

PIAGAM PELANGGAN PEJABAT DAERAH PADANG TERAP

BIL	PERKARA	MASA
1	Memberi maklumbalas berkenaan Aduan Awam	5 hari bekerja
2	Memproses serta menyelesaikan permohonan lesen-lesen	3 bulan
3	Urusan pembayaran hasil dan kutipan	15 minit
4	Urusan mematikan setem	5minit
5	Projek-projek dilaksanakan setelah peruntukan diperolehi	-
6	Mengesahkan projek-projek yang telah siap	7 hari bekerja
7	Menyiapkan Projek Kecil (PIA/PIAS)	Dalam tahun tersebut
8	Menyelia perlaksanaan Projek bagi menepati spesifikasi	Selama projek berjalan
9	Membuat pembayaran untuk pelbagai perkhidmatan	14 hari bekerja (dr tarikh diterima di bhg. Pembayaran)
10	Mencadangkan senarai penerima program bantuan 'Focus Group	1 bulan (30 hari bekerja)

PIAGAM PELANGGAN PEJABAT TANAH PADANG TERAP

Unit Bahan Batuan

Perkhidmatan	Tempoh
Menerima dan memproses permohonan permit bahan batuan bagi permohonan (yang lengkap).	2-4 bulan
Permohonan pas pengangkutan.	15 minit
Pembayaran royalti bahan batuan.	20 minit

Unit Pengambilan

Perkhidmatan	Tempoh
Penyediaan borang E.	1 hari
Perbincaraan pengambilan tanah.	1 hari
Mengeluarkan borang H kepada orang berkepentingan	1 hari

Unit Kewangan

Perkhidmatan	Tempoh
Memberi perkhidmatan dan layanan terbaik kepada semua pelanggan dan stakeholder.	Sepanjang masa tempoh bekerja
Penyediaan penyata penyesuaian vot mengurus ke Pejabat Bendahari.	7 hari
Penyediaan laporan/pertanyaan Audit ke Jabatan Audit Negara.	1 bulan
Mengeluarkan Pesanan Tempatan (LO) sebaik menerima permohonan.	1 hari
Memproses permohonan panjar wang runcit.	3 hari
Memproses bucer-bucer bayaran tuntutan elaun perjalanan dan elaun ebi masa dan etk.	3 hari
Menyediakan penyata gaji bulanan, KWSP dan potongan gaji.	4 hari
Mengurus penyediaan anggaran belanjawan tahunan jabatan.	6 hari
Menguruskan penyediaan pindah peruntukan/tambah peruntukan.	14 hari
Menyediakan vaucer jualan untuk pelarasan akaun deposit Unit A, Unit K.	2 hari
Menyediakan sijil gaji akhir anggota.	6 hari
Mencetak laporan bulanan, laporan lejar am dalam sistem speks untuk disimpan dalam fail.	1 hari
Mengunci masuk anggaran belanjawan tahun baru yang diluluskan dari pejabat kewangan negeri dalam sistem speks mengikut senarai nama kakitangan dan jumlah yang diperolehi untuk bekalan pejabat / aset setiap hujung tahun.	10 hari

Unit Pelan

Perkhidmatan	Tempoh
Daftar plot tanah dalam indeks lot permohonan tanah.	1-2 hari
Penyediaan permintaan ukur.	1 jam
Penyelenggaraan peta penyelesaian.	1 jam
Daftar plot tanah dan lot-lot baru akibat dari proses pecahan bahagian dan pencatuman tanah.	1 hari
Semak status tanah untuk pemberimilikan tanah.	14 hari
Penyediaan pelan	20 minit
Memeriksa pelan pra perhitungan sebelum dikeluarkan hakmilik sementara (JKPTG BIL17/1977)	1-2 jam

Unit Pelupusan

Perkhidmatan
Memproses semua permohonan pemberimilikan/pelupusan tanah untuk Jawatankuasa Kerja
Tanah Negeri (JKTN) atau Majlis Mesyuarat Kerajaan Negeri (MMK).
Menyampaikan keputusan kepada pemohon dalam tempoh 1 hingga 2 tahun dari permohonan didaftarkan.
Memproses penyediaan Hakmilik Sementara (HSM) dalam tempoh 1 hingga 2 bulan dari tarikh bayaran premium tanah (Borang 5A) dijelaskan.

Unit Teknikal

Perkhidmatan	Tempoh
Menerima fail-fail dari unit-unit	5 minit
Melihat dan meneliti setiap fail diterima	5 minit
Merekod fail-fail tersebut dan mengedar kepada Penolong Pegawai Tanah	10 minit
Memeriksa setiap fail yang laporannya telah selesai disediakan oleh Penolong Pegawai Tanah.	10 minit
Merekod fail-fail yang selesai di buat laporan oleh Penolong Pegawai Tanah dan menyerahkan fail-fail kepada unit-unit berkenaan.	10 minit

Unit Ubah Syarat

Perkhidmatan	Tempoh
Ubah Syarat Tanah - Pertanian kepada pertanian	6 bulan
Ubah Jenis Kegunaan Tanah - Pertanian ke Bangunan	1 tahun
Permohonan Pecah Bahagian / Sempadan & Cantuman Tanah	6 bulan
Permohonan Pecah Bahagian (Menurut Akta KTN (Pindaan) 2008 [Akta A1333] Pindaan Seksyen 140)	1 tahun
Permohonan Penyerahan dan Pemberimilikan Semula Tanah.	1 tahun

Unit Hasil

Perkhidmatan	Tempoh
Menerima bayaran hasil.	2 minit
Dikaunter bayaran.	4 minit
Menyemak dan menjawab.	3 minit
Pertanyaan serta kemaskini alamat hakmilik.	2 minit
Semakan dan pengiraan kutipan hasil.	2 minit
Mencetak laporan Log OFF	20 minit
Mencetak penyata buku tunai harian.	10 minit
Mengira kutipan hasil.	25 minit
Menyediakan penyata pemungut	Sepanjang Masa
Proses penyerahan hasil kutipan kepada sekuriti.	Sepanjang Masa
Merekod kemasukan wang ke bank.	20 minit
Mencetak dan pos bil cukai tanah.	1 minit
Siasatan Notis 2A.	
Daftar cek bayaran cukai tanah.	

Unit Lelong

Perkhidmatan	Tempoh
Terima dan semak permohonan daripada Pemegang Gadaian.	2 hari
Daftar fail permohonan.	2 hari
Sedia Notis Siasatan di bawah Seksyen 261, KTN (30 hari sebelum tarikh siasatan).	2 hari
Sedia dan semak fail untuk siasatan (pada hari siasatan).	2 hari
Sedia Notis Perintah Jualan di bawah Seksyen 263, KTN (30 hari sebelum tarikh lelongan).	2 hari
Sedia dan semak fail untuk lelongan (pada hari lelongan).	2 hari
Sedia Sijil Rujukan dan lain-lain dokumen berkaitan di bawah seksyen 265(30), KTN.	2 hari
Sediakan Borang 16 I dan lain-lain dokumen berkaitan di bawah Seksyen 265, KTN.	2 hari
Terima surat dan tindakan berkenaan Perintah Jualan.	2 hari

Unit Pendaftaran Hakmilik

Perkhidmatan	Tempoh
Daftar hakmilik sementara unit pelupusan.	15-30 hari
Daftar hakmilik sementara unit pembangunan.	1-7 hari
Daftar hakmilik kekal (GIFT) (dari tarikh terima pelan P.A).	1-15 hari
Daftar hakmilik sambungan (dari tarikh terima pelan PU). - Urusan tak melibatkan siasatan. - Urusan melibatkan siasatan.	1-15 hari
Urusan kaunter - Carian rasmi	30 minit
Urusan kaunter - Carian persendirian	10 minit
Urusan kaunter - Salinan dokumen	1 hari
Urusan kaunter - Serah hakmilik	5 minit

Unit Pentadbiran

Perkhidmatan	Tempoh
Memproses pengesahan dalam jawatan (kepada SUK)	2 hari
Memproses permohonan perlanjutan tempoh percubaan.	2 hari
Memproses kelulusan Penyata Perubahan.	3 hari
Memproses permohonan menanggung kerja.	2 hari
Memproses permohonan pinjaman kenderaan.	1 hari
Memproses kebenaran ke luar negara.	1 hari
Memproses permohonan cuti belajar.	2 hari
Memproses permohonan bantuan rawatan.	3 hari
Memproses proses persaraan.	3 hari
Memproses permohonan gantian cuti rehat.	2 hari
Memproses laporan pengistiharan harta.	3 hari
Anugerah Perkhidmatan Cemerlang (APC)	2 hari
Memproses tawaran menghadiri kursus. *Proses selanjutnya akan dilaksanakan selepas keputusan diterima.	7 hari sebelum kursus
Memproses maklum balas surat.	2-3 hari
Mengemaskini rekod perkhidmatan.	Dari semasa ke semasa