



SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AIR NEGARA

CLIENTS' CHARTER

LICENSE APPLICATIONS

- To process Individual License applications **within 60 days** from receipt of complete documents and to recommend to Minister for approval;
- To process Class License applications **within 30 days** from receipt of complete documents.

PERMIT APPLICATIONS AND RENEWALS

- To process new applications **within 21 days** from receipt of complete documents;
- To process renewal applications **within 14 days** from receipt of complete documents;

PRODUCT APPROVAL AND CERTIFICATION

- To process new applications for water supply and sewerage products **within 60 days** from receipt of complete documents;
- To process renewal applications for water supply and sewerage products **within 21 days** from receipt of complete documents;

RESPONSE TO CONSUMERS

- To give immediate response to all consumers queries / complaints **within 3 working days** after receipt the queries / complaints.
- Follow up on status of queries / complaints **after 14 days**
- To resolve complaints **within 60 days**



SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AIR NEGARA

PIAGAM PELANGGAN

PERMOHONAN LESEN

- Memproses permohonan Lesen Individu dalam masa **60 hari** dari tarikh penerimaan dokumen yang lengkap dan mengemukakan kepada YB Menteri untuk kelulusan.
- Memproses permohonan Lesen Kelas dalam masa **30 hari** dari tarikh penerimaan dokumen yang lengkap.

PERMOHONAN DAN PEMBAHARUAN PERMIT

- Memproses permohonan baru dalam masa **21 hari** dari tarikh penerimaan dokumen yang lengkap.
- Memproses permohonan pembaharuan dalam masa **14 hari** dari tarikh penerimaan dokumen yang lengkap.

KELULUSAN DAN PENGESAHAN PRODUK

- Memproses permohonan baru untuk produk-produk air dan pembedungan dalam masa **60 hari** dari tarikh penerimaan dokumen yang lengkap.
- Memproses permohonan pembaharuan untuk produk-produk air dan pembedungan dalam masa **21 hari** dari tarikh penerimaan dokumen yang lengkap.

RESPONS KEPADA PENGGUNA

- Memberi maklumbalas kepada semua pertanyaan / aduan pengguna dalam masa **3 hari** bekerja selepas menerima pertanyaan / aduan tersebut.
- Melakukan tindakan susulan bagi mengetahui kedudukan pertanyaan / aduan yang dibuat selepas **14 hari**.
- Menyelesaikan aduan-aduan dalam masa **60 hari**.