


|   |  |                                       |
|---|--|---------------------------------------|
|  | <b>PROSEDUR OPERASI STANDARD (SOP) PENGURUSAN<br/>ADUAN BAHAGIAN<br/>PESURUHJAYA BANGUNAN KUALA LUMPUR (COBKL)</b> | No. Dokumen :                         |
|   |  | No. Pindaan : 01                      |
|   |  | Muka surat : 2 dari 15                |
|   | <b>DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR</b>  | Tarikh Kuatkuasa : <b>01 Mei 2023</b> |


# **PROSEDUR OPERASI STANDARD (SOP) PENGURUSAN ADUAN BAHAGIAN PESURUHJAYA BANGUNAN KUALA LUMPUR (COBKL)**

**DISEDIAKAN OLEH:**

**BAHAGIAN PESURUHJAYA BANGUNAN KUALA LUMPUR (COBKL)  
JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA  
DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR**


**ALAMAT:**

**JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA  
DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR  
TINGKAT 14, MENARA BUMIPUTRA-COMMERCE,  
NO. 11 JALAN RAJA LAUT,  
50350 KUALA LUMPUR**

|   |  |                                       |
|---|--|---------------------------------------|
|  | <b>PROSEDUR OPERASI STANDARD (SOP) PENGURUSAN<br/>ADUAN BAHAGIAN<br/>PESURUHJAYA BANGUNAN KUALA LUMPUR (COBKL)</b> | No. Dokumen :                         |
|   |  | No. Pindaan : 01                      |
|   |  | Muka surat : 3 dari 15                |
| <b>DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR</b>   |  | Tarikh Kuatkuasa : <b>01 Mei 2023</b> |

## ISI KANDUNGAN

| BIL  | PERKARA   | MUKA SURAT |
|------|---|------------|
| 1.0  | OBJEKTIF  | 4          |
| 2.0  | SKOP  | 4          |
| 3.0  | RUJUKAN   | 4          |
| 4.0  | TAFSIRAN  | 5          |
| 5.0  | SINGKATAN   | 5          |
| 6.0  | PROSES KERJA –<br>PENGURUSAN ADUAN (PROSES A)   | 6          |
| 7.0  | CARTA ALIR –<br>PENGURUSAN ADUAN (PROSES A)   | 7          |
| 8.0  | PROSES KERJA –<br>PENGURUSAN ADUAN BERKAITAN PENGURUSAN /<br>PENTADBIRAN PEMAJU / JMB / SUB-MC / EJEN<br>PENGURUSAN (PROSES B1) | 8-9        |
| 9.0  | CARTA ALIR –<br>PENGURUSAN ADUAN BERKAITAN PENGURUSAN /<br>PENTADBIRAN PEMAJU / JMB / SUB-MC / EJEN<br>PENGURUSAN (PROSES B1)   | 10         |
| 10.0 | PROSES KERJA –<br>PENGURUSAN ADUAN KEWANGAN DAN AKAUN<br>(PROSES B2)  | 11         |
| 11.0 | CARTA ALIR –<br>PENGURUSAN ADUAN KEWANGAN DAN AKAUN<br>(PROSES B2)  | 12         |
| 12.0 | PROSES KERJA –<br>PENGURUSAN ADUAN TEKNIKAL (PROSES B3)   | 13-14      |
| 13.0 | CARTA ALIR-<br>PENGURUSAN ADUAN TEKNIKAL (PROSES B3)  | 15         |

|   |  |                                |
|---|--|--------------------------------|
|  | <b>PROSEDUR OPERASI STANDARD (SOP) PENGURUSAN<br/>ADUAN BAHAGIAN<br/>PESURUHJAYA BANGUNAN KUALA LUMPUR (COBKL)</b> | No. Dokumen :                  |
|   |  | No. Pindaan : 01               |
|   |  | Muka surat : 4 dari 15         |
|   | <b>DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR</b>  | Tarikh Kuatkuasa : 01 Mei 2023 |

## 1.0 OBJEKTIF

Prosedur ini disediakan bagi kegunaan serta panduan dalaman untuk pihak Pesuruhjaya Bangunan Kuala Lumpur (COBKL) berhubung pengendalian aduan-aduan yang dirujuk kepada pihak COBKL. Ianya diwujudkan untuk menyediakan tatacara yang teratur dan seragam dalam mengawal selia perkara-perkara yang berkaitan:-

- i. penyenggaraan dan pengurusan bangunan berstrata dan harta bersama;
- ii. menyelesaikan pertikaian dan pertelingkahan yang berbangkit dan menguatkuasakan peruntukan undang-undang berdasarkan kuasa yang diperuntukkan.

## 2.0 SKOP

- 2.1 Prosedur ini digunapakai dan dijadikan rujukan oleh Pesuruhjaya Bangunan Kuala Lumpur (COBKL) bagi menguatkuasakan Akta Pengurusan Strata 2013 (Akta 757) dan Peraturan-Peraturan Pengurusan Strata (Penyenggaraan dan Pengurusan) 2015.
- 2.2 Untuk menguruskan aduan-aduan dan khidmat nasihat serta menjalankan siasatan terhadap Pemaju, Badan Pengurusan Bersama (JMB), Perbadanan Pengurusan(MC), Perbadanan Pengurusan Subsidi (Sub-MC), Ejen Pengurusan Bangunan, pembeli, pemilik dan pemunya petak berdasarkan aduan/permohonan dari mana-mana pihak yang berkepentingan.

## 3.0 RUJUKAN

- 3.1 Akta Pengurusan Strata 2013 (Akta 757).

Merupakan suatu Akta untuk mengadakan peruntukan bagi penyenggaraan dan pengurusan bangunan dan harta bersama yang sepatutnya, dan bagi perkara yang berkaitan.


|   |  |                                |
|---|--|--------------------------------|
|  | <b>PROSEDUR OPERASI STANDARD (SOP) PENGURUSAN<br/>ADUAN BAHAGIAN<br/>PESURUHJAYA BANGUNAN KUALA LUMPUR (COBKL)</b> | No. Dokumen :                  |
|   |  | No. Pindaan : 01               |
|   |  | Muka surat : 5 dari 15         |
|   | DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR   | Tarikh Kuatkuasa : 01 Mei 2023 |

#### 4.0 TAFSIRAN

| NO. | PERKARA                            | PENJELASAN  |
|-----|------------------------------------|---|
| 4.1 | Badan Pengurusan Bersama           | Badan yang ditubuhkan di bawah Seksyen 17, Akta Pengurusan Strata 2013 (Akta 757)   |
| 4.2 | Perbadanan Pengurusan              | Perbadanan pengurusan yang wujud di bawah Akta Hakmilik Strata 1985 / Akta 757  |
| 4.3 | Pesuruhjaya                        | Pesuruhjaya Bangunan yang dilantik di bawah subseksyen 4(1), dan termasuk mana-mana Timbalan Pesuruhjaya dan pegawai lain yang dilantik di bawah subseksyen 4(1) untuk menjalankan kuasa atau melaksanakan kewajipan yang dikenakan ke atas Pesuruhjaya |
| 4.4 | Ejen Pengurusan                    | Seorang yang dilantik oleh Pesuruhjaya di bawah seksyen 8.  |
| 4.5 | Jawatankuasa Pengurusan            | Jawatankuasa perbadanan pengurusan yang dipilih di bawah seksyen 56   |
| 4.6 | Jawatankuasa Pengurusan Bersama    | Jawatankuasa badan pengurusan bersama yang dipilih di bawah seksyen 22.   |
| 4.7 | Jawatankuasa Pengurusan Subsidiari | Jawatankuasa perbadanan pengurusan subsidiary yang dipilih di bawah seksyen 63.   |

#### 5.0 SINGKATAN

|     |   |   |
|-----|---|---|
| JMB | - | Badan Pengurusan Bersama / <i>Joint Management Body</i> |
| MC  | - | Perbadanan Pengurusan / <i>Management Corporation</i>   |
| COB | - | Pesuruhjaya Bangunan / <i>Commissioner of Building</i>  |

|   |  |                                |
|---|--|--------------------------------|
|  | <b>PROSEDUR OPERASI STANDARD (SOP) PENGURUSAN<br/>ADUAN BAHAGIAN<br/>PESURUHJAYA BANGUNAN KUALA LUMPUR (COBKL)</b> | No. Dokumen :                  |
|   |  | No. Pindaan : 01               |
|   |  | Muka surat : 6 dari 15         |
|   | DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR   | Tarikh Kuatkuasa : 01 Mei 2023 |

## 6.0 PROSES KERJA - PENGURUSAN ADUAN (PROSES A)

| BIL | TINDAKAN  | TANGGUNGJAWAB | BORANG/PERUNTUKAN UNDANG-UNDANG   |
|-----|---|---------------|---|
| 6.1 | Terima aduan secara bertulis atau isi borang aduan.   | COBKL         | Akta Pengurusan Strata 2013 (Akta 757)<br>Peraturan-peraturan Pengurusan Strata 2015  |
| 6.2 | Kenalpasti sama ada aduan yang diterima adalah berasas dan di bawah bidang kuasa Akta 757   |               |   |
| 6.3 | Sekiranya tidak berasas dan bukan di dalam bidang kuasa, salurkan aduan ke Bahagian/Unit /Jabatan /Agensi berkenaan   |               |   |
| 6.4 | Aduan yang di dalam bidang kuasa direkodkan dan surat Aduan Terima Aduan diberikan  |               |   |
| 6.5 | Klasifikasikan aduan yang diterima sama ada: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengurusan dan pentadbiran Pemaju/ JMB/ Sub MC/ Ejen Pengurusan,</li> <li>2. Akaun dan kewangan,</li> <li>3. Penyenggaraan Bangunan dan Harta Bersama / Kebocoran Antara Tingkat / Kerosakan Pada Dinding Dua Pihak</li> </ol> |               | (Bahagian IV, Bahagian V, Bahagian VI), Akta Pengurusan Strata 2013 (Akta 757)<br><br>(Bahagian IV-Bab 2, Bab 3, Bab 4), Akta Pengurusan Strata 2013 (Akta 757) |



PROSEDUR OPERASI STANDARD (SOP) PENGURUSAN  
ADUAN BAHAGIAN  
PESURUHJAYA BANGUNAN KUALA LUMPUR (COBKL)

No. Dokumen :

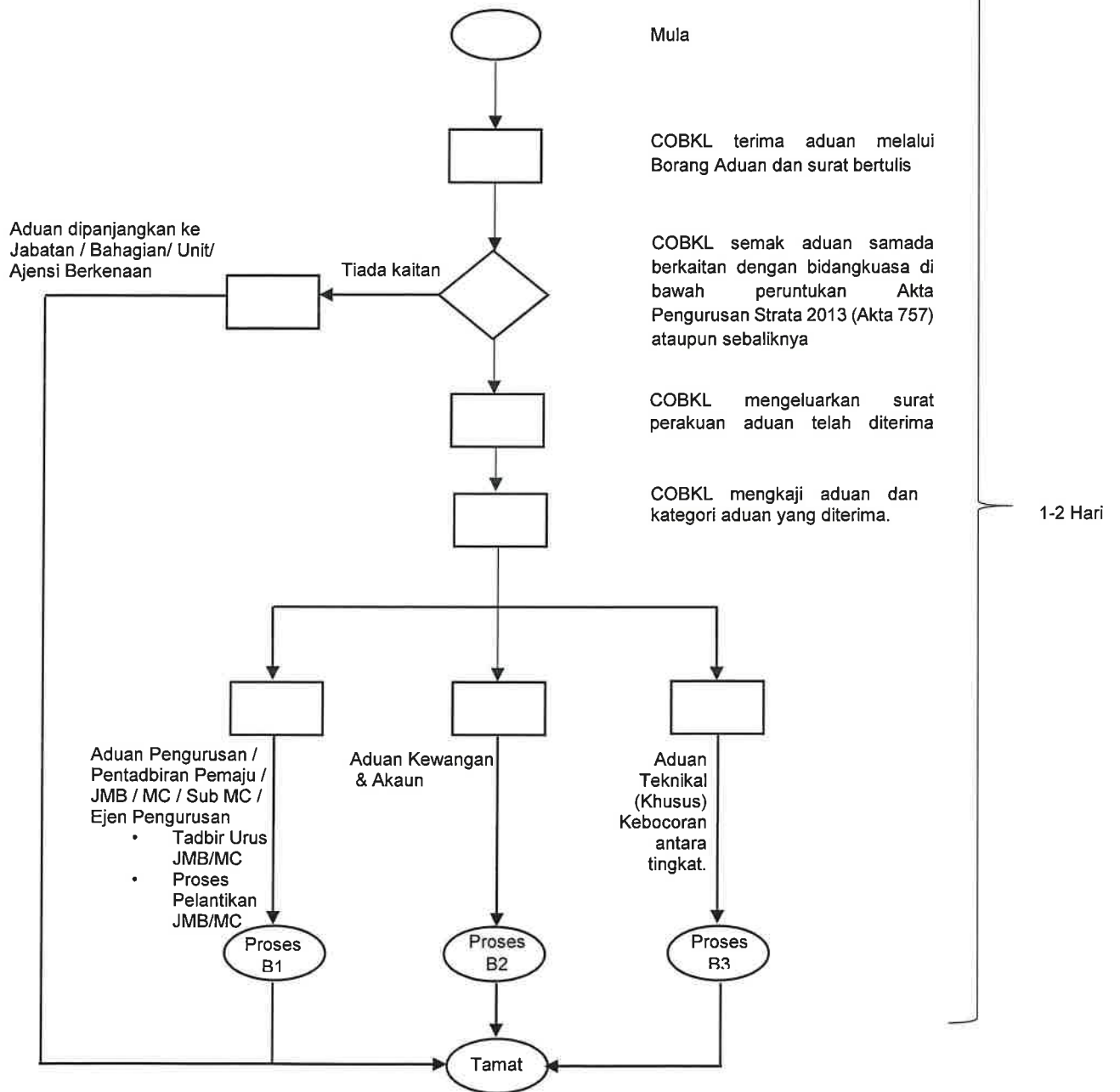
No. Pindaan : 01


Muka surat : 7 dari 15

DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR

Tarikh Kuatkuasa : 01 Mei 2023


7.0 CARTA ALIR  
- PENGURUSAN ADUAN (PROSES A)



|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | PROSEDUR OPERASI STANDARD (SOP) PENGURUSAN<br>ADUAN BAHAGIAN<br>PESURUHJAYA BANGUNAN KUALA LUMPUR (COBKL) | No. Dokumen :    |
|   |   | No. Pindaan : 01 |
|   | Muka surat : 8 dari 15  |                  |
| DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR  | Tarikh Kuatkuasa : 01 Mei 2023  |                  |

**8.0 PROSES KERJA**  
**- PENGURUSAN ADUAN BERKAITAN PENGURUSAN / PENTADBIRAN PEMAJU / JMB / SUB-MC / EJEN PENGURUSAN (PROSES B1)**

| BIL. | TINDAKAN  | TANGGUNGJAWAB        | BORANG / PERUNTUKAN UNDANG-UNDANG  |
|------|---|----------------------|--|
| 1.   | Aduan yang dikemukakan dikenal pasti  | PESURUHJAYA BANGUNAN | Bahagian IV, V, dan VI menyatakan prosedur / bidang kuasa yang perlu dipatuhi oleh pihak pemaju / JMB / MC / Sub MC / Ejen Pengurusan dalam pengurusan pentadbiran bangunan bertingkat. Sekiranya peruntukan dalam Bahagian ini gagal, Pesuruhjaya Bangunan mempunyai kuasa untuk mengambil tindakan penyelesaian / perundangan berdasarkan peruntukan tertentu di dalam Akta tersebut |
| 2.   | COB mohon maklumat dari JMB / MC / Ejen Pengurusan berhubung aduan yang diterima  |                      |  |
| 3.   | Siasatan dokumen / tapak dijalankan oleh Pesuruhjaya Bangunan untuk mengenal pasti: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Punca masalah</li> <li>2. Pihak terlibat</li> <li>3. Mendapatkan bukti-bukti aduan</li> </ol>   |                      |  |
| 4.   | Rujuk Pusat Mediasi Komuniti Strata sekiranya luar parameter Akta 757 jika perlu berdasarkan kes. Rujuk Unit Perundangan, jika tiada pematuhan dalam penyelesaian.  |                      |  |
| 5.   | Pesuruhjaya Bangunan mengeluarkan arahan tindakan kepada pihak pengurusan berserta perkara berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sekiranya perkara tersebut mudah untuk diselesaikan Pesuruhjaya Bangunan keluarkan untuk arahan terus kepada JMB / MC / Ejen Pengurusan (terus kepada <b>perkara 9</b>)</li> <li>2. Sekiranya perkara tersebut kompleks untuk diselesaikan Pesuruhjaya Bangunan akan menjalankan siasatan keatas perkara tersebut.</li> </ol> |                      |  |

|   |  |                                 |
|---|--|---------------------------------|
|  | <b>PROSEDUR OPERASI STANDARD (SOP) PENGURUSAN<br/>ADUAN BAHAGIAN<br/>PESURUHJAYA BANGUNAN KUALA LUMPUR (COBKL)</b> | No. Dokumen :                   |
|   |  | No. Pindaan : 01                |
|   |  | Muka surat : 9 dari 155         |
|   | DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR   | Tarikh Kkuatkuasa : 01 Mei 2023 |

| BIL. | TINDAKAN  | TANGGUNGJAWAB        | BORANG / PERUNTUKAN UNDANG-UNDANG           |
|------|---|----------------------|---|
| 6.   | Pesuruhjaya Bangunan akan menjalankan siasatan melalui dokumen / lawatan tapak.   | PESURUHJAYA BANGUNAN | Pemaju / JMB / MC /Sub MC / Ejen Pengurusan |
| 7.   | Pesuruhjaya Bangunan menyediakan laporan / hasil siasatan ke atas aduan berkenaan.  | PESURUHJAYA BANGUNAN | Pemaju / JMB / MC /Sub MC / Ejen Pengurusan |
| 8.   | Pesuruhjaya Bangunan mengeluarkan arahan tindakan kepada pihak pengurusan berdasarkan laporan / hasil siasatan kepada JMB / MC / Ejen Pengurusan.   | PESURUHJAYA BANGUNAN | Pemaju / JMB / MC /Sub MC / Ejen Pengurusan |
| 9.   | <p>Pesuruhjaya Bangunan memastikan pihak berkenaan menjalankan arahan yang dikeluarkan.</p> <p>Aduan selesai jika pihak berkenaan menjalankan arahan seperti dikeluarkan. Mengeluarkan surat makluman kepada pengadu</p> <p>Sekiranya pihak terlibat gagal atau tidak menjalankan arahan tersebut dengan sebaiknya, Pesuruhjaya Bangunan akan menjalankan penguatkuasaan berdasarkan peruntukan Akta atau rujuk kepada Unit Perundangan untuk tindakan selanjutnya.</p> | PESURUHJAYA BANGUNAN | Pemaju / JMB / MC /Sub MC / Ejen Pengurusan |





PROSEDUR OPERASI STANDARD (SOP) PENGURUSAN  
ADUAN BAHAGIAN  
PESURUHJAYA BANGUNAN KUALA LUMPUR (COBKL)

DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR

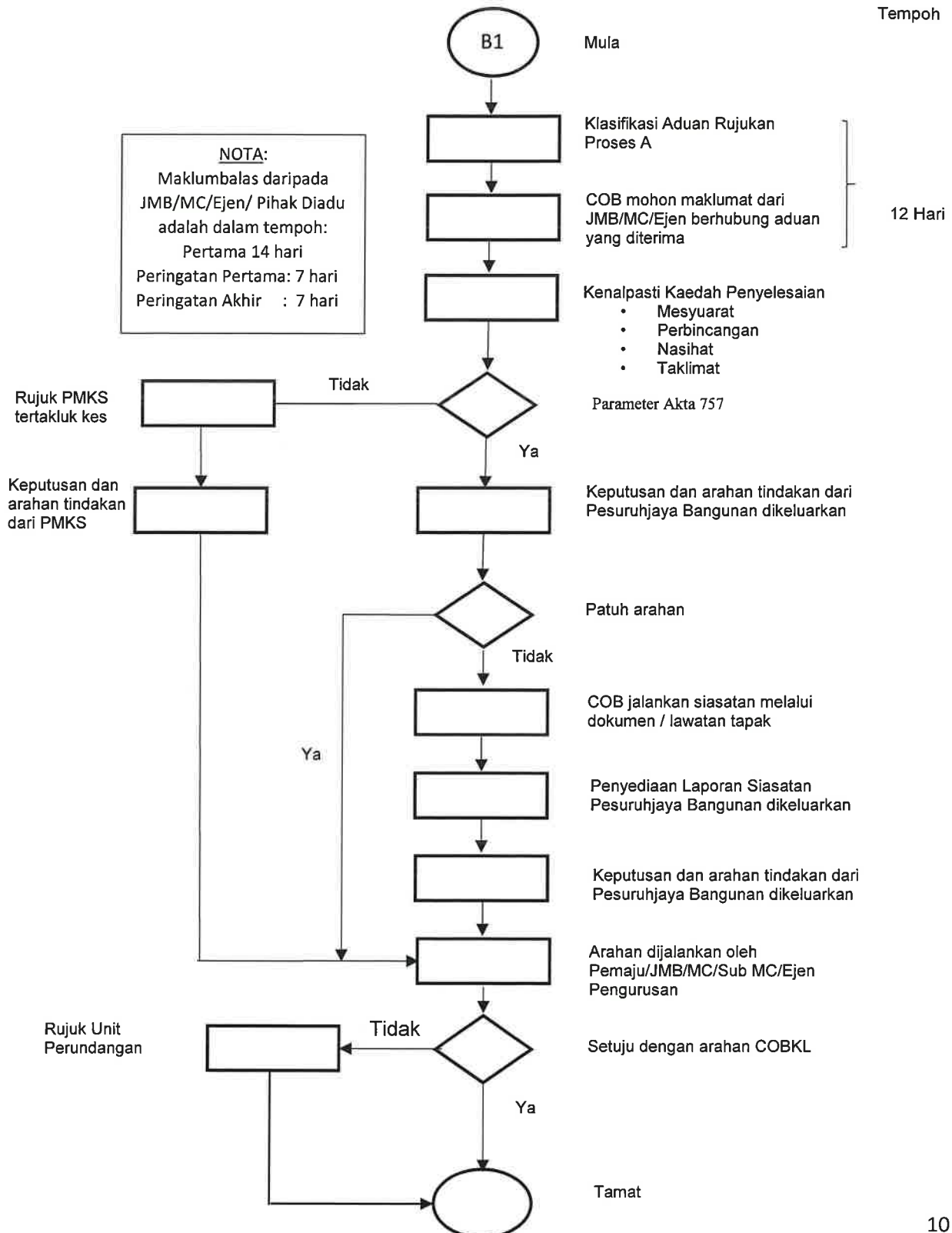
No. Dokumen :


No. Pindaan : 01

Muka surat : 10 dari 15

Tarikh Kuatkuasa : 01 Mei 2023

9.0 CARTA ALIR  
- PROSES KERJA PENGURUSAN ADUAN BERKAITAN PENGURUSAN /  
PENTADBIRAN PEMAJU / JMB / SUB-MC / EJEN PENGURUSAN (PROSES B1)



|   |  |                                 |
|---|--|---------------------------------|
|  | <b>PROSEDUR OPERASI STANDARD (SOP) PENGURUSAN<br/>ADUAN BAHAGIAN<br/>PESURUHJAYA BANGUNAN KUALA LUMPUR (COBKL)</b> | No. Dokumen :                   |
|   |  | No. Pindaan : 01                |
|   |  | Muka surat : 11 dari 15         |
|   | DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR   | Tarikh Kkuatkuasa : 01 Mei 2023 |

**10.0 PROSES KERJA  
- PENGURUSAN ADUAN KEWANGAN DAN AKAUN (PROSES B1)**

| BIL. | TINDAKAN   | TANGGUNGJAWAB        | BORANG / PERUNTUKAN UNDANG-UNDANG           |
|------|--|----------------------|---|
| 1.   | COBKL klasifikasi aduan (Rujuk Proses A)   | PESURUHJAYA BANGUNAN | Pemaju / JMB / MC /Sub MC / Ejen Pengurusan |
| 2.   | COBKL mohon maklumbalas aduan daripada pihak pengurusan dan kemuka dokumen sokongan (jika ada)   |                      |   |
| 3.   | COBKL terima maklumbalas aduan daripada pihak pengurusan   |                      |   |
| 4.   | Jika COBKL berpuashati dengan maklumbalas, maka COBKL akan menyampaikan / memanjangkan maklumbalas kepada pengadu. Jika tidak berpuashati, maka COBKL akan memulakan tindakan siasatan lanjut: <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Semakan dokumen</li> <li>ii. Lawatan tapak (jika perlu)</li> <li>iii. Perbincangan/mesyuarat</li> </ul> |                      |   |
| 5.   | COBKL keluarkan laporan siasatan berdasarkan hasil siasatan.   |                      |   |
| 6.   | COBKL keluarkan arahan kepada pihak pengurusan untuk mengambil tindakan pembetulan ( <i>corrective action</i> )  |                      |   |
| 7.   | Jika pihak pengurusan patuh arahan, maka tindakan pembetulan akan dibuat. Jika tidak patuh, maka COBKL akan mengambil tindakan perundangan   |                      |   |
| 8.   | Jika pengandu tidak berpuashati dengan maklumbalas daripada pihak pengurusan, maka rujuk Pusat Mediasi Komuniti Strata (luar parameter Akta 757) atau Unit Perundangan (dalam parameter Akta 757)  |                      |   |



PROSEDUR OPERASI STANDARD (SOP) PENGURUSAN  
ADUAN BAHAGIAN  
PESURUHJAYA BANGUNAN KUALA LUMPUR (COBKL)

DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR

No. Dokumen :

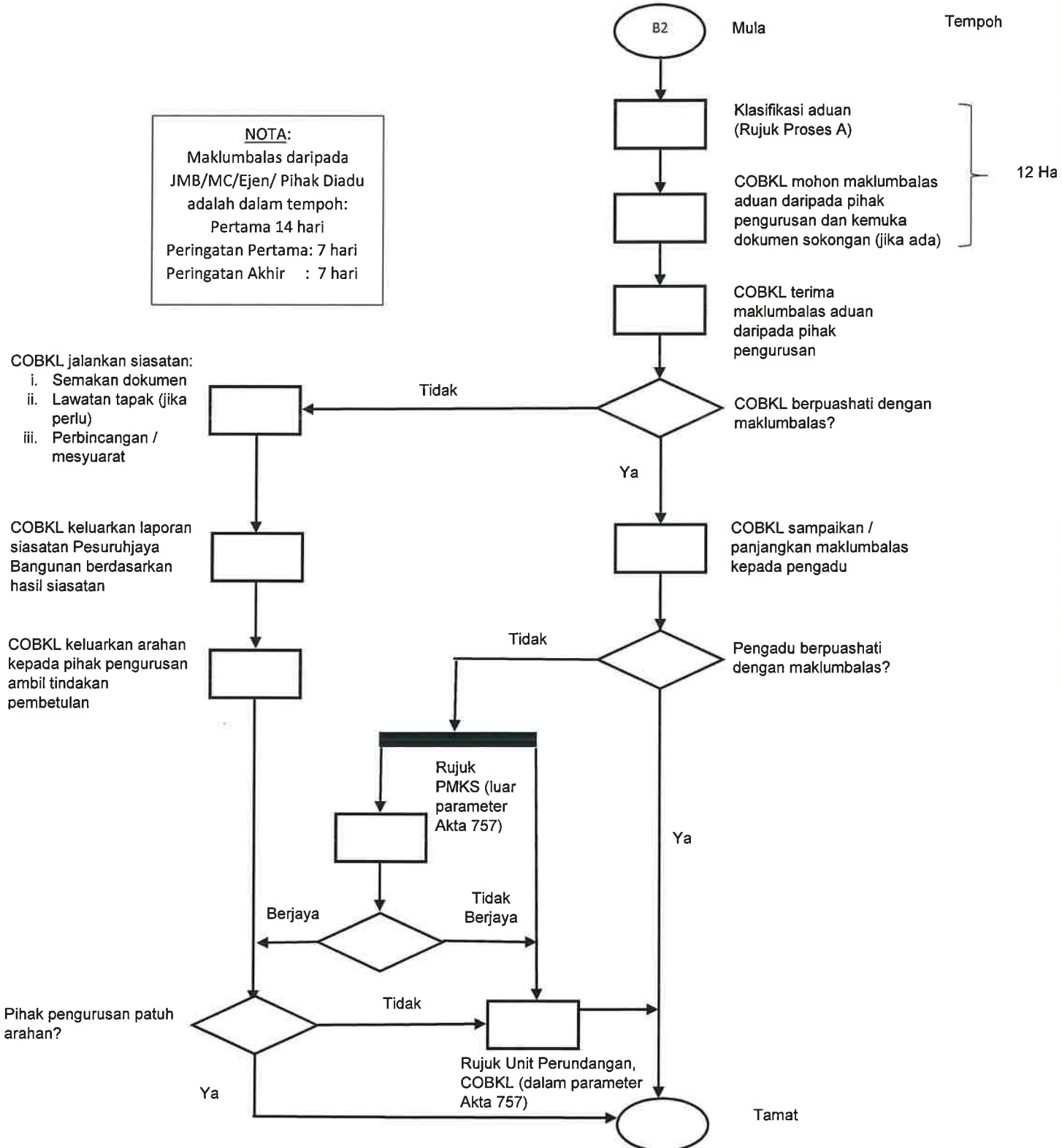
No. Pindaan : 01


Muka surat : 12 dari 15

Tarikh Kkuatkuasa : 01 Mei 2023

**11.0 CARTA ALIR  
- PENGURUSAN ADUAN KEWANGAN DAN AKAUN (PROSES B2)**

**NOTA:**  
Maklumbalas daripada JMB/MC/Ejen/ Pihak Diadu adalah dalam tempoh:  
Pertama 14 hari  
Peringatan Pertama: 7 hari  
Peringatan Akhir : 7 hari




|   |   |                                |
|---|---|--------------------------------|
|  | PROSEDUR OPERASI STANDARD (SOP) PENGURUSAN<br>ADUAN BAHAGIAN<br>PESURUHJAYA BANGUNAN KUALA LUMPUR (COBKL) | No. Dokumen :                  |
|   |   | No. Pindaan : 01               |
|   |   | Muka surat : 13 dari 15        |
|   | DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR  | Tarikh Kuatkuasa : 01 Mei 2023 |

## 12.0 PROSES KERJA

### - PENGURUSAN ADUAN BERKAITAN ADUAN TEKNIKAL (PROSES B3)

| BIL. | TINDAKAN   | TANGGUNGJAWAB        | BORANG / PERUNTUKAN UNDANG-UNDANG  |
|------|--|----------------------|--|
| 1.   | Aduan yang dikemukakan dikenal pasti   | PESURUHJAYA BANGUNAN | Bahagian IV, V, dan VI menyatakan prosedur / bidang kuasa yang perlu dipatuhi oleh pihak pemaju / JMB / MC / Sub MC / Ejen Pengurusan dalam pengurusan pentadbiran bangunan bertingkat. Sekiranya peruntukan dalam Bahagian ini gagal, Pesuruhjaya Bangunan mempunyai kuasa untuk mengambil tindakan penyelesaian / perundangan berdasarkan peruntukan tertentu di dalam Akta tersebut |
| 2.   | COB mohon maklumat dari JMB / MC / Ejen Pengurusan berhubung aduan yang diterima   |                      |  |
| 3.   | Siasatan dokumen / tapak dijalankan oleh Pesuruhjaya Bangunan untuk mengenal pasti: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Punca masalah</li> <li>2. Pihak terlibat</li> <li>3. Mendapatkan bukti-bukti aduan</li> </ol>  |                      |  |
| 4.   | Rujuk Pusat Mediasi Komuniti Strata sekiranya luar parameter Akta 757 jika perlu berdasarkan kes. Rujuk Unit Perundangan, jika tiada pematuhan dalam penyelesaian.   |                      |  |
| 5.   | Pesuruhjaya Bangunan mengeluarkan arahan tindakan kepada pihak pengurusan berserta perkara berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sekiranya perkara tersebut mudah untuk diselesaikan Pesuruhjaya Bangunan keluaran untuk arahan terus kepada JMB / MC / Ejen Pengurusan (terus kepada <b>perkara 9</b>)</li> <li>2. Sekiranya perkara tersebut kompleks untuk diselesaikan Pesuruhjaya Bangunan akan menjalankan siasatan keatas perkara tersebut.</li> </ol> |                      |  |

|   |  |                                       |
|---|--|---------------------------------------|
|  | <b>PROSEDUR OPERASI STANDARD (SOP) PENGURUSAN<br/>ADUAN BAHAGIAN<br/>PESURUHJAYA BANGUNAN KUALA LUMPUR (COBKL)</b> | No. Dokumen :                         |
|   |  | No. Pindaan : 01                      |
|   |  | Muka surat : 14 dari 15               |
|   | <b>DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR</b>  | Tarikh Kuatkuasa : <b>01 Mei 2023</b> |

| BIL. | TINDAKAN  | TANGGUNGJAWAB        | BORANG / PERUNTUKAN UNDANG-UNDANG           |
|------|---|----------------------|---|
| 6.   | Pesuruhjaya Bangunan akan menjalankan siasatan melalui dokumen / lawatan tapak.   | PESURUHJAYA BANGUNAN | Pemaju / JMB / MC /Sub MC / Ejen Pengurusan |
| 7.   | Pesuruhjaya Bangunan menyediakan laporan / hasil siasatan ke atas aduan berkenaan.  | PESURUHJAYA BANGUNAN | Pemaju / JMB / MC /Sub MC / Ejen Pengurusan |
| 8.   | Pesuruhjaya Bangunan mengeluarkan arahan tindakan kepada pihak pengurusan berdasarkan laporan / hasil siasatan kepada JMB / MC / Ejen Pengurusan.   | PESURUHJAYA BANGUNAN | Pemaju / JMB / MC /Sub MC / Ejen Pengurusan |
| 9.   | <p>Pesuruhjaya Bangunan memastikan pihak berkenaan menjalankan arahan yang dikeluarkan.</p> <p>Aduan selesai jika pihak berkenaan menjalankan arahan seperti dikeluarkan. Mengeluarkan surat makluman kepada pengadu</p> <p>Sekiranya pihak terlibat gagal atau tidak menjalankan arahan tersebut dengan sebaiknya, Pesuruhjaya Bangunan akan menjalankan penguatkuasaan berdasarkan peruntukan Akta atau rujuk kepada Unit Perundangan untuk tindakan selanjutnya.</p> | PESURUHJAYA BANGUNAN | Pemaju / JMB / MC /Sub MC / Ejen Pengurusan |



PROSEDUR OPERASI STANDARD (SOP) PENGURUSAN  
ADUAN BAHAGIAN  
PESURUHJAYA BANGUNAN KUALA LUMPUR (COBKL)

DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR

No. Dokumen :

No. Pindaan : 01

Muka surat : 15 dari 15

Tarikh Kuatkuasa : 01 Mei 2023

**13.0 CARTA ALIR**  
**- PENGURUSAN ADUAN BERKAITAN ADUAN TEKNIKAL (PROSES B3)**

