



JABATAN HAL EHWAL AGAMA ISLAM PULAU PINANG

**TATACARA PELAKSANAAN KHIDMAT NASIHAT
SEPANJANG TEMPOH PERINTAH KAWALAN PERGERAKAN
(PKP 2.2)**

MULAI 27 JANUARI 2021

DISEDIAKAN OLEH:

**UNIT KHIDMAT NASIHAT, BAHAGIAN UNDANG-UNDANG
KELUARGA ISLAM**

**TATACARA PELAKSANAAN KHIDMAT NASIHAT
SEPANJANG TEMPOH PERINTAH KAWALAN PERGERAKAN
(PKP/PKPB)**

PENGENALAN

1. Tatacara ini terpakai mulai 27 Januari 2021 sehingga tamat tempoh Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) berpandukan kepada Arahan Mengenai Pengurusan Perkahwinan, Perceraian, Ruju', Perkhidmatan Khidmat Nasihat dan Kursus Praperkahwinan (JHEAIPP.KP.100-1/9/2 (14)).
2. Tatacara ini bertujuan untuk memastikan penyampaian perkhidmatan khidmat nasihat kekeluargaan di Jabatan ini dapat dilaksanakan semasa tempoh PKP berdasarkan Tatacara yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesihatan Malaysia dan Majlis Keselamatan Negara.
3. Jabatan ini berhak untuk meminda Tatacara yang dikeluarkan ini dan ianya tertakluk kepada perkembangan situasi semasa.
4. Perkhidmatan Khidmat Nasihat secara bersemuka ditangguhkan sepanjang tempoh PKP. Walaubagaimanapun perkhidmatan secara atas talian disediakan di Ibu Pejabat JHEAIPP dan juga Pejabat Agama Daerah mengikut kawasan dan mengikut jadual yang ditetapkan.
5. Perkhidmatan Khidmat Nasihat melalui talian emel juga turut disediakan di alamat khidmatnasihat@jheipp.gov.my

TATACARA SESI KHIDMAT NASIHAT

SECARA ATAS TALIAN/EMEL

1. Pilihan alternatif bagi memudahkan pelanggan mendapatkan khidmat nasihat serta pemudah cara bagi mengurangkan tekanan serta membantu meringankan bebanan emosi sepanjang tempoh PKP.
2. Sesi pemudah cara melibatkan perkhidmatan khidmat nasihat kepada pelanggan oleh Pegawai Khidmat Nasihat atau Penolong Pegawai Khidmat Nasihat melalui talian telefon atau emel tanpa perlu hadir secara fizikal ke Ibu Pejabat JHEAIPP atau Pejabat Agama Daerah.
3. Operasi perkhidmatan sesi khidmat nasihat/pemudah cara JHEAIPP/PAD adalah seperti berikut:

Waktu operasi : Isnin hingga Jumaat
Sesi 1 : 8.00 pagi – 1.00 petang
Sesi 2 : 2.00 petang – 4.30 petang

4. Jumlah Pegawai Khidmat Nasihat / Penolong Pegawai Khidmat Nasihat / Pembantu Khidmat Nasihat yang bertugas adalah dua (2) orang di JHEAIPP manakala seorang Penolong Pegawai Khidmat Nasihat / Pembantu Khidmat Nasihat di Pejabat Agama Daerah.
5. Singkatan:

PK Petugas Kaunter
PKN Pegawai Khidmat Nasihat
PPKN Penolong Pegawai Khidmat Nasihat
PEMB KN Pembantu Khidmat Nasihat

6. Proses kerja:

Tanggungjawab	Proses Kerja
Pelanggan	1 Membuat panggilan ke JHEAIPP/PAD untuk mendapatkan khidmat runding cara.

- | | |
|-----------|---|
| PK | 2 Menerima panggilan pelanggan dan memperkenalkan organisasi.
3 Membuat tapisan sama ada pelanggan hendak mendapatkan khidmat nasihat/runding cara atau hendak mendapatkan maklumat umum mengenai situasi yang dihadapi mereka dan sebagainya.
4 Menyambungkan panggilan kepada PKN/PPKN sekiranya ia melibatkan persoalan yang memerlukan khidmat nasihat/runding cara. |
| PKN/PPKN | 5 Menerima sambungan panggilan daripada PK. Sambungan panggilan hendaklah dijawab dengan segera selewat-lewatnya semasa dering ketiga.
6 Menjawab tiap-tiap panggilan dengan ucapan salam diikuti oleh nama organisasi, nama pejabat atau nama sendiri.
7 Pastikan nada suara yang ramah sebaik sahaja mengangkat gagang telefon. |
| Pelanggan | 8 Membangkitkan persoalan yang memerlukan penerangan/bimbingan daripada PKN/ PPKN. |
| PKN/PPKN | 9 Memberi khidmat nasihat / runding cara kepada pelanggan terhadap persoalan yang dibangkitkan.
10 Memastikan panggilan telefon dijawab dalam tempoh tidak melebihi sepuluh (10) minit.
11 Sekiranya pemanggil mahu mendapatkan bantuan nasihat terperinci mengenai suatu perkara khusus, bantu setakat yang diketahui sahaja.
12 Jika pegawai tiada maklumat, ambil tindakan berikut:
i. Merujuk kepada pegawai yang mempunyai maklumat. |

- ii. Jika maklumat perlu rujukan lanjut, maklumkan kepada pemanggil bahawa maklumat akan disampaikan kemudian.
- iii. Merekodkan butir-butir diri (nama dan nombor telefon) pemanggil dan persoalan yang dibangkitkan di dalam buku rekod aduan/panggilan.
- iv. Menghubungi semula pelanggan jika maklumat atau persoalan sedia untuk dijelaskan.
- v. Mengisi buku rekod aduan/panggilan sekiranya pelanggan telah dihubungi semula dan persoalan yang dibangkitkan telah selesai dijawab.

PKN/PPKN	13 Memberi perkhidmatan yang mesra, sopan dan berbudi bahasa semasa melayani panggilan.
	14 Memastikan klien diberikan maklumat yang jelas sekiranya klien perlu berhubung dengan lain-lain agensi atau lain-lain tele perkhidmatan dengan menyediakan direktori agensi-agensi yang berkaitan (PAD DTL / PAD DBD / PAD SPU (KB) / PAD SPU BW / PAD SPT / PAD SPS / Mahkamah Syariah).
	15 Menamatkan panggilan.

Arahan :

Pengarah
Jabatan Hal Ehwal Agama Islam
Negeri Pulau Pinang.

Tarikh : 26 Januari 2021 / 13 Jamadil Akhir 1442

**SENARAI NOMBOR TELEFON DAN ALAMAT E-MEL BAGI PERKHIDMATAN
KHIDMAT NASIHAT DALAM TEMPOH PKP/PKPB**

BIL.	LOKASI	ALAMAT	NO TELEFON/EMEL
1.	JHEAIPP	Lebuh Pantai 10300, Georgetown, Pulau Pinang	04-2637200 / khidmatnasihat@penang.gov.my
2	PAD DTL	Pejabat Agama Daerah Timur Laut, Aras 34, KOMTAR, 10000 Pulau Pinang	04-2612979 / khidmatnasihatdtl@penang.gov.my
3	PAD DBD	Pejabat Agama Daerah Barat Daya, 11020 Balik Pulau, Pulau Pinang.	04-8668525 / khidmatnasihatdbd@penang.gov.my
4	PAD SPS	Pejabat Agama Daerah Seberang Perai Selatan, 14200, Sungai Jawi, Seberang Perai Selatan.	04-5821001 / khidmatnasihatps@penang.gov.my
5	PAD SPT	Pejabat Agama Daerah Seberang Perai Tengah, Jalan Arumuggam Pillai, 14000 Bukit Mertajam, Seberang Perai Tengah.	04-5386451 / khidmatnasihatspt@penang.gov.my

6	PAD SPU KB	Pejabat Agama Daerah Seberang Perai Utara, 13200 Kepala Batas, Seberang Perai Utara.	04-5751182 /khidmatnasihatkb@penang.gov.my
7	PAD SPU BW	Pejabat Agama Daerah Seberang Perai Utara (Butterworth), D/A Kompleks Darul Hidayah Permatang Tok Gelam 13100 Penaga, Butterworth Seberang Perai Utara	04-3511521 /khidmatnasihatbtwh@penang.gov.my