



**TEKAD PEMEDULIAN
ORANG RAMAI (TPOR)
AGENSI-AGENSI KERAJAAN**

BAHAGIAN I



*Terbitan
Jabatan Perkhidmatan Pengurusan
Jabatan Perdana Menteri
Brunei Darussalam*

**TEKAD PEMEDULIAN
ORANG RAMAI (TPOR)
AGENSI-AGENSI KERAJAAN**

BAHAGIAN I



Cetakan Pertama Oktober 2013

@Hak Cipta Terpelihara
Jabatan Perkhidmatan Pengurusan
Jabatan Perdana Menteri
Negara Brunei Darussalam

Tiada bahagian daripada terbitan ini boleh diterbitkan semula, disimpan untuk pengeluaran atau ditukarkan ke dalam sebarang bentuk atau dengan sebarang alat juga pun, sama ada dengan cara elektronik, gambar serta rakaman dan sebagainya tanpa kebenaran bertulis daripada Pengarah Perkhidmatan Pengurusan terlebih dahulu,

KANDUNGAN



Muka
Surat

Prakata i

Jabatan Perdana Menteri

Jabatan Perkhidmatan Awam	1
Jabatan Perkhidmatan Pengurusan	2

Kementerian Kewangan

Jabatan Perbendaharaan	3
Jabatan Kastam dan Eksais Diraja	5

Kementerian Pendidikan

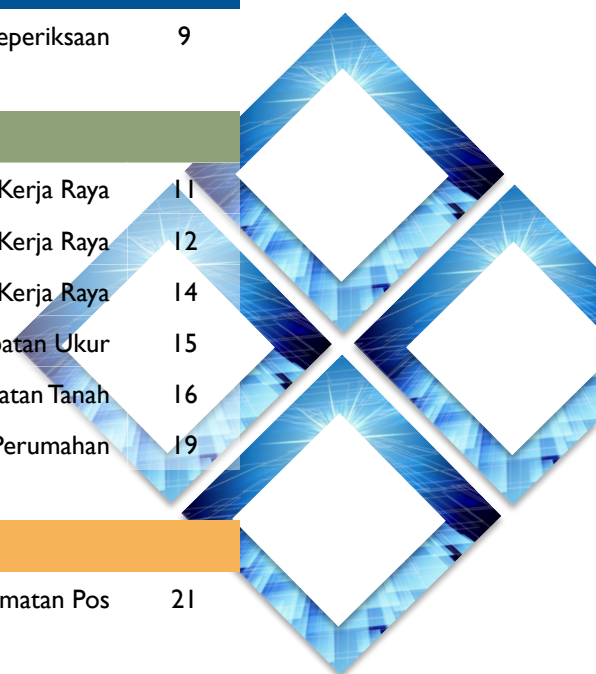
Jabatan Peperiksaan	9
---------------------	---

Kementerian Pembangunan

Jabatan Pentadbiran dan Kewangan, Jabatan Kerja Raya	11
Jabatan Perkhidmatan Air, Jabatan Kerja Raya	12
Jabatan Perkhidmatan Bangunan, Jabatan Kerja Raya	14
Jabatan Ukur	15
Jabatan Tanah	16
Jabatan Kemajuan Perumahan	19

Kementerian Perhubungan

Jabatan Perkhidmatan Pos	21
--------------------------	----





KANDUNGAN

Muka
Surat

Kementerian Hal Ehwal Ugama

Majlis Ugama Islam Brunei	25
Pusat Da'wah Islamiah	30

Kementerian Hal Ehwal Dalam Negeri

Jabatan Daerah Brunei dan Muara	33
Jabatan Daerah Tutong	35
Jabatan Daerah Belait	36
Jabatan Daerah Temburong	37
Jabatan Bandaran Kuala Belait dan Seria	38
Jabatan Bandaran Tutong	39
Jabatan Imigresen dan Pendaftaran Kebangsaan	40
Jabatan Buruh	44

Kementerian Kebudayaan Belia dan Sukan

Jabatan Pembangunan Masyarakat	45
Kompilasi titah berkaitan Pemberian Perkhidmatan Etika Pemberian Perkhidmatan Penghargaan	



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, bersyukur kita kehadiran Allah Subhanahu Wataala kerana dengan izinNya jua Jabatan Perkhidmatan Pengurusan [MSD], Jabatan Perdana Menteri dapat menerbitkan sebuah lagi buku sebagai panduan kepada orang ramai. Penerbitan buku ini merupakan antara usaha berterusan MSD dalam memastikan pemberian perkhidmatan di agensi-agensi kerajaan sentiasa diperbaiki.

Pengumpulan TPOR agensi-agensi kerajaan ini dihasratkan untuk menjadikan Kerajaan lebih telus [*transparent*] di samping memberi kemudahan bahan rujukan kepada orang ramai khususnya bagi yang berhajat untuk mendapatkan perkhidmatan di agensi-agensi kerajaan yang berkenaan. Untuk makluman, pengumpulan TPOR ini akan diterbitkan dalam beberapa bahagian dan agensi-agensi kerajaan yang terlibat adalah agensi-agensi yang banyak berurusan dengan orang ramai. Bahagian I ini melibatkan 23 buah agensi kerajaan dengan memaparkan sebahagian daripada TPOR agensi-agensi tersebut, dan dengan mengutamakan perkhidmatan-perkhidmatan utama [*core businesses*].

Penerbitan buku ini juga merupakan antara kaedah bagi mempromosikan TPOR agensi-agensi kerajaan dan wadah bagi mendekatkan jurang antara orang ramai dengan pihak kerajaan. TPOR telah diperkenalkan di dalam Perkhidmatan Awam Negara Brunei Darussalam sejak tahun 1995 dan dari saat itu TPOR di agensi-agensi kerajaan telah melalui evolusi terutama dari segi pemendekan tempoh masa dalam memproses sesuatu perkhidmatan. Perubahan demi perubahan ini sangat bertepatan dan sesuai dengan *nature* TPOR yang dinamik dan perubahan masa sejajar dengan produktiviti sesebuah agensi tersebut.





Pembukuan TPOR ini juga menunjukkan kesediaan dan komitmen agensi-agensi yang terlibat dalam memberikan perkhidmatan sepertimana yang telah dijanjikan melalui TPOR masing-masing. Setiap agensi kerajaan perlu menyediakan TPOR dan memandang serius terhadap janji yang ditekadkan melalui TPOR yang telah disediakan sesuai dengan hasrat Kebawah Duli Yang Maha Mulia Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan Negara Brunei Darussalam melalui titah baginda :

“Sementara Tekad Pemedulian Orang Ramai (TPOR) pula, perlu lebih diaktifkan pelaksanaannya, kerana ia adalah merupakan agenda kerajaan beta. Ini juga mustahak dipastikan, sama ada perkhidmatan TPOR berjalan dengan lancar dan memuaskan ataupun masih di tahap yang lemah ? Jika di tahap lemah, apakah puncanya ? Mungkinkah berkaitan dengan kepimpinan ?”

Titah sempena Hari Perkhidmatan Awam ke-17 pada 21 Oktober 2010

Penerbitan TPOR Agensi-Agensi Kerajaan Bahagian 2 akan memuatkan lebih banyak lagi TPOR agensi-agensi kerajaan lain yang banyak berurusan dengan orang ramai. Diharapkan buku ini nanti dapat dijadikan sebagai panduan kepada orang ramai dan dalam masa yang sama dapat meningkatkan komitmen warga Perkhidmatan Awam dalam memastikan perkhidmatan yang diberikan bertepatan dengan TPOR yang telah dijanjikan

Harapan ini adalah selari dengan fokus TPOR yang bukan sahaja memberi prioriti kepada standard perkhidmatan tetapi kepuasan hati orang ramai selaku pelanggan dan juga sikap / etika warga Perkhidmatan Awam.

PENGARAH

JABATAN PERKHIDMATAN PENGURUSAN
JABATAN PERDANA MENTERI
NEGARA BRUNEI DARUSSALAM

TEKAD PEMEDULIAN ORANG RAMAI [TPOR]

DEFINISI

Satu kenyataan atau komitmen atau janji bertulis tentang piawai (standard) perkhidmatan / keluaran sebuah agensi kepada orang ramai (pelanggan). Ianya merupakan jaminan penyampaian perkhidmatan mengikut standard / tahap keupayaan agensi tersebut.

FOKUS



- **Orang Ramai** : penerima perkhidmatan / keluaran yang disediakan
- **Piawai (Standard)** : TPOR sebuah jabatan perlu dikaji semula dan diselaraskan dari semasa ke semasa supaya dapat mengekalkan / meningkatkan piawai perkhidmatan / keluaran yang ditetapkan
- **Sikap / Etika** : Kaedah pemantauan bagi membimbing / membentuk pegawai / kakitangan kerajaan supaya lebih bertanggungjawab, penuh komitmen dan pemedulian

Ciri TPOR

TPOR yang dikeluarkan oleh setiap agensi kerajaan hendaklah meliputi ciri-ciri berikut :

- ◆ Jelas
- ◆ Mudah disebarluaskan
- ◆ Memberikan keyakinan / kebolehpercayaan
- ◆ Munasabah / praktikal
- ◆ Spesifik / khusus
- ◆ Boleh ditambahbaik

MANFAAT TPOR

Kepada Orang Ramai :

- ◆ Orang ramai dapat mengetahui dengan jelas dan tepat tentang kualiti perkhidmatan yang boleh diperolehi daripada sesebuah jabatan;
- ◆ Memberikan peluang kepada orang ramai untuk memberikan maklumbalas mengenai tahap penyampaian perkhidmatan jabatan berkenaan;
- ◆ Kenyataan TPOR dapat mengurangkan keraguan orang ramai terhadap keberkesanan / kualiti perkhidmatan sesebuah jabatan;
- ◆ Menyediakan maklumat kepada orang ramai mengenai piawai (standard) kualiti perkhidmatan / keluaran sesebuah jabatan.

Kepada Agensi Kerajaan :

- ◆ Membantu sesebuah jabatan menyediakan petunjuk prestasi tertentu dan spesifik yang boleh digunakan sebagai asas (*benchmark*) bagi membuat penilaian tentang tahap pencapaian organisasi dari semasa ke semasa;
- ◆ Menggalakkan sesebuah jabatan memberikan perkhidmatan yang lebih *transparent* kepada orang ramai;
- ◆ Memupuk komitmen, disiplin dan tanggungjawab di kalangan pegawai / kakitangan.

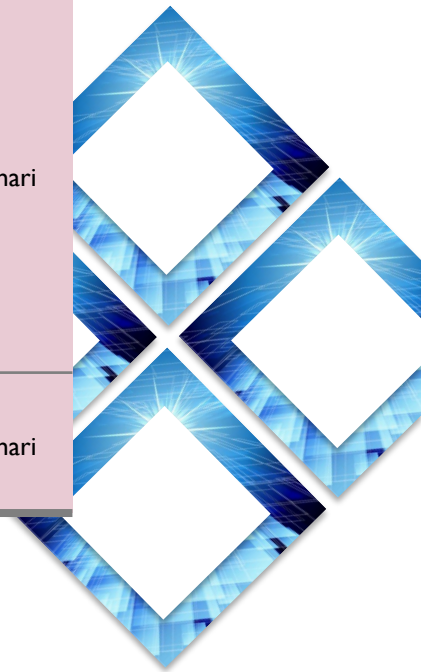
JABATAN PERDANA MENTERI





“Dengan bertawakkal kepada Allah Subhanahu Wata’ala, jabatan ini berjanji untuk memberikan perkhidmatan mesra pelanggan, bertimbang rasa, cekap, tepat, berkualiti dan selamat dalam menyampaikan perkhidmatan yang dikehendaki”

Bil	Jenis Perkhidmatan	TPOR
1	Memproses sokongan permohonan baru mengikut Latihan Dalam Perkhidmatan (LDP) untuk dihadapkan ke Suruhanjaya Perkhidmatan Awam	21 hari
2	Memproses sokongan bagi meninggikan tahap pengajian untuk dihadapkan ke Suruhanjaya Perkhidmatan Awam	11 hari
3	Memproses hal ehwal urusan belayar setelah ada kebenaran mengikut Latihan Dalam Perkhidmatan (LDP) termasuk : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mengeluarkan surat akuan (<i>testimonial</i>) ▪ Mengeluarkan ‘<i>air warrant</i>’ ▪ Mengeluarkan baucer elaun pendahuluan ▪ Mengeluarkan surat maklumat ke pihak Pesuruhjaya Tinggi Negara Brunei Darussalam di negara tempat berkursus ▪ Mengadakan taklimat ‘<i>Pre-Departure</i>’ 	14 hari
4	Memproses urusan pembayaran elaun-elaun kepada pegawai yang mengikut Latihan Dalam Perkhidmatan (LDP) dalam negeri	21 hari



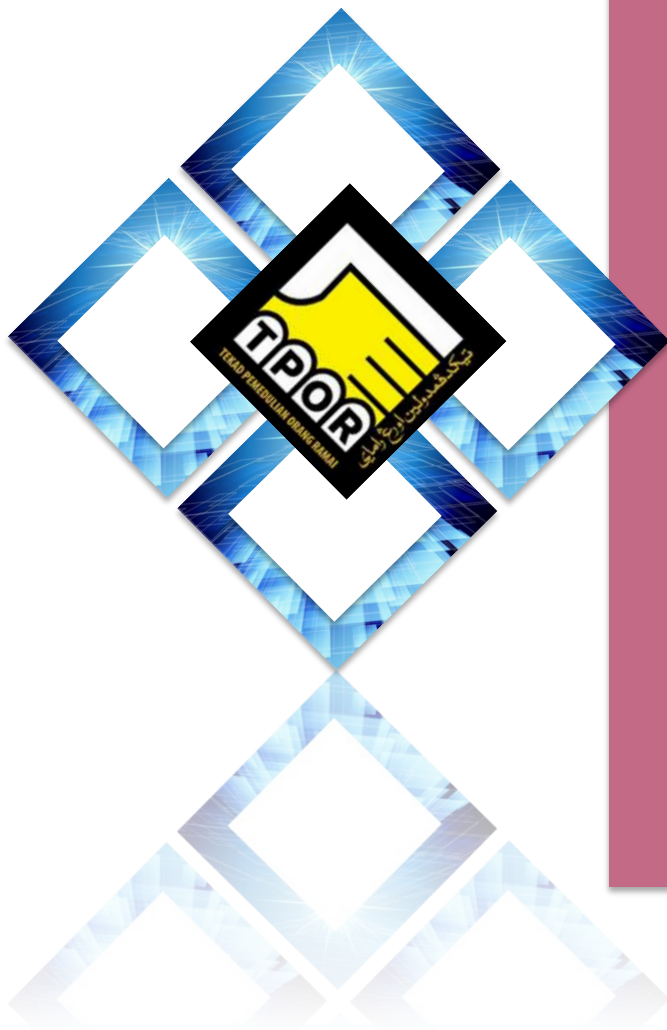


“Dengan bertawakkal kepada Allah Subhanahu Wata’ala, jabatan ini berjanji untuk memberikan perkhidmatan mesra pelanggan, bertimbang rasa, cekap, tepat, berkualiti dan selamat dalam menyampaikan perkhidmatan yang dikehendaki”

Bil	Jenis Perkhidmatan	TPOR
I	Mengeluarkan Surat Akuan Terima (SAT) kepada pengadu dari tarikh aduan diterima	7 hari



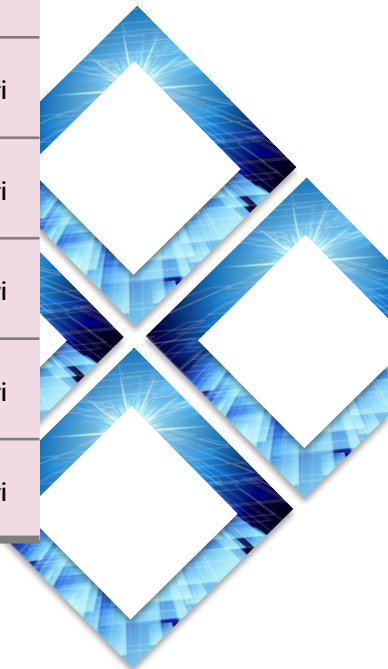
KEMENTERIAN KEWANGAN





“Dengan bertawakkal kepada Allah Subhanahu Wata’ala, jabatan ini berjanji untuk memberikan perkhidmatan mesra pelanggan, bertimbang rasa, cekap, tepat, berkualiti dan selamat dalam menyampaikan perkhidmatan yang dikehendaki”

Bil	Jenis Perkhidmatan	TPOR
1	Memproses permohonan Elaun Pelajaran [Tempatan (termasuk ABDB dan Polis), Kontrak, Gurkha] <ul style="list-style-type: none"> • <i>Peak season</i> (Januari hingga Mei) • <i>Non-peak season</i> (Jun hingga Disember) 	40 hari 21 hari
2	Memproses baucer pembayaran Elaun Cuti (3 tahun) dan Elaun Tambang (10 tahun)	21 hari
3	Memproses baucer pembayaran Tambang Penerbangan bagi pegawai berkontrak	14 hari
4	Memproses kebenaran permohonan wang pendahuluan membeli kenderaan	14 hari
5	Memproses kebenaran permohonan elaun pelajaran tetap / hitung KM / pembebasan cukai jalan	14 hari
6	Memproses pembayaran tuntutan wang pendahuluan membeli kenderaan	14 hari
7	Memproses kebenaran permohonan bantuan kemudahan kewangan untuk memiliki rumah	30 hari
8	Memproses pembayaran tuntutan bantuan kemudahan kewangan untuk memiliki rumah	30 hari





Bil	Jenis Perkhidmatan	TPOR
9	Memproses baucer pembayaran di bawah tajuk SD05A – Perkhidmatan Rampaian dan lain-lain	5 hari
10	Memproses baucer pembayaran di bawah tajuk GOBRN – Elaun Sara Hidup	14 hari
11	Memproses baucer pembayaran balik wang cagaran (<i>deposit</i>)	4 hari
12	Memproses baucer pembayaran balik gaji yang terlebih potong pinjaman rumah	2 hari
13	Memproses baucer pembayaran balik gaji yang terlebih potong pinjaman kenderaan	2 hari
14	Memproses baucer pembayaran permohonan wang pendahuluan rampaian / perseorangan	2 hari
15	Memproses pembayaran sewa rumah	17 hari
16	Memproses pembayaran sewa perabot	20 hari
17	Memproses baucer pembayaran bagi : <ul style="list-style-type: none">• Balik Hasil• Pencen dan Baksis Perkhidmatan• Baksis Berkontrak• Bayaran	7 hari 7 hari 7 hari 5 hari



“Dengan bertawakkal kepada Allah Subhanahu Wata’ala, jabatan ini berjanji untuk memberikan perkhidmatan mesra pelanggan, bertimbang rasa, cekap, tepat, berkualiti dan selamat dalam menyampaikan perkhidmatan yang dikehendaki”

Bil	Jenis Perkhidmatan	TPOR
1	Memproses permohonan ' <i>Trader Registration</i> ' <ul style="list-style-type: none"> • Bagi permohonan baru • Bagi membaharui permohonan 	1 hari
2	Memproses permohonan pendaftaran syarikat dalam e-Customs sebagai Ajen Punggah Edar (<i>Forwarding Agent</i>) dan syarikat persendirian	15 hari
3	Memproses permohonan ' <i>Trader Authorization</i> ' <ul style="list-style-type: none"> • Bagi permohonan baru • Bagi membaharui permohonan 	1 hari
4	Memproses permohonan untuk membaharui pendaftaran syarikat dalam e-Customs sebagai Ajen Punggah Edar (<i>Forwarding Agent</i>)	7 hari
5	Memproses permohonan bagi: <ul style="list-style-type: none"> • Kadar cukai dan perjenisan (<i>tariff and classification</i>) • Penaksiran cukai (<i>valuation</i>) • Import sementara (<i>temporary import</i>) • Eksport sementara (<i>temporary export</i>) 	9 hari 6 hari 6 hari 4 hari





Bil	Jenis Perkhidmatan	TPOR
6	Memproses permohonan AP (<i>approval permit</i>) daripada syarikat-syarikat berdaftar bagi membawa masuk : <ul style="list-style-type: none">• Kenderaan baru• Kenderaan terpakai• Kenderaan / Jentera berat baru• Kenderaan / Jentera berat terpakai	1 hari 2 hari 3 hari 3 hari
7	Memproses permohonan deklarasi kastam menggunakan sistem e-Kastam (<i>online</i>)	1 hari
8	Mengutip bayaran cukai import dan lain-lain bayaran perkhidmatan	10 minit
9	Memproses permohonan AP (<i>approval permit</i>) bagi membawa masuk: <ul style="list-style-type: none">• Garam / gula / beras• Daging mentah / proses / beku• Rokok• Bahan letupan, senjata api dan bunga api	1 hari 2 hari 1 hari 1 hari
10	Membuat pemeriksaan dan pelepasan kastam ke atas barang-barang persendirian di pintu-pintu masuk kawalan kastam melalui jalan darat / laut / udara	10 minit
11	Membuat pemeriksaan dan pelepasan kastam ke atas barang-barang komersil di pintu-pintu masuk kawalan kastam melalui jalan darat / laut / udara	30 minit

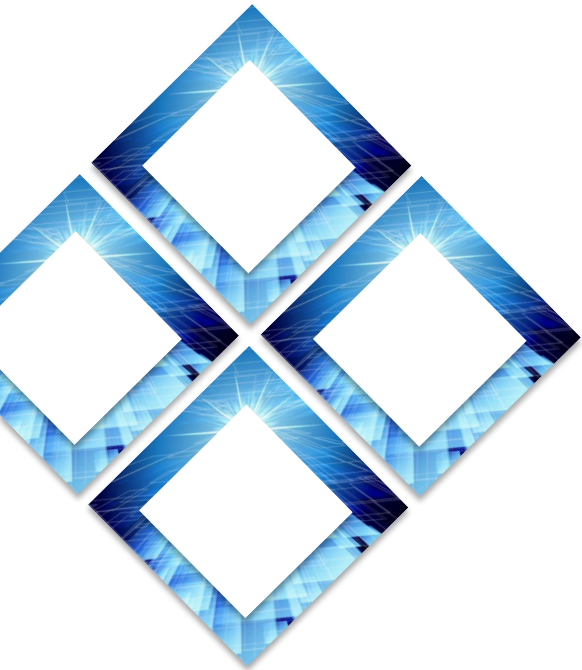


Bil	Jenis Perkhidmatan	TPOR
12	Mengeluarkan <i>Local Permit</i> di pos-pos kawalan kastam	10 minit
13	Memproses permohonan eksport sementara bagi barangan penumpang di pos-pos kawalan	10 minit
14	Memproses permohonan bagi membawa keluar besi buruk (<i>scrap metals</i>)	1 hari
15	Memproses permohonan pengecualian cukai import untuk: <ul style="list-style-type: none"> • Mesin-mesin industri (<i>General Exemption Part B No. 11</i>)(menghadapkan sokongan ke Kementerian Kewangan) • Kenderaan terpakai (termasuk kenderaan bagi pegawai-pegawai konsul dan pegawai-pegawai perwakilan luar negara) • Kenderaan terpakai yang memenuhi syarat '<i>bona fide changing resident</i>' • Kenderaan bagi diplomat asing 	14 hari 3 hari 3 hari 3 hari
16	Memproses permohonan tarikh balik cukai (<i>drawback</i>)	21 hari
17	Memproses permohonan pulangan balik cukai (<i>refund</i>)	21 hari





8



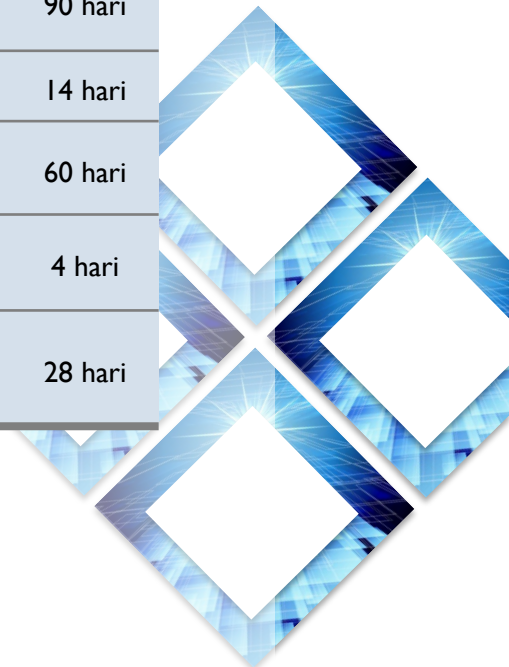
KEMENTERIAN PENDIDIKAN





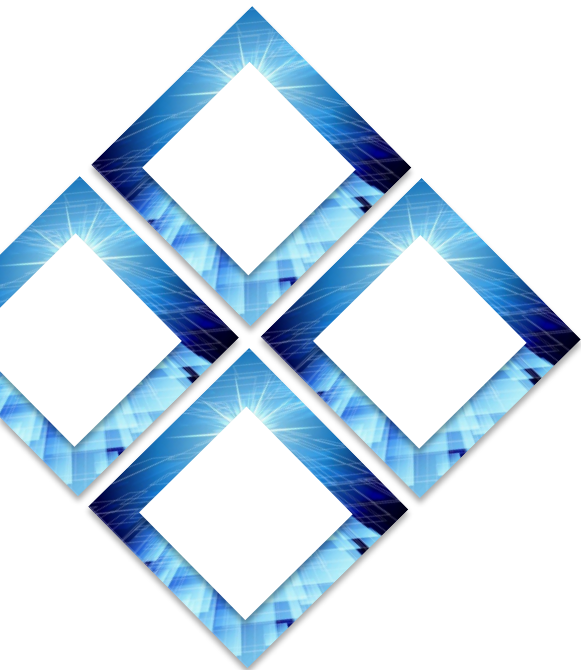
“Dengan bertawakkal kepada Allah Subhanahu Wata’ala, jabatan ini berjanji untuk memberikan perkhidmatan mesra pelanggan, bertimbang rasa, cekap, tepat, berkualiti dan selamat dalam menyampaikan perkhidmatan yang dikehendaki”

Bil	Jenis Perkhidmatan	TPOR
1	Memproses pendaftaran bagi pelbagai jenis peperiksaan dalam dan luar negeri	45 hari
2	Memproses pernyataan keputusan bagi pelbagai jenis peperiksaan : <ul style="list-style-type: none"> • Dalam negeri • Luar negeri 	45 hari 90 hari
3	Memproses pengeluaran sijil-sijil peperiksaan dalam dan luar negeri	90 hari
4	Memproses permohonan pengeluaran <i>Testimonial</i>	14 hari
5	Memproses permohonan peperiksaan untuk calon berkeperluan khas dalam dan luar negeri	60 hari
6	Memproses permohonan untuk mendapatkan sijil / slip keputusan peperiksaan yang lama	4 hari
7	Memproses permohonan penyemakan semula Kertas Jawapan peperiksaan dalam negeri	28 hari





Bil	Jenis Perkhidmatan	TPOR
8	Memproses permohonan pembelian kertas soalan peperiksaan yang lama	3 hari
9	Memproses permohonan bagi mendapatkan analisa keputusan peperiksaan bagi tujuan kerja ilmiah	21 hari



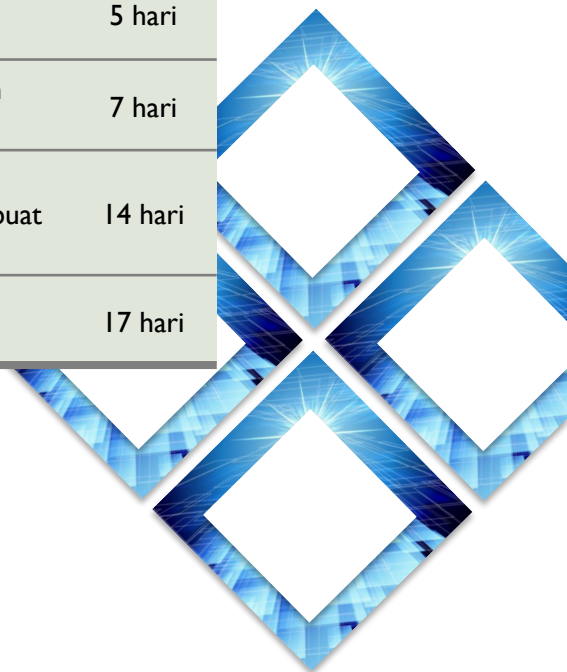
KEMENTERIAN PEMBANGUNAN





“Dengan bertawakkal kepada Allah Subhanahu Wata’ala, jabatan ini berjanji untuk memberikan perkhidmatan mesra pelanggan, bertimbang rasa, cekap, tepat, berkualiti dan selamat dalam menyampaikan perkhidmatan yang dikehendaki”

Bil	Jenis Perkhidmatan	TPOR
1	Memproses pembayaran bagi tuntutan kontrak	7 hari
2	Memproses pembayaran bagi tuntutan pakar runding	7 hari
3	Memproses pembayaran bagi perkhidmatan <i>topo survey</i>	8 hari
4	Memproses pembayaran bagi tuntutan inden / <i>purchase order</i>	5 hari
5	Menyediakan borang audit / Penilaian Keselamatan Tempat Bekerja	7 hari
6	Menyediakan laporan kemalangan yang terjadi di tempat pekerjaan / kawasan pembinaan dan membuat penyiasatan	14 hari
7	Memproses persediaan untuk mengadakan kursus keselamatan dan kesihatan dalam pekerjaan	17 hari

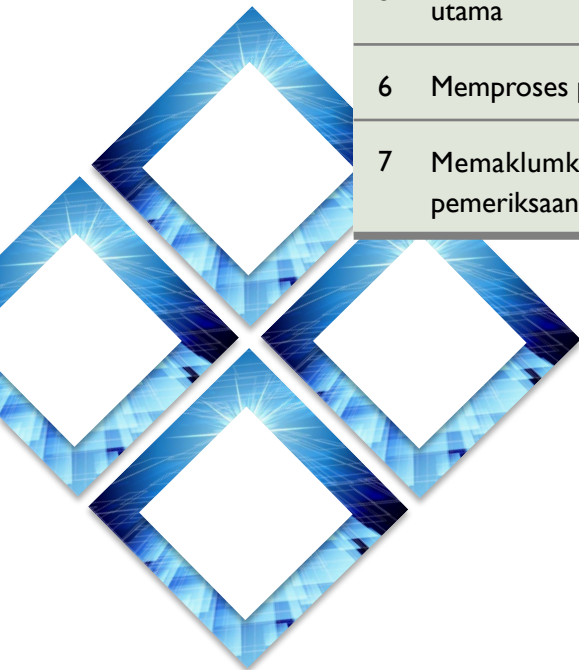




JABATAN PERKHIDMATAN AIR JABATAN KERJA RAYA

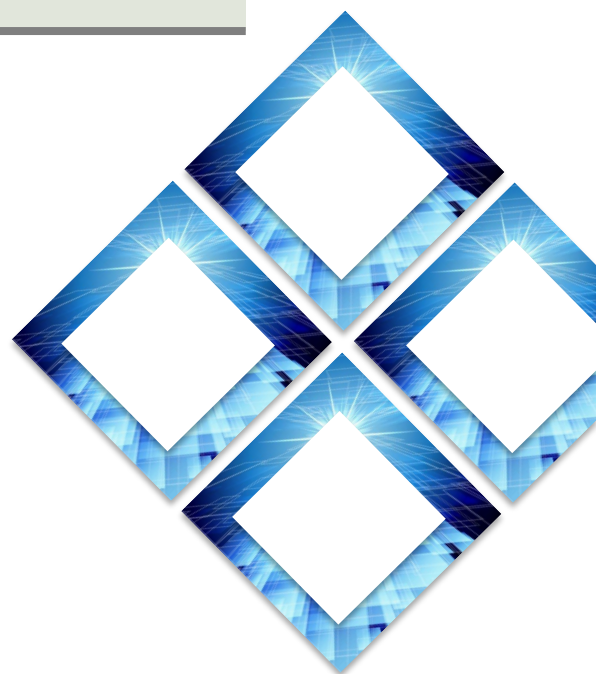
“Dengan bertawakkal kepada Allah Subhanahu Wata’ala, jabatan ini berjanji untuk memberikan perkhidmatan mesra pelanggan, bertimbang rasa, cekap, tepat, berkualiti dan selamat dalam menyampaikan perkhidmatan yang dikehendaki”

Bil	Jenis Perkhidmatan	TPOR
1	Membuat tindakan ke atas aduan kerosakan bekalan air	5 minit
2	Memproses penghantaran air melalui tanker	4 jam
3	Membaiki kerosakan paip	6 jam
4	Memberikan maklumbalas terhadap aduan kualiti air	4 hari
5	Memproses permohonan penyambungan paip air utama	3 hari
6	Memproses permohonan pemasangan meter air	2 hari
7	Memaklumkan kepada pelanggan mengenai hasil pemeriksaan aduan tuntutan bil air	3 hari





Bil	Jenis Perkhidmatan	TPOR
8	Memproses permohonan penukaran nama akaun	2 hari
9	Memproses permohonan penukaran tarif daripada sementara kepada kekal	2 hari
10	Memproses permohonan penutupan akaun biling bagi mengosongkan rumah sewa kerajaan	2 hari
11	Memproses permohonan pembukaan akaun biling bagi mendiami rumah sewa kerajaan	2 hari





JABATAN PERKHIDMATAN BANGUNAN JABATAN KERJA RAYA

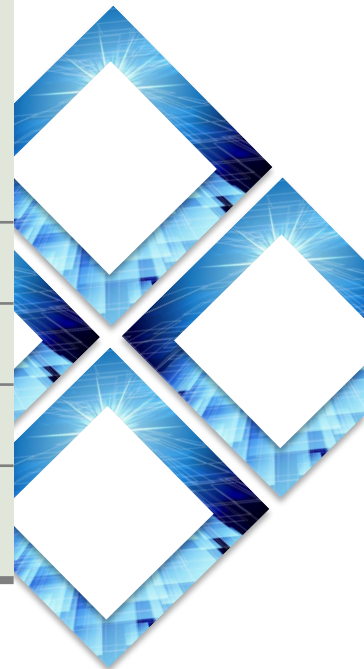
“Dengan bertawakkal kepada Allah Subhanahu Wata’ala, jabatan ini berjanji untuk memberikan perkhidmatan mesra pelanggan, bertimbang rasa, cekap, tepat, berkualiti dan selamat dalam menyampaikan perkhidmatan yang dikehendaki”

Bil	Jenis Perkhidmatan	TPOR
1	Memproses aduan kerosakan bangunan	4 hari
2	Memproses permohonan untuk membekal dan mengganti alat-alat perabot	12 hari
3	Memproses sijil pembayaran (Sebut Harga dan Tawaran)	10 hari
4	Memproses pengukuran terakhir bagi pembayaran akaun terakhir untuk kerja yang bernilai:	
	Tidak lebih \$50,000	20 hari
	Tidak lebih \$250,000	40 hari
	Lebih \$250,000	60 hari



“Dengan bertawakkal kepada Allah Subhanahu Wata’ala, jabatan ini berjanji untuk memberikan perkhidmatan mesra pelanggan, bertimbang rasa, cekap, tepat, berkualiti dan selamat dalam menyampaikan perkhidmatan yang dikehendaki”

Bil	Jenis Perkhidmatan	TPOR
1	Memberikan perkhidmatan kalibrasi alat-alat ukur	15 hari
2	Memproses kerja-kerja berkenaan kadaster: <ul style="list-style-type: none"> • Memeriksa tapak • Menaksir harga pengukuran • Mendaftar SP File • Menyediakan maklumat ukuran untuk kerja pengukuran • Menjalankan kerja-kerja pengukuran luar • Menjalankan kerja-kerja penghitungan • Menjalankan kerja-kerja pangkalan data titik • Membuat pelan-pelan ukur • Menyediakan rajah geran tanah yang baru / rosak / hilang • Memberi kebenaran data-data ukur 	8 hari 4 hari 4 hari 6 hari 24 hari 8 hari 4 hari 10 hari 8 hari 6 hari
3	Menjalankan kerja-kerja penentuan arah kiblat	4 hari
4	Memproses permohonan penomboran rumah	3 hari
5	Memproses permohonan data-data pemetaan	40 hari
6	Memproses permohonan kebenaran bagi pemecahan dan penyatuan tanah	21 hari



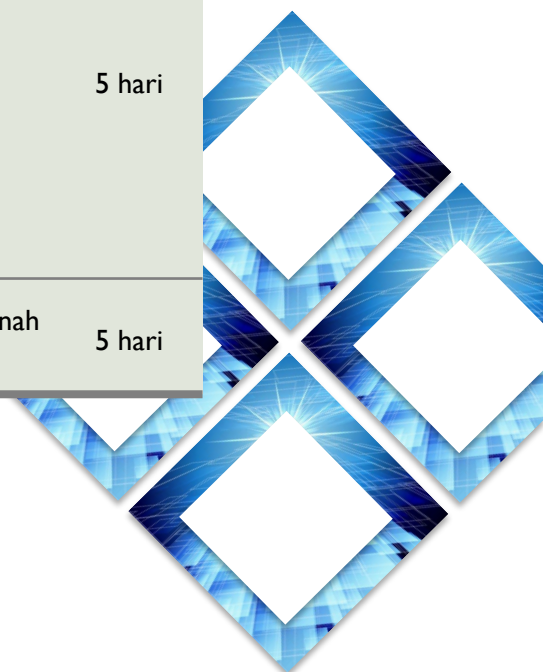


“Dengan bertawakkal kepada Allah Subhanahu Wata’ala, jabatan ini berjanji untuk memberikan perkhidmatan mesra pelanggan, bertimbang rasa, cekap, tepat, berkualiti dan selamat dalam menyampaikan perkhidmatan yang dikehendaki”

Bil	Jenis Perkhidmatan	TPOR
MEMPROSES PERMOHONAN-PERMOHONAN BERIKUT UNTUK DIHADAPKAN KE KEMENTERIAN PEMBANGUNAN UNTUK DISEMBAHKAN KEHADAPAN MAJLIS KEBAWAH DULI YANG MAHA MULIA PADUKA SERI BAGINDA SULTAN DAN YANG DI-PERTUAN NEGARA BRUNEI DARUSSALAM DALAM MAJLIS MESYUARAT MENTERI KABINET UNTUK KEBENARAN		
1	Memproses permohonan Tukar Syarat Khas Tanah	126 hari
2	Memproses permohonan memajak tanah persendirian	126 hari
3	Memproses permohonan menggadai tanah kepada institusi kewangan	126 hari
4	Memproses permohonan menyambung tempoh kelamaan geran tanah	126 hari
5	Memproses permohonan pindah milik tanah	21 hari



Bil	Jenis Perkhidmatan	TPOR
6	Memproses permohonan tanah bagi projek kerajaan	60 hari
7	Memproses permohonan pampasan secara: <ul style="list-style-type: none"> • Gantian tanah • Wang tunai 	180 hari 84 hari
8	Memproses permohonan memajak tanah kerajaan	68 hari
9	Memproses permohonan bagi pendaftaran hak milik tanah melalui: <ul style="list-style-type: none"> • Pindah milik • Penurunan waris • Tanah positan (LA) • Menyambung tempoh kelamaan geran (MKG) • Gantian tanah • Pajakan tanah kerajaan • Pemecahan 	5 hari
11	Memproses permohonan bagi pendaftaran pajak tanah persendirian	5 hari





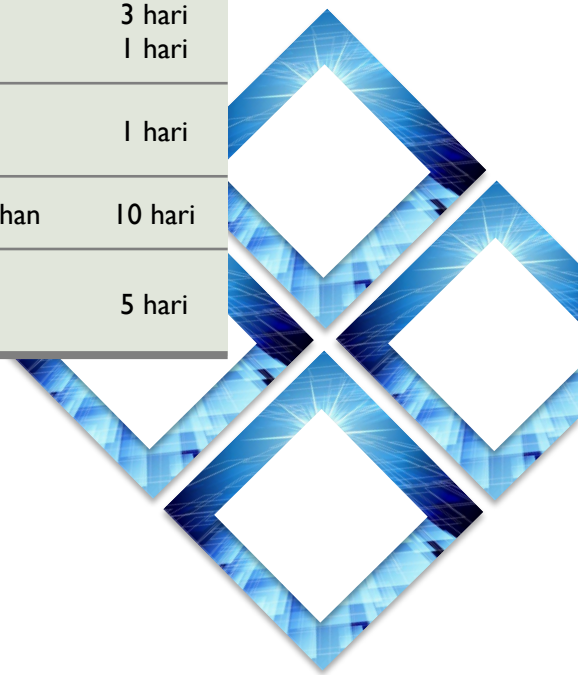
Bil	Jenis Perkhidmatan	TPOR
12	Memproses permohonan bagi pendaftaran gadaian tanah kepada institusi kewangan	5 hari
13	Memproses permohonan bagi pendaftaran geran tanah kerana ubahsuai tanah / tukar ganti tanah	5 hari
MEMPROSES PERMOHONAN BERIKUT UNTUK DIPERTIMBANGKAN / DIBENARKAN OLEH PIHAK SETIAUSAHA TETAP KEMENTERIAN PEMBANGUNAN / PESURUHJAYA TANAH / KETUA PEJABAT TANAH DAERAH		
14	Memproses permohonan dan mengeluarkan kebenaran kemajuan jalan laluan	42 hari





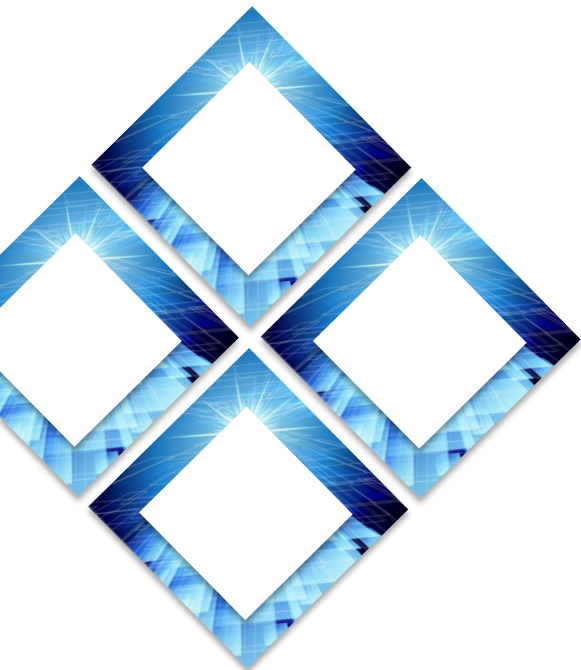
“Dengan bertawakkal kepada Allah Subhanahu Wata’ala, jabatan ini berjanji untuk memberikan perkhidmatan mesra pelanggan, bertimbang rasa, cekap, tepat, berkualiti dan selamat dalam menyampaikan perkhidmatan yang dikehendaki”

Bil	Jenis Perkhidmatan	TPOR
1	Memproses pengeluaran Sijil Bayaran Kemajuan / Sijil Sebelum Terakhir	28 hari
2	Memproses tawaran yang dilaksanakan secara ‘in-house’ mengikut ketetapan LTN / 4 bertarikh 11 Ogos 2004	45 hari
3	Meneliti tawaran yang dilaksanakan oleh konsultan mengikut ketetapan LTN / 4 bertarikh 11 Ogos 2004	52 hari
4	Memproses pengesahan penerimaan permohonan: <ul style="list-style-type: none"> • manual • online 	3 hari 1 hari
5	Menyediakan maklumbalas pertanyaan status kedudukan permohonan (selepas diperkenankan)	1 hari
6	Memproses permohonan pinjaman wang perumahan	10 hari
7	Memproses aduan orang ramai (termasuk penyiasatan / pembaikan)	5 hari

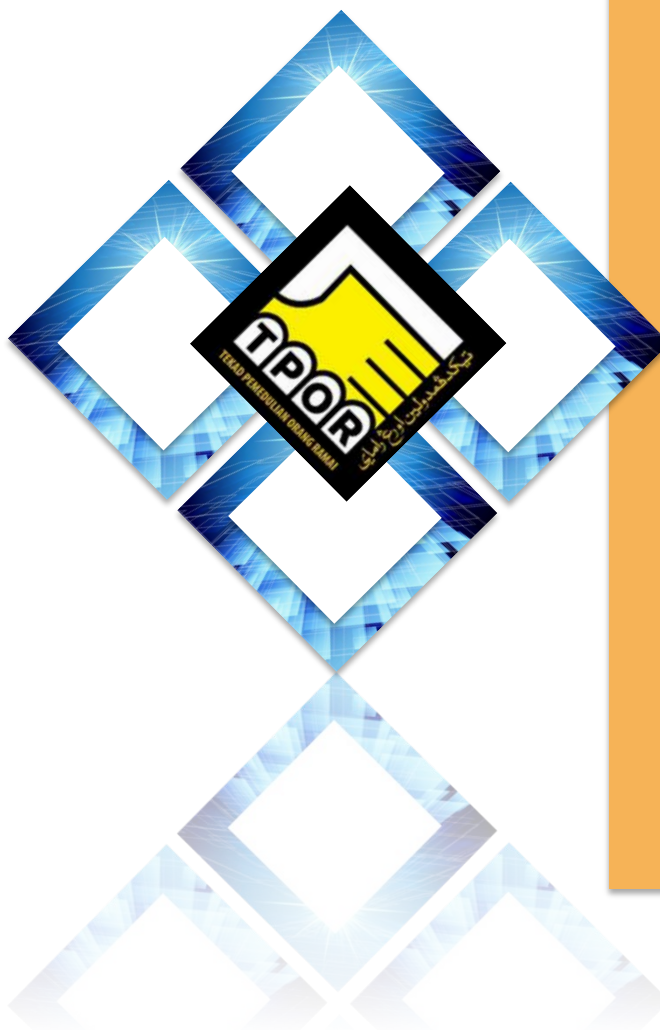




Bil	Jenis Perkhidmatan	TPOR
8	Memproses permohonan / pengesahan kerja pembaikan secara bersurat	1 hari
9	Memproses permohonan melanjutkan penyewaan kedai	10 hari
10	Memproses permohonan Rumah Tumpang Sementara	10 hari
11	Memproses permohonan melanjutkan penyewaan bagi rumah teres	10 hari
12	Memproses permohonan melanjutkan penyewaan bagi flat transit	10 hari



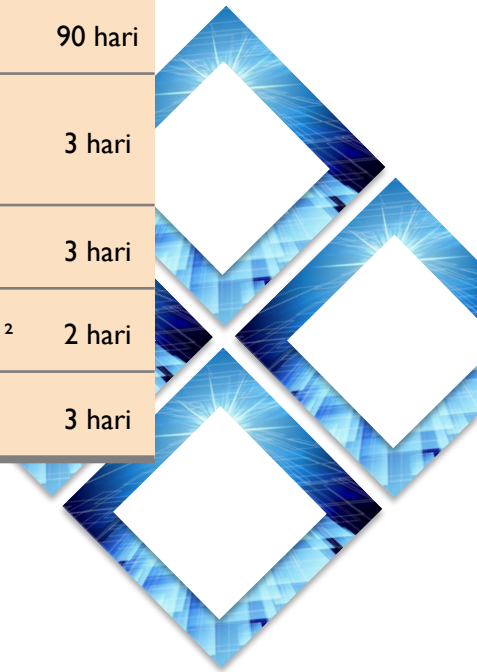
KEMENTERIAN PERHUBUNGAN





“Dengan bertawakkal kepada Allah Subhanahu Wata’ala, jabatan ini berjanji untuk memberikan perkhidmatan mesra pelanggan, bertimbang rasa, cekap, tepat, berkualiti dan selamat dalam menyampaikan perkhidmatan yang dikehendaki”

Bil	Perkhidmatan	Masa	TPOR
1	Surat Biasa Tempatan	Dipos sebelum 3.00 petang ¹	2 hari
2	Surat Biasa Udara	Dari Luar Negeri Diterima di BIACC sebelum pukul 6.00 pagi ¹	2 hari
		Keluar Negeri Dipos sebelum 3.00 petang ^{1 2}	2 hari
3	Surat Biasa Laut	Dari Luar Negeri Diterima di Pelabuhan Muara sebelum 6.00 pagi ¹	5 hari
		Keluar Negeri Dipos sebelum 3.00 petang ³	90 hari
4	Surat Berdaftar Tempatan	Dipos sebelum 3.00 petang ¹	3 hari
5	Surat Berdaftar	Dari Luar Negeri Diterima di BIACC sebelum 6.00 pagi ¹	3 hari
		Keluar Negeri Dipos sebelum 3.00 petang ^{1 2}	2 hari
6	Bungkusan tempatan	Dipos sebelum pukul 3.00 petang ¹	3 hari





Bil	Perkhidmatan	Masa	TPOR	
7	Bungkusan Udara	Dari Luar Negeri	Diterima di BIACC sebelum 6.00 pagi ¹	3 hari
		Keluar Negeri	Dipos sebelum pukul 3.00 petang ^{1 2}	3 hari
8	Bungkusan Laut	Dari Luar Negeri	Diterima di Pelabuhan Muara sebelum 6.00 pagi ¹	5 hari
		Keluar Negeri	Dipos sebelum 3.00 petang ^{1 3}	90 hari

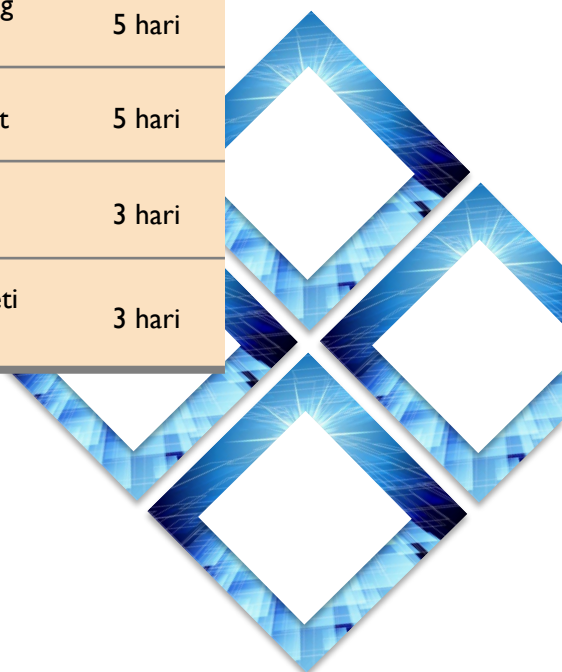
Nota

- ¹ Tambahan 1 hari bagi Daerah Temburong dan Mukim Labi
- ² Penghantaran ke *Brunei International Airport Cargo Centre (BIACC)* dan tertakluk kepada penerbangan
- ³ Penghantaran ke Pelabuhan Muara (kontiner dihantar setiap 90 hari)

'hari' bermaksud hari bekerja (tidak termasuk hari kelepasan awam)



Bil	Jenis Perkhidmatan	TPOR
1	Memproses permohonan pembayaran: <ul style="list-style-type: none"> • Jualan Setem • Perkhidmatan Pos (Mel) • Jualan Wang Pos • Perkhidmatan Kiriman Wang • Membaharui Lesen Kenderaan • Membaharui Lesen Memandu • Bil DST, TelBru, Elektrik, Air 	2 minit 2 minit 2 minit 4 minit 5 minit 5 minit 4 minit
2	Memproses pembayaran penyewaan peti surat / beg berkunci	2 minit
3	Memproses permohonan penyewaan peti surat / beg berkunci	5 hari
4	Memproses permohonan mengganti kunci peti surat	5 hari
5	Memproses permohonan tukar milik kunci peti persendirian	3 hari
6	Memproses permohonan mengganti kad penyata peti surat persendirian / beg berkunci	3 hari



**PERKHIDMATAN EXPRESS MAIL (EMS)***Kategori :**Dokumen [D]**Merchandise [M]*

(Penyerahan melalui Jabatan Kastam dan Eksais Diraja)

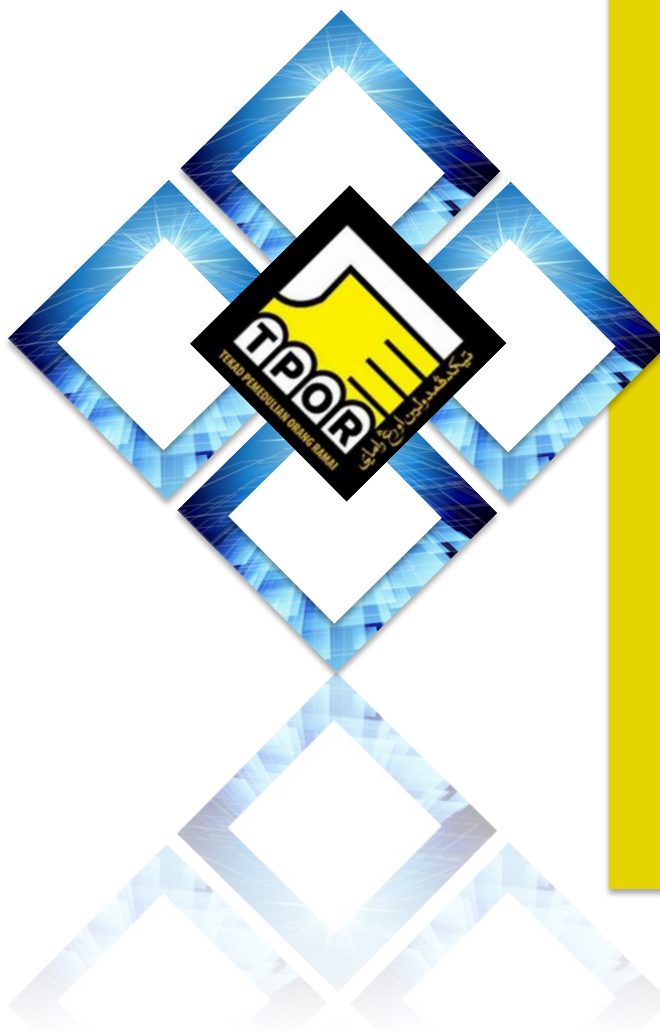
EMSYANG MASUK KE DALAM NEGERI**TPOR PENYERAHAN**

TIBA DI BRUNEI	BRUNEI DAN MUARA		TUTONG		KUALA BELAIT		TEMBURONG	
	D	M	D	M	D	M	D	M
Sebelum 12.00 tengah hari	1 hari	3 hari	1 hari	4 hari	1 hari	4 hari	2 hari	4 hari
Selepas 12.00 tengah hari	2 hari	3 hari	2 hari	4 hari	2 hari	4 hari	2 hari	4 hari

PERKHIDMATAN POS LAJU

LOKASI MENGEPOS	JAM MENGEPOS	KAWASAN PENYERAHAN	TPOR
Brunei dan Muara	Sebelum 2.00 petang	Brunei Muara	1 hari
Tutong / Seria / Kuala Belait	Sebelum 10.00 pagi	Seluruh negara kecuali Temburong	1 hari
Brunei dan Muara	Sebelum 11.00 pagi	Tutong / Kuala Belait	1 hari

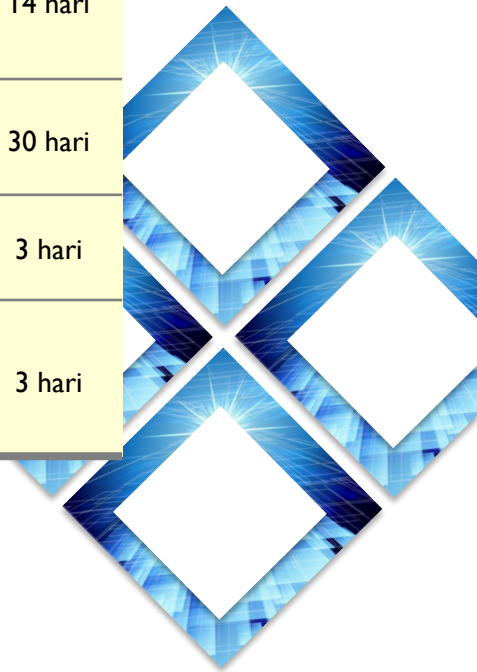
KEMENTERIAN HAL EHWAL UGAMA





“Dengan bertawakkal kepada Allah Subhanahu Wata’ala, jabatan ini berjanji untuk memberikan perkhidmatan mesra pelanggan, bertimbang rasa, cekap, tepat, berkualiti dan selamat dalam menyampaikan perkhidmatan yang dikehendaki”

Bil	Jenis Perkhidmatan	TPOR
1	Memproses pengeluaran surat pengesahan Islam	5 hari
2	Memproses kad memeluk ugama Islam	7 hari
3	Memproses permohonan mendapatkan kebenaran mengutip derma khairat	14 hari
4	Memproses permohonan mendapatkan kebenaran mengajar agama : <ul style="list-style-type: none">• Baru• Menyambung	25 hari 14 hari
5	Memproses permohonan mendapatkan kebenaran berceramah / bersyarah	30 hari
6	Memproses penandatanganan Sijil Halal dari Akta Daging Halal Penggal 184	3 hari
7	Memproses penandatanganan Sijil Halal bagi premis perniagaan dan Permit Halal bagi produk makanan dari Perintah Sijil Halal dan Label Halal 2005	3 hari





Bil	Jenis Perkhidmatan	TPOR
8	Memproses penandatanganan Sijil Penyelia Makanan Halal dari Perintah Sijil Halal dan Label Halal 2005	3 hari
9	Memproses permohonan untuk mendapatkan kurnia tambang menunaikan fardhu haji bagi saudara-saudara baru (muallaf): <ul style="list-style-type: none">▪ Untuk dihadapkan ke mesyuarat Jawatankuasa Bertindak bagi Menimbang Permohonan Kurnia Tambang Haji Daripada Kebawah Duli Yang Maha Mulia Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan Negara Brunei Darussalam bagi Saudara-Saudara Baru (Muallaf) dan Orang Awam▪ Memaklumkan keputusan setelah mendapatkan keputusan daripada mesyuarat Jawatankuasa Bertindak bagi Menimbang Permohonan Kurnia Tambang Haji Daripada Kebawah Duli Yang Maha Mulia Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan Negara Brunei Darussalam bagi Saudara-Saudara Baru (Muallaf) dan Orang Awam	30 hari 10 hari
10	Memproses pengeluaran pengiktirafan halal pusat penyembelihan luar negeri setelah menerima keputusan daripada Jawatankuasa Menjalankan Kuasa-Kuasa Majlis Ugama Islam berdasarkan peruntukan Bab 14A Akta Daging Halal Penggal 183 (Pindaan 2009)	3 hari



Bil	Jenis Perkhidmatan	TPOR
11	Memproses permohonan bagi mendapatkan kebenaran mendirikan sembahyang Jumaat setelah menerima warkah	7 hari
12	Memproses permohonan bagi mendapatkan kebenaran mendirikan sembahyang sunat Aidil Fitri dan Aidil Adha di penjara, sekolah swasta, rumah persendirian dan surau	20 hari
13	Memproses permohonan bagi mendapatkan kebenaran mendirikan sembahyang sunat Terawih bagi persatuan, syarikat-syarikat swasta dan surau-surau	20 hari
14	Memproses permohonan bagi mendapatkan bantuan kewangan bulanan (bantuan asasi dan persekolahan) : <ul style="list-style-type: none">▪ Untuk dihadapkan ke Jawatankuasa Mengeluarkan Wang Zakat atau Majlis Ugama Islam▪ Menyediakan surat jawapan kepada pemohon setelah mendapat keputusan Jawatankuasa	75 hari 14 hari
15	Memproses permohonan bagi mendapatkan bantuan kewangan serta merta (bencana alam, kebakaran dan rumah roboh)	7 hari

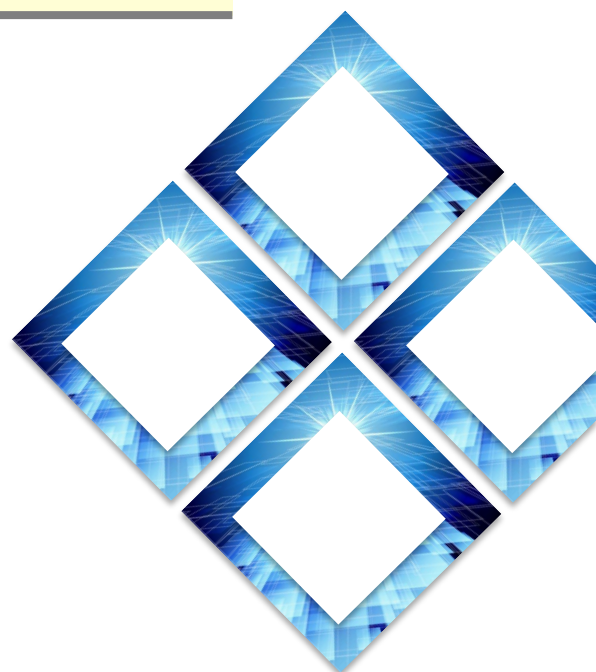




Bil	Jenis Perkhidmatan	TPOR
16	Memproses permohonan bagi mendapatkan bantuan perubatan :	
	<ul style="list-style-type: none">▪ Untuk dihadapkan ke Jawatankuasa Mengeluarkan Wang Zakat atau Majlis Ugama Islam▪ Menyediakan surat jawapan kepada pemohon setelah mendapat keputusan jawatankuasa	21 hari 14 hari
17	Memproses permohonan bagi mendapatkan bantuan musafir	7 hari
18	Memproses permohonan bagi mendapatkan bantuan modal berniaga dan berusaha:	
	<ul style="list-style-type: none">▪ Untuk dihadapkan ke Jawatankuasa Mengeluarkan Wang Zakat atau Majlis Ugama Islam▪ Menyediakan surat jawapan kepada pemohon setelah mendapat keputusan jawatankuasa	75 hari 14 hari
19	Memproses permohonan bagi mendapatkan bantuan sewa rumah, membaiki / membina / membeli rumah, penyambungan bekalan api / elektrik / air dan pendawaian elektrik :	
	<ul style="list-style-type: none">▪ Untuk dihadapkan ke Jawatankuasa Mengeluarkan Wang Zakat atau Majlis Ugama Islam▪ Menyediakan surat jawapan kepada pemohon setelah mendapat keputusan jawatankuasa	75 hari 14 hari



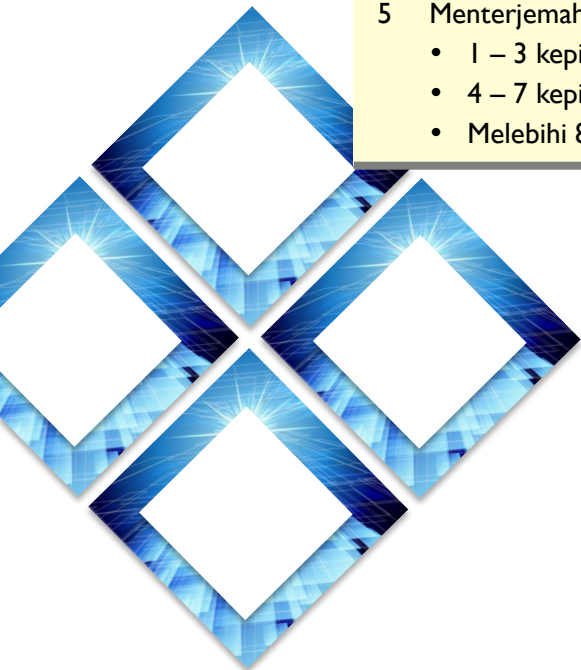
Bil	Jenis Perkhidmatan	TPOR
20	Memproses permohonan bagi mendapatkan kebenaran mewaqafkan kereta jenazah	7 hari
21	Memproses permohonan bagi mendapatkan kebenaran mewaqafkan tanah dan bangunan	15 hari
22	Memproses permohonan bagi mendapatkan kebenaran mewaqafkan wang tunai	1 hari
23	Memproses pembayaran bagi bantuan bulanan kepada asnaf zakat	14 hari





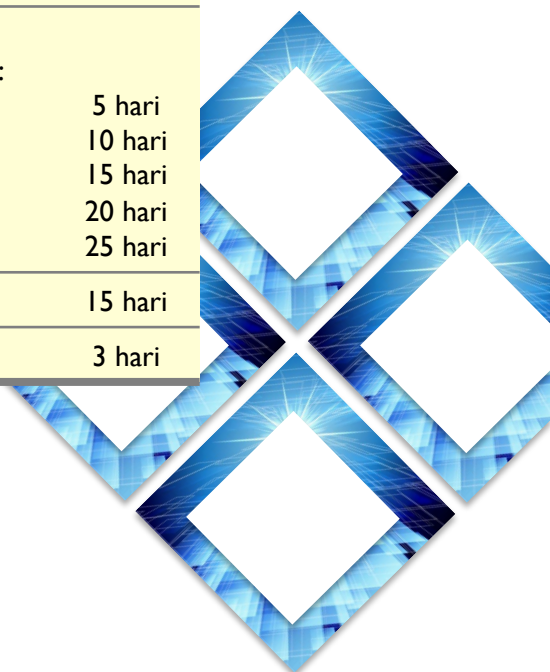
“Dengan bertawakkal kepada Allah Subhanahu Wata’ala, jabatan ini berjanji untuk memberikan perkhidmatan mesra pelanggan, bertimbang rasa, cekap, tepat, berkualiti dan selamat dalam menyampaikan perkhidmatan yang dikehendaki”

Bil	Jenis Perkhidmatan	TPOR
1	Menyediakan ayat-ayat Al-Quran dan intisarinya	14 hari
2	Menyediakan hadith dan pengajarannya	7 hari
3	Menyediakan hadith (jika tiada dalam simpanan dan memerlukan kajian dan rujukan)	30 hari
4	Memproses permohonan nama-nama anak atau syarikat yang tiada bercanggah dengan ugama Islam	3 hari
5	Menterjemah artikel / dokumen untuk urusan rasmi :	
	• 1 – 3 keping	7 hari
	• 4 – 7 keping	14 hari
	• Melebihi 8 keping	30 hari





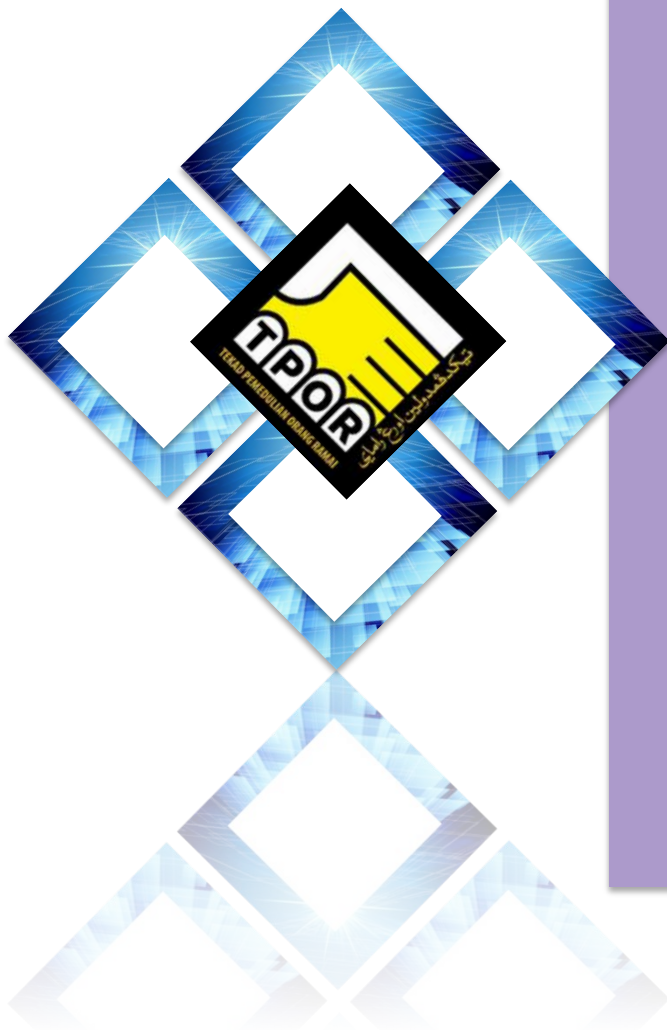
Bil	Jenis Perkhidmatan	TPOR
6	Menapis buku bagi bahasa Melayu / Inggeris / Arab (mengikut giliran diterima) :	
	• 1 – 100 muka surat	3 hari
	• 1 – 200 muka surat	6 hari
	• 1 – 300 muka surat	9 hari
	• 1 – 400 muka surat	12 hari
	• 1 – 500 muka surat	15 hari
	• 1 – 600 muka surat	18 hari
	• 1 – 700 muka surat	21 hari
	• 1 – 800 muka surat	24 hari
	• 1 – 900 muka surat	27 hari
	• 1 – 1,000 muka surat	30 hari
7	Menapis bahan media cetak elektronik bagi bahasa Melayu / Inggeris / Arab (mengikut giliran diterima) :	
	• 1 – 5 tajuk	5 hari
	• 1 – 10 tajuk	10 hari
	• 1 – 20 tajuk	15 hari
	• 1 – 25 tajuk	20 hari
	• 1 – 30 tajuk	25 hari
8	Menapis Mushaf (mengikut giliran diterima)	15 hari
9	Menapis Kaligrafi (mengikut giliran diterima)	3 hari





Bil	Jenis Perkhidmatan	TPOR
10	Menapis buku panduan Yaasin, Muqaddam, Iqra, doa-doa amalan dan seumpamanya :	
	• 1 – 100 muka surat	3 hari
	• 1 – 200 muka surat	6 hari
	• 1 – 300 muka surat	9 hari
	• 1 – 400 muka surat	12 hari
	• 1 – 500 muka surat	15 hari
11	Mencop dan menandatangani bahan terbitan (mengikut giliran diterima)	
	• 1 – 1,000 naskah	2 hari
	• 1 – 2,000 naskah	4 hari
	• 1 – 3,000 naskah	6 hari
	• 1 – 4,000 naskah	8 hari
	• 1 – 5,000 naskah	10 hari
12	Memproses permohonan pengislaman	14 hari
13	Memproses permohonan mengikuti Kursus-Kursus Bimbingan Uagama bagi Saudara-Saudara Baru	14 hari
14	Memproses permohonan ceramah sempena sambutan hari-hari kebesaran Islam melalui:	
	• Persuratan	10 hari
	• Telefon dan perjumpaan	4 hari

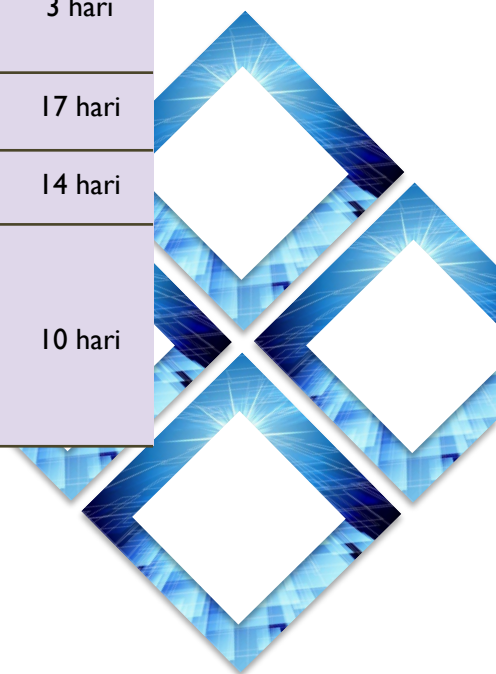
**KEMENTERIAN HAL EHWAL
DALAM NEGERI**





“Dengan bertawakkal kepada Allah Subhanahu Wata’ala, jabatan ini berjanji untuk memberikan perkhidmatan mesra pelanggan, bertimbang rasa, cekap, tepat, berkualiti dan selamat dalam menyampaikan perkhidmatan yang dikehendaki”

Bil	Jenis Perkhidmatan	TPOR
1	Memproses permohonan untuk menggunakan Dewan Muhibbah bagi persendirian / swasta	7 hari
2	Memproses permohonan untuk menggunakan Dewan Muhibbah bagi jabatan-jabatan kerajaan	4 hari
3	Memproses permohonan bagi mendapat Lesen Rampaian (bangunan swasta)	5 hari
4	Memproses permohonan bagi membaharui Lesen Rampaian	3 hari
5	Memproses permohonan bantuan batu ihsan	17 hari
6	Memproses permohonan membina jalan kecil	14 hari
7	Memproses penilaian ke Jabatan Tanah bagi permohonan : <ul style="list-style-type: none"> • Kemajuan Hal Ehwal Tanah / Bangunan • Hal Ehwal Kemajuan Tanah • Tanah Lesen Tumpang Sementara (TOL) 	10 hari



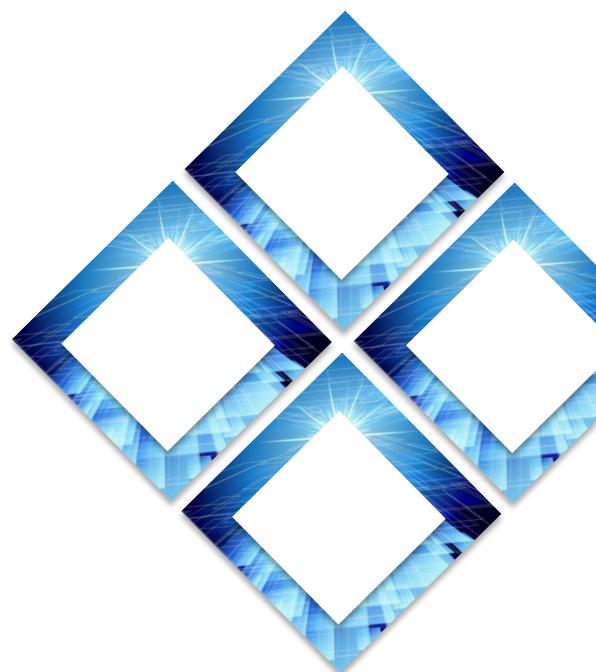


Bil	Jenis Perkhidmatan	TPOR
8	Memproses permohonan mendapatkan bangku gerai / pasar	7 hari
9	Memproses permohonan membaharui bangku gerai / pasar	3 hari
10	Memproses permohonan di kawasan Kampong Ayer bagi :	
	• Membina rumah baru (rumah bantuan orang daif)	30 hari
	• Menambah rumah	30 hari
	• Membaharui / membaiki rumah	30 hari
	• Mengubahsuai rumah	30 hari
	• Menukar milik rumah	30 hari
	• Kedai runcit / kedai jahit	30 hari
	• Tetaruk / pemajang (teratak)	7 hari
	• Sedayan perahu	7 hari
	• Bekalan letrik (pendawaian baru / menyambung) – ke Jabatan Perkhidmatan Elektrik	7 hari



“Dengan bertawakkal kepada Allah Subhanahu Wata’ala, jabatan ini berjanji untuk memberikan perkhidmatan mesra pelanggan, bertimbang rasa, cekap, tepat, berkualiti dan selamat dalam menyampaikan perkhidmatan yang dikehendaki”

Bil	Jenis Perkhidmatan	TPOR
I	Memproses permohonan bagi mendapatkan lesen perniagaan / rampaian : <ul style="list-style-type: none">• Baru• Membaharui	I hari I hari





“Dengan bertawakkal kepada Allah Subhanahu Wata’ala, jabatan ini berjanji untuk memberikan perkhidmatan mesra pelanggan, bertimbang rasa, cekap, tepat, berkualiti dan selamat dalam menyampaikan perkhidmatan yang dikehendaki”

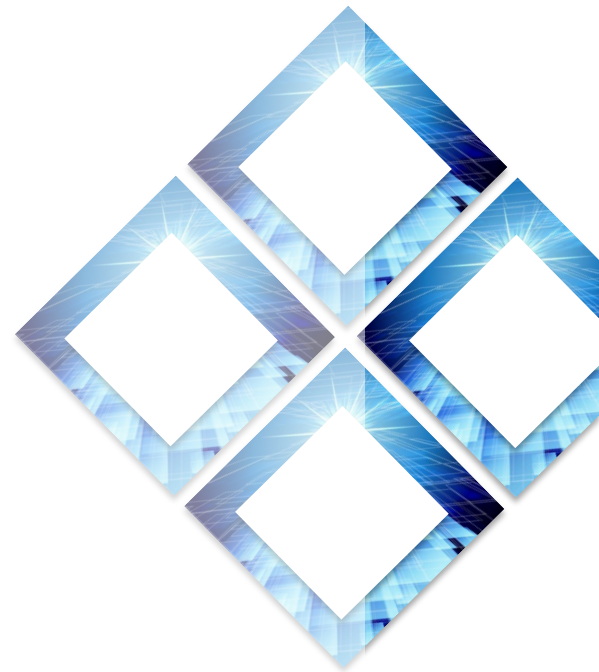
Bil	Jenis Perkhidmatan	TPOR
I	Memproses permohonan bagi mendapatkan lesen perniagaan / rampaian : <ul style="list-style-type: none">• Baru• Membaharui	3 hari 1 hari





“Dengan bertawakkal kepada Allah Subhanahu Wata’ala, jabatan ini berjanji untuk memberikan perkhidmatan mesra pelanggan, bertimbang rasa, cekap, tepat, berkualiti dan selamat dalam menyampaikan perkhidmatan yang dikehendaki”

Bil	Jenis Perkhidmatan	TPOR
I	Memproses permohonan bagi mendapatkan lesen perniagaan / rampaian : <ul style="list-style-type: none">• Baru• Membaharui	5 hari 3 hari





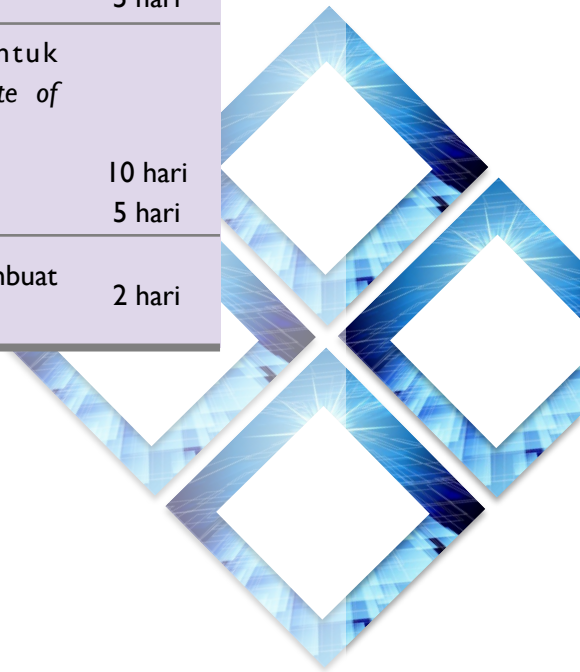
“Dengan bertawakkal kepada Allah Subhanahu Wata’ala, jabatan ini berjanji untuk memberikan perkhidmatan mesra pelanggan, bertimbang rasa, cekap, tepat, berkualiti dan selamat dalam menyampaikan perkhidmatan yang dikehendaki”

Bil	Jenis Perkhidmatan	TPOR
1	Memproses permohonan bagi mendapatkan lesen perniagaan / rampaian:	
	<ul style="list-style-type: none">• Baru• Membaharui	5 hari 2 hari
2	Memproses permohonan kebenaran untuk menggunakan bangunan baru (<i>occupancy permit</i>) bagi:	
	<ul style="list-style-type: none">• Kategori biasa• ‘<i>Simplified approval</i>’	10 hari 5 hari
3	Memproses permohonan kebenaran untuk mengubahsuai / menambah bangunan (<i>certificate of fitness</i>) bagi:	
	<ul style="list-style-type: none">• Kategori biasa• ‘<i>Simplified approval</i>’	10 hari 5 hari
4	Memproses permohonan kebenaran untuk membuat dan memasang papan tanda perniagaan	2 hari



“Dengan bertawakkal kepada Allah Subhanahu Wata’ala, jabatan ini berjanji untuk memberikan perkhidmatan mesra pelanggan, bertimbang rasa, cekap, tepat, berkualiti dan selamat dalam menyampaikan perkhidmatan yang dikehendaki”

Bil	Jenis Perkhidmatan	TPOR
1	Memproses permohonan bagi mendapatkan lesen perniagaan / rampaian : <ul style="list-style-type: none"> • Baru • Membaharui 	5 hari 2 hari
2	Memproses permohonan kebenaran untuk menggunakan bangunan baru (<i>occupancy permit</i>) bagi : <ul style="list-style-type: none"> • Kategori biasa • ‘<i>Simplified approval</i>’ 	10 hari 5 hari
3	Memproses permohonan kebenaran untuk mengubahsuai / menambah bangunan (<i>certificate of fitness</i>) bagi : <ul style="list-style-type: none"> • Kategori biasa • ‘<i>Simplified approval</i>’ 	10 hari 5 hari
4	Memproses permohonan kebenaran untuk membuat dan memasang papan tanda perniagaan	2 hari



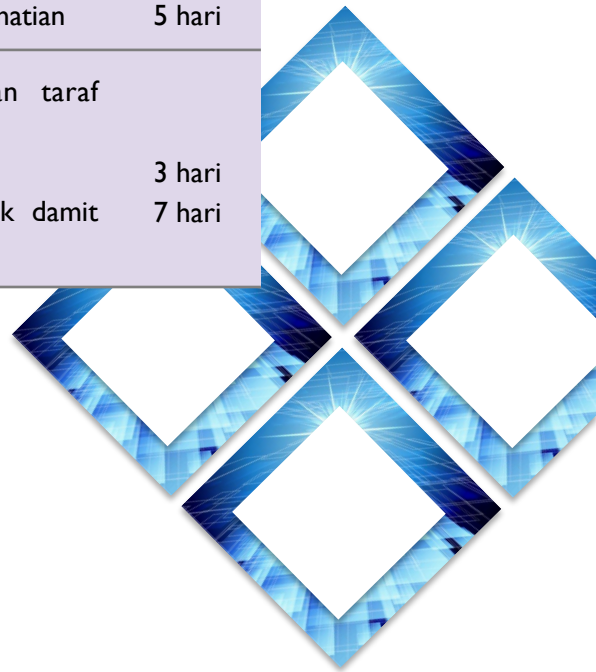


“Dengan bertawakkal kepada Allah Subhanahu Wata’ala, jabatan ini berjanji untuk memberikan perkhidmatan mesra pelanggan, bertimbang rasa, cekap, tepat, berkualiti dan selamat dalam menyampaikan perkhidmatan yang dikehendaki”

Bil	Jenis Perkhidmatan	TPOR
1	Memproses permohonan visa melawat	3 hari
2	Memproses permohonan visa masuk semula (<i>re-entry visa</i>)	1 hari
3	Memproses permohonan bagi penyambungan <i>re-entry permit</i>	1 hari
4	Memproses permohonan bagi penyambungan <i>re-entry visa</i>	1 hari
5	Memproses permohonan pas lawatan (baru)	1 hari
6	Memproses permohonan pas penuntut (baru)	3 hari
7	Memproses permohonan penyambungan pas lawatan / pas penuntut	1 hari
8	Memproses permohonan kebenaran berkahwin bagi warganegara Brunei / penduduk tetap Negara Brunei Darussalam dengan warganegara asing	14 hari



Bil	Jenis Perkhidmatan	TPOR
9	Memproses permohonan bagi pendaftaran kelahiran untuk yang tidak memerlukan pengesahan taraf kerakyatan	5 hari
10	Memproses permohonan bagi pendaftaran kelahiran dan pengesahan taraf kerakyatan di belakang sijil kelahiran (<i>endorsement</i>)	8 hari
11	Memproses permohonan bagi pendaftaran kematian (ada pengesahan doktor)	5 hari
12	Memproses permohonan bagi cabutan sijil kelahiran	5 hari
13	Memproses permohonan bagi cabutan sijil kematian	5 hari
14	Memproses permohonan bagi pengesahan taraf kerakyatan (<i>endorsement</i>) sijil kelahiran	
	▪ Pengesahan biasa	3 hari
	▪ Pengesahan taraf kerakyatan bagi anak damit yang lahir kurang 180 hari	7 hari

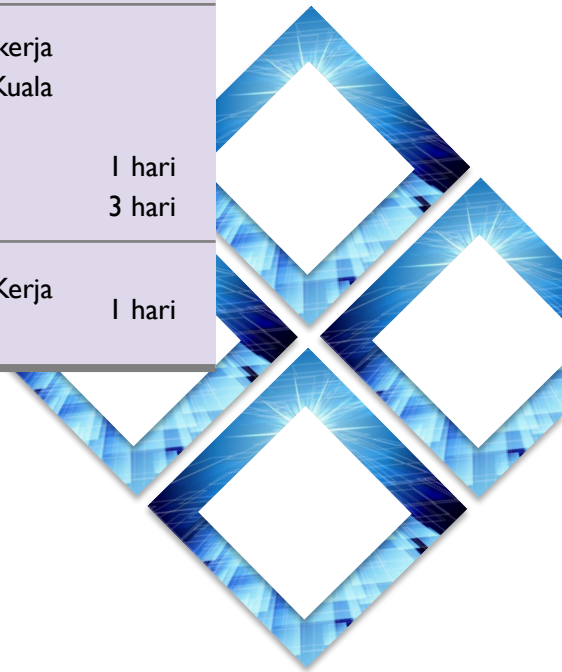




Bil	Jenis Perkhidmatan	TPOR
15	Memproses permohonan bagi pengesahan (<i>endorsement</i>) semula taraf kerakyatan	
	▪ Pengesahan semula (biasa)	3 hari
	▪ Pengesahan semula taraf kerakyatan bagi anak damit yang lahir kurang 180 hari	7 hari
	▪ Pengesahan semula taraf kerakyatan bagi anak damit yang lahir tanpa ayah	7 hari
	▪ Pengesahan semula Sijil Kerakyatan yang hilang dan rosak	7 hari
16	Memproses permohonan bagi cabutan sijil kerakyatan yang hilang dan rosak	7 hari
17	Memproses permohonan bagi penambahan nama Islam dalam sijil kerakyatan	7 hari
18	Memproses permohonan pasport biometrik	
	▪ Ibu Pejabat / Kuala Belait / Tutong ▪ Temburong	3 hari 5 hari
19	Memproses permohonan Surat Pengenalan Biasa (GCI)	
	▪ Ibu Pejabat	2 hari
	▪ Kuala Belait / Tutong ▪ Temburong	3 hari 5 hari



Bil	Jenis Perkhidmatan	TPOR
20	Memproses permohonan Surat Pengenalan Antarabangsa <ul style="list-style-type: none">Ibu Pejabat / Kuala Belait / TutongTemburong	3 hari 5 hari
21	Memproses permohonan Kad Pengenalan <ul style="list-style-type: none">Kuning / UnguHijau	3 hari 10 hari
22	Memproses permohonan visa dan Pas Kerja / Tanggungan <ul style="list-style-type: none">Ibu Pejabat / Kuala BelaitTutong / Temburong	3 hari 5 hari
23	Memproses permohonan penyambungan pas kerja bagi sektor swasta di Ibu Pejabat, Tutong dan Kuala Belait <ul style="list-style-type: none">5 pasport atau kurangLebih dari 5 pasport	1 hari 3 hari
24	Memproses permohonan penyambungan Pas Kerja bagi perkhidmatan persendirian	1 hari





“Dengan bertawakkal kepada Allah Subhanahu Wata’ala, jabatan ini berjanji untuk memberikan perkhidmatan mesra pelanggan, bertimbang rasa, cekap, tepat, berkualiti dan selamat dalam menyampaikan perkhidmatan yang dikehendaki”

Bil	Jenis Perkhidmatan	TPOR
1	Memproses permohonan Lesen Pengambilan Pekerja Asing (Syarikat) :	
	• Baru	21 hari
	• Membaharui	25 hari
	• Tambahan	25 hari
2	Memproses Permohonan Sokongan Pas Kerja :	
	• BUR500 (pengambilan baru)	
	a. Negara ASEAN dan lain-lain	10 hari
	b. Negara Asia Selatan	14 hari
	• BUR555 (penyambungan)	
	a. Negara ASEAN dan lain-lain	10 hari
	b. Negara Asia Selatan	14 hari
	• Pertukaran Kontrak	10 hari
• Pembatalan	7 hari	
• Rayuan	30 hari	
3	Memproses Permohonan Lesen Perkhidmatan Rumahtangga (Amah):	
	• Baru	10 hari
	• Membaharui	8 hari
	• Tambahan	10 hari
	• Pertukaran kontrak (<i>transfer</i>)	10 hari
	• Pembatalan	10 hari
	• Rayuan	30 hari

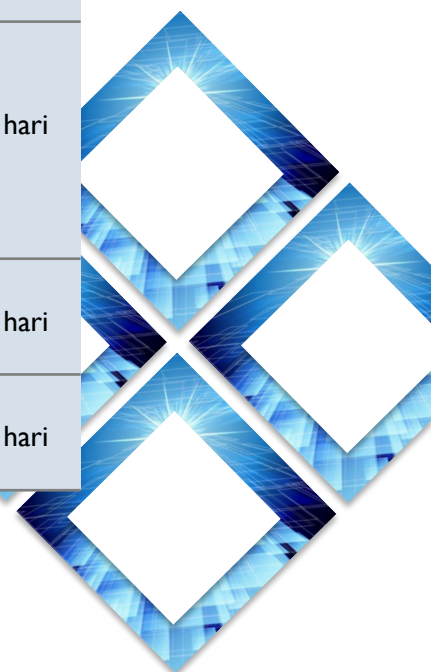
**KEMENTERIAN KEBUDAYAAN,
BELIA DAN SUKAN**





“Dengan bertawakkal kepada Allah Subhanahu Wata’ala, jabatan ini berjanji untuk memberikan perkhidmatan mesra pelanggan, bertimbang rasa, cekap, tepat, berkualiti dan selamat dalam menyampaikan perkhidmatan yang dikehendaki”

Bil	Jenis Perkhidmatan	TPOR
1	Memproses permohonan mendaftarkan anak angkat	60 hari
2	Memproses permohonan mendaftarkan kewarganegaraan anak angkat	60 hari
3	Memproses permohonan untuk mendapatkan anak laqit	30 hari
4	Membuat penyiasatan terhadap penderaan / pengabaian kanak-kanak	14 hari
5	Membuat penyiasatan terhadap kes berbagai-bagai aduan [seperti kes keganasan rumahtangga, penjagaan anak, masalah nafkah dan masalah lain yang berkaitan dengan keluarga dan kanak-kanak]	20 hari
6	Memproses permohonan untuk masuk ke rumah pemulihan	20 hari
7	Memproses permohonan mendapatkan lesen bagi menjalankan pusat jagaan harian kanak-kanak	14 hari



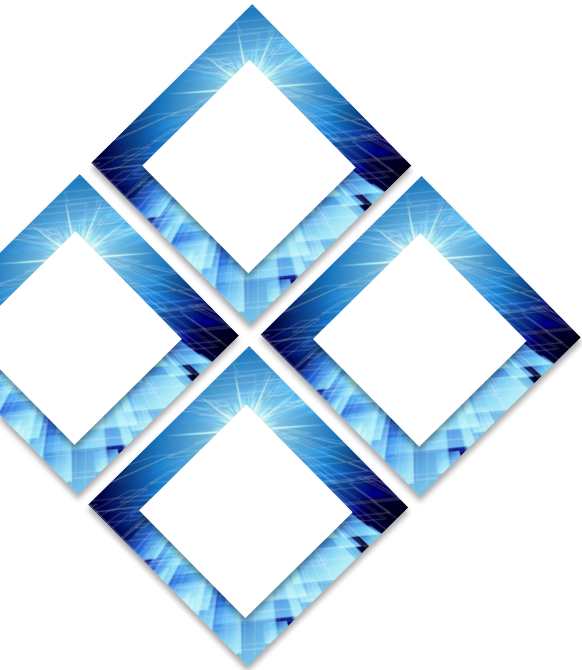


Bil	Jenis Perkhidmatan	TPOR
8	Memproses permohonan bagi mendapatkan perkhidmatan kaunseling dan khidmat nasihat	10 hari
9	Memproses permohonan untuk mendapatkan bantuan kebajikan bulanan	74 hari
10	Memproses pembahagian bantuan makanan kepada mangsa bencana alam	2 hari
11	Memproses pembahagian bantuan kewangan kepada mangsa bencana alam	10 hari
12	Memproses bantuan kewangan membaiki rumah	30 hari
13	Memproses permohonan untuk mendiami pusat penempatan sementara	30 hari
14	Memproses permohonan pencen-pencen dan elaun-elaun untuk pengesahan penghulu / ketua kampung dan agensi berkenaan	14 hari
15	Memproses permohonan pencen-pencen dan elaun setelah menerima pengesahan dari agensi berkenaan	6 hari

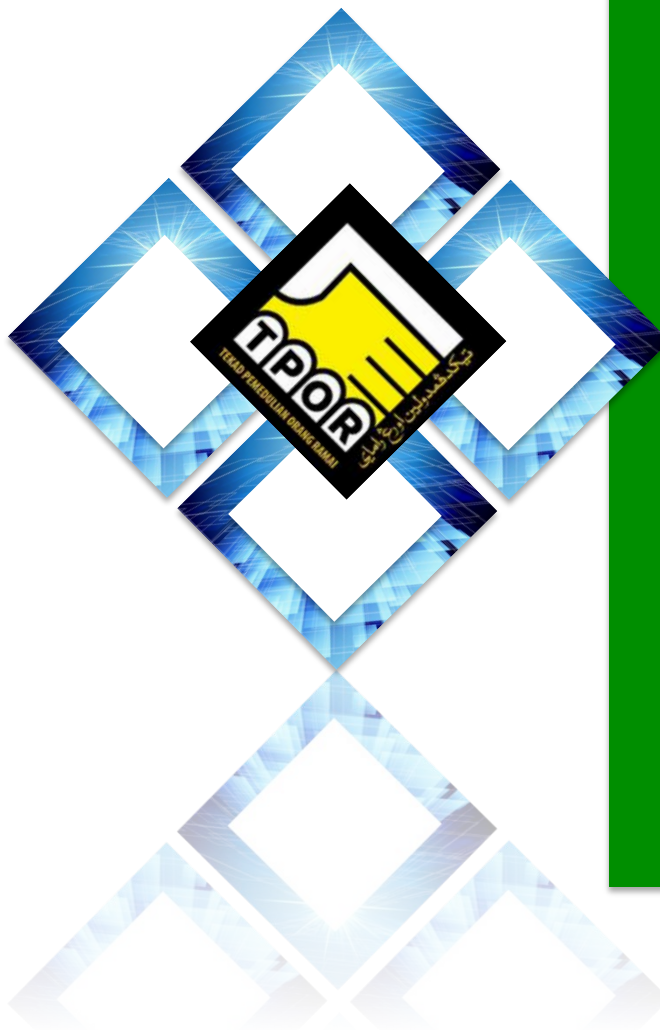


Bil	Jenis Perkhidmatan	TPOR
16	Memproses permohonan bagi mendapatkan bantuan alat-alat keperluan khas seperti kerusi roda, tongkat putih, jam khas untuk orang buta	30 hari
17	Memproses penerimaan kemasukan kanak-kanak istimewa di Kelas Bimbingan Kanak-Kanak Cacat, Pusat Bahagia dan Pemulihan Dalam Komuniti (PDK)	30 hari
18	Memproses penempatan pelatih di Pusat Latihan Pekerjaan Orang-Orang Cacat, Pusat Bahagia dan Selia Lanjutan ke Rumah-Rumah Bekas Pelatih	30 hari
19	Memproses penempatan latihan industri pelatih Pusat Bahagia	14 hari
20	Memproses permohonan untuk mendapatkan pinjaman kewangan Program Perkasa	70 hari





KOMPILASITTAH BERKAITAN PEMBERIAN PERKHIDMATAN



Titah

“Kepada pegawai-pegawai dan kakitangan,
beta ingin mengulangi supaya akan sentiasa
memberikan pemedulian kepada orang ramai
dan mengamalkan sikap bersopan santun dan
memberikan layanan kepada aduan-aduan
atau masalah-masalah itu”

MAJLIS ISTIADAT MENGADAP DAN MENGURNIAKAN BINTANG-
BINTANG KEBESARAN SEMPENA HARI KEPUTERAAN BAGINDA KE-42
PADA 15 JULAI 1988 DI BALAI SINGGAHSANA ISTANA NURUL IMAN

Titah

“Pegawai-pegawai dan kakitangan kerajaan hendaklah sentiasa memberikan pemedulian kepada orang ramai dengan mengamalkan sikap tidak ‘**camah mata**’ dan ‘**berat mulut**’ apabila melihat orang ramai datang ke pejabat-pejabat mereka bagi mendapatkan sesuatu penerangan atau perkhidmatan”

SEMPENA LAWATAN KEBAWAH DULIYANG MAHA MULIA PADUKA
SERI BAGINDA SULTAN DAN YANG DI-PERTUAN
NEGARA BRUNEI DARUSSALAM KE JABATAN KERJA RAYA DAN
JABATAN KEMAJUAN PERUMAHAN PADA 21 JUN 1989

Titah

“Kerana di samping ingin melihat pemberian perkhidmatan kepada orang ramai di negara ini supaya dilakukan dengan cekap dan berkesan serta penuh dengan sifat-sifat pemedulian dan bersopan santun oleh kakitangan kerajaan di dalam pentadbiran akan digunakan dengan optima, manakala matlamat asal peruntukan itu dapat dicapai dengan jayanya dan seterusnya mencegah amalan kurang berjimat cermat ”

MAJLIS ISTIADAT MENGADAP DAN MENGURNIAKAN BINTANG-BINTANG KEBESARAN SEMPENA HARI KEPUTERAAN BAGINDA KE-44 PADA 15 JULAI 1990 DI BALAI SINGGAHSANA ISTANA NURUL IMAN

Titah

“Dalam pentadbiran, kita mestilah jujur, efisien, adil dan bersih, juga terbuka dan sensitif dengan mengambil berat terhadap kepentingan-kepentingan umum. Kerana itulah, langkah telah diambil untuk kementerian-kementerian dan jabatan-jabatan kerajaan serta agensi-agensi di bawahnya supaya mengamalkan Tekad Pemeduliaan terhadap orang ramai”

MAJLIS ISTIADAT MENGADAP DAN MENGURNIAKAN BINTANG-BINTANG KEBESARAN SEMPENA HARI KEPUTERAAN BAGINDA KE-53 PADA 15 JULAI 1999 DI BALAI SINGGAHSANA ISTANA NURUL IMAN

Titah

“Dari pengamatan beta, tahap kualiti perkhidmatan di beberapa agensi kerajaan yang berkaitan adalah masih perlu ditingkatkan. Malah ianya mestilah dijadikan perkara utama. Mengapakah beta katakan demikian ? Kerana perkhidmatan yang berkualiti tinggi itulah saja yang boleh memuaskan hati orang ramai selaku pelanggan. Ia juga merupakan antara kriteria utama bagi menentukan kejayaan serta kecemerlangan sesebuah agensi atau organisasi itu. Ke arah peningkatan ini, tentu sajalah memerlukan dedikasi, disiplin dan komitmen tinggi semua anggota Perkhidmatan Awam dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab mereka.”

SEMPENA TAHUN BARU MASIHI 2004

Titah

“Penghalang-penghalang kepada pengendalian perusahaan dan perniagaan, seperti proses-proses yang terlalu birokratik, sukar difahami atau kurang jelas, hendaklah diatasi. Demikian juga penyakit lebih merbahaya seperti rasuah, hendaklah dibanteras sama sekali.

Apa yang beta mahu, semua perkara yang mudah mestilah dipercepatkan pengendaliannya, sementara perkara yang lebih kompleks pula, juga hendaklah diusahakan seberapa yang boleh, untuk dipermudahkan prosesnya.”

MAJLIS ISTIADAT MENGADAP DAN MENGURNIAKAN BINTANG-BINTANG KEBESARAN SEMENA HARI KEPUTERAAN BAGINDA KE-59 PADA 15 JULAI 2005 DI BALAI SINGGAHSANA ISTANA NURUL IMAN

ETIKA PEMBERIAN PERKHIDMATAN



ETIKA ORANG RAMAI SEMASA BERURUSAN DENGAN AGENSI KERAJAAN

ETIKA YANG PERLU DIAMBIL PERHATIAN OLEH
ORANG RAMAI SEMASA BERURUSAN DENGAN KERAJAAN

- Permohonan yang lengkap
- Memberi maklumat yang tepat
- Memenuhi syarat dan berkelayakan
- Mematuhi peraturan / arahan / undang-undang
- Jujur
- Memberikan kerjasama
- Berpakaian kemas dan tidak menjolok mata
- Bersopan santun





Transformasi PERKHIDMATAN

9 PRINSIP KE ARAH PEMBERIAN PERKHIDMATAN YANG CEMERLANG

1. Bersopan santun kepada pelanggan
2. Bersedia membantu pelanggan
3. Memohon pandangan / maklumbalas pelanggan untuk memperbaiki perkhidmatan
4. Menyediakan maklumat kepada pelanggan - apa yang dapat agensi biskita laksanakan dan peraturan yang perlu dipatuhi oleh pelanggan
5. Berterus terang dan jujur dalam memaklumkan kepada pelanggan apa yang agensi biskita tidak dapat laksanakan
6. Menawarkan pilihan perkhidmatan kepada pelanggan
7. Memberikan perkhidmatan berkualiti yang segera dan mudah, termasuk :
 - a. Terbuka dan bersedia memberikan perkhidmatan
 - b. Bersedia untuk memberikan perkhidmatan dengan positif apabila berhadapan dengan masalah
 - c. Berkomunikasi dengan efektif dan memastikan pelanggan memahami apa yang dinyatakan
8. Memberikan perkhidmatan yang berbaloi (*value for money*) sesuai dengan kemampuan agensi biskita
9. Melakukan perkara yang betul ketika berhadapan dengan masalah

PENGHARGAAN



JABATAN PERDANA MENTERI
Jabatan Perkhidmatan Awam



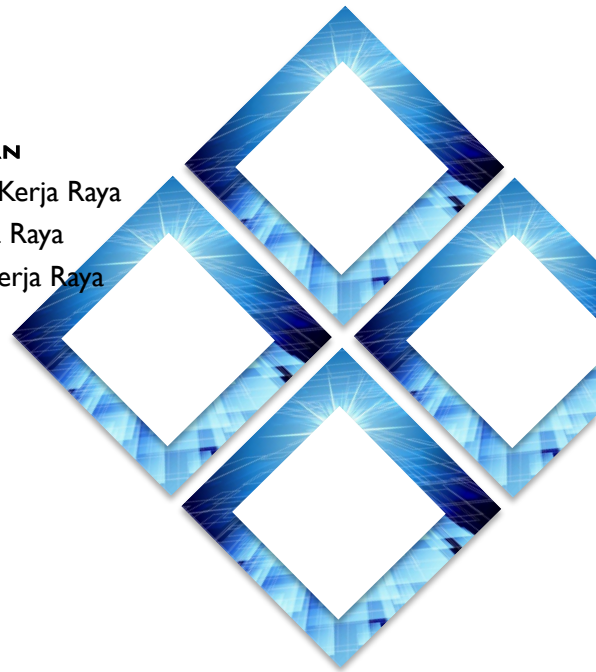
KEMENTERIAN KEWANGAN
Jabatan Perbendaharaan
Jabatan Kastam dan Eksais Diraja



KEMENTERIAN PENDIDIKAN
Jabatan Peperiksaan



KEMENTERIAN PEMBANGUNAN
Jabatan Pentadbiran dan Kewangan, Jabatan Kerja Raya
Jabatan Perkhidmatan Air, Jabatan Kerja Raya
Jabatan Perkhidmatan Bangunan, Jabatan Kerja Raya
Jabatan Ukur
Jabatan Tanah
Jabatan Kemajuan Perumahan





PENGHARGAAN

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

Jabatan Perkhidmatan Pos



KEMENTERIAN HAL EHWAL UGAMA

Majlis Ugama Islam Brunei
Pusat Da'wah Islamiah



KEMENTERIAN HAL EHWAL DALAM NEGERI

Jabatan Daerah Brunei dan Muara

Jabatan Daerah Tutong

Jabatan Daerah Belait

Jabatan Daerah Temburong

Jabatan Bandaran Kuala Belait dan Seria

Jabatan Bandaran Tutong

Jabatan Imigresen dan Pendaftaran Kebangsaan

Jabatan Buruh



KEMENTERIAN KEBUDAYAAN BELIA DAN SUKAN

Jabatan Pembangunan Masyarakat

