

DAERAH

UNIT	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH MASA
Khidmat Pengurusan	✓ Maklumbalas surat	7 hari
	✓ Maklum balas aduan awam	7 hari
	✓ Mengeluarkan pesanan kerajaan	1 hari
	✓ Urusan pembayaran tuntutan	14 hari
	✓ Bayaran hasil dan duti setem	5 minit
	✓ Permohonan lesen-lesen hiburan	7 hari

UNIT	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH MASA
Pembangunan Fizikal	✓ Tempoh masa tawaran projek (sebut harga)	21 hari
	✓ Tempoh siap projek (sebut harga)	3 bulan
	✓ Tempoh masa pemindahan / Penempatan mangsa bencana (dari tempoh terimaan arahan perpindahan)	6 jam
	✓ Tempoh masa memberi bantuan awal di pusat penempatan mangsa bencana	1 jam

TANAH

UNIT	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH MASA
Unit A (Ubah Syarat)	✓ Permohonan ubah syarat pertanian	6 bulan
	✓ Permohonan ubah jenis kegunaan tanah	1 tahun
	✓ Permohonan pecah bahagian	6 bulan
	✓ Permohonan pecah sempadan	6 bulan
	✓ Permohonan ubah jenis kegunaan tanah serentak dan pecah sempadan	1 tahun
	✓ Permohonan cantuman tanah	6 bulan
	✓ Penyerahan dan pemberimilikan semula	1 tahun
	✓ Penyerahan sebahagian tanah	6 bulan
Unit B & C (Pendaftaran)	✓ Pendaftaran hakmilik tanah	1 hari
	✓ Pendaftaran kemasukan kaveat	1 hari
	✓ Pendaftaran gadaian dan melepas gadaian	1 hari
	✓ Pendaftaran hakmilik sementara	1 hari
	✓ Permohonan lengkap pindahmilik tanah syarat sekatan kepentingan (e-Consent)- dihantar ke PTG	20 hari
Unit E (Hasil)	✓ Terima Bil Cukai Tanah, Bayaran pelbagai buat semakan dan cetak bil/ bagi satu bil (ini bergantung pada jumlah bil yang diterima dari setiap pelanggan)	3 minit
	✓ Semak bil hasil melalui sistem SUKHAT dan SPTB bagi setiap hakmilik	2 minit
	✓ Semakan dan Pengiraan Ampun Hasil	5 minit
	✓ Pindaan dan kemaskini maklumat hakmilik seperti nama, alamat, no kad pengenalan atau maklumat tanah dalam sistem SUKHAT	3 minit
	✓ Terima bayaran dan cetak bil transaksi	3 minit
	✓ Menyediakan penyata pemungut / penyata harian	10 minit
	✓ Mengira keseluruhan wang tunai dan cek yang diterima sebelum dibuat serahan kepada pihak yang bertanggungjawab (pengawal keselamatan yang dilantik)	10 minit

UNIT	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH MASA
Unit J (Pentadbiran)	✓ Keselesaian dalam pejabat – kelengkapan, keperluan kakitangan dipenuhi	Setiap masa
	✓ Memantau kedatangan dan keluar/ masuk kakitangan mengikut arahan dan peraturan	Setiap masa
	✓ Memastikan kakitangan menghadiri kursus 7 hari setahun menurut pekeliling perkhidmatan bil 6/2005	7 hari setahun
Unit F (Kewangan)	✓ Menyediakan anggaran belanjawan mengurus tahunan (Pekeliling Perbendaharaan Bil 2/2007, Arahan Perbendaharaan 29-46)	5bulan (sebelum 31 mei setiap bulan)
	✓ Menyediakan agihan peruntukan tahunan selepas mendapat waran belanja mengurus daripada Pejabat Kewangan Negeri	Setiap awal tahun (Januari)
	✓ Mengeluarkan pesanan tempatan (LO) melalui sebutharga/ belian terus	5 hari bekerja
	✓ Mengeluarkan baucar bayaran kepada pembekal	7 hingga 14 hari bekerja
	✓ Membuat bayaran terhadap semua tuntutan perjalanan apabila menerima dokumen yang lengkap (tuntutan tersebut hendaklah dihantar kepada unit kewangan sebelum 10hb setiap bulan)	7 hingga 14 hari bekerja
	✓ Membayar emolumen kakitangan sementara	Sebelum 28hb bulan sebelumnya
Unit K (Pelupusan Dan Pembermilikan)	✓ Menerima dan memproses permohonan sijil pertanian untuk orang siam	3 bulan
	✓ Menerima dan memproses permohonan pelupusan tanah	6 bulan
	✓ Menerima dan memproses permohonan lesen menduduki sementara	4 bulan

UNIT	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH MASA
Unit L (PENGAMBILAN)	✓ Proses permohonan pengambilan tanah	3 bulan
	✓ Penyediaan kertas kerja	1 hari
	✓ Perbincaraan pengambilan tanah	1 hari
	✓ Penyediaan Endorse Borang D	1 hari
	✓ Penyediaan borang E	1 hari
	✓ Penyediaan Borang G dan Borang H	1 hari
	✓ Penyediaan dan Endorse Borang K	1 hari
Unit N (Bahan Batuan)	✓ Menerima dan memproses permohonan permit bahan batuan	2 hingga 6 bulan
	✓ Menyediakan pas pengangkutan	15 minit
Unit P (Pusaka)	✓ Memproses permohonan baru Borang A (Seksyen 8) bagi kes-kes yang lengkap dan tidak bermasalah	5 hingga 6 bulan
	✓ Memproses permohonan seterusnya Borang P (Seksyen 17) bagi kes-kes yang lengkap dan tidak bermasalah	3 hingga 4 bulan
	✓ Pendaftaran perintah pembahagian/ surat kuasa mentadbir	1 hari
Unit Q (Lelong)	✓ Permohonan tarikh siasatan	6 bulan
	✓	

UNIT	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH MASA
Unit T (Teknikal)	✓ Menyelesaikan laporan tanah (pelupusan dan hakmilik ganti)	30 hari bekerja dari tempoh fail diterima daripada ketua unit
	✓ Menyelesaikan laporan tanah <ul style="list-style-type: none"> - tidak melebihi 14 hari bekerja untuk fail mohon merancang (AR) dan ubah syarat (A), - 90 hari bekerja untuk fail pelupusan (K), - 30 hari bekerja untuk fail pecahan (AA) - 30 hari bekerja untuk fail bahan batuan/ penguatkuasaan (N) di bawah seksyen 425 dan seksyen 426 Kanun Tanah Negara 	
	✓ Mengambil tindakan penguatkuasaan pengeluaran bahan batuan dengan	serta merta selepas mendapat maklumat/ aduan
	✓ Membantu menyelesaikan pelbagai aduan dengan menyediakan laporan tanah dalam tempoh	7 hari dari tarikh aduan diterima oleh unit berkenaan.
Unit U (Undang-Undang)	✓ Menyiapkan laporan maklumbalas kes-kes	5 hari bekerja
	✓ Setiap aduan awam akan dijawab	5 hari bekerja

UNIT	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH MASA
Unit ICT (Teknologi Maklumat)	✓ Menyelaras dan mengawasi penggunaan semua sistem, peralatan, pelayan dan lain-lain yang berkaitan yang diguna pakai di Pejabat Tanah Pendang	Dari semasa ke semasa
	✓ Menyelenggara peralatan dan perisian ICT	Dari semasa ke semasa
	✓ Pengurusan rangkaian komputer	Dari semasa ke semasa
	✓ Menyelenggara rekod aset dan inventori peralatan ICT	7 hari
	✓ Melaksanakan 'backup' dan recovery pangkalan data	30 minit
	✓ Menjawab email jabatan	10 minit
	✓ Mengemaskini laman web jabatan dalam tempoh	30 minit
	✓ Mengenalpasti dan memberi maklum balas aduan masalah perkakasan dan perisian komputer	1 hari
	✓ Membaiki kerosakan perkakasan komputer yang mempunyai masalah kecil dengan menggantikan perkakasan lain	1 hingga 14 hari
	✓ Memberi layanan dan perkhidmatan yang mesra serta responsif berdasarkan kehendak pelanggan	Dari semasa ke semasa
	✓ Memastikan tahap rangkaian dan perkhidmatan internet dapat beroperasi dengan baik	Dari semasa ke semasa
	✓ Memastikan rangkaian LAN dan server-server sistem boleh dicapai semasa tempoh waktu bekerja tidak teramsuk waktu penyelenggaraan	Dari semasa ke semasa
	✓ Melaporkan sebarang masalah berkenaan sistem SPTB, SUKHAT, e-Consent dan e-Pengambilan kepada pejabat PTG negeri Kedah	Dari semasa ke semasa
	✓ Melaporkan sebarang masalah berkenaan rangkaian Kedah.Net kepada Pusat Teknologi Maklumat Kedah	Dari semasa ke semasa
	✓ Menyediakan laporan kepada pejabat PTG negeri Kedah dan PTMK Negeri Kedah	1 Jam

UNIT	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH MASA
Unit Pelukis Pelan	✓ Membantu orang awam untuk membuat semakan lokasi dan kedudukan tanah di atas syit	15 – 20 minit
	✓ Menyediakan lampiran F bagi fail permohonan tanah kerajaan	20 minit
	✓ Memastikan setiap permohonan di tanda di atas syit litho dan di dalam Map Info	20 minit
	✓ Penyediaan Permintaan Ukur	15 minit
	✓ Mendaftar PT didalam Buku Daftar bagi fail 'K'	20 minit