

# ***KOLEKSI PIAGAM PELANGGAN JABATAN / AGENSI KERAJAAN NEGERI JOHOR***

## **Penasihat**

Y.B. Tuan Hj. Obet Bin Tawil  
Setiausaha Kerajaan Johor

## **Ketua Editor**

Hj. Hashim Bin Hj. Yusoff

## **Editor**

Prof. Dr. Ahmad Zaki Bin Abu Bakar  
Khirul Nizam Bin Mat Said  
Hayati Binti Hamzah

## **Pembaca Prof**

Norhafizah Binti Ahmad  
Suhaila Binti Ahmad  
Mohamad Marfarizman Bin Mohamad Daud  
Noraisah Binti Abu Hassan  
Mohd. Razif Bin A. Razak  
Khairul Nizar bin Mohamad Rebot  
Fahizah Binti Bahari  
Norlia Binti Ahmad  
Mohd. Najib Bin Abdul Rahim

## **Rekabentuk Grafik / Foto**

Afzarizal Bin Mustaffa

## **Penerbit**

Audit Dalam  
Pejabat Setiausaha Kerajaan Johor  
Tingkat 1, Sayap Barat,  
Bangunan Dato' Jaafar Muhammad,  
Kota Iskandar,  
79503, Nusajaya,  
Johor.

ISBN 978-983-2627-21-0 (Perpustakaan Negara)

Hakcipta terpelihara. Tidak dibenarkan mengeluarkan ulang mana-mana bahagian artikel, ilustrasi dan isi kandungan buku ini dalam apa jua bentuk dan dengan apa cara sekalipun, sama ada secara elektronik, fotokopi, mekanik, rakaman, atau cara lain sebelum mendapat izin bertulis daripada penerbit.

Dicetak oleh  
Affa Trend Publication  
9A 1, Jalan Dermawan,  
Kg. Melayu Majidee,  
81100 Johor Bahru,  
Johor.  
Tel: 07-3352006

## **ISI KANDUNGAN**

### **KATA ALUAN**

**Y.A.B. DATO' MENTERI BESAR JOHOR**

**Y.B. SETIAUSAHA KERAJAAN JOHOR**

## **PANDUAN MENGENAI PIAGAM PELANGGAN**

### **BAHAGIAN 1 : JABATAN NEGERI**

1.1	Pejabat Menteri Besar Johor	1
1.2	Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Johor	
	Bahagian Pengurusan	2
	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	3
	Bahagian Kerajaan Tempatan	4
	Bahagian Perumahan	5
	Jurutulis MMK / Dewan Negeri Johor	7
1.3	Perbendaharaan Negeri Johor	8
1.4	Unit Perancang Ekonomi Negeri Johor	9
1.5	Pejabat Tanah Dan Galian Negeri Johor	10
1.6	Unit Sains Teknologi Dan ICT Negeri Johor	14
1.7	Jabatan Agama Islam Negeri Johor	15
1.8	Bahagian Pendidikan Jabatan Agama Johor	17
1.9	Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Negeri Johor	18
1.10	Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Johor	19
1.11	Jabatan Mufti Negeri Johor	20
1.12	Audit Dalam Pejabat Setiausaha Kerajaan Johor	21
1.13	Jabatan Landskap Negeri Johor	22
1.14	Timbalan Setia Negeri Johor	24

### **BAHAGIAN 2 : PIHAK BERKUASA TEMPATAN**

2.1	Majlis Bandaraya Johor Bahru	25
2.2	Majlis Perbandaran Johor Bahru Tengah	26
2.3	Majlis Perbandaran Muar	44
2.4	Majlis Perbandaran Batu Pahat	49
2.5	Majlis Perbandaran Kluang	56

2.6	Majlis Perbandaran Kulai	57
2.7	Majlis Perbandaran Pasir Gudang	58
2.8	Majlis Daerah Tangkak	62
2.9	Majlis Daerah Yong Peng	68
2.10	Majlis Daerah Segamat	70
2.11	Majlis Daerah Labis	75
2.12	Majlis Daerah Simpang Renggam	76
2.13	Majlis Daerah Kota Tinggi	77
2.14	Majlis Daerah Pontian	78
2.15	Majlis Daerah Mersing	79
2.16	Lembaga Kemajuan Johor Tenggara	80

### **BAHAGIAN 3 : JABATAN NEGERI DI DAERAH**

3.1	Pejabat Daerah Johor Bahru	82
3.2	Pejabat Agama Daerah Johor Bahru	83
3.3	Pejabat Pendidikan Agama Daerah Johor Bahru	85
3.4	Pejabat Daerah Muar	86
3.5	Pejabat Agama Daerah Muar	87
3.6	Pejabat Pendidikan Agama Daerah Muar	89
3.7	Pejabat Daerah Batu Pahat	90
3.8	Pejabat Agama Daerah Batu Pahat	91
3.9	Pejabat Pendidikan Agama Daerah Batu Pahat	93
3.10	Pejabat Daerah Segamat	94
3.11	Pejabat Agama Daerah Segamat	95
3.12	Pejabat Pendidikan Agama Daerah Segamat	97
3.13	Pejabat Daerah Kluang	98
3.14	Pejabat Agama Daerah Kluang	99
3.15	Pejabat Pendidikan Agama Daerah Kluang	101
3.16	Pejabat Daerah Kota Tinggi	102
3.17	Pejabat Agama Daerah Kota Tinggi	103
3.18	Pejabat Pendidikan Agama Daerah Kota Tinggi	105
3.19	Pejabat Daerah Pontian	106
3.20	Pejabat Agama Daerah Pontian	107
3.21	Pejabat Pendidikan Agama Daerah Pontian	109

3.22	Pejabat Daerah Mersing	110
3.23	Pejabat Agama Daerah Mersing	111
3.24	Pejabat Pendidikan Agama Daerah Mersing	113
3.25	Pejabat Daerah Ledang	114
3.26	Pejabat Agama Daerah Ledang	115
3.27	Pejabat Pendidikan Agama Daerah Ledang	117
3.28	Pejabat Daerah Kulaijaya	118
3.29	Pejabat Agama Daerah Kulaijaya	119
3.30	Pejabat Pendidikan Agama Daerah Kulaijaya	121

#### **BAHAGIAN 4 : JABATAN PERSEKUTUAN**

4.1	Polis Di Raja Malaysia	122
4.2	Jabatan Kerja Raya Negeri Johor	124
4.3	Jabatan Kesihatan Negeri Johor	128
4.4	Jabatan Perancang Bandar Dan Desa	129
4.5	Jabatan Pertanian Negeri Johor	131
4.6	Jabatan Pelajaran Negeri Johor	133
4.7	Jabatan Pengairan Dan Saliran Negeri Johor	135
4.8	Jabatan Perhutanan Negeri Johor	136
4.9	Jabatan Mineral Dan Geosains Negeri Johor	137
4.10	Majlis Keselamatan Negeri Johor	139
4.11	Jabatan Imigresen Negeri Johor	140
4.12	Jabatan Belia Dan Sukan Negeri Johor	142
4.13	Jabatan Kebajikan Dan Masyarakat Negeri Johor	143
4.14	Jabatan Perpaduan Dan Integrasi Negeri Johor	152
4.15	Jabatan Perkhidmatan Veterinar Negeri Johor	154
4.16	Jabatan Pendaftaran Negara Negeri Johor	155
4.17	Jabatan Perlindungan Hidupan Liar Dan Taman Negara (PERHILITAN) Negeri Johor	166
4.18	Jabatan Perikanan Negeri Johor	167
4.19	Jabatan Laut Semenanjung Malaysia (Wilayah Selatan)	168
4.20	Jabatan Alam Sekitar Negeri Johor	170
4.21	Jabatan Hal Ehwal Orang Asli Negeri Johor	172



4.22	Kem. Penerangan, Komunikasi Dan Kebudayaan	173
------	--	-----

## **BAHAGIAN 5 : BADAN BERKANUN**

5.1	Majlis Agama Islam Negeri Johor	175
5.2	Yayasan Pelajaran Johor	177
5.3	Yayasan Warisan Johor	178
5.4	Majlis Tindakan Pelancongan Negeri Johor	179
5.5	Yayasan Pembangunan Keluarga Darul Ta'zim	180
5.6	Majlis Sukan Negeri Johor	181
5.7	Perbadanan Taman Negara Negeri Johor	183
5.8	Perbadanan Perpustakaan Awam Negeri Johor	184
5.9	Perbadanan Islam Negeri Johor	185
5.10	Perbadanan Stadium Johor	186
5.11	Lembaga Kumpulan Wang Amanah Orang-orang Islam Negeri Johor (LKWAOINJ)	188
5.12	Lembaga Kemajuan Ikan Malaysia (LKIM)	190
5.13	Syarikat Air Johor Holdings Sdn. Bhd	191

## **LAMPIRAN**

Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 1 Tahun 2008  
(Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan)

## **BIBLIOGRAFI**

## **PENGHARGAAN**



فجاية منتري بسر جوهر

PEJABAT MENTERI BESAR JOHOR  
ARAS 4,  
BANGUNAN DATO' JAAFAR MUHAMMAD,  
KOTA ISKANDAR,  
79502 NUSAJAYA,  
JOHOR

Tel.: 07-2666355/65 (Am)  
Fax: 07-2908091 (Pentadbiran)  
07-2908092 (Pembangunan)  
Laman web: [www.pmbj.gov.my](http://www.pmbj.gov.my)



بسم الله الرحمن الرحيم  
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Penerbitan buku Koleksi Piagam Pelanggan Jabatan Kerajaan di Negeri Johor adalah satu usaha baik yang selari dengan moto yang diperkenalkan oleh kepimpinan negara, "Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan".

Dalam hal ini, negeri Johor sendiri sejak dulu sentiasa mengutamakan pelanggan utamanya, yakni rakyat.

Piagam Pelanggan adalah satu janji untuk memberi khidmat kepada pelanggan pada tahap kualiti dan tempoh masa tertentu. Dengan adanya buku ini, saya berharap semua pihak, terutamanya rakyat, merujuknya supaya mereka akan lebih faham mengenai hak mereka sebagai pelanggan.

Sebagai pelanggan, mereka perlu tahu apa yang mereka boleh dapat daripada jabatan-jabatan kerajaan. Mereka juga perlu tahu tentang kualiti perkhidmatan yang sewajarnya mereka terima. Mereka juga perlu tahu tempoh masa yang sepatutnya diambil untuk menyelesaikan sesuatu urusan.

Saya berharap buku ini akan menjadi rujukan kepada kakitangan kerajaan mengenai apa yang jabatan masing-masing telah janjikan dan seterusnya mengotakan janji itu. Apabila janji dipenuhi, rakyat pastinya berpuas hati.

Syabas kepada semua pihak yang terlibat dalam penerbitan buku ini, khususnya Audit Dalam Pejabat Setiausaha Kerajaan Johor. Semoga usaha baik ini memberikan manfaat kepada semua pihak yang berkepentingan.

Sekian, terima kasih.

DATO' HAJI ABDUL GHANI BIN OTHMAN  
MENTERI BESAR JOHOR



بسم الله الرحمن الرحيم  
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Sebuah organisasi cemerlang yang mempunyai pengurusan mantap akan berani memberikan jaminan kualiti kepada khidmat yang disediakan. Jaminan ini dizahirkan dalam bentuk piagam pelanggan yang menyatakan secara khusus kaedah, tahap kualiti dan tempoh masa khidmat yang akan disampaikan oleh pemberi khidmat kepada para pelanggannya. Piagam pelanggan akan diletakkan di tempat-tempat yang strategik di premis pemberi khidmat supaya dapat dibaca dengan terang oleh para pelanggan yang berkunjung ke jabatan berkenaan.

Dengan mengetahui khidmat yang akan diterima, para pelanggan akan lebih bertimbang rasa dan bersedia memberikan kerjasama kepada pegawai yang menguruskan khidmat. Oleh itu, setiap jabatan dan agensi di Kerajaan Johor Darul Ta'zim diwajibkan untuk menyediakan piagam pelanggan masing-masing dan mempamerkannya untuk tatapan umum. Piagam Pelanggan pula tidak statik dan terus diperbaiki dari masa ke semasa untuk memantapkannya. Keseragaman piagam pelanggan juga cuba dicapai untuk memudahkan lagi urusan pelanggan.

Namun begitu, piagam pelanggan sesuatu jabatan tidak semestinya sama dengan jabatan lain kerana urusan yang dilakukan amat berbeza. Oleh itu Kerajaan Johor Darul Ta'zim mengambil inisiatif untuk menerbitkan buku Koleksi Piagam Pelanggan Jabatan Kerajaan Di Negeri Johor untuk mempamerkan kesamaan dan kelainan pada pelbagai piagam pelanggan. Adalah menjadi harapan kami agar buku ini dapat menjadi rujukan berguna kepada semua pihak untuk mengetahui bagaimana bentuk piagam pelanggan di sesuatu jabatan di Negeri Johor Darul Ta'zim. Saya yakin maklumat yang terkandung dalam koleksi ini akan membolehkan penambahbaikan dan keseragaman diusahakan. Penambahbaikan ini akan diterbitkan dalam koleksi yang seterusnya pada waktu lain.

Dalam kesempatan ini, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada Audit Dalam dan pelbagai pihak lain yang telah berusaha mengumpul piagam pelanggan jabatan-jabatan Kerajaan yang beroperasi di Negeri Johor Darul Ta'zim dan menerbitkannya ke dalam bentuk buku. Saya berharap inisiatif ini akan diteruskan selaras dengan budaya kerja cemerlang yang diamalkan oleh Kerajaan Negeri Johor Darul Ta'zim.

**HAJI OBET BIN TAWIL**  
**SETIAUSAHA KERAJAAN JOHOR**

## PANDUAN MENGENAI PIAGAM PELANGGAN

Kerajaan telah melaksanakan pelbagai usaha untuk memajukan pentadbiran awam pada masa ini khususnya berkaitan dengan tahap perkhidmatan, meningkatkan produktiviti dan kualiti anggota-anggota perkhidmatan awam. Dalam masa yang sama, jabatan / agensi kerajaan secara berterusan melaksanakan pelbagai bentuk pembaharuan dan kemajuan dalam sistem pentadbiran khusus bagi tujuan memberikan perkhidmatan berkualiti yang dapat menepati kehendak pelanggan.



Sehubungan dengan itu, sesetengah jabatan / agensi didapati telahpun menetapkan norma masa dan standard kualiti bagi keluaran atau perkhidmatan yang mereka sediakan. Langkah khusus yang telah dilaksanakan oleh jabatan / agensi kerajaan ialah dengan menetapkan standard kualiti dan norma yang dijadikan sebagai janji bertulis yang dipamerkan untuk makluman orang ramai melalui pendekatan Piagam Pelanggan.



Menerusi penyediaan dan pelaksanaan Piagam Pelanggan, ianya akan dapat memberikan pelbagai kebaikan di dalam Perkhidmatan Awam. Malahan, dengan adanya janji-janji yang dibuat oleh jabatan / agensi kerajaan maka Perkhidmatan Awam akan dapat melahirkan anggota-anggota yang lebih berdisiplin, sentiasa bersedia dan bertanggungjawab. Pelaksanaan dan pematuhan sepenuhnya Piagam Pelanggan

akan memberikan pelbagai manfaat bagi tujuan kepentingan orang ramai dan sebahagiannya adalah khusus untuk jabatan / agensi yang berkaitan.

Antara manfaat yang dapat diperolehi oleh orang ramai ialah antaranya membolehkan orang ramai mengetahui secara spesifik mutu perkhidmatan yang boleh diharapkan daripada sesebuah jabatan / agensi, memudahkan orang ramai menilai tahap penyampaian perkhidmatan, mengurangkan keraguan terhadap penyampaian perkhidmatan, memudahkan perbandingan dibuat di antara jabatan / agensi yang memberikan perkhidmatan yang serupa dan membolehkan orang ramai mengetahui standard kualiti perkhidmatan sesebuah jabatan / agensi kerajaan.



Selain itu, pelaksanaan dan pematuhan Piagam Pelanggan juga akan memberikan manfaat kepada sesebuah jabatan / agensi kerajaan kerana melalui pelaksanaan tersebut maka ia akan dapat dijadikan alat petunjuk prestasi yang spesifik bagi memudahkan sesebuah jabatan / agensi membuat penilaian. Melalui pelaksanaan Piagam Pelanggan juga, ianya akan dapat meningkatkan disiplin, tanggungjawab dan akauntabiliti dalam Perkhidmatan Awam. Ini akan menyumbangkan kepada Perkhidmatan Awam yang lebih telus.



Piagam Pelanggan merupakan suatu bentuk komitmen bertulis jabatan / agensi Kerajaan terhadap bentuk penyampaian sesuatu keluaran atau perkhidmatannya kepada pelanggan melalui pendekatan yang terbuka, jelas dan telus. Ianya merupakan suatu jaminan sesebuah jabatan / agensi kerajaan untuk menyampaikan keluaran atau perkhidmatan mengikut standard kualiti yang telah ditetapkan.

Kebiasaannya standard kualiti keluaran atau perkhidmatan adalah standard yang dapat memenuhi kemahuan dan citarasa pelanggan.

Di samping dapat meningkatkan kualiti dan produktiviti organisasi, Piagam Pelanggan juga adalah pemacu perubahan kepada budaya kerja cemerlang organisasi ke arah penyampaian perkhidmatan yang lebih responsif,

**Kerajaan laksana tindakan proaktif selenggara jalan**

KERAJAAN meluluskan tindakan proaktif bagi memastikan jalan perhubungan di seluruh negara diselenggara dengan baik dan selamat untuk kegunaan orang ramai.

Minister Kerja Raya, Datuk Shamsuddin Abu Mansoor, berkata Kementerian itu melalui Jabatan Kerja Raya (JKR) akan terus melaksanakan siri inisiatif penyelenggaraan bagi kerja yang dilaksanakan oleh syarikat kontraktor swasta.

Beliau berkata, selain melaksanakan siri inisiatif penyelenggaraan, JKR akan melaksanakan siri inisiatif penyelenggaraan bagi kerja yang dilaksanakan oleh syarikat kontraktor swasta.

Beliau berkata, selain melaksanakan siri inisiatif penyelenggaraan, JKR akan melaksanakan siri inisiatif penyelenggaraan bagi kerja yang dilaksanakan oleh syarikat kontraktor swasta.

Beliau berkata, selain melaksanakan siri inisiatif penyelenggaraan, JKR akan melaksanakan siri inisiatif penyelenggaraan bagi kerja yang dilaksanakan oleh syarikat kontraktor swasta.

berorientasikan pelanggan (*customer centric*), tumpuan kepada hasil (*outcome*), berintegriti, beretika dan mesra pelanggan. Selain itu, melalui pelaksanaan dan pematuhan

Piagam Pelanggan, ianya akan dapat mengubah sikap anggota Perkhidmatan Awam supaya lebih berdisiplin, bertanggungjawab dan sentiasa peka dengan kehendak dan keperluan pelanggan.

Terdapat tiga aspek utama bagi sesebuah Piagam Pelanggan iaitu merangkumi aspek definisi, fokus dan ciri-ciri khusus yang perlu ada.

**Rajah 1** sebagaimana Lampiran A menunjukkan hubungan kait setiap aspek yang perlu ada pada sesebuah Piagam Pelanggan. Piagam Pelanggan biasanya

## KPDNKK wujudkan kaunter aduan

Orang ramai boleh terus buat penilaian jika tak puas hati layanan kakitangan

KUALA LUMPUR, 11 Mei 2015 — Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Kelantan (KPDNKK) telah mewujudkan kaunter aduan untuk menerima aduan daripada orang ramai yang tidak puas hati dengan layanan kakitangan di pejabatnya.

Kaunter aduan ini akan beroperasi di semua pejabat KPDNKK di seluruh negara. Orang ramai boleh terus membuat penilaian jika tidak puas hati dengan layanan kakitangan di pejabatnya.

Kaunter aduan ini akan beroperasi di semua pejabat KPDNKK di seluruh negara. Orang ramai boleh terus membuat penilaian jika tidak puas hati dengan layanan kakitangan di pejabatnya.

memberikan perhatian atau fokus kepada pelanggan sebagai penerima keluaran atau perkhidmatan yang diberikan oleh sesebuah jabatan / agensi. Perkhidmatan atau keluaran yang diberikan mestilah mempunyai ciri-ciri ketepatan, cekap, selamat, menepati masa, boleh dipercayai, mudah diperolehi, mesra dan prihatin.

Sesuatu perkhidmatan atau keluaran yang diberikan hendaklah mempunyai standard kualiti yang ditetapkan berasaskan kepada keperluan



dan kehendak para pelanggan di samping mengambil kira keupayaan sesebuah jabatan / agensi. Dalam erti kata lain, sesebuah Piagam Pelanggan bukanlah sebuah pernyataan yang bersifat statik sebaliknya boleh digubal dan diperbaiki dari semasa ke semasa mengikut keperluan.

Piagam Pelanggan bukan sahaja menumpukan kepada aspek peningkatan tahap kualiti dan produktiviti malah juga kepada perubahan sikap anggota Perkhidmatan Awam. Piagam Pelanggan akan juga dapat melahirkan anggota-anggota yang lebih berdisiplin, beretika, bertanggungjawab dan prihatin. Hasil daripada keberkesanan pematuan

Piagam Pelanggan tersebut akan meningkatkan tahap kepercayaan dan keyakinan orang ramai terhadap perkhidmatan serta keluaran oleh jabatan / agensi kerajaan.

Piagam Pelanggan hendaklah mempunyai beberapa ciri atau kriteria yang khusus bagi menjadikan ianya

## MPK tangani aduan penduduk





lebih berkesan dan memberikan kesan yang lebih menyeluruh ekoran daripada pematuhannya. Antara ciri khusus yang perlu ada ialah seperti ianya hendaklah jelas, ringkas dan mudah difahami serta mempunyai senarai maklumat-maklumat yang menyatakan perkara yang utama dengan tepat sahaja.

Sesebuah Piagam Pelanggan juga hendaklah mudah disebarkan untuk memberikan pengetahuan kepada orang ramai. Penyebarannya boleh dibuat melalui pelbagai bentuk saluran seperti penyediaan risalah-risalah, *handbills* atau poster-poster yang boleh dipamerkan di tempat strategik di jabatan / agensi atau di tempat awam. Ia juga hendaklah disebarkan untuk pengetahuan orang ramai supaya mereka dapat mengetahui hak-hak mereka ke atas perkhidmatan-perkhidmatan yang diberikan.

Piagam Pelanggan yang diwujudkan juga perlu mengambil kira keupayaan pelaksanaan oleh sesebuah jabatan / agensi. Keupayaan sesebuah jabatan / agensi adalah bergantung kepada sumber-sumber sedia ada seperti tenaga manusia, teknologi, kewangan, sistem dan prosedur sedia ada. Dengan mengambil kira faktor-faktor tersebut, Piagam Pelanggan yang disediakan



akan dapat dijadikan suatu pengisytiharan jaminan yang dapat memenuhi janji dengan tepat pada setiap masa serta dapat meningkatkan keyakinan pelanggan



terhadap keluaran atau perkhidmatan yang diberikan oleh sesebuah jabatan / agensi kerajaan.

Piagam Pelanggan yang bersifat praktikal memerlukan perancangan, kajian dan ujian yang teliti. Ianya akan dapat menentukan bahawa hasil keluaran atau



perkhidmatan sepatutnya dapat dilaksanakan. Tempoh masa yang ditetapkan bagi sesuatu keluaran atau perkhidmatan perlu mengambil kira pelbagai faktor keupayaan jabatan / agensi dan kemungkinan yang akan berlaku bagi sesuatu proses kerja.

Pernyataan jaminan yang khusus adalah jaminan yang mempunyai ciri ketepatan dari segi masa, bilangan, tempat, harga atau nilai bagi sesuatu jenis



keluaran atau perkhidmatan yang diberikan. Sebagai contoh, kad pengenalan baru boleh dikeluarkan dalam masa tiga bulan selepas tarikh permohonan dikemukakan. Selain itu, sesebuah jabatan / agensi hendaklah memastikan bahawa standard keluaran atau perkhidmatan yang diberikan hendaklah tidak statik. Ianya boleh dipertingkatkan dan ditambahbaik selari dengan kemajuan perkembangan teknologi, peningkatan kepakaran, kecekapan sumber tenaga manusia, penambahan sumber kewangan, penambahbaikan sistem serta prosedur kerja.

Perlaksanaan sesebuah Piagam Pelanggan biasanya meliputi lima peringkat



utama iaitu penggubalan Piagam Pelanggan, promosi Piagam Pelanggan, pemulihan perkhidmatan (*service recovery*), pengesanan dan penilaian / penambahbaikan.

**Rajah 2 sebagaimana Lampiran B** menunjukkan hubung kait antara setiap peringkat perlaksanaan bagi

menjamin keberkesanan fungsi sesebuah Piagam Pelanggan.

Bagi tujuan penggubalan Piagam Pelanggan, sesebuah jabatan / agensi perlu mengenal pasti pelanggan yang sering berurusan dengan jabatan / agensi tersebut dan mengetahui kehendak pelanggan sama ada pelanggan dalaman iaitu di kalangan pegawai / kakitangan dan pelanggan luar seperti orang awam, jabatan / agensi kerajaan yang lain, pihak swasta, pertubuhan sukarela dan sebagainya. Sesebuah jabatan / agensi seterusnya perlu mengenal pasti apakah

bentuk keluaran atau perkhidmatan yang difikirkan sesuai dengan kehendak para pelanggan. Setiap perkhidmatan atau keluaran yang diberikan perlu mempunyai ciri-ciri positif yang dapat menarik pelanggan antaranya seperti kebolehpercayaan, keselamatan, kefungsiannya, menepati masa,



keseragaman, mudah diperolehi, kemesraan, prihatin, inovatif, cekap, berintegriti, kos berpatutan, praktikal, fleksibel dan mudah difahami. Penyediaan Piagam

Pelanggan perlu memberikan keutamaan berkenaan kehendak / keperluan pelanggan, penetapan standard kualiti beserta penerapan pelbagai ciri positif berkaitan tahap kualiti perkhidmatan awam.



Promosi Piagam Pelanggan merupakan peringkat kedua pelaksanaan Piagam Pelanggan selepas ianya diwujudkan. Sesebuah jabatan / agensi boleh melaksanakan langkah promosi tersebut melalui pendekatan penerbitan risalah atau *handbills* yang mempunyai keterangan ringkas, jelas, mudah dibaca dan senang difahami. Selain itu, Piagam Pelanggan perlu dipamerkan di tempat-tempat strategik di persekitaran pejabat yang mudah dilihat oleh orang awam.

Adakalanya sesebuah jabatan / agensi tidak dapat memenuhi janji-janji seperti yang terkandung di dalam Piagam Pelanggan masing-masing. Sekiranya



perkara tersebut berlaku, ianya akan menjejaskan imej dan kewibawaan jabatan / agensi tersebut dari pandangan pelanggan. Justeru itu, pihak pengurusan sesebuah jabatan / agensi tersebut perlulah melaksanakan tindakan pemulihan sama ada secara reaktif atau secara proaktif.

Tindakan pemulihan secara reaktif biasanya dilaksanakan apabila terdapatnya aduan yang diterima mengenai ketidakpuasan pelanggan berkenaan





sesuatu keluaran atau perkhidmatan yang tidak memenuhi jaminan standard kualiti sebagaimana yang ditetapkan didalam Piagam Pelanggan.

Tindakan pemulihan secara proaktif pula biasanya melibatkan tindakan jabatan /agensi menghubungi pelanggan untuk memaklumkan sesuatu keluaran atau perkhidmatan tidak dapat memenuhi standard jaminan kualiti yang telah ditetapkan sebelum pelanggan itu sendiri membuat aduan berkenaan masalah tersebut.

Antara bentuk tindakan pemulihan proaktif yang boleh dilaksanakan oleh sesebuah jabatan / agensi ialah dengan permohonan maaf secara lisan atau bertulis / bersurat, penjelasan berkenaan sebab-sebab masalah tersebut boleh berlaku serta makluman mengenai tindakan-tindakan susulan yang diambil bagi mengatasi masalah tersebut.

Sesebuah jabatan / agensi kerajaan juga perlu sentiasa melaksanakan aktiviti pengesanan secara berterusan bagi memastikan setiap perkhidmatan atau keluaran jabatan /agensi tersebut mematuhi sepenuhnya standard kualiti, kriteria atau janji yang telah ditetapkan didalam Piagam Pelanggannya. Aktiviti pengesanan berkenaan boleh dilakukan sama ada melalui mekanisme dalam jabatan yang sedia ada seperti melalui Jawatankuasa Pemandu Kualiti Produktiviti, Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja,



penyediaan laporan prestasi mingguan / bulanan suku tahun / tahunan yang disediakan oleh setiap bahagian / unit / seksyen.

Aktiviti pengesanan melalui Sistem Maklumbalas Dalam dan Sistem Respon juga boleh digunakan bagi mendapat maklumbalas daripada pelanggan berkenaan tahap perkhidmatan atau keluaran yang diberikan. Antara mekanisme yang boleh digunakan bagi mendapatkan maklumbalas pelanggan ialah melalui Borang Maklumbalas Pelanggan, Pengesanan Berita (*News Monitoring*), Peti Cadangan, Kajian Pakar Perunding, perkhidmatan *hotline* dan *Client Survey*.

Bagi memastikan pengendalian maklumbalas dapat dilaksanakan dengan sempurna, sesebuah jabatan / agensi perlulah menyediakan kaunter-kaunter aduan yang berfungsi sepenuhnya, memberikan latihan secukupnya kepada kakitangan yang bertanggungjawab untuk melayan dan menyelesaikan aduan dan ketidakpuasan pelanggan mengikut prosedur penyelesaian aduan secara teratur dan menyediakan telefon talian khusus atau *hotline*.



Sesebuah jabatan / agensi perlu menggunakan mekanisme sedia ada seperti Jawatankuasa Pemandu Kualiti Dan Produktiviti Jabatan, Pasukan Petugas dan Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja untuk menilai segala maklumbalas yang diterima untuk mengenal



pasti jenis perkhidmatan dan keluaran yang tidak mencapai jaminan standard kualiti, merangka semula standard kualiti agar lebih realistik untuk dicapai, mengenal pasti perkhidmatan dan keluaran yang perlu dikembangkan, dihadkan atau ditamatkan serta mengenal



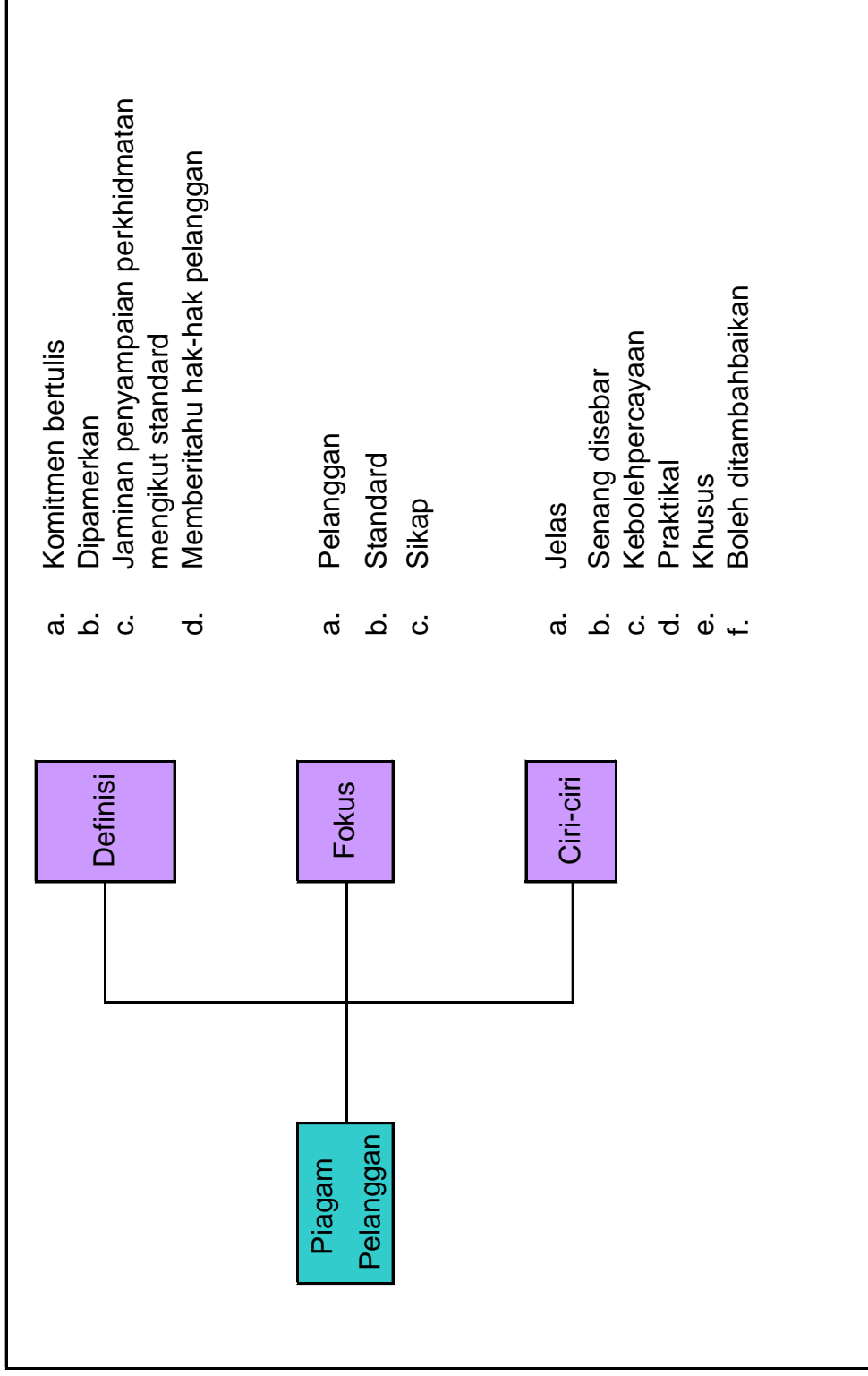
pasti kaedah-kaedah yang boleh digunakan untuk meningkatkan lagi standard perkhidmatan atau keluaran yang ada sekarang.



Perlaksanaan fungsi pelbagai mekanisme dalaman jabatan /agensi berkenaan perlulah melibatkan komitmen kesemua lapisan jawatan di dalam sesebuah jabatan / agensi kerajaan. Ketua Jabatan dan pegawai-pegawai kanan berperanan untuk merancang, menentukan dasar dan strategi perlaksanaan, menyelaras,

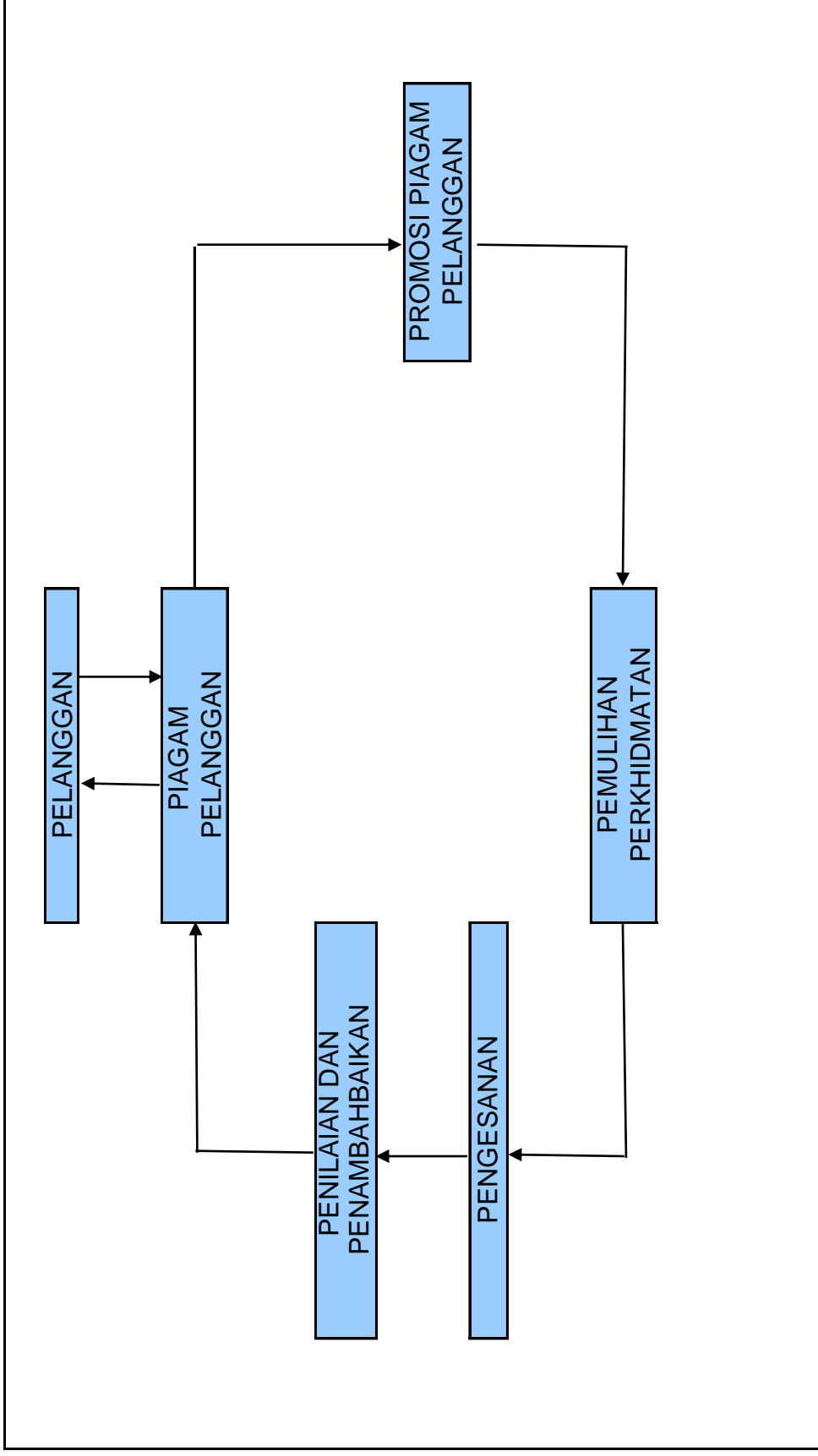
mengesan, menilai dan menambahbaik usaha-usaha peningkatan keluaran atau perkhidmatan berkualiti di peringkat sesebuah jabatan / agensi.

**RAJAH 1 : TIGA ASPEK UTAMA DI DALAM KONSEP PIAGAM PELANGGAN**



RAJAH 2 : PERINGKAT-PERINGKAT UTAMA DI DALAM PELAKSANAAN

PIAGAM PELANGGAN





## MENTERI BESAR NEGERI JOHOR DARUL TA'ZIM



Y.A.B. Dato' Jaafar Bin  
Muhammad  
1886 - 30.7.1890



Y.A.B. Dato' Mohamed  
Bin Mahbob  
16.7.1920 - 1.9.1922



Y.A.B. Dato' Abdullah Bin  
Jaafar  
17.9.1923 - 16.9.1928



Y.A.B. Dato' Mustapha  
Bin Jaafar  
16.9.1928 - 23.11.1931



Y.A.B. Dato' Abdul Hamid  
Bin Yusuf  
23.11.1931 - 28.12.1934



Y.A.B. Y.M Ungku Abdul  
Aziz Bin Abdul Majid  
4.4.1936 - 1.6.1947



Y.A.B. Dato' Onn  
Bin Ja'afar  
1.6.1947 - 18.5.1950



Y.A.B. Dato' Syed Abd.  
Kadir Bin Mohamed  
20.2.1952 - 5.6.1955

## MENTERI BESAR NEGERI JOHOR DARUL TA'ZIM



Y.A.B. Dato' Wan Idris  
Bin Ibrahim  
1955 - 16.6.1959



Y.A.B. Tan Sri Haji  
Hassan Bin Yunus  
27.6.1959 - 31.1.1967



Y.A.B. Tan Sri Haji  
Othman Bin Mohd Saat  
1.2.1967 - 28.4.1982



Y.A.B. Dato' Abdul Ajib  
Bin Ahmad  
29.4.1982 - 12.8.1986



Y.A.B. Tan Sri Dato' Haji  
Muhyiddin Bin Haji Mohd.  
Yassin  
13.8.1986 - 2.5.1995



Y.A.B. Dato' Haji Abdul  
Ghani Bin Othman  
3.5.1995 - Kini



## SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI JOHOR DARUL TA'ZIM



Y.B. Dato' Abdul Rahman  
Bin Andak  
1893



Y.B. Dato' Mohamed  
Bin Mahbob  
1907 - Nov.1914



Y.B. Dato' Ismail  
Bin Bachok  
1.1.1928 - Jun 1930



Y.B. Dato' Mohd Salleh  
Bin Ali  
20.12.1929 - 31.1.1948



Y.B. Dato' Ibrahim  
Bin A. Rahman  
1.2.1948 - 31.12.1952



Y.B. Dato' Mohd. Seth Bin  
Mohamed Said  
1.1.1953 - 1.5.1956



Y.B. Dato' Abdul Rahman  
Bin Musa  
1.8.1956 - 22.6.1962



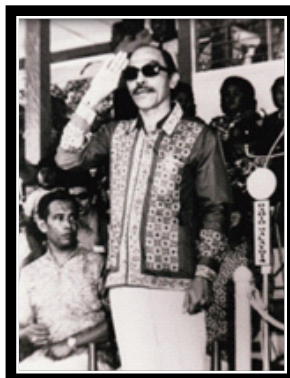
Y.B. Dato' A.Rahman  
Bin Jaafar  
23.6.1962 - 31.12.1966



Y.B. Dato' Abdullah  
Bin Mohamed  
1.1.1967 - 5.3.1970



Y.B. Dato' Ibrahim  
Bin Abdul Majid  
6.3.1970 - 12.2.1973



Y.B. Dato' Haji Mohd.  
Eusof Bin Abd. Rahman  
13.12.1973 - 5.8.1974



Y.B. Dato' Abdul Rahman  
Bin Ahmad  
6.8.1974 - 3.1.1976

## SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI JOHOR DARUL TA'ZIM



Y.B. Dato' Haji Mohd Yusof  
Bin Haji Abdul Rahim  
15.1.1976 - 31.12.1979



Y.B. Dato' Suleiman  
Bin Md. Noor  
1.1.1980 - 16.2.1985



Y.B. Dato' Haji Abdul  
Rahim Bin Ramli  
17.2.1985 - 31.3.1993



Y.B. Dato' Haji Ishak Bin  
Mohd. Yusof  
1.4.1993 - 13.9.1996



Y.B. Dato' Dr. Haji Shahir  
Bin Nasir  
14.9.1996 - 19.2.2001



Y.B. Dato' Haji Ayub  
Bin Mion  
16.6.2001 - 2.9.2003



Y.B. Dato' Haji Mohd  
Razali Bin Mahusin  
3.9.2003 - 9.2.2006



Y.B. Datin Paduka Hajah  
Norsiah Binti Haron  
10.2.2006 - 19.10.2006



Y.B. Dato' Haji Abd. Latiff  
Bin Yusof  
20.10.2006 - 13.3.2011



Y.B. Tuan Haji Obet  
Bin Tawil  
14.3.2011 - Kini



**PIAGAM PELANGGAN  
PEJABAT MENTERI BESAR JOHOR**

**1. PENTADBIRAN / KEWANGAN**

- i. Menguruskan urusan pentadbiran, kewangan, perhubungan awam, protokol, keraian dengan cekap dan berkesan.
- ii. Memastikan kata alu-aluan, teks ucapan, perutusan YAB Menteri Besar Johor dapat disediakan 1 minggu sebelum sesuatu majlis berlangsung.

**2. PERSURATAN**

- i. Surat-surat dijawab dalam tempoh tiga (3) hari dari tarikh penerimaan.
- ii. Proses perakuan pindah milik kepada YAB Menteri Besar Johor dilaksanakan dalam tempoh (2) hari dari tarikh penerimaan.

**3. PEMBANGUNAN**

Semua surat-surat permohonan, Waran-waran Peruntukan, Baucer-baucer Pembangunan akan diproses dalam jangka masa empat (4) hari sebelum dihantar kepada Jabatan dan pihak berkaitan.

**4. MEMBERI PERKHIDMATAN YANG SEBAIK MUNGKIN DAN LAYANAN YANG MESRA.**



**PIAGAM PELANGGAN  
PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN  
(BAHAGIAN PENGURUSAN)**

1. Memberikan perkhidmatan berkualiti dengan memberikan layanan mesra pelanggan serta menjamin keselamatan Kota Iskandar.
2. Memastikan tuntutan dibayar dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.
3. Memberi khidmat kemudahan pengangkutan kenderaan rasmi jabatan untuk kegunaan orang-orang kenamaan dengan mengikut keutamaan dan kelayakan.
4. Membantu menguruskan majlis-majlis rasmi kerajaan dan swasta dengan cekap dan berkesan dan sedia memberi bantuan dan khidmat nasihat dalam urusan berkaitan dengan protokol bagi majlis-majlis tersebut.
5. Memproses semua permohonan dan pembaharuan lesen sebagaimana berikut dalam tempoh 14 hari setelah ulasan lengkap dari Jabatan berkaitan diterima.
  - Lesen Pelelong
  - Lesen Menggali dan Memindah Kubur
  - Lesen Memungut Tol
  - Lesen Tuak
  - Surat-Surat Sokongan untuk mendapatkan Lesen Cetak
6. Kami menjamin semua permohonan untuk menduduki Rumah Kerajaan / Rumah Sewa Kerajaan akan dibawa dan diputuskan oleh Jawatankuasa Perumahan Daerah Johor Bahru dan akan disampaikan keputusan kepada semua pemohon dalam tempoh 14 hari dari tarikh keputusan mesyuarat jawatankuasa.
7. Meluluskan permohonan kemudahan pinjaman membeli kenderaan dan komputer apabila dokumen lengkap dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh diterima permohonan.
8. Memastikan perhubungan yang baik antara Kerajaan Negeri ini dengan Kerajaan Persekutuan dan Kerajaan Negeri lain, Jabatan-Jabatan Persekutuan dan Negeri, Badan-Badan Berkanun, Sektor Swasta dan Pertubuhan Sukarela.
9. Memastikan semua dasar-dasar dan keputusan yang telah diambil oleh Kerajaan Negeri dimaklumkan kepada semua daerah-daerah.



**PIAGAM PELANGGAN  
PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN JOHOR  
BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA**

- a) Memastikan pengisian dan penempatan calon yang berjaya yang diterima daripada SPAJ atau Lembaga Kenaikan Pangkat diselesaikan dalam tempoh **SATU BULAN** daripada tarikh senarai calon diterima.
- b) Memastikan kelulusan permohonan peletakan jawatan dan pelepasan dengan izin dimaklumkan dalam tempoh **SATU BULAN** daripada tarikh permohonan diterima.
- c) Memaklumkan keputusan permohonan pertukaran anggota perkhidmatan awam negeri dalam tempoh **SATU BULAN** daripada tarikh diterima.
- d) Memproses permohonan dan mengeluarkan kelulusan penangguhan kerja dan pemangkuan dalam tempoh **SATU BULAN** dari tarikh diterima permohonan yang lengkap dan memastikan keputusan dikeluarkan dalam tempoh **SATU MINGGU** daripada tarikh kelulusan Lembaga Kenaikan Pangkat.
- e) Memproses kenaikan pangkat kakitangan awam Negeri Johor sekiranya ada kekosongan.
- f) Memproses permohonan dan mengeluarkan keputusan pengisytiharan harta dalam tempoh **DUA BULAN** dari tarikh permohonan.
- g) Memastikan kertas persaraan wajib disediakan **SATU TAHUN** sebelum tarikh persaraan.
- h) Memastikan jadual peperiksaan subjek jabatan diedarkan pada **BULAN PERTAMA SETIAP TAHUN** dan mengeluarkan keputusan peperiksaan dalam tempoh **DUA MINGGU** dari tarikh terima keputusan dari panel peperiksaan.
- i) Merancang dan melaksanakan sekurang-kurangnya **DUA JENIS KURSUS SETAHUN** bagi setiap kumpulan perkhidmatan.
- j) Mengeluarkan sijil kursus :-
  - a. Induksi Khusus - **SATU BULAN** dari tarikh akhir kursus.
  - b. Induksi Umum - **SATU BULAN** dari tarikh terima keputusan panel peperiksaan dan ujian urin.
  - c. Kursus Khas - **DUA MINGGU** dari tarikh akhir kursus.





**PIAGAM PELANGGAN  
PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN JOHOR  
(BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN)**

**PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN JOHOR  
BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN  
BERJANJI**

Menyalurkan maklumat / arahan Kerajaan Persekutuan / Kerajaan Negeri kepada Pihak Berkuasa Tempatan dalam masa tujuh (7) hari bekerja.

Menyalurkan Undang-undang dan Dasar Kerajaan daripada Kementerian yang diluluskan / ditimbal guna oleh Kerajaan Negeri dalam masa tujuh (7) hari bekerja kepada Pihak Berkuasa Tempatan.

Menghantar baucer-baucer yang telah lengkap dengan dokumen sokongannya kepada Jabatan Akauntan Negara / Perbendaharaan Negeri dalam masa tiga (3) hari bekerja

Menyediakan kertas kerja permohonan tambah / pindah peruntukan yang telah lengkap dimajukan oleh Pihak Berkuasa Tempatan kepada Kerajaan Negeri dalam masa tujuh (7) hari bekerja.





**PIAGAM PELANGGAN  
PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN JOHOR  
BAHAGIAN PERUMAHAN**

Komitmen kami di Bahagian Perumahan adalah untuk memberikan perkhidmatan tepat, cepat dan mesra bagi menyelesaikan masalah dan aduan pelanggan atas semangat ingin membantu sebagaimana aku janji berikut :

1. Menyediakan kemudahan kaunter kutipan sewa bergerak (sekurang-kurangnya sebulan sekali) di setiap daerah.
2. Proses tawaran rumah RKR/RKSR dikeluarkan selewat-lewatnya 2 ½ bulan daripada tarikh projek didaftarkan pemaju.
3. Proses semakan borang permohonan RKR/RKSR dibuat serta merta semasa diterima.
4. Memastikan proses kemasukan maklumat permohonan Rumah Kos Rendah dan Rumah Kos Sederhana Rendah (RKSR) pada Sistem Pendaftaran Terbuka disiapkan dalam tempoh (2) minggu daripada tarikh disemak/didaftar.
5. Mengeluarkan surat tawaran RKR/RKSR (Sijil Layak Menduduki Rumah) kepada pemohon yang layak dalam tempoh (3) hari kelulusan diberi.
6. Mengeluarkan surat kelulusan kebenaran pindah milik RKR/RKSR dalam tempoh (2) minggu kelulusan diterima.
7. Proses permohonan taburan lot bumiputera diselesaikan dalam tempoh (2) minggu.
8. Proses menyediakan dokumen tambahan antara pemaju dan kerajaan disiapkan dalam tempoh (1) bulan.
9. Pengeluaran surat tawaran lot bumiputera disiapkan dalam tempoh (2) hari permohonan diterima.
10. Proses pelepasan lot bumiputera diselesaikan dalam tempoh (1) bulan.

11. Pembaikan kerosakan kecil Rumah Sewa Awam Kerajaan diuruskan selewat-lewatnya (3) minggu daripada aduan diterima.
12. Proses temu duga bagi permohonan Rumah Sewa Kerajaan (sekiranya ada kekosongan) diadakan selewat-lewatnya (2) minggu daripada tarikh permohonan diterima.
13. Surat tawaran Rumah Sewa Kerajaan dikeluarkan dalam tempoh (2) minggu selepas proses temu duga.



**PIAGAM PELANGGAN  
PEJABAT JURUTULIS MAJLIS MESYUARAT KERAJAAN DAN  
DEWAN NEGERI JOHOR**

**MENYEDARI  
BAHAWA MEMBERI KHIDMAT ITU ADALAH SUATU IBADAT**

**DAN MENGINSAFI PULA  
BAHAWA BERKHIDMAT SEBAGAI SUATU IBADAT AKAN HANYA  
TERKABUL APABILA DILAKSANAKAN DENGAN AMANAH, BERSIH  
DAN CEKAP**

**MAKA KAMI SECARA SINERGI SENTIASA BERSEDIA:**

1. Menerima, mendaftar dan membuat ringkasan mesyuarat bagi kertas-kertas kerja berserta perakuan-perakuan yang diputuskan oleh jawatankuasa-jawatankuasa kerajaan dan dengan segera menyiapkan serta menyampaikan keputusan-keputusannya kepada jabatan-jabatan yang berkenaan.
2. Menentukan kesempurnaan urusan persidangan dewan negeri dan mesyuarat jawatankuasa kira-kira raya, jawatankuasa kebebasan dan jawatankuasa peraturan tetap disusuli dengan memastikan minit dan penyata bagi tiap-tiap persidangan dan mesyuarat itu disampaikan dengan segera kepada ahli-ahli dewan negeri dan pihak-pihak yang berkenaan.
3. Menguruskan hal ehwal mesyuarat dan persidangan serta kegiatan yang berkaitan dengan Jawatankuasa Tetap Speaker-Speaker Se-Malaysia dan Persatuan Parlimen Komanwel Cawangan Johor.
4. Mengamati dan menyempurnakan urusan yang bersabit dengan segala hak dan kebebasan ahli-ahli majlis mesyuarat kerajaan dan ahli-ahli dewan negeri selaras dengan keperluan serta peraturan semasa.
5. Mengawal dan menjaga rapi segala rahsia kerajaan untuk menjamin ianya terpelihara dengan sempurna.

**DENGAN TEKAD BAHAWA SEMUA PELANGGAN KITA  
BERPUAS HATI SEMOGA ALLAH SENTIASA MEMBERKATI.**



**PIAGAM PELANGGAN  
PEJABAT PERBENDAHARAAN NEGERI JOHOR**

Komitmen kami ialah:

1. Menyediakan buku bajet negeri yang tepat dan jumlah naskhah yang mencukupi 14 hari sebelum tarikh persidangan Dewan Undangan Negeri
2. Mengemukakan penyata kewangan kerajaan negeri kepada Ketua Audit Negeri sebelum 31 Mei.
3. Memproses permohonan-permohonan seperti berikut:

Pendahuluan diri	- 5 hari bekerja
Pengecualian duti hiburan	- 6 hari bekerja
Pelupusan/hapus kira	- 30 hari bekerja
Pinjaman perumahan	- 6 minggu
4. Memproses dan mengeluarkan:

Cek-cek bayaran	- 5 hari bekerja
Resit terimaan	- 6 hari bekerja
5. Tawaran tender diputuskan dalam tempoh 30 hari bekerja daripada tarikh diterima.



**PIAGAM PELANGGAN  
UNIT PERANCANG EKONOMI NEGERI JOHOR**

Komitmen kami adalah

Merancang, menyelaraskan, memantau mengesan serta menilai rancangan pembangunan sosioekonomi Negeri Johor selaras dengan matlamat kerajaan.

Menyiapkan ucapan dan strategi bajet dalam masa yang ditentukan.

Memastikan maklumat sosioekonomi negeri dikeluarkan dalam masa 2 minggu.

Memberi ulasan dan pandangan untuk permohonan pengambilan balik tanah dalam masa 21 hari bekerja.

Memberi ulasan dan pandangan dari sudut sosioekonomi dalam masa 2 minggu.

Mengemukakan dokumen tuntutan kepada pihak pembayar dalam masa 2 minggu.



**PIAGAM PELANGGAN  
PEJABAT TANAH DAN GALIAN NEGERI JOHOR**

**PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN PENDAFTARAN**

**1. Pendaftaran Surat cara Urus niaga dan Bukan Urus niaga:-**

- |      |  |   |                 |
|------|--|---|-----------------|
| 1.1) | Pinjaman Kerajaan                          | - | <b>1 minggu</b> |
| 1.2) | Biasa                                      | - | <b>4 minggu</b> |
| 1.3) | Strata                                     | - | <b>4 minggu</b> |
| 1.4) | Projek mengandungi 200 hakmilik dan kurang | - | <b>8 minggu</b> |

**2. Pendaftaran Surat cara Halangan Urus niaga / Nota :-**

Pendaftaran memasukkan dan menarik balik kaveat akan didaftarkan dalam **tempoh 3 hari bekerja** dari tarikh perserahan.

**3. Pendaftaran Hakmilik :-**

- 3.1) Pendaftaran Hakmilik Sementara baru individu akan didaftarkan dalam **tempoh 7 hari bekerja** dari tarikh diterima daripada Pejabat Tanah.

- 3.2) Permohonan Hakmilik Sementara baru bagi Projek SBKS / Penswastaan / Agensi Kerajaan akan didaftarkan dalam tempoh :-

- |        |   |
|--------|---|
| 3.2.1) | <b>2 minggu</b> dari terimaan bagi 200 hakmilik atau kurang   |
| 3.2.2) | <b>4 minggu</b> dari tarikh terimaan bagi 200-2000 hakmilik   |
| 3.2.3) | <b>6 minggu</b> dari tarikh terimaan bagi lebih 2000 hakmilik |

- 3.3) Permohonan Pecah Bahagian Bangunan untuk pengeluaran Hakmilik Strata yang lengkap akan diluluskan dalam **tempoh 2 minggu** dari tarikh terimaan daripada Pejabat Tanah.

- 3.4) Hakmilik Strata bagi setiap 100 petak akan didaftarkan dalam **tempoh 2 minggu** dari tarikh terimaan daripada Jabatan Ukur dan maklumat yang telah dilengkapi oleh tuan tanah. (Pelan taburan unit Bumiputra dan nama Perbadanan Pengurusan)

- 3.5) Hakmilik Sambungan Sementara akan didaftarkan dari tarikh terimaan sebagaimana berikut:-
- 3.5.1) Kerana hakmilik hilang - **6 bulan**
  - 3.5.2) Kerana hakmilik rosak - **6 bulan**
- 3.6) Hakmilik Sambungan Kekal akan didaftarkan dari tarikh terimaan sebagaimana berikut:-
- 3.6.1) Kerana hakmilik hilang - **6 bulan**
  - 3.6.2) Kerana hakmilik rosak - **6 bulan**
- 3.7) Pendaftaran Hakmilik Kekal akan didaftarkan dari tarikh terima Borang 5B/5C daripada Jabatan Ukur sebagaimana berikut:-
- 3.7.1) Untuk individu - **2 minggu**
  - 3.7.2) Untuk projek mengandungi 300 hakmilik dan kurang - **2 bulan**
4. **Permohonan Kebenaran Pindahmilik / Pajakan / Cagaran Tanah (Longgar Sekatan Kepentingan Tanah) :-**
- 4.1) Antara kaum (tidak sama bangsa)  
Oleh Menteri Besar Johor - **1 hingga 3 bulan**
  - 4.2) Sesama bangsa  
Oleh Pengarah PTG Johor - **2 hingga 3 minggu**
  - 4.3) Rumah/ Kedai Kos Rendah/ Sederhana Rendah  
Oleh Pengarah/ Timbalan PT - **2 hingga 3 minggu**
5. **Permohonan Kebenaran Perolehan Hartanah Oleh Kepentingan Asing :-**
- Pemohon akan memperoleh keputusan permohonan mereka dalam **tempoh 2 hingga 3 minggu** dari tarikh permohonan
6. **Permohonan Salinan Sah Hakmilik dan Surat cara :-**
- 6.1) Permohonan salinan sah hakmilik berkomputer akan disiapkan dalam **tempoh 3 hari bekerja** dari tarikh permohonan diterima
  - 6.2) Permohonan salinan sah surat cara yang telah dijilid akan disiapkan dalam **tempoh 2 minggu** dari tarikh permohonan diterima

**7. Permohonan Carian Persendirian dan Carian Rasmi :-**

- 7.1) Permohonan Carian Persendirian Hakmilik akan diperoleh **serta merta** di Kaunter Carian
- 7.2) Permohonan Carian Rasmi akan diperoleh dalam **tempoh 2 hari bekerja** dari tarikh permohonan diterima
- 7.3) Permohonan Carian Persendirian Hakmilik / Carian Rasmi oleh Jabatan dan Agensi Kerajaan akan disiapkan dalam **tempoh 7 hari bekerja** dari tarikh permohonan diterima

**FUNGSI-FUNGSI UTAMA BAHAGIAN PENDAFTARAN HAKMILIK**

**1. Pendaftaran Urusan**

- 1) Urus niaga
  - Pindahmilik tanah, pajakan, gadaian, ismen, tenansi, Sijil Jualan oleh Mahkamah atau Pentadbir dan lain-lain.
- 2) Bukan Urus niaga
  - Turun milik Kematian melalui Perintah Pesaka Kecil, Geran Probet atau Geran Surat Kuasa Mentadbir, Tukar Nama, Tukar Alamat, perletakhakkan oleh Mahkamah / Danaharta dan lain-lain.
- 3) Halangan Urus niaga
  - Kemasukan Kaveat Persendirian, Kaveat Pendaftar, Kaveat Pemegang Lien, Kaveat Amanah, Perintah Larangan dan lain-lain.
- 4) Nota / Endorsan-endorsan lain dalam hakmilik seperti endorsan borang D dan K melalui proses Pengambilan Balik Tanah, notis 6A bagi cukai yang tidak berbayar, notis 8A bagi perampasan tanah dan lain-lain.

**2. Pendaftaran Hakmilik**

- 1) Hakmilik baru selepas proses SBKS, Tanah Kurnia, Cantuman dan lain-lain.
- 2) Hakmilik Sambungan selepas proses permohonan hakmilik yang hilang atau rosak dan lain-lain.
- 3) Hakmilik Kekal selepas proses pengukuran halus di laksanakan atas hakmilik sementara.



3. Permohonan yang memerlukan kebenaran longgar sekatan oleh Pihak Berkuasa Negeri :-
  - 1) bagi hakmilik yang tertakluk kepada sekatan kepentingan seperti sekatan tanah kurnia, lot bumiputera dan lain-lain
  - 2) bagi pemohon yang bukan warganegara yang hendak di daftarkan namanya dalam hakmilik
4. Permohonan untuk mengeluarkan Salinan Sah atas surat cara / borang yang telah didaftarkan dan dokumen hakmilik daftar, carian persendirian dan carian rasmi atas hakmilik.
5. Penjilidan dan penyimpanan Dokumen dan instrumen yang telah di daftarkan seperti borang pindahmilik, gadaian, kaveat dan lain-lain dalam bilik kebal.



**PIAGAM PELANGGAN  
UNIT SAINS TEKNOLOGI DAN ICT NEGERI JOHOR**

**BAGI MEMBERI PERKHIDMATAN TEKNOLOGI MAKLUMAT YANG  
CEKAP DAN BERKESAN KEPADA KERAJAAN NEGERI DAN SEMUA  
JABATAN SERTA AGENSI DI BAWAHNYA.**

**‘KAMI KAKITANGAN UNIT SAINS TEKNOLOGI DAN ICT NEGERI JOHOR  
BERJANJI’:**

1. Akan bertindak kepada aduan Jabatan pengguna dalam masa kurang dari 2 jam.
2. Akan memberi khidmat nasihat mengenai masalah berkaitan teknologi maklumat kepada Jabatan / pengguna.
3. Akan memberi latihan teknologi maklumat kepada 20 orang anggota sektor awam setiap bulan.
4. Akan bertindak serta-merta di atas segala pertanyaan berhubung dengan teknologi maklumat.
5. Akan memastikan infrastruktur rangkaian, sistem serta perkhidmatan yang disediakan sentiasa beroperasi dengan baik.



**PIAGAM PELANGGAN  
JABATAN AGAMA JOHOR**

Kami beriltizam memberi layanan yang mesra dan bersedia membantu apabila anda memerlukan perkhidmatan kami :

1. Mengurangkan bilangan aduan pelanggan (dalaman dan luaran) ke tahap lima (5) aduan sebulan;
2. Berusaha mengambil tindakan bagi setiap aduan pelanggan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja setelah aduan diterima;
3. Memberi pendidikan agama secara formal kepada kanak-kanak Islam dengan cekap dan berkesan bagi melahirkan insan yang celik agama dalam tempoh enam (6) tahun di Sekolah Agama Rendah bersepadu (SRAB) dan Sekolah Agama Kerajaan;
4. Memberi kefahaman dan penghayatan Islam kepada masyarakat dan Saudara Kita tidak kurang daripada sepuluh (10) kali sebulan;
5. Memproses permohonan memeluk Islam dalam tempoh dua puluh empat (24) jam setelah berpuas hati pemohon memenuhi syarat;
6. Memastikan aktiviti lawatan ke Hospital-hospital Kerajaan dan Rumah-rumah Kebajikan seluruh Daerah dilaksanakan tidak kurang sepuluh (10) kali sebulan;
7. Memproses permohonan halal dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima dan mengemukakan ke Ibu Pejabat bagi proses selanjutnya;
8. Memproses pemilihan Jawatankuasa Masjid dan Surau dalam tempoh (6) bulan sebelum Ahli Jawatankuasa sedia ada tamat tempoh lantikan sesi latihan;
9. Memastikan lantikan Pegawai-pegawai Masjid dan Surau dibuat secara sistematik dan berkesan dalam masa satu (1) bulan selepas tarikh temu duga;
10. Memastikan pelaksanaan program latihan kepada Pegawai-pegawai Masjid sekurang-kurangnya satu (1) sebulan;
11. Mengeluarkan kelulusan untuk kebenaran berkahwin dalam tempoh tiga puluh (30) minit setelah permohonan lengkap diterima;

12. Mengeluarkan Sijil Nikah (Borang 8) dalam masa tiga puluh (30) hari setelah majlis pernikahan berlangsung;
13. Mengeluarkan Sijil Cerai dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas menerima perintah dari Mahkamah Syariah;
14. Mengeluarkan Sijil Rujuk dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas rujuk dilakukan dan penceraian di isbatkan oleh Mahkamah Syariah;
15. Memulakan sesi khidmat nasihat terhadap aduan baru dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas aduan yang lengkap diterima dan menjalankan sesi khidmat nasihat dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja bagi kes ulangan;
16. Memulakan prosiding penguatkuasaan dalam tempoh empat puluh lapan (48) jam selepas aduan lengkap diterima;
17. Memulakan siasatan kepada Orang Yang Disyaki dalam tempoh dua puluh empat (24) jam (tidak termasuk cuti am) selepas tangkapan dibuat;
18. Mengemukakan Orang Yang Disyaki di hadapan hakim atau dilepaskan dengan bon jamin dalam tempoh dua puluh empat (24) jam (tidak termasuk cuti am) selepas tangkapan;
19. Mendaftarkan kes-kes jenayah syariah ke Mahkamah Syariah dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja setelah siasatan lengkap diterima dari Bahagian Penguatkuasaan;
20. Memfailkan notis rayuan atau permohonan semakan kes dalam tempoh empat belas (14) hari selepas keputusan perbicaraan;
21. Memfailkan petisyen rayuan dalam masa sepuluh (10) hari selepas menerima catatan perbicaraan hakim dari Mahkamah Syariah;
22. Melaksanakan pembayaran dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas tuntutan yang lengkap bagi satu perkhidmatan atau bekalan dibuat;
23. Menguruskan hal-hal perkhidmatan kakitangan jabatan mengikut peraturan-peraturan kerajaan dan pekeliling yang ditetapkan;
24. Memastikan aset, inventori dan harta modal sentiasa diselenggarakan mengikut tatacara pengurusan stor; dan
25. Memastikan setiap kelewatan yang dapat dijangka akan dimaklumkan kepada pelanggan pada permulaan perkhidmatan itu dipohon dan kelewatan tidak dapat dijangka akan dimaklumkan kepada pemohon sebaik sahaja ia dapat dikesan.



**PIAGAM PELANGGAN  
BAHAGIAN PENDIDIKAN JABATAN AGAMA JOHOR**

1. Memberi layanan yang adil dan mesra;
2. Memberi perkhidmatan yang terbaik cekap dan berkesan;
3. Menyempurnakan tanggungjawab mengikut tempoh masa yang telah ditetapkan;
4. Bersedia menerima pandangan dan teguran yang membina; dan
5. Sentiasa berusaha menambahbaikkan perkhidmatan dan pengurusan.



## **PIAGAM PELANGGAN SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM NEGERI JOHOR**

Suruhanjaya menjamin peluang memohon yang seadil-adilnya kepada mereka yang berkecenderungan bagi mengisi kekosongan jawatan di dalam pentadbiran negeri.

Suruhanjaya juga komited untuk menyelesaikan urusan pelantikan kakitangan kerajaan negeri dalam tempoh 3 bulan daripada tarikh temuduga yang pertama.

Suruhanjaya juga komited untuk menyelesaikan urusan perkhidmatan sebagaimana tempoh masa berikut:

- |       |   |          |
|-------|---|----------|
| (i)   | Pengesahan lantikan   | 2 minggu |
| (ii)  | Pengesahan dalam perkhidmatan dan pemberian taraf berpencen | 6 minggu |
| (iii) | Permohonan perlanjutan tempoh percubaan                     | 6 minggu |
| (iv)  | Permohonan pelarasan gaji permulaan                         | 6 minggu |
| (v)   | Permohonan pertukaran perkhidmatan                          | 3 bulan  |





**PIAGAM PELANGGAN  
JABATAN KEHAKIMAN SYARIAH NEGERI JOHOR**

**ASAS PERKHIDMATAN JABATAN INI IALAH MEMBERI  
KEADILAN PELANGGAN YANG BERTERASKAN KEPADA  
HUKUM SYARAK DAN UNDANG-UNDANG.  
JANJI-JANJI JABATAN IALAH:-**

- Menetapkan tarikh sebutan / bicara kepada pelanggan pada hari pendaftaran kes apabila segala dokumen didapati lengkap.
- Menyebut / membicarakan sesuatu kes Mal dan Jenayah dalam masa 21 hari selepas didaftarkan.
- Menyebut / membicarakan dalam setahun sekurang – kurangnya 70 % daripada kes Mal dan Jenayah yang telah didaftarkan.
- Menyiasat ke atas setiap aduan pelanggan yang diterima dalam tempoh 14 hari daripada tarikh aduan itu diterima.
- Mendengar rayuan kali pertama dalam masa 30 hari selepas rekod rayuan diterima daripada Mahkamah yang keputusannya di rayu.

**“ KE ARAH Keadilan dan Kesejahteraan”**



## **PIAGAM PELANGGAN JABATAN MUFTI JOHOR**

Dengan izin Allah S.W.T, Jabatan Mufti Johor berusaha untuk memenuhi keperluan pelanggan seperti berikut:-

- i- Setiap aduan / pertanyaan secara bertulis mengenai hukum dan fatwa akan diteliti dan dijawab melalui borang maklum balas 3 hari dari tarikh penerimaannya;
- ii- Keputusan fatwa akan dimaklumkan kepada pelanggan dalam tempoh 5 hari bekerja selepas mesyuarat Jawatankuasa Fatwa Negeri Johor;
- iii- Sebarang kemusykilan agama akan dijawab dalam tempoh seperti berikut:-

- |                  |   |
|------------------|---|
| Melalui tuntutan | - serta merta   |
| Melalui surat    | - 14 hari bekerja sekiranya tidak melalui Jawatankuasa Fatwa. |
|                  | - 60 hari bekerja sekiranya melibatkan penyelidikan.          |

- iv- Setiap permohonan ukur arah kiblat akan dilaksanakan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan;
- v- Permohonan pengesahan arah kiblat (Sijil) akan dilaksanakan dalam tempoh 14 hari bekerja;
- vi- Segala baucar pembayaran berkaitan dengan kewangan akan disempurnakan dalam masa 3 hari dari tarikh penerimaan tuntutan;
- vii- Pesanan Perkhidmatan (Service Order) akan diuruskan dalam tempoh 3 hari dari tarikh penerimaan.



**PIAGAM PELANGGAN  
PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN JOHOR  
(AUDIT DALAM)**

1. Mengemukakan Laporan Audit Pengurusan kepada auditi dalam tempoh 2 bulan dari tarikh auditan.
2. Mengemukakan Laporan Pemeriksaan Mengejut kepada auditi dalam tempoh 1 minggu dari tarikh pemeriksaan mengejut.
3. Mengemukakan Laporan Audit Arahan Kerajaan mengikut keperluan audit dan kehendak arahan.
4. Mengemukakan Laporan Audit Isu-isu Semasa mengikut keperluan audit dan keutamaan isu yang dibangkitkan.
5. Mengemukakan Rancangan Tahunan Audit Dalam yang telah diluluskan oleh Y.B. Dato' Setiausaha Kerajaan Johor kepada Perbendaharaan Malaysia selewat-lewatnya pada 31 Januari tahun semasa.
6. Mengemukakan Laporan Tahunan Audit Dalam kepada Perbendaharaan Malaysia selewat-lewatnya 31 Mac tahun berikutnya.
7. Mengedarkan Buku-Buku Prosedur Kerja yang telah dicetak kepada pelanggan dalam masa 10 minit.
8. Mengemas kini perubahan-perubahan prosedur kerja dalam masa 1 bulan dari tarikh kelulusan perubahan.



**PIAGAM PELANGGAN  
JABATAN LANDSKAP NEGERI JOHOR**

1. Sentiasa memberi layanan mesra apabila berurusan dengan pelanggan.
2. Memastikan maklum balas terhadap aduan akan diberi tidak melebihi 2 minggu (14 hari) dari tarikh aduan diterima.
3. Memastikan semua tuntutan dijelaskan dalam tempoh
  - 14 hari bagi projek negeri
  - 14 hari bagi projek Persekutuan (7 hari di Pejabat Tanggungjawab Jabatan Landskap Negeri Johor dan 7 hari di Akauntan Negara Johor, dari terimaan).
4. Proses dokumen bayaran baucar kuiri dan lain-lain bergantung kepada semakan di Akauntan Negara Johor.
5. Melaksanakan projek-projek yang telah diluluskan dalam belanjawan Jabatan cara terbaik untuk faedah orang ramai.
6. Menyelaras permohonan pembangunan landskap daripada Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) ke Jabatan Landskap Negeri dalam tempoh 14 hari dari tarikh tutup tempoh penyelarasan.
7. Menyelaras laporan Kempen Tanam Pokok daripada semua Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) Johor, Agensi Kerajaan & Swasta di dalam Negeri Johor dalam tempoh 14 hari dari tamat tempoh laporan yang ditentukan dalam mencapai sasaran yang ditetapkan.

8. Memastikan program projek dan aktiviti Jabatan dapat menyambung ke arah pencapaian matlamat “NEGARA INDAH” menjelang 2020.
9. Memberi khidmat nasihat yang terbaik kepada Agensi Kerajaan dan Swasta.
10. Melaksanakan Kajian Kadar harga pokok-pokok hiasan di sekitar Negeri Johor dan diperbaharui setiap enam bulan.
11. Meluluskan dan melaksanakan permohonan Agensi, Masjid, Surau, Sekolah Menengah / Rendah dan Kampung di Agensi.



**PIAGAM PELANGGAN  
ASKAR TIMBALAN SETIA NEGERI JOHOR**

DENGAN PENUH ILTIZAM, SEGALA TUGAS YANG DI AMANAHKAN  
DAPAT DILAKSANAKAN SECARA PROFESIONAL, CEKAP DAN  
BERKESAN SERTA AKAN MEMASTIKAN LAYANAN YANG SEMPURNA  
DAN MESRA DIBERIKAN KEPADA SEMUA PELANGGAN PASUKAN.





## **PIAGAM PELANGGAN MAJLIS BANDARAYA JOHOR BAHRU**

Majlis Bandaraya Johor Bahru dengan ini memberi komitmen bahawa ;

- ✚ Kami akan sentiasa memberikan layanan yang mesra apabila berurusan dengan anda.
- ✚ Memastikan kerja-kerja pelupusan sisa-sisa pepejal, pembersihan parit, tepi jalan dan pemotongan rumput dilaksanakan mengikut jadual yang telah ditetapkan untuk kesejahteraan warga kota.
- ✚ Memastikan permohonan lesen premis perniagaan diberikan keputusan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.
- ✚ Memastikan permohonan Kebenaran Merancang diberikan keputusan dalam tempoh 47 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.
- ✚ Memastikan pelan-pelan infrastruktur iaitu pelan jalan, pelan saliran, pelan pementasan, pelan kerja tanah dan pelan landskap serta pelan-pelan bangunan diberikan keputusan dalam tempoh 25 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.
- ✚ Memastikan maklum balas terhadap aduan akan diberikan tidak melebihi 3 hari dari tarikh aduan diterima.
- ✚ Memastikan semua tuntutan pembayaran dijelaskan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh tuntutan diterima oleh Pihak Majlis.
- ✚ Memastikan bantahan yang layak terhadap nilai harta oleh pembayar cukai diberi keputusan dalam tempoh 2 bulan dari tarikh kes itu dirujuk ke Jawatankuasa Pendengaran Bantahan.
- ✚ Memastikan bil-bil cukai harta dihantar kepada pembayar cukai selewat-lewatnya dalam tempoh 3 minggu selepas bermulanya setiap penggal.



**PIAGAM PELANGGAN  
MAJLIS PERBANDARAN JOHOR BAHRU TENGAH**

Majlis Perbandaran Johor Bahru Tengah dengan ini memberi komitmen bahawa akan memberikan perkhidmatan sebagaimana berikut :-

<b>JENIS PERKHIDMATAN</b>	<b>TEMPOH</b>
<b>Pindahmilik Borang I/J daripada individu selepas borang lengkap diterima</b>	10 minit
<b>Proses pembayaran di kaunter</b>	20 minit
<b>Tindakan pembaikan atas aduan kerosakan dan bencana alam bagi :-</b> <ul style="list-style-type: none"> <li> Kecemasan</li> <li> Kerosakan Kecil</li> <li> Kerosakan Besar</li> </ul>	24 jam 14 hari bekerja 60 hari bekerja
<b>Pengeluaran Lesen Perniagaan Tidak Berisiko dan Iklan</b>	3 hari bekerja
<b>Memproses dan memaklumkan permohonan peralatan keraian majlis</b>	7 hari bekerja
<b>Mempamerkan Senarai Jadual Tawaran Harga Kontraktor selepas tarikh tutup tender / sebutharga</b>	14 hari bekerja
<b>Memproses tuntutan bayaran kepada kontraktor / pembekal</b>	14 hari bekerja
<b>Memaklumkan keputusan permohonan tambahan / ubahan dan permit sementara selepas tarikh mesyuarat</b>	14 hari bekerja
<b>Memproses pengembalian wang amanah / deposit dari tarikh permohonan</b>	21 hari bekerja
<b>Memproses Permohonan Pelan Kebenaran Merancang / Kerjatanah / Jalan / Perparitan / Bangunan dalam mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat (OSC)</b>	45 hari bekerja



**PIAGAM PELANGGAN  
JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN  
MAJLIS PERBANDARAN JOHOR BAHRU TENGAH**

**BAHAGIAN PENTADBIRAN AM**

- Memastikan pendaftaran mel / surat yang diterima dapat diselesaikan pada hari penerimaan.
- Memastikan Stor Alat Tulis di selenggara dengan baik dan keperluan alat tulis sentiasa mencukupi.
- Memastikan pakaian seragam kakitangan dapat dibekalkan pada setiap hujung tahun dan keperluannya mencukupi.
- Mengedar Agenda / Minit Mesyuarat dalam tempoh 2 hari sebelum tarikh mesyuarat.



**PIAGAM PELANGGAN  
JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN  
MAJLIS PERBANDARAN JOHOR BAHRU TENGAH**

**BAHAGIAN PENGUATKUASAAN**

- Menegakkan kedaulatan undang-undang dan melahirkan masyarakat yang berdisiplin serta menghormati undang-undang.
- Mengatasi masalah atau aduan yang dilaporkan berkaitan kacau ganggu untuk penyelesaian, ketenteraman dan keharmonian penduduk di dalam kawasan pentadbiran Majlis Perbandaran Johor Bahru Tengah.
- Mempercepatkan tindakan terhadap sebarang aduan yang diterima oleh jabatan demi kepuasan pelanggan.



**PIAGAM PELANGGAN  
JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN  
MAJLIS PERBANDARAN JOHOR BAHRU TENGAH**

**BAHAGIAN KOMPUTER DAN  
TEKNOLOGI MAKLUMAT**

- Menyediakan Informasi terkini mengenai MPJBT di dalam Laman Web MPJBT ( [www.mpjbt.gov.my](http://www.mpjbt.gov.my) ).
- Bersedia bertindak terhadap sebarang aduan kerosakan peralatan komputer di dalam ,pejabat selewat-lewatnya 3 jam dari masa aduan diterima.
- Memastikan keselamatan rangkaian komputer sentiasa terjamin dan beroperasi 24 jam sehari.
- Memenuhi keperluan kemudahan infrastruktur teknologi maklumat di MPJBT.
- Memberi latihan dan kefahaman penggunaan teknologi maklumat kepada semua kakitangan MPJBT khasnya pengguna-pengguna sistem.



**PIAGAM PELANGGAN  
JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN  
MAJLIS PERBANDARAN JOHOR BAHRU TENGAH**

**BAHAGIAN  
KHIDMAT MASYARAKAT**

- Memastikan permohonan yang layak sahaja dan mengikut kriteria-kriteria yang telah ditetapkan untuk dipertimbangkan bagi mendapat bantuan Program Pembasmian Kemiskinan Bandar (PPKB).
- Mempercepatkan perakuan permohonan bantuan kemiskinan kepada pemohon-pemohon baru yang telah melengkapkan dokumen diperlukan untuk kelulusan KPKT.
- Memastikan wang bantuan Program Pembasmi Kemiskinan Bandar (PPKB) yang diluluskan daripada peruntukan KPKT untuk diagihkan dengan segera kepada penerima bantuan.
- Memastikan perkhidmatan yang memuaskan di dalam penyediaan persiapan peralatan keraian.





## **PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERBENDAHARAAN**

- Proses terimaan bayaran di kaunter adalah tidak melebihi 10 minit.
- Pembayaran melalui perkhidmatan e-banking dan kaunter bank akan dikemas kini dalam tempoh 3 hari waktu bekerja dari tarikh terima dari pihak bank.
- Pembayaran melalui Pos/Peti Cek akan dikemas kini dalam tempoh 3 hari waktu bekerja dari tarikh diterima di Jabatan Perbendaharaan.
- Cek bayaran akan disediakan dalam tempoh 3 hari waktu bekerja dari tarikh tuntutan lengkap disemak oleh pegawai di Jabatan Perbendaharaan.
- Bayaran balik wang amanah / deposit akan disediakan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima di Jabatan Perbendaharaan.



## **PIAGAM PELANGGAN JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA**

1. Pindaan senarai nilai akan dilaksanakan 2 bulan selepas menerima fail daripada Jabatan Bangunan atau pun menerima maklumat daripada pemaju dan individu.
2. Bantahan atau rayuan cukai harta yang memberikan alasan sebagaimana sek. 142 (1) Akta 171 akan dikaji dan keputusan akan dimaklumkan dalam tempoh 7 hari daripada tarikh mesyuarat penuh.
3. Pemohon remisi yang layak akan diberikan rebet cukai harta bagi penggal yang berikutnya.
4. Permohonan sewa yang layak akan dipanggil temu duga dalam tempoh 1 bulan dan bagi yang tidak layak akan dimaklumkan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh semakan.
5. Proses penyewaan dewan dan gelanggang permainan akan dilaksanakan dalam tempoh 20 minit.
6. Permohonan pengembalian wang amanah sewa akan dilaksanakan dalam tempoh 14 hari bekerja.



## **PIAGAM PELANGGAN JABATAN KEJURUTERAAN**

1. Memberi peluang seluasnya kepada kontraktor-kontraktor untuk memasuki sebut harga dan tender projek-projek majlis
2. Memberikan kerjasama dan prihatin terhadap pengurusan dan pelaksanaan projek supaya kerja-kerja dapat disiapkan mengikut jadual
3. Kami akan memeriksa, mengesahkan kerja dan menyediakan penyata bayaran bil-bil tuntutan dalam masa tidak lebih daripada 16 hari dengan syarat kerja-kerja telah dilaksanakan dengan sempurna
4. Penyelenggaraan infrastruktur dan kemudahan akan dilaksanakan dengan baik, cekap dan cepat
5. Merancang dan melaksanakan projek-projek pembangunan, sosioekonomi dan kemudahan awam yang praktik dan 'FUNCTIONAL' sesuai dengan keperluan penduduk dan pembayar cukai



## **PIAGAM PELANGGAN JABATAN BANGUNAN**

1. Kami akan memberi ulasan dan sokongan bagi permohonan pelan bangunan dan bangunan sesebuah dalam tempoh 30 hari waktu bekerja dengan syarat pemohon telah mematuhi syarat-syarat yang telah ditetapkan oleh Majlis.
2. Kami akan memberi ulasan dan sokongan bagi permohonan permit sementara dalam tempoh 30 hari waktu bekerja dengan syarat pemohon telah mematuhi syarat-syarat yang telah ditetapkan oleh Majlis.
3. Kami akan memproses dan memberikan ulasan serta sokongan permohonan pelan ubahan / tambahan dalam tempoh 60 hari waktu bekerja dengan syarat pemohon telah mematuhi syarat-syarat yang telah ditetapkan.
4. Kami akan mengeluarkan Sijil Kelayakan Menduduki (SKM) dalam tempoh 14 hari waktu bekerja selepas menerima pengesahan Borang E dari Jabatan Urus setia Pusat Setempat (OSC).
5. Kami akan memberi ulasan dan sokongan dalam tempoh 14 hari waktu bekerja selepas menerima Borang G1 hingga G21 secara berperingkat dari Jabatan Urus setia Pusat Setempat (OSC) untuk proses pengeluaran CCC.



## **PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN**

- Kami berjanji memproses surat ulasan bagi permohonan pelan leaut secara SBKS I akan disiapkan dalam tempoh 14 hari bekerja setelah minit mesyuarat jawatankuasa teknikal diperakukan oleh Yang Dipertua.
- Kami berjanji memproses surat sokongan bagi permohonan SBKS II bagi permohonan yang lengkap akan dikeluarkan dalam masa 14 hari bekerja setelah diperakukan oleh mesyuarat majlis penuh.
- Kami berjanji memproses surat ulasan bagi semua permohonan pembangunan seperti mana yang telah dinyatakan akan disiapkan dalam tempoh 14 hari bekerja setelah minit mesyuarat jawatankuasa teknikal diperakukan oleh Yang Dipertua.
- Kami berjanji memproses surat sokongan bagi permohonan nama taman, nama bangunan, nama jalan yang lengkap akan dikeluarkan dalam masa 14 hari bekerja setelah diperakukan oleh mesyuarat majlis penuh.
- Kami berjanji memproses surat ulasan bagi permohonan pelan bangunan, pelan kerja tanah dan pelan landskap dari OSC akan disiapkan dalam tempoh 30 hari bekerja dari ianya diterima.
- Kami berjanji memproses surat kelulusan permit papan tanda iklan / unipole akan dikeluarkan dalam masa 14 hari bekerja setelah diperakukan oleh mesyuarat majlis penuh.



## **PIAGAM PELANGGAN JABATAN LANDSKAP**

1. Kami berjanji akan memberikan perkhidmatan kemudahan-kemudahan rekreasi yang lengkap dan sempurna kepada pelanggan.
2. Kami berjanji memberikan perkhidmatan pengindahan dan persiapan kepada pelanggan dengan memuaskan dengan syarat mematuhi kehendak-kehendak majlis.
3. Kami berjanji memproses permohonan pelan landskap yang diterima dalam tempoh satu bulan dengan syarat ia mematuhi kehendak-kehendak majlis.
4. Kami berjanji melayan aduan-aduan yang diterima dan membuat tindakan segera di mana ia terletak di bawah tanggungjawab Jabatan Landskap.





## **PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN**

- Kami akan memastikan perkhidmatan mengangkat sisa pepejal oleh Syarikat SWM Enviroment Sdn. Bhd memuaskan dengan mengikut jadual:-
  - Rumah Kediaman ; 3 kali seminggu
  - Rumah Kedai dan ; Setiap hari (kecuali Ahad)  
lain-lain premis
- Kami akan memastikan kawasan persekitaran adalah bersih dan indah ;
  - Pemotongan rumput / kerb ; 2 kali sebulan
  - Pembersihan parit / longkang ; 2 kali sebulan
  - Pembersihan kawasan bandar ; Setiap hari
  - Pembersihan Sampah Longkok ; 1 kali seminggu
- Kami akan memastikan sebarang aduan awam berkaitan perkhidmatan Southern Waste Management yang diterima akan disiasat dan diambil tindakan dalam tempoh 2 hari waktu bekerja dan tempoh 24 jam bagi aduan mengangkat sisa pepejal.
- Kami akan memastikan tindakan kawalan dan pemusnahan kes demam denggi akan diambil dalam tempoh 1 hingga 3 hari dari tarikh notifikasi yang diterima daripada Pejabat Kesihatan Johor Bahru.
- Kami akan memastikan tindakan pemusnahan serangga berkaitan LILATI termasuk ulat bulu, lebah dan tebuan akan diambil dalam tempoh 2 hari dari aduan diterima.
- Kami akan memastikan bahawa laporan lengkap untuk sokongan permohonan pelan bangunan disiapkan dalam masa 30 hari dan permohonan pengeluaran Sijil Menduduki (CFO) disiapkan dalam masa 14 hari sebagaimana yang telah ditetapkan oleh Urus setia Pusat Setempat (OSC).



**PIAGAM PELANGGAN  
JABATAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN DAN  
PELESENAN  
(BAHAGIAN PELESENAN)**

1. Permohonan Lesen Premis Perniagaan dan Lesen Iklan yang lengkap akan diterima, disiasat dan dipertimbangkan kelulusan lesen dalam tempoh 60 hari waktu bekerja.
2. Pengeluaran Lesen Premis Perniagaan secara serta merta akan diterima, disokong dan dipersetujukan pengeluaran lesen dalam tempoh 1-3 hari waktu bekerja
3. Permohonan Lesen Gerai, Arked dan Pasar Majlis yang lengkap, akan diterima, disokong dan dipersetujukan pengeluaran lesen kepada penyewa dalam tempoh 7 hari waktu bekerja dan kelulusannya diperakukan dalam tempoh 60 hari dari tarikh permohonan diterima
4. Permohonan Lesen Penjaja yang lengkap dan lokasi yang sesuai akan diterima dan dipertimbangkan kelulusan lesen dalam tempoh 60 hari waktu bekerja.
5. Permohonan Lesen Pasar malam yang lengkap dan telah diberi petak, akan diterima, disokong dan dipersetujukan pengeluaran lesen dalam tempoh 3 hari waktu bekerja dan kelulusannya diperakukan dalam tempoh 60 hari dari tarikh permohonan diterima.
6. Permohonan Lesen Anjing yang lengkap akan diterima, disiasat dan dipertimbangkan kelulusan lesen dalam tempoh 60 hari waktu bekerja.
7. Sokongan Permit Upacara Keagamaan dan Jamuan Makan akan dikeluarkan dalam tempoh 14 hari waktu bekerja dari tarikh permohonan diterima tertakluk kepada kelulusan Pejabat Daerah Johor Bahru dan perakuan Setiausaha / KJPPP.



## **PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN UNDANG-UNDANG**

Kami Berjanji :-

1. Memfailkan aduan kes-kes ke mahkamah dalam tempoh tiga puluh (30) hari dari tarikh aduan yang lengkap diterima.
2. Memaklumkan keputusan kes-kes kepada jabatan-jabatan yang berkenaan dalam tempoh lima (5) hari dari tarikh keputusan diterima.
3. Menyediakan perjanjian penyewaan standard dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh ditandatangani.
4. Menyedia/menyemak draf perjanjian kontrak tidak melebihi enam puluh (60) hari dari tarikh diterima di Jabatan Undang-undang.
5. Memberi nasihat undang-undang yang bermutu menurut apa-apa undang-undang yang berkuat kuasa.



## **PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN KORPORAT DAN PERHUBUNGAN AWAM MAJLIS PERBANDARAN JOHOR BAHRU TENGAH**

- Memastikan tanggungjawab sosial dengan masyarakat sentiasa dipelihara secara berterusan
- Memastikan segala bentuk aktiviti dan maklumat terkini dapat disampaikan kepada semua lapisan masyarakat
- Memastikan mutu penyampaian adalah yang berkualiti
- Memastikan segala bentuk perancangan pelan strategik sentiasa dipantau dan dikaji bagi mencapai KEY PERFORMANCE INDICATOR (KPI) yang telah ditetapkan selaras dengan visi, misi dan objektif MPJBT
- Memastikan segala proses kerja secara keseluruhan menepati piawaian kualiti yang digariskan bagi meningkatkan mutu penyampaian perkhidmatan



## **PIAGAM PELANGGAN UNIT AUDIT DALAM**

- Komited untuk menjalankan pengauditan secara profesional selaras dengan kehendak piawaian pengauditan yang diterima umum
- Mengeluarkan laporan atau pemerhatian audit dalam tempoh sebulan dari tarikh tamat kerja-kerja pengauditan
- Melaporkan dengan telus hasil penemuan-penemuan semasa audit dan siasatan yang telah dijalankan



## **PIAGAM PELANGGAN UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC)**

Kami akan memberi layanan yang mesra, cekap dan adil apabila berurusan dengan pelanggan kami sebagaimana berikut :-

- ( i ) Memproses Permohonan Pelan Kebenaran Merancang / Pindaan Kebenaran Merancang yang telah lengkap dalam tempoh 56 hari dari tarikh permohonan diterima sehingga di bawa ke dalam Mesyuarat JK OSC
- ( ii ) Memproses Permohonan Pelan Kerja tanah / Jalan dan Perparitan yang telah lengkap dalam tempoh 56 hari dari tarikh permohonan diterima sehingga di bawa ke dalam Mesyuarat JK OSC
- ( iii ) Memproses permohonan Pelan Bangunan yang telah lengkap dalam tempoh 56 hari dari tarikh permohonan diterima sehingga dibawa ke dalam Mesyuarat JK OSC
- ( iv ) Permohonan Sijil Kelayakan Menduduki (CFO) yang diterima akan diproses dalam tempoh 3 hari bekerja



**PIAGAM PELANGGAN  
BAHAGIAN PENGURUSAN KONTRAK  
MAJLIS PERBANDARAN JOHOR BAHRU TENGAH**

- Memberi perkhidmatan kepakaran Ukur Bahan di peringkat Pra-Kontrak yang berkualiti dan disiapkan mengikut Jadual pelaksanaan yang dipersetujui bersama.

Perkhidmatan utama kami ialah :-

- Menyediakan senarai kuantiti dan dokumen tender
  - Menyediakan anggaran tender
  - Menyediakan anggaran sebut harga
  - Membuat penilaian tender
  - Membuat penilaian sebut harga
  - Merundingkan harga kontrak
  - Membantu dalam menyediakan dokumen tender
- Memberi perkhidmatan kepakaran Ukur Bahan di peringkat Post-kontrak yang berkualiti dan menepati syarat-syarat kontrak.

Perkhidmatan utama kami ialah :-

- Menyediakan bayaran interim
  - Menilai perubahan kerja
  - Menilai dan memperakukan tuntutan kontraktor
  - Menyediakan perakuan muktamad
  - Audit Projek Pembangunan
- Menggubal prosedur Pentadbiran kontrak selaras dengan dasar semasa kerajaan.
  - Menjalankan kaji selidik dan mengeluarkan maklumat kos pembangunan dan harga bahan binaan mutakhir.





**PIAGAM PELANGGAN  
MAJLIS PERBANDARAN MUAR**

**JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN**

Kami berjanji :-

- ❖ Memastikan respons kepada pertanyaan dan aduan pelanggan adalah cepat, tepat dan mesra dan menepati tempoh-tempoh berikut ;
  - Aduan penerimaan dalam masa 1 hari.
  - Maklum balas awal dalam tempoh 24 jam.
  - Laporan status aduan dalam masa 2 bulan.
- ❖ Memastikan panggilan telefon dilayan mesra dan segera (tiga deringan)
- ❖ Memastikan semua surat dan dokumen yang dihantar dan diterima oleh MPM diurus dengan cekap dan selamat.

**JABATAN PERANCANGAN DAN BANGUNAN**

Kami berjanji :

- ❖ Menyemak pelan, melawat tapak dan menyediakan kertas kerja bagi Permohonan Kebenaran Merancang dan Kelulusan Pelan Bangunan dalam tempoh 30 hingga 45 hari.
- ❖ Menyemak pelan, melawat tapak dan menyediakan kertas perakuan bagi permohonan ;

- Pelan Susunatur	30 Hari
- Permit Bangunan Sementara	30 Hari
- Pelan Ubahan dan Tambahan	21 Hari
- Kelulusan Pelan Lanskap	21 Hari
- Pindaan Pelan Lulus	21 Hari
- Permit Khemah Sementara	03 Hari
- Ubahsyarat Tanah	21 Hari
- Ulasan Pengeluaran Lesen	07 Hari

**JABATAN PERUNDANGAN DAN PENGUATKUASAAN**

Kami berjanji :

- ❖ Melaksanakan penguatkuasaan undang-undang dan peraturan MPM dengan adil, telus dan berwibawa.
- ❖ Menyasat semua aduan dengan segera.
- ❖ Memastikan semua peniaga, pengusaha dan pemaju mematuhi undang-undang dan peraturan.
- ❖ Menyelesaikan tuntutan barang-barang yang disita dalam tempoh satu hari selepas bayaran kompun diterima.
- ❖ Menyelesaikan tuntutan kenderaan ditunda dengan serta merta selepas bayaran kompaun diterima.

**JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA**

Kami berjanji :-

- ❖ Memastikan semua harta baru dikuatkuasakan Cukai Harta dalam tempoh 3 bulan selepas diluluskan Mesyuarat Jawatankuasa MPM.
- ❖ Memastikan semua pegangan bercukai MPM ditaksir dengan adil dan saksama.
- ❖ Memastikan semua Bantahan Cukai Harta disiasat dalam tempoh 30 hari.
- ❖ Memproses permohonan sewaan kemudahan awam MPM dalam tempoh 1 hari.
- ❖ Memastikan semua kemudahan awam dalam keadaan baik dan selamat digunakan.
- ❖ Memproses permohonan pindahmilik dalam tempoh 7 hari.
- ❖ Memproses permohonan Carian Maklumat dijawab dengan tepat dan lengkap dalam tempoh 30 hari.

**JABATAN KEJURUTERAAN**

Kami berjanji :-

- ❖ Memeriksa aduan akan dibuat dalam tempoh 24 jam dan tindakan mengenainya akan dibuat serta merta tertakluk kepada bentuk aduan.
- ❖ Memberikan maklum balas yang diberikan pengadu dalam tempoh 7 hari selepas pemeriksaan.
- ❖ Memberikan kelulusan (pelan kerja tanah/jalan dan perparitan) dalam tempoh 30 hari tertakluk kepada pematuhan syarat-syarat kelulusan.
- ❖ Memberikan kelulusan (pelan kerja tanah kecil) dalam tempoh 14 hari.
- ❖ Memberikan kelulusan lampu awam baru serta tambahan lampu dalam tempoh 30 hari tertakluk kepada kemampuan pihak TNB.
- ❖ Menyediakan ulasan terhadap permohonan tempat letak kenderaan (LPKP) dalam tempoh 14 hari.
- ❖ Menyediakan ulasan melepaskan wang pertaruhan dalam tempoh 7 hari daripada tarikh permohonan/arahan.
- ❖ Menyediakan baucar bayaran tuntutan kerja sebut harga/kerja kontrak dalam tempoh 7 hari daripada tarikh permohonan.

**JABATAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN DAN KESIHATAN  
BAHAGIAN KESIHATAN AWAM**

Kami berjanji:

- ❖ Melaksanakan pemeriksaan penggredan premis makanan pada setiap minggu.
- ❖ Melaksanakan kursus pengendalian makanan pada setiap bulan.
- ❖ Melaksanakan semburan kabus bagi kawalan nyamuk sebaik sahaja menerima aduan kes demam denggi.
- ❖ Melaksanakan semburan kawalan jentik-jentik mengikut jadual 21 hari/pusingan.
- ❖ Melaksanakan semburan kawalan lalat apabila diperlukan.
- ❖ Memproses dan meluluskan lesen anjing dalam tempoh 1 jam.

**JABATAN KEWANGAN**

Kami berjanji :-

- ❖ Memberikan perkhidmatan kutipan di kaunter bayaran dengan mesra, cekap dan pantas.
- ❖ Memproses semua tuntutan bayaran yang lengkap dalam tempoh 14 hari.
- ❖ Memproses tuntutan bayaran wang amanah yang lengkap dalam tempoh 30 hari.
- ❖ Mempastikan semua bil tuntutan Cukai Harta disampaikan kepada pembayar cukai sebelum 14hb setiap bulan Januari dan Julai setiap tahun.
- ❖ Memastikan dan menetapkan segala fail-fail dari jabatan lain dikembalikan dalam tempoh 7 hari.
- ❖ Menetapkan segala maklumat yang dikehendaki oleh lain-lain Jabatan segera diperolehi dalam tempoh sehari.

**JABATAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN DAN KESIHATAN  
BAHAGIAN PELESENAN**

Kami berjanji :-

- ❖ Memberi khidmat nasihat tatacara/keperluan mengisi borang yang dikenalpasti.
- ❖ Memproses dan meluluskan ;
  - Permit Perniagaan sementara/Iklan Kurang Sensitif dengan serta merta.
  - Lesen Perniagaan Semen
  - Lesen Perniagaan Sensitif dalam tempoh 2 bulan.
  - Lesen Pasar/Iklan/Pasar Malam dalam tempoh 7 hari.

**JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN**

Kami berjanji :-

- ❖ Memastikan maklum balas kepada pertanyaan dan aduan pelanggan adalah cepat, tepat dan mesra dan menepati tempoh-tempoh berikut :-
  - Akuan penerimaan dalam masa 1 hari
  - Maklum balas awal dalam tempoh 24 jam
  - Laporan status aduan dalam masa 2 bulan
- ❖ Memastikan panggilan telefon dilayan mesra dan segera (tiga deringan)
- ❖ Memastikan semua surat dan dokumen yang dihantar dan diterima oleh MPM diurus dengan cekap dan selamat



## **PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN BATU PAHAT**

Bertanggungjawab untuk memberi pelbagai kemudahan dan perkhidmatan berkualiti bagi merealisasikan pencapaian ke arah keunggulan, kegemilangan dan kecemerlangan Majlis Perbandaran Batu Pahat sesuai dengan slogan “ MAJU DAN SEJAHTERA ”. Kami memberi jaminan dan berusaha :-

### **JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN**

1. Memastikan urusan pengesahan lantikan, pengesahan dalam perkhidmatan, pemberian taraf berpencen dan perlanjutan tempoh percubaan akan diambil tindakan susulan 5 hari selepas Panel Lembaga Pelantikan bersidang.
2. Menguruskan penempatan warga kerja dalam tempoh 1 hari dari tarikh pegawai melaporkan diri.
3. Memastikan proses dokumen pra persaraan disediakan dalam tempoh 2 tahun sebelum tarikh persaraan.
4. Menguruskan dokumen ganjaran kontrak dan mengemukakan kepada Jabatan Kewangan bagi urusan pembayaran dalam tempoh sebulan dari tarikh dokumen yang telah lengkap diterima.
5. Memproses permohonan untuk keluar negara dalam tempoh 7 hari dari tarikh permohonan yang lengkap diterima.
6. Menguruskan persediaan awal program latihan dalaman ( in-house training ) yang berjadual sekurang-kurangnya 5 hari sebelum bermula.
7. Memproses permohonan kursus anjuran agensi luar dalam tempoh 3 hari dari tarikh terima kelulusan Ketua Jabatan.
8. Menguruskan dan menganjurkan kursus dalaman sekurang-kurangnya 6 kali setahun.

9. Mengadakan peperiksaan Penilaian Tahap Kecekapan (PTK) 1 kali setahun bagi skim perkhidmatan yang mempunyai kelayakan masuk SRP/PMR ke bawah.
10. Menyediakan keputusan mesyuarat / minit mesyuarat dan mengedarkannya kepada ahli mesyuarat dalam tempoh 5 hari waktu bekerja.
11. Mengemas kini senarai perjawatan dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh perubahan jawatan.
12. Memproses pengisian jawatan kosong dalam tempoh 2 bulan selepas tarikh tutup iklan.
13. Menguruskan dan menyelesaikan kes-kes tatatertib biasa dalam tempoh 4 bulan.
14. Memastikan urusan perisytiharan harta dimajukan untuk kelulusan dalam tempoh 2 minggu.
15. Memastikan pengedaran surat dalam Jabatan berjalan dengan lancar iaitu:
  - i) Segera – serta –merta
  - ii) Biasa – 2 hari waktu bekerja
16. Mengemas kini rekod perkhidmatan dan rekod cuti warga kerja dalam tempoh 3 hari waktu bekerja dari tarikh penyerahan dokumen perubahan diserahkan.
17. Menguruskan urusan pemangkuan, penangguhan kerja dan kenaikan pangkat dalam tempoh 3 minggu dari tarikh kekosongan.
18. Menyelenggara dan mengemas kini Laman web Majlis Perbandaran Batu Pahat setiap hari.
19. Mengambil tindakan ke atas setiap aduan ICT dalam tempoh 3 jam.
20. Memberikan layanan dan memberikan bantuan kepada pelanggan yang berurusan di Kaunter Perkhidmatan Pelanggan kurang dari 10 minit.
21. Menghantar Akuan Penerimaan Aduan secara bertulis melalui kad maklum balas dalam tempoh (3) hari selepas aduan diterima.
22. Memaklumkan hasil tindakan ke atas aduan kepada pengadu dalam tempoh (14) hari selepas penerimaan aduan (bergantung kepada jenis masalah dan cara penyelesaiannya).

23. Melaksanakan program kemasyarakatan dengan tujuan merapatkan hubungan di antara MPBP dengan masyarakat perbandaran khususnya mengikut takwim tahunan yang telah ditetapkan.
24. Menyelaraskan dan bekerjasama dengan Ahli Majlis MPBP untuk menganjurkan Program Gerak Mesra sekurang-kurangnya 12 kali setahun (setiap Ahli Majlis menjalankan sekurang-kurangnya 1 kali program setahun).
25. Memastikan penerbitan buletin MPBP (3) kali setahun.
26. Memproses kelulusan permohonan Program Pembasmian Kemiskinan Bandar yang telah lengkap dalam tempoh 2 bulan dengan memberi keutamaan kepada golongan miskin tegar.

**JABATAN BANGUNAN & KEJURUTERAAN**

1. Meluluskan permohonan pelan bangunan dalam tempoh 1 bulan dari tarikh permohonan dengan syarat mendapat sokongan dari Jabatan yang berkenaan dalam tempoh yang ditetapkan.
2. Memberikan kelulusan untuk membaik pulih rumah persendirian dalam tempoh 2 minggu dengan syarat permohonan tersebut memenuhi kehendak Undang-undang Kecil Bangunan Seragam 1984.
3.
  - a) Mengeluarkan Sijil Kelayakan Menduduki (CFO) 2 minggu dari tarikh Borang E diterima dari Unit OSC (Pusat Sehenti) dengan syarat disertakan sokongan dari jabatan-jabatan yang diperlukan.
  - b) Memperakukan CCC dalam tempoh 2 minggu dari tarikh diterima dari Unit OSC dengan syarat mengemukakan dokumen yang lengkap.

**JABATAN PENILAIAN & PENGURUSAN HARTA**

1. Menguruskan proses permohonan pindah milik harta dalam tempoh 5 hari bekerja.
2. Menguruskan penilaian cukai taksiran harta ke atas pegangan berkadar dalam tempoh tidak melebihi 60 hari bekerja.
3. Menguruskan bantahan nilai yang memenuhi Seksyen 142 Akta 171 untuk dibawa ke mesyuarat dalam tempoh 30 hari bekerja.



4. Menguruskan Remisi bagi mendapatkan rebet dalam tempoh 90 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.
5. Menguruskan Caruman Bantu Kadar bagi melakukan tuntutan kepada Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan selewat-lewatnya pada 31 Disember setiap tahun bagi harta Kerajaan Persekutuan, selain pada 31 Mac setiap tahun bagi harta Kerajaan Negeri.
6. Menguruskan penilaian am semula dalam tempoh 3 tahun selepas mendapat kelulusan Kerajaan Negeri.
7. Menguruskan permohonan sewa gerai dan pasar untuk dibawa ke mesyuarat dalam tempoh 60 hari bekerja.
8. Membaik pulih bangunan Majlis seperti yang terkandung di dalam bidang kuasa Jabatan bagi kerja-kerja yang memerlukan khidmat pembekal dan pelantikan pembekal akan dibuat dalam tempoh 60 hari dari tarikh aduan.
9. Menyelenggara bangunan milik Majlis sekurang-kurangnya 1 kali dalam masa 1 bulan.

### JABATAN PERUNDANGAN

1. Melaksanakan rondaan dan kawalan (Penguat kuasa) setiap hari.
2. Mengeluarkan notis amaran / kacau ganggu dengan serta-merta.
3. Mengeluarkan notis tawaran kompaun dengan serta-merta.
4. Mengawal lalu lintas (Tempat Letak Kereta / Penguat kuasa) setiap hari.
5. Menguruskan barang sitaan iaitu bagi barang yang mudah rosak selama 14 hari dan bagi barang yang bersifat kekal selama 21 hari.
6. Menguruskan pendakwaan kes ke mahkamah dalam tempoh 30 hari.
7. Menyemak semula perjanjian dalam tempoh 30 hari.
8. Mengeluarkan notis peringatan dalam tempoh 30 hari.

**JABATAN KESIHATAN & PELESENAN**

1. Memproses permohonan lesen premis perniagaan tidak berisiko/berisiko bagi tujuan kelulusan serta merta dengan mematuhi syarat yang ditetapkan.
2. Membawa kelulusan Lesen Sementara premis perniagaan di premis tidak sah dalam tempoh 14 hari dengan mematuhi syarat yang ditetapkan.
3. Memproses permohonan permit sepanduk/bunting secara serta merta dengan mematuhi syarat yang ditetapkan.
4. Memproses permohonan lesen iklan premis perniagaan serta-merta dengan mematuhi syarat yang ditetapkan.
5. Memproses Lesen Penjaja dalam tempoh tidak melebihi 14 hari bekerja.
6. Memproses Lesen Anjing dalam tempoh tidak melebihi 2 hari bekerja.
7. Memproses pembaharuan Lesen Premis Perniagaan, Iklan, Penjaja, Gerai, Pasar dan Pasar Malam tidak melebihi 2 hari bekerja.
8. Memastikan 100% wabak demam denggi di lokasi yang dilaporkan oleh Pejabat Kesihatan Daerah dapat dikawal dalam masa 14 hari.
9. Memastikan tidak lebih 50 aduan sebulan yang diterima dari mana-mana kawasan yang telah dipantau oleh Pembantu Kesihatan Awam dan dilaporkan dalam keadaan baik.
10. Memastikan setiap premis penjualan makanan dan minuman dilaksanakan pemeriksaan dan prenggredan sekurang-kurangnya setiap 2 tahun dengan sasaran 60 premis sebulan.
11. Memastikan ulasan permohonan lesen agensi luaran diberikan ulasan dan jawapan dalam tempoh 14 hari bekerja.
12. Memastikan pembayaran keatas tuntutan PPSPA dijelaskan dalam tempoh tidak lebih 30 hari dari tarikh tuntutan.
13. Memastikan semburan racun serangga bagi membunuh lipas ditempatkan di tempat-tempat awam seperti pasar awam, stesen bas, gerai makan Majlis, BP Walk dan di tempat-tempat kemudahan awam dilaksanakan seminggu sekali.

14. Memastikan semburan racun serangga membunuh lalat dewasa dan larva lalat di tempat-tempat awam seperti pasar awam, stesen bas, gerai makan Majlis, tempat pengumpulan sampah, sampah longgok dan tempat-tempat fasiliti awam dapat dilaksanakan.
15. Memastikan pemasangan perangkap atau racun tikus di tempat-tempat awam seperti di pasar awam, stesen bas, gerai makan Majlis, tempat pengumpulan sampah, sampah longgok dan di tempat-tempat awam fasiliti Majlis Perbandaran Batu Pahat.

### JABATAN KEWANGAN

1. Memproses bayaran dalam jangka masa 4 hari bekerja daripada tarikh tuntutan lengkap diterima di Jabatan.
2. Memproses bayaran amanah dalam jangka masa 9 hari bekerja daripada tarikh tuntutan lengkap diterima di Jabatan.
3. Mengemas kini akaun cukai harta bagi bayaran melalui internet dalam tempoh 1 hari bekerja.

### JABATAN PERANCANG BANDAR & PENGINDAHAN

1. Memberi perkhidmatan perancangan dan landskap mengikut prosedur, akta dan garis panduan kawalan pembangunan yang digunapakai dalam tempoh maksima tidak melebihi sebulan mengikut keperluan dan kerumitan sesuatu permintaan.
2. Memberi ulasan terhadap permohonan ubah syarat, permohonan tanah kerajaan, LPS/TOL, penswastan, lesen dan lain-lain permohonan yang memerlukan ulasan perancangan, tidak melebihi tempoh maksima 30 hari dari tarikh permohonan.
3. Memberi syor terhadap permohonan-permohonan perancangan yang melalui prosedur OSC (melalui kertas kerja dan mesyuarat) dengan mematuhi sebagaimana tempoh masa yang telah ditetapkan dalam Piagam Pelanggan Unit OSC.
4. Menguruskan projek pembangunan perancangan dan landskap berada dalam vote/peruntukan Jabatan mengikut jadual keutamaan contohnya projek dan memastikan projek-projek tersebut siap dalam tempoh minima 4 minggu bergantung kepada kos dan skala projek.

## UNIT OSC (PUSAT SEHENTI)

1. Memproses permohonan pelan yang tersenarai dalam prosedur OSC mengikut tempoh piagam yang ditetapkan oleh KPKT

1.1	Perihal Tanah (Pecah Sempadan dan Ubah Syarat) + Kebenaran Merancang + Pelan Bangunan + Pelan Kejuruteraan	- 111 hari
1.2	Perihal Tanah (Penyerahan Balik dan Pemberimilikan Semula) + Kebenaran Merancang + Pelan Bangunan + Pelan Kejuruteraan	- 111 hari
1.3	(Pecah Sempadan dan Ubah Syarat) + Kebenaran Merancang + Pelan Bangunan	- 111 hari
1.4	(Penyerahan Balik dan Pemberimilikan Semula) + Kebenaran + Pelan Bangunan	- 108 hari
1.5	(Pecah Sempadan + Ubah Syarat) + Kebenaran Merancang + Pelan Kejuruteraan	- 111 hari
1.6	(Penyerahan Balik dan Pemberimilikan Semula) + Kebenaran Merancang + Pelan Kejuruteraan	- 111 hari
1.7	Kebenaran Merancang + Pelan Bangunan + Pelan Kejuruteraan	- 80 hari
1.8	(Pecah Sempadan + Ubah Syarat) + Kebenaran Merancang	- 108 hari
1.9	(Penyerahan Balik dan Pemberimilikan Semula) + Kebenaran Merancang	- 108 hari
1.10	Kebenaran Merancang + Pelan Bangunan	- 69 hari
1.11	Kebenaran Merancang + Pelan Kejuruteraan	- 80 hari
1.12	Pelan Bangunan + Pelan Kejuruteraan	- 37 hari
1.13	Kebenaran Merancang (KM)	- 57 hari
1.14	Pelan Kejuruteraan (PJ) termasuk Pelan Kerja Tanah, Pelan Jalan dan Parit, Pelan Lampu Jalan	- 80 hari
1.15	Pelan Kerja Tanah	- 80 hari
1.16	Pelan Jalan dan Perparitan dan Pelan Lampu Jalan	- 80 hari
1.17	Pelan Landskap	- 34 hari
1.18	Pelan Nama Taman	- 34 hari
1.19	Pelan Nama Jalan	- 34 hari
1.20	Pelan Lampu Jalan	- 80 hari
1.21	Pelan Jalan dan Perparitan	- 80 hari



## PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLUANG

### MAJLIS PERBANDARAN KLUANG

Berjanji untuk memberi perkhidmatan yang cepat dan cekap kepada pelanggan tanpa mengorbankan kualiti dan kuantiti.

Memberi layanan yang mesra dan sedia memberi bantuan kepada sebarang masalah pelanggan.

Kami akan memproses permohonan atau permintaan mengikut kemampuan kami sebagaimana berikut :-

AKTIVITI	TEMPOH
Angkat Sampah (Perumahan)	Tiga kali seminggu
Angkat Sampah (Bandar)	Setiap hari
Potong Rumput (Bandar)	Dua kali sebulan mengikut zon
Potong Rumput (Perumahan)	Dua kali sebulan mengikut zon
Pelan Rumah Kediaman / Kedai	Dua bulan
Pelan Ubahan dan Tambahan	Satu bulan
Pelan Ubahan dan Tambahan Bangunan Kilang	Dua bulan
Pelan Perumahan / Kompeni Perniagaan	Dua bulan
Sokongan Sijil Siap dan Pematuhan (CCC)	14 hari
Proses Lesen Premis Perniagaan Tidak Berisiko	Lesen Kekal 1 hari bekerja
Proses Lesen Premis Perniagaan Berisiko	Lesen Sementara 1 hari bekerja Lesen Kekal 14 hari bekerja
Bayaran kepada Kontraktor / Pembekal	Sebulan
Bayaran Wang Amanah	Sebulan
Penyerahan Bil Cukai Harta	Tidak lewat dari 25 Januari / 25 Julai
Penyerahan Notis Tuntutan	Dua minggu
Penilaian Bangunan	Sebulan



## **PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KULAI**

### **MAJLIS PERBANDARAN KULAI DENGAN INI MEMBERI KOMITMEN KAMI BAHAWA :**

1. Kami bersedia membantu dengan layanan mesra dan segera, iaitu mensasarkan waktu menunggu sebelum layanan kaunter diberikan adalah dalam tempoh 15 minit.
2. Kami sentiasa berusaha untuk membangunkan kemudahan serta persekitaran yang bersih, indah dan ceria kepada semua.
3. Kami akan menegakkan kedaulatan undang-undang dan memastikan pelaksanaan dijalankan dengan cekap, berhemah dan berintegriti.
4. Kami akan melaksanakan penyelenggaraan infrastruktur dan kemudahan dengan baik, cekap dan cepat.
5. Kami akan memberi perkhidmatan dalam jangka masa berikut :
  - (a) Aduan & Khidmat Perbandaran :
    - i. Mengambil tindakan / pemantauan bagi :
      - Aduan Awam berstatus SERTA MERTA ( 24 jam )
      - Aduan Awam berstatus SEGERA ( 6 hari )
    - ii. Melaksanakan kerja-kerja pencantasan, penebangan pokok merbahaya, pembersihan pokok tumbang atau sekah sebaik sahaja maklumat diterima.
    - iii. Memastikan perkhidmatan pengurusan sisa pepejal bagi kawasan kediaman / kedai diberikan sebaik sahaja CCC / CFO dikeluarkan.
    - iv. Memastikan perkhidmatan pembersihan potong rumput dan pembersihan parit diberikan sebaik sahaja CCC / CFO dikeluarkan.
    - v. Menjalankan operasi kawalan anjing liar 5 kali seminggu.
    - vi. Melaksanakan kerja-kerja kawalan vektor semburan kabus (fogging) dalam tempoh 7 hari selepas aduan diterima.
    - vii. Melaksanakan kerja-kerja kawalan ulat bulu dalam tempoh 7 hari selepas aduan diterima.

(b) Khidmat Penilaian Cukai Harta :

Bil Cukai harta setengah tahun pertama dan setengah tahun kedua diserahkan pada atau sebelum 15 Januari dan 15 Julai tahun berkenaan.

(c) Khidmat Pelesenan dan Perniagaan :

Notis pembaharuan lesen diserahkan pada akhir tahun atau sebelum 31 Januari setiap tahun.

6. Kami akan memberikan keputusan atas permohonan dalam jangkamasa yang ditetapkan dengan syarat dokumen lengkap dikemukakan.

(a) Proses pemajuan struktur :

- i. Pelan bagi projek perumahan / kilang / rumah sesebuah ( 45 hari )
- ii. Ubah tambahan dan pelan pindaan (kurang 500kp) ( 30hari )
- iii. Permit sementara (awning, khemah, tutup jalan) ( 14 hari )

(b) Proses pengeluaran lesen-lesen awam :

- i. Lesen perniagaan, iklan premis tidak berisiko ( 1 hari )
- ii. Lesen perniagaan, iklan premis berisiko ( 60 hari )
- iii. Pelbagai proses lesen lain :
  - Lesen Sementara Perniagaan ( 1 Jam )
  - Lesen Pasar Malam ( 60 hari )
  - Lesen Sementara Pasar Malam ( 21 hari )
  - Permohonan Sewa dan Lesen Pasar Awam ( 60 hari )
  - Permohonan Sewa dan Lesen Gerai ( 90 hari )
  - Lesen Sementara Penjaja ( 14 hari )
  - Lesen EXPO / bazar / musim perayaan / funfair ( 7 hari )
  - Lesen Anjing ( 30 minit )

(c) Proses pengurusan nilai dan harta benda :

- i. Penyewaan Dewan ( serta merta / 3 hari )
- ii. Pindahan Milik Individu (Borang I dan Borang J) ( 30 hari )

(d) Proses perancangan pembangunan dan khidmat setempat :

- i. Penyediaan ulasan pertimbangan bagi permohonan Kebenaran Merancang ( 14 hari )
- ii. Kelulusan bagi semua Permohonan Cadangan Pemajuan – mengikut piagam yang ditetapkan oleh Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan



**PIAGAM PELANGGAN  
MAJLIS PERBANDARAN PASIR GUDANG  
(MENGIKUT JABATAN/BAHAGIAN/UNIT)**

**JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN**

BIL	PIAGAM PELANGGAN
1.	Buku rekod perkhidmatan semua warga kerja dikemaskini dan disemak oleh semua warga kerja sekurang-kurangnya sekali setahun.
2.	Setiap warga kerja menghadiri latihan tidak kurang 7 hari setahun.
3.	Perakuan untuk kenaikan gaji diuruskan tidak lewat daripada dua bulan selepas tarikh pergerakan gaji.

**JABATAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN & PERLESENAN**

BIL	PIAGAM PELANGGAN
	<b>BAHAGIAN KEBERSIHAN</b>
1.	Memantau kerja-kerja kebersihan, pemotongan rumput, pembersihan parit, mengutip dan mengangkat sampah yang dilakukan oleh pihak kontraktor yang dilantik oleh SWM dan PPSPPA di semua kawasan perumahan, perindustrian dan pekedaian di bawah pentadbiran MPPG.
	<b>BAHAGIAN PELESENAN</b>
1.	Kelulusan permohonan lesen yang telah lengkap dalam tempoh 1 jam.
	<b>BAHAGIAN ALAM SEKITAR &amp; KESELAMATAN INDUSTRI</b>
1.	Melakukan 'sampling' sungai-sungai di kawasan Pasir Gudang sekurang-kurangnya sebulan sekali.
2.	Memastikan pemeriksaan kilang-kilang yang berisiko tinggi dijalankan sekurang-kurangnya sekali dalam tempoh 6 bulan.
	<b>BAHAGIAN KESIHATAN</b>
1.	Memastikan penyemburan kabus dilakukan dalam tempoh 48 jam dari jadual yang ditentukan oleh Pejabat Kesihatan Daerah Johor Bahru.



**JABATAN LANDSKAP**

BIL	PIAGAM PELANGGAN
1.	Program tanaman pokok teduhan dengan sasaran 9000 pokok setahun.
2.	Tindakan pemeriksaan ke atas kerosakan taman permainan kanak-kanak sebulan sekali.
3.	Tindakan pembaikan dilaksanakan selewat-lewatnya sebulan dari tarikh aduan/penemuan.
4.	100% permohonan tempahan hiasan dilaksanakan mengikut jadual.
5.	Penambahan sekurang-kurangnya 1 Taman Komuniti setiap tahun.

**JABATAN PERANCANG BANDAR**

BIL	PIAGAM PELANGGAN
1.	Menyiapkan minit mesyuarat OSC dalam tempoh 3 hari bekerja dan mengedarkan dalam masa 7 hari dari tarikh Mesyuarat Jawatankuasa OSC.
2.	Menyelaras kertas Perakuan Kebenaran Merancang dalam tempoh matang 30 hari untuk dibawa bagi pertimbangan Jawatankuasa OSC.
3.	Melaksanakan langkah-langkah segera Program Bandar Selamat berdasarkan peruntukan belanjawan mesti dibelanjakan selaras dengan tempoh yang ditetapkan oleh kerajaan.
4.	Mengemukakan permohonan untuk pewartaan bagi 152 bilangan kawasan lapang dan kemudahan awam milik MPPG dalam tempoh 12 bulan.
5.	Menyediakan ulasan berkaitan permohonan tanah, permohonan penduduk dalam tempoh 14 hari untuk diperakukan oleh Pengurusan Atasan.
6.	Melengkapkan model pangkalan data peta asas Kawasan Pentadbiran MPPG merangkumi metadata pentadbiran, perancangan fizikal, pengangkutan dan alam sekitar.

## KOLEKSI PIAGAM PELANGGAN

7.	Memberi kelulusan permohonan yang dikemukakan kepada Unit Pusat Setempat dalam tempoh yang berikut :	
a.	Kebenaran Merancang Susunatur/Pendirian Bangunan	- 57 hari
b.	Pelan Bangunan	- 57 hari
c.	Permohonan Serentak (Kebenaran Merancang + Pelan Bangunan)	- 69 hari
d.	Pelan Jalan dan Parit	- 57 hari
e.	Pelan Kerja Tanah	- 57 hari
f.	Permohonan Serentak (Pelan Jalan dan Parit + Kerja Tanah)	- 57 hari
g.	Pelan Lampu Jalan	- 57 hari
h.	Pelan Nama Jalan, Taman dan Nombor Bangunan	- 57 hari
i.	Pelan Landskap	- 57 hari

### JABATAN KEJURUTERAAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN
1.	Memberi ulasan teknikal bagi pelan bangunan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan memograf dari Unit OSC.
2.	Memproses tuntutan bayaran kontraktor yang telah lengkap dalam tempoh 14 hari dari tempoh tuntutan diterima.

### JABATAN BANGUNAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN
1.	Kelulusan pelan ubahan tambahan rumah kediaman dalam tempoh 30 hari dari tarikh penerimaan permohonan lengkap.
2.	Memastikan pelan yang telah diluluskan dalam Mesyuarat OSC dengan status lulus bersyarat perlu mendapat maklum balas daripada orang yang mengemukakan (PSP) dalam tempoh 14 hari.
3.	Sokongan Sijil Perakuan Siap dan Pematuhan (CCC) dalam tempoh tidak lebih 14 hari selepas Borang E diterima.
4.	Semua aduan kerosakan kritikal premis-premis sewaan diselesaikan dalam tempoh 48 jam dan 7 hari bekerja bagi kerosakan biasa.

**JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA**

BIL	PIAGAM PELANGGAN
<b>BAHAGIAN PENILAIAN</b>	
1.	Notis pemberitahuan mengenai Pindaan Senarai Nilai dikeluarkan dalam tempoh 14 hari selepas penilaian disahkan di dalam Mesyuarat Penuh.
2.	Bil tuntutan cukai harta dihantar kepada pemegang harta sebelum 1 Januari dan sebelum 1 Julai setiap tahun.
<b>BAHAGIAN PENGURUSAN HARTA</b>	
1.	Jawapan bagi permohonan rumah sewa flat MPPG diberi maklum balas dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan diterima.
<b>BAHAGIAN PESURUHJAYA BANGUNAN</b>	
1.	Notis peringatan membayar caj penyenggaraan akan dikeluarkan dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan oleh JMB/MC diterima oleh unit COB.

**JABATAN KEMASYARAKATAN**

BIL	PIAGAM PELANGGAN
1.	Memastikan perjumpaan antara Jawatankuasa Penduduk melalui Program Mesra Rakyat diadakan sekurang-kurangnya 2 kali setahun.
2.	Memastikan Program YDP Turun Padang dilaksanakan sekurang-kurangnya 12 zon setahun.

**JABATAN PENGUATKUASA**

BIL	PIAGAM PELANGGAN
1.	Mengadakan operasi membanteras penjaja tidak berlesen atau operasi bersepadu bersama agensi kerajaan sekurang-kurangnya 3 kali setahun.

**BAHAGIAN TEKNOLOGI MAKLUMAT**

BIL	PIAGAM PELANGGAN
1.	Memastikan gangguan sistem ICT MPPG diambil tindakan dalam tempoh 24 jam.

**BAHAGIAN PENGURUSAN KONTRAK**

BIL	PIAGAM PELANGGAN
1.	Surat setuju terima dan inden dikeluarkan dalam masa 24 jam daripada tarikh kelulusan Sebutharga/Tawaran.
2.	Memastikan perlantikan kontraktor baru bagi kerja-kerja penyelenggaraan dibuat sebelum tempoh tamat kontrak.

**BAHAGIAN KORPORAT DAN PERHUBUNGAN AWAM**

BIL	PIAGAM PELANGGAN
1.	Akuan penerimaan aduan dibuat dalam tempoh 3 hari kepada pengadu.
2.	Maklum balas status tindakan aduan pada pengadu dibuat dalam tempoh 14 hari dari tarikh aduan diterima.

**UNIT AUDIT DALAM**

BIL	PIAGAM PELANGGAN
1.	Mengeluarkan laporan dua (2) minggu selepas mendapat maklum balas daripada pihak auditi.

**UNIT UNDANG-UNDANG**

BIL	PIAGAM PELANGGAN
1.	Memastikan nasihat perundangan kepada jabatan-jabatan lain dapat diselesaikan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap.



## **PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH TANGKAK**

### **JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN**

Komitmen kami sebagai Pihak Berkuasa Tempatan memberi perkhidmatan melalui Pengurusan Cemerlang Perkhidmatan Gemilang.

#### **Pentadbiran dan Sumber Manusia**

Memastikan semua kakitangan Majlis Daerah Tangkak menghadiri latihan sekurang-kurangnya 7 hari setahun.

Memastikan surat-surat yang diterima dirujuk ke Jabatan / Unit yang berkenaan untuk di ambil tindakan segera.

#### **Layanan Telefon Berkualiti**

Kami memberi jaminan bahawa masalah ANDA akan dilayan dengan memuaskan dan segala panggilan ANDA akan disalurkan kepada bahagian yang berkenaan dengan segera.

#### **Sewaan Peralatan**

Peralatan akan dibekalkan selewat-lewatnya 1 hari sebelum tarikh penggunaan dengan syarat bayaran telah dijelaskan.

#### **Teknologi Maklumat**

Mengemaskini maklumat dalam laman web Majlis Daerah Tangkak sekurang-kurangnya 1 kali seminggu.

Memberi maklumbalas e-mail kepada pelanggan dalam tempoh 3 hari bekerja.

### **JABATAN PENILAIAN & PENGURUSAN HARTA**

Segala urusan pindahmilik daripada pemaju akan dimaklumkan dengan segala syarat disertakan bersama dokumen-dokumen yang lengkap.

Anda boleh membuat bantahan ke atas taksiran Cukai Harta dalam tempoh 14 hari dari tarikh notis pindaan dikeluarkan kepada anda.

Kami berjanji akan melayan hak-hak pembayar cukai seperti :-

- ❖ Menjamin taksiran dibuat dengan adil dan saksama tanpa prasangka.
- ❖ Memberi kemudahan membayar cukai secara beransur-ansur.
- ❖ Kami sedia membantu menyelesaikan masalah anda dan akan menyiasat setiap aduan yang diterima dan maklumatnya akan dirahsiakan.

### **JABATAN KEJURUTERAAN**

Kami meluluskan permohonan sepertimana berikut dengan syarat disertakan dokumen yang lengkap :-

- a) **Rumah Individu**
  - 1 bulan (Tertakluk kepada sokongan lain-lain Jabatan)
- b) **Projek Perumahan Kilang / Bangunan Kekal**
  - 3 / 4 bulan (Tertakluk kepada sokongan lain-lain Jabatan)
- c) **Tambahan kepada Rumah dalam Projek**
  - 3 / 4 minggu (Tertakluk kepada sokongan lain-lain Jabatan)

Kelulusan Pelan Susunatur akan mengambil masa 3 – 4 bulan tertakluk kepada Jabatan lain.

Kami akan mengeluarkan Sijil Kelayakan Menduduki (CFO) untuk :-

- a) **Rumah Individu**
  - Tempoh 2 minggu (Tertakluk kepada mematuhi syarat-syarat kelulusan pelan)
- b) **Projek Perumahan, Kilang dan Bangunan Bertingkat**
  - Tempoh 3 minggu (Tertakluk kepada syarat-syarat kelulusan pelan dan sokongan Jabatan)

### **JABATAN KEWANGAN**

#### **Perkhidmatan Kaunter Bayaran di Ibu Pejabat :-**

Anda dijamin akan diberikan layanan mesra, cekap dan memuaskan dalam tempoh **3 minit** bagi Bil Secara Tunai apabila sampai ke Kerani Penerima Wang.

#### **Perkhidmatan Kaunter Bayaran Cawangan :-**

Anda dijamin akan diberikan layanan mesra, cekap dan memuaskan pada masa dan hari-hari pungutan di Cawangan.

#### **Bayaran kepada Pembekal :-**

Pembayaran kepada pembekal akan di bayar dalam tempoh 14 hari dari tarikh ianya diterima sekiranya mematuhi segala proses Prosedur Meluluskan Pembayaran.

### **JABATAN KESIHATAN AWAM**

Memastikan Pengurusan Sisa Pepejal serta Pembersihan Awam (PPSPPA) yang dilaksanakan oleh Kontraktor (SWM) mengikut syarat-syarat yang terkandung dalam perjanjian kontrak seperti berikut :-

#### **Perkhidmatan Bandar**

BIL	LOKASI	KERJA-KERJA	KEKERAPAN
1.	Perumahan	Kutipan Sampah	3 Kali / Minggu
		Pembersihan Longkang	6 Bulan / Sekali
2.	Pusat Bandar	Kutipan Sampah	Setiap Hari
3.	Semua Kawasan Perniagaan	Kutipan Sampah	Setiap Hari
4.	Pasar	Kutipan Sampah	Setiap Hari
5.	Sampah Pukul / Longgok	Kutipan Sampah	Setiap Hari
6.	Kawasan Industri	Kutipan Sampah	3 Kali / Minggu

**JABATAN PELESENAN & PENGUATKUASAAN****Bahagian Pelesenan**

Kami berusaha untuk memberi layanan yang mesra kepada pelanggan dan membantu menyelesaikan masalah berhubungkait dengan permohonan dan kelulusan lesen / permit.

<b><i>Lesen Premis Perniagaan</i></b>	<b><i>Piagam Pelanggan</i></b>
<b>Perniagaan Tidak Berisiko</b>	Serta merta dengan syarat dokumen lengkap
<b>Perniagaan Berisiko</b>	Serta merta dengan syarat permohonan dan ulasan Jabatan lengkap. Sekiranya tidak lengkap akan dibawa ke mesyuarat untuk pertimbangan Lesen Sementara.
<b>Lesen Iklan</b>	Serta merta dengan syarat mengikut garis panduan.
<b>Lesen Penjaja</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Penjaja Bergerak <ul style="list-style-type: none"> <li>- Serta merta dengan syarat lokasi sesuai.</li> </ul> </li> <li>➤ Penjaja Menetap <ul style="list-style-type: none"> <li>- Serta merta dengan syarat Permohonan Lengkap dengan ulasan Pejabat Kesihatan dan Pejabat Tanah Daerah.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Lesen Sementara Luar Premis</b>	<b>1 Hari</b>
<b>Lesen Pasar Malam</b>	<b>1 Hari</b>
<b>Permit Sepanduk</b>	Serta merta dengan syarat mengikut Garis Panduan.
<b>Permit Kaki Lima</b>	Serta merta.
<b>Permit Buah Bermusim</b>	<b>1 Hari</b>



### **Bahagian Penguatkuasaan**

- a) Kami menjamin kesejahteraan penduduk dan menyelesaikan masalah penduduk berlandaskan undang-undang yang diguna pakai melalui tindakan Penguatkuasaan yang cepat, cekap dan mesra rakyat.
- b) Bersedia mendengar rayuan awam mengenai setiap kesalahan yang telah dilakukan dan menetapkan jumlah kompaun yang adil dan saksama.
- c) Bersedia menerima pengaduan awam dan membuat penyiasatan dengan cepat dalam tempoh 14 hari.

### **UNIT PERHUBUNGAN AWAM DAN KORPORAT**

- a) Sentiasa menghormati dan mengambil perhatian yang sewajarnya kepada setiap pelanggan yang datang berurusan.
- b) Melayani setiap aduan yang dikemukakan dengan cepat dan betul kepada Jabatan.
- c) Menyelesaikan Aduan Awam dalam tempoh 15 hari (bagi aduan yang tidak melibatkan kos)
- d) Memberikan perkhidmatan dan layanan yang memuaskan hati pelanggan yang ingin berurusan.

### **UNIT UNDANG-UNDANG**

Kami menjamin kesejahteraan penduduk berlandaskan undang-undang yang digunapakai dengan cekap dan mesra pelanggan.

Menguruskan penyediaan perjanjian dan pendakwaan dalam tempoh 30 hari dengan tepat dan berkesan.

Melayani dan menyelesaikan proses aduan dan rayuan pelanggan dengan adil dan saksama.

**PUSAT SETEMPAT (OSC)**

<b>BIL</b>	<b>DEFINISI</b>	<b>PIAGAM (ADA RT)</b>
1.	Perihal Tanah (Pecah Sempadan dan Ubahsyarat) + Kebenaran Merancang + Pelan Bangunan + Pelan Kejuruteraan	111 Hari
2.	Perihal Tanah (Penyerahan Balik dan Pemberimilikan Semula) + Kebenaran Merancang + Pelan Bangunan + Pelan Kejuruteraan	111 Hari
3.	Perihal Tanah (Pecah Sempadan dan Ubah Syarat) + Pelan Bangunan + Pelan Kejuruteraan	111 Hari
4.	Perihal Tanah (Penyerahan Balik dan Pemberimilikan Semula) + Kebenaran Merancang + Pelan Bangunan	108 Hari
5.	Perihal Tanah (Pecah Sempadan + Ubah Syarat) + Kebenaran Merancang + Pelan Kejuruteraan	111 Hari
6.	Perihal Tanah (Penyerahan Balik dan Pemberimilikan Semula) + Kebenaran Merancang + Pelan Kejuruteraan	111 Hari
7.	Kebenaran Merancang + Pelan Bangunan + Pelan Kejuruteraan	80 Hari
8.	Perihal Tanah (Pecah Sempadan + Ubah Syarat) + Kebenaran Merancang	108 Hari
9.	Perihal Tanah (Penyerahan Balik dan Pemberimilikan Semula) + Kebenaran Merancang	108 Hari
10.	Kebenaran Merancang + Pelan Bangunan	69 Hari
11.	Kebenaran Merancang + Pelan Kejuruteraan	80 Hari
12.	Pelan Bangunan + Pelan Kejuruteraan	80 Hari
13.	Perihal Tanah (Pecah Sempadan dan Ubah Syarat)	108 Hari
14.	Perihal Tanah (Penyerahan Balik dan Pemberimilikan Semula)	108 Hari
15.	Kebenaran Merancang	57 Hari
16.	Pelan Landskap	57 Hari
17.	Pelan Nama Taman	57 Hari
18.	Pelan Nama Jalan	57 Hari

<b>BIL</b>	<b>DEFINISI</b>	<b>PIAGAM (ADA RT)</b>
<b>19.</b>	Pelan Kejuruteraan (PJ) termasuk Pelan Kerja Tanah, Pelan Jalan dan Parit, Pelan Lampu Jalan	57 Hari
<b>20.</b>	Pelan Kerja Tanah	57 Hari
<b>21.</b>	Pelan Jalan dan Perparitan dan Pelan Lampu Jalan	57 Hari
<b>22.</b>	Pelan Lampu Jalan	57 Hari
<b>23.</b>	Pelan Jalan dan Perparitan	57 Hari
<b>24.</b>	Pelan Kerja Tanah + Pelan Jalan dan Perparitan	57 Hari
<b>25.</b>	Pelan Bangunan (PB)	69 Hari
<b>26.</b>	Permit untuk Pembinaan Kecil atau Perubahan dan Tambahan Kecil selaras UUK 18, UKBS 1984	69 Hari
<b>27.</b>	Permit Sementara untuk Bangunan / Struktur Sementara selaras UUK 19, UKBS 1984	69 Hari

**JABATAN PERANCANG BANDAR DAN LANDSKAP**

<b>BIL</b>	<b>JENIS PERMOHONAN</b>	<b>PIAGAM (ADA RT)</b>
1.	Ulasan Kebenaran Merancang	14 Hari
2.	Ulasan Tukar Syarat	30 Hari
3.	Ulasan Pecah Bahagian	30 Hari
4.	Sewa Pokok Bunga	14 Hari

**UNIT AUDIT DALAM**

- a) Menjalankan pengaudit secara professional, cekap, amanah dan berkualiti berpandukan garis panduan pengauditan yang ditetapkan.
- b) Memberikan cadangan penambahbaikan kepada Jabatan berasaskan bukti yang diperolehi melalui kaedah pengauditan yang dijalankan.
- c) Memastikan laporan atau pemerhatian audit dikeluarkan dengan tepat dan jelas.
- d) Menyediakan Program Audit, Rancangan Tahunan Audit dan Laporan Tahunan Audit Dalam.



## **PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH YONG PENG**

1. Kami memberi layan yang mesra dan sentiasa bersedia membantu apabila anda berurusan dengan kami.
2. Mewujud dan menyediakan persekitaran yang bersih, nyaman dan indah serta penuh keceriaan untuk dinikmati oleh penduduk dan komuniti tempatan.
3. Menjamin untuk memberi kemudahan dan perkhidmatan asas di semua kawasan di bawah bidang kuasa Majlis Daerah Yong Peng.
4. Kami akan menyelesaikan urusan di kaunter dalam tempoh 2 minit bagi setiap bil.
5. Kami memproses permohonan lesen premis perniagaan dan iklan perniagaan dalam tempoh 2 bulan dengan syarat permohonan dilengkapi dengan dokumen yang diperlukan dan mematuhi syarat-syarat Jabatan yang berkaitan.
6. Kami akan menghantar bil-bil cukai harta kepada pemilik dalam tempoh 14 hari dari tarikh bermula kutipan setengah tahun pertama dan kutipan setengah tahun kedua iaitu sebelum berakhirnya tempoh dikenakan denda (28 Februari) dan (31 Ogos) dan dihantar ke alamat terakhir.
7. Kami akan memproses permohonan pindah milik harta dan memaklumkan keputusan kepada pemilik dalam tempoh satu (1) minggu dengan syarat ia disertai dokumen yang lengkap.
8. Memberi maklum balas kepada aduan-aduan awam sama ada bertulis atau lisan dalam masa 24 jam selepas aduan diterima dengan syarat butiran aduan jelas dan tepat.

9. Berusaha memberi kepuasan kepada semua pelanggan dan memberi maklum balas secara bertulis dalam masa dua (2) minggu jika sesuatu perkara memerlukan siasatan / ulasan pegawai MDYP.
10. Kami memproses permohonan pelan bangunan dalam tempoh tiga (3) bulan dengan syarat ia disertakan dengan dokumen lengkap.
11. Kami memproses permohonan pelan ubahan/tambahan rumah kediaman dalam tempoh satu (1) bulan dengan syarat permohonan tersebut memenuhi kehendak-kehendak Undang-undang Kecil Bangunan Seragam 1984.
12. Kami memproses Sijil Kelayakan Menduduki (CFO) dua (2) minggu daripada tarikh permohonan dikemukakan dengan syarat disertakan sokongan dari jabatan berkaitan dan telah lengkap.
13. Kami memproses permohonan layout dalam tempoh satu (1) bulan dengan syarat ia disertakan dengan dokumen lengkap.
14. Kami akan membuat pembayaran bagi setiap tuntutan/bil dalam tempoh lima (5) hari dengan syarat perkhidmatan/bekalan telah disempurnakan dan disertai dokumen yang lengkap.



**PIAGAM PELANGGAN  
MAJLIS DAERAH SEGAMAT**

**JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN**

1. Memberi layanan mesra kepada pelanggan.
2. Bersedia memberi maklumat mengenai perkhidmatan MDS.
3. Sentiasa prihatin ke atas teguran dan pandangan pelanggan.

**JABATAN PENGUATKUASAAN**

1. Kami akan berusaha untuk menyelesaikan masalah anda berhubung dengan undang-undang.
2. Kami akan menjamin anda dilindungi oleh Undang-Undang dan bukannya ditindas oleh Undang-Undang.
3. Kami akan menguruskan rayuan kompaun dalam masa 5 minit.
4. Kami akan menyiasat aduan yang diterima dalam tempoh 24 jam dan mengambil tindakan sewajarnya.
5. Kami menjamin hak kepentingan anda disisi Undang-Undang.

**JABATAN KEWANGAN**

1. Resit pembayaran akan dikeluarkan serta merta selepas pembayaran kaunter pejabat.
2. Pengebilan bil-bil cukai dicetak dan dihantar pada tempoh yang ditetapkan iaitu sebelum 1 Januari (penggal pertama) dan 1 Julai (penggal kedua).
3. Segala pembayaran boleh dilakukan dalam masa 14 hari dengan syarat telah disahkan oleh bahagian yang berkenaan serta segala dokumen didapati betul.

**JABATAN BANGUNAN DAN PROJEK**

1. Kelulusan pelan tambahan / ubahan yang tiada pindaan pelan dalam tempoh tidak melebihi 60 hari bekerja jika permohonan lengkap.
2. Kelulusan permit kerja-kerja kecil bangunan tidak melebihi 7 hari bekerja jika permohonan lengkap.
3. Permohonan lanjutan kelulusan pelan bangunan / tambahan / ubahan diluluskan dalam tempoh tidak melebihi 30 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.

**JABATAN PERANCANG BANDAR DAN LANDSKAP**

1. Keputusan Kebenaran Merancang akan diperolehi dalam tempoh 57 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima di Unit Pusat Setempat.
2. Keputusan Permohonan Kelulusan Menamakan Kawasan Pembangunan dan Jalan akan diperolehi dalam tempoh 57 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima di Unit Pusat Setempat.
3. Kelulusan Permohonan Pelan Landskap akan diperolehi dalam tempoh 57 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima di Unit Pusat Setempat.
4. Penyediaan ulasan-ulasan dari agensi luaran akan dikeluarkan dalam tempoh 14 hari daripada tarikh penerimaan surat minta ulasan.
5. Penyediaan ulasan-ulasan dari agensi dalam akan dikeluarkan dalam tempoh 7 hari daripada tarikh penerimaan surat minta ulasan.
6. Penyediaan ulasan bagi permohonan penswastaan akan diperolehi dalam tempoh 45 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima di Unit Pusat Setempat.
7. Keputusan Melanjutkan Kebenaran Merancang akan diperolehi dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima di Unit Pusat Setempat.
8. Kerja-kerja kecemasan / pokok tumbang akan dilaksanakan dalam tempoh 24 jam dari tarikh aduan dibuat.
9. Tindakbalas ke atas aduan akan dimaklumkan dalam tempoh 7 hari dari tarikh aduan diterima di Unit Aduan.



**JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA**

1. Menjanjikan layanan yang mesra setiap masa dan bersedia memberi penerangan kepada pembayar cukai.
2. Permohonan carian maklumat akan diproses dalam masa lima (5) minit.
3. Pindahmilik cukai harta akan diproses dalam tempoh lima (5) hari sahaja dengan syarat semua dokumen lengkap.
4. Segala keputusan bantahan / rayuan cukai harta akan diberi jawapan dalam tempoh satu (1) bulan.

**JABATAN PELESENAN DAN KESIHATAN PERSEKITARAN**

1. Memberi layanan yang mesra apabila berurusan dengan pelanggan.
2. Memberi perkhidmatan pungutan sampah di kawasan pusat bandar dan taman perumahan mengikut jadual yang telah ditetapkan.
3. Permohonan lesen iklan akan diluluskan dalam tempoh 1 hari.
4. Permit sepanduk diluluskan dalam masa 15 minit.
5. Segala bentuk aduan akan disiasat dalam masa 24 jam.
6. Permohonan lulus lesen akan diluluskan dalam tempoh 1 hari bekerja dengan syarat disertakan dokumen yang lengkap.

**JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT DAN KORPORAT**

1. Memberi perkhidmatan berkualiti, mesra dan berintegriti semasa berurusan dengan pelanggan.
2. Memberi khidmat nasihat kepada Ahli Majlis dan Pengerusi JKP dalam melaksanakan Program Gerak Mesra dan Program Kemasyarakatan.
3. Memproses permohonan bantuan PPKB yang lengkap diterima dalam tempoh 5 hari bekerja untuk dimajukan ke KPKT.
4. Menganjurkan Program Kemasyarakatan sekurang-kurangnya 3 kali setahun.
5. Memproses pinjaman buku di Perpustakaan Awam MDS dalam masa 3 minit.
6. Memaklumkan kepada pengadu aduan yang diberikan dalam masa 3 hari.

7. Memberikan informasi dan pengetahuan yang berguna kepada pelanggan.

#### **UNIT UNDANG-UNDANG**

1. Kami akan berusaha untuk menyelesaikan masalah anda berhubung dengan undang-undang.
2. Kami akan menjamin anda akan dilindungi oleh Undang-Undang dan bukannya ditindas oleh Undang-Undang.
3. Kami menjamin hak kepentingan anda di sisi Undang-Undang.

#### **UNIT AUDIT DALAM**

1. Menjalankan pengauditan secara professional dan berkualiti berpandukan standard pengauditan yang diterima umum.
2. Mengeluarkan laporan atau pemerhatian audit yang seimbang dan bebas dalam tempoh sebulan selepas sesuatu pengauditan siap dijalankan.

#### **UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC)**

1. Memberi layanan mesra apabila berurusan dengan pelanggan.
2. Kelulusan permohonan pembangunan tanah secara serentak bagi projek-projek berkonsepkan bina kemudian jual, projek impak tinggi dan pelaburan asing serta projek-projek kerajaan dibenarkan dalam tempoh 4 bulan dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap.
3. Kelulusan permohonan pembangunan tanah secara serentak bagi projek-projek berkonsepkan jual kemudian bina diberikan dalam tempoh 6 bulan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap.
4. Kelulusan pelan bangunan diberikan dalam tempoh 60 hari dari tarikh penerimaan permohonan lengkap.
5. Kelulusan pelan kerja tanah, jalan dan perparitan diberikan dalam tempoh 60 hari dari tarikh penerimaan permohonan lengkap.
6. Kelulusan pelan landskap diberikan dalam tempoh 60 hari dari tarikh penerimaan permohonan lengkap.
7. Kelulusan pelan-pelan infrastruktur diberikan dalam tempoh 60 hari dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap.



### **PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH LABIS**

1. Pelanggan yang berurusan di kaunter akan diberi layanan yang mesra.
2. Permohonan mendapatkan lesen premis perniagaan akan diluluskan dalam masa sebulan jika semua kehendak/syarat dipatuhi.
3. Memastikan pemilik harta menerima bil-bil cukai taksiran bagi  $\frac{1}{2}$  (1) selewat-lewatnya 15hb Jan dan bagi  $\frac{1}{2}$  (2) selewat-lewatnya 15hb Julai setiap tahun.
4. Permohonan pelan tambahan yang memenuhi syarat sebagaimana Undang-undang Kecil Bangunan Seragam 1984 akan diluluskan dalam masa sebulan.
5. Sijil Kelayakan Menduduki bagi Projek Perumahan akan dikeluarkan dalam masa 2 minggu daripada tarikh permohonan diterima dengan syarat semua keperluan dipatuhi.
6. Memastikan konsortium pembersihan menjalankan kerja-kerja pembersihan mengikut jadual yang ditetapkan.
7. Aduan pelanggan ditangani di dalam tempoh masa 24 jam.



**PIAGAM PELANGGAN  
MAJLIS DAERAH SIMPANG RENGAM**

**KEPADA PELANGGAN YANG DIHORMATI  
KAMI DENGAN INI BERJANJI;**

1. Kami akan memberi layanan yang mesra dan bersedia membantu apabila anda membuat aduan tentang perkhidmatan kami.
2. Kami akan berusaha mewujudkan persekitaran yang bersih, nyaman dan indah bagi penduduk-penduduk di kawasan majlis.
3. Kami akan memberikan kemudahan dan perkhidmatan asas di semua kawasan di bidang kuasa majlis. Memantau perkhidmatan pungutan sampah dan pembersihan am dibuat oleh SWM.
4. Pembaharuan lesen-lesen akan diselesaikan dalam masa tidak melebihi 10 minit.
5. Permohonan untuk kelulusan pelan leaut/km/pb/pelan landskap dalam tempoh 38 hari (BKJ) dan 80 hari (JKB) mengikut ketetapan prosedur OSC dengan syarat permohonan lengkap dan mematuhi syarat-syarat yang ditetapkan oleh majlis serta jabatan-jabatan teknikal yang berkaitan.
6. Permohonan untuk kelulusan pelan tambahan dan ubahan / lanjut tempoh pelan akan diluluskan dalam tempoh 3 minggu dengan syarat mematuhi kehendak-kehendak UBBL.
7. Sijil Kelayakan Menduduki CFO akan dikeluarkan dalam tempoh 1 minggu selepas dikemukakan Borang E berserta perakuan jabatan yang terlibat.
8. Bil-bil cukai taksiran akan disampaikan kepada penduduk tidak lewat 15 Februari dan 15 Ogos.
9. Urusan pembayaran kompaun yang tidak melibatkan kes-kes rayuan akan diselesaikan dalam masa tidak melebihi 10 minit.
10. Memberi perkhidmatan kaunter bayaran yang cekap, jujur, amanah, mesra dan selesa. Pelanggan akan dilayan tidak lebih dari 15 minit pada waktu biasa dan 30 minit pada waktu puncak.



**PIAGAM PELANGGAN  
MAJLIS DAERAH KOTA TINGGI**

1. Aduan pelanggan akan diambil tindakan dalam tempoh selewat-lewatnya 14 hari selepas menerimanya, sekiranya tidak melibatkan peruntukkan kos yang tinggi.
2. Bil cukai taksiran akan disampaikan kepada pemilik pegangan tidak lewat daripada 15hb Februari dan 15hb Ogos.
3. Pembaharuan lesen-lesen yang mematuhi semua syarat-syarat akan diselesaikan dalam masa tidak melebihi 30 minit.
4. Permohonan untuk kelulusan pelan bangunan akan diluluskan dalam tempoh 51 hari dengan syarat ianya telah mematuhi semua kehendak/keperluan/syarat Jabatan-jabatan yang terlibat dan disertakan dengan dokumen yang lengkap.
5. Permohonan untuk kelulusan ubah / tambah bangunan akan diluluskan dalam tempoh 14 hari dengan syarat mematuhi kehendak-kehendak Undang-undang Kecil Bangunan Seragam (UBBL)



**PIAGAM PELANGGAN  
MAJLIS DAERAH PONTIAN**

Wargakerja Majlis Daerah Pontian sentiasa bersedia membantu untuk memberi perkhidmatan yang cekap, tepat dan mesra.

- Apabila menerima aduan tentang perkhidmatan kami
- Memberi perkhidmatan mengindahkan bandar (landskap) di kawasan pentadbiran Majlis Daerah Pontian.
- Memastikan bil-bil cukai harta dihantar kepada pembayar cukai selewat-lewatnya dalam tempoh 3 minggu selepas bermulanya setiap penggal.

Kami juga berjanji :-

- Memberikan layanan yang mesra, cepat, cekap dan amanah tanpa memilih pelanggan. Setiap pelanggan adalah dialu-alukan dan akan dilayan mengikut giliran.
- Membuka kaunter bayaran & perkhidmatan mengikut waktu yang ditetapkan.
- Memproses setiap bil-bil tuntutan dengan cekap, cepat dan adil dalam tempoh 14 hari bekerja dengan syarat semua dokumen adalah lengkap seperti dikehendaki. Sebarang kelewatan dan kesulitan dalam perkhidmatan, kami akan maklumkan dengan sebab-sebab yang munasabah serta berjanji akan menyelesaikan dengan kadar yang segera.
- Sentiasa bersedia serta prihatin terhadap sebarang cadangan dan teguran dengan hati yang terbuka.
- Memproses pengeluaran lesen di dalam jangkamasa 1 hari bagi kategori tidak berisiko tinggi dan 14 hari bagi kategori berisiko tinggi dari tarikh penerimaan sekiranya dokumen yang dikehendaki lengkap dan mengikut syarat..
- Memproses pindah milik dalam tempoh 7 hari sekiranya dokumen / bayaran yang diperlukan adalah lengkap.
- Memproses permohonan Pelan Kerjatanah, Jalan dan Perparitan. Permohonan Pelan Bangunan dan Kebenaran Merancang dalam tempoh 60 hari bekerja selepas pendaftaran dengan syarat dokumen yang dikemukakan adalah lengkap dan memenuhi semua syarat Jabatan Teknikal berkaitan

- Memberi keputusan dalam proses ubahan tambahan dan membaiki rumah dalam tempoh 1 bulan dengan syarat permohonan tersebut memenuhi kehendak Undang-Undang Kecil Bangunan Seragam 1984.
- Menyokong pengeluaran Sijil Penyiapan dan Pematuhan (CCC) bagi projek-projek perumahan, kilang-kilang, kedai-kedai dalam 14 hari dari tarikh penerimaan permohonan sekiranya mematuhi perakuan dari semua agensi teknikal yang terlibat.
- Mempertingkatkan perkhidmatan kaunter informasi yang mesra dan menyalurkan maklumat yang tepat kepada pelancong.
- Mengemaskini data dan maklumat-maklumat pelancongan serta mempromosikan aktiviti yang dijalankan.



**PIAGAM PELANGGAN  
MAJLIS DAERAH MERSING**

1. Kami akan memberikan layanan yang mesra, cekap dan pantas apabila berurusan dengan anda.
2. Kami akan berusaha untuk mewujudkan persekitaran yang bersih, nyaman dan indah untuk dinikmati oleh para penghuni di kawasan Majlis Daerah Mersing.
3. Kami akan memberikan kemudahan dan perkhidmatan asas di semua kawasan yang dipertanggungjawabkan di bawah bidang kuasa Pihak Berkuasa Tempatan. Pungutan sampah akan dibuat setiap hari dengan cekap dan teratur.
4. Resit pembayaran akan dikeluarkan dalam masa 10 minit selepas dibuat pembayaran di kaunter pejabat.
5. Permohonan untuk kelulusan pelan bangunan akan diluluskan dalam tempoh 37 hari dengan syarat ianya telah dilengkapi dengan semua dokumen yang diperlukan.
6. Sijil Kelayakan Menduduki (CFO) akan dikeluarkan dalam tempoh 25 minggu selepas dikemukakan Borang E berserta perakuan jabatan yang terlibat.
7. Permohonan semua jenis lesen akan diluluskan dalam tempoh 30 hari dari tarikh mesyuarat Jawatankuasa Teknikal Pelesenan.
8. Urusan pindah milik harta akan diluluskan serta merta sekiranya semua maklumat yang diberikan tepat dan lengkap.
9. Menjamin bahawa semua jenis kompaun yang dikeluarkan berpanduan kepada undang-undang yang diperuntukan tanpa sebarang prasangka.



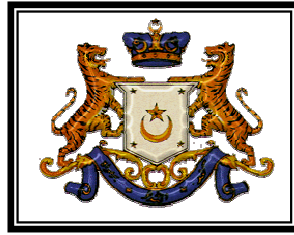


**PIAGAM PELANGGAN  
LEMBAGA KEMAJUAN JOHOR TENGGARA (KEJORA)**

<b>BIL</b>	<b>PIAGAM PELANGGAN</b>	<b>BAHAGIAN</b>
1	KEJORA komited dalam melaksanakan program peningkatan taraf sosial ekonomi penduduk luar bandar menerusi penyediaan kemudahan awam dan ameniti sosial serta program pembangunan sosial termasuk individu, keluarga dan masyarakat.	Bahagian Pembangunan Sosial dan Pemajuan Desa
2	Projek-projek kemudahan awam serta ameniti sosial yang diluluskan dan mula dilaksanakan dalam tempoh 90 hari daripada tarikh kelulusan dan diserahkan kepada pihak berkaitan tidak lewat dari 7 hari setelah projek siap.	Bahagian Pembangunan Sosial dan Pemajuan Desa
3	Bantuan dan sumbangan berbentuk kewangan yang diluluskan disalurkan selewat-lewatnya 7 hari sebelum program atau aktiviti dijalankan.	Bahagian Pembangunan Sosial dan Pemajuan Desa
4.	KEJORA sentiasa komited membantu Jawatankuasa Kemajuan dan Keselamatan Masyarakat Bandar (JKKMB) supaya program pembangunan sosial dan institusi dapat dilaksanakan dengan berkesan termasuklah penyaluran peruntukan tahunan, latihan AJK, mesyuarat bersama dan kehadiran di dalam aktiviti.	Bahagian Pembangunan Sosial dan Pemajuan Desa
5.	Komited untuk membantu golongan miskin tegar dan miskin Wilayah KEJORA melalui Skim Pembangunan Kesejahteraan Rakyat (SPKR), Program Bina Rumah (PBR), Program Peningkatan Pendapatan (PPP), Program Pembangunan Minda Insan (PPMI) dan Program Latihan Kemahiran (PLK). Iaitu penyelenggaraan data profil peserta serta penyediaan dan pelaksanaan pelan tindakan.	Bahagian Pembangunan Sosial dan Pemajuan Desa
6.	Permohonan menyewa tanah kawasan tanaman campuran diluluskan dalam tempoh 60 hari daripada tarikh iklan ditutup.	Bahagian Pertanian, Perindustrian dan Usahawan
7	Permohonan sewaan premis/bengkel diluluskan dalam tempoh 60 hari dari tarikh iklan ditutup	Bahagian Pertanian, Perindustrian dan Usahawan
8	Skim Pinjaman Usahawan diluluskan dalam tempoh 60 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima	Bahagian Pertanian, Perindustrian dan Usahawan
9	Setiap tuntutan bayaran dibuat bayaran dalam tempoh 14 hari daripada tarikh penerimaan permohonan bayaran yang lengkap	Bahagian Kewangan

## KOLEKSI PIAGAM PELANGGAN

10	<p>Meluluskan permohonan kelulusan pelan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kelulusan Pelan Susunatur, Pelan Bangunan, Pelan Kerja Tanah, Pelan Pindaan dan Pelan Ubahan dan Tambahan dalam tempoh tidak melebihi 1 bulan daripada tarikh permohonan lengkap iaitu telah memenuhi keperluan Jabatan Teknikal.</li> <li>Meluluskan Pelan Ubahan dan Tambahan dan Pelan Pindaan yang tidak melibatkan Jabatan Teknikal (tidak melalui OSC) dalam tempoh tidak melebihi 2 bulan.</li> <li>Meluluskan Pelan Pindaan dan Pelan Ubahan Tambahan rumah ringkas (rumah setingkat tidak melebihi 50% keluasan asal) dalam tempoh tidak melebihi 1 bulan</li> </ol>	Bahagian Kerajaan Tempatan
11	Memastikan permohonan Sijil Kelayakan Bagi Pendudukan (CFO) dapat diluluskan dalam tempoh 14 hari daripada tarikh pemeriksaan tapak.	Bahagian Kerajaan Tempatan
12	Memastikan ke semua permohonan lesen perniagaan baru di proses dalam tempoh 7 hari bekerja bagi permohonan lesen yang tidak berisiko dan 30 hari bekerja bagi permohonan lesen perniagaan yang berisiko setelah permohonan yang lengkap diterima termasuk ulasan dari Jabatan Teknikal yang lain seperti Jabatan Bomba	Bahagian Kerajaan Tempatan
13	Perkhidmatan mengangkut sampah sarap di kawasan kediaman, perniagaan dan kilang bermula antara jam 7.30 pagi hingga 1.00 tengahari, iaitu sebanyak tiga kali seminggu mengikut kawasan. Pembersihan kawasan tapak pasar malam dilakukan lebih kurang 12.00 malam pada hari-hari tertentu.	Bahagian Kerajaan Tempatan
14	Semua aduan pelanggan akan diberi maklumbalas dalam tempoh 14 hari selepas aduan diterima	Bahagian Pentadbiran dan Pengurusan Sumber Manusia
15	<p>Urusan jual beli lot industri, diproses sebagaimana berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Permohonan untuk membeli lot industri diluluskan dan ditawarkan dalam tempoh 45 hari dari tarikh iklan ditutup</li> </ol>	Bahagian Pertanian, Perindustrian dan Usahawan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>Surat perjanjian jualbeli lot industri antara pembeli dan KEJORA disempurnakan dalam tempoh 30 hari daripada bayaran 10% dijelaskan</li> </ol>	Unit Undang-undang
	<ol style="list-style-type: none"> <li>Permohonan tanah lot industri dimajukan kepada Kerajaan Negeri dalam tempoh 30 hari daripada tarikh penerimaan dokumen-dokumen lengkap daripada pihak syarikat</li> </ol>	Bahagian Hartanah
	<ol style="list-style-type: none"> <li>Permohonan pertukaran nama syarikat, aktiviti syarikat dan mencagarkan lot industri kepada institusi kewangan dimajukan kepada Kerajaan Negeri dalam tempoh 30 hari daripada tarikh penerimaan permohonan yang lengkap</li> </ol>	Bahagian Hartanah
16	Permohonan pelepasan gadaian akan diselesaikan dalam tempoh 18 hari daripada tarikh penerimaan permohonan yang lengkap	Bahagian Hartanah
17	Menyedia, menyiap dan membekalkan maklumat aktiviti dalam tempoh 14 hari daripada permohonan diterima	Bahagian Perancangan Strategik
18	Memberi layanan mesra, adil dan saksama kepada semua pelanggan	Semua Bahagian



**PIAGAM PELANGGAN  
PEJABAT DAERAH JOHOR BAHRU**

1. Kami komited untuk memberi layanan dan perkhidmatan yang cekap, tepat, dedikasi dan mesra kepada semua pelanggan yang berurusan di jabatan ini.
2. Kami komited untuk menepati perkara-perkara berikut:-
  - 2.1 Mengeluarkan Pesanan Kerajaan dan Inden Kerja Projek-Projek Pembangunan dalam masa 1 minggu dari tarikh tawaran.
  - 2.2 Menyemak dokumen bayaran untuk tuntutan pembayaran Projek Bekalan Kerja dalam tempoh 3 hari dari tarikh tuntutan diterima.
  - 2.3 Menyediakan dokumen sebutharga dalam tempoh 2 minggu dari tarikh waran diterima.
  - 2.4 Mengeluarkan keputusan atas permohonan Lesen Arak dalam tempoh 3 hari dari tarikh tuntutan diterima.
  - 2.5 Mengeluarkan keputusan atas permohonan Lesen Hiburan dalam tempoh 6 bulan hingga 1 tahun dari tarikh permohonan diterima bergantung kepada keputusan Mesyuarat Jawatankuasa Keselamatan Negeri (JKKN) daripada Majlis Keselamatan Negeri..
  - 2.6 Memberi sokongan atas permohonan untuk kemasukan bekalan air dan elektrik kepada pemohon yang layak dalam tempoh 7 hari bekerja.
  - 2.7 Mengeluarkan resit-resit pembayaran dengan serta merta.
3. Kami komited dan berjanji akan sentiasa melayani segala aduan, rungutan dan masalah pelanggan dengan penuh tanggungjawab dan keikhlasan.



**PIAGAM PELANGGAN  
PEJABAT AGAMA DAERAH JOHOR BAHRU**

Kami beriltizam memberi layanan yang mesra dan bersedia membantu apabila anda memerlukan perkhidmatan kami :

1. Mengurangkan bilangan aduan pelanggan (dalaman dan luaran) ke tahap lima aduan sebulan;
2. Berusaha mengambil tindakan bagi setiap aduan pelanggan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja setelah aduan diterima ;
3. Memberi kefahaman dan penghayatan Islam kepada masyarakat dan Saudara Kita tidak kurang daripada sepuluh (10) kali sebulan ;
4. Memproses permohonan memeluk Islam dalam tempoh dua puluh empat (24) jam setelah berpuas hati pemohon memenuhi syarat ;
5. Memastikan aktiviti lawatan ke Hospital-hospital Kerajaan dan Rumah-rumah Kebajikan seluruh Daerah dilaksanakan tidak kurang sepuluh (10) kali sebulan ;
6. Memproses permohonan halal dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima dan mengemukakan ke Ibu Pejabat bagi proses selanjutnya ;
7. Memproses pemilihan Jawatankuasa Masjid dan Surau dalam tempoh (6) bulan sebelum ahli Jawatankuasa sedia ada tamat tempoh lantikan sesi latihan ;
8. Memastikan lantikan Pegawai-pegawai Masjid dan Surau dibuat secara sistematik dan berkesan dalam masa satu (1) bulan selepas tarikh temu duga ;
9. Memastikan pelaksanaan program latihan kepada Pegawai-pegawai Masjid sekurang-kurangnya satu (1) sebulan ;
10. Mengeluarkan kelulusan untuk kebenaran berkahwin dalam tempoh tiga puluh (30) minit setelah permohonan lengkap diterima ;

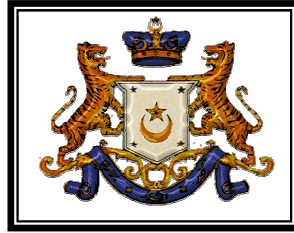
11. Mengeluarkan Sijil Nikah (Borang 8) dalam masa tiga puluh (30) hari setelah majlis pernikahan berlangsung ;
12. Mengeluarkan Sijil Cerai dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas menerima perintah dari Mahkamah Syariah ;
13. Mengeluarkan Sijil Rujuk dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas rujuk dilakukan dan penceraian di isbatkan oleh Mahkamah Syariah ;
14. Memulakan sesi khidmat nasihat terhadap aduan baru dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas aduan yang lengkap diterima dan menjalankan sesi khidmat nasihat dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja bagi kes ulangan ;
15. Memulakan prosiding penguatkuasaan dalam tempoh empat puluh lapan (48) jam selepas aduan lengkap diterima ;
16. Memulakan siasatan kepada Orang Yang Disyaki dalam tempoh dua puluh empat (24) jam (tidak termasuk cuti am) selepas tangkapan dibuat ;
17. Mengemukakan Orang Yang Disyaki di hadapan hakim atau dilepaskan dengan bon jamin dalam tempoh dua puluh empat (24) jam (tidak termasuk cuti am) selepas tangkapan ;
18. Mendaftarkan kes-kes jenayah syariah ke Mahkamah Syariah dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja setelah siasatan lengkap diterima dari Bahagian Penguatkuasaan ;
19. Memfailkan notis rayuan atau permohonan semakan kes dalam tempoh empat belas (14) hari selepas keputusan perbicaraan ;
20. Memfailkan petisyen rayuan dalam masa sepuluh (10) hari selepas menerima catatan perbicaraan hakim dari Mahkamah Syariah ;
21. Melaksanakan pembayaran dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas tuntutan yang lengkap diterima bagi satu perkhidmatan atau bekalan dibuat ;
22. Menguruskan hal-hal perkhidmatan kakitangan jabatan mengikut peraturan-peraturan kerajaan dan pekeliling yang ditetapkan ;
23. Memastikan aset, inventori dan harta modal sentiasa diselenggarakan mengikut tatacara pengurusan stor ; dan
24. Memastikan setiap kelewatan yang dapat dijangka akan dimaklumkan kepada pelanggan pada permulaan perkhidmatan itu dipohon dan kelewatan tidak dapat dijangka akan dimaklumkan kepada pemohon sebaik sahaja ia dapat dikesan.



**PIAGAM PELANGGAN  
PEJABAT PENDIDIKAN AGAMA  
DAERAH JOHOR BAHRU**

Kami warga Pejabat Pendidikan Agama Daerah Johor Bahru dengan penuh tekad, iltizam, berikrar dan berjanji akan menumpukan seluruh tenaga dan usaha kami untuk :-

1. Memastikan semua kanak-kanak dan pelajar mendapat tempat belajar pada hari pertama sesi persekolahan dimulakan;
2. Menentukan setiap guru dan kakitangan dapat berkhidmat dengan cekap dan berkesan sepanjang masa;
3. Memberi layanan mesra, perkhidmatan cekap dan jawapan segera kepada setiap pelanggan yang berurusan dengan kami;
4. Memastikan segala surat dan rayuan kepada Pejabat Pendidikan Agama Daerah diberi jawapan dalam masa dua minggu;
5. Bersedia memberi penerangan dan maklumat terkini dengan lengkap, tepat dan cepat kepada yang berkenaan; dan
6. Sentiasa bersedia dan sanggup menerima pendapat, cadangan, syor dan teguran yang membina daripada semua pihak demi mempertingkatkan prestasi perkhidmatan dan kecemerlangan akademik.



**PIAGAM PELANGGAN  
PEJABAT DAERAH MUAR**

1. Kami beriltizam untuk memberi perkhidmatan yang cekap, tepat dan mesra.
2. Kami mengeluarkan pesanan kerajaan / inden kerja dalam masa 3 hari selepas pesanan diterima dan spesifikasi disediakan.
3. Kami menyediakan baucar tuntutan projek dalam masa 7 hari daripada tarikh tuntutan disahkan.
4. Kami mengeluarkan permit hiburan, lesen liquor dalam masa 3 bulan.
5. Kami mengeluarkan salinan sijil kerakyatan dalam masa 1 hari.
6. Kami memberi keputusan permohonan menduduki rumah kerajaan dalam masa 1 minggu daripada tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Perumahan Daerah diadakan.
7. Kami memberi sokongan permohonan sambungan bekalan air luar bandar dalam masa 3 hari.
8. Kami sentiasa melayan segala aduan / masalah orang awam pada bila-bila masa secara adil dan penuh kemesraan.



**PIAGAM PELANGGAN  
PEJABAT AGAMA DAERAH MUAR**

Kami beriltizam memberi layanan yang mesra dan bersedia membantu apabila anda memerlukan perkhidmatan kami :

1. Mengurangkan bilangan aduan pelanggan (dalaman dan luaran) ke tahap lima aduan sebulan;
2. Berusaha mengambil tindakan bagi setiap aduan pelanggan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja setelah aduan diterima ;
3. Memberi kefahaman dan penghayatan Islam kepada masyarakat dan Saudara Kita tidak kurang daripada sepuluh (10) kali sebulan ;
4. Memproses permohonan memeluk Islam dalam tempoh dua puluh empat (24) jam setelah berpuas hati pemohon memenuhi syarat ;
5. Memastikan aktiviti lawatan ke Hospital-hospital Kerajaan dan Rumah-rumah Kebajikan seluruh Daerah dilaksanakan tidak kurang sepuluh (10) kali sebulan ;
6. Memproses permohonan halal dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima dan mengemukakan ke Ibu Pejabat bagi proses selanjutnya ;
7. Memproses pemilihan Jawatankuasa Masjid dan Surau dalam tempoh (6) bulan sebelum ahli Jawatankuasa sedia ada tamat tempoh lantikan sesi latihan ;
8. Memastikan lantikan Pegawai-pegawai Masjid dan Surau dibuat secara sistematik dan berkesan dalam masa satu (1) bulan selepas tarikh temu duga ;
9. Memastikan pelaksanaan program latihan kepada Pegawai-pegawai Masjid sekurang-kurangnya satu (1) sebulan ;
10. Mengeluarkan kelulusan untuk kebenaran berkahwin dalam tempoh tiga puluh (30) minit setelah permohonan lengkap diterima ;



11. Mengeluarkan Sijil Nikah (Borang 8) dalam masa tiga puluh (30) hari setelah majlis pernikahan berlangsung ;
12. Mengeluarkan Sijil Cerai dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas menerima perintah dari Mahkamah Syariah ;
13. Mengeluarkan Sijil Rujuk dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas rujuk dilakukan dan penceraian di isbatkan oleh Mahkamah Syariah ;
14. Memulakan sesi khidmat nasihat terhadap aduan baru dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas aduan yang lengkap diterima dan menjalankan sesi khidmat nasihat dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja bagi kes ulangan ;
15. Memulakan prosiding penguatkuasaan dalam tempoh empat puluh lapan (48) jam selepas aduan lengkap diterima ;
16. Memulakan siasatan kepada Orang Yang Disyaki dalam tempoh dua puluh empat (24) jam (tidak termasuk cuti am) selepas tangkapan dibuat ;
17. Mengemukakan Orang Yang Disyaki di hadapan hakim atau dilepaskan dengan bon jamin dalam tempoh dua puluh empat (24) jam (tidak termasuk cuti am) selepas tangkapan ;
18. Mendaftarkan kes-kes jenayah syariah ke Mahkamah Syariah dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja setelah siasatan lengkap diterima dari Bahagian Penguatkuasaan ;
19. Memfailkan notis rayuan atau permohonan semakan kes dalam tempoh empat belas (14) hari selepas keputusan perbicaraan ;
20. Memfailkan petisyen rayuan dalam masa sepuluh (10) hari selepas menerima catatan perbicaraan hakim dari Mahkamah Syariah ;
21. Melaksanakan pembayaran dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas tuntutan yang lengkap diterima bagi satu perkhidmatan atau bekalan dibuat ;
22. Menguruskan hal-hal perkhidmatan kakitangan jabatan mengikut peraturan-peraturan kerajaan dan pekeliling yang ditetapkan ;
23. Memastikan aset, inventori dan harta modal sentiasa diselenggarakan mengikut tatacara pengurusan stor ; dan
24. Memastikan setiap kelewatan yang dapat dijangka akan dimaklumkan kepada pelanggan pada permulaan perkhidmatan itu dipohon dan kelewatan tidak dapat dijangka akan dimaklumkan kepada pemohon sebaik sahaja ia dapat dikesan.



**PIAGAM PELANGGAN  
PEJABAT PENDIDIKAN AGAMA  
DAERAH MUAR**

Kami warga Pejabat Pendidikan Agama Daerah Muar dengan penuh tekad, iltizam, berikrar dan berjanji akan menumpukan seluruh tenaga dan usaha kami untuk :-

1. Memastikan semua kanak-kanak dan pelajar mendapat tempat belajar pada hari pertama sesi persekolahan dimulakan;
2. Menentukan setiap guru dan kakitangan dapat berkhidmat dengan cekap dan berkesan sepanjang masa;
3. Memberi layanan mesra, perkhidmatan cekap dan jawapan segera kepada setiap pelanggan yang berurusan dengan kami;
4. Memastikan segala surat dan rayuan kepada Pejabat Pendidikan Agama Daerah diberi jawapan dalam masa dua minggu;
5. Bersedia memberi penerangan dan maklumat terkini dengan lengkap, tepat dan cepat kepada yang berkenaan; dan
6. Sentiasa bersedia dan sanggup menerima pendapat, cadangan, syor dan teguran yang membina daripada semua pihak demi mempertingkatkan prestasi perkhidmatan dan kecemerlangan akademik.



## PIAGAM PELANGGAN PEJABAT DAERAH BATU PAHAT

1. Memberikan layanan dan perkhidmatan yang sempurna dan mesra kepada semua pelanggan yang berurusan di jabatan ini.
2. Menerima dan membantu bagi menguruskan tindakan ke arah menjelaskan atau menyelesaikan setiap aduan / rungutan atau permasalahan pelanggan yang sesuai dan munasabah dengan cepat, cekap dan berkesan.
3. Urusan permohonan mendapatkan lesen menjual 'liquor' dan keputusannya dalam **tempoh tiga (3) bulan**.
4. Urusan permohonan lengkap bagi mendapatkan lesen hiburan raya dan keputusannya dalam **tempoh tiga (3) bulan**.
5. Urusan permohonan lengkap bagi mendapatkan lesen wayang gambar / cina/ patung / nyanyian dan keputusannya dalam **tempoh empat belas (14) hari**.
6. Urusan penerimaan bayaran rumah murah sentiasa diterima daripada pukul **8.00 pagi hingga 12.30 tengah hari** dan **2.00 petang hingga 4.00 petang** (melainkan pada hari cuti dan hujung minggu) dan resit terimaan bayaran diberikan selepas sahaja pembayaran dibuat.
7. Urusan proses dan keputusan permohonan mendiami rumah kerajaan dalam masa **satu (1) bulan** daripada penerimaan permohonan.
8. Urusan proses perakuan permohonan pembinaan bangunan dan layout perumahan di luar kawasan Pihak Berkuasa Tempatan dalam tempoh **satu (1) bulan** daripada penerimaan permohonan yang lengkap.
9. Urusan menguruskan pengeluaran pesanan kerajaan / arahan kerja dalam tempoh **satu (1) minggu** dari tarikh invois / butiran kerja yang lengkap diterima daripada pelanggan berkaitan.
10. Urusan menguruskan program-program dan projek-projek dalam semua aspek pembangunan yang berkaitan bagi penduduk dan masyarakat dengan penuh keikhlasan,cekap,mesra dan berkesan.



**PIAGAM PELANGGAN  
PEJABAT AGAMA DAERAH BATU PAHAT**

Kami beriltizam memberi layanan yang mesra dan bersedia membantu apabila anda memerlukan perkhidmatan kami :

1. Mengurangkan bilangan aduan pelanggan (dalaman dan luaran) ke tahap lima aduan sebulan;
2. Berusaha mengambil tindakan bagi setiap aduan pelanggan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja setelah aduan diterima ;
3. Memberi kefahaman dan penghayatan Islam kepada masyarakat dan Saudara Kita tidak kurang daripada sepuluh (10) kali sebulan ;
4. Memproses permohonan memeluk Islam dalam tempoh dua puluh empat (24) jam setelah berpuas hati pemohon memenuhi syarat ;
5. Memastikan aktiviti lawatan ke Hospital-hospital Kerajaan dan Rumah-rumah Kebajikan seluruh Daerah dilaksanakan tidak kurang sepuluh (10) kali sebulan ;
6. Memproses permohonan halal dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima dan mengemukakan ke Ibu Pejabat bagi proses selanjutnya ;
7. Memproses pemilihan Jawatankuasa Masjid dan Surau dalam tempoh (6) bulan sebelum ahli Jawatankuasa sedia ada tamat tempoh lantikan sesi latihan ;
8. Memastikan lantikan Pegawai-pegawai Masjid dan Surau dibuat secara sistematik dan berkesan dalam masa satu (1) bulan selepas tarikh temuduga ;
9. Memastikan pelaksanaan program latihan kepada Pegawai-pegawai Masjid sekurang-kurangnya satu (1) sebulan ;
10. Mengeluarkan kelulusan untuk kebenaran berkahwin dalam tempoh tiga puluh (30) minit setelah permohonan lengkap diterima ;

11. Mengeluarkan Sijil Nikah (Borang 8) dalam masa tiga puluh (30) hari setelah majlis pernikahan berlangsung ;
12. Mengeluarkan Sijil Cerai dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas menerima perintah dari Mahkamah Syariah ;
13. Mengeluarkan Sijil Rujuk dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas rujuk dilakukan dan penceraian di isbatkan oleh Mahkamah Syariah ;
14. Memulakan sesi khidmat nasihat terhadap aduan baru dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas aduan yang lengkap diterima dan menjalankan sesi khidmat nasihat dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja bagi kes ulangan ;
15. Memulakan prosiding penguatkuasaan dalam tempoh empat puluh lapan (48) jam selepas aduan lengkap diterima ;
16. Memulakan siasatan kepada Orang Yang Disyaki dalam tempoh dua puluh empat (24) jam (tidak termasuk cuti am) selepas tangkapan dibuat ;
17. Mengemukakan Orang Yang Disyaki di hadapan hakim atau dilepaskan dengan bon jamin dalam tempoh dua puluh empat (24) jam (tidak termasuk cuti am) selepas tangkapan ;
18. Mendaftarkan kes-kes jenayah syariah ke Mahkamah Syariah dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja setelah siasatan lengkap diterima dari Bahagian Penguatkuasaan ;
19. Memfailkan notis rayuan atau permohonan semakan kes dalam tempoh empat belas (14) hari selepas keputusan perbicaraan ;
20. Memfailkan petisyen rayuan dalam masa sepuluh (10) hari selepas menerima catatan perbicaraan hakim dari Mahkamah Syariah ;
21. Melaksanakan pembayaran dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas tuntutan yang lengkap diterima bagi satu perkhidmatan atau bekalan dibuat ;
22. Menguruskan hal-hal perkhidmatan kakitangan jabatan mengikut peraturan-peraturan kerajaan dan pekeliling yang ditetapkan ;
23. Memastikan aset, inventori dan harta modal sentiasa diselenggarakan mengikut tatacara pengurusan stor ; dan
24. Memastikan setiap kelewatan yang dapat dijangka akan dimaklumkan kepada pelanggan pada permulaan perkhidmatan itu dipohon dan kelewatan tidak dapat dijangka akan dimaklumkan kepada pemohon sebaik sahaja ia dapat dikesan.



**PIAGAM PELANGGAN  
PEJABAT PENDIDIKAN AGAMA  
DAERAH BATU PAHAT**

Kami warga Pejabat Pendidikan Agama Daerah Batu Pahat dengan penuh tekad, iltizam, berikrar dan berjanji akan menumpukan seluruh tenaga dan usaha kami untuk :-

1. Memastikan semua kanak-kanak dan pelajar mendapat tempat belajar pada hari pertama sesi persekolahan dimulakan;
2. Menentukan setiap guru dan kakitangan dapat berkhidmat dengan cekap dan berkesan sepanjang masa;
3. Memberi layanan mesra, perkhidmatan cekap dan jawapan segera kepada setiap pelanggan yang berurusan dengan kami;
4. Memastikan segala surat dan rayuan kepada Pejabat Pendidikan Agama Daerah diberi jawapan dalam masa dua minggu;
5. Bersedia memberi penerangan dan maklumat terkini dengan lengkap, tepat dan cepat kepada yang berkenaan; dan
6. Sentiasa bersedia dan sanggup menerima pendapat, cadangan, syor dan teguran yang membina daripada semua pihak demi mempertingkatkan prestasi perkhidmatan dan kecemerlangan akademik.



**PIAGAM PELANGGAN  
PEJABAT DAERAH SEGAMAT**

1. Kami komited untuk memberi perkhidmatan yang cekap, tepat dan mesra.
2. Kami berjanji untuk mengeluarkan pesanan dan inden kerja dalam masa 3 minggu daripada waran peruntukan diterima.
3. Kami berjanji untuk memajukan tuntutan bayaran projek dalam masa 1 bulan daripada tarikh diterima ke Pejabat Pembayaran.
4. Kami berjanji untuk mengeluarkan lesen hiburan dan liquor dalam masa 1 minggu selepas tarikh Mesyuarat Lembaga Perlesenan Arak yang bersidang 4 kali setahun.
5. Kami berjanji untuk mengeluarkan salinan sijil kerakyatan dalam masa 7 hari.
6. Kami berjanji untuk menyiapkan rumah SPKR dalam masa 3 bulan.
7. Kami berjanji untuk membuat keputusan permohonan Rumah Kerajaan dalam masa 1 bulan.
8. Kami berjanji akan memberi ulasan sokongan permohonan bekalan air / elektrik yang lengkap dalam masa 7 hari.
9. Kami berjanji untuk memastikan kerja-kerja projek yang melibatkan peruntukkan kurang daripada RM50,000.00 yang tiada bermasalah dapat disiapkan dalam masa 4 bulan.
10. Kami berjanji akan sentiasa melayani segala rungutan / aduan / masalah pelanggan pada bila-bila masa dengan penuh kemesraan dan keikhlasan.

Jika anda tidak mendapat perkhidmatan yang memuaskan seperti yang dinyatakan di atas, sila hubungi Pegawai Daerah atau Penolong-penolong Pegawai Daerah.



**PIAGAM PELANGGAN  
PEJABAT AGAMA DAERAH SEGAMAT**

Kami beriltizam memberi layanan yang mesra dan bersedia membantu apabila anda memerlukan perkhidmatan kami :

1. Mengurangkan bilangan aduan pelanggan (dalaman dan luaran) ke tahap lima aduan sebulan;
2. Berusaha mengambil tindakan bagi setiap aduan pelanggan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja setelah aduan diterima ;
3. Memberi kefahaman dan penghayatan Islam kepada masyarakat dan Saudara Kita tidak kurang daripada sepuluh (10) kali sebulan ;
4. Memproses permohonan memeluk Islam dalam tempoh dua puluh empat (24) jam setelah berpuas hati pemohon memenuhi syarat ;
5. Memastikan aktiviti lawatan ke Hospital-hospital Kerajaan dan Rumah-rumah Kebajikan seluruh Daerah dilaksanakan tidak kurang sepuluh (10) kali sebulan ;
6. Memproses permohonan halal dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima dan mengemukakan ke Ibu Pejabat bagi proses selanjutnya ;
7. Memproses pemilihan Jawatankuasa Masjid dan Surau dalam tempoh (6) bulan sebelum ahli Jawatankuasa sedia ada tamat tempoh lantikan sesi latihan ;
8. Memastikan lantikan Pegawai-pegawai Masjid dan Surau dibuat secara sistematik dan berkesan dalam masa satu (1) bulan selepas tarikh temuduga ;
9. Memastikan pelaksanaan program latihan kepada Pegawai-pegawai Masjid sekurang-kurangnya satu (1) sebulan ;
10. Mengeluarkan kelulusan untuk kebenaran berkahwin dalam tempoh tiga puluh (30) minit setelah permohonan lengkap diterima ;



11. Mengeluarkan Sijil Nikah (Borang 8) dalam masa tiga puluh (30) hari setelah majlis pernikahan berlangsung ;
12. Mengeluarkan Sijil Cerai dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas menerima perintah dari Mahkamah Syariah ;
13. Mengeluarkan Sijil Rujuk dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas rujuk dilakukan dan penceraian di isbatkan oleh Mahkamah Syariah ;
14. Memulakan sesi khidmat nasihat terhadap aduan baru dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas aduan yang lengkap diterima dan menjalankan sesi khidmat nasihat dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja bagi kes ulangan ;
15. Memulakan prosiding penguatkuasaan dalam tempoh empat puluh lapan (48) jam selepas aduan lengkap diterima ;
16. Memulakan siasatan kepada Orang Yang Disyaki dalam tempoh dua puluh empat (24) jam (tidak termasuk cuti am) selepas tangkapan dibuat ;
17. Mengemukakan Orang Yang Disyaki di hadapan hakim atau dilepaskan dengan bon jamin dalam tempoh dua puluh empat (24) jam (tidak termasuk cuti am) selepas tangkapan ;
18. Mendaftarkan kes-kes jenayah syariah ke Mahkamah Syariah dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja setelah siasatan lengkap diterima dari Bahagian Penguatkuasaan ;
19. Memfailkan notis rayuan atau permohonan semakan kes dalam tempoh empat belas (14) hari selepas keputusan perbicaraan ;
20. Memfailkan petisyen rayuan dalam masa sepuluh (10) hari selepas menerima catatan perbicaraan hakim dari Mahkamah Syariah ;
21. Melaksanakan pembayaran dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas tuntutan yang lengkap diterima bagi satu perkhidmatan atau bekalan dibuat ;
22. Menguruskan hal-hal perkhidmatan kakitangan jabatan mengikut peraturan-peraturan kerajaan dan pekeliling yang ditetapkan ;
23. Memastikan aset, inventori dan harta modal sentiasa diselenggarakan mengikut tatacara pengurusan stor ; dan
24. Memastikan setiap kelewatan yang dapat dijangka akan dimaklumkan kepada pelanggan pada permulaan perkhidmatan itu dipohon dan kelewatan tidak dapat dijangka akan dimaklumkan kepada pemohon sebaik sahaja ia dapat dikesan.



**PIAGAM PELANGGAN  
PEJABAT PENDIDIKAN AGAMA  
DAERAH SEGAMAT**

Kami warga Pejabat Pendidikan Agama Daerah Segamat dengan penuh tekad, iltizam, berikrar dan berjanji akan menumpukan seluruh tenaga dan usaha kami untuk :-

1. Memastikan semua kanak-kanak dan pelajar mendapat tempat belajar pada hari pertama sesi persekolahan dimulakan;
2. Menentukan setiap guru dan kakitangan dapat berkhidmat dengan cekap dan berkesan sepanjang masa;
3. Memberi layanan mesra, perkhidmatan cekap dan jawapan segera kepada setiap pelanggan yang berurusan dengan kami;
4. Memastikan segala surat dan rayuan kepada Pejabat Pendidikan Agama Daerah diberi jawapan dalam masa dua minggu;
5. Bersedia memberi penerangan dan maklumat terkini dengan lengkap, tepat dan cepat kepada yang berkenaan; dan
6. Sentiasa bersedia dan sanggup menerima pendapat, cadangan, syor dan teguran yang membina daripada semua pihak demi mempertingkatkan prestasi perkhidmatan dan kecemerlangan akademik.



**PIAGAM PELANGGAN  
PEJABAT DAERAH KLUANG**

1. Kami komited untuk memberikan perkhidmatan yang cekap, tepat dan mesra.
2. Kami berjanji untuk mengeluarkan pesanan dan inden kerja dalam masa 4 minggu.
3. Kami berjanji untuk menyelesaikan bayaran tuntutan projek dalam masa 4 bulan daripada tarikh tuntutan diterima.
4. Kami berjanji untuk mengeluarkan lesen hiburan dan liquor dalam masa 3 bulan.
5. Kami berjanji untuk mengeluarkan salinan sijil kerakyatan dalam masa 7 hari.
6. Kami berjanji untuk menyiapkan rumah program perumahan rakyat termiskin dalam masa 3 bulan.
7. Kami berjanji untuk membuat keputusan berkenaan permohonan rumah kerajaan dalam masa 1 bulan.
8. Kami berjanji akan memberi sokongan permohonan perbekalan air/elektrik dalam masa 3 hari.
9. Kami berjanji akan melayani segala rungutan/aduan/masalah anda pada bila-bila masa dengan penuh kemesraan dan keikhlasan.



**PIAGAM PELANGGAN  
PEJABAT AGAMA DAERAH KLUANG**

Kami beriltizam memberi layanan yang mesra dan bersedia membantu apabila anda memerlukan perkhidmatan kami :

1. Mengurangkan bilangan aduan pelanggan (dalaman dan luaran) ke tahap lima aduan sebulan;
2. Berusaha mengambil tindakan bagi setiap aduan pelanggan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja setelah aduan diterima ;
3. Memberi kefahaman dan penghayatan Islam kepada masyarakat dan Saudara Kita tidak kurang daripada sepuluh (10) kali sebulan ;
4. Memproses permohonan memeluk Islam dalam tempoh dua puluh empat (24) jam setelah berpuas hati pemohon memenuhi syarat ;
5. Memastikan aktiviti lawatan ke Hospital-hospital Kerajaan dan Rumah-rumah Kebajikan seluruh Daerah dilaksanakan tidak kurang sepuluh (10) kali sebulan ;
6. Memproses permohonan halal dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima dan mengemukakan ke Ibu Pejabat bagi proses selanjutnya ;
7. Memproses pemilihan Jawatankuasa Masjid dan Surau dalam tempoh (6) bulan sebelum ahli Jawatankuasa sedia ada tamat tempoh lantikan sesi latihan ;
8. Memastikan lantikan Pegawai-pegawai Masjid dan Surau dibuat secara sistematik dan berkesan dalam masa satu (1) bulan selepas tarikh temuduga ;
9. Memastikan pelaksanaan program latihan kepada Pegawai-pegawai Masjid sekurang-kurangnya satu (1) sebulan ;
10. Mengeluarkan kelulusan untuk kebenaran berkahwin dalam tempoh tiga puluh (30) minit setelah permohonan lengkap diterima ;

11. Mengeluarkan Sijil Nikah (Borang 8) dalam masa tiga puluh (30) hari setelah majlis pernikahan berlangsung ;
12. Mengeluarkan Sijil Cerai dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas menerima perintah dari Mahkamah Syariah ;
13. Mengeluarkan Sijil Rujuk dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas rujuk dilakukan dan penceraian di isbatkan oleh Mahkamah Syariah ;
14. Memulakan sesi khidmat nasihat terhadap aduan baru dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas aduan yang lengkap diterima dan menjalankan sesi khidmat nasihat dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja bagi kes ulangan ;
15. Memulakan prosiding penguatkuasaan dalam tempoh empat puluh lapan (48) jam selepas aduan lengkap diterima ;
16. Memulakan siasatan kepada Orang Yang Disyaki dalam tempoh dua puluh empat (24) jam (tidak termasuk cuti am) selepas tangkapan dibuat ;
17. Mengemukakan Orang Yang Disyaki di hadapan hakim atau dilepaskan dengan bon jamin dalam tempoh dua puluh empat (24) jam (tidak termasuk cuti am) selepas tangkapan ;
18. Mendaftarkan kes-kes jenayah syariah ke Mahkamah Syariah dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja setelah siasatan lengkap diterima dari Bahagian Penguatkuasaan ;
19. Memfailkan notis rayuan atau permohonan semakan kes dalam tempoh empat belas (14) hari selepas keputusan perbicaraan ;
20. Memfailkan petisyen rayuan dalam masa sepuluh (10) hari selepas menerima catatan perbicaraan hakim dari Mahkamah Syariah ;
21. Melaksanakan pembayaran dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas tuntutan yang lengkap diterima bagi satu perkhidmatan atau bekalan dibuat ;
22. Menguruskan hal-hal perkhidmatan kakitangan jabatan mengikut peraturan-peraturan kerajaan dan pekeliling yang ditetapkan ;
23. Memastikan aset, inventori dan harta modal sentiasa diselenggarakan mengikut tatacara pengurusan stor ; dan
24. Memastikan setiap kelewatan yang dapat dijangka akan dimaklumkan kepada pelanggan pada permulaan perkhidmatan itu dipohon dan kelewatan tidak dapat dijangka akan dimaklumkan kepada pemohon sebaik sahaja ia dapat dikesan.



**PIAGAM PELANGGAN  
PEJABAT PENDIDIKAN AGAMA  
DAERAH KLUANG**

Kami warga Pejabat Pendidikan Agama Daerah Kluang dengan penuh tekad, iltizam, berikrar dan berjanji akan menumpukan seluruh tenaga dan usaha kami untuk :-

1. Memastikan semua kanak-kanak dan pelajar mendapat tempat belajar pada hari pertama sesi persekolahan dimulakan;
2. Menentukan setiap guru dan kakitangan dapat berkhidmat dengan cekap dan berkesan sepanjang masa;
3. Memberi layanan mesra, perkhidmatan cekap dan jawapan segera kepada setiap pelanggan yang berurusan dengan kami;
4. Memastikan segala surat dan rayuan kepada Pejabat Pendidikan Agama Daerah diberi jawapan dalam masa dua minggu;
5. Bersedia memberi penerangan dan maklumat terkini dengan lengkap, tepat dan cepat kepada yang berkenaan; dan
6. Sentiasa bersedia dan sanggup menerima pendapat, cadangan, syor dan teguran yang membina daripada semua pihak demi mempertingkatkan prestasi perkhidmatan dan kecemerlangan akademik.



**PIAGAM PELANGGAN  
PEJABAT DAERAH KOTA TINGGI**

- Kami komited untuk memberi perkhidmatan yang cepat, tepat dan mesra.
- Kami komited untuk mengeluarkan pesanan dan inden kerja dalam masa 4 minggu.
- Kami komited untuk menyelesaikan bayaran tuntutan dalam masa 4 bulan dari tarikh tuntutan.
- Kami komited untuk mengeluarkan lesen hiburan dan 'liquor' dalam masa 3 bulan.
- Kami komited untuk membuat keputusan permohonan bekalan air dan elektrik yang layak dalam masa 3 hari.
- Kami komited untuk menyiapkan rumah PPRT dalam masa 3 bulan.
- Kami komited akan sentiasa melayani segala rungutan atau aduan masalah pelanggan pada bila-bila masa dengan penuh kemesraan dan keikhlasan.



**PIAGAM PELANGGAN  
PEJABAT AGAMA DAERAH KOTA TINGGI**

Kami beriltizam memberi layanan yang mesra dan bersedia membantu apabila anda memerlukan perkhidmatan kami :

1. Mengurangkan bilangan aduan pelanggan (dalaman dan luaran) ke tahap lima aduan sebulan;
2. Berusaha mengambil tindakan bagi setiap aduan pelanggan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja setelah aduan diterima ;
3. Memberi kefahaman dan penghayatan Islam kepada masyarakat dan Saudara Kita tidak kurang daripada sepuluh (10) kali sebulan ;
4. Memproses permohonan memeluk Islam dalam tempoh dua puluh empat (24) jam setelah berpuas hati pemohon memenuhi syarat ;
5. Memastikan aktiviti lawatan ke Hospital-hospital Kerajaan dan Rumah-rumah Kebajikan seluruh Daerah dilaksanakan tidak kurang sepuluh (10) kali sebulan ;
6. Memproses permohonan halal dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima dan mengemukakan ke Ibu Pejabat bagi proses selanjutnya ;
7. Memproses pemilihan Jawatankuasa Masjid dan Surau dalam tempoh (6) bulan sebelum ahli Jawatankuasa sedia ada tamat tempoh lantikan sesi latihan ;
8. Memastikan lantikan Pegawai-pegawai Masjid dan Surau dibuat secara sistematik dan berkesan dalam masa satu (1) bulan selepas tarikh temu duga ;
9. Memastikan pelaksanaan program latihan kepada Pegawai-pegawai Masjid sekurang-kurangnya satu (1) sebulan ;
10. Mengeluarkan kelulusan untuk kebenaran berkahwin dalam tempoh tiga puluh (30) minit setelah permohonan lengkap diterima ;



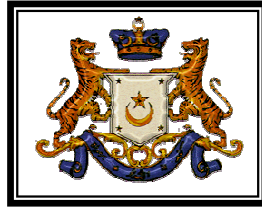
11. Mengeluarkan Sijil Nikah (Borang 8) dalam masa tiga puluh (30) hari setelah majlis pernikahan berlangsung ;
12. Mengeluarkan Sijil Cerai dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas menerima perintah dari Mahkamah Syariah ;
13. Mengeluarkan Sijil Rujuk dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas rujuk dilakukan dan penceraian di isbatkan oleh Mahkamah Syariah ;
14. Memulakan sesi khidmat nasihat terhadap aduan baru dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas aduan yang lengkap diterima dan menjalankan sesi khidmat nasihat dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja bagi kes ulangan ;
15. Memulakan prosiding penguatkuasaan dalam tempoh empat puluh lapan (48) jam selepas aduan lengkap diterima ;
16. Memulakan siasatan kepada Orang Yang Disyaki dalam tempoh dua puluh empat (24) jam (tidak termasuk cuti am) selepas tangkapan dibuat ;
17. Mengemukakan Orang Yang Disyaki di hadapan hakim atau dilepaskan dengan bon jamin dalam tempoh dua puluh empat (24) jam (tidak termasuk cuti am) selepas tangkapan ;
18. Mendaftarkan kes-kes jenayah syariah ke Mahkamah Syariah dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja setelah siasatan lengkap diterima dari Bahagian Penguatkuasaan ;
19. Memfailkan notis rayuan atau permohonan semakan kes dalam tempoh empat belas (14) hari selepas keputusan perbicaraan ;
20. Memfailkan petisyen rayuan dalam masa sepuluh (10) hari selepas menerima catatan perbicaraan hakim dari Mahkamah Syariah ;
21. Melaksanakan pembayaran dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas tuntutan yang lengkap diterima bagi satu perkhidmatan atau bekalan dibuat ;
22. Menguruskan hal-hal perkhidmatan kakitangan jabatan mengikut peraturan-peraturan kerajaan dan pekeliling yang ditetapkan ;
23. Memastikan aset, inventori dan harta modal sentiasa diselenggarakan mengikut tatacara pengurusan stor ; dan
24. Memastikan setiap kelewatan yang dapat dijangka akan dimaklumkan kepada pelanggan pada permulaan perkhidmatan itu dipohon dan kelewatan tidak dapat dijangka akan dimaklumkan kepada pemohon sebaik sahaja ia dapat dikesan.



**PIAGAM PELANGGAN  
PEJABAT PENDIDIKAN AGAMA  
DAERAH KOTA TINGGI**

Kami warga Pejabat Pendidikan Agama Daerah Kota Tinggi dengan penuh tekad, iltizam, berikrar dan berjanji akan menumpukan seluruh tenaga dan usaha kami untuk :-

1. Memastikan semua kanak-kanak dan pelajar mendapat tempat belajar pada hari pertama sesi persekolahan dimulakan;
2. Menentukan setiap guru dan kakitangan dapat berkhidmat dengan cekap dan berkesan sepanjang masa;
3. Memberi layanan mesra, perkhidmatan cekap dan jawapan segera kepada setiap pelanggan yang berurusan dengan kami;
4. Memastikan segala surat dan rayuan kepada Pejabat Pendidikan Agama Daerah diberi jawapan dalam masa dua minggu;
5. Bersedia memberi penerangan dan maklumat terkini dengan lengkap, tepat dan cepat kepada yang berkenaan; dan
6. Sentiasa bersedia dan sanggup menerima pendapat, cadangan, syor dan teguran yang membina daripada semua pihak demi mempertingkatkan prestasi perkhidmatan dan kecemerlangan akademik.



**PIAGAM PELANGGAN  
PEJABAT DAERAH PONTIAN**

1. Kami komited untuk memberi perkhidmatan yang cekap, tepat, dedikasi dan mesra.
2. Kami komited untuk menepati perkara-perkara berikut :-
  - 2.1. Mengeluarkan Pesanan Kerajaan dan Indent Kerja Projek-Projek Pembangunan dalam masa 4 minggu dari tarikh terima tawaran.
  - 2.2. Menyelesaikan penyediaan baucer untuk tuntutan pembayaran Projek Bekalan dan perkhidmatan dalam tempoh 1 bulan dari tarikh tuntutan diterima.
  - 2.3. Membuat keputusan atas permohonan lesen-lesen dalam tempoh 3 bulan dari tarikh permohonan diterima.
  - 2.4. Menyiapkan pembinaan rumah-rumah PPRT yang diluluskan dalam tempoh 3 bulan dari tarikh kelulusan diterima.
  - 2.5. Mengeluarkan salinan atau membuat pembetulan atas Sijil Kerakyatan dalam tempoh 3 hari bekerja dari permohonan diterima.
  - 2.6. Memberi sokongan permohonan bekalan air dan letrik kepada yang layak dalam tempoh 3 hari bekerja.
  - 2.7. Membuat keputusan atas permohonan mendapatkan rumah kerajaan dalam tempoh 1 bulan dari tarikh permohonan.
  - 2.8. Mengeluarkan resit-resit pembayaran dengan serta-merta.
  - 2.9. Memberi ulasan dan cadangan ke atas pelan layout dan pelan bangunan dalam tempoh 1 bulan dari tempoh pelan diterima.
  - 2.10. Membuat keputusan ke atas permohonan pelan bangunan bagi kawasan luar bandar dalam tempoh 2 bulan dari tarikh permohonan diterima.
3. Kami akan sentiasa melayani segala aduan, rungutan dan masalah pelanggan pada bila-bila masa dengan penuh kemesraan dan keikhlasan.



**PIAGAM PELANGGAN  
PEJABAT AGAMA DAERAH PONTIAN**

Kami beriltizam memberi layanan yang mesra dan bersedia membantu apabila anda memerlukan perkhidmatan kami :

1. Mengurangkan bilangan aduan pelanggan (dalaman dan luaran) ke tahap lima aduan sebulan;
2. Berusaha mengambil tindakan bagi setiap aduan pelanggan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja setelah aduan diterima ;
3. Memberi kefahaman dan penghayatan Islam kepada masyarakat dan Saudara Kita tidak kurang daripada sepuluh (10) kali sebulan ;
4. Memproses permohonan memeluk Islam dalam tempoh dua puluh empat (24) jam setelah berpuashati pemohon memenuhi syarat ;
5. Memastikan aktiviti lawatan ke Hospital-hospital Kerajaan dan Rumah-rumah Kebajikan seluruh Daerah dilaksanakan tidak kurang sepuluh (10) kali sebulan ;
6. Memproses permohonan halal dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima dan mengemukakan ke Ibu Pejabat bagi proses selanjutnya ;
7. Memproses pemilihan Jawatankuasa Masjid dan Surau dalam tempoh (6) bulan sebelum ahli Jawatankuasa sedia ada tamat tempoh lantikan sesi latihan ;
8. Memastikan lantikan Pegawai-pegawai Masjid dan Surau dibuat secara sistematik dan berkesan dalam masa satu (1) bulan selepas tarikh temuduga ;
9. Memastikan pelaksanaan program latihan kepada Pegawai-pegawai Masjid sekurang-kurangnya satu (1) sebulan ;
10. Mengeluarkan kelulusan untuk kebenaran berkahwin dalam tempoh tiga puluh (30) minit setelah permohonan lengkap diterima ;

11. Mengeluarkan Sijil Nikah (Borang 8) dalam masa tiga puluh (30) hari setelah majlis pernikahan berlangsung ;
12. Mengeluarkan Sijil Cerai dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas menerima perintah dari Mahkamah Syariah ;
13. Mengeluarkan Sijil Rujuk dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas rujuk dilakukan dan penceraian di isbatkan oleh Mahkamah Syariah ;
14. Memulakan sesi khidmat nasihat terhadap aduan baru dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas aduan yang lengkap diterima dan menjalankan sesi khidmat nasihat dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja bagi kes ulangan ;
15. Memulakan prosiding penguatkuasaan dalam tempoh empat puluh lapan (48) jam selepas aduan lengkap diterima ;
16. Memulakan siasatan kepada Orang Yang Disyaki dalam tempoh dua puluh empat (24) jam (tidak termasuk cuti am) selepas tangkapan dibuat ;
17. Mengemukakan Orang Yang Disyaki di hadapan hakim atau dilepaskan dengan bon jamin dalam tempoh dua puluh empat (24) jam (tidak termasuk cuti am) selepas tangkapan ;
18. Mendaftarkan kes-kes jenayah syariah ke Mahkamah Syariah dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja setelah siasatan lengkap diterima dari Bahagian Penguatkuasaan ;
19. Memfailkan notis rayuan atau permohonan semakan kes dalam tempoh empat belas (14) hari selepas keputusan perbicaraan ;
20. Memfailkan petisyen rayuan dalam masa sepuluh (10) hari selepas menerima catatan perbicaraan hakim dari Mahkamah Syariah ;
21. Melaksanakan pembayaran dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas tuntutan yang lengkap diterima bagi satu perkhidmatan atau bekalan dibuat ;
22. Menguruskan hal-hal perkhidmatan kakitangan jabatan mengikut peraturan-peraturan kerajaan dan pekeliling yang ditetapkan ;
23. Memastikan aset, inventori dan harta modal sentiasa diselenggarakan mengikut tatacara pengurusan stor ; dan
24. Memastikan setiap kelewatan yang dapat dijangka akan dimaklumkan kepada pelanggan pada permulaan perkhidmatan itu dipohon dan kelewatan tidak dapat dijangka akan dimaklumkan kepada pemohon sebaik sahaja ia dapat dikesan.



**PIAGAM PELANGGAN  
PEJABAT PENDIDIKAN AGAMA  
DAERAH PONTIAN**

Kami warga Pejabat Pendidikan Agama Daerah Pontian dengan penuh tekad, iltizam, berikrar dan berjanji akan menumpukan seluruh tenaga dan usaha kami untuk :-

1. Memastikan semua kanak-kanak dan pelajar mendapat tempat belajar pada hari pertama sesi persekolahan dimulakan;
2. Menentukan setiap guru dan kakitangan dapat berkhidmat dengan cekap dan berkesan sepanjang masa;
3. Memberi layanan mesra, perkhidmatan cekap dan jawapan segera kepada setiap pelanggan yang berurusan dengan kami;
4. Memastikan segala surat dan rayuan kepada Pejabat Pendidikan Agama Daerah diberi jawapan dalam masa dua minggu;
5. Bersedia memberi penerangan dan maklumat terkini dengan lengkap, tepat dan cepat kepada yang berkenaan; dan
6. Sentiasa bersedia dan sanggup menerima pendapat, cadangan, syor dan teguran yang membina daripada semua pihak demi mempertingkatkan prestasi perkhidmatan dan kecemerlangan akademik.



**PIAGAM PELANGGAN  
PEJABAT DAERAH MERSING**

Kami berjanji :-

- ✓ Sentiasa memberi perkhidmatan yang cekap, tepat dan berkualiti.
- ✓ Mengeluarkan pesanan kerajaan dan inden kerja dalam masa tujuh (7) hari.
- ✓ Menyelesaikan bayaran tuntutan projek dan semua jenis perkhidmatan dalam masa dua (2) bulan daripada tarikh tuntutan diterima.
- ✓ Mengeluarkan lesen tempat hiburan, lesen tempat billiard, lesen penulis surat, dan lesen minuman keras dalam masa tiga (3) bulan.
- ✓ Menyediakan dan mengemukakan laporan bulanan prestasi perbelanjaan bagi projek-projek Y.B. Ahli Parlimen pada 28hb setiap bulan.
- ✓ Menyiapkan pembinaan rumah-rumah skim pembangunan kesejahteraan rakyat (SPKR) dalam masa tiga (3) bulan.
- ✓ Menyediakan dan mengemukakan laporan bulanan prestasi perbelanjaan bagi projek pias-pias pada hari khamis minggu ke-2 setiap bulan.
- ✓ Melayani segala pertanyaan, rungutan, aduan dan masalah pelanggan pada bila-bila masa dengan penuh kemesraan, keikhlasan dalam masa empat belas (14) hari).



**PIAGAM PELANGGAN  
PEJABAT AGAMA DAERAH MERSING**

Kami beriltizam memberi layanan yang mesra dan bersedia membantu apabila anda memerlukan perkhidmatan kami :

1. Mengurangkan bilangan aduan pelanggan (dalaman dan luaran) ke tahap lima aduan sebulan;
2. Berusaha mengambil tindakan bagi setiap aduan pelanggan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja setelah aduan diterima ;
3. Memberi kefahaman dan penghayatan Islam kepada masyarakat dan Saudara Kita tidak kurang daripada sepuluh (10) kali sebulan ;
4. Memproses permohonan memeluk Islam dalam tempoh dua puluh empat (24) jam setelah berpuas hati pemohon memenuhi syarat ;
5. Memastikan aktiviti lawatan ke Hospital-hospital Kerajaan dan Rumah-rumah Kebajikan seluruh Daerah dilaksanakan tidak kurang sepuluh (10) kali sebulan ;
6. Memproses permohonan halal dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima dan mengemukakan ke Ibu Pejabat bagi proses selanjutnya ;
7. Memproses pemilihan Jawatankuasa Masjid dan Surau dalam tempoh (6) bulan sebelum ahli Jawatankuasa sedia ada tamat tempoh lantikan sesi latihan ;
8. Memastikan lantikan Pegawai-pegawai Masjid dan Surau dibuat secara sistematik dan berkesan dalam masa satu (1) bulan selepas tarikh temu duga ;
9. Memastikan pelaksanaan program latihan kepada Pegawai-pegawai Masjid sekurang-kurangnya satu (1) sebulan ;
10. Mengeluarkan kelulusan untuk kebenaran berkahwin dalam tempoh tiga puluh (30) minit setelah permohonan lengkap diterima ;



11. Mengeluarkan Sijil Nikah (Borang 8) dalam masa tiga puluh (30) hari setelah majlis pernikahan berlangsung ;
12. Mengeluarkan Sijil Cerai dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas menerima perintah dari Mahkamah Syariah ;
13. Mengeluarkan Sijil Rujuk dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas rujuk dilakukan dan penceraian di isbatkan oleh Mahkamah Syariah ;
14. Memulakan sesi khidmat nasihat terhadap aduan baru dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas aduan yang lengkap diterima dan menjalankan sesi khidmat nasihat dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja bagi kes ulangan ;
15. Memulakan prosiding penguatkuasaan dalam tempoh empat puluh lapan (48) jam selepas aduan lengkap diterima ;
16. Memulakan siasatan kepada Orang Yang Disyaki dalam tempoh dua puluh empat (24) jam (tidak termasuk cuti am) selepas tangkapan dibuat ;
17. Mengemukakan Orang Yang Disyaki di hadapan hakim atau dilepaskan dengan bon jamin dalam tempoh dua puluh empat (24) jam (tidak termasuk cuti am) selepas tangkapan ;
18. Mendaftarkan kes-kes jenayah syariah ke Mahkamah Syariah dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja setelah siasatan lengkap diterima dari Bahagian Penguatkuasaan ;
19. Memfailkan notis rayuan atau permohonan semakan kes dalam tempoh empat belas (14) hari selepas keputusan perbicaraan ;
20. Memfailkan petisyen rayuan dalam masa sepuluh (10) hari selepas menerima catatan perbicaraan hakim dari Mahkamah Syariah ;
21. Melaksanakan pembayaran dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas tuntutan yang lengkap diterima bagi satu perkhidmatan atau bekalan dibuat ;
22. Menguruskan hal-hal perkhidmatan kakitangan jabatan mengikut peraturan-peraturan kerajaan dan pekeliling yang ditetapkan ;
23. Memastikan aset, inventori dan harta modal sentiasa diselenggarakan mengikut tatacara pengurusan stor ; dan
24. Memastikan setiap kelewatan yang dapat dijangka akan dimaklumkan kepada pelanggan pada permulaan perkhidmatan itu dipohon dan kelewatan tidak dapat dijangka akan dimaklumkan kepada pemohon sebaik sahaja ia dapat dikesan.



**PIAGAM PELANGGAN  
PEJABAT PENDIDIKAN AGAMA  
DAERAH MERSING**

Kami warga Pejabat Pendidikan Agama Daerah Mersing dengan penuh tekad, iltizam, berikrar dan berjanji akan menumpukan seluruh tenaga dan usaha kami untuk :-

1. Memastikan semua kanak-kanak dan pelajar mendapat tempat belajar pada hari pertama sesi persekolahan dimulakan;
2. Menentukan setiap guru dan kakitangan dapat berkhidmat dengan cekap dan berkesan sepanjang masa;
3. Memberi layanan mesra, perkhidmatan cekap dan jawapan segera kepada setiap pelanggan yang berurusan dengan kami;
4. Memastikan segala surat dan rayuan kepada Pejabat Pendidikan Agama Daerah diberi jawapan dalam masa dua minggu;
5. Bersedia memberi penerangan dan maklumat terkini dengan lengkap, tepat dan cepat kepada yang berkenaan; dan
6. Sentiasa bersedia dan sanggup menerima pendapat, cadangan, syor dan teguran yang membina daripada semua pihak demi mempertingkatkan prestasi perkhidmatan dan kecemerlangan akademik.



### **PIAGAM PELANGGAN PEJABAT DAERAH LEDANG**

- Kami komited untuk memberikan perkhidmatan yang mesra, cekap, tepat dan berkualiti kepada semua pelanggan.
- Kami berjanji untuk mengeluarkan Pesanan Kerajaan / *Inden* Kerja dalam masa 7 hari selepas *invois* / butiran kerja yang lengkap diterima.
- Kami berjanji akan menyelesaikan bayaran tuntutan projek dalam masa 7 hari.
- Kami berjanji akan mengeluarkan Lesen Menjual '*Liquor*' dalam masa 7 hari selepas Mesyuarat Lembaga Perlesenan Arak bersidang.
- Kami berjanji akan mengeluarkan Lesen Wayang Cina, Patung / Nyanyian ( permohonan yang lengkap ) dalam tempoh 2 bulan.
- Kami berjanji akan memastikan persekitaran dalaman dan luaran pejabat sentiasa dalam keadaan bersih, kemas, teratur dan menarik.



**PIAGAM PELANGGAN  
PEJABAT AGAMA DAERAH LEDANG**

Kami beriltizam memberi layanan yang mesra dan bersedia membantu apabila anda memerlukan perkhidmatan kami :

1. Mengurangkan bilangan aduan pelanggan (dalaman dan luaran) ke tahap lima aduan sebulan;
2. Berusaha mengambil tindakan bagi setiap aduan pelanggan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja setelah aduan diterima ;
3. Memberi kefahaman dan penghayatan Islam kepada masyarakat dan Saudara Kita tidak kurang daripada sepuluh (10) kali sebulan ;
4. Memproses permohonan memeluk Islam dalam tempoh dua puluh empat (24) jam setelah berpuas hati pemohon memenuhi syarat ;
5. Memastikan aktiviti lawatan ke Hospital-hospital Kerajaan dan Rumah-rumah Kebajikan seluruh Daerah dilaksanakan tidak kurang sepuluh (10) kali sebulan ;
6. Memproses permohonan halal dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima dan mengemukakan ke Ibu Pejabat bagi proses selanjutnya ;
7. Memproses pemilihan Jawatankuasa Masjid dan Surau dalam tempoh (6) bulan sebelum ahli Jawatankuasa sedia ada tamat tempoh lantikan sesi latihan ;
8. Memastikan lantikan Pegawai-pegawai Masjid dan Surau dibuat secara sistematik dan berkesan dalam masa satu (1) bulan selepas tarikh temu duga ;
9. Memastikan pelaksanaan program latihan kepada Pegawai-pegawai Masjid sekurang-kurangnya satu (1) sebulan ;
10. Mengeluarkan kelulusan untuk kebenaran berkahwin dalam tempoh tiga puluh (30) minit setelah permohonan lengkap diterima ;

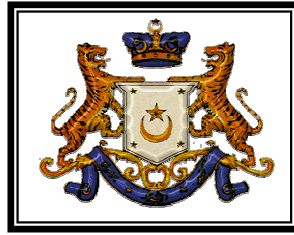
11. Mengeluarkan Sijil Nikah (Borang 8) dalam masa tiga puluh (30) hari setelah majlis pernikahan berlangsung ;
12. Mengeluarkan Sijil Cerai dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas menerima perintah dari Mahkamah Syariah ;
13. Mengeluarkan Sijil Rujuk dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas rujuk dilakukan dan penceraian di isbatkan oleh Mahkamah Syariah ;
14. Memulakan sesi khidmat nasihat terhadap aduan baru dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas aduan yang lengkap diterima dan menjalankan sesi khidmat nasihat dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja bagi kes ulangan ;
15. Memulakan prosiding penguatkuasaan dalam tempoh empat puluh lapan (48) jam selepas aduan lengkap diterima ;
16. Memulakan siasatan kepada Orang Yang Disyaki dalam tempoh dua puluh empat (24) jam (tidak termasuk cuti am) selepas tangkapan dibuat ;
17. Mengemukakan Orang Yang Disyaki di hadapan hakim atau dilepaskan dengan bon jamin dalam tempoh dua puluh empat (24) jam (tidak termasuk cuti am) selepas tangkapan ;
18. Mendaftarkan kes-kes jenayah syariah ke Mahkamah Syariah dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja setelah siasatan lengkap diterima dari Bahagian Penguatkuasaan ;
19. Memfailkan notis rayuan atau permohonan semakan kes dalam tempoh empat belas (14) hari selepas keputusan perbicaraan ;
20. Memfailkan petisyen rayuan dalam masa sepuluh (10) hari selepas menerima catatan perbicaraan hakim dari Mahkamah Syariah ;
21. Melaksanakan pembayaran dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas tuntutan yang lengkap diterima bagi satu perkhidmatan atau bekalan dibuat ;
22. Menguruskan hal-hal perkhidmatan kakitangan jabatan mengikut peraturan-peraturan kerajaan dan pekeliling yang ditetapkan ;
23. Memastikan aset, inventori dan harta modal sentiasa diselenggarakan mengikut tatacara pengurusan stor ; dan
24. Memastikan setiap kelewatan yang dapat dijangka akan dimaklumkan kepada pelanggan pada permulaan perkhidmatan itu dipohon dan kelewatan tidak dapat dijangka akan dimaklumkan kepada pemohon sebaik sahaja ia dapat dikesan.



**PIAGAM PELANGGAN  
PEJABAT PENDIDIKAN AGAMA  
DAERAH LEDANG**

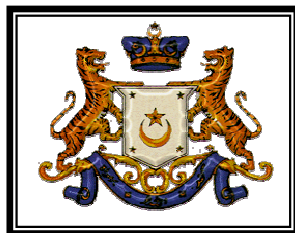
Kami warga Pejabat Pendidikan Agama Daerah Ledang dengan penuh tekad, iltizam, berikrar dan berjanji akan menumpukan seluruh tenaga dan usaha kami untuk :-

1. Memastikan semua kanak-kanak dan pelajar mendapat tempat belajar pada hari pertama sesi persekolahan dimulakan;
2. Menentukan setiap guru dan kakitangan dapat berkhidmat dengan cekap dan berkesan sepanjang masa;
3. Memberi layanan mesra, perkhidmatan cekap dan jawapan segera kepada setiap pelanggan yang berurusan dengan kami;
4. Memastikan segala surat dan rayuan kepada Pejabat Pendidikan Agama Daerah diberi jawapan dalam masa dua minggu;
5. Bersedia memberi penerangan dan maklumat terkini dengan lengkap, tepat dan cepat kepada yang berkenaan; dan
6. Sentiasa bersedia dan sanggup menerima pendapat, cadangan, syor dan teguran yang membina daripada semua pihak demi mempertingkatkan prestasi perkhidmatan dan kecemerlangan akademik.



**PIAGAM PELANGGAN  
PEJABAT DAERAH KULAIJAYA**

- ❖ Kami komited untuk memberikan perkhidmatan yang berintegriti.
- ❖ Kami berjanji untuk mengeluarkan pesanan kerajaan dan inden kerja dalam tempoh 5 hari bekerja daripada tarikh keputusan.
- ❖ Kami berjanji untuk memajukan tuntutan pembayaran dalam tempoh 10 hari bekerja daripada tarikh tuntutan diterima.
- ❖ Kami berjanji untuk mengeluarkan Lesen Arak dalam tempoh 10 hari bekerja selepas tarikh mesyuarat Lembaga Perlesenan Arak bersidang.
- ❖ Kami berjanji untuk mengeluarkan permit hiburan dalam tempoh 5 hari bekerja daripada tarikh ulasan diterima daripada kesemua jabatan terlibat.
- ❖ Kami berjanji untuk mengeluarkan lesen hiburan dalam tempoh 5 hari bekerja daripada tarikh keputusan Mesyuarat Jawatankuasa Kecil Keselamatan Daerah.
- ❖ Kami berjanji untuk menyiapkan/memastikan semua projek pembangunan kecil mengikut tempoh dan spesifikasi yang ditetapkan.
- ❖ Kami berjanji akan sentiasa menangani segala rungutan/aduan/permasalahan pelanggan yang berurusan di pejabat ini pada bila-bila masa dengan penuh keikhlasan dan kemesraan.
- ❖ Kami berjanji untuk membuat keputusan berkenaan permohonan rumah kerajaan dalam masa 3 bulan daripada tarikh permohonan.
- ❖ Memberi ulasan dan cadangan ke atas pelan layout dan pelan bangunan dalam tempoh 1 bulan dari tempoh pelan diterima.



**PIAGAM PELANGGAN  
PEJABAT AGAMA DAERAH KULAIJAYA**

Kami beriltizam memberi layanan yang mesra dan bersedia membantu apabila anda memerlukan perkhidmatan kami :

1. Mengurangkan bilangan aduan pelanggan (dalaman dan luaran) ke tahap lima (5) aduan sebulan;
2. Berusaha mengambil tindakan bagi setiap aduan pelanggan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja setelah aduan diterima;
3. Memberi kefahaman dan penghayatan Islam kepada masyarakat dan Saudara Kita tidak kurang daripada sepuluh (10) kali sebulan;
4. Memproses permohonan memeluk Islam dalam tempoh dua puluh empat (24) jam setelah berpuashati pemohon memenuhi syarat;
5. Memastikan aktiviti lawatan ke Hospital-hospital Kerajaan dan Rumah-Rumah Kebajikan seluruh Daerah dilaksanakan tidak kurang sepuluh (10) kali sebulan;
6. Memproses permohonan halal dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima dan mengemukakan ke Ibu Pejabat bagi proses selanjutnya;
7. Memproses pemilihan Jawatankuasa Masjid dan Surau dalam tempoh enam (6) bulan sebelum Ahli Jawatankuasa sedia ada tamat tempoh sesi lantikan;
8. Memastikan perlantikan Pegawai-Pegawai Masjid dan Surau dibuat secara sistematik dan berkesan dalam masa satu (1) bulan selepas tarikh temuduga;
9. Memastikan pelaksanaan program latihan kepada Pegawai-pegawai Masjid sekurang-kurangnya satu (1) kali sebulan;
10. Mengeluarkan kelulusan untuk kebenaran berkahwin dalam tempoh tiga puluh (30) minit setelah permohonan yang lengkap diterima;
11. Mengeluarkan Sijil Nikah (Borang 8) dalam masa tiga puluh (30) hari setelah majlis pernikahan berlangsung;



12. Mengeluarkan Sijil Cerai dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas menerima Perintah dari Mahkamah Syariah;
13. Mengeluarkan Sijil Rujuk dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas rujuk dilakukan dan penceraian diisbatkan oleh Mahkamah Syariah;
14. Memulakan tindakan khidmat nasihat terhadap aduan baru dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas aduan yang lengkap diterima dan menjalankan sesi khidmat nasihat dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja bagi kes yang ulangan;
15. Memulakan prosiding penguatkuasaan dalam tempoh empat puluh lapan (48) jam selepas aduan lengkap diterima;
16. Memulakan siasatan kepada Orang Yang Disyaki dalam tempoh dua puluh empat (24) jam (tidak termasuk cuti am) selepas tangkapan dibuat;
17. Mengemukakan Orang Yang Disyaki di hadapan hakim atau dilepaskan dengan Bon Jamin dalam tempoh dua puluh empat (24) jam (tidak termasuk cuti am) selepas tangkapan;
18. Mendaftarkan kes-kes jenayah syariah ke Mahkamah Syariah dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja setelah siasatan lengkap diterima dari Bahagian Penguatkuasaan;
19. Memfailkan notis rayuan atau permohonan semakan kes dalam tempoh empat belas (14) hari selepas keputusan perbicaraan;
20. Memfailkan petisyen rayuan dalam masa sepuluh (10) hari selepas menerima catatan perbicaraan hakim dari Mahkamah Syariah;
21. Melaksanakan pembayaran terhadap satu perkhidmatan atau bekalan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas tuntutan dokumen yang lengkap diterima;
22. Menguruskan hal-hal perkhidmatan kakitangan Jabatan mengikut Peraturan-Peraturan Kerajaan dan pekeliling-pekeliling yang ditetapkan;
23. Memastikan aset, inventori dan harta modal sentiasa diselenggarakan mengikut tatacara pengurusan stor; dan
24. Memastikan setiap kelewatan yang dapat dijangka akan dimaklumkan kepada pelanggan pada permulaan perkhidmatan itu dipohon dan kelewatan tidak dapat dijangka akan dimaklumkan kepada pemohon sebaik sahaja ia dapat dikesan.



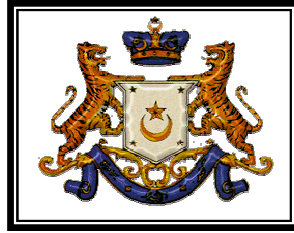
**PIAGAM PELANGGAN  
JABATAN AGAMA JOHOR**

Jabatan Agama Johor menjamin layanan yang mesra dan sentiasa membantu apabila anda memerlukan perkhidmatan kami serta berusaha untuk mempertingkatkan mutu perkhidmatan bagi memenuhi kepuasan pelanggan :-

1. Mengurus aduan pelanggan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas sesuatu aduan diterima;
2. Mengambil tindakan setiap aduan pelanggan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh aduan diterima;
3. Mengurus pengambilan dan pendaftaran murid darjah satu (1) ke Sekolah Rendah Agama Bersepadu (SRAB) dalam tempoh enam (6) bulan dari tarikh tutup permohonan kemasukan ke Sekolah Rendah Agama Bersepadu (SRAB);
4. Mengurus pengambilan dan pendaftaran murid darjah satu (1) ke Sekolah Agama Kerajaan Johor (SAKJ) dalam tempoh tiga (3) bulan daripada tarikh permohonan kemasukan ke Sekolah Agama Kerajaan Johor (SAKJ);
5. Mengurus pengambilan dan pendaftaran pelajar tingkatan satu (1) ke Sekolah Menengah Agama Kerajaan Johor (SMAKJ) dalam tempoh lapan (8) minggu daripada tarikh tutup permohonan ke Sekolah Menengah Agama Kerajaan Johor (SMAKJ);
6. Mengurus pengambilan dan pendaftaran pelajar tingkatan enam (6) dalam tempoh empat (4) bulan daripada tarikh tutup permohonan ke Maahad Johor;
7. Memberi kefahaman dan penghayatan Islam kepada masyarakat tidak kurang daripada sepuluh (10) kali bagi setiap daerah setahun;
8. Mengeluarkan sijil pengesahan halal dalam tempoh sembilan puluh (90) hari selepas permohonan yang lengkap diterima;
9. Memulakan proses pemilihan Jawatankuasa Masjid dan Surau dalam tempoh enam (6) bulan sebelum ahli jawatankuasa sediaada tamat tempoh sesi latihan;

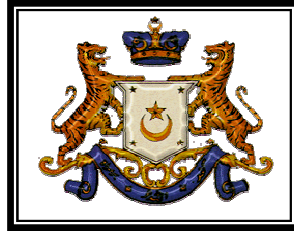
10. Mengeluarkan kelulusan untuk kebenaran berkahwin dalam tempoh tiga puluh (30) minit setelah permohonan yang lengkap diterima;
11. Mengeluarkan Sijil Nikah (Borang 8) dalam masa tiga puluh (30) hari setelah majlis pernikahan berlangsung;
12. Mengeluarkan Sijil Cerai selepas tujuh (7) hari ianya ditandatangani oleh Pendaftar Nikah Cerai dan Rujuk;
13. Mengeluarkan Sijil Rujuk dalam tempoh empat belas (14) hari selepas rujuk dilakukan serta penceraian telah diisbatkan oleh Mahkamah dan permohonan pendaftarannya diterima;
14. Memastikan tindakan bagi aduan baru dapat dilaksanakan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dan tiga puluh (30) hari bekerja bagi kes yang berulang;
15. Memastikan sebanyak lima (5) program tahunan dilaksanakan di peringkat negeri dan daerah;
16. Memulakan prosiding penguatkuasaan dalam tempoh empat puluh lapan (48) jam selepas aduan yang lengkap yang diterima;
17. Memulakan siasatan kepada Orang Yang Disyaki dalam tempoh dua puluh empat (24) jam (tidak termasuk cuti am) selepas tangkapan dibuat;
18. Mengemukakan Orang Yang Disyaki dihadapan Hakim atau dilepaskan dengan bon jaminan dalam tempoh dua puluh empat (24) jam (tidak termasuk cuti am) selepas tangkapan;
19. Mendaftarkan kes-kes jenayah syariah ke Mahkamah Syariah dalam tempoh empat belas (14) hari setelah siasatan lengkap diterima daripada Bahagian Penguatkuasaan;
20. Memfailkan notis rayuan atau permohonan semakan kes dalam tempoh empat belas (14) hari selepas keputusan perbicaraan;
21. Memfailkan petisyen rayuan dalam masa sepuluh (10) hari selepas menerima perbicaraan hakim dari mahkamah;
22. Melaksanakan pembayaran dalam tempoh empat belas (14) hari selepas tuntutan terhadap satu perkhidmatan atau bekalan dibuat;
23. Menguruskan permohonan Pengesahan Dalam Perkhidmatan anggota Jabatan bagi perlantikan baru dalam tempoh tiga (3) tahun mulai dari tarikh melapor diri;

24. Menguruskan anggota Jabatan yang akan berpencen wajib dalam tempoh satu (1) tahun sebelum tarikh berpencen;
25. Mengambil tindakan penyelenggaraan peralatan komputer Jabatan dalam masa tujuh (7) hari bekerja bergantung kepada bekalan dan kerosakan selepas aduan kerosakan diterima;
26. Melaksanakan latihan / kursus Jabatan kepada anggota Jabatan sekurang-kurangnya sepuluh (10) jenis latihan / kursus setahun;
27. Mengambil tindakan menghantar peserta dari kalangan anggota Jabatan dalam tempoh tujuh (7) hari dari tarikh menerima kursus / latihan / bengkel yang berkaitan dari pihak luar; dan
28. Setiap aset hendaklah didaftarkan dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh pengesahan penerimaan.



**PIAGAM PELANGGAN  
BAHAGIAN PENDIDIKAN JABATAN AGAMA JOHOR**

1. Memberi layanan yang adil dan mesra;
2. Memberi perkhidmatan yang terbaik cekap dan berkesan;
3. Menyempurnakan tanggungjawab mengikut tempoh masa yang telah ditetapkan;
4. Bersedia menerima pandangan dan teguran yang membina; dan
5. Sentiasa berusaha menambahbaikkan perkhidmatan dan pengurusan.



**PIAGAM PELANGGAN  
BAHAGIAN PENDIDIKAN JABATAN AGAMA JOHOR**

1. Memberi layanan yang adil dan mesra;
2. Memberi perkhidmatan yang terbaik cekap dan berkesan;
3. Menyempurnakan tanggungjawab mengikut tempoh masa yang telah ditetapkan;
4. Bersedia menerima pandangan dan teguran yang membina; dan
5. Sentiasa berusaha menambahbaikkan perkhidmatan dan pengurusan.

11. Mengeluarkan Sijil Nikah (Borang 8) dalam masa tiga puluh (30) hari setelah majlis pernikahan berlangsung ;
12. Mengeluarkan Sijil Cerai dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas menerima perintah dari Mahkamah Syariah ;
13. Mengeluarkan Sijil Rujuk dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas rujuk dilakukan dan penceraian di isbatkan oleh Mahkamah Syariah ;
14. Memulakan sesi khidmat nasihat terhadap aduan baru dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas aduan yang lengkap diterima dan menjalankan sesi khidmat nasihat dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja bagi kes ulangan ;
15. Memulakan prosiding penguatkuasaan dalam tempoh empat puluh lapan (48) jam selepas aduan lengkap diterima ;
16. Memulakan siasatan kepada Orang Yang Disyaki dalam tempoh dua puluh empat (24) jam (tidak termasuk cuti am) selepas tangkapan dibuat ;
17. Mengemukakan Orang Yang Disyaki di hadapan hakim atau dilepaskan dengan bon jamin dalam tempoh dua puluh empat (24) jam (tidak termasuk cuti am) selepas tangkapan ;
18. Mendaftarkan kes-kes jenayah syariah ke Mahkamah Syariah dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja setelah siasatan lengkap diterima dari Bahagian Penguatkuasaan ;
19. Memfailkan notis rayuan atau permohonan semakan kes dalam tempoh empat belas (14) hari selepas keputusan perbicaraan ;
20. Memfailkan petisyen rayuan dalam masa sepuluh (10) hari selepas menerima catatan perbicaraan hakim dari Mahkamah Syariah ;
21. Melaksanakan pembayaran dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas tuntutan yang lengkap diterima bagi satu perkhidmatan atau bekalan dibuat ;
22. Menguruskan hal-hal perkhidmatan kakitangan jabatan mengikut peraturan-peraturan kerajaan dan pekeliling yang ditetapkan ;
23. Memastikan aset, inventori dan harta modal sentiasa diselenggarakan mengikut tatacara pengurusan stor ; dan
24. Memastikan setiap kelewatan yang dapat dijangka akan dimaklumkan kepada pelanggan pada permulaan perkhidmatan itu dipohon dan kelewatan tidak dapat dijangka akan dimaklumkan kepada pemohon sebaik sahaja ia dapat dikesan.



**PIAGAM PELANGGAN  
PEJABAT PENDIDIKAN AGAMA  
DAERAH KULAIJAYA**

Kami warga Pejabat Pendidikan Agama Daerah Kulaijaya dengan penuh tekad, iltizam, berikrar dan berjanji akan menumpukan seluruh tenaga dan usaha kami untuk :-

1. Memastikan semua kanak-kanak dan pelajar mendapat tempat belajar pada hari pertama sesi persekolahan dimulakan;
2. Menentukan setiap guru dan kakitangan dapat berkhidmat dengan cekap dan berkesan sepanjang masa;
3. Memberi layanan mesra, perkhidmatan cekap dan jawapan segera kepada setiap pelanggan yang berurusan dengan kami;
4. Memastikan segala surat dan rayuan kepada Pejabat Pendidikan Agama Daerah diberi jawapan dalam masa dua minggu;
5. Bersedia memberi penerangan dan maklumat terkini dengan lengkap, tepat dan cepat kepada yang berkenaan; dan
6. Sentiasa bersedia dan sanggup menerima pendapat, cadangan, syor dan teguran yang membina daripada semua pihak demi mempertingkatkan prestasi perkhidmatan dan kecemerlangan akademik.





**PIAGAM PELANGGAN  
POLIS DIRAJA MALAYSIA**

**Sejajar dengan Misi PDRM  
Kami berjanji  
Untuk memberikan perkhidmatan yang berkualiti**

- Memberi jawapan akuan terima dan tindakan susulan yang akan diambil kepada semua surat-menyurat yang diterima secara rasmi melalui pos / berdaftar / faks dan e-mel dalam tempoh **tiga (3) hari** bekerja dari tarikh penerimaan;
- Melayan dalam tempoh **15 minit** selepas mendapat nombor giliran;
- Bertindak atau berada di tempat kejadian dalam tempoh **15 minit** setelah menerima maklumat kejadian;
- Memaklumkan status siasatan kepada mangsa bagi :-
  - Perkembangan siasatan kes dalam tempoh empat **(4) minggu** dari tarikh laporan Polis diterima;
  - Keputusan kes dalam tempoh dua **(2) minggu** selepas keputusan tersebut diperolehi;
- Menerima / melayan / menyiasat semua Aduan Pelanggan yang diterima tanpa prasangka dan maklumkan perkembangan dalam tempoh empat **(4) minggu** dari tarikh aduan diterima.

**TEGAS, ADIL DAN BERHEMAH**

## PIAGAM PELANGGAN BALAI

Kami berjanji untuk memberikan perkhidmatan berkualiti secara

**Tegas, Adil dan Berhemah**

dalam

**Penerimaan Semua Laporan Polis**

dengan

- Melayan dalam tempoh **15 minit** selepas mendapat nombor giliran;
- Mencatat, memproses dan memaklumkan laporan Polis kepada Ketua Polis Balai dengan segera;
- Bertindak atau berada di tempat kejadian setelah menerima maklumat kejadian dalam tempoh **15 minit**;
- Memaklumkan perkembangan siasatan kes dalam tempoh **14 hari** bekerja;
- Membekalkan salinan dokumen siasatan tertentu (jika diperlukan) dari tarikh bayaran dibuat dalam tempoh **14 hari** bekerja.

**TEGAS, ADIL DAN BERHEMAH**



## **PIAGAM PELANGGAN JABATAN KERJA RAYA JOHOR**

Kami adalah komited untuk menyedia dan menyelenggarakan infrastruktur dan kemudahan awam bagi memenuhi keperluan pembangunan negara.

Dalam menyediakan keperluan di atas, jabatan ini akan sentiasa menambahbaikkan perkhidmatan profesional yang berkualiti dalam perancangan, reka bentuk, pelaksanaan dan pengurusan dalam segala projek dan program dengan memberi penekanan kepada :-

Jangka masa secepat mungkin  
Kos yang ekonomik  
Reka bentuk yang menarik dan kualiti yang terbaik.

Jabatan ini akan sentiasa memastikan infrastruktur dan kemudahan awam yang dipertanggungjawabkan berfungsi sepertimana yang ditetapkan.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi seperti di atas, kami berjanji :-

A: Aktiviti : Jalan  
Pelanggan Utama : Agensi Kerajaan, Pengguna Jalan raya

B: Aktiviti : Bangunan  
Pelanggan Utama : Agensi Kerajaan, Penghuni bangunan

C: Aktiviti : Lapangan Terbang & Pelabuhan  
Pelanggan Utama : Agensi Kerajaan

D: Aktiviti Lain-Lain  
Pelanggan Utama : Agensi Kerajaan, Pihak awam

**A****Aktiviti: Jalan****Pelanggan Utama: Agensi Kerajaan, Pengguna Jalan raya**

Mereka bentuk dan melaksanakan projek pembinaan jalan yang berkualiti mengikut jadual yang ditetapkan.

Dalam memastikan pengguna jalan raya dapat menikmati perjalanan dengan selamat, mudah dan selesa :

Setiap kerja pembaikan di atas jalan raya dilengkapi dengan papan-papan tanda dan alat amaran lain yang secukupnya.

Tindakan untuk memperbaiki lubang-lubang (potholes) di atas turapan jalan yang membahayakan lalu lintas akan diambil dalam masa tidak melebihi 24 jam setelah aduan diterima / dikenal pasti.

Sekiranya berlaku keadaan yang mengganggu lalu lintas atau keselamatan awam, seperti pokok-pokok tumbang dan tanah runtuh, tindakan yang sewajarnya akan diambil dalam masa tidak melebihi 24 jam setelah aduan diterima / dikenal pasti.

Setiap penutupan berjadual akan diumumkan melalui media massa sekurang-kurangnya 3 hari sebelum ianya dijalankan.

Ulasan terhadap permohonan pembangunan tepi jalan yang diterima melalui pihak berkuasa tempatan akan dikemukakan dalam tempoh tidak melebihi 2 bulan selepas menerimanya.

**B****Aktiviti : Bangunan****Pelanggan Utama : Agensi Kerajaan, Penghuni bangunan**

Bagi projek persekutuan yang nilainya melebihi kurang daripada RM 50 juta dan tertakluk kepada kompleksiti projek, tempoh pelaksanaannya dari tarikh penerimaan brif projek yang lengkap hingga siap adalah secepat mungkin dan tidak melebihi :

20 bulan bagi pelan piawai

24 bulan bagi reka bentuk baru

Bagi projek persekutuan yang nilainya melebihi RM 50 juta dan tertakluk kepada kompleksiti projek, tempoh pelaksanaannya dari tarikh penerimaan brif projek yang lengkap hingga siap adalah secepat mungkin dan tidak melebihi:

22 bulan bagi pelan piawai PIAGAM PELANGGAN

36 bulan bagi reka bentuk baru

Tempoh penyempurnaan kerja-kerja penyelenggaraan adalah :

Aduan- aduan yang diterima akan disiasat dalam masa 24 jam.

Tindakan pembaikan kecemasan dalam tempoh 24 jam.

Tindakan pembaikan biasa dalam tempoh 4 minggu.

**C**

**Aktiviti : Lapangan Terbang & Pelabuhan**

**Pelanggan Utama : Agensi Kerajaan**

Bagi projek persekutuan yang nilainya kurang daripada RM 50 juta dan tertakluk kepada kompleksiti projek, tempoh pelaksanaannya dari tarikh penerimaan brif projek yang lengkap hingga siap adalah secepat mungkin dan tidak melebihi:

20 bulan bagi pelan piawai

24 bulan bagi reka bentuk baru

Bagi projek persekutuan yang nilainya melebihi RM 50 juta dan tertakluk kepada kompleksiti projek, tempoh pelaksanaannya dari tarikh penerimaan brif projek yang lengkap hingga siap adalah secepat mungkin dan tidak melebihi:

22 bulan bagi pelan piawai

36 bulan bagi reka bentuk

**D**

**Aktiviti: Lain-lain**

**Pelanggan Utama: Agensi Kerajaan, Pihak awam**

Tempoh penyempurnaan bagi kerja-kerja mekanikal berikut adalah:

Tindakan aduan kerosakan alatan perkhidmatan mekanikal 24 jam

Kerja pembaikan besar (major overhaul) kenderaan dan loji berat 4 bulan

Kerja pembaikan kecil kenderaan dan loji berat 1 bulan

Penggantian chiller 15 bulan

Penggantian lif 15 bulan

Menaik taraf pencegah kebakaran kepada sistem perlindungan jenis sprinkler 15 bulan

Aduan-aduan kerosakan yang menjejaskan bekalan elektrik akan diambil tindakan dalam tempoh berikut :

Kerosakan yang biasa-1 hari

Kerosakan yang rumit- secepat mungkin dengan syarat ada peruntukan

Cadangan awal membaik pulih kegagalan cerun, asas, pavemen dan bahan akan diberi dalam tempoh 2 minggu selepas lawatan tapak.

Syor membaik pulih akan dikeluarkan dalam tempoh 2 hingga 3 bulan selepas lawatan tapak.



## **PIAGAM PELANGGAN JABATAN KESIHATAN NEGERI JOHOR**

Jabatan Kesihatan Negeri Johor adalah komited untuk memberi perkhidmatan Kesihatan, Perubatan, Pergigian, Farmasi dan Pengurusan berkualiti kepada semua tanpa mengira umur, jantina, keturunan, agama atau taraf sosioekonomi.

Untuk mencapai tujuan di atas, Jabatan Kesihatan Negeri adalah bertanggungjawab untuk mengadakan perkhidmatan yang cekap, berkesan dan tepat di samping mengadakan kemudahan-kemudahan dan persekitaran yang selesa untuk pelanggan-pelanggan.

Jabatan Kesihatan Negeri adalah juga komited untuk mengadakan jentera Pentadbiran yang cekap di semua institusi di bawahnya supaya kualiti perkhidmatan dapat dijaga.



**PIAGAM PELANGGAN  
JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA  
NEGERI JOHOR**

**MATLAMAT**

**PEWUJUDAN PERSEKITARAN YANG BERKUALITI DAN SEJAHTERA DI NEGERI-  
NEGERI MELALUI PERKHIDMATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA YANG  
CEMERLANG, GEMILANG DAN TERBILANG**

**DENGAN ITU KAMI BERJANJI UNTUK:**

- ❖ Mengurusetikan mesyuarat Jawatankuasa Perancang Negeri 4 kali setahun.
- ❖ Memberitahu keputusan terhadap permohonan Kebenaran Merancang dalam tempoh 120 hari bekerja mengikut Subseksyen 5(2) Akta 172 (Tidak termasuk permohonan yang tertakluk di bawah Subseksyen 22(2A)).
- ❖ Memberi ulasan perancangan dalam tempoh 30 hari bekerja.
- ❖ Menyiapkan pelan projek khas dalam tempoh 60 hari.
- ❖ Mengkaji semula Rancangan Struktur Negeri sekali dalam tempoh 5 tahun.
- ❖ Memberi ulasan terhadap setiap peringkat laporan kajian Rancangan Tempatan Daerah & Rancangan Kawasan Khas dalam tempoh 21 hari bekerja.
- ❖ Memberi layanan kaunter dengan berbudi bahasa dan waktu menunggu dalam tempoh 10 minit.



- ❖ Membekal maklumat perancangan (kategori tidak berperingkat) dalam tempoh 5 hari.
- ❖ Menyampaikan keputusan bertulis lembaga rayuan kepada perayu dan responden dalam tempoh 10 hari daripada tarikh keputusan diterima daripada pengerusi lembaga rayuan.
- ❖ Menyelesaikan pembayaran bil-bil dalam tempoh 30 hari



**PIAGAM PELANGGAN  
JABATAN PERTANIAN**

Kami berjanji akan memberi perkhidmatan berkualiti seperti berikut:-

1. Khidmat perundingan dan nasihat teknikal akan diberi dalam tempoh 7 hari dari tarikh terima permohonan.
2. Maklum balas aduan pelanggan akan dijawab dalam tempoh 3 hari dari tarikh terima aduan. Laporan siasatan aduan akan dijawab dalam tempoh 14 hari dari tarikh terima aduan.
3. Maklumbalas permohonan latihan pertanian dan Industri Asas Tani yang berjadual akan diberi dalam tempoh 7 hari dari tarikh terima permohonan. Pemohon yang berjaya akan dimaklumkan dalam tempoh 14 hari sebelum tarikh kursus dilaksanakan.
4. Aduan penerimaan permohonan projek-projek pertanian dan Industri Asas Tani akan diberi selewat-lewatnya 7 hari dari tarikh terima permohonan.
5. Khidmat analisis makmal, analisis kesesuaian tanah dan kepakaran diagnostik tanaman bergantung kepada jenis analisis dalam tempoh seperti berikut dari tarikh terima permohonan :-
  - Analisis tanah, baja dan pengeluaran peta tanah akan dikeluarkan dalam tempoh 1 – 3 bulan dari tarikh terima permohonan.
  - Diagnostik ladan dan makmal bagi perosak tanaman dalam tempoh 14 hari dari tarikh terima permohonan / aduan.
6. Khidmat Regulatori
  - a) Akta Kuarantin Tumbuhan 1976 : Keputusan bagi permohonan lesen eksport, Sijil Fitosanitasi dan Sijil CITES (Convention on International Trade In Endangered Species) yang memenuhi syarat / keperluan dalam masa 2 hari dari tarikh terima permohonan.
  - b) Akta Racun Makhluk Perosak 1974 : Permohonan lesen premis untuk menjual / menyimpan untuk jualan yang memenuhi syarat / keperluan akan dikeluarkan dalam tempoh 21 hari dari tarikh terima permohonan.

- c) Laporan Permohonan Siasatan Permohonan Buruh Asing akan dikeluarkan dalam tempoh 30 hari selepas permohonan lengkap diterima daripada pemohon.
- d) Laporan Permohonan Ubah Syarat Tanah akan dikeluarkan dalam tempoh 14 hari dari tarikh terima surat daripada Pejabat Tanah.
- e) Laporan Permohonan Tanah Kerajaan untuk Tapak Pertanian akan dikeluarkan dalam tempoh 14 hari dari tarikh terima surat daripada Pejabat Tanah.

#### 7. Khidmat Pensijilan dan Pengesahan

- a) Pensijilan : Keputusan bagi permohonan pensijilan yang memenuhi syarat dalam tempoh seperti berikut dari tarikh terima permohonan :-
  - Pensijilan Skim Amalan Ladang Baik Malaysia (SALM) dalam tempoh 6 bulan hingga 24 bulan.
  - Pensijilan Skim Organik Malaysia (SOM) dalam tempoh 18 bulan hingga 36 bulan.
  - Pensijilan MPCA (Malaysia Phytosanitary Certification Assurance) dan MAHTAS (Malaysia Heat Treatment Accreditation Scheme) dalam tempoh 3 bulan.
- b) Pengesahan : Perakuan pengesahan kualiti bagi konsainan bahan tanaman yang memenuhi syarat dan standard akan dikeluarkan dalam tempoh 7 hari dari tarikh terima permohonan.



## **PIAGAM PELANGGAN JABATAN PELAJARAN JOHOR**

**Kami warga Jabatan Pelajaran Negeri Johor dengan penuh tekad dan iltizam serta berpegang kepada moto Selangkah Ke Hadapan (One Step A head) berikrar dan berjanji akan menumpukan seluruh tenaga dan usaha kami untuk;**

- Memastikan semua kanak-kanak mengikut umur yang ditetapkan mendapat tempat belajar pada hari pertama sesi persekolahan.
- Menempatkan guru-guru ke sekolah tidak lewat daripada tiga minggu setelah menerima senarai guru maktab dan universiti dari Kementerian Pelajaran. Semua permohonan pertukaran dalam musim akan diproses mengikut takwim kerja dan permohonan di luar musim akan diuruskan dalam masa satu minggu daripada tarikh penerimaan borang.
- Memastikan bahawa semua sekolah sentiasa dibekalkan dengan guru-guru secukupnya mengikut keperluan sekolah, dua minggu sebelum sekolah bermula. Semua permohonan diproses oleh JPN di dalam tempoh dua minggu hingga satu bulan daripada tarikh borang diterima.
- Mengurus dan menyelesaikan masalah perjawatan dan perkhidmatan personel daripada segi pelantikan, pengesahan, kemasukan ke jawatan berpencen dan lain-lain dalam tempoh satu bulan daripada tarikh borang diterima.
- Memastikan kekosongan jawatan Pengetua/ Guru Besar/ Guru Penolong Kanan diisi dalam tempoh satu bulan selepas berlaku kekosongan.
- Memastikan tuntutan daripada guru dan bukan guru diproses dalam masa dua minggu daripada tarikh diterima.

- Memastikan peperiksaan dilaksanakan tanpa kebocoran
- Memastikan jabatan sentiasa peka dan responsif kepada kehendak-kehendak pelanggan dan sentiasa memberi layanan dari perkhidmatan kaunter yang mesra dalam tempoh 5 minit. Segala surat aduan dan rayuan kepada dan menerusi Jabatan Pelajaran, Pejabat Pelajaran Daerah dan sekolah-sekolah diberi jawapan dalam tempoh dua minggu daripada tarikh sesuatu aduan diterima
- Sentiasa bersedia dan sanggup menerima pandangan, cadangan, syor dan teguran membina daripada semua pihak demi mempertingkatkan prestasi perkhidmatan dan kecemerlangan akademik.



## **PIAGAM PELANGGAN JABATAN PENGAIRAN DAN SALIRAN**

Kami akan memberi perkhidmatan profesional yang berkualiti dalam perancangan, reka bentuk, pelaksanaan dan pengurusan semua program dan projek pengairan, saliran, kejuruteraan sungai, kejuruteraan pantai, hidrologi dan sumber air. Perkhidmatan kami adalah berasaskan prinsip-prinsip kejuruteraan yang kukuh dengan mengambil kira keperluan ekonomi dan sosial dalam melaksanakan tugas dan fungsi Jabatan Pengairan dan Saliran.



## **PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERHUTANAN NEGERI JOHOR**

Jabatan Perhutanan Negeri Johor telah membentuk Piagam Pelanggannya selaras dengan kehendak Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 3 Tahun 1993. Piagam Pelanggan Jabatan Perhutanan Negeri Johor adalah seperti berikut :-

Semua permohonan untuk mengeluarkan hasil-hasil hutan atau menjalankan kilang berasaskan kayu akan diproses mengikut prosedur yang ditetapkan.

Lesen untuk mengeluarkan hasil hutan akan dikeluarkan dalam tempoh tidak melebihi enam (6) bulan daripada tarikh kelulusan diberikan, setelah semua syarat kelulusan dipatuhi.

Lesen untuk menjalankan kilang berasaskan kayu akan dikeluarkan dalam tempoh tidak melebihi satu (1) bulan daripada tarikh siap kilang dibina setelah memenuhi semua syarat kelulusan.

Keputusan mengenai permohonan melanjutkan tempoh lesen mengeluarkan hasil hutan atau lesen menjalankan kilang berasaskan kayu akan diberi dalam tempoh tidak melebihi satu (1) bulan daripada tarikh permohonan diterima.

Memberikan maklumat serta maklum balas yang diterima daripada orang awam. Semua aduan kesalahan hutan akan diambil tindakan dalam masa tidak melebihi tiga (3) hari.

Memberi perkhidmatan yang sebaik mungkin serta layanan yang mesra setiap masa.



## **PIAGAM PELANGGAN JABATAN MINERAL DAN GEOSAINS MALAYSIA**

### **MAKLUMAT MINERAL DAN GEOSAINS**

- Membekalkan laporan geologi ( termasuk peta ), mineral dan bidang-bidang geosains lain yang telah diterbitkan dan sedia ada, dalam masa sehari selepas permohonan diterima.
- Membekalkan laporan dan peta geologi, mineral dan bidang- bidang geosains lain yang belum diterbitkan tetapi sedia ada, dalam masa seminggu selepas permohonan diterima.
- Membekalkan maklumat berdigit sedia ada dalam masa tiga hari selepas permohonan diterima.

### **PERKHIDMATAN KEPAKARAN**

- Menyediakan perkhidmatan kepakaran apabila diminta dalam rangka masa yang ditetapkan atau dipersetujui bersama dengan pelanggan, terutamanya bagi bidang-bidang :
  - Pemetaan geologi
  - Siasatan geologi kejuruteraan
  - Siasatan mineral
  - Siasatan air tanah
  - Siasatan geologi alam sekitar
  - Siasatan geofizik

### **PERKHIDMATAN MAKMAL**

- Menyediakan perkhidmatan makmal apabila diminta bagi bidang-bidang :-
  - Kajian mineralogi dan petrologi
  - Analisis sampel bijih, mineral, aloi, batuan, kelodak, konsentrat, tanah dan air.
  - Ujian mineral perindustrian
  - Ujian sedimentologi
  - Ujian geologi kejuruteraan

dalam tempoh yang dipersetujui, sekiranya mandatori atau jika rutin dalam tempoh dua minggu selepas sampel diterima.



**PERKHIDMATAN PERLOMBONGAN DAN PENGKUARIAN**

- Mengeluarkan Lesen Melombong / Lesen Kuari dalam tempoh 30 hari dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap.
- Menyediakan laporan-laporan teknikal yang tepat dan lengkap berkaitan dengan kepentingan perlombongan, dalam tempoh 30 hari dari tarikh penerimaan permohonan yang disertakan dengan dokumen-dokumen yang lengkap.

**PERKHIDMATAN DAGANGAN MINERAL**

- Memberi ulasan ke atas permohonan untuk mengeksport mineral dalam tempoh 3 hari dari tarikh penerimaan permohonan yang disertakan dengan dokumen-dokumen yang lengkap.
- Mengeluarkan Lesen Bijih Mineral dalam tempoh 30 hari dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap.
- Mengeluarkan dan memperbaharui permit pengangkutan konsentrat timah dalam tempoh 1 jam.



## **PIAGAM PELANGGAN MAJLIS KESELAMATAN NEGARA**

1. Kami berjanji untuk memberi laporan penilaian keselamatan dan maklum balas yang tepat serta cadangan-cadangan dasar dan tindakan dalam masa yang ditetapkan.
2. Kami akan sentiasa berusaha menghasilkan laporan yang komprehensif dan mudah difahami serta pandangan-pandangan yang inovatif dan praktikal.
3. Laporan dan pandangan kami akan diberi berasaskan fakta sebenar secara menyeluruh dan berterus terang.
4. Kami memberi jaminan akan menjaga maklumat-maklumat terperingkat tanpa menyalahgunakan untuk kepentingan diri sendiri atau kumpulan-kumpulan yang tidak berhak.
5. Kami akan melaksanakan tugas-tugas yang diarahkan dengan penuh jujur, amanah dan dedikasi.



## PIAGAM PELANGGAN JABATAN IMIGRESEN

### Urusan Visa Pas dan Permit

Jenis Perkhidmatan	Masa Yang Diambil	
	Baru	Lanjutan / Pembaharuan
Visa Dengan Rujukan	7 hari bekerja	-
Pas Lawatan (Sosial)	1 hari bekerja	1 hari bekerja
Pas Lawatan (Sosial) Jangka Panjang	30 hari bekerja	1 hari bekerja
Pas Lawatan (Ikhtisas)		
1. Pakar	3 hari bekerja	3 hari bekerja
2. Pekerja / Pengamal Lain-Lain Agama	14 hari bekerja	30 hari bekerja
3. Mubaligh (Guru dan Pelajar Agama Islam)	14 hari bekerja	30 hari bekerja
4. Artis	7 hari bekerja	7 hari bekerja
Pas Pelajar	7 hari bekerja	7 hari bekerja
Malaysia My Second Home	30 hari bekerja	3 hari bekerja
APEC Business Travel Card (ABTC)	Bergantung kepada kelulusan visa negara peserta	

### Urusan Pasport dan Dokumen Perjalanan

Jenis Perkhidmatan	Tempoh
Pasport Malaysia Antarabangsa	1 jam (Selepas Bayaran)
Pasport Malaysia di Semenanjung bagi pemohon kelahiran Sabah dan Sarawak	5 hari
Surat Perjalanan Kumpulan menggantikan Pasport	5 hari
Dokumen Perjalanan Terhad	1 hari
Pas Menyeberang Sempadan Malaysia / Indonesia	1 hari
Sijil Aduan Pengenalan (SAP)	30 hari
Sijil Perakuan Cemas	1 hari
PMA / SAP (Kes Hilang / Rosak)	5 hari
Kemasukan Gambar Terbaru (Minor)	1 jam

**Urusan Pekerja Asing dan Pembantu Rumah Asing**

<b>Urusan Pembantu Rumah Asing (PRA)</b>	<b>Tempoh</b>
<b>Urusan</b>	
Permohonan Lanjutan PL (KS)	Hari yang sama
Pengeluaran PL (KS)	Hari yang sama
Memo Periksa Keluar	Hari yang sama
Laporan PRA Lari	Hari yang sama
Pas Khas	Hari yang sama
Tukar PRA / Gantian Konsulat	24 jam
Permohonan PRA (Baru / Gantian)	3 hari bekerja
Permohonan PRA Kedua dan selebihnya	7 hari bekerja
Permohonan PRA Tukar Majikan	7 hari bekerja
Rayuan Permohonan PRA	7 hari bekerja
Kes Kehilangan Pasport	Hari yang sama
<b>Urusan Pekerja Asing Sektor-Sektor Lain</b>	<b>Tempoh</b>
<b>Urusan</b>	
Permohonan Lanjutan PL(KS)	Hari yang sama
Pengeluaran PK(KS)	Hari yang sama
Memo Periksa Keluar	3 hari bekerja
Permohonan VDR	24 jam
Pas Khas	3 hari bekerja
Pertukaran Majikan	14 hari bekerja
Laporan Pekerja Lari	Hari yang sama
Kes Kehilangan Pasport	7 hari bekerja

**Perhatian : Piagam Pelanggan ini hanya terpakai dalam keadaan biasa tidak termasuk permohonan yang tidak lengkap, bermasalah atau perlu rujukan lanjut.**

**Urusan Pas Penggajian**

<b>Jenis Perkhidmatan</b>	<b>Masa Yang Diambil</b>
	<b>Baru/Lanjutan</b>
Kelulusan JKPD – DP 10 (Jawatan)	7 hari
Kelulusan Pas Penggajian / PLKS (DP 11)	3 hari
Pengeluaran Pelekat Pas	1 hari
Kelulusan Pas Tanggungan / PL (S) / PRA	3 hari
Naziran JKPD / Pas Penggajian	14 hari

## **Urusan Kawalan Imigresen**

### **1. Kawalan Imigresen Pintu Masuk**

- a) Tidak lebih daripada 30 saat untuk Pasport “Machine Readable”
- b) Tidak lebih daripada 45 saat untuk Pasport bukan “Machine Readable”
- c) Tempoh menunggu kurang dari 15 minit

**Perhatian : Piagam Pelanggan ini hanya terpakai dalam keadaan biasa tidak termasuk permohonan yang tidak lengkap, bermasalah atau perlu rujukan lanjut.**

## **Urusan Penguatkuasaan**

<b>PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN PENGUATKUASAAN</b>	
<b>ADUAN</b>	Memastikan tindakan siasatan awal terhadap semua aduan atau maklumat dilaksanakan dalam tempoh tujuh (7) hari dari tarikh penerimaan
<b>SIASATAN</b>	Memastikan siasatan kes fail diselesaikan dalam tempoh tujuh (7) hari selepas pesalah ditangkap
<b>KOMPAUN</b>	Memastikan kompaun dikutip dalam tempoh tidak lebih dari empat belas (14) hari dari tarikh tawaran dikeluarkan
<b>PENDAKWAAN</b>	Memastikan tindakan pendakwaan dimulakan dalam tempoh empat (4) hari selepas mendapat saksi pendakwaan / izin mendakwa daripada TPR (Timbalan Pendakwaraya)

## **Urusan Komunikasi dan Korporat**

Memastikan pengurusan aduan awam diselesaikan dalam tempoh 15 (lima belas) hari bekerja.



**PIAGAM PELANGGAN  
JABATAN BELIA DAN SUKAN JOHOR**

**KAMI AKAN SENTIASA MEMBERIKAN PERKHIDMATAN TERBAIK KEPADA GOLONGAN BELIA MALAYSIA MELALUI PEMBANGUNAN BELIA / SUKAN DAN RAKAN MUDA DALAM USAHA KERAJAAN MEMBENTUK DAN MEMBINA MODAL INSAN YANG BERKUALITI DAN CEMERLANG.**

Di mana Keutamaan kami ialah untuk :

**MEMBERI PERKHIDMATAN YANG TERBAIK, MESRA, CEKAP, TEPAT DAN CEPAT DENGAN MELALUI :**

**1. BAHAGIAN BELIA:**

- Berusaha memberikan latihan berkesan kepada belia dalam aspek kepimpinan, keusahawanan dan berorganisasi bagi meningkatkan bilangan belia berpersatuan menerusi program Pembangunan Belia serta melahirkan belia yang berjaya dalam bidang usahawan, mempunyai jati diri yang murni dan berintegriti.

**2. BAHAGIAN SUKAN :**

- Berusaha menambahkan bilangan belia yang sihat dan cergas melalui penyertaan dalam aktiviti Pembangunan Sukan.

**3. BAHAGIAN RAKAN MUDA :**

- Berusaha ke arah pembentukan remaja yang berkualiti, mempunyai jati diri dan kesukarelaan dan mengamalkan gaya hidup sihat, cergas dan bebas dari dadah menerusi program Pembangunan Rakan Muda.



## **PIAGAM PELANGGAN JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT**

Kami adalah komited untuk memberi perkhidmatan kepada masyarakat yang bermasalah dan tidak berkemampuan dengan :-

1. Memberi jagaan dan perlindungan kepada anggota masyarakat yang memerlukannya dan memastikan kerahsiaan pelanggan tidak diabaikan.
2. Menggerakkan perubahan sikap dan meningkatkan keupayaan berdikari.
3. Mewujudkan masyarakat yang berbudaya ikram.
4. Mewujudkan kemudahan jagaan dan perlindungan.
5. Menjalankan usaha pencegahan masalah daripada berlaku atau merebak.
6. Menjalankan kegiatan pemulihan mangsa masalah sosial supaya berdikari.
7. Membantu Pertubuhan-pertubuhan Bukan Kerajaan (NGO'S) dalam khidmat mereka kepada kumpulan sasar.
8. Membangunkan kesedaran masyarakat ke arah penglibatan dan penyertaan dalam kerja kebajikan.
9. Melaksanakan sistem pengurusan, perancangan dan latihan yang berkesan.

**A. PERKHIDMATAN BANTUAN**

**1. Bantuan Kewangan (Bulanan)**

- 1.1 Semua permohonan akan siap disiasat dalam tempoh dua minggu
- 1.2 Keputusan akan dimaklumkan dalam tempoh satu bulan daripada tarikh permohonan diterima.

**2. Bantuan Geran Pelancaran**

- 2.1. Semua permohonan akan siap disiasat dalam tempoh satu bulan.
- 2.2. Keputusan akan dimaklumkan dalam tempoh dua bulan daripada tarikh permohonan diterima.

**3. Bantuan Alat Tiruan/Sokongan**

- 3.1. Semua permohonan akan siap disiasat dalam tempoh satu bulan.
- 3.2. Keputusan akan dimaklumkan dalam tempoh dua bulan daripada tarikh permohonan diterima.

**4. Bantuan Sekali gus (Serta merta)**

- 4.1. Semua permohonan akan disiasat serta merta.
- 4.2. Bantuan serta merta akan dikeluarkan sekali gus kepada kes-kes yang layak dan memerlukan.

**5. Bantuan Bencana**

- 5.1. Semua kejadian bencana akan siap disiasat serta merta setelah Jabatan dimaklumkan.
- 5.2. Bantuan serta merta akan dikeluarkan bagi kes-kes yang layak dan memerlukan.
- 5.3. Bantuan pemulihan jangka panjang bagi kes-kes yang layak akan diberi dalam tempoh satu bulan.
- 5.4. Bantuan bencana peringkat antarabangsa akan dilaksanakan mengikut ketetapan masa yang akan diputuskan oleh pihak yang berwibawa.



**B. PERKHIDMATAN ORANG KURANG UPAYA**

**1. Pendaftaran Orang Kurang Upaya**

- 1.1. Semua permohonan yang lengkap akan diambil tindakan dalam tempoh tiga hari.
- 1.2. Kad Pendaftaran Orang Kurang Upaya akan dikeluarkan dalam tempoh 3 hari dari tarikh permohonan diterima.

**2. Permohonan Untuk Pemulihan / Kemasukan ke Institusi Kebajikan**

- 2.1. Semua permohonan akan siap disiasat dalam tempoh satu bulan.
- 2.2. Keputusan permohonan akan dimaklumkan dalam tempoh dua bulan dari tarikh permohonan diterima (Kemasukan ke Institusi adalah tertakluk kepada kelayakan dan kekosongan).

**3. Permohonan Elaun Pekerja Cacat (EPC)**

- 3.1. Semua permohonan akan siap disiasat dalam tempoh dua minggu.
- 3.2. Keputusan permohonan akan dimaklumkan dalam tempoh satu bulan dari tarikh permohonan diterima.

**4. Geran Pelancaran**

- 4.1. Semua permohonan akan siap disiasat dalam tempoh satu bulan.
- 4.2. Keputusan permohonan akan dimaklumkan dalam tempoh dua bulan dari tarikh permohonan diterima.

**5. Bantuan Alat Tiruan / Ortopedik**

- 5.1. Semua permohonan akan siap disiasat dalam tempoh satu bulan.
- 5.2. Keputusan permohonan akan dimaklumkan dalam tempoh dua bulan dari tarikh permohonan diterima.

**C. PERKHIDMATAN AKHLAK**

**1. Kanak-kanak Tidak Terkawal**

- 1.1. Semua permohonan akan siap disiasat dalam tempoh satu bulan.
- 1.2. Keputusan / tindakan adalah tertakluk kepada Peruntukan Undang-undang.

**2. Kanak-kanak Yang Terdedah Kepada Bahaya Moral**

- 2.1. Semua permohonan akan siap disiasat dengan serta merta.

**D. PERKHIDMATAN WARGA TUA**

1. Semua permohonan akan siap disiasat dalam tempoh satu bulan.
2. Keputusan akan dimaklumkan dalam masa dua bulan daripada tarikh permohonan diterima. Kemasukan ke Institusi Kebajikan bagi permohonan yang layak adalah tertakluk kepada kekosongan tempat di rumah kebajikan.

**E. PERKHIDMATAN TAMAN ASUHAN KANAK-KANAK (TASKA)**

1. Semua permohonan pendaftaran TASKA akan siap disiasat dalam tempoh satu bulan.
2. Tindakan / keputusan adalah tertakluk kepada pihak berkuasa dan peruntukan undang-undang.

**F. PERKHIDMATAN PUSAT JAGAAN**

1. Semua permohonan pendaftaran Pusat Jagaan akan siap disiasat dalam tempoh satu bulan.
2. Tindakan / keputusan adalah tertakluk kepada pihak berkuasa dan peruntukan undang-undang.

**G. PERKHIDMATAN KAUNSELING DAN PSIKOLOGI**

1. Semua permohonan khidmat kaunseling akan diberi layanan mesra berasaskan Kerja Ikhtisas.
2. Semua maklumat yang diberi dalam sesi kaunseling akan dirahsiakan.
3. Pelanggan dibimbing dan dibantu untuk mencari jalan penyelesaian.

**H. PERKHIDMATAN INSTITUSI****1. RUMAH KANAK-KANAK**

*(Pusat Perlindungan Kanak-kanak Sinar JUITA Johor Bahru)*

Kami adalah komited untuk memberi perkhidmatan yang berkualiti kepada kanak-kanak di bawah jagaan kami setiap masa dengan:-

- 1.1. Memberi jagaan, perlindungan, bimbingan dan layanan yang baik untuk menjamin kesejahteraan mereka.
- 1.2. Memantapkan asas identiti setiap kanak-kanak (seperti nama, taraf kerakyatan dan pertalian keluarga).
- 1.3. Menjamin setiap penghuni diberi jagaan yang menggalakkan pertumbuhan jasmani dan rohani yang sihat dalam suasana yang bersih, selesa, selamat dan harmonis.
- 1.4. Menjalankan aktiviti-aktiviti yang berfaedah dan meransangkan.
- 1.5. Memberi pendidikan akademik dan latihan vokasional selaras dengan umur/potensi kanak-kanak serta bimbingan dan kemudahan sokongan yang mencukupi.
- 1.6. Memberi pendidikan dan kemudahan agama mengikut kepercayaan masing-masing.
- 1.7. Menyediakan makanan yang seimbang, pemeriksaan perubatan dan pergigian serta keperluan asas yang mencukupi.
- 1.8. Bersedia bertindak untuk membantu kanak-kanak dalam waktu kecemasan dan kesulitan.
- 1.9. Menumpukan teladan yang baik dan nilai-nilai murni.
- 1.10. Memastikan kerahsiaan kanak-kanak tidak dihebahkan.
- 1.11. Berusaha untuk mengeratkan perhubungan kanak-kanak dengan kanak-kanak / keluarga / kakitangan.
- 1.12. Menyediakan kemudahan prasarana yang selamat dan ceria.

## 2. ASRAMA AKHLAK

### *(Asrama Bukit Senyum Johor Bahru)*

Kami adalah komited untuk memberi perkhidmatan yang berkualiti kepada kanak-kanak di bawah jagaan kami setiap masa dengan:-

- 2.1. Memberi jagaan, perlindungan, bimbingan dan layanan yang baik untuk menjamin kesejahteraan mereka.
- 2.2. Memantapkan asas identiti setiap pelatih (seperti nama, taraf kerakyatan dan pertalian keluarga).
- 2.3. Menjamin setiap pelatih diberi jagaan yang menggalakkan pertumbuhan jasmani dan rohani yang sihat dalam suasana yang bersih, selesa, selamat dan harmonis.
- 2.4. Menjalankan aktiviti-aktiviti yang berfaedah dan merangsangkan.
- 2.5. Memberi pendidikan akademik dan latihan vokasional selaras dengan umur/potensi pelatih serta bimbingan dan kemudahan sokongan yang mencukupi.
- 2.6. Memberi pendidikan dan kemudahan agama mengikut kepercayaan masing-masing.
- 2.7. Menyediakan makanan yang seimbang, pemeriksaan perubatan dan pergigian serta keperluan asas yang mencukupi.
- 2.8. Bersedia bertindak untuk membantu pelatih dalam waktu kecemasan dan kesulitan.
- 2.9. Menumpukan teladan yang baik dan nilai-nilai murni.
- 2.10. Memastikan kerahsiaan pelatih tidak dihebahkan.
- 2.11. Berusaha untuk mengeratkan perhubungan pelatih dengan pelatih / keluarga / kakitangan.
- 2.12. Menyediakan kemudahan prasarana yang selamat dan ceria.
- 2.13. Menggalakkan disiplin diri yang baik. Menggalakkan amalan gaya hidup sihat.

### 3. TAMAN SINAR HARAPAN

*(Taman Sinar Harapan Jubli & Taman Sinar Harapan Tampoi)*

Kami adalah komited untuk memberi perkhidmatan yang berkualiti kepada pelatih di bawah jagaan kami setiap masa dengan:-

- 3.1. Memberi jagaan, perlindungan, bimbingan dan layanan yang baik untuk menjamin kesejahteraan mereka.
- 3.2. Memantapkan asas identiti setiap pelatih (seperti nama, taraf kerakyatan dan pertalian keluarga)
- 3.3. Menjamin setiap pelatih diberi jagaan yang menggalakkan pertumbuhan jasmani dan rohani yang sihat dalam suasana yang bersih, selesa, selamat dan harmonis.
- 3.4. Menjalankan aktiviti-aktiviti yang berfaedah dan meransangkan.
- 3.5. Memberi pendidikan akademik dan latihan vokasional selaras dengan umur/potensi pelatih serta bimbingan dan kemudahan sokongan yang mencukupi.
- 3.6. Membantu mendapatkan peluang pekerjaan bagi pelatih serta bimbingan dan kemudahan sokongan yang mencukupi.
- 3.7. Memberi pendidikan dan kemudahan agama mengikut kepercayaan masing-masing.
- 3.8. Menyediakan makanan yang seimbang, pemeriksaan perubatan dan pergigian serta keperluan asas yang mencukupi.
- 3.9. Bersedia bertindak untuk membantu pelatih dalam waktu kecemasan dan kesulitan.
- 3.10. Menumpukan teladan yang baik dan nilai-nilai murni.
- 3.11. Memastikan kerahsiaan pelatih tidak dihebahkan.
- 3.12. Berusaha untuk mengeratkan perhubungan pelatih dengan pelatih / keluarga / kakitangan.
- 3.13. Menyediakan kemudahan prasarana yang selamat dan ceria.
- 3.14. Menggalakkan disiplin diri yang baik. Menggalakkan amalan gaya hidup sihat.

#### **4. RUMAH SERI KENANGAN**

*(Rumah Seri Kenangan Johor Bahru)*

Kami adalah komited untuk memberi perkhidmatan yang berkualiti kepada penghuni di bawah jagaan kami setiap masa dengan:-

- 4.1. Memberi jagaan, perlindungan, bimbingan dan layanan yang baik untuk menjamin kesejahteraan mereka.
- 4.2. Memantapkan asas identiti setiap penghuni (seperti nama, taraf kerakyatan dan pertalian keluarga).
- 4.3. Menjamin setiap penghuni diberi jagaan yang menggalakkan pertumbuhan jasmani dan rohani yang sihat dalam suasana yang bersih, selesa, selamat dan harmonis.
- 4.4. Menjalankan aktiviti-aktiviti yang berfaedah, merangsangkan dan bersesuaian untuk meningkatkan potensi penghuni.
- 4.5. Memberi pendidikan dan kemudahan agama mengikut kepercayaan masing-masing.
- 4.6. Menyediakan makanan yang seimbang, pemeriksaan perubatan dan pergigian serta keperluan asas yang mencukupi.
- 4.7. Bersedia bertindak untuk membantu pelatih dalam waktu kecemasan dan kesulitan.
- 4.8. Menumpukan teladan yang baik dan nilai-nilai murni.
- 4.9. Memastikan kerahsiaan penghuni tidak dihebahkan.
- 4.10. Berusaha untuk mengeratkan perhubungan penghuni / keluarga / kakitangan.
- 4.11. Menyediakan kemudahan prasarana yang selamat dan ceria.

## 5. DESA BINA DIRI

### *(Desa Bina Diri Mersing)*

Kami adalah komited untuk memberi perkhidmatan yang berkualiti kepada penghuni di bawah jagaan kami setiap masa dengan:-

- 5.1. Memberi jagaan, perlindungan, bimbingan dan layanan yang baik untuk menjamin kesejahteraan mereka.
- 5.2. Memantapkan asas identiti setiap pekerja (seperti nama, taraf kerakyatan dan pertalian keluarga).
- 5.3. Menjamin setiap penghuni diberi jagaan yang menggalakkan pertumbuhan jasmani dan rohani yang sihat dalam suasana yang bersih, selesa, selamat dan harmonis.
- 5.4. Menjalankan aktiviti-aktiviti yang berfaedah dan meransangkan.
- 5.5. Menjalankan kegiatan pemulihan dan latihan vokasional selaras dengan keupayaan dan potensi setiap penghuni untuk menjamin mereka dapat hidup berdikari.
- 5.6. Memberi pendidikan dan kemudahan agama mengikut kepercayaan masing-masing.
- 5.7. Menyediakan makanan yang seimbang, pemeriksaan perubatan dan pergigian serta keperluan asas yang mencukupi.
- 5.8. Bersedia bertindak untuk membantu pekerja dalam waktu kecemasan dan kesulitan.
- 5.9. Menumpukan teladan yang baik dan nilai-nilai murni.
- 5.10. Memastikan kerahsiaan pekerja tidak dihebahkan.
- 5.11. Berusaha untuk mengeratkan perhubungan pekerja / keluarga / kakitangan.
- 5.12. Menyediakan kemudahan prasarana yang selamat dan ceria.



**PIAGAM PELANGGAN  
JABATAN PERPADUAN NEGARA DAN INTEGRASI NASIONAL  
JABATAN PERDANA MENTERI**

**KAMI KOMITED UNTUK MEWUJUDKAN PERPADUAN DAN KEHARMONIAN MASYARAKAT YANG MAMPAN MELALUI PERKHIDMATAN BERIKUT :-**

- ⌘ Mencapai 25 kes persejuta penduduk dalam indeks ketegangan masyarakat;
- ⌘ Memastikan semua kawasan berisiko tinggi berada dalam kategori kawasan hijau;
- ⌘ Melaksana sekurang-kurangnya 90% aktiviti perpaduan yang dirancang;
- ⌘ Meluluskan penetapan kawasan Rukun Tetangga dan Skim Rondaan Sukarela dalam tempoh 7 hari dari tarikh penerimaan dokumen yang lengkap;
- ⌘ Mengagihkan geran kepada Rukun Tetangga sebelum 31 Mac;
- ⌘ Mengagihkan geran kepada rukun tetangga baru tidak melebihi 2 bulan dari tarikh diluluskan;
- ⌘ Melatih ahli jawatankuasa rukun tetangga baru dalam tempoh 3 bulan selepas tarikh perlantikan;
- ⌘ Membekalkan kad kenal diri dalam tempoh dua bulan dari tarikh dokumen lengkap diterima;
- ⌘ Mencapai sekurang-kurangnya skor purata 3.5 dari skala 5 bagi kepuasan ibu bapa terhadap tabika perpaduan;
- ⌘ Meluluskan permohonan Kelab Rukun Negara dan Sekretriati Rukun Negara dalam tempoh sebulan dari tarikh permohonan diterima;
- ⌘ Mengagihkan geran pelancaran bagi Kelab Rukun Negara dan Sekretriati Rukun Negara baru dalam tempoh sebulan dari tarikh diluluskan; dan
- ⌘ Menyempurnakan perjanjian kontrak sewaan dalam tempoh 3 bulan dari tarikh kelulusan.





**PIAGAM PELANGGAN  
JABATAN PERKHIDMATAN VETERINAR**

Empat (4) Ciri-ciri :-

- 1) Sentiasa membantu dan melayani dengan penuh mesra serta bertanggungjawab segala pertanyaan dan kemusykilan yang diajukan oleh pelanggan secepat mungkin.
- 2) Memberi khidmat nasihat dan perundingan kepada cadangan projek ternakan yang dirujuk dalam tempoh 14 hari.
- 3) Memberi data dan maklumat industri ternakan serta perundangan yang berkaitan secepat mungkin dalam hari yang sama dipohon bagi maklumat sedia ada dan 7 hari bagi maklumat yang baru.
- 4) Melayan dan menjawab semua aduan dan pertanyaan rasmi dalam tempoh tidak lebih daripada 14 hari.



**PIAGAM PELANGGAN  
JABATAN PENDAFTARAN NEGARA  
MALAYSIA**



**BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA**

**Unit Perkhidmatan**

Bil	Jenis Urusan	Tempoh Melengkapkan Dokumen	Masa Diambil Menyediakan Dokumen	Kelulusan Ibu Pejabat
1.	Urusan Pelantikan	2 minggu	2 hari	3 bulan
2.	Urusan Pengesahan Jawatan Memenuhi syarat-syarat berikut:- -Lulus peperiksaan jabatan -Lulus peperiksaan perkhidmatan -Lulus Induksi Umum/Khusus	1 tahun - 3 tahun	3 hari	3 bulan
	Pemberian Taraf Berpencen -Telah disahkan dalam perkhidmatan -Telah genap 3 tahun berkhidmat		2 hari	3 bulan
3.	Pergerakan Gaji Tahunan	Keputusan Penilaian Prestasi tahunan telah dikeluarkan.  Disediakan 2 bulan sebelum tarikh pergerakan gaji	10 hari bekerja	Tidak berkaitan
4.	Urusan Persaraan			
	-Pra Persaraan	2 tahun sebelum tarikh persaraan wajib	10 hari bekerja	Kelulusan Ibu Pejabat / JPA
5.	-Persaraan Wajib	6 bulan sebelum tarikh persaraan	14 hari bekerja	Kelulusan Ibu Pejabat / JPA
6.	Permohonan Cuti  HRMIS	Permohonan cuti secara online melalui HRMIS	15 minit	Tidak berkaitan
	-Selenggara Profil Perkhidmatan	1 fail 20 minit	20 minit	Tidak berkaitan
7.	-Kemas kini Pengurusan Rekod Peribadi	1 pegawai 30 minit	30 minit	Tidak berkaitan
	Perisytiharan Harta  -Disediakan untuk pegawai lantikan baru / pegawai yang telah melebihi 5 tahun mengisytiharkan harta	Dokumen lengkap	10 hari bekerja	Kelulusan Pengarah JPN Negeri



**PIAGAM PELANGGAN  
JABATAN PENDAFTARAN NEGARA  
MALAYSIA**



**BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA**

**Unit Perkhidmatan**

Bil	Jenis Urusan	Tempoh Melengkapkan Dokumen	Masa Diambil Menyediakan Dokumen	Kelulusan Ibu Pejabat
8.	Urusan Pinjaman -Pinjaman Perumahan -Pinjaman Kenderaan -Pinjaman Komputer	Dokumen lengkap Dokumen lengkap Dokumen lengkap	10 hari bekerja 7 hari bekerja 7 hari bekerja	Kelulusan Bahagian Pinjaman Kelulusan Ibu Pejabat Kelulusan Ibu Pejabat
9.	Penyediaan Kewangan 8 Disediakan untuk proses aktiviti berikut: -Pelantikan baru / pertukaran / penempatan -Pengesahan dalam jawatan / pemberian taraf berpencen -Perubahan / pindaan COLA -Menanggung kerja / pemangkuan -Persaraan pilihan / wajib	Dokumen lengkap Dokumen lengkap Dokumen lengkap Dokumen lengkap Dokumen lengkap	30 minit 30 minit 30 minit 30 minit 30 minit	Tandatangan Ketua Bahagian / Pen. Pengarah BPSM
10.	Kemas kini Buku Perkhidmatan Dilakukan apabila ada perubahan berikut :- -Pelantikan baru -Pertukaran / penempatan -Pergerakan gaji / Anjakan gaji -Pindaan COLA -Pemberian elaun -Kursus / bengkel / taklimat -Anugerah Khidmat Cemerlang / Pengurniaan Darjah Kebesaran -Peperiksaan / Pengesahan dalam jawatan / pemberian taraf berpencen / kenaikan pangkat / pemangkuan / tanggung kerja/ pengisytiharan harta / tindakan tatatertib -Cuti rehat / cuti sakit / cuti bersalin dll	Di rekod jika ada sijil	10 minit	Tandatangan Penolong Pengarah BPSM



**PIAGAM PELANGGAN  
JABATAN PENDAFTARAN NEGARA  
MALAYSIA**



**BAHAGIAN KEWANGAN**

Bil	Jenis Urusan	Tempoh Masa
1.	Memproses permohonan tuntutan daripada kakitangan	10 hari bekerja
2.	Membuat pembayaran dokumen dari pembekal	12 hari
3.	Mengemukakan laporan-laporan kepada agensi yang berkenaan	10 hari bekerja
4.	Menyediakan penyata perubahan emolumen	7 hari bekerja
5.	Penjanaan Hasil	Setiap hari bekerja
6.	Kemasukan Hasil ke Dalam Bank	Setiap hari bekerja
7.	Permohonan Penyelenggaraan	1 minggu
8.	Panjar Wang Runcit	1 bulan



**PIAGAM PELANGGAN  
JABATAN PENDAFTARAN NEGARA  
MALAYSIA**



**BAHAGIAN KELAHIRAN, KEMATIAN DAN ANAK ANGKAT**

NO.	JENIS PERMOHONAN	IBU PEJABAT, JPN PUTRAJAYA	IBU PEJABAT, JPN NEGERI	PEJABAT JPN DAERAH
1.	<b>Pendaftaran Biasa dan Lambat Kelahiran / Kelahiran Mati</b> Permohonan pendaftaran kelahiran atau kelahiran mati yang dikemukakan dalam tempoh 42 hari dari tarikh kelahiran / kelahiran mati diproses dan diselesaikan dalam tempoh berikut dari masa <b>permohonan yang lengkap</b> diterima.	20 minit	20 minit	20 minit
2.	<b>Pendaftaran Biasa dan Lambat Kematian</b> Permohonan pendaftaran kematian yang dikemukakan dalam tempoh 3 hari dari tarikh kematian diproses dan diselesaikan dalam tempoh berikut dari masa <b>permohonan yang lengkap</b> diterima.	20 minit	20 minit	20 minit
3.	<b>Carian Daftar Kelahiran / Kematian</b> Permohonan carian data daripada daftar kelahiran atau daftar kematian diproses dan diselesaikan dalam tempoh berikut dari masa <b>permohonan yang lengkap</b> diterima di kaunter mana-mana Pejabat JPN :			
	a. Bagi kanak-kanak yang kelahirannya didaftarkan selepas 1.1.2003 (Selepas SIREN).	20 minit	20 minit	20 minit
	b. Bagi kanak-kanak yang kelahirannya didaftarkan sebelum 1.1.2003 (Sebelum SIREN).	3 hari bekerja	7 hari bekerja	7 hari bekerja
4.	<b>Cabutan Daftar Kelahiran / Kematian</b> Permohonan cabutan daripada daftar kelahiran atau daftar kematian diproses dan diselesaikan dalam tempoh berikut dari masa / tarikh <b>permohonan yang lengkap</b> diterima di kaunter mana-mana pejabat JPN di kaunter mana-mana pejabat JPN :			
	a. Bagi data yang telah lengkap dikemaskini dalam sistem; dan	20 minit	20 minit	20 minit
	b. Bagi kelahiran yang belum lengkap dikemaskini dalam sistem.	3 hari bekerja	7 hari bekerja	7 hari bekerja



**PIAGAM PELANGGAN  
JABATAN PENDAFTARAN NEGARA  
MALAYSIA**



**BAHAGIAN KELAHIRAN, KEMATIAN DAN ANAK ANGKAT**

NO.	JENIS PERMOHONAN	IBU PEJABAT, JPN PUTRAJAYA	IBU PEJABAT, JPN NEGERI	PEJABAT JPN DAERAH
5.	<b>Daftar Lewat Kelahiran</b> Permohonan daftar lewat kelahiran diproses dan diselesaikan dalam tempoh berikut dari tarikh <b>permohonan yang lengkap</b> diterima di kaunter mana-mana pejabat JPN :			
	a. Bagi kanak-kanak yang berumur lebih daripada 42 hari hingga 12 tahun yang lahir di hospital / klinik kerajaan / swasta atau yang lahir di rumah dan disambut oleh bidan kerajaan / yang bertauliah. (Tidak perlu temuduga kecuali Kes Ragu)	14 hari bekerja	14 hari bekerja	30 hari bekerja
	b. Bagi kanak-kanak yang berumur lebih daripada 42 hari yang : <ul style="list-style-type: none"> <li>Lahir di rumah dan disambut oleh bidan / orang yang tidak bertauliah</li> <li>Kanak-kanak yang dijumpai / terdampar dan ;</li> <li>Kanak-kanak yang lewat daftar melebihi 12 tahun yang lahir di hospital / klinik kerajaan / swasta atau di rumah dan disambut oleh bidan kerajaan</li> </ul>	15 hari selepas temuduga	30 hari selepas temuduga	30 hari selepas temuduga
6.	<b>Daftar Lewat Kematian</b> Permohonan daftar lewat kematian diproses dan diselesaikan dalam tempoh berikut dari tarikh <b>permohonan yang lengkap</b> diterima di kaunter mana-mana pejabat JPN.	2 hari bekerja	3 hari bekerja	20 hari bekerja
7.	<b>Pembetulan Nama Atau Kemasukan Nama Kanak-Kanak berumur di bawah Satu Tahun Dalam Sijil Kelahiran Seksyen 15 (1)</b> Permohonan pembetulan nama dalam Sijil Kelahiran atau kemasukan nama dalam Sijil Kelahiran bagi kanak-kanak yang belum bernama yang berumur di bawah satu tahun diproses dan diselesaikan dalam tempoh berikut dari tarikh <b>permohonan yang lengkap</b> diterima di kaunter pejabat-pejabat JPN.	1 jam	1 jam	14 hari bekerja



**PIAGAM PELANGGAN  
JABATAN PENDAFTARAN NEGARA  
MALAYSIA**



**BAHAGIAN KELAHIRAN, KEMATIAN DAN ANAK ANGKAT**

NO.	JENIS PERMOHONAN	IBU PEJABAT, JPN PUTRAJAYA	IBU PEJABAT, JPN NEGERI	PEJABAT JPN DAERAH
8.	<b>Pendaftaran Nama Kanak-Kanak berumur 1 Tahun hingga 21 Tahun Seksyen 15(2)a</b>			
	Permohonan kemasukan nama dalam Sijil Kelahiran bagi kanak-kanak yang belum bernama yang berumur melebihi satu tahun tetapi di bawah 21 tahun diproses dan diselesaikan dalam tempoh berikut dari masa <b>permohonan yang lengkap</b> dikemaskini dalam sistem diterima di kaunter pejabat-pejabat JPN.			
	a. Bagi data yang telah dikemaskini dalam sistem	7 hari bekerja	14 hari bekerja	30 hari bekerja
	b. Bagi data yang belum dikemaskini dalam sistem	12 hari bekerja	30 hari bekerja	50 hari bekerja
9.	<b>Pendaftaran Nama Kanak-Kanak berumur Melebihi 21 Tahun Seksyen 15(2)b</b>			
	Permohonan kemasukan nama dalam sijil kelahiran bagi kanak-kanak yang belum bernama yang berumur melebihi 21 tahun diproses dan diselesaikan dalam tempoh berikut dari masa <b>permohonan yang lengkap</b> dikemaskini dalam sistem diterima di kaunter pejabat-pejabat JPN.			
	a. Bagi data yang telah dikemaskini dalam sistem	7 hari bekerja	14 hari bekerja	30 hari bekerja
	b. Bagi data yang belum dikemaskini dalam sistem	12 hari bekerja	30 hari bekerja	50 hari bekerja
10.	<b>Pembetulan Kesilapan Perkeranian Dalam Sijil Kelahiran / Sijil Kematian Seksyen 27(2)</b>			
	Permohonan pembetulan kesilapan perkeranian dalam sijil kelahiran atau sijil kematian diproses dan diselesaikan dalam tempoh berikut dari masa <b>permohonan yang lengkap</b> diterima di kaunter pejabat-pejabat JPN :			



**PIAGAM PELANGGAN  
JABATAN PENDAFTARAN NEGARA  
MALAYSIA**



**BAHAGIAN KELAHIRAN, KEMATIAN DAN ANAK ANGKAT**

NO.	JENIS PERMOHONAN	IBU PEJABAT, JPN PUTRAJAYA	IBU PEJABAT, JPN NEGERI	PEJABAT JPN DAERAH
	a. Bagi data yang telah dikemaskini dalam sistem	1 jam	1 jam	14 hari bekerja
	b. Bagi data yang belum dikemaskini dalam sistem	12 hari bekerja	12 hari bekerja	20 hari bekerja
11.	<b>Pembetulan Kesilapan Fakta Dalam Sijil Kelahiran / Sijil Kematian Seksyen 27(3)</b>  Permohonan pembetulan kesilapan fakta dalam sijil kelahiran atau sijil kematian diproses dan diselesaikan dalam tempoh berikut dari tarikh <b>permohonan yang lengkap</b> diterima di kaunter pejabat-pejabat JPN :			
	a. Bagi data yang telah dikemaskini dalam sistem	10 hari bekerja	15 hari bekerja	30 hari bekerja
	b. Bagi data yang belum dikemaskini dalam sistem	15 hari bekerja	30 hari bekerja	30 hari bekerja





**PIAGAM PELANGGAN  
JABATAN PENDAFTARAN NEGARA  
MALAYSIA**



**BAHAGIAN KELAHIRAN, KEMATIAN DAN ANAK ANGKAT**

NO.	JENIS PERMOHONAN	IBU PEJABAT, JPN PUTRAJAYA	IBU PEJABAT, JPN NEGERI	PEJABAT JPN DAERAH
1.	<b>Pendaftaran Pengangkatan De Facto</b> Permohonan Pendaftaran Pengangkatan De Facto bagi kanak-kanak Islam dan bukan Islam di bawah Akta 253 diproses dan diselesaikan dalam tempoh berikut dari tarikh <b>permohonan yang lengkap</b> diterima di kaunter mana-mana pejabat JPN :			
	a. Bagi data yang telah dikemaskini dalam sistem	5 hari bekerja	5 hari bekerja	5 hari bekerja
	b. Bagi data yang belum dikemaskini dalam sistem	7 hari bekerja	7 hari bekerja	7 hari bekerja
	c. Bagi kes yang dirujuk ke Jabatan Kebajikan Masyarakat (setelah laporan sosial diterima)	5 hari bekerja	5 hari bekerja	5 hari bekerja
2.	<b>Cabutan Sijil Anak Angkat De Facto</b> Permohonan cabutan daripada anak angkat De Facto diproses dan diselesaikan dalam tempoh berikut dari masa / tarikh <b>permohonan yang lengkap</b> diterima di mana-mana pejabat JPN :			
	<b>a. Bagi permohonan yang diterima di kaunter :</b>			
	i. Bagi data yang telah dikemaskini dalam sistem	20 minit	20 minit	20 minit
	ii. Bagi data yang belum dikemaskini dalam sistem	5 hari bekerja	5 hari bekerja	5 hari bekerja
	<b>b. Bagi permohonan yang diterima melalui pos :</b>			
	i. Bagi data yang telah dikemaskini dalam sistem	7 hari bekerja	7 hari bekerja	7 hari bekerja
	ii. Bagi data yang belum dikemaskini dalam sistem	10 hari bekerja	10 hari bekerja	10 hari bekerja



**PIAGAM PELANGGAN  
JABATAN PENDAFTARAN NEGARA  
MALAYSIA**



**BAHAGIAN KELAHIRAN, KEMATIAN DAN ANAK ANGKAT**

NO.	JENIS PERMOHONAN	IBU PEJABAT, JPN PUTRAJAYA	IBU PEJABAT, JPN NEGERI	PEJABAT JPN DAERAH
3.	<b>Permohonan Pindahan Butiran dalam Sijil Anak Angkat De Facto</b>			
	Permohonan Pindaan Butiran Dalam Sijil Anak Angkat De Facto diproses dan diselesaikan dalam tempoh berikut dari tarikh <b>permohonan yang lengkap</b> diterima oleh pejabat-pejabat JPN berikut di Semenanjung Malaysia :			
	<b>a. Bagi permohonan yang diterima di kaunter :</b>			
	i. Bagi data yang telah dikemaskini dalam sistem	7 hari bekerja	17 hari bekerja	17 hari bekerja
	ii. Bagi data yang belum dikemaskini dalam sistem	10 hari bekerja	20 hari bekerja	20 hari bekerja
	<b>b. Bagi permohonan yang diterima melalui pos :</b>			
	i. Bagi data yang telah dikemaskini dalam sistem	5 hari bekerja	7 hari bekerja	7 hari bekerja
	ii. Bagi data yang belum dikemaskini dalam sistem	7 hari bekerja	15 hari bekerja	15 hari bekerja
4.	<b>Pendaftaran Pengangkatan Melalui Perintah Mahkamah</b> Permohonan pendaftaran pengangkatan melalui Perintah Mahkamah di bawah akta 257 bagi kanak-kanak dan ibu / bapa angkat bukan Islam diterima, diproses dan diselesaikan oleh Bahagian Kelahiran, Kematian dan Anak Angkat, Ibu Pejabat JPN, Putrajaya	7 hari bekerja	-	-
5.	<b>Pertukaran / Gantian / Pindaan Sijil Kelahiran Anak Angkat</b> Permohonan / gantian / pindaan sijil kelahiran bagi anak angkat di bawah Akta 257 diterima, diproses dan diselesaikan oleh Bahagian Kelahiran, Kematian dan Anak Angkat, Ibu Pejabat JPN, Putrajaya dalam tempoh berikut dari masa / tarikh <b>permohonan yang lengkap</b> diterima :			



**PIAGAM PELANGGAN  
JABATAN PENDAFTARAN NEGARA  
MALAYSIA**



**BAHAGIAN KELAHIRAN, KEMATIAN DAN ANAK ANGKAT**

NO.	JENIS PERMOHONAN	IBU PEJABAT, JPN PUTRAJAYA	IBU PEJABAT, JPN NEGERI	PEJABAT JPN DAERAH
	<b>a. Bagi permohonan yang diterima di kaunter :</b> i. Bagi data yang telah dikemaskini dalam sistem ii. Bagi data yang belum dikemaskini dalam sistem	20 minit  5 hari bekerja	-  -	-  -
	<b>b. Bagi permohonan yang diterima melalui pos :</b> i. Bagi data yang telah dikemaskini dalam sistem ii. Bagi data yang belum dikemaskini dalam sistem	5 hari bekerja  10 hari bekerja	-  -	-  -
	<b>Pindaan Perintah Pengangkatan Mahkamah</b>  Perintah Pengangkatan oleh Pendaftar melalui Mahkamah terpinda diselesaikan di Bahagian Kelahiran, Kematian dan anak angkat, Ibu Pejabat JPN, Putrajaya.	10 hari bekerja	-	-



**PIAGAM PELANGGAN  
JABATAN PENDAFTARAN NEGARA  
MALAYSIA**



**BAHAGIAN KEWARGANEGARAAN**

BIL.	JENIS PERMOHONAN	TEMPOH PERMOHONAN DIPROSES
1.	<p><b>Permohonan Lengkap Pengesahan Taraf Warganegara</b></p> <p>Permohonan Pengesahan Taraf Warganegara diproses dan diselesaikan dalam tempoh berikut dari tarikh permohonan yang lengkap diterima oleh Ibu Pejabat JPN Putrajaya.</p>	6 bulan
2.	<p><b>Permohonan Warganegara</b></p> <p>Permohonan untuk menjadi Warganegara Malaysia diproses dalam tempoh berikut dari tarikh permohonan yang lengkap diterima oleh Ibu Pejabat sebelum dihantar kepada Kementerian Dalam Negeri untuk keputusan.</p> <p><b>Nota :</b></p> <p>Tempoh 12 bulan tidak termasuk kes-kes yang perlu dirujuk kepada agensi-agensi lain dan tempoh untuk mendapat keputusan dari Kementerian Dalam Negeri serta proses pengeluaran Sijil.</p>	12 bulan
3.	<p><b>Permohonan Lengkap Pelepashakan Kewarganegara</b></p> <p>a) Permohonan Pendaftaran Akuan Pelepasan Kewarganegaraan yang diterima di kaunter Ibu Pejabat JPN Putrajaya, diproses dan diselesaikan dalam tempoh berikut dari tarikh permohonan yang lengkap diterima.</p> <p>b) Permohonan Pelepasan / Penolakan Kewarganegaraan yang diterima di Konsul di luar Negeri dan JPN Ibu Negeri diproses dan diselesaikan dalam tempoh berikut dari tarikh permohonan yang lengkap diterima oleh Ibu Pejabat JPN Putrajaya.</p>	<p>14 hari bekerja</p> <p>30 hari bekerja</p>
4.	<p><b>Gantian Sijil Warganegara</b></p> <p>Permohonan gantian Sijil Warganegara diproses dan diselesaikan dalam tempoh berikut dari tarikh permohonan yang lengkap diterima oleh Ibu Pejabat JPN Putrajaya.</p>	14 hari bekerja
5.	<p><b>Cabutan Sijil Warganegara</b></p> <p>Permohonan cabutan Sijil Warganegara diproses dan diselesaikan dalam tempoh berikut dari tarikh permohonan yang lengkap diterima oleh Ibu Pejabat JPN Putrajaya.</p>	5 hari bekerja



**PIAGAM PELANGGAN  
JABATAN PENDAFTARAN NEGARA  
MALAYSIA**



**BAHAGIAN KEWARGANEGARAAN**

BIL.	JENIS PERMOHONAN	TEMPOH PERMOHONAN DIPROSES
6.	<b>Carian Sijil Warganegara</b>  Permohonan keputusan carian Sijil Warganegara diproses dan diselesaikan dalam tempoh berikut dari tarikh permohonan yang lengkap diterima oleh Ibu Pejabat JPN Putrajaya.	7 hari bekerja
7.	<b>Salinan Sah Sijil Warganegara</b>  Permohonan salinan sah Sijil Warganegara diproses dan diselesaikan dalam tempoh berikut dari tarikh permohonan yang lengkap diterima oleh Ibu Pejabat JPN Putrajaya.	3 hari bekerja
8.	<b>Pindaan Butiran Sijil Warganegara</b>  Permohonan pindaan butiran Sijil Warganegara diproses dan diselesaikan dalam tempoh berikut dari tarikh permohonan yang lengkap diterima oleh Ibu Pejabat JPN Putrajaya.	14 hari bekerja
9.	<b>Cabutan Sijil W (Kelahiran Luar Negara)</b>  Permohonan cabutan Sijil W bagi kanak-kanak yang dilahirkan di luar negara diproses dan diselesaikan dari tarikh permohonan lengkap diterima oleh Ibu Pejabat JPN Putrajaya.	1 hari bekerja



**PIAGAM PELANGGAN  
JABATAN PENDAFTARAN NEGARA  
MALAYSIA**



**BAHAGIAN PERKAHWINAN DAN PENCERAIAN**

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH PERMOHONAN DIPROSES
1.	<b>Pengupacaraan Perkahwinan</b>  Pengupacaraan dan pendaftaran perkahwinan diselesaikan dalam tempoh tidak melebihi tempoh berikut dari masa surat temujanji pengupacaraan diterima daripada pasangan di kaunter pejabat JPNM.	20 minit
2.	<b>Pendaftaran Perkahwinan Yang Telah Diupacarakan Di Luar Negara Mengikut Adat / Agama sebelum 1.3.1982</b>  Permohonan yang lengkap bagi mendaftarkan perkahwinan yang telah dilangsungkan di luar negara atau perkahwinan yang diupacarakan mengikut adat atau agama sebelum tarikh kuatkuasa Akta Membaharui Undang-Undang (Perkahwinan dan Penceraian) 1976 (1.2.1982) akan diproses dan didaftarkan pada hari yang sama di kaunter pejabat JPNM.	1 hari
3.	<b>Cabutan Daftar Perkahwinan</b>  Permohonan lengkap untuk cabutan Daftar Perkahwinan diterima, diproses dan diselesaikan dalam tempoh berikut dari tarikh permohonan diterima di pejabat JPNM berkenaan :	
	a) Bagi data perkahwinan yang telah dikemaskini dalam sistem komputer.	20 minit
	b) Bagi data perkahwinan yang belum dikemaskini dalam sistem komputer.	7 hari bekerja
	c) Permohonan diterima melalui pos akan diposkan semula kepada pemohon.	7 hari bekerja
4.	<b>Surat Pengesahan Taraf Perkahwinan (Dalam / Luar Negara)</b>  Permohonan Surat Pengesahan Taraf Perkahwinan diproses dan diselesaikan dalam tempoh berikut dari tempoh permohonan yang lengkap diterima di kaunter atau melalui pos di mana-mana Pejabat JPN.	
	a) Permohonan Diterima di Kaunter	1 jam
	b) Permohonan yang diterima melalui Pos akan diposkan semula kepada pemohon	7 hari bekerja



**PIAGAM PELANGGAN  
JABATAN PENDAFTARAN NEGARA  
MALAYSIA**



**BAHAGIAN PERKAHWINAN DAN PENCERAIAN**

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH PERMOHONAN DIPROSES
5.	<b>Tribunal Perkahwinan</b>  Tribunal Perkahwinan perlu menyelesaikan sesuatu kesulitan hal ehwal perkahwinan dalam tempoh berikut dari tarikh rujukan dibuat di kaunter pejabat JPNM seperti yang termaktub dalam Seksyen 106(5)(a) Akta membaharui undang-undang (Perkahwinan dan Penceraian) 1976.	6 bulan
6.	<b>Perkahwinan Di Bawah Lesen Khas Setelah Diluluskan oleh Menteri Besar / Ketua Menteri</b>  Permohonan Lesen untuk pendaftaran perkahwinan di bawah lesen-lesen khas diterima, setelah diluluskan oleh Menteri Besar / Ketua Menteri diproses dan diselesaikan oleh pihak yang berkuasa.	

**KELULUSAN LESEN KHAS BAGI PENDAFTARAN PERKAHWINAN (SEKSYEN 21)  
PERMOHONAN UNTUK PENDAFTARAN PERKAHWINAN DI BAWAH LESEN-LESEN KHAS DITERIMA,  
DIPROSES DAN DISELESAIKAN OLEH PIHAK YANG BERKUASA UNTUK MELULUSKAN DALAM TEMPOH  
BERIKUT :**

NEGERI	KUASA MELULUS	TEMPOH
Johor	Pejabat Menteri Besar Johor Johor Bahru @ Pengarah JPN Johor, Johor Bahru	3 hari bekerja



**PIAGAM PELANGGAN  
JABATAN PENDAFTARAN NEGARA  
MALAYSIA**



**BAHAGIAN KAD PENGENALAN**

BIL	JENIS PERMOHONAN	IBU PEJABAT JPN PUTRAJAYA	SEMENANJUNG
	<b>Permohonan Kad Pengenalan Tidak Bermasalah</b>		
1.	Semua permohonan Kad Pengenalan kali pertama (kanak-kanak berumur 12 tahun) dan gantian yang tidak bermasalah bagi warganegara Malaysia (biru) sahaja diselesaikan dalam tempoh berikut :	24 jam hari bekerja	10 hari bekerja
	<b>Permohonan Kad Pengenalan Bermasalah</b>		
2.	Semua permohonan Kad Pengenalan bermasalah diproses dan diselesaikan dalam tempoh berikut dari tarikh permohonan yang lengkap diterima di kaunter mana-mana pejabat JPN.	4 bulan	4 bulan
	<b>Permohonan Daftar Lewat Kad Pengenalan</b>		
3.	Permohonan daftar lewat Kad Pengenalan (bagi kanak-kanak yang berumur 16 tahun ke atas yang masih belum memohon kad pengenalan) diproses dan diselesaikan dalam tempoh berikut mulai dari tarikh permohonan lengkap dirujuk ke Panel Daftar Lewat Kad Pengenalan.	3 bulan	3 bulan
	<b>Cabutan Daftar Kad Pengenalan</b>  Permohonan cabutan daripada Daftar Kad Pengenalan diproses dan diselesaikan dalam tempoh berikut dari tarikh permohonan yang lengkap diterima di mana-mana pejabat JPN :		
	<b>a) Permohonan yang diterima di kaunter</b>		
	i. Data pemohon yang ada dalam sistem	1 hari	1 hari
	ii. Data pemohon yang tiada dalam sistem	10 hari bekerja	14 hari bekerja
	<b>b) Permohonan yang diterima melalui pos</b>	14 hari bekerja	21 hari bekerja





**PIAGAM PELANGGAN  
JABATAN PENDAFTARAN NEGARA  
MALAYSIA**



**BAHAGIAN KAD PENGENALAN**

BIL	JENIS PERMOHONAN	IBU PEJABAT JPN PUTRAJAYA	SEMENANJUNG
	<b>Kad Pengenalan Pemastautin Tetap (Merah)</b>		
5.	Permohonan kali pertama Kad Pengenalan Pemastautin Tetap diselesaikan dalam tempoh berikut dari tarikh permohonan yang lengkap diterima di Unit MyPR, Bahagian Kad Pengenalan, Ibu Pejabat JPN :		
	a) Rekod Online	30 hari bekerja	30 hari bekerja
	b) Rekod Tidak Online	3 bulan	3 bulan
	<b>Permohonan Gantian / Penukaran Pemastautin Tetap (Merah)</b>		
6.	Permohonan kali pertama dan gantian bagi Kad Pengenalan bertaraf Pemastautin Sementara diproses dan diselesaikan dalam tempoh berikut dari tarikh permohonan yang lengkap diterima di kaunter mana-mana Pejabat JPN :		
	a) Bagi permohonan yang tidak bermasalah	21 hari bekerja	30 hari bekerja
	b) Bagi permohonan yang bermasalah	3 bulan	4 bulan
	<b>Kad Pengenalan Hilang</b>		
7.	Permohonan untuk menggantikan Kad Pengenalan yang akan diproses dan diselesaikan dalam tempoh berikut dari tarikh permohonan yang lengkap diterima di mana-mana Pejabat JPN, jika kes kehilangan memerlukan penyiasatan lanjut oleh Bahagian Siasatan dan Penguatkuasaan.		
	a) Hilang kali ke 5 dan seterusnya bagi warganegara	2 bulan	3 bulan
	b) Hilang kali ke 2 dan seterusnya bagi bukan warganegara	2 bulan	3 bulan



**PIAGAM PELANGGAN  
JABATAN PENDAFTARAN NEGARA  
MALAYSIA**



**BAHAGIAN TEKNOLOGI MAKLUMAT**

BIL	PERMOHONAN / URUS NIAGA	TEMPOH	
		IBU PEJABAT JPN NEGERI	JPN NEGERI
1.	Menguruskan permohonan e-mel	1 hari	1 hari
2.	Konfigurasi e-mel	1 hari	2 hari – 3 hari
3.	Menyelenggara perisian & perkakasan	7 hari	7 hari
4.	Menyediakan khidmat nasihat berkaitan masalah sistem dan sebagainya	1 hari	1 hari



**PIAGAM PELANGGAN  
JABATAN PENDAFTARAN NEGARA  
MALAYSIA**



**BAHAGIAN SIASATAN DAN PENGUATKUASAAN**

1. Semua kes rujukan dari bahagian-bahagian Ibu Pejabat dan Jabatan Pendaftaran Negara negeri dijawab dalam tempoh 10 hari dari tarikh rujukan diterima.
2. Siasatan diselesaikan dalam tempoh seperti berikut dari tarikh kes dirujuk:
  - a) 10 hari bagi kes spontan
  - b) 90 hari bagi kes biasa
3. Semua kes tangkapan dihadapkan ke mahkamah dalam tempoh 24 jam dari waktu tangkapan dibuat.
4. Semua kes untuk pendakwaan didaftarkan di mahkamah dalam tempoh 7 hari dari tarikh kes selesai disiasat.



**PIAGAM PELANGGAN  
JABATAN PENDAFTARAN NEGARA  
MALAYSIA**



**PEJABAT PERKHIDMATAN PELANGGAN**

1. Melayani setiap pelanggan yang hadir ke Pejabat Perkhidmatan Pelanggan dalam tempoh (5) minit selepas kehadiran mereka.
2. Mengeluarkan Surat Akuan Terima kepada BPA dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh aduan diterima.
3. Memberi maklumbalas kepada BPA dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh aduan diterima.
4. Menjawab aduan melalui e-mel dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh aduan diterima.
5. Memberi maklumbalas kepada surat khabar dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh aduan disiarkan.
6. Melayani aduan melalui telefon dan memberitahu kedudukan status tidak melebihi tiga (3) hari bekerja dari tarikh aduan diterima.



### **PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERHILITAN**

“SEMUA LESEN MENANGKAP HIDUPAN LIAR DAN LESEN MEMBURU HIDUPAN LIAR (PEMBURU YANG MEMPUNYAI SYARAT MEMBURU) AKAN DIKELUARKAN DALAM TEMPOH TIDAK MELEBIHI SATU (1) JAM”.

“SEMUA LESEN MEMELIHARA HIDUPAN LIAR SAMA ADA UNTUK PEMBAHARUAN, DARIPADA LESEN TANGKAP ATAU RESIT PEMBELIAN YANG SAH AKAN DIKELUARKAN DALAM TEMPOH TIDAK MELEBIHI SATU (1) JAM”.

“SEMUA LESEN PERNIAGAAN HIDUPAN LIAR DAN LESEN IMPORT ATAU EKSPORT HIDUPAN LIAR AKAN DIKELUARKAN DALAM TEMPOH TIDAK MELEBIHI TIGA (3) HARI DARIPADA TARIKH PERMOHONAN LENGKAP DITERIMA”.

“SEMUA PERMIT IMPORT DAN EKSPORT AKAN DIKELUARKAN DALAM TEMPOH TIDAK MELEBIHI TIGA (3) HARI DARIPADA TARIKH PERMOHONAN LENGKAP DITERIMA”.

“SEBARANG ADUAN GANGGUAN HIDUPAN LIAR AKAN DIAMBIL TINDAKAN AWAL DI TEMPAT KEJADIAN DALAM TEMPOH TIDAK MELEBIHI TIGA (3) HARI BEKERJA DARIPADA TARIKH ADUAN DITERIMA”.

ORANG RAMAI YANG MENGHADAPI MASALAH UNTUK MENDAPATKAN PERKHIDMATAN DALAM JANGKA MASA YANG DITETAPKAN DI ATAS BOLEH MENGHUBUNGI PEGAWAI PERHUBUNGAN AWAM JABATAN MELALUI :

TELEFON : 03-9086 6800  
FAKSIMILI : 03-9075 2873  
E-MAIL : pakp@wildlife.gov.my



## **PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERIKANAN NEGERI JOHOR**

Kami berikrar untuk memberikan pertimbangan yang wajar, adil dan saksama serta perkhidmatan yang cepat, tepat dan mesra kepada pelanggan kami, terutamanya nelayan, penternak dan pengusaha industri perikanan. Kami berjanji akan menepati ikrar-ikrar seperti berikut:-

- \* Pembaharuan lesen vesel di bawah 70 GRT boleh diselesaikan di dalam tempoh satu hari jika permohonan lengkap. Bagi vesel 70 GRT ke atas keputusan permohonan akan diberi dalam tempoh 14 hari daripada tarikh permohonan.
- \* Mengeluarkan permit-permit dalam tempoh dua hari bekerja:
  - Permit import ikan hidup,
  - Permit eksport ikan hidup,
  - Permit memelihara dan menjual ikan bawal merah,
  - Permit pengangkutan benih kerang,
  - Permit pendaratan ikan oleh vesel-vesel asing,
  - Permit mengangkut induk udang harimau dari Labuan, Sabah dan Sarawak ke Semenanjung.
- \* Keputusan bagi kes-kes tangkapan yang boleh ditawarkan kompaun diputuskan dalam tempoh sepuluh hari daripada tarikh penangkapan.
- \* Memberikan maklum balas ke atas permohonan khidmat sokongan teknikal ternak air dalam tempoh 14 hari daripada tarikh penerimaan permohonan.
- \* Mengeluarkan Sijil Kesihatan dan Pengesahan Kualiti ikan hidup dalam tempoh tiga hari daripada tarikh penerimaan permohonan.
- \* Memberi latihan secara berjadual kepada pengusaha perikanan dalam bidang peralatan teknologi dan pemprosesan perikanan.
- \* Memberi perkhidmatan perhubungan untuk kawalan keselamatan dan bantuan 24 jam melalui Pusat Kawalan Operasi bagi membantu nelayan-nelayan yang menghadapi kesulitan atau bencana di laut.



**PIAGAM PELANGGAN  
JABATAN LAUT SEMENANJUNG MALAYSIA**

Kami sentiasa berusaha untuk memberi perkhidmatan yang cekap dan berkesan kepada semua masyarakat perkapalan bagi mempertingkatkan keselamatan sistem perhubungan laut.

Kami menjanjikan perkhidmatan-perkhidmatan seperti berikut :-

- a. Mengadakan Peperiksaan Sijil Kecekapan Laut sekurang-kurangnya dua kali setahun bagi setiap gred.
- b. Menentukan kelayakan menduduki peperiksaan dalam masa 7 hari bekerja daripada tarikh permohonan diterima.
- c. Mengeluarkan sijil kecekapan dalam masa 30 hari daripada keputusan peperiksaan diisytiharkan.
- d. Memproses dokumen untuk perolehan pelepasan pelabuhan bagi kapal dalam masa dua jam daripada permohonan diterima.
- e. Mengedarkan notis pelaut kepada kesemua pihak yang disenaraikan selewat-lewatnya dalam masa 7 hari bekerja daripada tarikh maklumat diterima.
- f. Memproses pengeluaran Sijil Modular dalam masa 7 hari bekerja daripada tarikh maklumat diterima.
- g. Menjalankan pemeriksaan akhir dan memproses pengeluaran sijil statutori kapal dalam masa 7 hari bekerja selepas lulus pemeriksaan yang ditetapkan.
- h. Memproses pengeluaran sijil pendaftaran kapal dan juga lesen bot dalam masa 7 hari bekerja daripada tarikh permohonan diterima.

- i. Menjalankan pengauditan di bawah Sistem Pengurusan Keselamatan Kapal dalam masa 30 hari daripada tarikh permohonan diterima.
- j. Melaksanakan pengeluaran dan pengendorsan Sijil Penuh Dokumen Kepatuhan (Kod ISM) dalam masa 7 hari bekerja daripada tarikh ketakakuran terakhir ditutup.
- k. Memastikan ketersediaan rumah api sekurang-kurangnya 99% setahun.
- l. Memastikan ketersediaan tanda arah suar sekurang- kurangnya 98% setahun.
- m. Memastikan ketersediaan pelampung pandu berlampu sekurang-kurangnya 97% setahun.





**PIAGAM PELANGGAN  
JABATAN ALAM SEKITAR NEGERI JOHOR**

**KELULUSAN PERANCANGAN PROJEK**

- Keputusan permohonan Kebenaran Bertulis untuk membina Premis-Premis yang ditetapkan (Buangan Terjadual) dikeluarkan dalam tempoh 3 minggu.
- Keputusan permohonan Kelulusan Bertulis untuk memasang alat-alat pembakaran bahan api dan alat-alat kawalan pencemaran udara dikeluarkan dalam tempoh 3 minggu.
- Keputusan ke atas Laporan EIA Awal yang lengkap dikeluarkan dalam tempoh 5 minggu.
- Keputusan ke atas Laporan EIA Terperinci yang lengkap dikeluarkan dalam tempoh 12 minggu.
- Keputusan Permohonan Penilaian Awal Tapak bagi pembinaan kilang baru dikeluarkan dalam tempoh 2 minggu.

**PENGELUARAN LESEN / KELULUSAN**

- Keputusan permohonan lesen baru bagi operasi kilang pemerolehan kembali luar tapak buangan terjadual dikeluarkan dalam tempoh 2 minggu.
- Keputusan permohonan pembaharuan lesen bagi operasi kilang pemerolehan kembali luar tapak buangan terjadual dikeluarkan serta-merta bagi pemohon yang hadir sendiri ke pejabat JAS atau dalam tempoh 1 minggu bagi permohonan melalui pos.
- Keputusan permohonan pengeksportan buangan terjadual dikeluarkan dalam tempoh 3 hari setelah menerima persetujuan daripada negara pengimport dan negara transit.
- Keputusan permohonan mengimport buangan terjadual dikeluarkan dalam tempoh 3 minggu.

- Keputusan permohonan untuk mengimport dan mengeksport bahan kimia yang dikawal di bawah Konvensyen Rotterdam dikeluarkan dalam tempoh 4 minggu.
- Keputusan permohonan pengurusan khas buangan terjadual dikeluarkan dalam tempoh 4 minggu.
- Keputusan permohonan lesen baru kilang getah asli mentah dikeluarkan dalam tempoh 2 minggu.
- Keputusan permohonan pembaharuan lesen kilang getah asli mentah dikeluarkan serta merta bagi pemohon yang hadir sendiri ke pejabat JAS atau dalam tempoh 1 minggu bagi permohonan melalui pos.
- Keputusan permohonan lesen baru kilang kelapa sawit dikeluarkan dalam tempoh 2 minggu.
- Keputusan permohonan pembaharuan lesen kilang kelapa sawit dikeluarkan serta-merta bagi pemohon yang hadir sendiri ke pejabat JAS atau dalam tempoh 1 minggu bagi permohonan melalui pos.
- Keputusan permohonan kelulusan jenis (type approval) bagi kenderaan berenjin petrol, diesel dan motorsikal dikeluarkan dalam tempoh 4 minggu.

### PENGUATKUASAAN

- Semua aktiviti penguatkuasaan di bawah Akta Kualiti Alam Sekeliling 1974 akan dipertingkatkan secara berterusan dan diperketatkan untuk menjamin pematuhan maksimum dan dijalankan dengan tegas, penuh adil dan saksama.
- Setiap kompaun dikeluarkan serta-merta atau dalam tempoh 1 minggu.
- Semua kes tindakan mahkamah dikemukakan kepada Timbalan Pendakwa Raya dalam tempoh 6 bulan dari tarikh penyiasatan atau tarikh kesalahan dilakukan.

### PENGADUAN AWAM

- Semua kes aduan disalurkan kepada pejabat JAS Negeri atau agensi-agensi lain yang berkaitan untuk tindakan penyiasatan pada hari yang sama aduan diterima.
- Aduan penerimaan dikeluarkan pada hari yang sama aduan diterima.
- Pengadu diberi maklum balas status aduan berkenaan dalam tempoh 2 minggu dari tarikh aduan diterima.

- Semua kes aduan berkaitan alam sekitar diuruskan secepat mungkin dan diselesaikan dalam tempoh 3 hingga 30 hari.
- Aduan kecemasan alam sekitar seperti kes tumpahan minyak di laut dan pembuangan buangan terjadual akan disalurkan sebaik sahaja aduan diterima kepada pejabat JAS Negeri atau Cawangan dan Pusat Penyelarasan.
- Penguatkuasaan Maritim (kes tumpahan minyak sahaja).

### PERHUBUNGAN AWAM

- Layanan kepada semua pelawat diberikan dengan serta merta atau selewat-lewatnya dalam tempoh 5 minit dengan penuh hormat dan bersopan santun.
- Semua temujanji dengan pegawai menepati masa. Temujanji yang perlu ditunggu atau diubah masa diberitahu dan tetamu akan diberi bahan-bahan bacaan terbitan JAS sementara menunggu.
- Maklumat data kualiti udara, air dan marin yang dipohon secara bertulis dikemukakan kepada pemohon dalam tempoh 2 minggu dari tarikh permohonan diterima.

### PENGURUSAN KEWANGAN

- Semua pungutan hasil diuruskan segera dan resit dikeluarkan serta-merta.
- Bayaran bil dibuat dalam tempoh 14 hari.



**PIAGAM PELANGGAN  
JABATAN HAL EHWAL ORANG ASLI NEGERI JOHOR**

Mendapatkan maklum balas daripada Orang Asli dalam perancangan dan pelaksanaan projek-projek pembangunan di kawasan Orang Asli sama ada oleh kerajaan mahupun swasta.

Menyiapkan projek-projek pembangunan fizikal dan ekonomi yang telah diluluskan dalam tempoh masa yang ditetapkan.

Memproses dan mengemukakan kepada kerajaan negeri permohonan mendapat hakmilik kekal bagi tanah-tanah yang dituntut oleh Orang Asli mengikut tempoh yang dijadualkan.

Memberikan perkhidmatan perubatan dan kesihatan mengikut standard piawaian dan kualiti yang telah ditetapkan bagi aktiviti masing-masing.

Menyampaikan bantuan persekolahan sebelum sesi pertama persekolahan bermula.

Memastikan penyediaan kaji selidik dalam tempoh yang ditetapkan.

Mematuhi jadual yang telah ditetapkan bagi program-program latihan kemahiran untuk Orang Asli.

Menjawab surat-surat yang dikemukakan oleh Orang Asli dalam tempoh tidak lebih satu bulan.



**PIAGAM PELANGGAN  
KEMENTERIAN PENERANGAN, KOMUNIKASI DAN  
KEBUDAYAAN**

Kami berjanji akan :

- Menyampaikan maklumat terkini dan dasar Kerajaan kepada masyarakat dengan sahih, tepat, cepat, jelas dan berkesan menerusi media elektronik, cetak dan komunikasi bersemuka;
- Menyediakan khidmat perhubungan awam dan sokongan media yang profesional kepada Kementerian/Agensi Kerajaan;
- Menyediakan perkhidmatan yang saksama dan sentiasa peka kepada semua penggiat seni budaya dan warisan, penyelidik, usahawan/pengusaha kraf dan filem tempatan;
- Menyediakan perkhidmatan penyebaran ilmu kepada masyarakat mengenai seni budaya dan warisan melalui penyediaan prasarana serta program penyemakan, persembahan, penulisan, penerbitan, pendidikan dan pameran;
- Menyediakan prasarana dan perkhidmatan komunikasi jalur lebar, Internet dan selular yang bermutu tinggi bagi memenuhi kehendak pelanggan; dan
- Memastikan kawal selia yang telus, berkesan, berintegriti dan progresif bagi menggalakkan pembangunan industri kreatif dan teknologi komunikasi.

**PIAGAM PELANGGAN  
JABATAN KEBUDAYAAN DAN KESENIAN NEGARA**

Kami berjanji untuk memberi perkhidmatan yang cemerlang dan komited di dalam melaksanakan tanggungjawab kami seperti berikut :-

- Melaksanakan aktiviti pemuliharaan, pengembangan dan promosi seni budaya untuk mengekalkan penghayatan di kalangan masyarakat;
- Memperbanyakkan aktiviti kebudayaan dan kesenian yang melibatkan pelbagai kaum;
- Menyediakan prasarana seni dan budaya yang kondusif kepada pengguna;
- Meningkatkan penyelidikan dan pembangunan produk-produk seni budaya yang baru; dan
- Memastikan aduan pelanggan akan diambil tindakan dalam masa tiga (3) hari selepas diterima.



**PIAGAM PELANGGAN  
MAJLIS AGAMA ISLAM NEGERI JOHOR**

**Pengurusan Pungutan Dan Agihan Zakat**

Bagi memenuhi kehendak dan kepuasan pelanggan kami berjanji akan melaksanakan dan mematuhi perkara- perkara berikut :-

- Mengeluarkan resit terimaan Zakat dalam tempoh 10 minit setelah taksiran / jenis bayaran dibuat dan maklumat lengkap diperoleh.
- Menghantar resit pembayaran zakat melalui pos dan kaunter bank dalam tempoh 7 hari bekerja selepas terimaan cek / transaksi bayaran dari pembayar / pihak bank.
- Mengeluarkan Penyata Pembayaran Tahunan Pembayaran Zakat Melalui Potongan Gaji pada setiap awal tahun sebelum 15 Februari.
- Menyerahkan bantuan sara hidup bulanan dan perubatan kepada penerima dalam tempoh 14 hari bekerja setelah diterima dari Ibu Pejabat MAINJ.
- Mengeluarkan bantuan segera dalam tempoh 30 minit setelah permohonan bantuan diluluskan.
- Memajukan permohonan bantuan yang lengkap ke Ibu Pejabat MAINJ dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.

- Memaklumkan keputusan permohonan bantuan dalam tempoh 14 hari selepas minit keputusan mesyuarat Jawatankuasa Zakat Dan Fitrah Negeri Johor dikeluarkan.
- Membayar bil- bil dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh ia diterima selepas barang dibekalkan atau perkhidmatan dilaksanakan.
- Meminimumkan aduan pelanggan sebanyak 10 aduan sebulan.
- Setiap aduan pelanggan yang diterima oleh MAINJ dijawab dalam tempoh 14 hari bekerja.





## **PIAGAM PELANGGAN YAYASAN PELAJARAN JOHOR**

- Komitmen Yayasan Pelajaran Johor ialah untuk memberikan perkhidmatan yang cekap, tepat dan mesra.
- Memproses pemberian pinjaman / biasiswa dan bantuan kewangan / pelajaran kepada rakyat Negeri Johor khasnya dan Malaysia amnya dalam tempoh 3 bulan daripada tarikh penerimaan permohonan.
- Menaja di kalangan rakyat Negeri Johor khasnya dan Malaysia amnya (yang bermastautin lebih dari 5 tahun dalam Negeri Johor) pada tahap 80% daripada jumlah peruntukan yang diluluskan.
- Meluaskan bidang pelajaran bagi rakyat Negeri Johor khasnya dan Malaysia amnya dimana-mana tempat pengajian tinggi di serata dunia pada kadar 90% daripada peruntukan yang diluluskan.
- Menaja peluang-peluang bagi meningkatkan kecemerlangan pembelajaran kepada rakyat Negeri Johor di sekolah-sekolah di Negeri Johor pada tahap 80% daripada peruntukan yang diluluskan.
- Memastikan kadar pembayaran balik pinjaman dan biasiswa mencapai tahap 75% pulangan daripada jumlah anggaran belanjawan yang diluluskan.
- Memastikan pemberian Pinjaman dan Biasiswa diuruskan dalam tempoh dua bulan setelah surat / dokumen / perjanjian pinjaman diterima oleh YPJ.
- Memastikan bayaran pinjaman kepada pelajar lama dibuat dalam tempoh dua bulan selepas keputusan peperiksaan diterima oleh YPJ.



**PIAGAM PELANGGAN  
JABATAN PELANCONGAN NEGERI JOHOR**

Kami berjanji :-

1. Mempertingkatkan usaha dari semasa ke semasa untuk menjadikan Negeri Johor sebagai destinasi pelancongan yang menarik di peringkat nasional dan antarabangsa.
2. Memberikan dan menyediakan perkhidmatan pelancongan yang mesra, berkualiti, cekap serta mengikut prosedur kerja yang telah ditetapkan.
3. Memberi khidmat nasihat, menjawab dan mengambil tindakan terhadap pertanyaan atau aduan berkaitan pelancongan dengan segera, tepat dan mesra.
4. Merancang program-program / aktiviti-aktiviti pelancongan yang berkualiti untuk menarik lebih ramai pelancong ke Negeri Johor.
5. Merancang pembangunan modal insan bagi meningkatkan mutu perkhidmatan pelancongan Negeri Johor.
6. Berusaha mempertingkatkan kualiti kemudahan prasarana pelancongan Negeri Johor.
7. Menyampaikan dan menerbitkan maklumat pelancongan Negeri Johor dengan tepat dan berkesan.



## PIAGAM PELANGGAN YAYASAN WARISAN JOHOR

Kami anggota Yayasan Warisan Johor dengan penuh iltizam berikrar untuk menyempurnakan tugas yang dipertanggungjawabkan kepada kami dalam memelihara Warisan Budaya dengan memberikan perkhidmatan yang cekap, cepat dan berkesan serta menepati kemahuan pelanggan kami.

Ke arah ini, kami mengiktirafkan hak pelanggan kami sebagai berikut:

- ◆ Memperoleh maklumat yang jelas, lengkap dan tepat tentang dasar, strategi, program dan aktiviti Kerajaan Negeri Johor berhubung sejarah, seni, dan budaya Johor;
- ◆ Menerima penerbitan dan persembahan berkaitan sejarah, seni dan budaya yang terbaik, bermutu dan disampaikan secara profesional berasaskan warisan dan jati diri bangsa;
- ◆ Mendapatkan khidmat rundingan, nasihat dan latihan pengembangan sejarah, seni, dan budaya Johor secara profesional;
- ◆ Berada dalam persekitaran kerja yang kondusif, sihat, harmoni dan selamat, dan
- ◆ Mendapatkan perkhidmatan yang terbaik serta layanan mesra, adil dan saksama.



## **PIAGAM PELANGGAN YAYASAN PEMBANGUNAN KELUARGA DARUL TAKZIM**

Kami warga kerja YPKDT berjanji akan memberi perkhidmatan berkualiti seperti berikut :-

### **1.0 UNIT KEWANGAN**

- 1.1 Memastikan semua tuntutan yang lengkap dibayar dalam tempoh 14 hari bekerja.

### **2.0 UNIT KEKELUARGAAN**

- 2.1 Memastikan ceramah Modul Keluarga Sakinah dilaksanakan minima 20 kali setiap bulan di semua kawasan Dewan Undangan Negeri Johor (DUN).
- 2.2 Memastikan program Pengamalan Sakinah dilaksanakan minima sekali setahun di semua kawasan Dewan Undangan Negeri Johor (DUN).
- 2.3 Menjalankan aktiviti MKS di setiap Perkampungan Sakinah pada setiap bulan di setiap daerah.

### **3.0 UNIT WANITA & NGO**

- 3.1 Memastikan permohonan pendaftaran ibu tunggal di setiap daerah diambil tindakan dalam tempoh tiga (3) hari.
- 3.2 Memastikan kursus kemahiran kepada ibu-ibu tunggal dan wanita yang berpendapatan rendah dilaksanakan di seluruh daerah sekurang-kurangnya tiga (3) kali setahun.
- 3.3 Memastikan maklumat pendaftaran ibu tunggal dikemaskini oleh semua daerah empat (4) kali setahun.
- 3.4 Memastikan laporan perjalanan aktiviti dan kewangan NGO yang menerima geran diterima sebelum 31 Mac setiap tahun.

- 3.5 Memastikan pelbagai program wanita dilaksanakan sekurang-kurangnya empat (4) kali setahun.

### **4.0 UNIT KAJIAN DAN PENYELIDIKAN**

- 4.1 Menyelesaikan analisa borang penilaian program yayasan dalam tempoh satu (1) minggu.
- 4.2 Memastikan penemuan hasil kajian dibentangkan kepada pihak pengurusan dalam tempoh dua (2) minggu selepas kajian disiapkan.

### **5.0 UNIT PEMBANGUNAN MODUL DAN LATIHAN**

- 5.1 Mengkaji keberkesanan dan menambahbaik Modul Keluarga Sakinah serta panduan dan kaedah pengamalan Modul Keluarga Sakinah pada setiap tahun.
- 5.2 Memastikan latihan diadakan kepada Pegawai Penyelaras dan Pegawai Penggerak sekurang-kurangnya dua (2) kali setahun.

### **6.0 UNIT MOTIVASI DAN KAUNSELING**

- 6.1 Melaksanakan 10 program motivasi di peringkat jabatan, Institusi dan sekolah pada setiap tahun.
- 6.2 Memastikan tindakan serta merta diambil terhadap semua permohonan perkhidmatan kaunseling atau rundingan dalam waktu bekerja.
- 6.3 Memastikan khidmat kaunseling atau rundingcara diberi dalam tempoh dua (2) minggu dari tarikh aduan diterima.

### **7.0 UNIT PROJEK SOSIAL**

- 7.1 Memastikan proses permohonan bantuan peralatan golongan ibu tunggal dan wanita berpendapatan rendah diselesaikan dalam tempoh satu (1) bulan.
- 7.2 Memastikan bantuan peralatan golongan ibu tunggal dan wanita berpendapatan rendah yang telah diluluskan disampaikan dalam tempoh satu (1) bulan.

- 7.3 Memastikan khidmat penjagaan kanak-kanak / bayi kepada kakitangan awam bermula pada jam 7.15 pagi hingga 6.00 petang hari bekerja di TASKA YPKDT.

## **8.0 UNIT PROMOSI DAN PUBLISITI**

- 8.1 Memberi informasi dan menyediakan perkhidmatan pameran YPKDT yang diperlukan oleh pihak berkenaan.
- 8.2 Menerbitkan Buletin YPKDT sekurang-kurangnya sekali setahun.

## **9.0 UNIT TEKNOLOGI MAKLUMAT**

- 9.1 Menguruskan pembangunan sistem aplikasi dalaman jabatan diselesaikan dalam tempoh enam (6) hingga 12 bulan.
- 9.2 Menguruskan kemudahan ICT jabatan seperti berikut :-
- 9.2.1 Menyediakan keperluan prasarana ICT dalam tempoh satu (1) bulan dari tarikh kelulusan Ketua Eksekutif.
- 9.2.2 Memberi maklumbalas aduan kerosakan dalam tempoh satu (1) hari dan membuat penyelesaian dalam tempoh tiga (3) hari.
- 9.2.3 Mengemaskini kandungan laman web jabatan dalam tempoh dua (2) hari dari tarikh maklumat diterima.

## **10.0 UNIT PENEMPATAN PEKERJAAN ORANG KURANG UPAYA (OKU)**

- 10.1 Memastikan permohonan pekerjaan OKU didaftarkan dalam tempoh satu (1) hari.
- 10.2 Memastikan padanan kerja calon OKU yang berkecuali dilaksanakan dalam tempoh satu (1) minggu.
- 10.3 Memastikan penempatan pekerjaan OKU dibantu dalam tempoh dua (2) minggu dari tarikh didaftarkan.
- 10.4 Melaksanakan pemantauan OKU yang telah ditempatkan bekerja dalam tempoh enam (6) bulan.



**PIAGAM PELANGGAN  
MAJLIS SUKAN NEGERI JOHOR**

1. Bersedia melaksanakan program pembangunan atlit termasuk latihan, kem bakat dan pertandingan.
2. Melaksanakan kejohanan-kejohanan sukan anjuran Majlis Sukan Negeri Johor.
3. Menyelaras dan memantau program penyediaan kontinjen sukma Johor.
4. Melatih peserta-peserta kursus mencapai tahap kecemerlangan dan kepujian dalam ujian di akhir kursus.
5. Menyediakan kemudahan pengajaran dan pembelajaran bilik kuliah dilengkapi dengan OHP / TV dan RADIO.
6. Memberi khidmat nasihat dan bimbingan kepakaran bagi setiap persatuan sukan dari segi pengurusan dan pentadbiran persatuan.

**PELANGGAN**

Persatuan-persatuan Sukan, Penggerak-penggerak dan Aktivis-aktivis Sukan, Semua Organisasi Sukan, Agensi-agensi Kerajaan dan Swasta yang melaksanakan aktiviti sukan serta individu.

**PERKHIDMATAN**

1. Menghasilkan pegawai dan jurulatih sukan yang berkualiti cemerlang.
2. Menyediakan, menyimpan nota-nota ceramah serta menyebarkan maklumat-maklumat sukan.
3. Memberi khidmat yang cekap dan mesra.
4. Memberi khidmat nasihat dan kerjasama dalam Program Pendidikan Sukan.
5. Membantu dan memberi bantuan kewangan bagi setiap persatuan sukan dalam urusan pentadbiran tahunan.
6. Mewujudkan budaya kerja maksimum dan berteraskan budaya Majlis Sukan Negeri Johor.
7. Menawarkan kepakaran kepada individu bagi menambahkan pengalaman dan kemahiran di dalam bidang sukan untuk meningkatkan prestasi dan kecemerlangan sukan.
8. Melahirkan jurulatih yang bertaraf tinggi yang dapat melatih atlit di Peringkat Kebangsaan ( Nasional ) dan Antarabangsa.
9. Menyediakan kepakaran dalam pengurusan Kompleks Sukan dan Rekreasi.
10. Menyediakan kepakaran dalam pengurusan sukan Negara di Peringkat Kebangsaan ( Nasional ) dan Antarabangsa.
11. Mewujudkan kepakaran dalam Pengurusan Pendidikan Jasmani dan Sukan.





## **PIAGAM PELANGGAN PERBADANAN TAMAN NEGARA NEGERI JOHOR**

Kami akan menyediakan kemudahan prasarana yang selamat dan selesa serta perkhidmatan yang terbaik melalui :-

### **1. Ekopelancongan**

- i. Melayani pertanyaan dan tempahan pakej bagi seorang pelawat dalam tempoh 1 jam.
- ii. Mengemas kini dan menyediakan pakej-pakej ekopelancongan yang mampu dinikmati oleh para pelawat setiap 3 bulan.

### **2. Penyelidikan**

- i. Memproses permohonan kerja-kerja penyelidikan dalam tempoh 2 bulan.

### **3. Pendidikan Alam**

- i. Menyelaras dan merangka modul bagi pelancongan program pendidikan alam dalam tempoh 1 bulan dari tarikh tempahan.



## **PIAGAM PELANGGAN PERBADANAN PERPUSTAKAAN AWAM JOHOR**

Kami akan bekerja untuk memastikan masyarakat mendapatkan manfaat dari pembangunan koleksi buku-buku di Perpustakaan, perkhidmatan dan kepakaran kakitangan. Perpustakaan sebagai wadah di mana masyarakat dapat menggunakannya untuk tujuan memperbaiki atau mengembangkan keupayaan untuk pembelajaran sepanjang hayat dan mendapatkan dunia keilmuan.

Untuk itu, komitmen kami adalah :-

- Menyediakan perkhidmatan Perpustakaan kepada segenap lapisan masyarakat.
- Menjamin layanan yang mesra, profesional dan sentiasa bersedia membantu pelanggan mendapatkan bahan atau maklumat yang diperlukan dengan cepat dan berkesan.
- Menyediakan ruang yang kondusif dan mudah diakses.



**PIAGAM PELANGGAN  
PERBADANAN ISLAM JOHOR**

1. Semua pertanyaan akan dilayan dengan ramah mesra dan profesional.
2. Pelanggan akan dimaklumkan status permohonan bantuan amal jariah dalam tempoh 7 hari bekerja daripada tarikh terimaan di Bahagian Pembangunan.
3. Semua pertanyaan mengenai penyewaan ruang pejabat dan rumah kedai Perbadanan Islam Johor akan dijawab selewat-lewatnya 7 hari bekerja.
4. Semua pembayaran cek dan tunai akan dibayar dalam masa 14 hari bekerja kepada tuntutan lengkap pembekal.
5. Pengeluaran resit rasmi penerimaan hasil akan dikeluarkan dalam masa 1 hari daripada tarikh penerimaan Bahagian Kewangan.
6. Segala aduan berkaitan dengan penyelenggaraan akan diambil tindakan susulan dalam masa 2 jam manakala tindakan pembaikan tertakluk kepada kos pembaikan seperti berikut :-
  - i). Bawah RM 10,000 tempoh pembaikan 14 hari waktu bekerja dari tarikh terima aduan.
  - ii). RM 10,001 hingga RM 50,000 tempoh pembaikan 20 hari waktu bekerja dari tarikh terima aduan.
  - iii). RM 50,001 hingga RM 200,000 tempoh pembaikan 30 hari waktu bekerja dari tarikh terima aduan.
  - iv). Melebihi RM 200,001 tempoh pembaikan 40 hari bekerja dari tarikh terima aduan.



## **PIAGAM PELANGGAN PERBADANAN STADIUM JOHOR**

- **PELANGGAN**

JABATAN-JABATAN KERAJAAN, SWASTA, PERSATUAN-PERSATUAN SUKAN, PENERAK-PENERAK SUKAN, AKTIVITIS-AKTIVITIS SUKAN, SEKOLAH-SEKOLAH, PENIAGA-PENIAGA & INSTITUT PENGAJIAN TINGGI SERTA INDIVIDU.

- **PERKHIDMATAN**

MEMBERI KHIDMAT NASIHAT DAN TENAGA KERJA YANG CEKAP DAN MESRA  
MENYEDIAKAN KEMUDAHAN TEMPAT DAN PERALATAN YANG SELESA DAN TERBAIK

- **KEMUDAHAN**

MENYEDIAKAN KEMUDAHAN STADIUM DAN PERALATAN SUKAN BAGI TUJUAN MENJALANKAN AKTIVITI SUKAN DENGAN LEBIH EFISIEN.  
MENYEDIAKAN PERALATAN PERINGKAT ANTARABANGSA

- **RUANG PEJABAT**

MENYEDIAKAN FASILITI KEPADA PENYEWA UNTUK DIJADIKAN RUANG PEJABAT BAGI MENJALANKAN AKTIVITI PERSATUAN SUKAN, PERNIAGAAN YANG BERKAITAN DENGAN SUKAN SERTA TEMPAT LATIHAN MUZIK.

- **KAFETERIA**

MENYEDIAKAN RUANG KAFETERIA BAGI MENJALANKAN AKTIVITI PERNIAGAAN MAKANAN DAN MINUMAN

- **TAPAK LETAK KERETA**

MENYEDIAKAN KAWASAN TEMPAT LETAK KERETA YANG LUAS BAGI PENYEWA YANG MENJALANKAN AKTIVITI DI DALAM KAWASAN STADIUM.

**PENGINAPAN**

MENYEDIAKAN TEMPAT PENGINAPAN YANG SELESA UNTUK ATLET,  
PERSATUAN SERTA PENYEWA YANG MENJALANKAN AKTIVITI SUKAN.

**PIAGAM PELANGGAN**

BERSEDIA MENERIMA SEBARANG TEMPAHAN PENYEWAAN  
KEMUDAHAN DAN PERALATAN  
MENYEDIAKAN KEMUDAHAN SUKAN DAN PENGINAPAN YANG SELESA  
MENYEDIAKAN RUANG-RUANG PEJABAT DAN KAWASAN BERNIAGA  
MENYEDIAKAN KAWASAN TAPAK LETAK KERETA YANG LUAS



**PIAGAM PELANGGAN  
LEMBAGA KUMPULAN WANG AMANAH  
ORANG-ORANG ISLAM NEGERI JOHOR**

Untuk memastikan fungsi dan tugas-tugas utama Pengurusan LKWAIONJ dilaksanakan secara cekap dan berkesan, LKWAIONJ telah menyediakan Piagam Pelanggan seperti berikut :-

1. Menyediakan cek-cek bayaran dalam tempoh 14 hari bekerja daripada tarikh bayaran diterima dengan syarat ianya lengkap dan teratur.
2. Menguruskan sebut harga dalam masa 30 hari dan tender dalam masa 180 hari dengan syarat butir-butir dokumen permohonan adalah lengkap.
3. Penyediaan dokumen kontrak dalam tempoh 120 hari daripada tarikh Surat Setuju Terima ditandatangani dan pemantauan kontrak sepanjang tempoh kontrak.
4. Pesanan kerajaan disediakan dan dikemukakan kepada pembekal & kontraktor dalam tempoh 7 hari daripada tarikh kelulusan.
5. Baucar bayaran disediakan dalam tempoh 3 hari bekerja daripada tarikh penerimaan invois.
6. Cek yang diterima daripada pejabat pembayar atau kutipan yuran dimasukkan ke dalam bank dalam tempoh 2 hari.
7. Mengemukakan Laporan dan Penyata Penyesuaian Lembaga pada setiap akhir tahun kepada Jabatan Akauntan Negara Malaysia.

8. Menyediakan perkara-perkara berikut sebelum 31 Mac tahun berikutnya iaitu :-
  - ⌘ Penyata kewangan yang lengkap bagi Lembaga untuk diaudit
  - ⌘ Mengenal pasti kutipan belum terima bagi tahun semasa
9. Mengemukakan jumlah kutipan belum terima bagi tahun semasa kepada Pejabat Pendidikan Agama Daerah untuk tindakan selanjutnya.
10. Memberi layanan dan khidmat nasihat yang jujur, adil dan mesra kepada semua pelanggan.



**PIAGAM PELANGGAN  
LEMBAGA KEMAJUAN IKAN MALAYSIA**

Komitmen kami ialah untuk memberikan perkhidmatan yang cekap, tepat dan memberi kepuasan kepada pelanggan kami seperti berikut :

- ❖ Menguruskan pemberian keputusan Pendaftar ke atas mana-mana permohonan yang dikemukakan oleh Persatuan Nelayan dalam tempoh 1 bulan.
- ❖ Memberi keputusan kepada sebarang permohonan projek-projek pembangunan yang dikemukakan daripada nelayan dan Persatuan Nelayan dalam tempoh 1 bulan.
- ❖ Memberi keputusan kepada semua permohonan lesen-lesen perniagaan ikan dalam tempoh 2 bulan bagi permohonan baru dan 1 bulan bagi pembaharuan dengan syarat semua maklumat dokumen yang dikehendaki disertakan dengan lengkap.
- ❖ Menjelaskan pembayaran kepada pembekal-pembekal barangan dan perkhidmatan dalam tempoh 7 hari bekerja dengan syarat dokumen-dokumen sokongan lengkap.
- ❖ Mengemukakan Penyata Akaun awal yang belum di audit bagi Tahun Kewangan Berakhir 31 Disember setiap tahun kepada Kementerian Pertanian sebelum 15 Januari tahun berikutnya.
- ❖ Mengemukakan Laporan Tahunan Berakhir 31 Disember setiap tahun kepada Kementerian Pertanian sebelum 15 Januari tahun berikutnya.





## **PIAGAM PELANGGAN SAJ HOLDINGS SDN BHD**

SAJ Holdings Sdn Bhd adalah komited untuk memberi pelanggan perkhidmatan yang bertahap cemerlang dalam perancangan, reka bentuk, pelaksanaan dan pengurusan instalasi bekalan air. Piagam pelanggan menggariskan piawaian dan perkhidmatan yang menjadi hak pelanggan kami, serta merangkumi komitmen kami untuk berkhidmat kepada anda dengan integriti dan secara profesional.

1. Air yang dibekalkan akan mematuhi keperluan Kementerian Kesihatan.
2. Pengguna akan dimaklumkan mengenai gangguan bekalan air yang dirancang sekurang-kurangnya 24 jam lebih awal.
3. Paip pecah akan diperbaiki dalam tempoh 18 jam selepas makluman diterima.
4. Kebocoran akan diperbaiki dalam tempoh :-
  - i) 2 hari bekerja selepas makluman diterima.
  - ii) Dalam tempoh 24 jam sekiranya melibatkan pengguna terputus bekalan.
5. Pertanyaan bil air di kaunter akan dilayani dalam tempoh ½ jam.
6. Pertanyaan dan aduan yang memerlukan lawatan ke premis akan diambil tindakan seperti berikut:-
  - i) Lawatan ke premis dibuat dalam tempoh 3 hari dari tarikh aduan diterima.
  - ii) Aduan diselesaikan dalam tempoh 10 hari dari tarikh aduan diterima.
7. Meter baru akan dipasang dalam tempoh berikut:-
  - i) 2 hari bekerja untuk permohonan perumahan individu selepas wang cagaran dijelaskan.
  - ii) 7 hari bekerja untuk permohonan pemaju perumahan selepas wang cagaran dijelaskan.

8. Bekalan air yang telah dipotong akan disambung semula dalam tempoh 2 hari bekerja selepas bayaran tunggakan dijelaskan.
9. Wang cagaran akan dibayar balik dalam tempoh 3 minggu selepas permintaan menamatkan bekalan air diterima dan dokumen berkaitan diterima.
10. Permohonan untuk kelulusan pelan retikulasi dan sistem paip dalaman akan dijawab dalam tempoh 3 minggu selepas permohonan diterima.

Kami akan mengkaji semula piagam pelanggan kami setiap tahun bagi memenuhi komitmen kami untuk berusaha ke arah kecemerlangan dalam memberikan perkhidmatan berkualiti yang memuaskan pelanggan dan pemegang taruh kami, serta untuk menjadi pembekal utiliti air bertaraf dunia.

# LAMPIRAN



KETUA SETIAUSAHA NEGARA,  
MALAYSIA,  
*Jabatan Perdana Menteri,  
Ara 4 Timur, Blok A, Bangunan Perdana Putra,  
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan,  
62502 Putrajaya*

*Telefon:* 88881480/  
88883381  
*Fax:* 88883382

UPTM 159/478/4

6 Ogos 2008

Semua Ketua Setiausaha Kementerian  
Semua Ketua Jabatan Persekutuan  
Semua Ketua Pengurusan Badan Berkanun Persekutuan  
Semua Y.B. Setiausaha Kerajaan Negeri  
Semua Ketua Pengurusan Pihak Berkuasa Tempatan

---

**PEKELILING KEMAJUAN PENTADBIRAN AWAM  
BILANGAN 1 TAHUN 2008**

---

**PANDUAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN PELANGGAN**

**TUJUAN**

1. Pekeliling ini adalah bertujuan untuk memberikan panduan bagi membantu jabatan/agensi Kerajaan untuk memperkemaskan Pengurusan Perhubungan Pelanggan supaya lebih responsif, cekap dan berkesan. Panduan mengenai pelaksanaan Pengurusan Perhubungan Pelanggan adalah seperti di lampiran kepada Pekeliling ini.

**LATARBELAKANG**

2. Perkhidmatan pelanggan yang responsif, mesra dan cepat menjadi teras kepada kecekapan serta keberkesanan sistem

penyampaian perkhidmatan dan seterusnya memenuhi kehendak dan kepuasan pelanggan. Sejak 1991, Kerajaan telah mengeluarkan beberapa Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) untuk memperkenalkan dan melaksanakan pelbagai usaha ke arah menyediakan perkhidmatan pelanggan yang cekap dan berkesan terutamanya perkhidmatan jabatan/agensi barisan hadapan.

3. Bagi memantapkan lagi penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan, Kerajaan telah bersetuju untuk mengkaji semula PKPA berkaitan perkhidmatan pelanggan supaya dapat memenuhi ekspektasi pelanggan yang semakin meningkat dan sejajar dengan perkembangan teknologi semasa. Kajian semula PKPA berkenaan juga bertujuan memudahkan jabatan/agensi merujuk kepada satu dokumen khusus sebagai panduan untuk melaksanakan dan mengurus perkhidmatan pelanggan masing-masing.

## **PELAKSANAAN**

4. Panduan ini mengandungi ciri-ciri kualiti perkhidmatan pelanggan dan aspek-aspek pengurusan perhubungan pelanggan. Pengurusan Perhubungan Pelanggan merupakan satu pendekatan menyeluruh untuk menawarkan perkhidmatan yang dapat memenuhi kehendak dan kepuasan pelanggan melalui pengurusan interaksi dan perhubungan yang cekap antara jabatan/agensi dengan pelanggan. Melalui pemantapan yang menyeluruh dalam panduan ini, interaksi pelanggan yang dilaksanakan menerusi Program Hari Bertemu Pelanggan boleh disesuaikan menjadi amalan harian jabatan/agensi



memandangkan setiap hari adalah Hari Bertemu Pelanggan. Jabatan/Agensi boleh meneruskan Program Hari Bertemu Pelanggan sekiranya didapati pendekatan ini masih relevan untuk menyampaikan perkhidmatan masing-masing.

5. Ketua-ketua jabatan/agensi adalah diminta untuk memastikan kejayaan pelaksanaan pekeliling ini di jabatan/agensi masing-masing.

#### **TARIKH BERKUAT KUASA**

6. Pekeliling ini berkuat kuasa mulai tarikh ia dikeluarkan.

#### **PEMBATALAN**

7. Dengan berkuatkuasanya pekeliling ini maka PKPA, Surat PKPA dan Surat Arahan berikut adalah terbatal:

- (a) Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 1 Tahun 1991 - Panduan Meningkatkan Kualiti Layanan Urusan Melalui Telefon;
- (b) Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 10 Tahun 1991 - Panduan Mengenai Peningkatan Kualiti Perkhidmatan Kaunter;
- (c) Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 3 Tahun 1993 - Panduan Mengenai Piagam Pelanggan;

- (d) Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 1 Tahun 2005 - Garis Panduan Bagi Mewujudkan Pejabat Perkhidmatan Pelanggan Di Agensi Kerajaan;
- (e) Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 1 Tahun 1994 - Panduan Pelaksanaan Sistem Pemulihan Perkhidmatan;
- (f) Surat Arahan Ketua Setiausaha Negara bertarikh 8 Oktober 2001 - Program Hari Bertemu Pelanggan;
- (g) Surat Arahan Ketua Setiausaha Negara bertarikh 24 April 2004 - Usaha-usaha Meningkatkan Keberkesanan Sistem Penyampaian Perkhidmatan Kerajaan; dan
- (h) Surat Arahan Ketua Pengarah MAMPU bertarikh 9 Julai 2007 - Langkah-langkah Meningkatkan Keberkesanan Sistem Penyampaian Perkhidmatan Kerajaan Menerusi Pemantapan Pengurusan Dan Pengendalian Perkhidmatan *Helpdesk* Unit Khidmat Pelanggan.

**"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"**



**TAN SRI MOHD SIDEK HASSAN**  
Ketua Setiausaha Negara



Sumber rujukan :

1. Buku Panduan Mengenai Prosedur Jabatan Kerajaan (Versi Pertama), Diterbitkan oleh Unit Maklumat Dan Prosedur Kerja, Pejabat Setiausaha Kerajaan Johor, Negeri Johor Darul Ta'zim. (Terbitan Pada Tahun 2003)
2. Koleksi Gambar, Unit Media Dan Komunikasi, Pejabat Menteri Besar Johor.
3. Koleksi Majalah Holistik Negeri Johor, Terbitan Unit Media Dan Komunikasi, Pejabat Menteri Besar Johor.
4. Pekeliling Kemajuan Perkhidmatan Awam Bil.1 Tahun 1991(Panduan Mengenai Manual Prosedur Kerja Dan Fail Meja).
5. Pekeliling Kemajuan Perkhidmatan Awam Bil. 1 Tahun 2008 (Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan).
6. Portal Rasmi Kerajaan Negeri Johor Darul Ta'zim.
7. Portal Rasmi Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Johor.



# ***PENGHARGAAN***



*Audit Dalam, Pejabat Setiausaha Kerajaan Johor merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberi bantuan dan kerjasama dalam usaha menerbitkan Buku Koleksi Piagam Pelanggan Jabatan / Agensi Kerajaan Di Negeri Johor Darul Ta'zim.*

*Semoga penerbitan panduan ini akan dapat meningkatkan lagi keberkesanan sistem penyampaian dalam sektor perkhidmatan awam Negeri Johor Darul Ta'zim.*