PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

Pejabat Daerah dan Tanah Timur Laut


OKTOBER
2025

01

BAHAGIAN PENGURUSAN DAERAH

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	UNIT	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH KESELURUHAN
			BILANGAN	PERATUS (%)	BILANGAN	PERATUS (%)	
1	Memproses pembayaran bil dan tuntutan tertakluk kepada dokumen yang lengkap dalam tempoh 5 hari dari tarikh penerimaan.	Pentadbiran & Kewangan	303 (RM 936,120.75)	99.62	1 (RM 3,602.50)	0.38	100
2	Memberi maklumbalas awal terhadap setiap aduan dan pertanyaan dalam tempoh 3 hari bekerja.	Majlis, Keraian dan Keselamatan					
3	Memproses pembayaran awal Bantuan Bencana Daerah menerusi Akaun Amanah Tabung Bencana Negeri Pulau Pinang tertakluk kepada dokumen yang lengkap dalam tempoh 2 hari bekerja dari tarikh penerimaan.	Pentadbiran & Kewangan	8 (RM9,250.00)	100	-	-	100



02

BAHAGIAN PEMBANGUNAN DAERAH

2.1 BAHAGIAN PEMBANGUNAN DAERAH

PEMBANGUNAN MASYARAKAT

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	UNIT	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH KESELURUHAN
			BILANGAN	PERATUS (%)	BILANGAN	PERATUS (%)	
1	Memproses pembayaran Program I-Sejahtera Warga Emas, Waris Warga Emas, Ibu Tunggal, Waris Ibu Tunggal, Suri Emas dan Anak Emas dalam tempoh 60 hari dari tarikh pengesahan dalam Sistem I-Sejahtera.	Pembangunan Masyarakat **Program Warga Emas**	Tiada Arahan Pembayaran daripada YB MMK Kebajikan	N/A	-	-	-
		Program Waris Warga Emas	120	100	-	-	120
		Program Ibu Tunggal	Tiada permohonan	N/A	-	-	-
		Program Waris Ibu Tunggal	Tiada permohonan	N/A	-	-	-
		Program Suri Emas	Tiada permohonan	N/A	-	-	-
		Program Anak Emas	62	100	-	-	62
							182



2.2 BAHAGIAN PEMBANGUNAN DAERAH

PEMBANGUNAN FIZIKAL

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	UNIT	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH KESELURUHAN
			BILANGAN	PERATUS (%)	BILANGAN	PERATUS (%)	
1	Mengurus dan memproses tuntutan pembayaran projek-projek yang telah siap dalam tempoh 5 hari bekerja tertakluk kepada dokumen tuntutan yang lengkap dan teratur.	Pembangunan Fizikal	95	100			
2	Memproses penawaran kerja projek pembangunan di bawah peruntukan P.16 (02) mengikut Surat Pekeliling Pegawai Kewangan Negeri (SPKN) Bil. 6/2020 (bernilai kurang daripada RM20,000) dalam tempoh masa 14 hari bekerja dari tarikh surat kuasa.	Pembangunan Fizikal	74	100			







03 BAHAGIAN PENTADBIRAN TANAH

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	UNIT	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH KESELURUHAN
			BILANGAN	PERATUS (%)	BILANGAN	PERATUS (%)	
1	Memproses dan mengemukakan permohonan pembangunan tanah ke Pejabat Tanah dan Galian dalam tempoh 120 hari bekerja.	Pembangunan dan Pelupusan 1 & 2					
2	Memproses dan mengemukakan permohonan pelupusan tanah ke PTG dalam tempoh 120 hari bekerja.	Pembangunan dan Pelupusan 1 & 2	154	100			152
3	Memproses pembayaran cukai tanah dan bukan cukai tanah dalam tempoh 1 hari bekerja.	Hasil	1,045	100	0	0	1,045
4	Mendaftarkan suratcara urusniaga dan bukan urusniaga (yang lengkap) bagi hakmilik landed melalui Sistem e-Tanah dalam tempoh 24 jam.	Pendaftaran	431	100			100%
5	Mendaftarkan suratcara urusniaga dan bukan urusniaga (yang lengkap) bagi hakmilik strata melalui Sistem e-Tanah dalam tempoh 7 hari bekerja.	Pendaftaran	1751	100			100%
6	Mendaftarkan hakmilik strata baharu melalui sistem e-Tanah dalam tempoh 75 hari bekerja.	Pendaftaran	-	-			Tiada permohonan yang diterima September 2025
7	Menyediakan laporan tanah bagi semua jenis permohonan dalam tempoh 14 hari bekerja.	Penguatkuasaan & Teknikal	286	94.38	17	5.62	303



04

BAHAGIAN PERUNDANGAN

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH KESELURUHAN
		BILANGAN	PERATUS (%)	BILANGAN	PERATUS (%)	
1	Menyediakan pandangan undang-undang awal dalam tempoh 14 hari bekerja tertakluk kepada dokumen yang lengkap dan teratur.	-		-		-
2	Menyediakan kertas kausa kes Mahkamah dalam tempoh yang ditetapkan oleh Mahkamah.	4	100%	-		4
3	Menyemak dokumen perjanjian, memorandum persefahaman, warta dan surat cara perundangan dalam tempoh 14 hari bekerja tertakluk kepada dokumen yang lengkap dan teratur.	-		-		-

