



MAJLIS BANDARAYA SEREMBAN

# **PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS BANDARAYA SEREMBAN FASA 3 ( JULAI – SEPTEMBER 2021 )**



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI FASA 3 (JULAI – SEPTEMBER ) 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 : JULAI - SEPTEMBER 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, infrastuktur dan lampu jalan dalam tempoh 90 hari dari tarikh terima permohonan.           | Meluluskan 90% fail infrastuktur dalam tempoh 90 hari dibawah tindakan majlis                      | -  | -                             | -  | -                                   | -                   |
| 2.  | 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                          | -  | -                             | -  | -                                   | -                   |
| 3.  | 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 | -  | -                             | -  | -                                   | -                   |
| 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      | -  | -                             | -  | -                                   | -                   |



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - A

JABATAN : JABATAN KEJURUTERAAN  
TEMPOH : JULAI - SEPTEMBER 2021

| BIL | 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> |                     |
| 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 | -  | -                                    | -  | -  | -                   |
| 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                                  | -  | -                                    | -  | -  | -                   |



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - B

JABATAN : JABATAN KEWANGAN  
TEMPOH : JULAI - SEPTEMBER

| 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.  | <b>UNIT HASIL</b><br><br><b>A. Cukai Taksiran</b><br><br>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 : JULAI - SEPTEMBER

| 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>B. Notis E Cukai Taksiran</b>   |   |   |                               |   |                                     |  |
|     | i. Setengah Tahun Pertama  | Notis dipos selewat- lewatnya pada 31hb Mac       | -   | -                             | -   | -                                   | Notis E lewat dipos dan diedarkan kerana penangguhan denda lewat pada 16 Oktober 2021 dengan kelulusan Mesyuarat JKMA Bil 7/2021 (Kertas Kerja JKMA 50/2021)   |
|     | ii. Setengah Tahun Kedua   | Notis dipos selewat- lewatnya pada 30hb September | -   | -                             | 124,100   | 100%                                |  |
| 2.  | <b>UNIT SEWAAN</b><br><br>Memastikan bil-bil sewa dikeluarkan dan dihantar kepada penyewa-penyewa gerai. | Sebelum 7hb dalam setiap bulan                    | Bil sewa bulan Julai,Ogos dan September 2021      | 100%                          | -   | 100%                                | Julai : 1,343<br>Ogos : 1,343<br>September : 1,342<br><br>(Bil sewa kawasan Seremban sahaja dihantar melalui serahan tangan manakala bil sewaan kawasan Nilai tidak dihantar kerana jarak dari Ibu Pejabat ke kawasan Nilai melebihi 35km) |



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - B

JABATAN : JABATAN KEWANGAN

TEMPOH : JULAI - SEPTEMBER

| 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 |                     |
| 3.  | <b>UNIT BAYARAN</b><br><br>Bayaran perkhidmatan / bekalan dan lain-lain pembekal / kontraktor | 7 hari bekerja daripada tarikh baucer diterima dengan lengkap | 1,214  | 100%                          | -  | -                                   | -                   |
|     | i. Setengah Tahun Pertama   | Notis dipos selewat- lewatnya pada 31hb Mac                   | -  | -                             | -  | -                                   |                     |
|     | ii. Setengah Tahun Kedua  | Notis dipos selewat- lewatnya pada 30hb September             | -  | -                             | 124,100  | 100%                                |                     |



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - C

JABATAN : JABATAN KAWALAN BANGUNAN

TEMPOH : JULAI - SEPTEMBER 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> |                     |
| 1.  | Menyemak & memproses kelulusan pelan bangunan untuk Projek Perumahan / Pembangunan Bercampur | 90 hari           | 11   | 100%                                 | -  | -  | 11                  |
| 2.  | Menyemak & memproses kelulusan pelan bangunan bagi Projek Perniagaan                         | 90 hari           | 22   | 95.7%                                | 1  | 4.3%                                       | 3                   |
| 3.  | Menyemak & memproses kelulusan Pelan Bangunan untuk Banglo Persendirian                      | 90 hari           | 21   | 77.8%                                | 6  | 22.2%                                      | 27                  |
| 4.  | Menyemak & memproses kelulusan pelan bangunan bagi Projek Industri / Gudang / Bengkel        | 90 hari           | 19   | 100%                                 | -  | -  | 19                  |
| 5.  | Memproses Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan Tambahan & Ubahsuai Bangunan Kediaman          | 21 hari bekerja   | 114  | 85.7%                                | 19   | 14.3                                       | 133                 |





## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - C

JABATAN : JABATAN KAWALAN BANGUNAN  
TEMPOH : JULAI - SEPTEMBER 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 |                     |
| 6.  | Menyemak & memproses ulasan Kelulusan Pelan Bangunan bagi untuk lain-lain Binaan             | 90 hari           | 12   | 92.3%                         | 1  | 7.7%                                | 13                  |
| 7.  | Menyemak & memproses kelulusan Permit Bangunan Sementara bagi Struktur Antena Telekomunikasi | 90 hari           | 6  | 100%                          | -  | -                                   | 6                   |
| 8.  | Memproses Permohonan Kelulusan Sijil Layak Menduduki Bangunan                                | 14 hari bekerja   | 0  | -                             | -  | -                                   | 0                   |
| 9.  | Memproses Permohonan Surat Perakuan Siap & Pematuhan (CCC).                                  | 14 hari bekerja   | 19   | 100%                          | -  | -                                   | 19                  |



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - D

JABATAN : JABATAN TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI

TEMPOH : JULAI - SEPTEMBER 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.  | <b>Perkhidmatan Atas Talian</b><br>Memastikan perkhidmatan atas talian hendaklah sentiasa berfungsi 24 x 7 dengan 95% ketersediaan ( <i>uptime availability</i> )   | 24 x 7                | 92 hari   | 100%                          | -   | -                                   | 92 Hari             |
| 2.  | <b>Perkhidmatan Aplikasi Mudah Alih</b><br>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  | -   | -                             | -   | -                                   | -                   |
| 3.  | <b>Perkhidmatan Wi-Fi</b><br>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.  | <b>Perkhidmatan Portal</b><br>Memastikan perkhidmatan portal hendaklah sentiasa berfungsi 24 x 7 dengan 96% ketersediaan ( <i>uptime availability</i> )   | 24 x 7                | 92 hari   | 100%                          | -   | -                                   | 92 Hari             |
| 5.  | <b>Perkhidmatan Talian Internet</b><br>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 2021

LAMPIRAN - E

JABATAN : JABATAN UNDANG-UNDANG DAN PENGUATKUASAAN

TEMPOH : JULAI - SEPTEMBER 2021

| 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. Memberikan khidmat nasihat undang-undang secara bertulis dari tarikh penerimaan dokumen lengkap | 30 hari bekerja      | 15  | 100%                          | -   | -                                   | 15                  |
| 2. Menjalankan siasatan ke atas setiap aduan dari tarikh yang diterima                             | 3 hari bekerja       | 634   | 100%                          | -   | -                                   | 634                 |
| 3. Memberi maklumbalas bagi setiap aduan dari tarikh siasatan dijalankan                           | 3 hari bekerja       | 1302  | 100%                          | -   | -                                   | 1302                |
| 4. Memulangkan barang-barang sitaan yang telah dijelaskan bayaran dari waktu tuntutan dibuat       | 1 jam (hari bekerja) | 1585  | 100%                          | -   | -                                   | 1585                |



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - F

JABATAN : JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA

TEMPOH : JULAI - SEPTEMBER 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.  | <b>SURAT MENYURAT AWAM</b><br><br>i. Perkara Teknikal –<br>Menjawab surat-menyurat awam yang diterima di pejabat.   | Surat berkaitan perkara teknikal dibalas dalam tempoh 28 hari bekerja dari tarikh penerimaan surat.   | 728  | 100%                          | -  | -                                   | 728                   |
| 2.  | <b>URUSAN TUKAR NAMA DAN ALAMAT PEMILIK / PENDUDUK</b><br><br>i. Melibatkan pemohon hadir sendiri ke pejabat (Bagi urusan tidak melebihi 3 rekod harta)<br><br>ii. Melibatkan 1 pemilik/penduduk atas 1 harta<br><br>iii. Melibatkan ramai penduduk/pemilik atas 1 harta (Diselesaikan setelah semua maklumat diperolehi) | Dikeluarkan surat pada hari yang sama<br><br>Dikeluarkan surat 10 hari dari tarikh penerimaan surat<br><br>Dikeluarkan surat 10 hari dari tarikh penerimaan surat | 5<br><br>645<br><br>-                            | 100%<br><br>100%<br><br>-     | -<br><br>-<br><br>-                                    | -<br><br>-<br><br>-                 | 5<br><br>645<br><br>0 |



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - F

JABATAN : JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA

TEMPOH : JULAI - SEPTEMBER 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.  | <b>Permohonan Potongan (Remisi) Cukai Taksiran Ke Atas Bangunan Kosong</b>          |   |   |                               |   |                                     |                     |
|     | I. Surat akuan terima   | Dibalas dalam tempoh 5 hari dari tarikh penerimaan surat  | 33  | 100%                          | -   | -                                   | 33                  |
|     | 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. | -   | -                             | -   | -                                   | 0                   |
|     | 2. bagi setengah tahun kedua  | 2) Diukur pada bulan Julai bagi setengah tahun kedua      | 136   | 100%                          | -   | -                                   | 136                 |



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021**

LAMPIRAN - F

JABATAN : JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA

TEMPOH : JULAI - SEPTEMBER 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.  | <b>Memberi maklumat berkaitan tanah dan bangunan.</b>   |   |   |                               |   |                                     |                     |
|     | 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  | -   | -                             | -   | -                                   | 0                   |
|     | II. Pemohon diterima melalui pos  | Dihantar / diposkan maklumat yang dikehendaki dalam tempoh 5 hari waktu bekerja dari tarikh penerimaan surat permohonan | -   | -                             | -   | -                                   | 0                   |
| 5.  | <b>Urusan bantahan / rayuan ke atas cukai taksiran yang dikenakan</b>   |   |   |                               |   |                                     |                     |
|     | I. Surat akuan terima bantahan ke atas kerja-kerja pindaan yang dijalankan  | Surat dihantar/ diposkan – 5 hari dari tarikh penerimaan surat  | 18  | 100%                          | -   | -                                   | 18                  |
|     | II. Surat berkaitan penjelasan umum –   | Dibalas dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh penerimaan surat   | -   | 100%                          | -   | -                                   | -                   |
|     | III. Surat keputusan bantahan   | Dibalas dalam tempoh 15 hari bekerja dari tarikh mesyuarat Lembaga Bantahan / Rayuan Cukai Taksiran bersidang           | -   | 100%                          | -   | -                                   | -                   |



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - G

JABATAN : JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN

TEMPOH : JULAI - SEPTEMBER 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.  | Memproses dan meluluskan permohonan kebenaran merancang yang lengkap dalam tempoh 90 hari dari tarikh penerimaan dokumen lengkap.                                       | 90 hari           | 53  | 100%                          | -   | -                                   | 53                  |
| 2.  | Memproses dan meluluskan permohonan menamakan taman, jalan dan menomborkan rumah / permis dalam tempoh 90 hari dan tarikh penerimaan dokumen lengkap.                   | 90 hari           | 7   | 77.8%                         | 2   | 22.2%                               | 9                   |
| 3.  | Memberi ulasan perancangan keatas pelan bangunan dalam tempoh 2 minggu dari tarikh penerimaan daripada jabatan berkenaan  | 2 minggu          | 114   | 100%                          | -   | -                                   | 114                 |
| 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          | 83  | 100%                          | -   | -                                   | 83                  |
| 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            | 15  | 100%                          | -   | -                                   | 15                  |



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - H

JABATAN : JABATAN PEMBERSIHAN DAN KESIHATAN PERSEKITARAN  
TEMPOH : JULAI - SEPTEMBER 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%) | 208  | 99.50%                        | 1  | 0.50%                               | 209                 |
| 2.  | Permohonan Lesen <i>Fast Track</i> . | 10 hari dari tarikh permohonan lesen                                   | -  | -                             | -  | -                                   | -                   |
| 3.  | Permohonan Lesen Serta Merta         | 30 minit dari tarikh permohonan lesen                                  | 24   | 100%                          | 0  | 0                                   | 24                  |
| 4.  | Rayuan Permohonan Lesen.             | 30 hari dari tarikh rayuan lesen diterima                              | 1  | 100%                          | 0  | 0                                   | 1                   |
| 5.  | Pembaharuan Lesen                    | 60 hari dari tarikh notis pembaharuan lesen dikeluarkan                | 16632  | 100%                          | 0  | 0                                   | 16632               |
| 6.  | Pembatalan Lesen                     | 60 hari dari tarikh permohonan   | 5  | 100%                          | 0  | 0                                   | 5                   |





## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - I

JABATAN : JABATAN TAMAN DAN LANDSKAP

TEMPOH : JULAI - SEPTEMBER 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.  | Mengemaskini dan menyiasat status aduan-aduan yang diterima melalui sistem e-SISPAA<br><br>- Aduan Kecemasan pokok tumbang di kawasan operasi Majlis (Unit Ranjer) | Pokok Alatan Permainan Padang 3 hari Gelanggang bekerja Kawasan Riadah<br><br>24 Jam selepas aduan diterima    | 113   | 22.42%                        | 391   | 77.58%                              | 504                 |
| 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 (One Stop Center)                               | 9   | 100%                          | -   | -                                   | 9                   |
| 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 | 53  | 72.60%                        | 20  | 27.40%                              | 73                  |



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021**

LAMPIRAN - J

JABATAN : JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT DAN PELANCONGAN

TEMPOH : JULAI - SEPTEMBER 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.  | Kelulusan Tempahan Kemudahan Sukan |                   |  |                               |  |                                     |                     |
|     | i. Kompleks Sukan Paroi:           |                   |  |                               |  |                                     |                     |
|     | a) Gelanggang Utama                | 3 hari bekerja    | -  | -                             | -  | -                                   | 0                   |
|     | b) Gelanggang Serbaguna            | 3 hari bekerja    | -  | -                             | -  | -                                   | 0                   |
|     | ii. Stadium Tuanku Abdul Rahman    | 3 hari bekerja    | 49   | 100%                          | -  | -                                   | 49                  |
|     | iii. Pusat Akuatik Negeri, Paroi   | 3 hari bekerja    | -  | -                             | -  | -                                   | 0                   |
|     | iv. Stadium Hoki, Seremban 2       | 3 hari bekerja    | -  | -                             | -  | -                                   | 0                   |
|     | v. Padang Bolasepak :-             |                   |  |                               |  |                                     |                     |
|     | a) Padang NS                       | 3 hari bekerja    | 1  | 100%                          | -  | -                                   | 1                   |
|     | b) Padang Rasah Jaya               | 3 hari bekerja    | -  | -                             | -  | -                                   | 0                   |
|     | c) Padang Lobak                    | 3 hari bekerja    | -  | -                             | -  | -                                   | 0                   |
|     | d) Padang Bandar Baru Nilai        | 3 hari bekerja    | -  | -                             | -  | -                                   | 0                   |
|     | e) Padang Rantau                   | 3 hari bekerja    | -  | -                             | -  | -                                   | 0                   |
|     | f) Padang Batu 8, Mantin           | 3 hari bekerja    | -  | -                             | -  | -                                   | 0                   |



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - J

JABATAN : JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT DAN PELANCONGAN

TEMPOH : JULAI - SEPTEMBER 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 |                     |
|     | A. Pengurusan Komuniti<br><br>1. Program Kemasyarakatan (CSR, Sukan, Kebudayaan, dll)<br><br>i. Menganjurkan program melibatkan masyarakat | <b>1 program/ setiap bulan</b> | -  | -                             | -  | <b>100.0%</b>                       | <b>0</b>            |



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2020

LAMPIRAN - K

JABATAN : UNIT KOMUNIKASI KORPORAT

TEMPOH : JULAI - SEPTEMBER 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            | 2174   | 100%                          | -  | -                                   | 2174                |
| 2.  | Memastikan Aduan disalurkan kepada Jabatan dalam Tempoh 24 jam   | 24 jam            | 2174   | 100%                          | -  | -                                   | 2174                |
| 3.  | Memastikan Jabatan memberikan maklumbalas mengenai status pelaksanaan tindakan ke atas aduan diberikan daripada tarikh penerimaan aduan dan membuat susulan sehingga selesai | 15 hari           | 2174   | 100%                          | -  | -                                   | 2174                |



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - L

JABATAN : UNIT INTEGRITI  
TEMPOH : JULAI - SEPTEMBER 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    | 2  | 100%                          | -  | -                                   | 2                   |



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - M

JABATAN : UNIT OSC (ONE STOP CENTER)

TEMPOH : JULAI - SEPTEMBER 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.  | Menerima, menyemak dan mengedarkan permohonan pelan pembangunan yang diterima di Unit OSC ke agensi teknikal seperti ditetapkan oleh KPKT | 3 hari bekerja    | 199   | 100%                          | -   | -                                   | 199 Permohonan      |
| 2.  | Menyediakan dan mengeluarkan surat makluman keputusan mesyuarat kepada pemohon selepas Mesyuarat Jawatankuasa OSC diadakan                | 3 hari bekerja    | 199   | 100%                          | -   | -                                   | 199 Permohonan      |



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - N

JABATAN : UNIT COB (PESURUHJAYA BANGUNAN)

TEMPOH : JULAI - SEPTEMBER 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                               | -   | -                                    | -   | -  | 0                   |
| 2.  | Memastikan setiap aduan yang diterima dari segi pengurusan dan pentadbiran serta penyenggaraan diambil tindakan dalam tempoh :-<br><br>Aduan am secara bertulis<br><br>Aduan <i>Online</i> | Tindakan diambil dalam tempoh 14 hari bekerja | 8   | 100%                                 | -   | -  | 8                   |
|     |  |   | 10  | 100%                                 | -   | -  | 10                  |
| 3.  | Memastikan setiap aduan berkaitan akaun/ kewangan diambil tindakan   | 10 hari bekerja                               | -   | -                                    | 2   | 100%                                       | 2                   |



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - N

JABATAN : UNIT COB (PESURUHJAYA BANGUNAN)

TEMPOH : JULAI - SEPTEMBER 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 |  |
| 4.  | Memproses permohonan Jadual Petak oleh Pemaju dan di tandatangani oleh Pesuruhjaya Bangunan dengan syarat semua dokumen berkaitan dilengkapkan | 14 hari bekerja   | 10   | 100%                          | -  | -                                   | 10 Permohonan Jadual Petak di terima sepanjang Julai-September |
| 5.  | Menyemak dan memproses permohonan Deposit oleh Pemaju melalui Borang 25  | 14 hari bekerja   | 1  | 100%                          | -  | -                                   | 1 Permohonan Deposit oleh Pemaju                               |





## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - O

JABATAN : UNIT PELANCONGAN  
TEMPOH : JULAI - SEPTEMBER  
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%                          | -   | -                                   | 100% dapat dilaksanakan sepanjang Julai hingga September 2021 |
| 2.  | Mengemaskini Facebook Pesona Seremban untuk maklumat kepada orang awam tentang perkembangan produk pelancongan Daerah Seremban | 3 kali Seminggu      | 36  | 100%                          | -   | -                                   | 100% dapat dilaksanakan sepanjang Julai hingga September 2021 |
| 3.  | Menguruskan permohonan bahan promosi   | 5 hari waktu bekerja | -   | -                             | -   | -                                   | Tiada permohonan sepanjang Julai hingga September 2021        |
| 4.  | Melaksanakan acara pelancongan   | 7 kali dalam setahun | 1   | 100.0%                        | -   | -                                   | Acara akan diadakan pada Oktober 2021                         |



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - P

JABATAN : UNIT URUSETIA MESYUARAT / LETAK KERETA / DEWAN/PEROLEHAN  
TEMPOH : JULAI - SEPTEMBER 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.  | <b>KELULUSAN SECARA DASAR UNTUK MENDAPATKAN PERKHIDMATAN BERIKUT :-</b> |                   |   |                               |   |                                     |                     |
|     | Dewan MBS   | 30 minit          | 21  | 100%                          | -   | -                                   | 124                 |
|     | Peralatan   | 30 minit          | 0   | 100%                          | -   | -                                   | 0                   |