



KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN

PIAGAM PELANGGAN PLANMalaysia

BAHAGIAN RANCANGAN FIZIKAL NEGARA

- 1** Mengadakan Sebaran Rancangan Fizikal Negara Ke-4
Tiga (3) Kali Setahun
 - 2** Mengadakan Sebaran Dasar Perbandaran Negara Ke-2
Tiga (3) Kali Setahun
 - 3** Mengadakan Sebaran Dasar Perancangan Fizikal
Desa Negara 2030
Tiga (3) Kali Setahun
 - 4** Mengadakan Mesyuarat Jawatankuasa Teknikal
Majlis Perancang Fizikal Negara
Tiga (3) Kali Setahun
 - 5** Mengadakan Mesyuarat Majlis Perancang Fizikal Negara
Tiga (3) Kali Setahun
-

TPr Dr. Alias bin Rameli
Ketua Pengarah

PLANMalaysia (Jabatan Perancangan Bandar dan Desa)

Tarikh : 7/3/2022



KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN

PIAGAM PELANGGAN

PLANMalaysia

BAHAGIAN PENYELIDIKAN DAN PEMBANGUNAN

- 1** Menyediakan Garis Panduan Perancangan/
Kajian Penyelidikan
Dalam Tempoh Lapan Belas (18) Bulan
 - 2** Menyediakan Laporan Pemantauan Pemakaian
Garis Panduan Perancangan
Satu (1) Kali Setahun
 - 3** Mengadakan Sebaran Maklumat dan Pendidikan Mengenai
Hasil Penyelidikan dan Garis Panduan Perancangan
Empat (4) Sesi Setahun
 - 4** Menyediakan Laporan Status Kemampuan Bandar (MURNInets)
Satu (1) Kali Setahun
 - 5** Menyediakan Laporan Status Pewartaan Tanah Lapang
Satu (1) Kali Setahun
-

TPr Dr. Alias bin Rameli
Ketua Pengarah

PLANMalaysia (Jabatan Perancangan Bandar dan Desa)

Tarikh : 7/3/2022



KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN

PIAGAM PELANGGAN

PLAN Malaysia

BAHAGIAN PERANCANGAN WILAYAH

- 1** Menyediakan Rancangan Wilayah
Dalam Tempoh Dua Belas (12) Bulan
 - 2** Mengadakan Rundingan/Mesyuarat
Jawatankuasa Perancang Wilayah
Tiga (3) Kali Setahun
 - 3** Menyediakan Projek Berkepentingan Nasional
Dalam Tempoh Dua Belas (12) Bulan hingga Dua Puluh
Empat (24) Bulan
-

TPr Dr. Alias bin Rameli

Ketua Pengarah

PLAN Malaysia (Jabatan Perancangan Bandar dan Desa)

Tarikh : 7/3/2022



KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN

PIAGAM PELANGGAN

PLAN Malaysia

BAHAGIAN KORPORAT

- 1** **Mengurusetiaikan Mesyuarat Jawatankuasa Perancangan dan Pembangunan (JPP)**
Enam (6) Kali Setahun
 - 2** **Mengemukakan Penerimaan Aduan kepada Pelanggan**
Dalam Tempoh Satu (1) Hari Bekerja dari Tarikh Aduan Diterima
 - 3** **Mengadakan Program *Outreach* Bersama Pihak Berkepentingan**
Tiga (3) Kali Setahun
-

TPr Dr. Alias bin Rameli
Ketua Pengarah

PLAN Malaysia (Jabatan Perancangan Bandar dan Desa)

Tarikh : 7/3/2022



KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN

PIAGAM PELANGGAN PLAN Malaysia BAHAGIAN PERUNDANGAN DAN KAWAL SELIA PERANCANGAN

- 1** Menyemak Semula
Akta Perancangan Bandar dan Desa 1976 (Akta 172)
Dalam Tempoh Lima (5) Tahun
- 2** Menyediakan Kertas Perakuan di bawah subseksyen 22 (2A)
Akta Perancangan Bandar dan Desa 1976 (Akta 172)
Dalam Tempoh Satu (1) Bulan
- 3** Mesyuarat Jawatankuasa Kawal Selia
Majlis Perancang Fizikal Negara
Tiga (3) Kali Setahun
- 4** Mengurusetikan Mesyuarat Pengarah Negeri
Dua (2) Kali Setahun
- 5** Menyediakan Kajian/Panduan/Monograf Perundangan
di bawah Akta Perancangan Bandar dan Desa 1976 (Akta 172)
Dua (2) Kali Setahun
- 6** Mengeluarkan Surat Jawapan Aduan Berkaitan Perundangan
Perancangan Bandar dan Desa
 - i. Dalam Tempoh Tiga Puluh (30) Hari Bekerja untuk Aduan yang Melibatkan Siasatan Tapak; dan
 - ii. Dalam Tempoh Lima Belas (15) Hari Bekerja untuk Aduan yang Tidak Melibatkan Siasatan Tapak

TPr Dr.  Alias bin Rameli
Ketua Pengarah

PLAN Malaysia (Jabatan Perancangan Bandar dan Desa)

Tarikh : 7/3/2022



KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN

PIAGAM PELANGGAN

PLANMalaysia

BAHAGIAN MAKLUMAT GUNATANAH NEGARA

- 1** Mengemaskini dan Memuat Naik Maklumat Guna Tanah ke Pangkalan Data
Sekali Setiap Enam (6) Bulan
 - 2** Mengurusetikan Mesyuarat Jawatankuasa Perancangan Maklumat Guna Tanah (JPMG)
Dua (2) Kali Setahun
 - 3** Mengurus Permohonan Data Digital Guna Tanah yang Lengkap Dalam Tempoh Tujuh (7) Hari Bagi Data yang Tersedia
 - 4** Menyediakan Laporan Maklumat Guna Tanah Negara
Dua (2) Tahun Sekali
 - 5** Mengadakan Program *Outreach* I-Plan
Empat (4) Kali Setahun
-

TPr Dr. Alias bin Rameli
Ketua Pengarah

PLANMalaysia (Jabatan Perancangan Bandar dan Desa)

Tarikh : 7/3/2022



KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN

PIAGAM PELANGGAN

PLAN Malaysia

BAHAGIAN RANCANGAN PEMBANGUNAN (UNIT PENYELARASAN PROJEK)

- 1** Menyediakan Laporan Kemajuan Pelaksanaan Program Semasa dan Membentuk Program serta Anggaran Belanjawan Mengikut *Rolling Plan* bagi Rancangan Malaysia Lima (5) Tahun
 - 2** Menyediakan Laporan Anggaran Belanjawan Pembangunan Jabatan Setiap Tahun Berdasarkan Pekeliling Perbendaharaan
 - 3** Menyediakan Laporan Kemajuan Fizikal dan Kewangan Projek Menggunakan Sistem MyProjek Sekali Setiap Bulan
 - 4** Mengadakan Mesyuarat Jawatankuasa Penyelarasan Pemantauan Projek-projek Pembangunan Dua (2) Kali Setahun
-

TPr Dr. Alias bin Rameli
Ketua Pengarah

PLAN Malaysia (Jabatan Perancangan Bandar dan Desa)

Tarikh : 7/3/2022



KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN

PIAGAM PELANGGAN

PLAN Malaysia

UNIT INTEGRITI

- 1 Mengurusetiakan Mesyuarat Jawatankuasa Antirasuah (JAR)**
Tiga (3) Kali Setahun
 - 2 Menyelesaikan Kes Tatatertib Biasa**
Dalam Tempoh Tidak Melebihi Enam (6) Bulan dari Tarikh Surat Pertuduhan Dikeluarkan
 - 3 Melaksanakan Naziran Integriti Enam (6) Bahagian/Unit/Seksyen**
Satu (1) Kali Setahun
-

TPr Dr. Alias bin Rameli
Ketua Pengarah

PLAN Malaysia (Jabatan Perancangan Bandar dan Desa)

Tarikh : 7/3/2022



KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN

PIAGAM PELANGGAN

PLAN Malaysia

BAHAGIAN RANCANGAN PEMBANGUNAN (PEJABAT PROJEK ZON TENGAH)

- 1** Menyediakan Draf Rancangan Struktur
Dalam Tempoh Dua Belas (12) hingga Lapan Belas (18) Bulan
 - 2** Menyediakan Draf Rancangan Tempatan
Dalam Tempoh Lapan (8) hingga Dua Belas (12) Bulan
 - 3** Menyediakan Draf Rancangan Kawasan Khas
Dalam Tempoh Tiga (3) hingga Enam (6) Bulan
 - 4** Menyediakan Laporan Pemantauan Rancangan Pemajuan
Selepas Dua (2) Tahun dari Tarikh Persetujuan Pihak Berkuasa Negeri
 - 5** Menyediakan Laporan Penilaian *Outcome* Rancangan Pemajuan
Selepas Lima (5) Tahun dari Tarikh Persetujuan Pihak Berkuasa Negeri
 - 6** Memberi ulasan Laporan Sektor GIS di peringkat Laporan Awal/
Laporan Pendekatan Kajian, Laporan Analisis dan Strategi
Pembangunan dan Draf Akhir bagi Kajian Rancangan Pemajuan
Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja dari Tarikh Penerimaan Laporan
-


TPr Dr. Alias bin Rameli
Ketua Pengarah

PLANMalaysia (Jabatan Perancangan Bandar dan Desa)

Tarikh : 7/3/2022



KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN

PIAGAM PELANGGAN

PLAN Malaysia

BAHAGIAN RANCANGAN PEMBANGUNAN (PEJABAT PROJEK ZON TIMUR)

- 1** Menyediakan Draf Rancangan Struktur
Dalam Tempoh Dua Belas (12) hingga Lapan Belas (18) Bulan
 - 2** Menyediakan Draf Rancangan Tempatan
Dalam Tempoh Lapan (8) hingga Dua Belas (12) Bulan
 - 3** Menyediakan Draf Rancangan Kawasan Khas
Dalam Tempoh Tiga (3) hingga Enam (6) Bulan
 - 4** Menyediakan Laporan Pemantauan Rancangan Pemajuan
Selepas Dua (2) Tahun dari Tarikh Persetujuan Pihak Berkuasa Negeri
 - 5** Menyediakan Laporan Penilaian *Outcome* Rancangan Pemajuan
Selepas Lima (5) Tahun dari Tarikh Persetujuan Pihak Berkuasa Negeri
 - 6** Mengkaji Semula Manual Penyediaan Rancangan Pemajuan
(Manual Rancangan Struktur)
Sekurang-kurangnya Sekali dalam Tempoh Lima (5) Tahun
 - 7** Memberi ulasan Laporan Sektor GIS di peringkat Laporan Awal/
Laporan Pendekatan Kajian, Laporan Analisis dan Strategi
Pembangunan dan Draf Akhir bagi Kajian Rancangan Pemajuan
Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja dari Tarikh Penerimaan Laporan
-


TPr Dr. Alias bin Rameli
Ketua Pengarah

PLAN Malaysia (Jabatan Perancangan Bandar dan Desa)

Tarikh : 7/3/2022



KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN

PIAGAM PELANGGAN

PLAN Malaysia

BAHAGIAN RANCANGAN PEMBANGUNAN (PEJABAT PROJEK ZON SELATAN)

- 1** Menyediakan Draf Rancangan Struktur
Dalam Tempoh Dua Belas (12) hingga Lapan Belas (18) Bulan
 - 2** Menyediakan Draf Rancangan Tempatan
Dalam Tempoh Lapan (8) hingga Dua Belas (12) Bulan
 - 3** Menyediakan Draf Rancangan Kawasan Khas
Dalam Tempoh Tiga (3) hingga Enam (6) Bulan
 - 4** Menyediakan Laporan Pemantauan Rancangan Pemajuan
Selepas Dua (2) Tahun dari Tarikh Persetujuan Pihak Berkuasa Negeri
 - 5** Menyediakan Laporan Penilaian *Outcome* Rancangan Pemajuan
Selepas Lima (5) Tahun dari Tarikh Persetujuan Pihak Berkuasa Negeri
 - 6** Mengkaji Semula Manual Penyediaan Rancangan Pemajuan
(Manual Rancangan Tempatan)
Sekurang-kurangnya Sekali dalam Tempoh Lima (5) Tahun
 - 7** Memberi ulasan Laporan Sektor GIS di peringkat Laporan Awal/
Laporan Pendekatan Kajian, Laporan Analisis dan Strategi
Pembangunan dan Draf Akhir bagi Kajian Rancangan Pemajuan
Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja dari Tarikh Penerimaan Laporan
-

TPr Dr. Alias bin Rameli

Ketua Pengarah

PLAN Malaysia (Jabatan Perancangan Bandar dan Desa)

Tarikh : 7/3/2022



KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN

PIAGAM PELANGGAN

PLAN Malaysia

BAHAGIAN RANCANGAN PEMBANGUNAN (PEJABAT PROJEK ZON UTARA)

- 1** Menyediakan Draf Rancangan Struktur
Dalam Tempoh Dua Belas (12) hingga Lapan Belas (18) Bulan
- 2** Menyediakan Draf Rancangan Tempatan
Dalam Tempoh Lapan (8) hingga Dua Belas (12) Bulan
- 3** Menyediakan Draf Rancangan Kawasan Khas
Dalam Tempoh Tiga (3) hingga Enam (6) Bulan
- 4** Menyediakan Laporan Pemantauan Rancangan Pemajuan
Selepas Dua (2) Tahun dari Tarikh Persetujuan Pihak Berkuasa Negeri
- 5** Menyediakan Laporan Penilaian *Outcome* Rancangan Pemajuan
Selepas Lima (5) Tahun dari Tarikh Persetujuan Pihak Berkuasa Negeri
- 6** Mengkaji Semula Manual Penyediaan Rancangan Pemajuan
(Manual Rancangan Kawasan Khas)
Sekurang-kurangnya Sekali dalam Tempoh Lima (5) Tahun
- 7** Memberi ulasan Laporan Sektor GIS di peringkat Laporan Awal/
Laporan Pendekatan Kajian, Laporan Analisis dan Strategi
Pembangunan dan Draf Akhir bagi Kajian Rancangan Pemajuan
Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja dari Tarikh Penerimaan Laporan


TPr Dr. Alias bin Rameli
Ketua Pengarah

PLAN Malaysia (Jabatan Perancangan Bandar dan Desa)

Tarikh : 7/3/2022



KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN

PIAGAM PELANGGAN
PLANMalaysia
BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN
(SEKSYEN PENTADBIRAN)

- 1** Mengurusetikan Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan (JP)
Tiga (3) Kali Setahun
- 2** Mengambil Tindakan untuk Permohonan Kerja–kerja Pembaikan
Dalam Tempoh Empat Belas (14) Hari Bekerja
- 3** Mengurusetikan Mesyuarat Jawatankuasa Penyelenggaraan,
Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan Jabatan
Dua (2) Kali Setahun
- 4** Pembaharuan Kontrak atau Perlanjutan Sewaan Ruang Pejabat
Dalam Tempoh Enam (6) Bulan Sebelum Kontrak atau Sewaan Tamat
- 5** Memproses Pembukaan dan Pendaftaran Fail Baharu
Dalam Tempoh Tiga (3) Hari Bekerja
- 6** Memastikan Edaran Surat Dibuat
Dalam Tempoh Satu (1) Hari Bekerja
- 7** Memastikan Kenderaan Jabatan Diselenggara atau Dihantar
untuk Pemeriksaan oleh Jabatan
Secara Berkala

TPr Dr. Alias bin Rameli
Ketua Pengarah
PLANMalaysia (Jabatan Perancangan Bandar dan Desa)
Tarikh : 7/3/2022



KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN

PIAGAM PELANGGAN

PLANMalaysia

BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN

(SEKSYEN SUMBER MANUSIA)

- 1** Memastikan 100% Bilangan Kursus yang Diluluskan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Latihan Kementerian Dilaksanakan Dalam Tahun Semasa
 - 2** Mengadakan Peperiksaan Skim Perkhidmatan Perancangan Bandar dan Desa
Dua (2) Kali Setahun
 - 3** Memproses Urusan Kenaikan Pangkat kepada Bahagian Sumber Manusia KPKT bagi Jawatan Tertutup
Dalam Tempoh Satu (1) Bulan dari Tarikh Kekosongan Jawatan
 - 4** Memastikan Pengesahan Pelantikan, Pengesahan dalam Perkhidmatan dan Pemberian Taraf Berpencen Diselesaikan
Dalam Tempoh Sepuluh (10) Hari ke dalam Sistem Urusan Perkhidmatan Secara *Online* (ePengesahan)
 - 5** Memastikan Urusan Permohonan Persaraan Wajib/Pilihan ke Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) Dikemukakan
Dalam Tempoh Tiga (3) Bulan Sebelum Tarikh Persaraan
 - 6** Melaksanakan Mesyuarat Bersama Jabatan (MBJ)
Tiga (3) Kali Setahun
 - 7** Memproses Permohonan Latihan dalam Negeri Termasuk Latihan Anjuran dalam dan Luar Jabatan
Dalam Tempoh Empat Belas (14) Hari
-


TPr Dr. Alias bin Rameli
Ketua Pengarah

PLANMalaysia (Jabatan Perancangan Bandar dan Desa)

Tarikh : 7/3/2022



KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN

PIAGAM PELANGGAN

PLANMalaysia

BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN (SEKSYEN TEKNOLOGI MAKLUMAT)

- 1** Mengurusetikan Mesyuarat Jawatankuasa Pemandu ICT Jabatan Empat (4) Kali Setahun
 - 2** Membangun dan Menambahbaik Sistem Aplikasi Seperti Dirancang Dalam Tempoh yang Dipersetujui Bersama Pengguna
 - 3** Mengemaskini Portal Jabatan Mengikut Keperluan Pengguna Dalam Tempoh Dua (2) Hari Bekerja
 - 4** Mengambil Tindakan ke atas Aduan Berkaitan Perkakasan yang Dihadapi oleh Pengguna PLANMalaysia seperti berikut:
 - i. Aduan Minor (Pembaikan yang Dilaksanakan Secara Dalaman) Berkaitan Perkakasan Dalam Tempoh Tujuh (7) Hari Bekerja; dan
 - ii. Aduan Major (Pembaikan yang Dilaksanakan oleh Pembekal) Dalam Tempoh Tiga Puluh (30) Hari Bekerja
-

TPr Dr. Alias bin Rameli
Ketua Pengarah

PLANMalaysia (Jabatan Perancangan Bandar dan Desa)

Tarikh : 7/3/2022



KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN

PIAGAM PELANGGAN

PLAN Malaysia

BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN

(SEKSYEN KEWANGAN)

- 1** Memastikan Bayaran Bil/Tuntutan Diproses dan Diperakukan Dalam Tempoh Tujuh (7) Hari daripada Tarikh Bil/Tuntutan Lengkap Diterima
- 2** Memastikan Semua Baucar Permohonan Pinjaman Kenderaan/ Komputer Dikemukakan kepada Jabatan Akauntan Negara Malaysia Dalam Tempoh Empat Belas (14) Hari Bekerja daripada Tarikh Dokumen Lengkap Diterima
- 3** Menyediakan Anggaran Belanjawan Mengurus Tahunan Jabatan Mengikut Tarikh yang Ditetapkan
- 4** Mengeluarkan Pesanan Tempatan Dalam Tempoh Dua (2) Hari Bekerja dari Tarikh Borang Permohonan Pesanan Tempatan yang Lengkap Diluluskan Diterima
- 5** Menyediakan Bekalan Dalam Tempoh Tiga (3) Hari Bekerja dari Tarikh Kelulusan Permohonan
- 6** Melaksanakan Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Kewangan dan Akaun Empat (4) Kali Setahun
- 7** Melaksanakan Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Aset Alih Kerajaan Empat (4) Kali Setahun
- 8** Menguruskan Pelupusan Aset Alih Kerajaan Sekurang-kurangnya Satu (1) Kali Setahun

TPr Dr. Alias bin Rameli
Ketua Pengerah

PLANMalaysia (Jabatan Perancangan Bandar dan Desa)

Tarikh : 7/3/2022



KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN

PIAGAM PELANGGAN

PLAN Malaysia

BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN (PERPUSTAKAAN)

- 1** Memproses Permohonan Keahlian Baharu Perpustakaan
Dalam Tempoh Satu (1) Hari Bekerja
 - 2** Memproses dan Merekodkan Permohonan Pinjaman Bahan Rujukan Perpustakaan
Dalam Tempoh Sepuluh (10) Minit
 - 3** Mengemaskini Katalog Buku
Dalam Tempoh Tujuh (7) Hari Bekerja
-

TPr Dr. Alias bin Rameli
Ketua Pengarah

PLAN Malaysia (Jabatan Perancangan Bandar dan Desa)

Tarikh : 7/3/2022