p></td><td colspan="2" width="208" align="center"><p align="center"></p></td></tr><tr><td colspan="5" width="476" align="center"><p align="center">Analisis Aduan/Klasifikasi</p></td></tr><tr><td colspan="2" width="205" align="center"><p align="center"> </p></td><td width="55" align="center"><p align="center"></p></td><td colspan="2" width="208" align="center"><p align="center"></p></td></tr><tr><td colspan="5" width="476" align="center"><p align="center">Khidmat Aduan/ Perundingan</p></td></tr><tr><td colspan="5" width="476" align="center"><p align="center">atau</p></td></tr><tr><td width="10" align="center">♦</td><td width="191" align="center"><div style="text-align: center"><p align="center"></p></div></td><td width="55" align="center">◆</td><td width="200" align="center"><div style="text-align: center"><p align="center"></p></div></td><td width="4" align="center">◆</td></tr><tr><td colspan="3" width="264" align="center" valign="middle"><p align="left">Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia</p></td><td colspan="2" width="208" align="center" valign="middle"><div align="left">◆◆◆◆ Pihak Dituntut</div></td></tr><tr><td colspan="3" width="264" align="center" valign="middle"><p align="left">Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah Malaysia</p></td><td colspan="2" width="208" align="center" valign="middle"><p align="left">Biro Pengantaraan Kewangan </p></td><td colspan="2" width="208" align="center" valign="middle">◆</td></tr><tr><td colspan="3" width="264" align="center" valign="middle"><p align="left">Pihak Berkuasa Tempatan</p></td><td colspan="2" width="208" align="center" valign="middle">◆</td></tr><tr><td colspan="3" width="264" align="center" valign="middle"><p align="left">Biro Pengaduan Awam</p></td><td colspan="2" width="208" align="center" valign="middle">◆</td></tr><tr><td colspan="3" width="264" align="center" valign="middle"><p align="left">Jabatan-jabatan Kerajaan</p></td><td colspan="2" width="208" align="center" valign="middle">◆</td></tr><tr><td colspan="3" width="264" align="center" valign="middle"><p align="left">NGO</p></td><td colspan="2" width="208" align="center" valign="middle">◆</td></tr><tr><td width="10" align="center" valign="middle"><p align="center"> </p></td><td width="191" align="center" valign="middle"><p align="center"></p></td><td width="55" align="center" valign="middle"><p align="center"></p></td></tr><tr><td colspan="3" width="264" align="center" valign="middle"><p align="center"></p></td><td colspan="2" width="208" align="center" valign="middle"><p align="center"></p></td></tr><tr><td colspan="5" width="476" align="center" valign="middle"><p align="center"></p></td></tr><tr><td colspan="5" width="476" align="center" valign="middle"><p align="center"></p></td></tr><tr><td colspan="2" width="205" align="center" valign="middle"><p align="center"></p></td><td width="55" align="center" valign="middle"><p align="center"></p></td></tr><tr><td colspan="5" width="468" align="center" valign="middle"><p align="center"></p></td></tr><tr><td colspan="5" width="468" align="center" valign="middle"><p align="center"></p></td></tr>