KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN

PLANMalaysia
Perancangan Melangkaui Kelaziman
Planning : Beyond Conventional

PIAGAM PELANGGAN 2025

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA (PLANMalaysia)

BAHAGIAN PENYELIDIKAN DAN PEMBANGUNAN

1. **Menyediakan Garis Panduan Perancangan / Kajian Penyelidikan**
   Dalam Tempoh 12 Bulan

2. **Mengadakan Sebaran Maklumat, Perkongsian dan Pendidikan Mengenai Garis Panduan Perancangan / Hasil Penyelidikan**
   Enam (6) Kali Setahun

3. **Menyediakan Laporan Status Kemampanan Bandar (MURNInets)**
   Satu (1) Kali Setahun

4. **Memproses Laporan Penilaian Impak Sosial (SIA) bagi Projek Pembangunan – Kategori A**
   Dalam Tempoh 60 Hari Bekerja

DATUK TPr DR. ALIAS BIN RAMELI
Ketua Pengarah Perancangan Bandar dan Desa
Tarikh : 27/3/2025

KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN

PLANMalaysia
Perancangan Melangkaui Kelaziman
Planning : Beyond Conventional

PIAGAM PELANGGAN 2025

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA (PLANMalaysia)

BAHAGIAN RANCANGAN FIZIKAL NEGARA

1 **Pembentangan Sekurang-kurangnya Dua (2) Kertas Kelulusan/ Persetujuan Di Setiap Mesyuarat Majlis Perancang Fizikal Negara (MPFN)**
Dua (2) Kertas Kelulusan / Persetujuan Di Setiap Mesyuarat MPFN

2 **Mengadakan Sesi Libat Urus Rancangan Fizikal Negara Ke-5 (RFN5)**
Tiga (3) Kali Setahun

3 **Mengadakan Sesi Libat Urus Dasar Perbandaran Negara Ke-3 (DPN3)**
Tiga (3) Kali Setahun

4 **Mengadakan Sebaran Dasar Perancangan Fizikal Desa Negara 2030 (DPF Desa Negara 2030)**
Tiga (3) Kali Setahun

DATUK TPr DR. ALIAS BIN RAMELI
Ketua Pengarah Perancangan Bandar dan Desa
Tarikh : 27/3/2025

KEMENTERIAN PERUMAHAN
DAN KERAJAAN TEMPATAN

PLANMalaysia
Perancangan Melangkaui Kelaziman
Planning : Beyond Conventional

PIAGAM PELANGGAN 2025

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA (PLANMalaysia)

BAHAGIAN RANCANGAN PEMBANGUNAN
PEJABAT PROJEK ZON TIMUR

1. **Menyediakan Draf Rancangan Struktur**
   Dalam Tempoh 12 Bulan

2. **Menyediakan Draf Rancangan Tempatan**
   Dalam Tempoh Lapan (8) hingga 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. **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

6. **Mengkaji Semula Manual Penyediaan Rancangan Pemajuan (Manual Rancangan Struktur)**
   Sekurang-kurangnya Sekali dalam Tempoh Lima (5) Tahun

DATUK TPr DR. ALIAS BIN RAMELI
Ketua Pengarah Perancangan Bandar dan Desa
Tarikh : 27/3/2025

KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN

PLANMalaysia
Perancangan Melangkaui Kelaziman
Planning : Beyond Conventional

PIAGAM PELANGGAN 2025

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA (PLANMalaysia)

BAHAGIAN RANCANGAN PEMBANGUNAN
PEJABAT PROJEK ZON SELATAN

1. **Menyediakan Draf Rancangan Struktur**
   Dalam Tempoh 12 Bulan

2. **Menyediakan Draf Rancangan Tempatan**
   Dalam Tempoh Lapan (8) hingga 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. **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

6. **Mengkaji Semula Manual Penyediaan Rancangan Pemajuan (Manual Rancangan Tempatan)**
   Sekurang-kurangnya Sekali dalam Tempoh Lima (5) Tahun

DATUK TPr DR. ALIAS BIN RAMELI
Ketua Pengarah Perancangan Bandar dan Desa
Tarikh : 27/3/2025

KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN

PLANMalaysia
Perancangan Melangkaui Kelaziman
Planning : Beyond Conventional

PIAGAM PELANGGAN 2025

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA (PLANMalaysia)

BAHAGIAN RANCANGAN PEMBANGUNAN
PEJABAT PROJEK ZON TENGAH

1. **Menyediakan Draf Rancangan Struktur**
   Dalam Tempoh 12 Bulan

2. **Menyediakan Draf Rancangan Tempatan**
   Dalam Tempoh Lapan (8) hingga 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. **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

DATUK TPr DR. ALIAS BIN RAMELI
Ketua Pengarah Perancangan Bandar dan Desa
Tarikh : 27/3/2025

KEMENTERIAN PERUMAHAN
DAN KERAJAAN TEMPATAN

PLANMalaysia
Perancangan Melangkaui Kelaziman
Planning : Beyond Conventional

PIAGAM PELANGGAN 2025

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA (PLANMalaysia)

BAHAGIAN RANCANGAN PEMBANGUNAN
PEJABAT PROJEK ZON UTARA

1. **Menyediakan Draf Rancangan Struktur**
   Dalam Tempoh 12 Bulan

2. **Menyediakan Draf Rancangan Tempatan**
   Dalam Tempoh Lapan (8) hingga 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. **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

6. **Mengkaji Semula Panduan Pelaksanaan Pelan Tindakan Khas**
   Sekurang-kurangnya Sekali dalam Tempoh Lima (5) Tahun

DATUK TPr DR. ALIAS BIN RAMELI
Ketua Pengarah Perancangan Bandar dan Desa
Tarikh : 27/3/2025

KEMENTERIAN PERUMAHAN
DAN KERAJAAN TEMPATAN

PLANMalaysia
Perancangan Melangkaui Kelaziman
Planning : Beyond Conventional

PIAGAM PELANGGAN 2025

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA (PLANMalaysia)

BAHAGIAN PERANCANGAN WILAYAH

1. **Menyediakan Rancangan Wilayah**
   Dalam Tempoh 12 hingga 18 Bulan
2. **Menyediakan Kertas Kerja Jawatankuasa Perancangan Wilayah (JPW)**
   Tiga (3) Kertas Kerja Setahun bagi Setiap JPW yang Terlibat
3. **Menyediakan Projek Berkepentingan Nasional**
   Dalam Tempoh 12 hingga 24 Bulan

DATUK TPr DR. ALIAS BIN RAMELI
Ketua Pengarah Perancangan Bandar dan Desa
Tarikh : 27/3/2025

PLANMalaysia
Perancangan Melangkaui Kelaziman
Planning : Beyond Conventional

KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN

PIAGAM PELANGGAN 2025

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA (PLANMalaysia)

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 **Mengurusetiakan Mesyuarat Jawatankuasa Kawal Selia Majlis Perancang Fizikal Negara**
Tiga (3) Kali Setahun

4 **Mengurusetiakan Mesyuarat Pengarah Negeri**
Dua (2) Kali Setahun

5 **Menyediakan Kajian/ Panduan/ Monograf Perundangan di bawah Akta Perancangan Bandar dan Desa 1976 (Akta 172)**
Dalam Tempoh 12 Bulan

6 **Mengeluarkan Surat Jawapan Aduan Berkaitan Perundangan Perancangan Bandar dan Desa**

i. **Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja untuk Aduan yang Melibatkan Siasatan Tapak; dan**

ii. **Dalam Tempoh 15 Hari Bekerja untuk Aduan yang Tidak Melibatkan Siasatan Tapak**

DATUK TPr DR. ALIAS BIN RAMELI
Ketua Pengarah Perancangan Bandar dan Desa
Tarikh : 27/3/2025

KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN

PLANMalaysia
Perancangan Melangkaui Kelaziman
Planning : Beyond Conventional

PIAGAM PELANGGAN 2025

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA (PLANMalaysia)

BAHAGIAN MAKLUMAT GUNATANAH NEGARA

1. **Mengemaskini dan Memuat Naik Maklumat Guna Tanah ke Pangkalan Data**
   Sekali Setiap Enam (6) Bulan

2. **Mengurusetiakan Mesyuarat Jawatankuasa Perancangan Maklumat Guna Tanah (JPMG)**
   Dua (2) Kali Setahun

3. **Membekalkan Data kepada Pemohon Berpandukan Permohonan Yang Lengkap dan Kesediaan Data**
   Dalam Tempoh Tujuh (7) Hari Bekerja

4. **Menyediakan Laporan Maklumat Guna Tanah Negara**
   Dua (2) Tahun Sekali

5. **Mengadakan Program Hebahan I-Plan**
   Empat (4) Kali Setahun

DATUK TPr DR. ALIAS BIN RAMELI
Ketua Pengarah Perancangan Bandar dan Desa
Tarikh : 27/3/2025

PLANMalaysia
Perancangan Melangkaui Kelaziman
Planning : Beyond Conventional

KEMENTERIAN PERUMAHAN
DAN KERAJAAN TEMPATAN

PIAGAM PELANGGAN 2025

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA (PLANMalaysia)

BAHAGIAN KORPORAT

1. **Mengurusetiakan 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 Hebahan Bersama Pihak Berkepentingan**
   Tiga (3) Kali Setahun

DATUK TPr DR. ALIAS BIN RAMELI
Ketua Pengarah Perancangan Bandar dan Desa
Tarikh : 27/8/2025

KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN

PLANMalaysia
Perancangan Melangkaui Kelaziman
Planning : Beyond Conventional

PIAGAM PELANGGAN 2025

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA (PLANMalaysia)

BAHAGIAN RANCANGAN PEMBANGUNAN
UNIT PENYELARASAN PROJEK

1. **Menyediakan Anggaran Belanjawan Mengikut *Rolling Plan* bagi Rancangan Malaysia Lima (5) Tahun (RMLT)**
   Dalam Tempoh Enam (6) Bulan

2. **Mengadakan Mesyuarat Jawatankuasa Penyelarasan Pemantauan Projek-Projek Pembangunan**
   Dua (2) Kali Setahun

3. **Mengurus dan Menyelaras Perolehan Perkhidmatan Perunding Bagi Projek-Projek Pembangunan Kajian Bukan Fizikal di bawah Kaedah Lantikan Terus Berserta Kos Siling (LTBKS)**
   Dalam Tempoh Tiga (3) Bulan

4. **Mengurus dan Menyelaras Perolehan Perkhidmatan Perunding Bagi Projek-Projek Pembangunan Kajian Bukan Fizikal di bawah Kaedah Tender Terbuka**
   Dalam Tempoh Empat (4) Bulan

DATUK TPr DR. ALIAS BIN RAMELI
Ketua Pengarah Perancangan Bandar dan Desa
Tarikh : 27/3/2025

KEMENTERIAN PERUMAHAN
DAN KERAJAAN TEMPATAN

PLANMalaysia
Perancangan Melangkaui Kelaziman
Planning : Beyond Conventional

PIAGAM PELANGGAN 2025

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA (PLANMalaysia)

UNIT INTEGRITI

1. **Mengurusetiakan Mesyuarat Jawatankuasa Tatakelola**
   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

DATUK TPr DR. ALIAS BIN RAMELI
Ketua Pengarah Perancangan Bandar dan Desa
Tarikh : 27/3/2025

PLANMalaysia
Perancangan Melangkaui Kelaziman
Planning : Beyond Conventional

KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN

PIAGAM PELANGGAN 2025

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA (PLANMalaysia)

BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN
SEKSYEN PENTADBIRAN

1. **Mengurusetiakan Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan (JP)**
   Tiga (3) Kali Setahun

2. **Mengambil Tindakan untuk Permohonan Kerja-Kerja Pembaikan**
   Dalam Tempoh Empat Belas (14) Hari Bekerja

3. **Mengurusetiakan Mesyuarat Jawatankuasa Penyelenggaraan, Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan Jabatan**
   Dalam Tempoh Tiga (3) hingga Enam (6) Bulan

4. **Mengurus Pembaharuan Kontrak atau Pelanjutan 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

DATUK TPr DR. ALIAS BIN RAMELI
Ketua Pengarah Perancangan Bandar dan Desa
Tarikh : 27/3/2025

KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN

PLANMalaysia
Perancangan Melangkaui Kelaziman
Planning : Beyond Conventional

PIAGAM PELANGGAN 2025

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA (PLANMalaysia)

BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN
SEKSYEN TEKNOLOGI MAKLUMAT

1. **Mengurusetiakan Mesyuarat Jawatankuasa Pemandu ICT Jabatan**
   Empat (4) Kali Setahun

2. **Membangun dan Menambah Baik 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 30 Hari Bekerja

5. **Mengurus Permohonan E-mel Warga PLANMalaysia**
   Dalam Tempoh Tiga (3) Hari Bekerja dari Tarikh Permohonan yang Lengkap Diterima

DATUK TPr DR. ALIAS BIN RAMELI
Ketua Pengarah Perancangan Bandar dan Desa
Tarikh : 27/3/2025

KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN

PLANMalaysia
Perancangan Melangkaui Kelaziman
Planning : Beyond Conventional

PIAGAM PELANGGAN 2025

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA (PLANMalaysia)

BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN
SEKSYEN SUMBER MANUSIA

1. **Memastikan 100% Bilangan Siri Latihan yang Diluluskan Panel Pembangunan Sumber Manusia (Latihan) Kementerian Dilaksanakan Dalam Tahun Semasa**

2. **Mengadakan Peperiksaan Subjek Jabatan Skim Perkhidmatan Penolong Pegawai Perancang Bandar dan Desa Gred JA5 Sekurang-kurangnya Satu (1) 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 Bekerja ke dalam Sistem Urusan Perkhidmatan Secara Dalam Talian Melalui *Integrated Service & Disciplinary System* (TERAS)**

5. **Melaksanakan Mesyuarat Bersama Jabatan (MBJ) Tiga (3) Kali Setahun**

6. **Memastikan 100% Permohonan Kursus Swasta yang Lengkap Diterima dan Melibatkan Pengeluaran Pesanan Tempatan Melalui Sistem ePerolehan Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja**

DATUK TPr DR. ALIAS BIN RAMELI
Ketua Pengarah Perancangan Bandar dan Desa
Tarikh : 27/3/2025

KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN

PLANMalaysia
Perancangan Melangkaui Kelaziman
Planning : Beyond Conventional

PIAGAM PELANGGAN 2025

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA (PLANMalaysia)

BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN
SEKSYEN KEWANGAN

1. **Memastikan Bayaran Bil/ Tuntutan Diproses dan Diperakukan Dalam Tempoh Tujuh (7) Hari Kalendar dari Tarikh Bil / Tuntutan Lengkap Diterima**

2. **Memastikan Semua Baucar Permohonan Pinjaman Kenderaan/ Komputer Dikemukakan kepada Jabatan Akauntan Negara Malaysia Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja dari 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. **Menguruskan Pelupusan Aset Alih Kerajaan Sekurang-kurangnya Satu (1) Kali Setahun**

7. **Melaksanakan Verifikasi Stor Satu (1) Kali Setahun**

8. **Prestasi Penggunaan Sistem ePerolehan 100% Penggunaan Sistem ePerolehan**

DATUK TPr DR. ALIAS BIN RAMELI
Ketua Pengarah Perancangan Bandar dan Desa
Tarikh : 27/3/2025

PLANMalaysia
Perancangan Melangkaui Kelaziman
Planning : Beyond Conventional

KEMENTERIAN PERUMAHAN
DAN KERAJAAN TEMPATAN

PIAGAM PELANGGAN 2025

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA (PLANMalaysia)

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

DATUK TPr DR. ALIAS BIN RAMELI
Ketua Pengarah Perancangan Bandar dan Desa
Tarikh : 27/3/2025