

# SENARAI NAMA-NAMA KEMENTERIAN DAN AGENSI DIBAWAHNYA MENGIKUT KEPERLUAN MAKLUMAT UNTUK TUJUAN SIASATAN

## 1. JABATAN PERDANA MENTERI

### 1.1 Jabatan Perkhidmatan Awam

#### 1.1.1 Bhg. Pencen JPA

- i. No. Pencen
- ii. No. Akaun
- iii. Nama Gemulah
- iv. Nama Penerima Pencen dan anak bawah 21 tahun  
(Jika Pencen Terbitan)
- vi. Tempoh pencen tidak diterima
- vii. Alamat Pos
- viii. Salinan kad pesara
- ix. Tempoh perkhidmatan yang tidak di ambil kira (jika berkenaan)

#### 1.1.2 Laporan Perubatan

- i. No. RN
- ii. No. Kad Pengenalan
- iii. Nama Pesakit
- iv. No. Resit Bhg. Hasil
- v. Tempoh resit bayaran

## 2. KEMENTERIAN HAL EHWAL DALAM NEGERI

### 2.1 Jabatan Pendaftaran Negara

Nama:

No. Kad Pengenalan / Sijil Lahir (12 Tahun):

Alamat:

Jenis Permohonan:

Alamat Jabatan Kerja Raya:

Jenis Permohonan:

#### 2.1.1. Kad Pengenalan (Baru) / (12 Tahun) / Gantian Kad Pengenalan / Sijil Lahir

- (i) Tarikh permohonan:
- (ii) No. rujukan fail pejabat:
- (iii) Salinan surat permohonan:
- (iv) Ke kerapannya tarikh dilaporkan:

#### 2.1.2. Kelewatan Pemesanan

- (i) Kehilangan fail
- (i) Tiada kerjasama pegawai
- (ii) Tidak mengambil tindakan
- (iii) Lambat mengangkat telefon
- (iv) Tiada jawapan permohonan

### 2.2 Jabatan Imigresen

(i) Nama:

(ii) No. Kad Pengenalan:

(iii) Alamat:

(iv) No. Telefon untuk dihubungi:

(v) Jenis Permohonan:

2.2.1. Visa / Pasport / Permit Masuk / Permit Pekerja

- (i) Tarikh permohonan:
- (ii) Negeri / Cawangan Jabatan Imigresen:
- (iii) No. rujukan fail JI
- (iv) Salinan surat permohonan:
- (v) Kekerapan membuat aduan:

2.2.2. Kelewatan Pemerosesan

- (i) Kehilangan fail
- (ii) Tiada kerjasama pegawai
- (iii) Tidak mengambil tindakan
- (iv) Lambat mengangkat telefon
- (v) Tiada jawapan permohonan

**2.3 Polis DiRaja Malaysia (PDRM)**

Nama:

No. Kad Pengenalan:

Alamat:

No. Telefon untuk dihubungi:

Jenis Laporan:

Kelewatan mengambil tindakan / salah gunakuasa

- (i) Kehilangan anak / kereta
- (ii) Kemalangan:
  - (a) No. Laporan Polis
  - (b) Tarikh aduan
  - (c) Lokasi / tempat kejadian
  - (d) Tempat membuat aduan: Ibu Pejabat Polis Negeri /  
Pejabat Polis Daerah
  - (e) Nama Pegawai yang telah dihubungi
  - (f) Lakaran / gambarajah jika ada
  - (g) Semenjak bila aduan dilakukan
  - (h) Kekerapan laporan

3. **KEMENTERIAN KEWANGAN**

**3.1. Lembaga Hasil Dalam Negeri (LHDN)**

3.1.1. Kelewatan Mengeluarkan Taksiran Cukai Pendapatan

- (i) Nama penuh pembayar cukai
- (ii) No. fail pembayar cukai
- (iii) Tarikh permohonan dan salinan surat-surat permohonan (jika ada)
- (iv) Tahun taksiran cukai pendapatan terlibat
- (v) Pejabat LHDN dan tarikh taksiran cukai pendapatan dikemukakan
- (vi) Nama pegawai / pejabat LHDN dihubungi (jika ada)
- (vii) Tarikh-tarikh pegawai/pejabat LHDN dihubungi (jika ada)

3.1.2. Kelewatan Bayaran Balik Kredit Cukai Pendapatan

- 1. Nama penuh pembayar cukai
- 2. No. fail pembayar cukai
- 3. Tahun-tahun taksiran baki cukai pendapatan dituntut
- 4. Jumlah baki cukai pendapatan yang dituntut
- 5. Tarikh tuntutan dilakukan
- 6. Salinan surat-surat tuntutan (jika ada)
- 7. Pejabat LHDN tuntutan dikemukakan
- 8. Nama pegawai dan Pejabat LHDN dihubungi (jika ada)
- 9. Tarikh-tarikh pegawai/Pejabat LHDN dihubungi (jika ada)
- 10. Ke kerapannya pegawai/Pejabat LHDN dihubungi (jika ada)

### 3.1.3. Kelewatan Pengeluaran Surat Pelepasan Cukai Pendapatan

- (i) Nama penuh pembayar cukai
- (ii) No. fail pembayar cukai
- (iii) Tarikh permohonan dilakukan
- (iv) Salinan borang permohonan (jika ada)
- (v) Tahun taksiran cukai pendapatan terlibat
- (vi) Nama dan alamat penuh majikan
- (vii) Nombor fail majikan
- (viii) Pejabat LHDN permohonan dikemukakan
- (ix) Nama penuh pegawai/pejabat LHDN dihubungi (jika ada)
- (x) Tarikh-tarikh pegawai/pejabat LHDN dihubungi (jika ada)
- (xi) Ke kerapannya pegawai/pejabat LHDN dihubungi (jika ada)

### 3.1.4. Kelewatan Mengeluarkan Sijil Pelepasan Cukai Keuntungan Pelupusan Harta (CKHT)

- (i) Nama penuh pembayar cukai
- (ii) No. fail pembayar cukai
- (iii) Tarikh permohonan dan salinan surat-surat permohonan (jika ada)
- (iv) Tahun harta tanah dilupuskan
- (v) Pejabat LHDN permohonan sijil pelepasan cukai keuntungan pelupusan harta dikemukakan
- (vi) Nama pegawai/pejabat LHDN dihubungi (jika ada)
- (vii) Tarikh-tarikh pegawai/pejabat LHDN dihubungi (jika ada)
- (viii) Ke kerapannya pegawai/pejabat LHDN dihubungi (jika ada)

### 3.1.5. Majikan Tidak Mencarum Ke LHDN

- i. Nama dan alamat ahli
- ii. Nombor LHDN ahli/nombor kad pengenalan
- iii. Nama dan alamat majikan
- iv. Nombor LHDN majikan
- v. Tarikh mula dan tamat bekerja
- vi. No. telefon pengadu (optional)

### **3.2. Bahagian Pinjaman Perumahan**

#### **3.2.1. Kelewatan Mengeluarkan/Pemulangan Surat Hakmilik, Gadaian Pendua, Pelepasan Hartanah**

- (i) Nama penuh pemohon
- (ii) Tarikh permohonan dan salinan surat-surat permohonan (jika ada)
- (iii) No. fail peminjam
- (iv) Tarikh penyelesaian pinjaman perumahan
- (v) Nama dan alamat penuh hartanah
- (vi) Nama pegawai/seksyen Bhg. Pinjaman Perumahan dihubungi (jika ada)
- (vii) Tarikh-tarikh pegawai/seksyen Bhg. Pinjaman Perumahan dihubungi (jika ada)

#### **3.2.2. Kelewatan Pengeluaran Surat Penyelesaian Pinjaman & Borang Gadaian 16a**

- (i) Nama penuh peminjam
- (ii) No. fail peminjam
- (iii) Tarikh penyelesaian pinjaman perumahan
- (iv) Tarikh permohonan dilakukan
- (v) Salinan surat-surat permohonan (jika ada)
- (vi) Nama pegawai dan seksyen Bhg. Pinjaman dihubungi
- (vii) Tarikh-tarikh pegawai/seksyen Bhg. Pinjaman Perumahan dihubungi (jika ada)
- (viii) Ke kerap an pegawai/seksyen Bhg. Perumahan dihubungi

### 3.2.3. Permohonan Baki Pinjaman Perumahan

- (i) Nama penuh peminjam
- (ii) No.fail peminjam
- (iii) Tarikh permohonan
- (iv) Salinan borang permohonan (jika ada)
- (v) Nama penuh pegawai/pejabat Bhg. Pinjaman Perumahan  
dihubungi
- (vi) Tarikh-tarikh pegawai/pejabat Bhg. Pinjaman Perumahan  
dihubungi

### 3.2.4. Kelewatan Kelulusan Permohonan Pinjaman Perumahan

- (i) Nama penuh pemohon
- (ii) Nombor kad pengenalan (lama dan baru) pemohon
- (iii) Tarikh permohonan
- (iv) No. fail permohonan; jika ada
- (v) Tarikh bayaran wang pemerosesan permohonan dilakukan
- (vi) Nombor dan tarikh resit bayaran yang dikeluarkan oleh Bhg.  
Pinjaman Perumahan
- (vii) Nama dan alamat penuh hartanah dipohon pinjaman

### 3.2.5. Kelewatan Bayaran Balik Kredit/Potongan Lebih Ansuran Pinjaman Perumahan

- i. Nama penuh peminjam
- ii. No. fail peminjam
- iii. Jumlah baki kredit/potongan lebih ansuran pinjaman  
perumahan dituntut
- iv. Tempoh masa potongan lebih ansuran pinjaman  
perumahan dilakukan (jika berkaitan)
- v. Tarikh permohonan / tuntutan dilakukan
- vi. Salinan surat-surat permohonan tuntutan (jika ada)
- vii. Nama pegawai dan pejabat Bhg. Pinjaman Perumahan  
dihubungi

- viii. Tarikh-tarikh pegawai/pejabat Bhg. Pinjaman Perumahan dihubungi (jika ada)
- ix. Kekerapan pegawai/pejabat Bhg. Perumahan dihubungi

#### 3.2.6. Permohonan Penyata Tahunan Pinjaman Perumahan

- i. Nama penuh peminjam
- ii. Nombor fail peminjam
- iii. Tarikh permohonan
- iv. Salinan borang permohonan (jika ada)
- v. Tahun penyata pinjaman perumahan yang dipohon
- vi. Nama penuh pegawai/pejabat Bhg. Pinjaman Perumahan dihubungi
- vii. Tarikh-tarikh pegawai/pejabat Bhg. Pinjaman Perumahan dihubungi

#### 3.3 **Jabatan Kastam & Eksais Diraja**

- (i) Nama dan alamat pengadu
- (ii) Nama dan alamat agensi yang diadakan
- (iii) No. telefon pengadu (optional)

#### 3.4 **Suruhanjaya Sekuriti**

- i. Nama dan alamat pengadu
- ii. Nama Saham
- iii. Nombor Sijil Saham
- iv. No. telefon pengadu (optional)

### **3.5 Bank Negara Malaysia**

\*(Aduan tentang bank swasta ataupun syarikat insuran haruslah dibuat kepada Bank Negara Malaysia terlebih dahulu, iaitu Jabatan Komunikasi Korporat)

#### 3.5.1. Aduan Mengenai Bank

- i. Nama dan alamat pengadu
- ii. Nombor kad pengenalan
- iii. Nama bank (cawangan)
- iv. No. akaun bank

#### 3.5.2. Tuntutan Insurans

- i. Nama dan alamat pengadu
- ii. Nombor kad pengenalan
- iii. Nama Syarikat Insuran (cawangan)
- iv. Jenis tuntutan
- v. Nombor Insuran

#### 3.5.3. Kelewatan Bayaran Pampasan Insurans Oleh Syarikat Insurans Selepas Pengeluaran Perintah Mahkamah

- (i) Sama ada aduan telah dikemukakan kepada Jabatan Komunikasi Korporat, Bank Negara Malaysia (BNM). Jika ada, sila nyatakan lokasinya.
- (ii) Tarikh aduan dikemukakan
- (iii) Salinan surat-surat berkaitan termasuk Perintah Mahkamah
- (iv) Tarikh dan tempat perbicaraan dilakukan dan Perintah Mahkamah
- (v) Nama penuh dan kad pengenalan (lama dan baru) si plaintif
- (vi) Nama dan alamat penuh syarikat insurans terlibat
- (vii) Jumlah pampasan terlibat
- (viii) Tarikh tuntutan dikemukakan kepada syarikat insurans terlibat
- (ix) Salinan surat-surat tuntutan kepada syarikat insurans terlibat
- (x) Nama pegawai BNM dihubungi (jika ada)

- (xi) Tarikh-tarikh pegawai BNM dihubungi (jika ada)
- (xii) Kekerapan pegawai BNM dihubungi (jika ada)

### 3.6 **Kumpulan Wang Simpanan Pekerja**

#### 3.6.1. Majikan Tidak Mencarum

- (i) Nama penuh pekerja/pekerja yang tidak mencarum
- (ii) Nombor kad pengenalan (lama dan baru) pekerja/pekerja terlibat
- (iii) Nombor keahlian KWSP pekerja/pekerja-pekerja terlibat
- (iv) Nama dan alamat penuh majikan
- (v) Tempoh gagal mencarum
- (vi) Jumlah gaji bagi tempoh caruman tidak dilakukan
- (vii) Jumlah gaji yang dipotong sebulan bagi tempoh caruman tidak dilakukan
- (viii) Tarikh dan alamat Pejabat KWSP aduan dikemukakan; sekiranya sudah dilakukan
- (ix) Salinan penyata-penyata gaji yang menunjukkan potongan caruman bagi tempoh masa caruman tidak dilakukan
- (x) Salinan surat / borang aduan kepada pejabat KWSP dihubungi
- (xi) Nama pegawai KWSP dan pejabat KWSP dihubungi
- (xii) Tarikh-tarikh pegawai KWSP dihubungi (jika ada)
- (xiii) Kekerapan pegawai / pejabat KWSP dihubungi

3.6.2. Permohonan Pengeluaran Caruman Di Bawah Skim Perumahan /Perubahan / Hilang Upaya / Pembelian Komputer / Pegawai Kerajaan Yang Berpencen / Umur 55 Tahun / Pada Umur 50 Tahun /Bayaran Baki Pinjaman Perumahan Selepas 5 Tahun

- (i) Nama penuh ahli
- (ii) Nombor keahlian KWSP
- (iii) Tarikh permohonan
- (iv) Salinan borang permohonan (jika ada)
- (v) Cawangan pejabat KWSP permohonan dilakukan
- (vi) Nama penuh pegawai dan pejabat KWSP dihubungi
- (vii) Tarikh-tarikh pegawai / pejabat KWSP dihubungi (jika ada)
- (viii) Keckerapan pegawai / pejabat KWSP dihubungi

3.6.3. Permohonan Penyata Caruman / Gantian Kad Ahli

- (i) Nama penuh ahli
- (ii) Nombor keahlian KWSP
- (iii) Tarikh permohonan
- (iv) Salinan borang permohonan (jika ada)
- (v) Cawangan Pejabat KWSP permohonan dilakukan
- (vi) Nama penuh pegawai dan pejabat KWSP dihubungi
- (vii) Tarikh-tarikh pegawai / pejabat KWSP dihubungi

#### **4. KEMENTERIAN PENGANGKUTAN**

##### **4.1 Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ)**

###### 4.1.1. Tindakan tidak Adil/ Tidak puas hati

Cth: Senarai Hitam Kenderaan/ tidak boleh pembaharui cukai jalan/  
JPJ enggan memperbaharui Kad pendaftaran kenderaan/kompaun/  
Saman

- i. No. Pendaftaran kenderaan
- ii. Sesalinan Kad Pendaftaran kenderaan
- iii. Sesalinan Kompaun / saman (jika berkaitan)
- iv. Surat tunjuk sebab dari pengadu (jika berkaitan dengan rayuan pembatalan saman)

###### 4.1.2. Lesen memandu tiada di dalam Rekod JPJ / rayuan pembatalan lesen Vokasional

- i. Sesalinan Kad Pengenalan
- ii. Sesalinan lesen memandu
- iii. Sesalinan slip pembaharuan lesen memandu
- iv. Sesalinan surat pembatalan JPJ (Jika berkaitan dengan rayuan)
- v. Surat tunjuk sebab pembatalan dari pengadu (Jika berkaitan dengan rayuan)

###### 4.1.3. Tiada penguatkuasaan terhadap kesalahan kenderaan berat

- i. Nombor pendaftaran kenderaan
- ii. Tempat

##### **Perkhidmatan (Semua Kementerian)**

**4.2.** Cth: Tidak puas hati dengan perkhidmatan yang dengan diberikan/salahlaku/  
salah tadbir

- (i) Sesalinan tiket (jika berkaitan dengan perjalanan)
- (ii) Tarikh, masa dan tempat kejadian
- (iii) Nama dan jawatan pegawai tersebut
- (iv) Nombor Pekerja (Jika ada)
- (v) Dokumen-dokumen yang berkaitan

## 5. KEMENTERIAN KERJA RAYA

### 5.1 Jabatan Kerja Raya

- (i) Nama:
- (ii) No. Kad Pengenalan:
- (iii) Alamat:
- (iv) No. Telefon untuk dihubungi:
- (v) Alamat Jabatan Kerja Raya:

#### 5.1.1. Jalanraya Rosak/longkang runtuh:

Lokasi:

- i. Nama jalan:
- ii. Tempat:
- iii. Kawasan:
- iv. Tarikh aduan:
- v. Tarikh sejak kerosakan:
- vi. Kekerapan tarikh dilaporkan
- vii. Peta lakaran jika ada:
- viii. Pejabat laporan dilakukan:

#### 5.1.2. Tiada/Kerosakan Lampu Isyarat

Lokasi:

- i. Nama jalan:
- ii. Tempat:
- iii. Kawasan:
- iv. Tarikh aduan:
- v. Tarikh sejak kerosakan/runtuh:
- vi. Kekerapan tarikh dilaporkan:
- vii. Peta lakaran jika ada:
- viii. Pejabat laporan dilakukan:

5.1.3. Kelewatan Pemerosesan

- i. Kehilangan fail
- ii. Tiada kerjasama pegawai
- iii. Tiada mengambil tindakan
- iv. Lambat mengangkat telefon
- v. Tiada jawapan permohonan

5.1.4. Jabatan Bekalan Air

- (i) Aduan secara terperinci
- (ii) Nama dan nombor akaun
- (iii) Lokasi Insiden
- (iv) Alamat kawasan terbabit
- (v) Surat atau bil berkaitan

## **6. KEMENTERIAN TENAGA, AIR & KOMUNIKASI**

### **6.1 Telekom**

Tidak memberi perkhidmatan

- (i) No. Premis
- (ii) Nama Pemohon
- (iii) Tarikh dipohon dari Pejabat Telekom/TNB
- (iv) Bayaran deposit
- (v) Jenis Premis
- (vi) Tarikh Pendawaian telah dibuat
- (vii) Salinan surat/bayaran permohonan
- (viii) Tarikh Bayaran Deposit
- (ix) Jumlah Bayaran Deposit

### **6.2 TNB - Kerosakan Lampu Jalan**

- i. Nama Pengadu
- ii. Nama tempat/jalan
- iii. Nombor Tiang

### **6.3 POS Malaysia**

- Penyampaian Surat
- (i) Alamat penerima
- (ii) Alamat pengirim
- (iii) Tarikh dikirim
- (iv) Jenis Surat
- (v) Tarikh Laporan dibuat
- (vi) Salinan laporan
- (vii) Pejabat Pos surat dihantar

## 7. KEMENTERIAN PERTANIAN DAN INDUSTRI ASAS TANI

### 7.1 Jabatan Pengairan dan Saliran

Nama:

No. Kad Pengenalan:

Alamat:

No. telefon untuk dihubungi:

Alamat Jabatan Pengairan dan Saliran:

#### 7.1.1. Tebing Sungai Runtuh

Lokasi:

- i Tempat:
- ii Kawasan:
- iii Tarikh aduan:
- iv Tarikh sejak kerosakan/runtuh:
- v. Kekerapan tarikh dilaporkan:
- vi. Peta lakaran jika ada:
- vii. Pejabat laporan dilakukan:

#### 7.1.2 Menambak Sungai

Lokasi:

- i. Tempat:
- ii. Kawasan:
- iii. Tarikh aduan:
- iv. Tarikh sejak kerosakan:
- v. Kekerapan tarikh dilaporkan:
- vi. Peta lakaran jika ada:
- vii. Pejabat laporan dilakukan

#### 7.1.3. Membuat Perparitan

Lokasi:

- i. Tempat:

- ii. Kawasan:
- iii. Tarikh aduan:
- iv. Tarikh sejak kerosakan:
- v. Kekerapan tarikh dilaporkan
- vi. Peta lakaran jika ada:
- vii. Pejabat laporan dilakukan:

#### 7.1.4 Tuntutan Pampasan

- i. Tarikh pengambilan tanah:
- ii. Keluasan pengambilan balik tanah:
- iii. Tujuan pengambilan balik tanah
- iv. Hantar surat rayuan ke PTD/JPS pada :
- v. No. Hakmilik:
- vi. Lot/PT:
- vii. Bandar/Mukim
- viii. Jenis Tanah-  
Kediaman/pertanian/perusahaan/perniagaan
- ix. Tarikh/Jumlah bayaran pampasan:
- x. Tarikh Perbicaraan Mahkamah pada:
- xi. Salinan surat Perintah Mahkamah pada:
- xii. Kekerapan laporan
- xiii. Pejabat laporan dilakukan

## **8. KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN HAL EHWAL PENGGUNA**

### **8.1. Bahagian Penguatkuasa Hal-Hal Pengguna**

- i. Sama ada aduan telah dikemukakan kepada Bahagian Penguatkuasa; jika sudah, sila nyatakan cawangan / negerinya.
- ii. Sila nyatakan aduan sebenarnya.
- iii. Nama dan alamat penuh syarikat/perniagaan/gerai yang diadukan.
- iv. Tarikh aduan dikemukakan.
- v. Salinan surat-surat aduan (jika ada).
- vi. Nama penuh pengadu.
- vii. Jumlah wang/wang cagaran terlibat; sila kemukakan salinan resit; jika ada.
- viii. Tarikh surat-surat dan salinan surat-surat yang dikemukakan kepada syarikat/perniagaan terlibat.
- ix. Tarikh berlakunya insiden (jika berkaitan).
- x. Tarikh penyelesaian ansuran/bayaran.
- xi. Jumlah satu ansuran bayaran balik.
- xii. Jumlah besar ansuran bayaran balik dilakukan.
- xiii. Tempoh masa bayaran balik lebih ansuran dilakukan.
- xiv. Kekerapan pegawai/pejabat Bahagian Penguatkuasa dihubungi.

## **9. KEMENTERIAN PENGAJIAN TINGGI**

### **9.1. Kelewatan Mengeluarkan Wang Pinjaman PTPTN Yang Diluluskan**

- i. Nama penuh dan nombor kad pengenalan pemohon.
- ii. Tarikh permohonan diluluskan oleh PTPTN.
- iii. Salinan surat kelulusan pinjaman oleh PTPTN.
- iv. Nombor rujukan surat kelulusan pinjaman oleh PTPTN.
- v. Tarikh tawaran kelulusan pinjaman.
- vi. Nama penuh kursus yang dipohon.
- vii. Nama dan alamat penuh kolej pendidikan kursus akan diikuti.
- viii. Jumlah pinjaman diluluskan.
- ix. Tarikh surat peringatan dan salinan surat peringatan (jika ada)
- x. Nama pegawai PTPTN/Bahagian PTPTN dihubungi (jika ada).
- xi. Tarikh-tarikh pegawai PTPTN/Bahagian PTPTN dihubungi.
- xii. Kekerapan pegawai PTPTN/Bahagian PTPTN dihubungi (jika ada).

### **9.2 Kelewatan Meluluskan Permohonan Pinjaman Pendidikan Perbadanan Tabung Pendidikan Tinggi Nasional (PTPTN)**

- i. Nama penuh dan nombor kad pengenalan pemohon.
- ii. Tarikh permohonan dikemukakan kepada PTPTN.
- iii. Salinan boring permohonan (jika ada).
- iv. Nama penuh kursus yang dipohon.
- v. Nama dan alamat penuh kolej pendidikan kursus yang akan diikuti.
- vi. Jumlah pinjaman dipohon.
- vii. Tarikh surat peringatan dan salinan surat peringatan (jika ada).
- viii. Nama pegawai PTPTN/Bahagian PTPTN dihubungi (jika ada).

- ix. Tarikh-tarikh pegawai PTPTN/Bahagian PTPTN dihubungi.
- x. Kekерapan pegawai PTPTN/Bahagian PTPTN dihubungi (jika ada).

## **10. KEMENTERIAN PELAJARAN**

- i. Sama ada aduan telah dikemukakan kepada Jabatan Pendidikan Negeri/Pejabat Pendidikan Daerah berkenaan; jika sudah, sila nyatakan pejabat negeri dan pejabat daerahnya.
- ii. Tarikh aduan dikemukakan dan nama penuh pegawai pegawai aduan dikemukakan.
- iii. Salinan surat-surat aduan yang dikemukakan (jika ada dan berkaitan).
- iv. Nyatakan aduan sebenarnya dengan memberi butir-butir seperti tempat, masa, dan tarikh insiden itu berlaku.
- v. Nama guru besar/guru-guru terlibat.
- vi. Nama penuh sekolah/guru besar/guru-guru bertugas.
- vii. Nama dan darjah murid-murid dikatakan terlibat seperti ditampar/disepak dan lain-lain oleh guru besar/guru-guru.
- viii. Nama dan alamat pengadu.
- ix. Tarikh insiden berlaku (jika berkaitan).
- x. Nama saksi-saksi kepada insiden yang berlaku.
- xi. Kekerapan pegawai/Jabatan Pendidikan Negeri/Pejabat Pendidikan Daerah dihubungi.

## **11. KEMENTERIAN PELANCONGAN**

### **11.1 Tidak Puas Hati Terhadap Perkhidmatan Agensi Pelancongan**

- i. Nama dan alamat lengkap agensi pelancongan tersebut.
- ii. Nama dan jawatan pegawai yang berurusan.
- iii. Tarikh, masa dan tempat kejadian.
- iv. Sesalanan tiket (jika berkaitan dengan perjalanan).

## **12. KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA**

### **12.1 Perkeso/Buruh**

- i. Nombor ahli
- ii. Nombor rujukan PERKESO/Buruh
- iii. Nama majikan.
- iv. Alamat majikan.
- v. Tempoh gagal mencarum.
- vi. Nama pekerja/pekerja-pekerja yang tidak dicarum.
- vii. Surat rujukan PERKESO/Buruh (jika ada).
- viii. Pejabat PERKESO/Buruh/Negeri/Cawangan

**13. KEMENTERIAN SAINS, TEKNOLOGI DAN INOVASI**

- i. Aduan secara terperinci.
- ii. Surat/dokumen berkaitan.
- iii. Nombor rujukan surat yang berkaitan.

## **14. KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN**

### **14.1 Bahagian Pengawasan dan Penguatkuasaan**

#### **14.1.1 Projek Rumah Terbengkalai dan Kerosakan Rumah Yang Tidak DiBaiki**

- i. Sama ada aduan telah dikemukakan kepada Bahagian Pengawasan & Penguatkuasa; jika sudah, sila nyatakan tarikh aduan dikemukakan.
- ii. Salinan surat-surat berkaitan.
- iii. Nama dan alamat penuh projek perumahan terlibat.
- iv. Nama dan alamat penuh pemaju.
- v. Nama penuh pembeli.
- vi. Tarikh projek mula terbengkalai.
- vii. Tarikh rumah mula rosak; nyatakan kerosakan rumah/rumah pangsa terlibat.
- viii. Tarikh rumah diminta dibaiki dan dikemukakan kepada syarikat pemaju terlibat.
- ix. Salinan surat-surat permintaan membaiki kerosakan rumah dikemukakan kepada syarikat pemaju terlibat.
- x. Nama pegawai Bahagian Pengawasan & Penguatkuasa dihubungi (jika ada).
- xi. Tarikh-tarikh pegawai Bahagian Pengawasan & Penguatkuasa dihubungi (jika ada).
- xii. Ke kerapannya pegawai Bahagian Pengawasan & Penguatkuasa dihubungi (jika ada).

**15. KEMENTERIAN PELANCONGAN**

15.1 Kelewatan Mengeluarkan Sijil Kecemasan

- i.Sesalinan passport antarabangsa Malaysia.
- ii.Sesalinan kad pengenalan.
- iii.Sesalinan sijil kelahiran.
- iv.Report polis (jika berkaitan dengan kehilangan passport)

## **16. Kementerian Pembangunan Usahawan dan Koperasi**

### **16.1 Aduan berkaitan dengan Koperasi**

- i. Aduan yang dikemukakan secara terperinci.
- ii. Nama dan alamat koperasi terbabit.
- iii. Surat/dokumen/perjanjian yang berkaitan.
- iv. Jumlah wang terlibat.
- v. Nama, alamat dan nombor kad pengenalan individu yang terbabit.
- vi. Laporan polis (jika ada).

### **16.2 Kelewatan Bayaran Balik Potongan Lebihan Pinjaman Koperasi**

- i. Sama ada aduan telah dikemukakan kepada Jabatan Pembangunan Koperasi; jika sudah, sila nyatakan lokasi Jabatan Pembangunan Koperasi itu.
- ii. Tarikh aduan dikemukakan.
- iii. Salinan surat-surat aduan (jika ada).
- iv. Nama penuh ahli peminjam.
- v. Nombor ahli peminjam.
- vi. Nombor kad pengenalan (lama dan baru) peminjam.
- vii. Nombor pinjaman peminjam.
- viii. Nama dan alamat penuh koperasi terlibat.
- ix. Tarikh permohonan dan salinan surat-surat permohonan kepada Koperasi berkenaan.
- x. Tarikh potongan gaji patut diberhentikan.
- xi. Tarikh penyelesaian pinjaman.
- xii. Jumlah satu potongan bulanan yang terlibat dilakukan dari gaji.
- xiii. Jumlah besar potongan terlebih dilakukan.

- xiv. Tempoh masa potongan lebih dilakukan dari gaji.
- xv. Salinan penyata gaji yang menunjukkan tempoh masa potongan berlebihan itu.
- xvi. Nama pegawai/pejabat Jabatan Koperasi dihubungi (jika ada).
- xvii. Tarikh-tarikh pegawai/pejabat Jabatan Koperasi dihubungi.
- xviii. Ke kerapannya pegawai/pejabat Jabatan Koperasi dihubungi.

### **16.3 Lembaga Pelesenan Kenderaan Perdagangan (LPKP)**

Cth: Tidak menggunakan meter / tidak mengikut laluan sepatutnya / tambang lebih.

- i. Nombor pendaftaran kenderaan tersebut.
- ii. Tarikh, masa dan tempat kejadian.
- iii. Tambang yang sepatutnya (jika berkaitan kesalahan laluan)
- iv. Syarikat kenderaan tersebut.

### **16.4 Kekurangan Kemudahan Awam**

Cth: Permohonan perkhidmatan bas awam

- i. Sebab-sebab permohonan
- ii. Tempat / laluan yang diperlukan
- iii. Nama syarikat bas yang beroperasi sekarang (jika ada).

### **16.5 LPKP / MARA**

#### **16.5.1 Kelewatan Memproses Borang Permohonan**

Cth: Permit kenderaan / permohonan pinjaman

- i. Nama penuh pengadu dan nombor kad pengenalan.
- ii. Alamat terkini.
- iii. Tarikh permohonan dilakukan.

- iv. Alamat pejabat borang tersebut dihantar.
- v. Nama dan jawatan pegawai yang terlibat dalam permohonan.

## **17. Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat**

### **17.1. Bantuan kebajikan masyarakat**

- i. Nama pemohon
- ii. Nombor kad pengenalan.
- iii. Pekerjaan.
- iv. Pendapatan.
- v. Bilangan anak.
- vi. Bilangan anak dalam tanggungan.
- vii. Salinan surat rawatan doktor.

## **18. Kementerian Kesihatan**

### **18.1 Kes-Kes Hospital-Laporan Perubatan**

- i. Nombor rujukan fail hospital (jika ada).
- ii. Nombor resit hospital / nombor cek bayaran.
- iii. Nama pemohon.
- iv. Nombor kad pengenalan pemohon / sijil kelahiran.
- v. Nombor pendaftaran kad rawatan.
- vi. Sijil kematian (jika berkaitan).

### **18.2 Kes Salah Laku Anggota Kesihatan**

- i. Tarikh / masa insiden.
- ii. Tempat insiden berlaku.

- iii. Nama / jawatan anggota kesihatan terbabit.
- iv. Nombor kad pengenalan pengadu (jika berkaitan).
- v. Nombor pendaftaran kad rawatan (jika berkaitan).
- vi. Nombor telefon pengadu.

### 18.3 Kes Kementerian

- i. Nombor rujukan fail Kementerian (jika ada).
- ii. Surat menyurat dengan Kementerian (jika ada).
- iii. Dokumen berkaitan aduan (jika ada).
- iv. Nombor telefon pengadu.

## **SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI**

### **1. Jabatan Agama Negeri / Mahkamah Syariah**

- i. Aduan secara terperinci
- ii. Alamat / lokasi terbabit
- iii. Surat / dokumen berkaitan
- iv. Nama-nama individu yang berkaitan dengan aduan.
- v. Laporan polis / mahkamah (jika ada).

### **2. Pejabat Tanah dan Daerah**

- i. Aduan secara terperinci
- ii. Lokasi tanah (nom. Lot, mukim, daerah)
- iii. Laporan polis / mahkamah (jika ada)
- iv. Surat / dokumen / pelan yang berkaitan
- v. Nama individu yang terbabit
- vi. Nombor rujukan PTD / PTG

### **3. Permohonan Tanah**

- i. Nama pemohon
- ii. Nombor lot
- iii. Mukim
- iv. Jenis tanah
- v. Nombor telefon jabatan yang dilaporkan
- vi. Nama pegawai yang telah dihubungi
- vii. Bayaran yang dibuat
- viii. Peta lakaran (jika ada)

- ix. Salinan surat Pejabat Tanah
- x. Tarikh bayaran
- xi. Nama Pejabat PTD terlibat

**3. Pejabat Tanah Daerah**

- i. Nama pengadu
- ii. Nombor kad pengenalan
- iii. Nombor telefon untuk dihubungi
- iv. Alamat surat menyurat

**4. Permohonan Tanah**

- i. Tarikh permohonan:Tempat:Negeri/Daerah/Mukim: Keluasan tanah: Jumlah / Tarikh bayaran pemprosesan. Borang Jadual I: Nom. Lot / PT:
- ii. Jenis tanah - kediaman / perniagaan / perusahaan / pertanian
- iii. Salinan surat / boring permohonan
- iv. Kekekapan laporan

**5. Permohonan Geran**

- i. Tarikh permohonan
- ii. Nombor hak milik
- iii. Nombor lot / PT
- iv. Jumlah / Tarikh bayaran pemprosesan
- v. Jenis tanah - kediaman / perniagaan / perusahaan / pertanian
- vi. Salinan surat / borang permohonan
- vii. Surat hantar ke PTD / PTG pada

viii. Kekerapan laporan

## **6. Perletakan Batu Sempadan**

- i. Tarikh permohonan
- ii. Nombor hak milik
- iii. Nombor lot / PT
- iv. Tarikh / jumlah bayaran ukur
- v. Tujuan peletakan batu sempadan
- vi. Kekerapan laporan

## **7. Pengambilan Balik Tanah**

- i. Tarikh pengambilan tanah
- ii. Keluasan pengambilan balik tanah: ekar / relong / hektar
- iii. Tujuan pengambilan tanah: Nombor hak milik
- iv. Nombor lot / PT
- v. Jenis tanah - kediaman / perniagaan / perusahaan / pertanian
- vi. Jumlah / tarikh bayaran pampasan
- vii. Perbicaraan mahkamah pada
- viii. Kekerapan laporan

## **8. Bayaran Pampasan Tanah**

- i. Tarikh pengambilan tanah
- ii. Keluasan pengambilan balik tanah
- iii. Tujuan pengambilan tanah
- iv. Hantar surat rayuan ke PTD pada

- v. Nombor hak milik: Nom. Lot / PT: Bandar / Mukim
- vi. Jenis tanah - kediaman / perniagaan / perusahaan / pertanian
- vii. Jumlah bayaran pampasan
- viii. Tarikh perbicaraan mahkamah pada
- ix. Salinan surat perintah mahkamah
- x. Kekerapan laporan

**9. Tanah Tumpangan Sementara (TOL)**

- i. Tarikh tanah diduduki
- ii. Keluasan tanah diduduki
- iii. Tujuan tanah TOL
- iv. Hantar surat rayuan ke PTD pada
- v. Nombor hak milik
- vi. Nom. Lot / PT
- vii. Tempat: Negeri / Daerah / Bandar / Mukim
- viii. Tanah - tapak kediaman / perusahaan / pertanian
- ix. Kekerapan laporan

**10. Kes Padi**

- i. Tarikh permohonan
- ii. Nombor hak milik
- iii. Nombor Lot / PT
- iv. Jenis tanah: Pertanian
- v. Tarikh / Jumlah bayaran pemprosesan
- vi. Panggilan perbicaraan mahkamah pada

- vii. Salinan surat perbicaraan mahkamah
- viii. Surat hantar ke PTD / PTG pada
- ix. Kekerapan laporan

**11. Kes Pembahagian Harta Pesaka**

- i. Tarikh permohonan
- ii. Nombor hak milik
- iii. Nombor Lot / PT
- iv. Jenis tanah - kediaman / perniagaan / perusahaan / pertanian
- v. Tarikh / jumlah bayaran pemprosesan
- vi. Perbicaraan mahkamah pada
- vii. Salinan surat perbicaraan mahkamah
- viii. Kekerapan laporan

**12. Tiada Kemudahan Awam atau Perkhidmatan**

- i. Jalan kampung
- ii. Projek pembangunan kampung
- iii. Balai raya / dewan orang ramai
- iv. Tandas
- v. Jambatan
- vi. Pengkalan

**13. PIHAK BERKUASA TEMPATAN (PBT)**

- i. Nama pengadu
- ii. Nombor kad pengenalan
- iii. Nombor telefon untuk dihubungi
- iv. Alamat surat menyurat
- v. Alamat PBT

**13.1 Kawasan Tidak Diselenggara**

Cth: Sampah tidak dipungut / longkang tersumbat / runtuh / pecah / rumput tidak dipotong / pavement rosak / pasar kotor / banjir

- i. Alamat penuh premis terlibat
- ii. Semenjak bila
- iii. Tarikh aduan
- iv. Melalui surat / telefon
- v. Nama pegawai yang telah dihubungi
- vi. Kekerapan laporan

**13.2 Jalan raya Retak / Berlubang**

- i. Alamat penuh premis terlibat
- ii. Semenjak bila
- iii. Tarikh aduan
- iv. Melalui surat / telefon
- v. Nama pegawai yang telah dihubungi
- vi. Kekerapan laporan

### **13.3 Tiada Kemudahan Awam atau Perkhidmatan**

- i. Alamat penuh premis terlibat
- ii. Semenjak bila
- iii. Tarikh aduan
- iv. Melalui surat / telefon
- v. Nama pegawai yang telah dihubungi
- vi. Kekerapan laporan

#### **13.3.1Nyatakan:**

- bangku tempat duduk
- projek penanaman pokok rending / bunga
- tong sampah
- penghadang laluan
- perhentian bas
- ranting pokok tidak dipotong
- taman permainan kanak-kanak

### **13.4 Kegagalan Penguatkuasaan**

- i. Alamat penuh premis terlibat
- ii. Semenjak bila
- iii. Tarikh aduan
- iv. Melalui surat / telefon
- v. Nama pegawai yang telah dihubungi
- vi. Kekerapan laporan

#### **13.4.1 Nyatakan kegiatan / aktiviti haram**

- sambungan / pembinaan haram
- pencemaran udara / bau / bising / bahan buangan toksik
- premis kediaman dijadikan kilang (nyatakan jenis kilang) / disko / tempat hiburan / tempat perniagaan (nyatakan jenis perniagaan)

#### **13.4.2 Nyatakan kegiatan / aktiviti yang dilesenkan**

- tempat hiburan
- gerai makanan
- kilang
- tempat perniagaan
- nyatakan aduan sebenarnya seperti :
  - pencemaran udara / bau / bising / bahan buangan toksik / gangguan keselesaan / ketenteraman / keselamatan / kesihatan jiran dan orang awam
  - melebihi had masa perniagaan yang diluluskan
  - tempoh masa berlaku