



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BULAN FEBRUARI 2024

BAHAGIAN PENGURUSAN DAERAH

BIL	Aktiviti	Piagam Pelanggan	Pencapaian	Peratus (%)	Bilangan yang tidak mencapai piagam	Catatan
1	Pengurusan Bayaran Bil Tuntutan Dan Pesanan Kerajaan	Memastikan semua tuntutan bayaran di buat dalam tempoh 4 hari bekerja. (Dokumen lengkap diterima)	112	100%	-	-
2	Pengurusan Permohonan Bantuan Yuran Pendaftaran ke IPTA & IPTS	Memastikan permohonan diproses dalam tempoh 2 minggu dari tarikh tutup permohonan.	-	-	-	-
3	Pengurusan bayaran bantuan bencana Daerah daripada Peruntukan Tabung TYT.	Bayaran bencana dikemukakan dalam tempoh 2 hari bekerja setelah menerima dokumen lengkap daripada Bahagian Pembangunan.	2	100%	-	-
4	Pengurusan Bayaran/ Pemulangan ke atas Deposit.	Semua pembayaran/ pemulangan ke atas deposit akan dibuat dalam tempoh 10 hari bekerja.	3	100%	-	-
5	Pengurusan Aduan Jabatan.	Memastikan semua aduan terima aduan dihantar kepada pengadu dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	2	75%	1	Jumlah aduan diterima adalah 3



BAHAGIAN PENTADBIRAN TANAH

UNIT PENDAFTARAN

BIL	AKTIVITI	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN	PERATUS (%)	BIL. YANG TIDAK MENCAPAI PIAGAM	CATATAN
1	Pendaftaran urusniaga dan bukan urusniaga	Mendaftar semua permohonan dalam tempoh 7 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.	488	100%	0	Mengikut jumlah penyerahan yang diterima
2	Pendaftaran Pindah Milik Tanah	Mendaftar urusniaga Pindah Milik dalam tempoh 1 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima	97	100%	0	Mengikut jumlah penyerahan yang diterima
3	Pendaftaran Hakmilik Sementara	Mendaftar permohonan Hakmilik Sementara dalam tempoh 14 hari dari Tarikh penerimaan kiraan cukai oleh Unit Teknikal dan Penguatkuasaan	2	100%	0	Mengikut jumlah permohonan yang diterima
4	Pendaftaran Hakmilik kekal	Mendaftar permohonan Hakmilik kekal dalam tempoh 3 bulan dari Tarikh penerimaan Pelan Akui JUPEM	2	100%	0	Mengikut jumlah permohonan yang diterima
5	Pendaftaran Hakmilik Strata	Mendaftar permohonan Hakmilik Strata dalam tempoh 2 bulan dari Tarikh penerimaan Pelan Akui JUPEM	-	-	-	Mengikut jumlah permohonan yang diterima
6	Permohonan Perintah Jualan	Permohonan perintah jualan yang lengkap diterima diproses dalam tempoh 30 hari dari Tarikh permohonan untuk menetapkan tarikh siasatan	2	100%	0	Mengikut jumlah permohonan yang diterima



BAHAGIAN PEMBANGUNAN DAERAH

UNIT PEMBANGUNAN FIZIKAL

PIAGAM PELANGGAN	MENEPATI TEMPOH / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
Mengeluarkan Inden Kerja atau Pesanan Tempatan kepada Kontraktor/Pembekal selepas keputusan Sebutharga dan Lantikan Pembekal diperakukan beserta dokumen lengkap	3	100%	-	-	3
Menyediakan Baucer Bayaran kepada Kontraktor/Pembekal setelah dokumen lengkap diterima	3	100%	-	-	3
Memantau pelaksanaan kerja pembaikan kerosakan dalam tempoh kecacatan projek (6 bulan) sekiranya aduan diterima	-	-	-	-	-

UNIT PEMBANGUNAN MASYARAKAT

PIAGAM PELANGGAN	MENEPATI TEMPOH / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
Memproses bayaran elaun bulanan MPKK selepas dokumen lengkap diterima	51	86%	6	14%	57
Memproses permohonan bantuan segera Bencana Alam setelah dokumen lengkap diteria dan diluluskan bayaran	3	100%	-	-	3