



MAJLIS BANDARAYA SEREMBAN

**PENCAPAIAN PIAGAM
PELANGGAN MAJLIS
BANDARAYA SEREMBAN FASA 2
(MEI-OGOS 2025)**



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI FASA 2 (MEI-OGOS) 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 : MEI - OGOS 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
					MEI	1,704	2/5/2025
					JUN	1,721	3/6/2025
					JULAI	1,721	1/7/2025
					OGOS	1,745	1/8/2025
					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	31hb Januari	319,603	100%	Tarikh sebenar : 17/12/2024
	ii. Setengah Tahun Kedua	31hb Julai	321,251	100%	Tarikh sebenar : 9/7/2025
	<u>b. Notis E Cukai Taksiran</u>				
3.	i. Setengah Tahun Pertama	15hb April	127,459	100%	Tarikh sebenar : 18/4/2025
	ii. Setengah Tahun Kedua	15hb Oktober	117,666	100%	(Lewat kerana Cuti Hari Raya Aidilfitri)
	Unit Bayaran	7 hari bekerja daripada tarikh baucer diterima dengan lengkap	Mei – 463 Jun – 516 Julai – 635 Ogos - 469	100%	
	Bayaran Perkhidmatan / bekalan dan laim-lain pembekal / kontraktor		Jumlah = 2,083		



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025

JABATAN : JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT DAN PELANCONGAN

TEMPOH : MEI - OGOS 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	Mei – 31	100%	31
	a) Gelanggang Utama		Jun – 50	100%	50
			Julai – 45	100%	45
			Ogos – 39	100%	39
	b) Gelanggang Serbaguna	3 hari bekerja	Mei – 114	100%	114
			Jun – 133	100%	133
			Julai – 137	100%	137
			Ogos - 102	100%	102
	ii. Stadium Tuanku Abdul Rahman	3 hari bekerja	Mei – 12	100%	12
			Jun – 18	100%	18
			Julai – 17	100%	17
			Ogos - 13	100%	13



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	Mei – 2	100%	2
			Jun – 3	100%	3
			Julai – 2	100%	2
			Ogos – -	-	-
	iv. Stadium Hoki, Seremban 2	3 hari bekerja	Mei – 70	100%	70
			Jun – 52	100%	52
			Julai – 46	100%	46
			Ogos - 41	100%	41
	v. Padang Bola Sepak : a) Padang NS	3 hari bekerja	Mei – 61	100%	61
			Jun – 47	100%	47
			Julai – 42	100%	42
			Ogos - 41	100%	41
	b) Padang Rasah Jaya	3 hari bekerja	Mei - -	-	-
			Jun - -	-	-
			Julai - -	-	-
			Ogos - -	-	-



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	Mei - -	-	-
			Jun - -	-	-
			Julai - -	-	-
			Ogos - -	-	-
	d) Padang Rantau	3 hari bekerja	Mei – 2	100%	2
			Jun – 1	100%	1
			Julai - -	-	-
			Ogos - -	-	-
	e) Padang Batu 8, Mantin	3 hari bekerja	Mei – 3	100%	3
			Jun – 2	100%	2
			Julai – 3	100%	3
			Ogos - 12	100%	12



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)	1 program setiap bulan	Mei – 3	100%	3
	i. Menganjurkan program melibatkan masyarakat		Jun – 1	100%	1
			Julai – 1	100%	1
			Ogos - 1	100%	1
	ii. Mengemaskini senarai produk pelancongan	Sebulan sekali	Mei – 1	100%	1
			Jun – 1	100%	1
			Julai – 1	100%	1
			Ogos - 1	100%	1
	iii. Mengemaskini media sosial Pesona Seremban untuk promosi kepada orang awam berkaitan perkembangan produk pelancongan daerah Seremban.	1 kali sebulan	Mei – 3	100%	3
			Jun – 3	100%	3
			Julai – 3	100%	3
			Ogos - 3	100%	3
	iv. Melaksanakan program / acara pelancongan	7 kali dalam setahun	Mei – 1	100%	1
			Jun – 1	100%	1
			Julai – 2	100%	2
			Ogos - 3	100%	3

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025****JABATAN : JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN****TEMPOH : MEI - OGOS 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	290	100%	290
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	96	100%	96
3.	Pengurusan Tuntutan Insurans MBS	30 hari bekerja	25	100%	25

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025****JABATAN : JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN****TEMPOH : MEI – OGOS 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	112	100%	112
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	196	100%	196
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	100	100%	100
5.	Memproses, mencetak maklumat lot tanah, taman perumahan, pecahan tanah, jarak, rezab jalan, gunatanah (pelan softcopy) dalam bentuk GIS kepada orang awam.	1 hari	60	100%	60



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.	786	100%	786
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.	2,124	100%	2,124
	Melibatkan 1 pemilik/penduduk atas 1 harta	Mengemaskini alamat surat-menyurat dalam sistem eNilai dalam tempoh 10 hari bekerja	366	100%	366
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.	145	100%	145



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>	
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 : MEI - OGOS 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	15 daripada 15	100%	15
2.	Menyemak dan memproses kelulusan pelan bangunan bagi Projek Perniagaan.	Tempoh masa 90 hari mengikut / selaras dengan objektif kualiti ISO	82 daripada 82	100%	82
3.	Menyemak dan memproses kelulusan pelan bangunan bagi Banglo Persendirian	Tempoh masa 90 hari mengikut / selaras dengan objektif kualiti ISO	85 daripada 85	100%	85
4.	Memproses memberi ulasan atau syor Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan untuk Projek Industri / Bengkel	Tempoh masa 90 hari mengikut / selaras dengan objektif kualiti ISO	50 daripada 50	100%	50
5.	Memproses permohonan kelulusan Pelan Bangunan Tambahan & Ubahsuai Bangunan Kediaman	Tempoh masa 21 hari bekerja mengikut / selaras dengan objektif kualiti ISO	337 daripada 364	90.8%	364
6.	Menyemak dan memproses kelulusan pelan bangunan bagi lain-lain binaan.	Tempoh masa 90 hari mengikut / selaras dengan objektif kualiti ISO	32 daripada 32	100%	32
7.	Menyemak dan memproses kelulusan Permit Bangunan Sementara bagi Struktur Antena Telekomunikasi	Tempoh masa 90 hari mengikut / selaras dengan objektif kualiti ISO	10 daripada 10	100%	10
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	66daripada 66	100%	66

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025****JABATAN : JABATAN UNDANG-UNDANG DAN PENGUATKUASAAN****TEMPOH : MEI - OGOS 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	19	100%	19
2.	Menjalankan siasatan ke atas setiap aduan dari tarikh yang diterima.	3 hari bekerja	2,310	100%	2310
3.	Memberi maklumbalas bagi setiap aduan dari tarikh siasatan dijalankan.	3 hari bekerja	2,310	100%	2310
4.	Memulangkan barang-barang sitaan yang telah dijelaskan bayaran dari waktu tuntutan dibuat.	1 jam (hari bekerja)	80	100%	80

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025****JABATAN : JABATAN TAMAN DAN LANDSKAP****TEMPOH : MEI - OGOS 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.	Mengemaskini dan menyiasat status aduan-aduan yang diterima melalui sistem eSISPAA	Kerosakan Peralatan permainan 1- 365 hari	47	41%	116
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)	20	100%	20



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025

JABATAN : JABATAN PELESENAN DAN PEMBANGUNAN USAHAWAN

TEMPOH : MEI - OGOS 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%) .	1033	99%	1042
2.	PERMOHONAN LESEN <i>FAST TRACK</i>	10 HARI DARI TARIKH PERMOHONAN LESEN.	-	-	-
3.	PERMOHONAN LESEN SERTA MERTA	30 MINIT DARI TARIKH PERMOHONAN LESEN.	39	100%	39
4.	RAYUAN PERMOHONAN LESEN	30 HARI DARI TARIKH RAYUAN LESEN DITERIMA.	10	91%	11
5.	PEMBAHARUAN LESEN	60 HARI DARI TARIKH NOTIS PEMBAHARUAN LESEN DIKELUARKAN.	20,781	100%	20,781
6.	PEMBATALAN LESEN	60 HARI DARI TARIKH PERMOHONAN	112	100%	112

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025****JABATAN : JABATAN TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI****TEMPOH : MEI-OGOS 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	123 hari	100%	123 hari
2.	Memastikan ketersediaan capaian aplikasi mudah alih dalam tempoh 24 x 7 dengan 95% ketersediaan (<i>uptime availability</i>)	24 x 7	123 hari	100%	123 hari
3.	Memastikan perkhidmatan talian internet hendaklah sentiasa berfungsi 24 x 7 dengan 96% ketersediaan (<i>uptime availability</i>)	24 x 7	123 hari	100%	123 hari
4	Memastikan perkhidmatan talian internet hendaklah sentiasa berfungsi 24 x 7 dengan 99.5% ketersediaan (<i>uptime availability</i>)	24 x 7	123 hari	100%	123 hari

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025****JABATAN : UNIT KOMUNIKASI KORPORAT****TEMPOH : MEI - OGOS 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.	Memastikan makluman berkenaan nombor aduan diberikan dalam tempoh 1 hari bekerja.	1 hari bekerja	7,663	100%	7,663
2.	Memastikan aduan disalurkan kepada Jabatan dalam tempoh 1 hari bekerja.	1 hari bekerja	7,663	100%	7,663
3.	Memastikan aduan yang telah selesai, ditutup dan dimaklumkan kepada pelanggan dalam tempoh 1 hari bekerja.	1 hari bekerja	5,155	100%	5,155



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025

JABATAN : JABATAN KEJURUTERAAN
TEMPOH : MEI - OGOS 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.	115	100%	115
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.	105	100%	105
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.	14	100%	14
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.	4	100%	4
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.	22	100%	22
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.	208	74%	208



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025

JABATAN : UNIT OSC
TEMPOH : MEI - OGOS 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	734	100%	734
2.	Menyediakan dan mengeluarkan surat makluman keputusan masyuarat kepada pemohon selepas Mesyuarat Jawatankuasa OSC diadakan.	3 hari bekerja	734	100%	734



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025

JABATAN : UNIT COB

TEMPOH : MEI - OGOS 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 dilengkapi.	14 hari bekerja	-	-	Tiada Permohonan
2.	Memberikan maklumbalas aduan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima.	14 hari bekerja	54	100%	Sebanyak 54 aduan 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 pemfailan Jadual Petak oleh Pemaju dalam tempoh 14 hari bekerja daripada penerimaan dokumen lengkap.	14 hari bekerja	27	100%	24 Permohonan diterima untuk kawasan Seremban manakala 3 Permohonan diterima untuk kawasan Nilai.
5.	Menyemak dan memproses permohonan deposit membaiki kecacatan harta bersama oleh Pemaju melalui Borang 25.	14 hari bekerja	-	-	Tiada permohonan



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025

JABATAN : UNIT INTEGRITI
TEMPOH : MEI - OGOS 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.	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.	13	100%	13



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025