



MAJLIS BANDARAYA SEREMBAN

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS BANDARAYA SEREMBAN FASA 1 (JANUARI – MAR 2021)



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI FASA 1 (JAN – MAC) BAGI TAHUN 2021
MAJLIS BANDARAYA SEREMBAN**

| LAMPIRAN | JABATAN / UNIT |
|-----------------|---|
| A | JABATAN KEJURUTERAAN |
| B | JABATAN KEWANGAN |
| C | JABATAN KAWALAN BANGUNAN |
| D | JABATAN TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI |
| E | JABATAN UNDANG-UNDANG DAN PENGUATKUASAAN |
| F | JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA |
| G | JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN |
| H | JABATAN PEMBERSIHAN DAN KESIHATAN PERSEKITARAN |
| I | JABATAN TAMAN DAN LANDSKAP |
| J | JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT DAN PERLANCONGAN |
| K | UNIT KOMUNIKASI KORPORAT |
| L | UNIT INTEGRITI |
| M | UNIT OSC (ONE STOP CENTER) |
| N | UNIT COB (PESURUHJAYA BANGUNAN) |
| O | UNIT PELANCONGAN |
| P | UNIT URUSETIA MESYUARAT / LETAK KERETA / DEWAN |

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



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - A

JABATAN : JABATAN KEJURUTERAAN

TEMPOH : JANUARI – MAC 2021

| 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. | 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 dibawah tindakan majlis | 45 | 88% | 6 | 12% | 51 |
| 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 | 38 | 100% | - | - | 38 |
| 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 | 15 | 100% | - | - | 15 |
| 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 | 16 | 100% | - | - | 16 |



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - A

JABATAN : JABATAN KEJURUTERAAN
TEMPOH : JANUARI – MAC 2021

| 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. | 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 | 26 | 100% | - | - | 26 |
| 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 | 704 | 48% | 774 | 52% | 1478 |



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - B

JABATAN : JABATAN KEWANGAN
TEMPOH : JANUARI – MAC 2021

| 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. | 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 | 284,174 | 100% | - | - | - |
| | ii. Setengah Tahun Kedua | 31hb Julai | - | - | - | - | - |



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - B

JABATAN : JABATAN KEWANGAN

TEMPOH : JANUARI – MAC 2021

| 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 | |
| | B. Notis E Cukai Taksiran i. Setengah Tahun Pertama ii. Setengah Tahun Kedua | Notis dipos selewat- lewatnya pada 31hb Mac Notis dipos selewat- lewatnya pada 30hb September | 42,233 | 34.82% | 79,063 | 65.18% | Notis E setengah tahun pertama 2021 telah lewat dicetak oleh syarikat pencetakan iaitu pada 25.03.2021 dan bil untuk serahan tangan juga lewat diserahkan kepada Majlis iaitu pada 06.04.2021 |
| 2. | UNIT SEWAAN Memastikan bil-bil sewa dikeluarkan dan dihantar kepada penyewa-penyewa gerai. | Sebelum 7hb dalam setiap bulan | 5110 | 100% | - | - | 5110 |
| 3. | UNIT BAYARAN Bayaran perkhidmatan / bekalan dan lain-lain pembekal / kontraktor | 7 hari bekerja daripada tarikh baucer diterima dengan lengkap | 1820 | 99.89% | 2 | 0.11% | 1822 |



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - C

JABATAN : JABATAN KAWALAN BANGUNAN

TEMPOH : JANUARI – MAC 2021

| 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. | 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 | 24 | 100% | - | - | 24 |
| 3. | Menyemak & memproses kelulusan Pelan Bangunan untuk Banglo Persendirian | 90 hari | 51 | 100% | - | - | 51 |
| 4. | Menyemak & memproses kelulusan pelan bangunan bagi Projek Industri / Gudang / Bengkel | 90 hari | 20 | 100% | - | - | 20 |
| 5. | Memproses Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan Tambahan & Ubahsuai Bangunan Kediaman | 21 hari bekerja | 205 | 96.2% | 8 | 3.8% | 213 |



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - C

JABATAN : JABATAN KAWALAN BANGUNAN
TEMPOH : JANUARI – MAC 2021

| 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> | |
| 6. | Menyemak & memproses ulasan Kelulusan Pelan Bangunan bagi untuk lain-lain Binaan | 90 hari | 19 | 100% | - | - | 19 |
| 7. | Menyemak & memproses kelulusan Permit Bangunan Sementara bagi Struktur Antena Telekomunikasi | 90 hari | 12 | 100% | - | - | 12 |
| 8. | Memproses Permohonan Kelulusan Sijil Layak Menduduki Bangunan | 14 hari bekerja | 1 | 100% | - | - | 1 |
| 9. | Memproses Permohonan Surat Perakuan Siap & Pematuhan (CCC). | 14 hari bekerja | 45 | 100% | - | - | 45 |



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - D

JABATAN : JABATAN TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI
 TEMPOH : JANUARI – MAC 2021

| 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. | Perkhidmatan Atas Talian Memastikan perkhidmatan atas talian hendaklah sentiasa berfungsi 24 x 7 dengan 95% ketersediaan (<i>uptime availability</i>) | 24 x 7 | 89 hari | 98.89% | 1 hari | 1.11% | 90 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 | 90 hari | 100% | - | - | 90 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 | 89 hari | 98.89% | 1 hari | 1.11% | 90 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 | 90 hari | 100% | - | - | 90 hari |



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - E

JABATAN : JABATAN UNDANG-UNDANG DAN PENGUATKUASAAN

TEMPOH : JANUARI – MAC 2021

| 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. Memberikan khidmat nasihat undang-undang secara bertulis dari tarikh penerimaan dokumen lengkap | 30 hari bekerja | 3 | 100% | - | - | 3 |
| 2. Menjalankan siasatan ke atas setiap aduan dari tarikh yang diterima | 3 hari bekerja | 1784 | 100% | - | - | 1784 |
| 3. Memberi maklumbalas bagi setiap aduan dari tarikh siasatan dijalankan | 3 hari bekerja | 1065 | 100% | - | - | 1065 |
| 4. Memulangkan barang-barang sitaan yang telah dijelaskan bayaran dari waktu tuntutan dibuat | 1 jam (hari bekerja) | 5 | 100% | - | - | 5 |



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - F

JABATAN : JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA

TEMPOH : JANUARI – MAC 2021

| 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. | 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. | 593 | 100% | - | - | 593 |
| 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 5 hari dari tarikh penerimaan surat Dikeluarkan surat 5 hari dari tarikh penerimaan surat | 70 3005 - | 100% 100% - | - - - | - - - | 70 3005 - |



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - F

JABATAN : JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA

TEMPOH : JANUARI – MAC 2021

| 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 | |
| 3. | Permohonan Potongan (Remisi) Cukai Taksiran Ke Atas Bangunan Kosong | | | | | | |
| | I. Surat akuan terima | Dibalas dalam tempoh 5 hari dari tarikh penerimaan surat | 447 | 100% | - | - | 447 |
| | 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. | 1426 | 100% | - | - | 1426 |
| | 2. bagi setengah tahun kedua | 2) Diukur pada bulan Julai bagi setengah tahun kedua | - | - | - | - | - |



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - F

JABATAN : JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA

TEMPOH : JANUARI – MAC 2021

| 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) | Diukur setiap hari bekerja pada setiap bulan | 15 | 100% | - | - | 15 |
| | II. Pemohon diterima melalui pos | Dihantar / diposkan maklumat yang dikehendaki dalam tempoh 5 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 | - | - | - | - | 0 |
| | II. Surat berkaitan penjelasan umum – | Dibalas dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh penerimaan surat | - | - | - | - | 0 |
| | III. Surat keputusan bantahan | Dibalas dalam tempoh 15 hari bekerja dari tarikh mesyuarat Lembaga Bantahan / Rayuan Cukai Taksiran bersidang | - | - | - | - | 0 |



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - G

JABATAN : JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN

TEMPOH : JANUARI – MAC 2021

| 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 | 73 | 81% | 17 | 19% | 90 |
| 2. | Memproses dan meluluskan permohonan menamakan taman, jalan dan menomborkan rumah / permis dalam tempoh 90 hari dan tarikh penerimaan dokumen lengkap. | 90 hari | 12 | 100% | - | - | 12 |
| 3. | Memberi ulasan perancangan keatas pelan bangunan dalam tempoh 2 minggu dari tarikh penerimaan daripada jabatan berkenaan | 2 minggu | 198 | 100% | - | - | 198 |
| 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 | 81% | 12 | 19% | 64 |
| 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 | 7 | 100% | - | - | 7 |



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - H

JABATAN : JABATAN PEMBERSIHAN DAN KESIHATAN PERSEKITARAN
TEMPOH : JANUARI – MAC 2021

| 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. | Permohonan Lesen Premis Perniagaan. | 30 hari dari tarikh permohonan lesen (tercapai sekiranya melebihi 80%) | 517 | 85.03% | 91 | 14.97% | 608 |
| 2. | Permohonan Lesen <i>Fast Track</i> . | 10 hari dari tarikh permohonan lesen | - | - | - | - | - |
| 3. | Permohonan Lesen Serta Merta | 30 minit dari tarikh permohonan lesen | 33 | 100% | - | - | 33 |
| 4. | Rayuan Permohonan Lesen. | 30 hari dari tarikh rayuan lesen diterima | 2 | 100% | - | - | 2 |
| 5. | Pembaharuan Lesen | 60 hari dari tarikh notis pembaharuan lesen dikeluarkan | 16632 | 100% | - | - | 16632 |
| 6. | Pembatalan Lesen | 60 hari dari tarikh permohonan | 7 | 100% | - | - | 7 |



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - I

JABATAN : JABATAN TAMAN DAN LANDSKAP

TEMPOH : JANUARI – MAC 2021

| 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. | Mengemaskini dan menyiasat status aduan-aduan yang diterima melalui sistem e-SISPAA - Aduan Kecemasan pokok tumbang di kawasan operasi Majlis (Unit Ranjer) | Pokok Alatan Permainan Padang Gelanggang Kawasan Riadah } 3 hari bekerja 24 Jam selepas aduan diterima | 685 | 100% | - | - | 685 |
| 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>) | 15 | 100% | - | - | 15 |
| 3. | 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 | 57 | 80% | 8 | 20% | 65 |



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - J

JABATAN : JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT DAN PERLANCONGAN

TEMPOH : JANUARI – MAC 2021

| 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. | Kelulusan Tempahan Kemudahan Sukan | | | | | | |
| | i. Kompleks Sukan Paroi: | | | | | | |
| | a) Gelanggang Utama | 3 hari bekerja | - | - | - | - | - |
| | b) Gelanggang Serbaguna | 3 hari bekerja | - | - | - | - | - |
| | ii. Stadium Tuanku Abdul Rahman | 3 hari bekerja | 63 | 100% | - | - | 63 |
| | iii. Pusat Akuatik Negeri, Paroi | 3 hari bekerja | - | - | - | - | - |
| | iv. Stadium Hoki, Seremban 2 | 3 hari bekerja | 4 | 100% | - | - | 4 |
| | v. Padang Bolasepak :- | | | | | | |
| | a) Padang NS | 3 hari bekerja | 1 | 100% | - | - | 1 |
| | b) Padang Rasah Jaya | 3 hari bekerja | - | - | - | - | - |
| | c) Padang Lobak | 3 hari bekerja | - | - | - | - | - |
| | d) Padang Bandar Baru Nilai | 3 hari bekerja | - | - | - | - | - |
| | e) Padang Rantau | 3 hari bekerja | - | - | - | - | - |
| | f) Padang Batu 8, Mantin | 3 hari bekerja | - | - | - | - | - |



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - J

JABATAN : JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT DAN PERLANCONGAN

TEMPOH : JANUARI – MAC 2021

| 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 | |
| | A. Pengurusan Komuniti 1. Program Kemasyarakatan (CSR, Sukan, Kebudayaan, dll) i. Menganjurkan program melibatkan masyarakat | 1 program/ setiap bulan | 2 | 50% | 2 | 50% | 4 |



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2020

LAMPIRAN - K

JABATAN : UNIT KOMUNIKASI KORPORAT
TEMPOH : JANUARI – MAC 2021

| 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 | 2943 | 100% | - | - | 2943 |
| 2. | Memastikan Aduan disalurkan kepada Jabatan dalam Tempoh 24 jam | 24 jam | 2943 | 100% | - | - | 2943 |
| 3. | Memastikan Jabatan memberikan maklumbalas mengenai status perlaksanaan tindakan ke atas aduan selewat-lewatnya dalam tempoh 15 hari daripada tarikh penerimaan aduan dan membuat susulan sehingga selesai | 15 hari | 2943 | 100% | - | - | 2943 |



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - L

JABATAN : UNIT INTEGRITI
TEMPOH : JANUARI – MAC 2021

| 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. | Memberi maklumbalas aduan e-SISPAA kepada pengadu yang mempunyai maklumat untuk dihubungi. | 3 hari bekerja | 3 | 100% | - | - | 3 |



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - M

JABATAN : UNIT OSC (*ONE STOP CENTER*)

TEMPOH : JANUARI – MAC 2021

| 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. | Menerima, menyemak dan mengedarkan permohonan pelan pembangunan yang diterima di Unit OSC ke agensi teknikal seperti ditetapkan oleh KPKT | 3 hari bekerja | 307 | 100% | - | - | 307 |
| 2. | Menyediakan dan mengeluarkan surat makluman keputusan mesyuarat kepada pemohon selepas Mesyuarat Jawatankuasa OSC diadakan | 3 hari bekerja | 307 | 100% | - | - | 307 |



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - N

JABATAN : UNIT COB (PESURUHJAYA BANGUNAN)

TEMPOH : JANUARI – MAC 2021

| 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. | Memastikan pengeluaran sijil JMB dilaksanakan dengan syarat semua dokumen berkaitan dilengkapkan. | 14 hari bekerja | 1 | 100% | - | - | 1 |
| 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> | 14 hari-Sederhana | 40 | 86.11% | 7 | 14.89% | 47 |
| 3. | Memastikan setiap aduan berkaitan akaun/ kewangan diambil tindakan | 10 hari bekerja | - | - | - | - | - |



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - N

JABATAN : UNIT COB (PESURUHJAYA BANGUNAN)

TEMPOH : JANUARI – MAC 2021

| 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> | |
| 4. | Memproses permohonan Jadual Petak oleh Pemaju dan di tandatangi oleh Pesuruhjaya Bangunan dengan syarat semua dokumen berkaitan dilengkapkan | 14 hari bekerja | 6 | 100% | - | - | 6 |
| 5. | Menyemak dan memproses permohonan Deposit oleh Pemaju melalui Borang 25 | 14 hari bekerja | - | - | - | - | - |



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - O

JABATAN : UNIT PELANCONGAN
TEMPOH : JANUARI – MAC 2021

| 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. | Mengadakan produk <i>update</i> di produk Seremban sebulan sekali | Sebulan sekali | 3 | 100% | - | - | 3 |
| 2. | Mengemaskini Facebook Pesona Seremban untuk makluman kepada orang awam tentang perkembangan produk pelancongan Daerah Seremban | 3 kali Seminggu | 5 | 100% | - | - | 5 |
| 3. | Menguruskan permohonan bahan promosi | 5 hari waktu bekerja | - | - | - | - | - |
| 4. | Melaksanakan acara pelancongan | 7 kali dalam setahun | 2 | 100% | - | - | 2 |



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - P

JABATAN : UNIT URUSETIA MESYUARAT / LETAK KERETA / DEWAN/PEROLEHAN
TEMPOH : JANUARI – MAC 2021

| 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. | KELULUSAN SECARA DASAR UNTUK MENDAPATKAN PERKHIDMATAN BERIKUT :- | | | | | | |
| | Dewan MBS | 30 minit | 40 | 100% | - | - | 40 |
| | Peralatan | 30 minit | 6 | 100% | - | - | 6 |