

## **SOALAN-SOALAN LAZIM UNIT PRO**

Soalan: Bagaimanakah aduan diperolehi?

**Jawapan:** *Aduan diperolehi melalui:-*

- (i) **Sistem SisPintar**
- (ii) **Akhbar**
- (iii) **Sms**
- (iv) **Panggilan Telefon**
- (v) **Biro Pengaduan Awam**
- (vi) **Borang Aduan**

Soalan: Apakah tindakan yang diambil setelah menerima aduan melalui akhbar?

**Jawapan:** *Mendapatkan maklumbalas berkenaan aduan tersebut daripada unit yang berkenaan untuk dibuat deraf jawapan serta mendapatkan persetujuan daripada Setiausaha Bahagian (SUB). Setelah persetujuan jawapan tersebut dihantar kepada akhbar yang terlibat.*

Soalan: Berapa lamakah masa yang diambil untuk menyelesaikan sesuatu aduan?

**Jawapan:** *Aduan yang diterima akan diselesaikan bergantung kepada masalah dihadapi, contohnya seperti :-*

- (i) **Berkeaan status kuarters ( 1 -3 hari )**
- (ii) **Kerosakkan ( Bergantung kerosakkan yang dihadapi )**
- (iii) **Melanggari arahan menduduki kuarters ( 1 – 5 hari )**
- (iv) **Berkeaan Rumah Peranginan ( 1 – 3 Hari )**

Soalan: Apakah maklumat yang akan dihebahkan melalui email?

**Jawapan:** *Antara maklumat yang dihebahkan melalui email adalah seperti Aktiviti Promosi Kuarters atau aktiviti-aktiviti yang melibatkan Bahagian Pengurusan Hartanah dengan Penghuni Kuarters atau Penjawan Awam.*