



MAJLIS BANDARAYA SEREMBAN

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS BANDARAYA SEREMBAN FASA 1 (JAN – APRIL 2024)



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI FASA 1 (JAN - APRIL) BAGI TAHUN 2024
MAJLIS BANDARAYA SEREMBAN**

LAMPIRAN	JABATAN / UNIT
A	JABATAN KEJURUTERAAN
B	JABATAN KEWANGAN
C	JABATAN KAWALAN BANGUNAN
D	JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT DAN PELANCONGAN
E	JABATAN TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI
F	JABATAN UNDANG-UNDANG DAN PENGUATKUASAAN
G	JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA
H	JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN
I	JABATAN PELESENAN DAN PEMBANGUNAN USAHAWAN
J	JABATAN TAMAN DAN LANDSKAP
K	JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN
L	UNIT KOMUNIKASI KORPORAT
M	UNIT INTEGRITI
N	UNIT OSC (ONE STOP CENTER)
O	UNIT COB (PESURUHJAYA BANGUNAN)



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - A

JABATAN : JABATAN KEJURUTERAAN
TEMPOH : JANUARI – APRIL 2024

BIL	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.	Memproses dan meluluskan permohonan kerja tanah, infrastuktur dan lampu jalan dalam tempoh 90 hari dari tarikh terima permohonan.	Meluluskan 90% fail infrastruktur dalam tempoh 90 hari dibawah tindakan majlis	93	100%	-	-	
2.	Membuat lawatan dan membuat perakuan berhubung infrastruktur bagi sokongan CFO/CCC dalam masa 7 hari bekerja daripada tarikh lawatan.	Membuat lawatan dan pemantauan untuk sokongan CCC 90% daripada permohonan	46	100%	-	-	
3.	Memproses permohonan penyerahan infrastruktur dan lampu jalan daripada pemaju dalam masa 7 hari waktu bekerja dari tarikh terima permohonan.	Memproses permohonan penyerahan infrastruktur dan lampu jalan 90 hari dari tarikh terima permohonan	6	100%	-	-	
4.	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	14	100%	-	-	



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - A

JABATAN : JABATAN KEJURUTERAAN

TEMPOH : JANUARI – APRIL 2024

BIL	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	
5.	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	33	100%	-	-	
6.	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	211 (Selesai)	65.73%	110 (Tindakan)	34.26%	



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - B

JABATAN : JABATAN KEWANGAN

TEMPOH : JANUARI – APRIL 2024

BIL	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.	UNIT HASIL A. Cukai Taksiran 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	308,492	100%	-	-	Tarikh sebenar : 28/11/2023
	ii. Setengah Tahun Kedua	31hb Julai			-	-	



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - B

JABATAN : JABATAN KEWANGAN

TEMPOH : JANUARI – APRIL 2024

BIL	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>	
	B. Notis E Cukai Taksiran						
	i. Setengah Tahun Pertama	20hb April 2024	126,226	100%	-	-	Tarikh sebenar : 19/4/2024
	ii. Setengah Tahun Kedua	15hb Oktober 2024					



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - B

JABATAN : JABATAN KEWANGAN

TEMPOH : JANUARI – APRIL 2024

BIL	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																
2.	UNIT SEWAAN Memastikan bil-bil sewa dikeluarkan dan dihantar kepada penyewa-penyewa gerai	Sebelum 7hb dalam setiap bulan	Bil sewa bulan Mei hingga April 2024	100%	-	-	<table border="1"> <thead> <tr> <th>BULAN</th> <th>BILANGAN BIL DIPROSES</th> <th>TARIKH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>JAN</td> <td>1,648</td> <td>2/1/2024</td> </tr> <tr> <td>FEB</td> <td>1,666</td> <td>1/2/2024</td> </tr> <tr> <td>MAC</td> <td>1,668</td> <td>1/3/2024</td> </tr> <tr> <td>APRIL</td> <td>1,655</td> <td>1/4/2024</td> </tr> </tbody> </table> <p>1) Bil dicetak untuk tempoh 6 bulan sekali : i. Januari – Bil dicetak dari bulan Januari hingga Jun ii. Julai – Bil dicetak dari bulan Julai hingga Disember</p> <p>2) Bil sewa kawasan Seremban dan Nilai dihantar melalui serahan tangan.</p>	BULAN	BILANGAN BIL DIPROSES	TARIKH	JAN	1,648	2/1/2024	FEB	1,666	1/2/2024	MAC	1,668	1/3/2024	APRIL	1,655	1/4/2024
BULAN	BILANGAN BIL DIPROSES	TARIKH																				
JAN	1,648	2/1/2024																				
FEB	1,666	1/2/2024																				
MAC	1,668	1/3/2024																				
APRIL	1,655	1/4/2024																				



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - B

JABATAN : JABATAN KEWANGAN

TEMPOH : JANUARI – APRIL 2024

BIL	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>	
3.	UNIT BAYARAN Bayaran perkhidmatan bekalan dan lain-lain pembekal/kontraktor	7 hari bekerja daripada tarikh baucer diterima dengan lengkap	Jan – 241 Feb – 257 Mac – 548 April – 456 JUMLAH = 1,502	100%	-	-	



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - C

JABATAN : JABATAN KAWALAN BANGUNAN

TEMPOH : JANUARI – APRIL 2024

BIL	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.	Menyemak & memproses kelulusan pelan bangunan untuk Projek Perumahan / Pembangunan Bercampur	90 hari	15	100%	-	-	15
2.	Menyemak & memproses kelulusan pelan bangunan bagi Projek Perniagaan	90 hari	46	100%	-	-	46
3.	Menyemak & memproses kelulusan Pelan Bangunan untuk Banglo Persendirian	90 hari	45	100%	-	-	45
4.	Menyemak & memproses kelulusan pelan bangunan bagi Projek Industri / Bengkel	90 hari	34	100%	-	-	34
5.	Memproses Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan Tambahan & Ubahsuai Bangunan Kediaman	21 hari bekerja	299	100%	-	-	299



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - C

JABATAN : JABATAN KAWALAN BANGUNAN
TEMPOH : JANUARI – APRIL 2024

BIL	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	
6.	Menyemak & memproses ulasan Kelulusan Pelan Bangunan bagi untuk lain-lain Binaan	90 hari	15	100%	-	-	15
7.	Menyemak & memproses kelulusan Permit Bangunan Sementara bagi Struktur Antena Telekomunikasi	90 hari	9	100%	-	-	9
8.	Memproses Permohonan Kelulusan Sijil Layak Menduduki Bangunan	14 hari bekerja	2	-	-	-	2
9.	Memproses Permohonan Surat Perakuan Siap & Pematuhan (CCC).	14 hari bekerja	51	100%	-	-	51



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2023

LAMPIRAN - D

JABATAN : JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT DAN PELANCONGAN

TEMPOH : JANUARI – APRIL 2024

BIL	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	
A. PENGURUSAN VENUE							
1.	Kelulusan Tempahan Kemudahan Sukan						
	i. Kompleks Sukan Paroi:						
	a) Gelanggang Utama	3 hari bekerja	44	100%	-	-	44
	b) Gelanggang Serbaguna	3 hari bekerja	214	100%	-	-	214
	ii. Stadium Tuanku Abdul Rahman	3 hari bekerja	4	100%	-	-	4
	iii. Pusat Akuatik Negeri, Paroi	3 hari bekerja	3	100%	-	-	3
	iv. Stadium Hoki, Seremban 2	3 hari bekerja	59	100%	-	-	59
	v. Padang Bolasepak :-						
	a) Padang NS	3 hari bekerja	153	100%	-	-	153
	b) Padang Rasah Jaya	3 hari bekerja	0	-	-	-	0
	c) Padang Lobak	3 hari bekerja	0	100%	-	-	0
	d) Padang Bandar Baru Nilai	3 hari bekerja	21	100%	-	-	21
	e) Padang Rantau	3 hari bekerja	0	-	-	-	0
	f) Padang Batu 8, Mantin	3 hari bekerja	19	100%	-	-	19



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2023

LAMPIRAN - D

JABATAN : JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT DAN PELANCONGAN
TEMPOH : JANUARI – APRIL 2024

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPAI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%) Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	Peratus (%) Tidak Menepati Standard	
B. PENGURUSAN KOMUNITI							
2.	Program Kemasyarakatan (CSR, Sukan, Kebudayaan DLL)						
	i. Menganjurkan program melibatkan masyarakat	1 program setiap bulan	4	100%	-	-	4
	ii. Mengadakan produk <i>update</i> di produk Seremban sebulan sekali	Sebulan sekali	1	100%	-	-	1
	iii. Mengemaskini Facebook PesonaSeremban untuk makluman kepada orang awam tentang perkembangan produk pelancongan Daerah Seremban	3 kali Seminggu	80	100%	-	-	80
	iv. Menguruskan permohonan bahan promosi	5 hari waktu bekerja	1	100%	-	-	1
	v. Melaksanakan acara pelancongan	7 kali dalam setahun	0	100%	-	-	0



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - E

JABATAN : JABATAN TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI

TEMPOH : JANUARI – APRIL 2024

BIL	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.	Perkhidmatan Atas Talian Memastikan perkhidmatan atas talian hendaklah sentiasa berfungsi 24 x 7 dengan 95% ketersediaan (<i>uptime availability</i>)	24 x 7	121 Hari	100%	-	-	121 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	121 Hari	100%	-	-	121 Hari
		Tidak melebihi 8 jam	-	-	-	-	-
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	Tidak melebihi 48 jam	-	-	-	-	-
4.	Perkhidmatan Portal Memastikan perkhidmatan portal hendaklah sentiasa berfungsi 24 x 7 dengan 96% ketersediaan (<i>uptime availability</i>)	24 x 7	121 Hari	100%	-	-	121 Hari



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - E

JABATAN : JABATAN TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI
TEMPOH : JANUARI – APRIL 2024

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPAI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%) Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	Peratus (%) Tidak Menepati Standard	
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	121 Hari	100%	-	-	121 Hari



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - F

JABATAN : JABATAN UNDANG-UNDANG DAN PENGUATKUASAAN

TEMPOH : JANUARI – APRIL 2024

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	
1. Memberikan khidmat nasihat undang-undang secara bertulis dari tarikh penerimaan dokumen lengkap	30 hari bekerja	18	100%	-	-	18
2. Menjalankan siasatan ke atas setiap aduan dari tarikh yang diterima	3 hari bekerja	3,016	100%	-	-	-
3. Memberi maklumbalas bagi setiap aduan dari tarikh siasatan dijalankan	3 hari bekerja	3,016	100%	-	-	-
4. Memulangkan barang-barang sitaan yang telah dijelaskan bayaran dari waktu tuntutan dibuat	1 jam (hari bekerja)	150	100%	-	-	-



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - G

JABATAN : JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA

TEMPOH : JANUARI – APRIL 2024

BIL	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	
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.	1,669	100%	-	-	1,669
2.	URUSAN TUKAR NAMA DAN ALAMAT PEMILIK / PENDUDUK i. Melibatkan pemohon hadir sendiri ke pejabat (Bagi urusan tidak melebihi 3 rekod harta) ii. Melibatkan 1 pemilik/penduduk atas 1 harta iii. Melibatkan ramai penduduk/pemilik atas 1 harta (Diselesaikan setelah semua maklumat diperolehi)	Dikeluarkan surat pada hari yang sama Dikeluarkan surat 10 hari dari tarikh penerimaan surat Dikeluarkan surat 10 hari dari tarikh penerimaan surat	- 2,306 -	- 100% -	- - -	- - -	- 2,306 -



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - G

JABATAN : JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA
 TEMPOH : JANUARI – APRIL 2024

BIL	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	
3.	Permohonan Potongan (Remisi) Cukai Taksiran Ke Atas Bangunan Kosong						
	I. Surat akuan terima	Dibalas dalam tempoh 5 hari dari tarikh penerimaan surat	35	100%	-	-	35
	II. Surat pemberitahuan jumlah potongan (remisi) yang diluluskan dihantar /diposkan						
	1. Sebelum 30 Januari bagi setengah tahun pertama	1) Diukur pada bulan Januari bagi setengah tahun pertama.			-	-	
	2. bagi setengah tahun kedua	2) Diukur pada bulan Julai bagi setengah tahun kedua	Penggal 2/2023 = 1,198	100%	-	-	1,198



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - G

JABATAN : JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA

TEMPOH : JANUARI – APRIL 2024

BIL	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	
4.	Memberi maklumat berkaitan tanah dan bangunan. I. Diberikan pada hari yang sama jika pemohon hadir sendiri di pejabat (bagi urusan tidak melebihi 3 rekod harta) II. Pemohon diterima melalui pos	 Diukur setiap hari bekerja pada setiap bulan Dihantar / diposkan maklumat yang dikehendaki dalam tempoh 7 hari waktu bekerja dari tarikh penerimaan surat permohonan	 9 -	 55.6% -	 4 -	 44.40% -	 9 -
5.	Urusan bantahan / rayuan ke atas cukai taksiran yang dikenakan I. Surat akuan terima bantahan ke atas kerja-kerja pindaan yang dijalankan II. Surat berkaitan penjelasan umum – III. Surat keputusan bantahan	 Surat dihantar/ diposkan – 5 hari dari tarikh penerimaan surat Dibalas dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh penerimaan surat Surat dihantar/ diposkan – 15 hari selepas keputusan bantahan	 - - -	 - - -	 - - -	 - - -	 - - -



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - H

JABATAN : JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN
TEMPOH : JANUARI - APRIL 2024

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPAI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%) Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	Peratus (%) Tidak Menepati Standard	
1.	Memproses dan meluluskan permohonan kebenaran merancang yang lengkap dalam tempoh 90 hari dari tarikh penerimaan dokumen lengkap.	90 hari	150	100%	-	-	233
2.	Memproses dan meluluskan permohonan menamakan taman, jalan dan menomborkan rumah / permis dalam tempoh 90 hari dan tarikh penerimaan dokumen lengkap.	90 hari	11	100%	-	-	31
3.	Memberi ulasan perancangan keatas pelan bangunan dalam tempoh 2 minggu dari tarikh penerimaan daripada jabatan berkenaan	2 minggu	348	100%	-	-	841
4.	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	118	98%	1	2%	211
5.	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	46	100%	-	-	114



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2023

LAMPIRAN - I

JABATAN : JABATAN PEMBERSIHAN DAN KESIHATAN PERSEKITARAN

TEMPOH : JANUARI – APRIL 2024

BIL	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.	Permohonan Lesen Premis Perniagaan.	30 hari dari tarikh permohonan lesen (tercapai sekiranya melebihi 80%)	1,722	85.04%	303	14.96%	2,025
2.	Permohonan Lesen <i>Fast Track</i> .	10 hari dari tarikh permohonan lesen	0	0	0	0	0
3.	Permohonan Lesen Serta Merta	30 minit dari tarikh permohonan lesen	158	98.14%	3	1.86%	161
4.	Rayuan Permohonan Lesen.	30 hari dari tarikh rayuan lesen diterima	101	87.83%	14	12.17%	115
5.	Pembaharuan Lesen	60 hari dari tarikh notis pembaharuan lesen dikosceluarkan	24,571	100%	0	0	24,571
6.	Pembatalan Lesen	60 hari dari tarikh permohonan	75	100%	0	0	75



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - J

JABATAN : JABATAN TAMAN DAN LANDSKAP

TEMPOH : JANUARI - APRIL 2024

BIL	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>	
1.	Mengemaskini dan menyiasat status aduan-aduan yang diterima melalui sistem e-SISPAA - Aduan Kecemasan pokok tumbang di kawasan operasi Majlis (Unit Renjer)	<ul style="list-style-type: none"> • Pokok tumbang 1-2 Hari • Pembersihan pokok 1-2 Hari • Kerosakan Peralatan Permainan 1-150 Hari 	24	75%	8	25%	32
		24 Jam Selepas Aduan diterima	24	75%	8	25%	32
2.	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>)	23	100%	0	0	23



3.	Melaksanakan bayaran kepada kontraktor dalam tempoh 14 hari (2 minggu) daritarikh tuntutan dibuat	Tempoh di ambil setelah tuntutan di terima daripada pihak kontraktor sehingga diserahkan kepada Jabatan Kewangan	32	91%	3	9%	35
----	---	--	----	-----	---	----	----



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - K

JABATAN : JABATAN KHDIMAT PENGURUSAN
TEMPOH : JANUARI – APRIL 2024

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPAI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%) Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	Peratus (%) Tidak Menepati Standard	
1.	KELULUSAN SECARA DASAR UNTUK MENDAPATKAN PERKHIDMATAN BERIKUT :-						
	Dewan MBS	30 minit	213	100	-	-	213
	Peralatan	30 minit	-	-	-	-	-



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2023

LAMPIRAN - L

JABATAN : UNIT KOMUNIKASI KORPORAT
TEMPOH : JANUARI - APRIL 2024

BIL	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	
1.	Memastikan maklumat berkenaan nombor aduan diberikan dalam tempoh 24 jam	24 jam	7,645	100%	-	-	7,645
2.	Memastikan Aduan disalurkan kepada Jabatan dalam Tempoh 24 jam	24 jam	7,645	100%	-	-	7,645
3.	Memastikan aduan yang telah selesai, di tutup dan dimaklumkan kepada pelanggan dalam tempoh 24 jam	24 jam	3,603	100%	-	-	3,603



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - M

JABATAN : UNIT INTEGRITI
TEMPOH : JANUARI - APRIL 2024

BIL	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	
1.	Memberi maklumbalas aduan SISPAA kepada pengadu yang mempunyai maklumat untuk dihubungi.	3 hari bekerja	7	100%	-	-	7



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - N

JABATAN : UNIT OSC (ONE STOP CENTER)

TEMPOH : JANUARI – APRIL 2024

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPAI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%) Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	Peratus (%) Tidak Menepati Standard	
1.	Menerima, menyemak dan mengedarkan permohonan pelan pembangunan yang diterima di Unit OSC ke agensi teknikal seperti ditetapkan oleh KPKT	3 hari bekerja	602	100%	-	-	602 permohonan
2.	Menyediakan dan mengeluarkan surat makluman keputusan mesyuarat kepada pemohon selepas Mesyuarat Jawatankuasa OSC diadakan	3 hari bekerja	602	100%	-	-	602 permohonan



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - O

JABATAN : UNIT COB (PESURUHJAYA BANGUNAN)

TEMPOH : JANUARI - APRIL 2024

BIL	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.	Memastikan pengeluaran sijil JMB dilaksanakan dengan syarat semua dokumen berkaitan dilengkapkan.	14 hari bekerja			-	-	
2.	Memastikan setiap aduan yang diterima dari segi pengurusan dan pentadbiran serta penyenggaraan diambil tindakan dalam tempoh :- Aduan am secara bertulis Aduan <i>Online</i>	Tindakan diambil dalam tempoh 14 hari bekerja	8 32	100% 36%	- 57	- 64%	97 aduan SISPA A dan aduan bertulis diterima sepanjang Januari – April 2024 (*45 aduan dalam tindakan pihak pemaju PRIMA) (*12 aduan lain sedang diambil tindakan)
3.	Memastikan setiap aduan berkaitan akaun/ kewangan diambil tindakan	10 hari bekerja			-	-	



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - O

JABATAN : UNIT COB (PESURUHJAYA BANGUNAN)

TEMPOH : JANUARI - APRIL 2024

BIL	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>	
4.	Memproses permohonan Jadual Petak oleh Pemaju dan di tandatangi oleh Pesuruhjaya Bangunan dengan syarat semua dokumen berkaitan dilengkapkan	14 hari bekerja			-	-	
5.	Menyemak dan memproses permohonan Deposit oleh Pemaju melalui Borang 25	14 hari bekerja	1	100%	-	-	Sebanyak 1 permohonan deposit oleh pemaju melalui Borang 25 telah diterima sepanjang Januari – April 2024