

## Modul PBD

1.
  - Waktu kerja yang anjal
  - Menyediakan borang aduan secara dalam talian
  - Pendaftaran di premis perkhidmatan awam menggunakan sistem biometrik
  - Pengimbas kehadiran penjawat awam
  - Pembelajaran secara telesidang
  - Aduan tentang perkhidmatan bas dan teksi secara dalam talian
  - Pembayaran bil secara dalam talian
  - Pengeluaran pasport melalui pusat transformasi bandar

### 2. Polis DiRaja Malaysia

- (a) Mengambil tindakan susulan kepada semua aduan yang diterima secara rasmi dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh penerimaan
- (b) Bertindak atau berada di tempat kejadian dalam tempoh 15 minit setelah menerima maklumat kejadian
- (c) Melayan dalam tempoh 15 minit selepas mendapat nombor giliran
- (d) Perkembangan siasatan kes dalam tempoh empat (4) minggu dari tarikh laporan polis diterima

### Hospital Swasta

- (a) Setiap pelanggan boleh mendapat perkhidmatan yang sewajarnya daripada hospital tanpa mengira umur, jantina, keturunan, agama atau taraf sosioekonomi
- (b) Setiap pelanggan akan dilayan dengan baik, mesra, bertimbang rasa, hormat, bersopan santun, jujur dan ikhlas
- (c) Setiap pelanggan yang ditakrifkan sebagai dalam keadaan kecemasan akan diberi perkhidmatan dengan segera
- (d) Setiap pelanggan akan diberi perkhidmatan sebaik mungkin secara profesional

3. (a) Sistem dalam talian
  - Khidmat Pesanan Ringkas (SMS)
  - E-mel
  - Media sosial

- (b) Bersemuka
  - Agensi berkenaan
  - Kaunter bergerak
  - Hari bertemu pelanggan
- (c) Biro pengaduan awam
  - Peti cadangan
  - Surat
  - Telefon

4.
  - Masyarakat tidak berpuas hati dan hilang keyakinan
  - Menyebabkan pembaziran masa dan kos
  - Menjejaskan pembangunan negara
  - Pelabur hilang kepercayaan dan keyakinan terhadap negara
  - Kemerosotan ekonomi negara
  - Menjejaskan imej negara

5. (a) Segera mendapatkan bantuan dan menelefon pihak bomba untuk melaporkan tentang kebakaran hutan yang berlaku
- (b) (i) Kebakaran akan menjadi lebih teruk  
(ii) Boleh mengancam kawasan sekitar dan mengakibatkan kehilangan nyawa serta harta benda
- (c) Masyarakat akan hilang kepercayaan dan memandang rendah terhadap agensi-agensi perkhidmatan awam
- (d) (i) Menyediakan borang aduan di semua pejabat perkhidmatan awam  
(ii) Menyediakan kaunter khas untuk membuat aduan jika terdapat perkara yang melanggar etika

## Power KBAT

1. (a) Kain, baju, buku dan makanan kering  
Terima mana-mana jawapan yang munasabah
2. Membuat aduan kepada pihak pejabat pos atas kehilangan barang tersebut
3. (i) Menambahkan kakitangan di pejabat pos  
(ii) Menyediakan jadual untuk pekerja rehat  
Terima mana-mana jawapan yang munasabah