



**PROSEDUR PENGURUSAN ADUAN AWAM
BERKAITAN TANAH YANG DITERIMA
OLEH
JABATAN KETUA PENGARAH
TANAH DAN GALIAN PERSEKUTUAN**

**JABATAN KETUA PENGARAH TANAH DAN GALIAN PERSEKUTUAN
KEMENTERIAN SUMBER ASLI DAN ALAM SEKITAR**



**PROSEDUR PENGURUSAN ADUAN AWAM
BERKAITAN TANAH YANG DITERIMA
OLEH
JABATAN KETUA PENGARAH
TANAH DAN GALIAN PERSEKUTUAN**

1. OBJEKTIF

Prosedur ini bertujuan untuk memberi panduan kepada pegawai mengenai langkah-langkah yang perlu diambil bagi memastikan aduan awam berkaitan tanah yang diterima oleh JKPTG Ibu Pejabat dan JKPTG Negeri melalui pelbagai medium komunikasi dilayan dan diurus secara efisien.

2. SKOP

Prosedur ini digunapakai di semua pentadbiran JKPTG Ibu Pejabat dan JKPTG Negeri.

3. RUJUKAN

- 3.1 PKPA Bil. 1/2002 : Meningkatkan Keberkesanan Pengurusan Pengaduan Awam
- 3.2 PKPA Bil. 1/2008 : Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan
- 3.3 PKPA Bil. 1/2009 : Penambahbaikan Proses Pengurusan Aduan Awam
- 3.4 Pekeliling / Arahan Ketua Pengarah Tanah dan Galian Persekutuan

4. DEFINISI

4.1 Aduan

Aduan adalah pernyataan masalah yang diterima daripada pelanggan yang tidak berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan.

4.2 Pelanggan

Terdiri daripada orang awam, jabatan dan agensi kerajaan atau agensi swasta yang berurusan dalam pentadbiran tanah.

4.3 Medium komunikasi

Saluran penerimaan aduan adalah melalui:

- a) Media elektronik (emel, telefon, faksimili);
- b) Media sosial (Facebook, Twitter, Instagram);
- c) Media cetak (surat khabar, majalah);
- d) Surat rasmi;
- e) Hadir sendiri;
- f) Webmaster;
- g) MyeTaPP;
- h) Seminar /Dialog /Forum;
- i) Perkhidmatan Perunding Cara dan Khidmat Nasihat;
- j) Laporan Audit;
- k) Jabatan Pengaduan Awam; dan
- l) Arahan Pihak Pengurusan Atasan.

4.4 **Aduan berkaitan bidang kuasa JKPTG**

Aduan diterima di bawah tindakan JKPTG mengenai perkara berikut:-

- a) Pengambilan Tanah bagi Projek Persekutuan;
- b) Pengurusan Tanah Persekutuan;
- c) Pembahagian Pusaka Kecil; dan
- d) Perkhidmatan interpersonal JKPTG.

4.5 **Aduan tidak berkaitan bidang kuasa JKPTG**

Aduan diterima **SELAIN** daripada empat (4) perkara yang telah dinyatakan di atas dan tidak berada di bawah bidang kuasa JKPTG Ibu Pejabat dan JKPTG Negeri.

4.6 **Kategori aduan**

Aduan diterima di bawah tindakan JKPTG Persekutuan mengenai perkara berikut:-

- a) Kelewatan atau Tiada Tindakan;
- b) Tindakan Tidak Adil;
- c) Kekurangan Kemudahan Awam;
- d) Kepincangan Pelaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang-undang;
- e) Salah Guna Kuasa/Penyelewengan;
- f) Salah Laku Anggota Awam;
- g) Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan;
- h) Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter dan Telefon;
- i) Kegagalan Penguatkuasaan; dan
- j) Pelbagai Aduan.

4.7 **Urus Setia**

Bahagian berkaitan bagi menyelaras pengendalian aduan di peringkat JKPTG Ibu Pejabat dan JKPTG Negeri.

4.8 **Siasatan**

Melibatkan siasatan bagi mengenalpasti tindakan pembetulan dan penyelesaian bagi aduan diterima.

4.9 **Polisi**

Dasar-dasar tanah Negeri atau Persekutuan yang ditetapkan oleh Majlis Tanah Negara (MTN), Kabinet, Mesyuarat Pengarah Tanah dan Galian Malaysia (PTM) dan Ketua Pengarah Tanah dan Galian Persekutuan (KPTG) / Pesuruhjaya Tanah Persekutuan.

4.10 **'Policy defect'**

Masalah-masalah yang dikenal pasti oleh pihak operasi yang merangkumi perkara-perkara seperti berikut:

- a) Kelemahan perundangan;
- b) Kecacatan dasar;
- c) Percanggahan antara dasar-dasar Persekutuan;
- d) Percanggahan polisi pentadbiran tanah dengan Pihak Berkuasa Tempatan; dan
- e) Kelemahan sistem komputer (MyeTaPP, Sistem Pengurusan Tanah Berkomputer dan E-Tanah).

4.11 **Operasi**

Pelaksanaan dasar-dasar yang ditetapkan oleh pihak Persekutuan yang dilaksanakan oleh Pentadbiran Tanah Negeri.

5. **SINGKATAN**

- a) **US** : Urus Setia
- b) **N/S** : JKPTG Negeri/Bahagian
- c) **TKPTG** : Timbalan Ketua Pengarah Tanah dan Galian Persekutuan
- d) **JITU** : Jawatankuasa Integriti dan Tadbir Urus

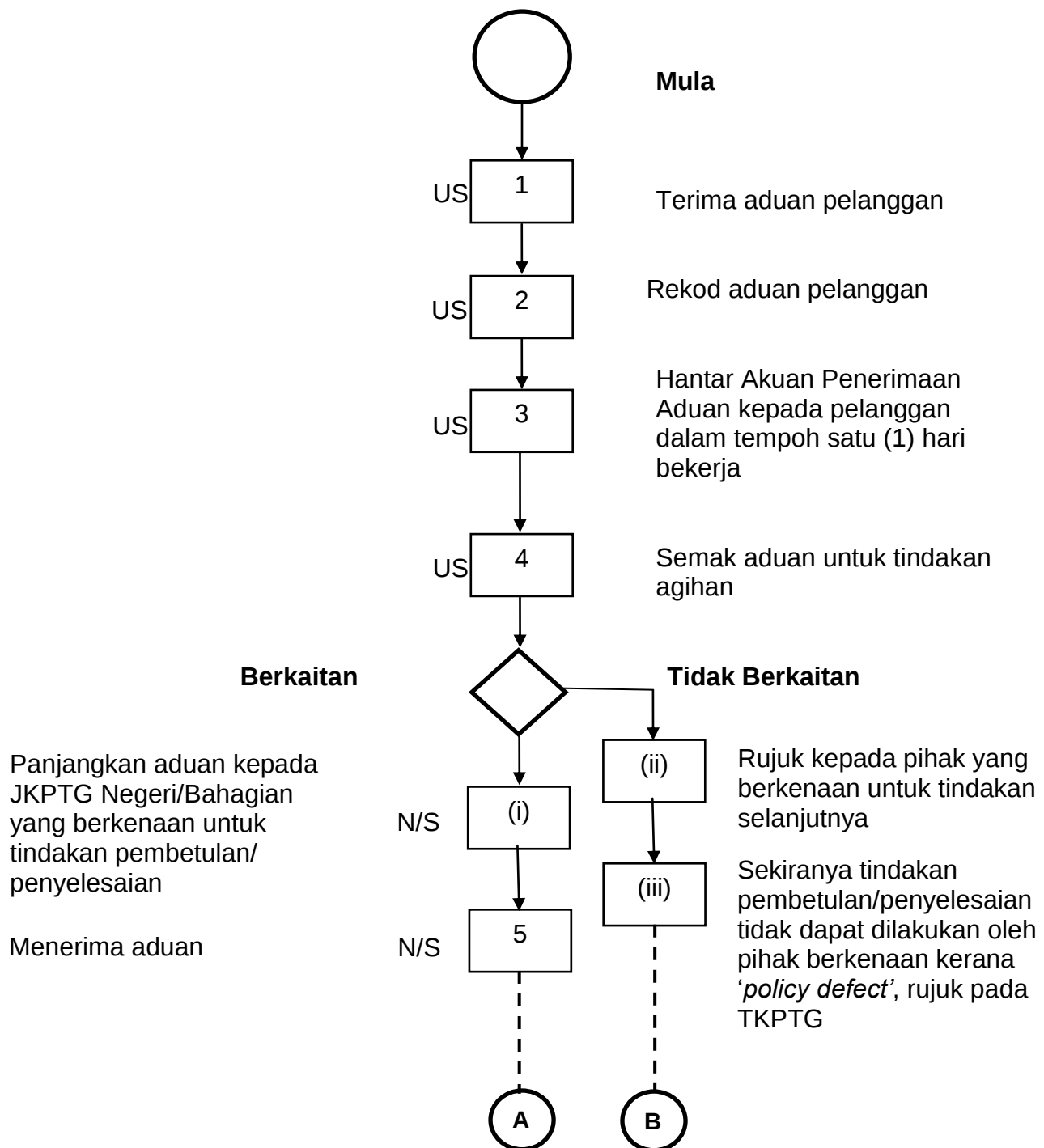
6. TINDAKAN / PROSES KERJA

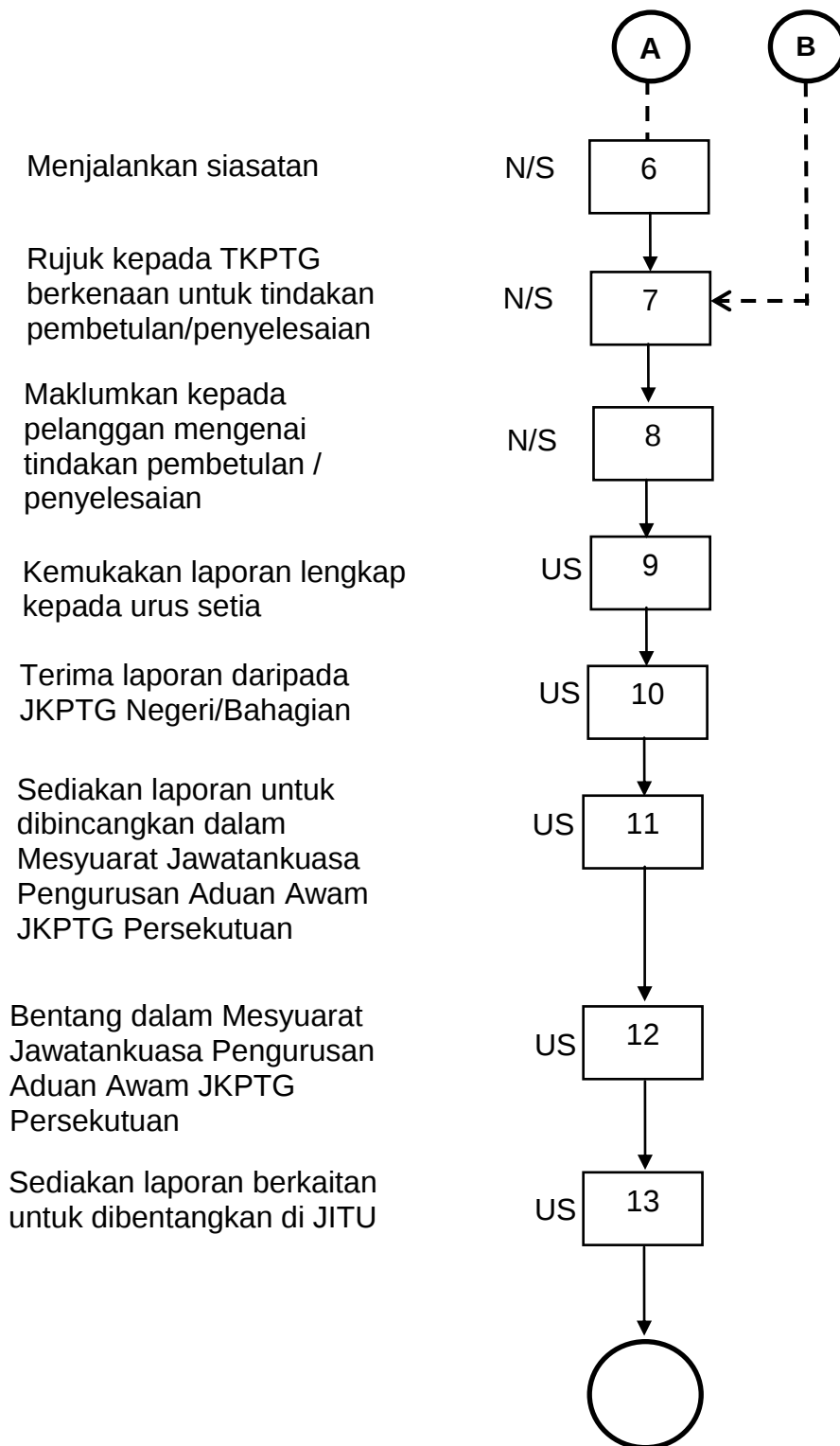
TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
US	1. Terima aduan melalui medium komunikasi. 2. Merekod maklumat yang diterima ke dalam daftar aduan. 3. Menghantar Aduan Penerimaan Aduan kepada pelanggan dalam tempoh satu (1) hari bekerja. 4. Semak aduan untuk tindakan agihan: (i) Sekiranya aduan berkaitan bidang kuasa JKPTG Persekutuan, panjangkan aduan kepada JKPTG Negeri /Bahagian yang berkenaan untuk tindakan pembetulan/penyelesaian; atau (ii) Sekiranya aduan tidak berkaitan bidang kuasa operasi JKPTG Persekutuan, rujuk kepada pihak yang berkenaan untuk tindakan selanjutnya. (iii) Sekiranya tindakan pembetulan/penyelesaian tidak dapat dilakukan oleh pihak berkenaan kerana '<i>policy defect</i>', terus kepada perkara (7)
NEGERI / BAHAGIAN	5. Menerima aduan. 6. Menjalankan siasatan. 7. Merujuk kepada TKPTG Persekutuan berkenaan untuk mengambil tindakan pembetulan/penyelesaian. 8. Memaklumkan kepada pelanggan mengenai tindakan pembetulan/penyelesaian yang telah dipersetujui melalui medium komunikasi yang bersesuaian. 9. Mengemukakan laporan lengkap aduan awam kepada urus setia bagi tujuan rekod dan tindakan lanjut.

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
US	10. Terima laporan lengkap aduan awam daripada JKPTG Negeri/Bahagian. 11. Mengemaskini rekod aduan dalam daftar aduan. 12. Menyediakan laporan untuk dibentangkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Aduan Awam JKPTG Persekutuan. 13. Menyediakan laporan kes-kes yang berkaitan dengan dasar, undang-undang dan prosedur mengikut terma JITU untuk dilaporkan dalam JITU.

7. CARTA ALIRAN

CARTA ALIRAN : PENGURUSAN ADUAN AWAM BERKAITAN TANAH YANG DITERIMA OLEH JKPTG PERSEKUTUAN





8. REKOD

BIL.	REKOD	TEMPOH SIMPANAN	LOKASI	LAMPIRAN
1	Senarai Jawatankuasa Pengurusan Aduan Awam JKPTG Persekutuan	Kekal	Unit berkenaan	1
2	Format Laporan Pengurusan Aduan Awam JKPTG Persekutuan	Kekal	Unit berkenaan	2
3	Laporan Kumpulan Kerja	Kekal	Unit berkenaan	3
4	Borang Aduan Pelanggan	Kekal	Unit berkenaan	4

TERMA RUJUKAN

JAWATANKUASA PENGURUSAN ADUAN AWAM JKPTG PERSEKUTUAN

1. LATAR BELAKANG

- 1.1 Mesyuarat Pengurusan JKPTG Bil. 4/2014 telah bersetuju agar satu Panduan Pengurusan Aduan Awam JKPTG Persekutuan diwujudkan dan digunapakai di JKPTG Ibu pejabat dan JKPTG Negeri bertujuan untuk memberi panduan kepada pegawai mengenai langkah-langkah yang perlu diambil bagi memastikan semua aduan yang diterima oleh JKPTG Ibu pejabat dan JKPTG Negeri melalui medium komunikasi berbeza dilayan dan diurus secara efisien.
- 1.2 Mesyuarat Penyelesaian Masalah pada 26 Mei 2014 turut bersetuju dengan usul pengwujudan Panduan Pengurusan Aduan Awam JKPTG Persekutuan untuk digunapakai di JKPTG Ibu pejabat dan JKPTG Negeri.
- 1.3 Mesyuarat Pengarah Tanah Malaysia Bil. 2 Tahun 2014 pada 26 Jun 2014 seterusnya bersetuju dengan manual prosedur ini dan diluluskan untuk dilaksanakan.

2. OBJEKTIF

Objektif penubuhan Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Aduan Awam JKPTG Persekutuan adalah untuk memantau pengurusan aduan awam JKPTG Persekutuan melalui medium komunikasi berbeza dilayan dan diurus secara efisien.

3. FUNGSI

Fungsi Jawatankuasa ini adalah seperti berikut:

- (i) Memantau pengurusan aduan awam JKPTG Persekutuan di peringkat ibu pejabat dan peringkat negeri;
- (ii) Mengenalpasti isu-isu atau permasalahan yang timbul dan merangka strategi-strategi bagi memastikan kelancaran proses pentadbiran tanah;
- (iii) Meningkatkan mekanisma pemantauan berkesan dalam pengurusan aduan awam JKPTG Persekutuan; dan
- (iv) Melapor hasil mesyuarat kepada pengurusan tertinggi Kementerian Sumber Asli dan Alam Sekitar (NRE) serta Jawatankuasa Integriti dan Tadbir Urus (JITU).

4. KEAHLIAN

Jawatankuasa Pengurusan Aduan Awam JKPTG Persekutuan ini akan dipengerusikan oleh Ketua Pengarah Tanah dan Galian dan Timbalan Ketua Pengarah Tanah dan Galian (Sektor Kemajuan Pengurusan dan Perundangan Tanah) sebagai Pengerusi Ganti. Manakala Ahli-Ahli Jawatankuasa pula adalah seperti berikut:

- (i) Pengarah Bahagian Pembahagian Pusaka, JKPTG Persekutuan;
- (ii) Pengarah Bahagian Pengambilan Tanah, JKPTG Persekutuan;
- (iii) Pengarah Bahagian Harta Tanah Persekutuan, JKPTG Persekutuan;
- (iv) Pengarah Bahagian Penguatkuasaan dan Hasil Persekutuan, JKPTG Persekutuan;
- (v) Pengarah Bahagian Dasar dan Konsultasi, JKPTG Persekutuan;
- (vi) Pengarah Bahagian Khidmat Pengurusan, JKPTG Persekutuan;
- (vii) Bahagian Pengurusan dan Perundangan Tanah, JKPTG Persekutuan;
- (viii) Jemputan Pengarah JKPTG Negeri (sekiranya ada isu berkaitan).

5. URUSETIA

Unit Integriti JKPTG Persekutuan akan menjadi urus setia Jawatankuasa ini.

6. KEKERAPAN MESYUARAT

Jawatankuasa ini akan bermesyuarat tidak kurang dari tiga (3) kali setahun, atau mengikut keperluan.

7. MINIT MESYUARAT

Minit mesyuarat hendaklah disahkan oleh Pengerusi mesyuarat sebelum diedarkan kepada semua ahli dalam tempoh dua (2) minggu selepas mesyuarat.

LAMPIRAN 2**FORMAT INVENTORI LAPORAN ADUAN AWAM JKPTG**

BIL.	ADUAN	TARIKH TERIMA	SUMBER	KATEGORI ADUAN	MAKLUMAT PELANGGAN	TINDAKAN		CATATAN
						PTG	JKPTG	
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								



BORANG ADUAN PELANGGAN
(Aduan Melalui Telefon / Pengadu Datang Sendiri)

1. Nama :
2. No. K/P :
3. Alamat :
4. No. Tel / HP :
5. Aduan mengenai :
.....
6. Tandatangan Pengadu :
7. Tarikh :
8. Nama Penerima Aduan / Jawatan/ Nama Unit :
.....
.....
9. Tandatangan Penerima Aduan :

ULASAN : PENGARAH NEGERI / PENGARAH BAHAGIAN /
KETUA PENOLONG PENGARAH / PENOLONG PENGARAH

.....
.....
.....
.....

TANDATANGAN :

Nama :

Tarikh :

**Nota : Sila gunakan kertas tambahan, jika perlu.*