



MAJLIS BANDARAYA SEREMBAN

**PENCAPAIAN PIAGAM
PELANGGAN MAJLIS
BANDARAYA SEREMBAN FASA 1
(JAN - APR 2025)**



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI FASA 1 (JAN - APR) BAGI TAHUN 2025
MAJLIS BANDARAYA SEREMBAN**

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



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025

JABATAN : JABATAN KEWANGAN

TEMPOH : JANUARI – APRIL 2025

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPAHI TEMPOH MASA /STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN		
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%) Menepati Standard			
1.	Unit Sewaan Memastikan bil-bil sewa dikeluarkan dan dihantar kepada penyewa-penyewa gerai.	Sebelum 7hb dalam setiap bulan	Bil sewa bulan Januari hingga April 2025	100%			
					BULAN	BILANGAN BIL PROSES	TARIKH
					JAN	1,675	2/1/2025
					FEB	1,676	3/2/2025
					MAC	1,672	3/3/2025
					APRIL	1,676	2/4/2025
					1) Bil dicetak secara kupon untuk tempoh 6 bulan sekali : i. Januari – bil dicetak dari bulan Januari hingga Jun. ii. Julai – bil dicetak dari bulan Julai hingga Disember. 2) Bil sewa kawasan Seremban dan Nilai dihantar melalui serahan tangan		



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025

2.	Unit Cukai Taksiran <u>a. Cukai Taksiran</u> Bil-bil tuntutan cukai taksiran (cukai pintu) akan diposkan / diserahkan kepada pemilik-pemilik harta selewatnya-lewatnya pada tarikh berikut: i. Setengah Tahun Pertama ii. Setengah Tahun Kedua <u>b. Notis E Cukai Taksiran</u> i. Setengah Tahun Pertama ii. Setengah Tahun Kedua	31hb Januari 31hb Julai 15hb April 15hb Oktober	319,603 - 127,459 -	100% - 100% -	Tarikh sebenar : 17/12/2024 Tarikh sebenar : 18/4/2025 (Lewat kerana Cuti Hari Raya Aidilfitri)
3.	Unit Bayaran Bayaran Perkhidmatan / bekalan dan laim-lain pembekal / kontraktor	7 hari bekerja daripada tarikh baucer diterima dengan lengkap	Jan – 322 Feb – 331 Mac – 729 April – 364 Jumlah = 1,746	100%	



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025

JABATAN : JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT DAN PELANCONGAN

TEMPOH : JANUARI – APRIL 2025

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%)Menepati Standard	
A. PENGURUSAN VENUE					
1.	Kelulusan Tempahan Kemudahan Sukan i. Kompleks Sukan Negeri, Paroi :	3 hari bekerja	Januari - 4	100%	4
	a) Gelanggang Utama		Februari - 3	100%	3
	Mac - -		-	-	
	April - 1		100%	1	
	b) Gelanggang Serbaguna	3 hari bekerja	Januari - 75	100%	75
	Februari - 120		100%	120	
	Mac - 26		100%	26	
	April - 66		100%	66	
	ii. Stadium Tuanku Abdul Rahman	3 hari bekerja	Januari - 3	100%	3
	Februari - 4		100%	4	
	Mac - -		-	-	
	April - 3		100%	3	



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%)Menepati Standard	
	iii. Pusat Akuatik Negeri Paroi	3 hari bekerja	Januari - -	-	-
			Februari - 5	100%	5
			Mac - -	-	-
			April - 9	100%	9
	iv. Stadium Hoki, Seremban 2	3 hari bekerja	Januari - 57	100%	57
			Februari - 40	100%	40
			Mac - 17	100%	17
			April - 46	100%	46
	v. Padang Bola Sepak : a) Padang NS	3 hari bekerja	Januari - 32	100%	32
			Februari - 51	100%	51
			Mac - 17	100%	17
			April - 41	100%	41
	b) Padang Rasah Jaya	3 hari bekerja	Januari - -	-	-
			Februari - -	-	-
			Mac - -	-	-
			April - -	-	-



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%)Menepati Standard	
	c) Padang Lobak	3 hari bekerja	Januari - -	-	-
			Februari - 1	100%	1
			Mac - -	-	-
			April - -	-	-
	d) Padang Rantau	3 hari bekerja	Januari - 7	100%	7
			Februari - -	-	-
			Mac - -	-	-
			April - -	-	-
	e) Padang Batu 8, Mantin	3 hari bekerja	Januari - 2	100%	32
			Februari - 3	100%	51
			Mac - 3	100%	17
			April - 2	100%	41



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%)Menepati Standard	
B. PENGURUSAN KOMUNITI					
1.	1. Program Kemasyarakatan (CSR, Sukan, Kebudayaan DLL)				
	i. Menganjurkan program melibatkan masyarakat	1 program setiap bulan	Januari – -	-	-
			Februari – 2	100%	2
			Mac – 1	100%	1
			April – 1	100%	1
	ii. Mengemaskini senarai produk pelancongan	Sebulan sekali	Januari -1	100%	1
			Februari – 1	100%	1
			Mac – 1	100%	1
			April – 1	100%	1
	iii. Mengemaskini media sosial Pesona Seremban untuk promosi kepada orang awam berkaitan perkembangan produk pelancongan daerah Seremban.	1 kali sebulan	Januari - 3	100%	3
			Februari - 3	100%	3
			Mac - 3	100%	3
			April - 3	100%	3
	iv. Melaksanakan program / acara pelancongan	7 kali dalam setahun	Januari – 3	100%	3
			Februari – 3	100%	3
			Mac – 4	100%	4
April - 3			100%	3	

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025****JABATAN : JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN****TEMPOH : JANUARI – APRIL 2025**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%)Menepati <i>Standard</i>	
1.	Kelulusan Tempahan Fasiliti di Dewan MBS	5 hari bekerja	157	100%	157
2.	Kelulusan tempahan Bilik Mesyuarat / Ruang Hidang / Bilik Latihan di Wisma MBS, Makan, Minum dan Peralatan (Di bawah seliaan JKP sahaja) MBS	3 hari bekerja	37	100%	37
3.	Pengurusan Tuntutan Insurans MBS	30 hari bekerja	21	100%	21

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025****JABATAN : JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN****TEMPOH : JANUARI – APRIL 2025**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%)Menepati Standard	
1.	Memproses dan meluluskan permohonan kebenaran merancang yang lengkap dalam tempoh 90 hari dari tarikh penerimaan dokumen lengkap.	90 hari	128	100%	128
2.	Memproses dan meluluskan permohonan menamakan taman, jalan dan menomborkan rumah/premis dalam tempoh 90 hari dan tarikh penerimaan dokumen lengkap.	90 hari	9	100%	9
3.	Memberikan ulasan perancangan ke atas pelan bangunan dalam tempoh 2 minggu dari tarikh penerimaan daripada jabatan berkenaan.	2 minggu	240	100%	240
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	52	100%	52
5.	Memproses, mencetak maklumat lot tanah, taman perumahan, pecahan tanah, jarak, rezab jalan, gunatanah (pelan softcopy) dalam bentuk GIS kepada orang awam.	1 hari	42	100%	42



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025

JABATAN : JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA

TEMPOH : JANUARI – APRIL 2025

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%)Menepati Standard	
1.	SURAT MENYURAT AWAM Perkara Teknikal	Menjawab surat-menyurat awam dalam tempoh 28 hari waktu bekerja.	1,040	100%	1,040
2.	URUSAN TUKAR NAMA DAN ALAMAT PEMILIK /PENDUDUK Melibatkan 1 pemilik/penduduk atas 1 harta	Mengemaskini nama pemilik dalam sistem eNilai harta dalam tempoh 10 hari waktu bekerja.	1,541	100%	1,541
	Melibatkan 1 pemilik/penduduk atas 1 harta	Mengemaskini alamat surat-menyurat dalam sistem eNilai dalam tempoh 10 hari bekerja	416	100%	416
3.	PERMOHONAN POTONGAN (REMISI) CUKAI TAKSIRAN KE ATAS BANGUNAN KOSONG				
	Surat akuan terima	Dibalas dalam tempoh 10 hari dari tarikh penerimaan surat	34	100%	34
4.	MEMBEKAL MAKLUMAT BERKAITAN TANAH DAN BANGUNAN				
	Diberikan pada hari yang sama jika pemohon hadir sendiri di pejabat (bagi urusan tidak melebihi 3 rekod harta)	Dibalas dalam tempoh 10 hari dari tarikh penerimaan surat.	128	100%	128



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%)Menepati <i>Standard</i>	
4.	MEMBEKAL MAKLUMAT BERKAITAN TANAH DAN BANGUNAN Diberikan pada hari yang sama jika pemohon hadir sendiri di pejabat (bagi urusan tidak melebihi 3 rekod harta)	Dibalas dalam tempoh 10 hari dari tarikh penerimaan surat	128	100%	128
5.	URUSAN BANTAHAN/ RAYUAN KE ATAS CUKAI TAKSIRAN YANG DIKENAKAN Surat akuan terima bantahan ke atas kerja-kerja pindaan yang dijalankan	Surat dihantar/ diposkan – 10 hari dari tarikh penerimaan surat	97	100%	97



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025

JABATAN : JABATAN KAWALAN BANGUNAN

TEMPOH : JANUARI – APRIL 2025

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%) Menepati Standard	
1.	Menyemak dan memproses kelulusan pelan bangunan bagi Projek Perumahan / Pembangunan Bercampur.	Tempoh masa 90 hari mengikut / selaras dengan objektif kualiti ISO	13 daripada 13	100%	13
2.	Menyemak dan memproses kelulusan pelan bangunan bagi Projek Perniagaan.	Tempoh masa 90 hari mengikut / selaras dengan objektif kualiti ISO	50 daripada 50	100%	50
3.	Menyemak dan memproses kelulusan pelan bangunan bagi Banglo Persendirian	Tempoh masa 90 hari mengikut / selaras dengan objektif kualiti ISO	47 daripada 47	100%	47
4.	Memproses memberi ulasan atau syor Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan untuk Projek Industri / Bengkel	Tempoh masa 90 hari mengikut / selaras dengan objektif kualiti ISO	36 daripada 36	100%	36
5.	Memproses permohonan kelulusan Pelan Bangunan Tambahan & Ubahsuai Bangunan Kediaman	Tempoh masa 21 hari bekerja mengikut / selaras dengan objektif kualiti ISO	345 daripada 380	90.8%	380
6.	Menyemak dan memproses kelulusan pelan bangunan bagi lain-lain binaan.	Tempoh masa 90 hari mengikut / selaras dengan objektif kualiti ISO	28 daripada 28	100%	28
7.	Menyemak dan memproses kelulusan Permit Bangunan Sementara bagi Struktur Antena Telekomunikasi	Tempoh masa 90 hari mengikut / selaras dengan objektif kualiti ISO	4 daripada 4	100%	4
8.	Memproses permohonan kelulusan Sijil Layak Menduduki Bangunan (CFO)	Tempoh masa 14 hari bekerja mengikut tempoh masa dalam UUKBS 1986 PBTNS	1 daripada 1	100%	1
9.	Memproses permohonan dan mengeluarkan surat sokongan perakuan CCC.	Tempoh masa 14 hari bekerja	82 daripada 82	100%	82

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025****JABATAN : JABATAN UNDANG-UNDANG DAN PENGUATKUASAAN****TEMPOH : JANUARI – APRIL 2025**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%)Menepati Standard	
1.	Memberikan khidmat nasihat undang-undang secara bertulis dari tarikh penerimaan dokumen lengkap.	30 hari bekerja	20	100%	20
2.	Menjalankan siasatan ke atas setiap aduan dari tarikh yang diterima.	3 hari bekerja	1933	100%	1933
3.	Memberi maklumbalas bagi setiap aduan dari tarikh siasatan dijalankan.	3 hari bekerja	1933	100%	1933
4.	Memulangkan barang-barang sitaan yang telah dijelaskan bayaran dari waktu tuntutan dibuat.	1 jam (hari bekerja)	83	100%	83

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025****JABATAN : JABATAN TAMAN DAN LANDSKAP****TEMPOH : JANUARI – APRIL 2025**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%)Menepati Standard	
1.	Mengemaskini dan menyiasat status aduan-aduan yang diterima melalui sistem eSISPAA	Kerosakan Peralatan permainan 1- 365 hari	70	32%	216
2.	Memproses kelulusan Pelan Landskap dalam tempoh 60 hari (2 bulan) atau kurang dari tarikh permohonan	Tempoh diambil setelah permohonan diterima daripada Unit OSC (One Stop Center)	22	100%	22
3.	Melaksanakan bayaran kepada kontraktor dalam tempoh 14 hari (2 minggu)dari tarikh tuntutan dibuat	Tempoh diambil setelah tuntutan di terima daripada pihak kontraktor sehingga diserahkan kepada Jabatan Kewangan.	80	100%	80

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025****JABATAN : JABATAN PELESENAN DAN PEMBANGUNAN USAHAWAN****TEMPOH : JANUARI – APRIL 2025**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%)Menepati Standard	
1.	PERMOHONAN LESEN PREMIS PERNIAGAAN	30 HARI DARI TARIKH PERMOHONAN LESEN (TERCAPAI SEKIRANYA MELEBIHI 80%) .	938	99%	943
2.	PERMOHONAN LESEN <i>FAST TRACK</i>	10 HARI DARI TARIKH PERMOHONAN LESEN.	-	-	-
3.	PERMOHONAN LESEN SERTA MERTA	30 MINIT DARI TARIKH PERMOHONAN LESEN.	56	100%	56
4.	RAYUAN PERMOHONAN LESEN	30 HARI DARI TARIKH RAYUAN LESEN DITERIMA.	24	89%	27
5.	PEMBAHARUAN LESEN	60 HARI DARI TARIKH NOTIS PEMBAHARUAN LESEN DIKELUARKAN.	20,781	100%	20,781
6.	PEMBATALAN LESEN	60 HARI DARI TARIKH PERMOHONAN	114	100%	114

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025****JABATAN : JABATAN TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI****TEMPOH : JANUARI – APRIL 2025**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%)Menepati Standard	
1.	Memastikan perkhidmatan atas talian hendaklah sentiasa berfungsi 24 x 7 dengan 95% ketersediaan (<i>uptime availability</i>)	24 x 7	120 hari	100%	120 hari
2.	Memastikan ketersediaan capaian aplikasi mudah alih dalam tempoh 24 x 7 dengan 95% ketersediaan (<i>uptime availability</i>)	24 x 7	120 hari	100%	120 hari
3.	Memastikan perkhidmatan talian internet hendaklah sentiasa berfungsi 24 x 7 dengan 96% ketersediaan (<i>uptime availability</i>)	24 x 7	120 hari	100%	120 hari
4	Memastikan perkhidmatan talian internet hendaklah sentiasa berfungsi 24 x 7 dengan 99.5% ketersediaan (<i>uptime availability</i>)	24 x 7	120 hari	100%	120 hari

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025****JABATAN : UNIT KOMUNIKASI KORPORAT****TEMPOH : JANUARI – APRIL 2025**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%)Menepati Standard	
1.	Memastikan makluman berkenaan nombor aduan diberikan dalam tempoh 1 hari bekerja.	1 hari bekerja	8,049	100%	8,049
2.	Memastikan aduan disalurkan kepada Jabatan dalam tempoh 1 hari bekerja.	1 hari bekerja	8,049	100%	8,049
3.	Memastikan aduan yang telah selesai, ditutup dan dimaklumkan kepada pelanggan dalam tempoh 1 hari bekerja.	1 hari bekerja	5,403	100%	5,403

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025****JABATAN : JABATAN KEJURUTERAAN****TEMPOH : JANUARI – APRIL 2025**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%) Menepati <i>Standard</i>	
1.	Memproses dan meluluskan permohonan kerja tanah, infrastruktur dan lampu jalan dalam tempoh 90 hari dari tarikh terima permohonan.	Meluluskan 90% fail infrastruktur dalam tempoh 90 hari di bawah tindakan majlis.	87	100%	87
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.	42	100%	42
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.	44	100%	44
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.	5	100%	5
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.	42	100%	42
6.	Mengemaskini dan memberi maklumbalas aduan-aduan yang diterima melalui sistem s-SISPAA.	Memproses aduan awam dalam masa 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan di jabatan.	151	58%	260



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025

JABATAN : UNIT OSC

TEMPOH : JANUARI – APRIL 2025

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%)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	551	100%	551
2.	Menyediakan dan mengeluarkan surat makluman keputusan masyuarat kepada pemohon selepas Mesyuarat Jawatankuasa OSC diadakan.	3 hari bekerja	551	100%	551



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025

JABATAN : UNIT COB

TEMPOH : JANUARI – APRIL 2025

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%) Menepati Standard	
1.	Memastikan pengeluaran sijil JMB dilaksanakan dengan syarat semua dokumen berkaitan dilengkapkan.	14 hari bekerja	1	100%	Hanya 1 sahaja permohonan sijil JMB dikeluarkan pada Januari – April 2025.
2.	Memastikan aduan berkaitan pengurusan, pentadbiran dan penyenggaraan diambil tindakan. i) Aduan awam secara bertulis ii) Aduan online (SISPAA)	14 hari bekerja	i) 9 ii) 28	100% 100%	Sebanyak 37 aduan secara bertulis dan aduan online telah diterima.
3.	Memastikan aduan berkaitan akaun atau kewangan diambil tindakan.	10 hari bekerja	2	100%	Sebanyak 2 aduan kewangan diterima dan telah diambil tindakan.
4.	Memproses permohonan Jadual Petak oleh Pemaju dan ditandatangani oleh Pesuruhjaya Bangunan dengan syarat semua dokumen berkaitan dilengkapkan.	14 hari bekerja	-	-	Tiada permohonan
5.	Menyemak dan memproses permohonan deposit membaiki kecacatan harta bersama oleh Pemaju melalui Borang 25.	14 hari bekerja	1	100%	Hanya 1 permohonan deposit oleh pemaju melalui Borang 25 telah diterima pada Januari-April 2025.



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025

JABATAN : UNIT INTEGRITI
TEMPOH : JANUARI – APRIL 2025

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%)Menepati Standard	
1.	Memberi respon terhadap aduan yang diterima oleh Unit Integriti melalui SISPAA dalam tempoh satu hari bekerja selepas pegawai menerima aduan.	1 hari bekerja selepas pegawai terima aduan.	14	100%	14



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025