



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2020
MAJLIS BANDARAYA SEREMBAN
(FASA 2 – JULAI - SEPTEMBER)**

LAMPIRAN	JABATAN / UNIT
1	JABATAN KEJURUTERAAN
2	JABATAN KEWANGAN
3	JABATAN KAWALAN BANGUNAN
4	JABATAN TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI
5	JABATAN UNDANG-UNDANG DAN PENGUATKUASAAN
6	JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA
7	JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN
8	JABATAN PEMBERSIHAN DAN KESIHATAN PERSEKITARAN
9	JABATAN TAMAN DAN LANDSKAP
10	JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT DAN PERLANCONGAN
11	UNIT KOMUNIKASI KORPORAT
12	UNIT INTEGRITI
13	UNIT OSC (ONE STOP CENTER)
14	UNIT COB (PESURUHJAYA BANGUNAN)
15	UNIT PELANCONGAN
16	UNIT URUSETIA MESYUARAT / LETAK KERETA / DEWAN

- JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN DAN UNIT AUDIT DALAM - TIADA PIAGAM PELANGGAN

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2020
JABATAN : JABATAN KEJURUTERAAN
TEMPOH : JULAI - SEPTEMBER

PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPAHI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAHI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		Jumlah Menepati Standard	Peratus (%) Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	Peratus (%) Tidak Menepati Standard	
Memproses dan meluluskan permohonan kerja tanah, infrastuktur dan lampu jalan dalam tempoh 90 hari dari tarikh terima permohonan.	Meluluskan 90% fail infrastuktur dalam tempoh 90 hari dibawah tindakan majlis					
Membuat lawatan dan membuat perakuan berhubung infrastuktur bagi sokongan CFO/CCC dalam masa 7 hari bekerja daripada tarikh lawatan.	Membuat lawatan dan pemantauan untuk sokongan CCC 90% daripada permohonan					
Memproses permohonan penyerahan infrastuktur dan lampu jalan daripada pemaju dalam masa 7 hari waktu bekerja dari tarikh terima permohonan.	Memproses permohonan penyerahan infrastuktur dan lampu jalan 90 hari dari tarikh terima permohonan					
Memproses permohonan pemasangan lampu jalan awam dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan.	Memproses 90% permohonan pemasangan lampu jalan awam dalam masa 7 hari dari tarikh permohonan					

PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPA TI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		Jumlah Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%) Menepati <i>Standard</i>	Jumlah Tidak Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%) Tidak Menepati <i>Standard</i>	
Memproses permohonan permit kerja berhubung dengan permohonan penamaan /pengalihan kemudahan awam dalam masa 14 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	Memproses 90% permohonan permit kerja penanaman / pengalihan kemudahan awam dalam tempoh 14 hari tarikh permohonan					
Memproses aduan awam dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan di Jabatan.	Memproses 80% aduan awam yang diterima dalam tempoh 7 hari dari tarikh permohonan					

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2020

JABATAN : JABATAN KEWANGAN

TEMPOH : JULAI - SEPTEMBER

PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPA TI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		Jumlah Menepati Standard	Peratus (%) Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	Peratus (%) Tidak Menepati Standard	
Unit Hasil A. <u>Cukai Taksiran</u> Bil-bil tuntutan cukai taksiran (cukai pintu) akan diposkan / diserahkan kepada pemilik-pemilik harta selewat-lewatnya pada tarikh berikut :-						
i. Setengah Tahun Pertama	31hb Januari	291,077 bil cukai taksiran telah diposkan				
ii. Setengah Tahun Kedua	31hb September	277,448 bil cukai taksiran telah diserahkan kepada pemilik harta	100%	-	-	
B. <u>Notis E Cukai Taksiran</u>						
i. Setengah Tahun Pertama	Notis dipos selewat-lewatnya pada 31hb Mac	92,669	-	-	100%	Penangguhan proses Notis E iaitu pada 1.6.2020 disebabkan pengisytiharan Kerajaan Persekutuan Tempoh Perintah Kawalan Pergerakan. (Salinan kertas kerja JKMA Bil.13/2020 dirujuk)
ii. Setengah Tahun Kedua	Notis dipos selewat-lewatnya pada 30hb September	110,228	-	-	100%	Notis E bagi setengah tahun pertama 2020 tidak dipos/diserahkan kepada pemilik harta ekoran daripada pandemik Covid-19

PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		Jumlah Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%) Menepati <i>Standard</i>	Jumlah Tidak Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%) Tidak Menepati <i>Standard</i>	
Unit Sewaan Memastikan bil-bil sewa dikeluarkan dan dihantar kepada penyewa-penyewa gerai.	Sebelum 7hb dalam setiap bulan	Bil sewa bulan Feb & Mac , Julai, Ogos, dan September	100%	Jan, Apr, Mei, Jun	0%	Januari ➤ Isu penggabungan data sewaan MPS dan MPN April – Jun ➤ Tempoh Perintah Kawalan Pergerakan
Unit Bayaran Bayaran perkhidmatan / bekalan dan lain-lain pembekal / kontraktor	7 hari bekerja daripada tarikh baucer diterima dengan lengkap	1044 baucer	100%	Jan – Sept	-	Januari - Mac ➤ Mendahulukan bayaran penjaja April – Jun ➤ Mendahulukan bayaran penjaja Julai - Sept ➤ Isu pembayaran secara 'Auto Generate'

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2020
JABATAN : JABATAN KAWALAN BANGUNAN
TEMPOH : JULAI - SEPTEMBER

PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPAHI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAHI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		Jumlah Menepati Standard	Peratus (%) Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	Peratus (%) Tidak Menepati Standard	
Memproses dan memberi ulasan atau syor Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan untuk Projek Perumahan	14 hari bekerja	14	100%	0	0%	14
Memproses dan memberi ulasan atau syor Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan untuk Projek Perniagaan	14 hari bekerja	27	100%	0	0%	27
Memproses dan memberi ulasan atau syor Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan untuk Banglo Persendirian	14 hari bekerja	38	100%	0	0%	38
Memproses dan memberi ulasan atau syor Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan untuk Projek Industri/Bengkel	14 hari bekerja	22	100%	0	0%	22
Memproses Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan Tambahan/ubahan	21 hari bekerja	231	100%	0	0%	231
Memproses/ memberi ulasan atau syor Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan untuk lain-lain Binaan	14 hari bekerja	20	100%	0	0%	20
Memproses / memberi ulasan atau syor Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan Sementara untuk Struktur Antena Telekomunikasi	14 hari bekerja	8	100%	0	0%	8

PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPAHI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAHI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		Jumlah Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%) Menepati <i>Standard</i>	Jumlah Tidak Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%) Tidak Menepati <i>Standard</i>	
Memproses Permohonan Kelulusan Sijil Layak Menduduki Bangunan.	14 hari bekerja	0	-	-	-	0
Memproses Permohonan Surat Perakuan Siap & Pematuhan (CCC).	14 hari bekerja	50	100%	0	0	50

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2020
JABATAN : JABATAN TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI
TEMPOH : JULAI - SEPTEMBER

PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPA TI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		Jumlah Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%) Menepati <i>Standard</i>	Jumlah Tidak Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%) Tidak Menepati <i>Standard</i>	
1. Perkhidmatan Atas Talian Memastikan perkhidmatan atas talian bendahlah sentiasa berfungsi.	24 x 7	92 hari	100%	-	-	92 hari
2. Perkhidmatan Aplikasi Mudah Alih Memastikan ketersediaan capaian dalam tempoh 24 x 7 dengan 95% ketersediaan (<i>update availability</i>) dan aduan perkhidmatan diselesaikan tidak melebihi 8 jam selepas aduan diterima	24 x 7	92 hari	100%	-	-	92 hari
	Tidak melebihi 8 jam	92 hari	100%	-	-	92 hari
3. Perkhidmatan Wi-Fi Memastikan perkhidmatan Wi-Fi percuma sedia ada di premis Majlis berfungsi semula tidak melebihi 48 jam selepas aduan yang tidak melibatkan penggantian peralatan diterima	48 jam	92 hari	100%	-	-	92 hari
4. Perkhidmatan Portal Memastikan perkhidmatan portal hendaklah sentiasa berfungsi 24 x 7 deangan 96% ketersediaan (<i>uptime availability</i>)	24 x 7	92 hari	100%	-	-	92 hari
5. Perkhidmatan Talian Internet Memastikan perkhidmatan talian internet hendaklah sentiasa berfungsi 24 x 7 dengan 99.5% ketersediaan (<i>uptime availability</i>)	24 x 7	92 hari	100%	-	-	92 hari

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2020
JABATAN : JABATAN UNDANG-UNDANG DAN PENGUATKUASAAN
TEMPOH : JULAI - SEPTEMBER

PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPAHI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAHI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		Jumlah Menepati Standard	Peratus (%) Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	Peratus (%) Tidak Menepati Standard	
Memberikan khidmat nasihat undang-undang secara bertulis dari tarikh penerimaan dokumen lengkap	30 hari bekerja	4	100%	-	-	4
Menjalankan siasatan ke atas setiap aduan dari tarikh yang diterima	3 hari bekerja	5588	100%	-	-	5588
Memberi maklumbalas bagi setiap aduan dari tarikh siasatan dijalankan	3 hari bekerja	5588	100%	-	-	5588
Memulangkan barang-barang sitaan yang telah dijelaskan bayaran dari waktu tuntutan dibuat	1 jam (hari bekerja)	35	100%	-	-	35 (STOR)

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2020
JABATAN : JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA
TEMPOH : JULAI – SEPTEMBER

PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPAHI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAHI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		Jumlah Menepati Standard	Peratus (%) Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	Peratus (%) Tidak Menepati Standard	
1) Surat Menyurat Awam i. Perkara Teknikal – Menjawab surat-menyurat awam yang diterima di pejabat.	Surat berkaitan perkara teknikal dibalas dalam tempoh 28 hari bekerja dari tarikh penerimaan surat.	222	100%	-	-	222
2) Ukuran Tukar Nama dan Alamat Pemilik / Penduduk. i. Mengemaskini nama dan alamat pemilik / penduduk dalam sistem maklumat harta.	10 hari bekerja dari tarikh penerimaan surat berserta dokumen yang lengkap.	2604	100%	-	-	2604
3) Permohonan Potongan (Remisi) Cukai Taksiran Ke Atas Bangunan Kosong I. Surat akuan terima dibalas dari tarikh penerimaan surat II. Surat pemberitahuan jumlah potongan (remisi) yang diluluskan dihantar /diposkan 1. bagi setengah tahun pertama 2. bagi setengah tahun kedua	Dibalas dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh penerimaan surat 1) sebelum 30 Januari bagi setengah tahun pertama 2) sebelum 30 Julai bagi setengah tahun kedua	138	100%	-	-	138
		1175	100%	-	-	1175

PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		Jumlah Menepati Standard	Peratus (%) Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	Peratus (%) Tidak Menepati Standard	
4) Memberi maklumat berkaitan tanah dan bangunan.						
I. Pemohon jika hadir sendiri ke pejabat bagi urusan tidak melebihi 3 rekod harta	Diberi pada hari yang sama	-	-	-	-	-
II. Dihantar / diposkan maklumat yang dikehendaki kepada permohonan	Dihantar / diposkan maklumat yang dikehendaki dalam tempoh 7 hari waktu bekerja dari tarikh penerimaan surat permohonan	-	-	-	-	-
5) Urusan bantahan / rayuan ke atas cukai taksiran yang dikenakan						
I. Surat akuan terima bantahan ke atas kerja-kerja pindaan yang dijalankan	Surat dihantar/ diposkan – 5 hari dari tarikh penerimaan surat	-	-	-	-	-
II. Surat berkaitan penjelasan umum –	Dibalas dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh penerimaan surat	-	-	-	-	-
III. Surat keputusan bantahan	Dibalas dalam tempoh 15 hari bekerja dari tarikh mesyuarat Lembaga Bantahan / Rayuan Cukai Taksiran bersidang	-	-	-	-	-

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2020
JABATAN : JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN
TEMPOH : JULAI - SEPTEMBER

PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPA TI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		Jumlah Menepati Standard	Peratus (%) Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	Peratus (%) Tidak Menepati Standard	
Memproses dan meluluskan permohonan kebenaran merancang yang lengkap dalam tempoh 90 hari dari tarikh penerimaan dokumen lengkap.	90 hari	30	100%	9	100%	39
Memproses dan meluluskan permohonan menamakan taman, jalan dan menomborkan rumah / permis dalam tempoh 90 hari dan tarikh penerimaan dokumen lengkap.	90 hari	16	100%	6	100%	22
Memberi ulasan perancangan keatas pelan bangunan dalam tempoh 2 minggu dari tarikh penerimaan daripada jabatan berkenaan	2 minggu	155	100%	-	-	155
Memberi ulasan dasar bagi permohonan tanah kerajaan dalam kawasan Majlis Bandaraya Seremban kepada Pejabat Tanah Seremban dalam tempoh 2 minggu dari tarikh penerimaan.	2 minggu	36	100%	-	-	36
Memproses, mencetak maklumat lot tanah, taman perumahan, pecahan tanah, jarak, rezab jalan, gunatanah (pelan / <i>softcopy</i>) dalam bentuk GIS kepada orang awam.	1 hari	28	100%	-	-	28

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2020
JABATAN : JABATAN PEMBERSIHAN DAN KESIHATAN PERSEKITARAN
TEMPOH : JULAI – SEPTEMBER

PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		Jumlah Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%) Menepati <i>Standard</i>	Jumlah Tidak Menepati Standard	Peratus (%) Tidak Menepati Standard	
1) Permohonan Lesen Premis Perniagaan.	30 hari dari tarikh permohonan lesen (tercapai sekiranya melebihi 80%)	647	95%	37	5%	684
2) Permohonan Lesen <i>Fast Track</i> .	10 hari dari tarikh permohonan lesen	-	-	-	-	-
3) Permohonan Lesen Serta Merta	30 minit dari tarikh permohonan lesen	332	95%	19	5%	351
4) Rayuan Permohonan Lesen.	30 hari dari tarikh rayuan lesen diterima	2	50%	2	50%	4
5) Pembaharuan Lesen	60 hari dari tarikh notis pembaharuan lesen dikeluarkan	11579	100%	-	-	11579
6) Pembatalan Lesen	60 hari dari tarikh permohonan	26	100%	-	-	26

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2020
JABATAN : JABATAN TAMAN DAN LANDSKAP
TEMPOH : JULAI - SEPTEMBER

PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPAI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		Jumlah Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%) Menepati <i>Standard</i>	Jumlah Tidak Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%) Tidak Menepati <i>Standard</i>	
Mengemaskini status aduan-aduan yang diterima melalui sistem e-SISPAA	3 hari bekerja	1172	100%	57	5%	1172
Memproses kelulusan Pelan Landskap dalam tempoh 60 hari (2 bulan) atau kurang dari tarikh permohonan.	Tempoh di ambil setelah permohonan di terima daripada Unit OSC (<i>One Stop Center</i>)	27	100%	0	0%	27
Melaksanakan bayaran kepada kontraktor dalam tempoh 14 hari (2 minggu) dari tarikh tuntutan dibuat.	Tempoh di ambil setelah tuntutan di terima daripada pihak kontraktor sehingga di serah kepada Jabatan Kewangan	70	100%	17	20%	87
Mengemaskini status aduan-aduan yang diterima melalui system e-SISPAA Menyiasat dan mengambil tindakan aduan-aduan ditapak berpandukan lokasi dan butiran pengadu yang diterima melalui sistem e-SISPAA.	Pokok } Alatan Permainan } Padang } 3 hari Gelanggang } bekerja Kawasan Riadah }	497	42%	675	58%	1172

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2020
JABATAN : JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT DAN PERLANCONGAN
TEMPOH : JULAI - SEPTEMBER

PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		Jumlah Menepati Standard	Peratus (%) Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	Peratus (%) Tidak Menepati Standard	
1. Kelulusan Tempahan Kemudahan Sukan						
i. Kompleks Sukan Paroi:						
a) Gelanggang Utama	3 hari bekerja	0	-	-	-	0
b) Gelanggang Serbaguna	3 hari bekerja	0	-	-	-	0
ii. Stadium Tuanku Abdul Rahman	3 hari bekerja	7	100%	-	-	7
iii. Pusat Akuatik Negeri, Paroi	3 hari bekerja	0	-	-	-	-
iv. Stadium Hoki, Seremban 2	3 hari bekerja	13	100%	-	-	13
v. Padang Bolasepak :-						
a) Padang NS	3 hari bekerja	0	-	-	-	0
b) Padang Rasah Jaya	3 hari bekerja	0	-	-	-	0
c) Padang Lobak	3 hari bekerja	0	-	-	-	0
d) Padang Bandar Baru Nilai	3 hari bekerja	0	-	-	-	0
e) Padang Rantau	3 hari bekerja	0	-	-	-	0
f) Padang Batu 8, Mantin	3 hari bekerja	0	-	-	-	0

PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPAHI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAHI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		Jumlah Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%) Menepati <i>Standard</i>	Jumlah Tidak Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%) Tidak Menepati <i>Standard</i>	
A. Pengurusan Komuniti						
1. Program Kemasyarakatan (CSR, Sukan, Kebudayaan, dll)						
i. Menganjurkan program melibatkan masyarakat	1 program/ setiap bulan	1	33.3%	2	66.6%	3

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2020
JABATAN : UNIT KOMUNIKASI KORPORAT
TEMPOH : JULAI - SEPTEMBER

PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		Jumlah Menepati Standard	Peratus (%) Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	Peratus (%) Tidak Menepati Standard	
Memastikan maklumat berkenaan nombor aduan diberikan dalam tempoh 24 jam	24 jam	6917	100%	-	-	6917
Memastikan Aduan disalurkan kepada Jabatan dalam Tempoh 24 jam	24 jam	6917	100%	-	-	6917
Memastikan Jabatan memberikan maklumbalas mengenai status pelaksanaan tindakan ke atas aduan selewat-lewatnya dalam tempoh 15 hari daripada tarikh penerimaan aduan dan membuat susulan sehingga selesai	15 hari	6917	100%	-	-	6917

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2020
JABATAN : UNIT INTEGRITI
TEMPOH : JULAI - SEPTEMBER

PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		Jumlah Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%) Menepati <i>Standard</i>	Jumlah Tidak Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%) Tidak Menepati <i>Standard</i>	
Memberi maklumbalas aduan e-SISPAA kepada pengadu yang mempunyai maklumat untuk dihubungi.	3 hari bekerja	8	100%	-	-	8

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2020**JABATAN : UNIT OSC (ONE STOP CENTER)****TEMPOH : JULAI - SEPTEMBER**

PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		Jumlah Menepati Standard	Peratus (%) Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	Peratus (%) Tidak Menepati Standard	
Menerima, menyemak dan mengedarkan permohonan pelan pembangunan yang diterima di Unit OSC ke agensi teknikal seperti ditetapkan oleh KPKT	3 hari bekerja	275	100%	-	-	275
Menyediakan dan mengeluarkan surat makluman keputusan mesyuarat kepada pemohon selepas Mesyuarat Jawatankuasa OSC diadakan	3 hari bekerja	275	100%	-	-	275
Menerima, menyemak dan mengedarkan permohonan-permohonan pelan pembangunan yang diterima di Unit OSC dalam ke agensi teknikal melibatkan 32 jenis permohonan seperti ditetapkan oleh KPKT	Julai- September	271	100%	-	-	271
Menyediakan dan mengeluarkan surat makluman keputusan pertimbangan kelulusan permohonan pelan pembangunan kepada pemohon selepas mesyuarat diadakan						

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2020
JABATAN : UNIT COB (PESURUHJAYA BANGUNAN)
TEMPOH : JULAI - SEPTEMBER

PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPAHI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAHI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		Jumlah Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%) Menepati <i>Standard</i>	Jumlah Tidak Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%) Tidak Menepati <i>Standard</i>	
Memastikan pengeluaran sijil JMB dilaksanakan dengan syarat semua dokumen berkaitan dilengkapkan.	14 hari bekerja	2	100%	-	-	2
Memastikan setiap aduan yang diterima dari segi pengurusan dan pentadbiran serta penyenggaraan diambil tindakan dalam tempoh :- Aduan am secara bertulis	Mengikut kategori :- 7 hari-Mudah	8	100%	-	-	15
	14 hari-Sederhana	-	-	-	-	
	21 hari-Rumit	-	-	-	-	
Aduan <i>Online</i>	3 hari bekerja	4	60	3	40	
Memastikan setiap aduan berkaitan akaun/ kewangan diambil tindakan	10 hari bekerja	-	-	-	-	-

PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		Jumlah Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%) Menepati <i>Standard</i>	Jumlah Tidak Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%) Tidak Menepati <i>Standard</i>	
Memproses permohonan Jadual Petak oleh Pemaju dan di tandatangani oleh Pesuruhjaya Bangunan dengan syarat semua dokumen berkaitan dilengkapkan	14 hari bekerja	-	-	-	-	-
Menyemak dan memproses permohonan Deposit oleh Pemaju melalui Borang 25	14 hari bekerja	-	-	-	-	-

Catatan : 1) Merujuk kepada perkara di Bil.2, sebanyak **3 aduan yang sedang dalam tindakan** Unit COB. Ini adalah kerana **aduan tersebut diterima pada minggu keempat bulan Jun 2020**.

2) Sebanyak 30 aduan yang diterima secara online dan sedang dalam siasatan unit COB. Kelewatan menyelesaikan aduan adalah kerana halangan untuk membuat lawatan tapak disebabkan oleh PKPB.

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2020

JABATAN : UNIT PELANCONGAN

TEMPOH : JANUARI - JUN

PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		Jumlah Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%) Menepati <i>Standard</i>	Jumlah Tidak Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%) Tidak Menepati <i>Standard</i>	
Mengadakan produk <i>update</i> di produk Seremban sebulan sekali	Sebulan sekali	10 kali	100%	-	-	10 Kali
Mengemaskini Facebook Pesona Seremban untuk maklumat kepada orang awam tentang perkembangan produk pelancongan Daerah Seremban	3 minggu sekali	5 kali Setiap Minggu	100%	-	-	5 Kali Seminggu
Menguruskan permohonan bahan promosi	5 hari waktu bekerja	2 hari	100%	-	-	2 Hari
Melaksanakan acara pelancongan	2 kali dalam setahun	1 kali	50%	50%	50%	1 Kali

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2020
JABATAN : UNIT URUSETIA MESYUARAT / LETAK KERETA / DEWAN
TEMPOH : JULAI – SEPTEMBER 2020

PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		Jumlah Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%) Menepati <i>Standard</i>	Jumlah Tidak Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%) Tidak Menepati <i>Standard</i>	
1. KELULUSAN SECARA DASAR UNTUK MENDAPATKAN PERKHIDMATAN BERIKUT :-						
Dewan MBS	30 minit	122	100%	-	-	122
Peralatan	30 minit	2	100%	-	-	2