

Peringkat Pertama

Aduan diterima dari pihak pengadu/pengguna oleh NCCC. Pegawai 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

Peringkat Kedua

Selepas menganalisa, pegawai aduan akan mengambil tindakan yang berikut:

Menasihatkan pihak pengadu supaya merujuk kepada pihak berkuasa yang relevan; atau Pihak 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 diadu

Pihak yang dituntut dimaksudkan bahawa pihak yang diadu oleh pihak pengguna

Peringkat Ketiga

Pihak NCCC akan menerima maklum balas daripada pihak berkuasa ataupun pihak yang dituntut

Maklum balas akan disalurkan kepada Pihak pengadu untuk tindakan selanjutnya

Peringkat Akhir

Aduan diselesaikan

CARTA ALIRAN PENGENDALIAN ADUAN				
Aduan Pengguna				
				
		NCCC		
				
		Rekod Aduan		
				
		Analisis Aduan/Klasifikasi		
				
		Khidmat Aduan/ Perundingan		
				

atau

src="images/stories/images_newpaper/arrownc-a.gif" border="0" /></p></div></td><td width="55" align="center"></p></div></td><td width="4" align="center"></p></div></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"></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></div></td></tr><tr><td colspan="3" width="264" align="center" valign="middle"><p align="left">Biro Pengantaraan Kewangan</p></td><td colspan="2" width="208" align="center" valign="middle"></p></div></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"></p></div></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"></p></div></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"></p></div></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"></p></div></td></tr><tr><td colspan="3" width="264" align="center" valign="middle"></p></div></td><td colspan="2" width="208" align="center" valign="middle"></p></div></td></tr><tr><td colspan="3" width="264" align="center" valign="middle"></p></div></td><td colspan="2" width="208" align="center" valign="middle"></p></div></td></tr><tr><td colspan="5" width="476" align="center" valign="middle"><p align="center">Maklum Balas/ Tindakan</p></td></tr><tr><td colspan="2" width="205" align="center" valign="middle"><p align="center"></p></td><td colspan="3" width="264" align="center" valign="middle"><p align="center">Penyelesaian Masalah</p></td></tr></table>