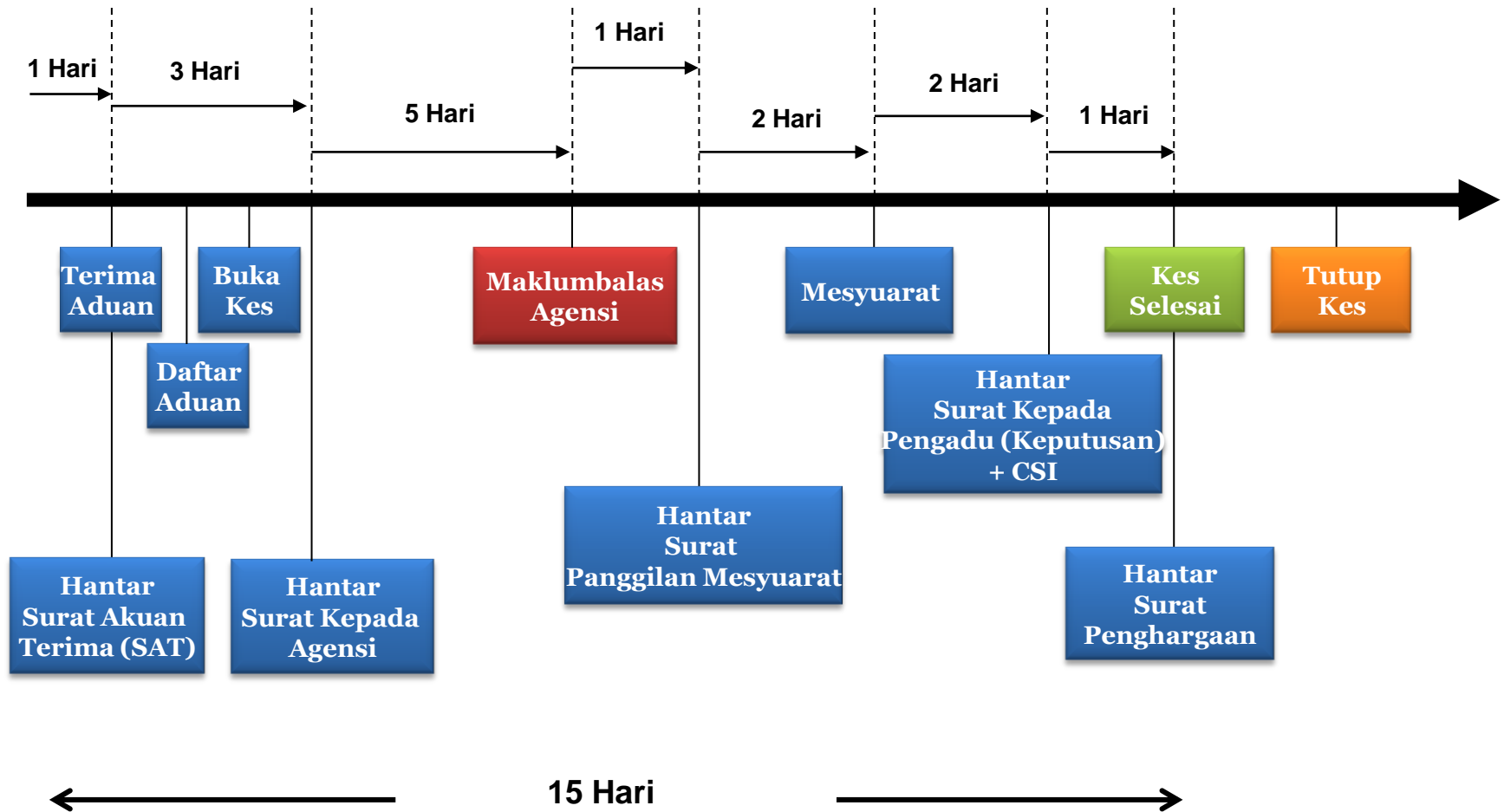
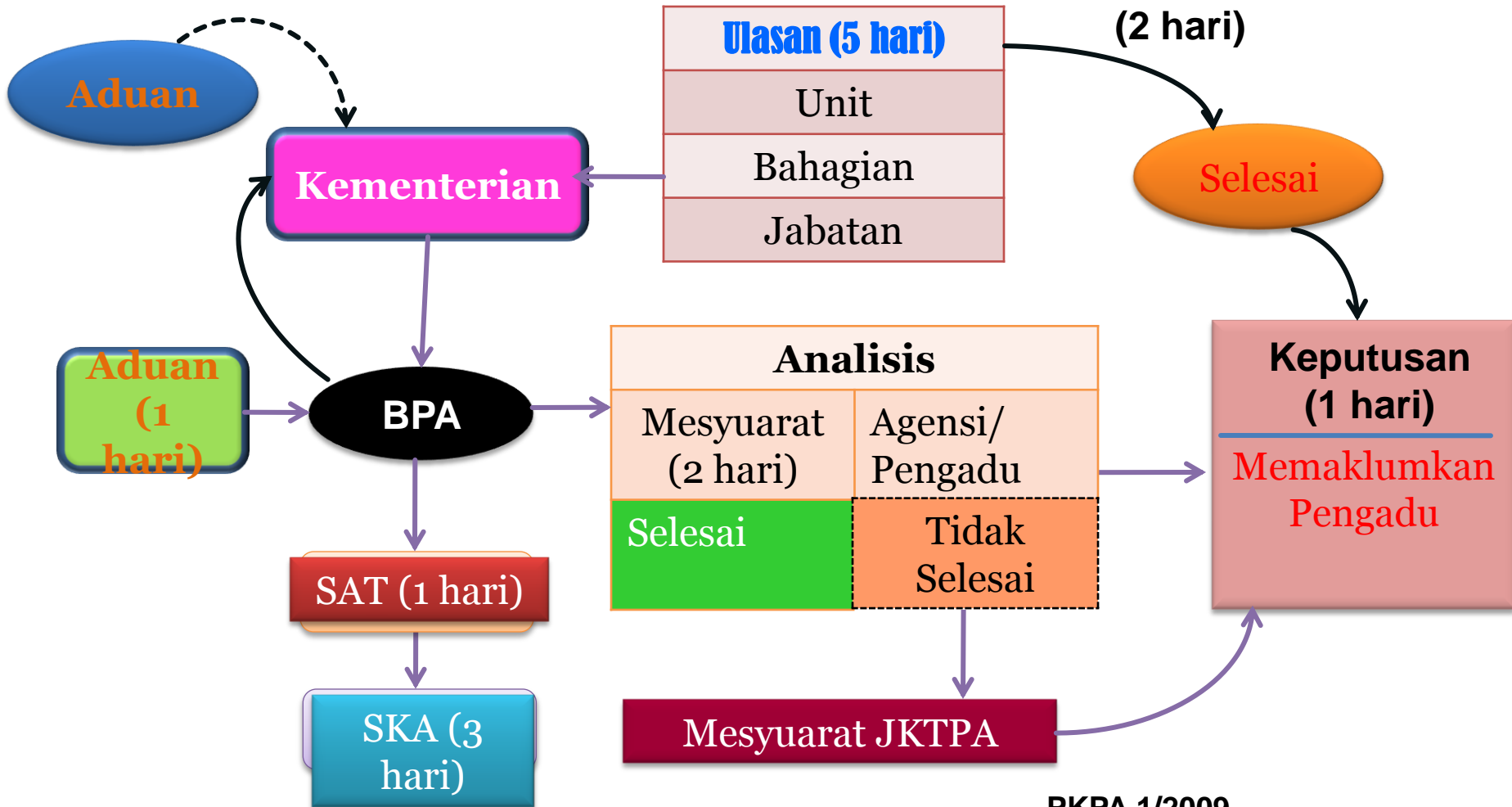


CARTA ALIRAN TATACARA PENGURUSAN ADUAN



Proses Mengurus Aduan



ESCALATION PROCESS

**Maklum
balas
Selepas 5
Hari
Bekerja**

• Surat peringatan kepada
TKSU/TSUK/TKP dan
disalinkan kepada
KSU/SUK/KP

• Mesyuarat penyelesaian
aduan BPA bersama agensi

Saluran-Saluran Membuat Aduan Kepada Biro Pengaduan Awam (BPA)

Saluran	
Website	http://www.pcb.gov.my
Sistem Aduan	http://mot.bpa.ipm.my/eApps/system/index.do
Telefon	03-8000 8000
Faks	03-8888 7777
SMS	Contoh SMS: BPA ADUAN (aduan anda) dan hantar ke 15888
Pegawai Aduan	http://www.pcb.gov.my/bm/aduan/pegawai-aduan
Surat-Menyurat (tanpa setem)	Ketua Pengarah, Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri, Peti Surat 9000 KUALA LUMPUR Atau Alamat-alamat Pejabat-Pejabat BPA boleh dicapai pada http://www.pcb.gov.my/pdf/alamat%20pejababt%20bpa_pcb.pdf

Saluran-Saluran Membuat Aduan Kepada Jabatan Laut Malaysia (JLM)

Saluran	
Website	http://www.marine.gov.my
Sistem Aduan	http://www.marine.gov.my/jlm/help.asp?subcategory_id=36
Telefon	03-3346 7777
Faks	03-3168 5289
Emel	khidmatpelanggan@marine.gov.my
Pegawai Aduan	Norshazila Binti Ahmad
Surat-Menyurat	Penolong Pegawai Perhubungan Awam Ibu Pejabat Laut, Peti Surat 12, Jalan Limbungan, 42007 Pelabuhan Kelang, Selangor

