



# **POLISI PENGURUSAN ADUAN**

Jabatan Pengurusan Risiko, Tadbir Urus dan Integriti  
Menteri Besar Selangor (Pemerbadanan)  
Diluluskan oleh Ahli Lembaga Pengarah pada 21 Disember 2025  
(Versi Ketiga)

## KAWALAN VERSI DOKUMEN

<b>Polisi</b>	Pengurusan Aduan
<b>ID / Nombor Polisi</b>	P2/04/PPM/2024/JPRTUI/V1
<b>Pemilik Polisi</b>	Jabatan Pengurusan Risiko, Tadbir Urus dan Integriti
<b>Versi</b>	3.0
<b>Tarikh Kuatkuasa</b>	21 Disember 2025
<b>Tarikh Semakan Terakhir</b>	19 Disember 2024
<b>Diluluskan oleh</b>	Ahli Lembaga Pengarah MBI
<b>Tarikh Kelulusan</b>	21 Disember 2025

## REKOD KEMASKINI

<b>Versi</b>	<b>Tarikh</b>	<b>Ringkasan Perubahan kepada Polisi</b>
2.0	19/12/2024	Format dan Template Baru
3.0	21/12/2025	Pengemaskinian Klausu Kerahsiaan, Perbezaan Pengurusan <i>Whistleblowing</i> dan <i>Complainant</i> Keseluruhan Polisi

## Kandungan

<b>1.</b>	<b><i>Pendahuluan</i></b> .....	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b><i>Skop Aduan</i></b> .....	<b>7</b>
<b>3.</b>	<b><i>Tatacara Membuat Aduan Salah Laku</i></b> .....	<b>9</b>
<b>4.</b>	<b><i>Perlindungan Pengadu (Complainant)</i></b> .....	<b>10</b>
<b>5.</b>	<b><i>Pembatalan Perlindungan Polisi</i></b> .....	<b>11</b>
<b>6.</b>	<b><i>Fungsi Dan Tanggungjawab</i></b> .....	<b>12</b>
<b>7.</b>	<b><i>Maklum Balas</i></b> .....	<b>14</b>
<b>8.</b>	<b><i>Lampiran</i></b> .....	<b>14</b>

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Objektif

Polisi ini adalah bertujuan untuk:

- 1.1.1 Memberikan ruang dan peluang kepada mana-mana individu yang dinyatakan dibawah Perkara 1.2 untuk membuat sebarang aduan samada sebagai Pemberi Maklumat (“*Whistleblower*”) atau pengadu (“*Complainant*”) yang melibatkan operasi Menteri Besar Selangor (Pemerbadanan) (“MBI”) dan syarikat milikan;
- 1.1.2 Menjelaskan dan memberi jaminan kepada mana-mana pengadu bahawa mereka akan dilindungi daripada tindakan yang memudaratkan sekiranya membuat aduan menerusi kedua-dua saluran; serta
- 1.1.3 Menyediakan satu mekanisme rasmi yang selamat bagi tindakan yang akan diambil ke atas semua aduan salah laku yang diterima.

### 1.2 Skop

- 1.2.1 Polisi ini menjelaskan tatacara membuat aduan yang melibatkan operasi MBI dan syarikat milikannya. Individu yang boleh melaporkan aduan adalah merangkumi Ahli Lembaga Pengarah (“ALP”), kakitangan, pihak berkepentingan, rakan perniagaan, syarikat milikan MBI mahupun orang awam sekali pun.

### 1.3 Klausu Kerahsiaan

- 1.3.1 Polisi ini adalah merupakan hak milik MBI dan boleh diedarkan dalam kalangan kakitangan MBI dan syarikat milikannya, jika berkenaan. Kakitangan yang berkaitan mesti dibenarkan untuk mengakses Polisi ini untuk memastikan pematuhan.
- 1.3.2 Selain itu, maklumat yang terkandung dalam Polisi ini juga boleh didedahkan atau dikongsi kepada khalayak umum menerusi pelbagai platform organisasi seperti laman sesawang, media sosial dan sebagainya. Penyalahgunaan maklumat Polisi ini boleh menyebabkan tindakan undang-undang boleh diambil.

## 1.4 Pemakaian Polisi

- 1.4.1 Polisi ini terpakai kepada semua kakitangan MBI, Ahli Lembaga Pengarah (“ALP”) MBI, pihak berkepentingan dalam MBI dan rakan perniagaan MBI.
- 1.4.2 Semua kakitangan yang terlibat dalam perkara yang berkaitan dengan dasar ini dikehendaki memastikan pematuhan yang ketat kepada keperluan dan kandungan Polisi ini pada setiap masa. Ketidakpatuhan hendaklah tertakluk kepada tindakan peraturan atau perundangan yang sewajarnya

## 1.5 Definisi dan Singkatan

Dibawah menerangkan senarai singkatan / akronim dan takrifan masing-masing untuk tujuan Polisi ini.

Terma	Definisi
Agensi Penguatkuasaan	Agensi Kerajaan yang mempunyai fungsi dan kuasa penyiasatan dan penguatkuasaan seperti Polis Diraja Malaysia, Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia dan lain-lain.
Ahli Lembaga Pengarah	Individu yang dipilih atau dilantik untuk menyelia kegiatan operasi organisasi. Ia termasuklah mana-mana individu yang memegang jawatan pengarah tidak kira dengan apa jua nama dipanggil dan termasuklah seseorang yang mengikut arahan atau petunjuk majoriti pengarah dan seorang pengarah silih ganti.
Kakitangan	Individu yang dilantik bekerja untuk organisasi secara tetap, kontrak, sementara, atau sambilan (Tertakluk kepada terma dan syarat lantikan MBI).

*Pemberi Maklumat ( <i>Whistleblower</i> )	Individu yang membuat aduan berkaitan kesalahan jenayah seperti rasuah, salah guna kuasa, penyelewengan dan sebagainya yang melibatkan operasi MBI dan syarikat milikannya.
**Pengadu ( <i>Complainant</i> )	Individu yang membuat aduan yang berkaitan salah laku seperti pelanggaran etika dan tatakelakuan samada MBI mahupun syarikat milikan.
Penyelewengan	Merujuk kepada perkara-perkara yang tidak terhad seperti berikut: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pemalsuan dokumen;</li> <li>▪ Mengemukakan tuntutan palsu;</li> <li>▪ Penyalahgunaan dana organisasi;</li> <li>▪ Penyalahgunaan aset organisasi;</li> <li>▪ Memusnah, mencacat, mengubah atau menyembunyi maklumat atau dokumen;serta</li> <li>▪ Lain-lain kesalahan jenayah.</li> </ul>
Pihak Berkepentingan	Organisasi yang ditubuh seperti syarikat milikan, yayasan, kelab sukan, pertubuhan dan Kesatuan Sekerja Syarikat Milikan termasuklah semua kakitangan dan ALP serta Ahli Pemegang Amanah syarikat milikan.
Rakan Perniagaan	Pembekal, kontraktor, juru perunding atau mana-mana pihak yang mempunyai urusan perniagaan atau perkhidmatan dengan organisasi.
Rasuah	Tindakan memberi, menawarkan, menerima, meminta atau setuju untuk menerima atau meminta suapan secara langsung atau tidak langsung sebagai dorongan atau upah untuk melakukan atau tidak melakukan perbuatan yang berkaitan tugas rasmi untuk faedah dirinya atau orang lain atau organisasi.
Salah Guna Kuasa	Menggunakan jawatan atau kedudukannya untuk apa-apa suapan, samada bagi dirinya sendiri atau saudaranya atau sekutunya. Tafsiran salah guna kuasa boleh dirujuk secara terperinci di bawah Seksyen 23 ASPRM 2009.
Saudara	Tafsiran Saudara adalah seperti mana maksud di bawah Seksyen 3: Tafsiran ASPRM 2009 (Akta 694).
Sekutu	Tafsiran Sekutu adalah seperti mana maksud di bawah Seksyen 3: Tafsiran ASPRM 2009 (Akta 694).

---

Suapan	Apa-apa manfaat yang ditawarkan, diterima, diminta atau dijanjikan diterima dalam apa-apa bentuk sebagai balasan untuk melakukan atau tidak melakukan atau untuk mempengaruhi sesuatu berkaitan dengan tugas rasmi. Tafsiran suapan boleh dirujuk secara terperinci di bawah Seksyen 3: Tafsiran ASPRM 2009.
Warga Kerja	Merangkumi ALP dan kakitangan MBI.

---

\*Aduan seperti ini akan disalur terus kepada agensi penguatkuasaan untuk tindakan dan tidak akan didedahkan kepada mana-mana pihak isi maklumatnya

\*\*Aduan seperti ini akan disalurkan kepada pihak dalaman MBI yang berkenaan menerusi struktur pelaporan yang telus untuk tindakan.

## 1.6 Kelulusan dan Kemaskini Polisi

- 1.6.1 Perubahan mungkin timbul dari semasa ke semasa dan adalah tanggungjawab Pemilik Dokumen, iaitu, JPRTUI MBI untuk memastikan Polisi ini adalah dikemas kini seiring dengan keperluan.
- 1.6.2 Perubahan kepada dasar memerlukan kelulusan ALP MBI manakala perubahan dalam hal operasi hendaklah diluluskan oleh Ketua Pegawai Eksekutif Kumpulan MBI.
- 1.6.3 ALP MBI juga berhak untuk mengkaji, mengubah, meminda, mengemaskini dan/atau membatalkan Polisi ini pada bila-bila masa mengikut budi bicara. Sebarang perubahan atau penyemakan semula pada Polisi ini akan dimaklumkan kepada semua Syarikat Kumpulan MBI dengan serta merta, jika perlu.

## 1.7 Garis Panduan Kawal Selia dan Rujukan Lain

Dokumen ini hendaklah dibaca bersama-sama dengan dokumen dalaman lain dan garis panduan kawal selia luaran, jika terpakai. Senarai rujukan adalah termasuk dah tidak terhad kepada:

- 1.7.1 Polisi, standard prosedur serta mana-mana peraturan MBI yang sedang berkuatkuasa serta undang-undang di Malaysia seperti Akta Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (“ASPRM”) 2009 (Akta 694), Kanun Keseksaan (Akta 574), Akta Syarikat 2016 (Akta 777), dan lain-lain akta yang berkaitan.

## 2. SKOP ADUAN

- 2.1 Secara dasarnya skop aduan meliputi semua salah laku yang telah, sedang atau dipercayai mungkin berlaku di MBI mahupun syarikat milikan yang jika terbukti:
- 2.1.1 Menjadi suatu kesalahan jenayah di bawah undang-undang; dan
  - 2.1.2 Menjadi suatu kesalahan tatatertib sekiranya melanggar mana-mana Polisi, peraturan dan prosedur yang berkuatkuasa di MBI dan syarikat milikan.
- 2.2 Individu yang ingin membuat aduan perlu memastikan samada dirinya adalah merupakan seorang *Whistleblower* atau *Complainant* yang mana keduanya mempunyai peruntukan perlindungan serta skop aduan yang berbeza.
- 2.3 Sekiranya skop aduan melibatkan kesalahan jenayah seperti berikut, maka ianya adalah merupakan sebuah pemberian maklumat ("*Whistleblowing*") yang mana akan disalurkan kepada agensi penguatkuasaan yang berkenaan untuk tindakan lanjut:
- 2.3.1 Menawar / memberi / meminta atau menerima apa-apa rasuah;
  - 2.3.2 Salah guna kuasa termasuk melibatkan manfaat kepada diri sendiri, saudara dan sekutu;
  - 2.3.3 Penyelewengan antaranya tidak terhad seperti berikut:
    - a) Pemalsuan dokumen;
    - b) Penyalahgunaan dana MBI dan syarikat milikan;
    - c) Penyalahgunaan aset MBI dan syarikat milikan;
    - d) Memusnahkan, mencacatkan, mengubah atau menyembunyikan maklumat atau dokumen;
    - e) Penipuan dalam perolehan; dan
  - 2.3.4 Lain-lain kesalahan jenayah.

- 2.4 Bersubahat, mengarahkan, menasihati, merancang atau menyebabkan seseorang melakukan Perkara 2.3 adalah termasuk skop aduan dibawah *Whistleblowing*.
- 2.5 Maklumat aduan dibawah saluran *Whistleblowing* tidak akan didedahkan kepada mana-mana pihak samada di dalam mahupun luar organisasi. Ianya akan diserahkan terus kepada agensi penguatkuasaan. Sila rujuk **Polisi Rujukan Kepada Pihak Berkuasa** untuk maklumat lanjut.
- 2.6 Manakala sekiranya skop aduan melibatkan salah laku seperti berikut, maka ianya adalah merupakan sebuah *Complainant* yang mana akan disalurkan kepada Jawatankuasa Integriti (“JI”) dan seterusnya untuk tindakan:
  - 2.6.1 Pelanggaran mana-mana polisi, prosedur atau peraturan MBI dan syarikat milikan;
  - 2.6.2 Pelanggaran etika dan tatakelakuan; dan
  - 2.6.3 Lain-lain perkara selain yang dinyatakan di bawah Perkara 2.3.
- 2.7 Aduan-aduan yang tidak perlu dilaporkan adalah seperti berikut:
  - 2.7.1 Aduan yang bersifat rungutan peribadi mengenai terma-terma dan syarat-syarat perkhidmatan, penilaian prestasi, pampasan atau lain-lain aspek hubungan kerja;
  - 2.7.2 Aduan yang mengandungi maklumat yang dilarang didedahkan oleh undang-undang seperti Akta Cukai Pendapatan 1967 (Akta 53), Akta Rahsia Rasmi 1972 (Akta 88), Akta Perkhidmatan Kewangan 2013 (Akta 758) dan yang sepertinya;
  - 2.7.3 Aduan yang mempersoalkan merit dasar Kerajaan atau MBI dan syarikat milikan; dan
  - 2.7.4 Aduan yang dibuat tanpa butiran identiti pengadu, identiti pengadu tidak dapat disahkan atau dibuat melalui surat layang. Sebarang tindakan yang akan diambil, jika ada, ke atas aduan seperti ini akan ditentukan bergantung kepada kebolehpercayaan dan ketepatan kandungan aduan.

### 3. TATACARA MEMBUAT ADUAN SALAH LAKU

- 3.1 Tatacara ini adalah terhad kepada sebuah *Complainant*. Individu yang ingin membuat aduan sebagai *Whistleblower* hendaklah merujuk kepada **Polisi Rujukan Kepada Pihak Berkuasa**.
- 3.2 Secara dasarnya, aduan hendaklah dibuat dengan kadar segera dalam tempoh yang dirasakan munasabah sekiranya mempunyai kepercayaan yang munasabah suatu salah laku telah, sedang atau dipercayai akan berlaku di MBI dan syarikat kumpulan.
- 3.3 Individu digalakkan untuk membuat aduan kepada JPRTUI melalui kaedah-kaedah seperti berikut:
  - 3.3.1 Secara atas talian iaitu menerusi e-Aduan di laman sesawang MBI, <https://integriti.mbiselangor.com/>;
  - 3.3.2 Secara emel dengan menghantar maklumat aduan ke [integriti@mbiselangor.com.my](mailto:integriti@mbiselangor.com.my);
  - 3.3.3 Secara panggilan telefon dengan menghubungi talian whistleblowing, 03-5510 0112.
  - 3.3.4 Secara perjumpaan dengan mana-mana pegawai atau Ketua JPRTUI MBI; atau
  - 3.3.5 Sekiranya melibatkan pegawai atau Ketua JPRTUI MBI, individu boleh membuat aduan terus kepada Pengerusi Jawatankuasa Lembaga Tadbir Urus dan Pengurusan Risiko / *Board Governance And Risk Management Committee* (“BGRMC”) MBI.
- 3.4 Individu yang ingin membuat aduan hendaklah mengemukakan maklumat yang lengkap dan jelas semampu yang boleh seperti berikut:
  - 3.4.1 Keterangan tentang salah laku dan identiti pihak yang terlibat;
  - 3.4.2 Keterangan tentang bagaimana salah laku dilakukan berserta dengan menyatakan tempat, tarikh dan masa kejadian;

- 3.4.3 Menyertakan dokumen yang boleh menjadi bukti; dan
  - 3.4.4 Butir-butir pengadu seperti nama, alamat, talian telefon dan emel untuk tujuan dihubungi dan maklum balas.
- 3.5 Aduan hendaklah dibuat dengan niat suci hati, bukan palsu, berniat jahat atau bersifat fitnah. Aduan itu hendaklah berdasarkan kepada fakta dan tidak bersifat spekulatif.
- 3.6 Sekiranya aduan dibuat terhadap mana-mana ALP, ahli BGRMC, atau pegawai dan Ketua JPRTUI MBI maka ahli atau pegawai berkenaan tidak boleh turut sama melibatkan diri di dalam keseluruhan proses yang dinyatakan di dalam Polisi ini atau membuat apa-apa tindakan atau keputusan ke atas aduan tersebut. Apa-apa tugas dan tanggungjawab ahli atau pegawai tersebut hendaklah diambil alih oleh ahli atau pegawai lain yang diamanahkan.

#### 4. PERLINDUNGAN PENGADU (*COMPLAINANT*)

- 4.1 Secara dasarnya, perlindungan yang diperuntukkan kepada *Whistleblower* dan *Complainant* adalah berbeza. Bagi individu yang membuat aduan sebagai *Whistleblower*, maka dirinya akan menerima perlindungan sepenuhnya di bawah Akta Perlindungan Pemberi Maklumat 2010 (Akta 711) dan lain-lain akta yang berkaitan. Sila rujuk **Polisi Rujukan Kepada Pihak Berkuasa** atau akta berkenaan untuk maklumat lanjut.
- 4.2 Manakala bagi individu yang membuat aduan sebagai *Complainant*, dirinya hanya akan dilindungi terhad kepada peruntukan yang diberikan di dalam Polisi ini. Antara perlindungannya adalah seperti berikut:
- 4.2.1 Identiti pengadu termasuk jawatan, alamat tempat kerja, alamat kediaman dan lain-lain yang berkaitan akan dirahsiakan dan dilindungi oleh Polisi ini;
  - 4.2.2 Semua aduan adalah disifatkan dan diklasifikasikan sebagai sulit. Kandungan aduan tidak boleh didedahkan kepada mana-mana pihak kecuali kepada pihak yang berhak untuk mengetahuinya seperti agensi penguatkuasa, pegawai dan Ketua JPRTUI, JI, BGRMC dan ALP MBI untuk tujuan siasatan, penilaian dan membuat keputusan. Bagaimanapun, identiti pengadu akan tetap dirahsiakan dan dilindungi serta tidak boleh dinyatakan dalam apa-apa dokumen atau pernyataan; dan

- 4.2.3 Individu yang membuat aduan dengan niat suci hati akan dilindungi daripada apa-apa tindakan yang memudaratkan.
- 4.3 Sesiapa yang melakukan tindakan yang memudaratkan terhadap pengadu akan dikenakan tindakan tatatertib sehingga ke tahap penamatan pekerjaan atau pemecatan atau dilaporkan kepada agensi penguatkuasa. Tindakan yang memudaratkan termasuklah;
  - 4.3.1 Tindakan yang menyebabkan kecederaan, kehilangan atau kerosakan;
  - 4.3.2 Ugutan atau gangguan;
  - 4.3.3 Gangguan terhadap pekerjaan termasuk diskriminasi, penamatan perkhidmatan, penurunan pangkat, gantung kerja, keadaan yang merugikan, layanan buruk berhubung dengan pekerjaan, atau pengambilan tindakan tatatertib; dan
  - 4.3.4 Ancaman untuk mengambil mana-mana tindakan di atas.
- 4.4 Kerahsiaan dan perlindungan kepada pengadu tidak akan terjejas sekiranya aduan yang dibuat itu tidak membawa kepada suatu tindakan tatatertib atau pendakwaan di bawah mana-mana undang-undang.

## 5. PEMBATALAN PERLINDUNGAN POLISI

- 5.1 Perlindungan kepada individu yang merupakan seorang *Complainant* akan terbatal sekiranya didapati pengadu telah membuat aduan yang diketahuinya palsu, dengan berniat jahat atau berunsur fitnah. MBI memandang serius mengenai perkara ini dan tindakan tatatertib atau tindakan pengaduan kepada agensi penguatkuasa boleh diambil ke atas pengadu.
- 5.2 Perlindungan juga akan terbatal dalam keadaan-keadaan berikut:
  - 5.2.1 Individu itu sendiri yang menyertai kelakuan yang tidak wajar yang diadakan;
  - 5.2.2 Individu membuat aduan dengan motif untuk mengelak daripada ditamatkan perkhidmatan pekerjaan atau dikenakan tindakan

tatatertib; dan

- 5.2.3 Sama ada sebelum atau selepas membuat aduan, individu telah mendedahkan mana-mana butiran aduan itu kepada mana-mana pihak yang tidak berhak untuk mengetahuinya.

## 6. FUNGSI DAN TANGGUNGJAWAB

### 6.1 Ahli Lembaga Pengarah

Peranan dan tanggungjawab ALP MBI adalah seperti berikut:

- 6.1.1 Memastikan Polisi ini dan mekanismanya dilaksanakan di MBI dan syarikat milikan secara selamat.
- 6.1.2 Membincangkan hasil siasatan serta membuat keputusan yang sewajarnya dengan adil dan saksama berdasarkan kepada Polisi dan peraturan serta pengesyoran BGRMC. Keputusan yang boleh dibuat ialah:
- a) Penubuhan Jawatankuasa Siasatan;
  - b) Penubuhan Jawatankuasa Disiplin untuk tindakan tatatertib;
  - c) Dipanjangkan kepada agensi penguatkuasa;
  - d) Dirujuk kepada Jabatan / Unit untuk teguran atau tindakan penambahbaikan dalaman;
  - e) Lain-lain tindakan; atau
  - f) Tiada tindakan lanjut.

### 6.2 Jawatankuasa Lembaga Tadbir Urus dan Pengurusan Risiko / *Board Governance And Risk Management Committee* ("BGRMC")

Peranan dan tanggungjawab BGRMC MBI adalah seperti berikut:

- 6.2.1 Menilai aduan dan hasil siasatan salah laku serta syor yang dikemukakan oleh JPRTUI MBI.

6.2.2 Menyejutui pembentangan aduan dan hasil siasatan berserta syornya kepada ALP MBI dan syarikat milikan untuk keputusan.

### 6.3 Jawatankuasa Integriti (“JI”)

Peranan dan tanggungjawab JI MBI adalah seperti berikut:

6.3.1 Menilai semua aduan yang disalurkan kepada JPRTUI MBI dan membuat keputusan yang sewajarnya terhadap aduan tersebut samada melucutkan atau menerimanya. Sekiranya aduan diterima, jawatankuasa akan menentukan samada:

- a) Pengesanan dan pengesahan (siasatan) dijalankan;
- b) Dipanjangkan kepada agensi penguatkuasa;
- c) Dipanjangkan kepada jabatan / unit MBI atau syarikat milikan;
- d) Tiada tindakan lanjut; atau
- e) Lain-lain tindakan yang sewajarnya.

### 6.4 Jabatan Pengurusan Risiko, Tadbir Urus dan Integriti (“JPRTUI”)

Peranan dan tanggungjawab JPRTUI MBI adalah seperti berikut:

6.4.1 Bertindak sebagai Sekretariat kepada JI MBI;

6.4.2 Menerima aduan dan menyalurkan ia kepada agensi penguatkuasaan sekiranya ia merupakan sebuah *Whistleblowing*. Manakala sekiranya ia merupakan sebuah *Complainant* maka akan dibentangkan kepada JI MBI untuk keputusan samada aduan terbabit diterima atau dilucutkan;

6.4.3 Melaksanakan tindakan ke atas aduan yang tidak dilucutkan berdasarkan kepada keputusan JI MBI; dan

6.4.4 Membentangkan laporan pengesanan dan pengesahan (siasatan) kepada BGRMC untuk pengesyoran dan dibawa kepada ALP MBI

untuk keputusan.

6.5 Pasukan Penyiasat / Unit Pengesanan dan Pengesahan JPRTUI MBI

- 6.5.1 Terdiri daripada pegawai-pegawai JPRTUI ataupun mana-mana pegawai yang dilantik oleh ALP MBI untuk menjalankan suatu siasatan;
- 6.5.2 Melakukan pengesanan dan pengesahan (siasatan) tanpa berat sebelah dan prasangka apabila dikehendaki oleh ALP MBI;
- 6.5.3 Dibenarkan untuk menemu bual, merakam pernyataan, memperolehi dokumen atau mengakses sebarang maklumat yang diperlukan bagi tujuan pengesanan dan pengesahan (siasatan);
- 6.5.4 Menyediakan dan menyerahkan laporan pengesanan dan pengesahan (siasatan) dengan syor yang sewajarnya kepada BGRMC dan seterusnya kepada ALP MBI dan syarikat milikan.

**7. MAKLUM BALAS**

- 7.1 Pengadu akan dimaklumkan mengenai tindakan yang diambil ke atas aduan yang dibuat olehnya dan hasil siasatan ke atas aduan tersebut.

**8. LAMPIRAN**

- 8.1 Carta alir Pengurusan Aduan adalah seperti di **Lampiran 1**.

### LAMPIRAN 1 – CARTA ALIR PENGURUSAN ADUAN

