

# PIAGAM PELANGGAN JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT SARAWAK

## 1 PENGURUSAN ADUAN

### 1.1 Maklumbalas Awal Aduan

- Maklumbalas terhadap aduan pelanggan dalam tempoh **3 hari** dari tarikh aduan diterima

## 2 BANTUAN KESEJAHTERAAN SOSIAL

### 2.1 Bantuan Bulanan

- Keputusan semua permohonan bantuan bulanan dimaklumkan dalam tempoh tidak melebihi **30 hari** daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima

## 3 PENGURUSAN BANTUAN BENCANA

### 3.1 Bantuan Awal Bencana

- Bantuan Awal ke Pusat Pemindahan, Kebakaran, Tanah Runtuh dan Ribut perlu diatur dan diagih dalam tempoh **24 jam** setelah aduan diterima bagi kawasan kejadian yang mudah dihubungi
- Pusat Pemindahan Bencana perlu dilengkapi dengan keperluan asas dalam tempoh **48 jam** setelah menerima arahan pembukaan Pusat Pemindahan

## 4 PEMBANGUNAN EKONOMI

### 4.1 Geran Pelancaran

- Keputusan permohonan Geran Pelancaran untuk Pembangunan Usahawan Mikro Kebajikan dimaklumkan dalam tempoh **30 hari bekerja** daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima

## 5 KHIDMAT SOKONGAN SOSIAL

### 5.1 Pendaftaran Orang Kurang Upaya

- Pendaftaran dan Kad OKU dikeluarkan dalam tempoh tidak melebihi **14 hari** daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.

### 5.2 Kemasukan ke Institusi

- Keputusan permohonan kemasukan ke Institusi Kebajikan dimaklumkan dalam tempoh tidak melebihi **2 bulan** daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.

## 6 PEMBANGUNAN KOMUNITI SUKARELA

### 6.1 Geran Pertubuhan Sukarela Kebajikan

- Perjanjian Persefahaman pemberian geran kerajaan Sarawak di antara Pertubuhan Sukarela Kebajikan (PSK) dan Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) ditandatangani dalam tempoh tidak melebihi **30 hari bekerja** selepas menerima Surat Setuju Terima Bantuan Geran daripada PSK

## 7 KAUNSELING & PSIKOLOGI

### 7.1 Perkhidmatan Kaunseling

- Keputusan permohonan mendapatkan khidmat kaunseling dan psikologi dimaklumkan dalam tempoh tidak melebihi **5 hari** daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.
- Intervensi Krisis dikendalikan dalam tempoh **24 jam** dari masa kes itu diterima.

## 8 PERLINDUNGAN KANAK-KANAK

### 8.1 Kanak-kanak yang memerlukan Perlindungan dan/atau Pemulihan

- Siasatan awal kanak-kanak yang didera atau diabai dijalankan dalam tempoh tidak melebihi **10 jam** daripada aduan diterima

### 8.2 Kanak-kanak Yang Terlibat Dengan Jenayah

- Keputusan perintah mahkamah dimaklumkan kepada ibu/bapa/penjaga dalam tempoh tidak melebihi **7 hari bekerja** daripada tarikh perintah mahkamah diterima

## 9 PENGUATKUASAAN & PERINTAH KHIDMAT MASYARAKAT

### 9.1 Keganasan Rumah Tangga

- Siasatan awal kes keganasan rumah tangga dijalankan dalam tempoh tidak melebihi **10 jam** daripada aduan diterima bagi kawasan yang tidak sukar dihubungi
- Emergency Protection Order (EPO) bagi Kes Keganasan Rumah Tangga dikeluarkan dalam tempoh **2 jam** daripada aduan diterima.

### 9.2 Pusat Jagaan

- Sijil Perakuan Pendaftaran dikeluarkan kepada pengendali Pusat Jagaan dalam tempoh tidak melebihi **21 hari bekerja** daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima

### 9.3 Perintah Khidmat Masyarakat

- Laporan Sosial Pesalah Muda disediakan dalam tempoh tidak melebihi **30 hari** daripada tarikh kertas pertuduhan diterima daripada Polis/Mahkamah