



MAJLIS BANDARAYA SEREMBAN

# **PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS BANDARAYA SEREMBAN FASA 4 (JANUARI – DISEMBER 2021)**



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI FASA 4 (JANUARI - DISEMBER) BAGI  
TAHUN 2021 MAJLIS BANDARAYA SEREMBAN**

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

- *UNIT AUDIT DALAM - TIADA PIAGAM PELANGGAN*



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - A

JABATAN : JABATAN KEJURUTERAAN  
TEMPOH : JANUARI - DISEMBER 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.	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	239	96%	9	4%	248 permohonan
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	139	100%	0	0%	139 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	47	100%	0	0%	47 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	12	100%	0	0%	12 permohonan



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - A

JABATAN : JABATAN KEJURUTERAAN

TEMPOH : JANUARI - DISEMBER 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	
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	93	100%	0	0%	93 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	3505	64%	1996	36%	5501 aduan



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - B

JABATAN : JABATAN KEWANGAN  
TEMPOH : JANUARI - DISEMBER

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>UNIT HASIL</b>  <b>A. Cukai Taksiran</b>  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	<b>284,174</b>	<b>100%</b>	-	-	-
	ii. Setengah Tahun Kedua	31hb Julai	<b>155,062</b>	<b>53.81%</b>	<b>133,128</b>	<b>46.19%</b>	Syarikat Percetakan Nasional Berhad (PNB) lewat menyerahkan bil cukai pintu taksiran setengah tahun kedua iaitu pada 5.8.2021 dan bil untuk serahan tangan juga lewat diserahkan kepada majlis 9.8.2021. Ini berikutan Syarikat tersebut diarahkan tutup sementara disebabkan oleh kakitangan dijangkiti Covid-19



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021**

**LAMPIRAN - B**

**JABATAN : JABATAN KEWANGAN**  
**TEMPOH : JANUARI - DISEMBER**

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	42,233	34.82%	79,063	65.18%	Notis E setengah tahun pertama 2021 telah lewat dicetak oleh syarikat percetakan iaitu pada 25.03.2021 dan bil serahan tangan juga lewat diserahkan kepada Majlis iaitu pada 06.04.2021
	ii. Setengah Tahun Kedua	Notis dipos selewat- lewatnya pada 30hb September	-	-	124,100	100%	Notis E penggal 2/2021 ditangguh ke 16.10.2021 kerana kelewatan cetakan bil penggal 2/2021 disebabkan oleh arahan PKP.
2.	<b>UNIT SEWAAN</b>						
	Memastikan bil-bil sewa dikeluarkan dan dihantar kepada penyewa-penyewa gerai.	Sebelum 7hb dalam setiap bulan	Bil sewa bulan Oktober, November dan Disember 2021	100%	-	100%	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 : JANUARI - DISEMBER

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>  Bayaran perkhidmatan / bekalan dan lain-lain pembekal / kontraktor	7 hari bekerja daripada tarikh baucer diterima dengan lengkap	<b>6,364</b>	<b>98.65%</b>	<b>84</b>	<b>1.35%</b>	6448
	i. Setengah Tahun Pertama	Notis dipos selewat- lewatnya pada 31hb Mac	-	-	-	-	Sebanyak 84 baucer tidak menepati standard kerana JKW berada dalam tempoh kuarantin pada 28.4.2021 – 12.5.2021
	ii. Setengah Tahun Kedua	Notis dipos selewat- lewatnya pada 30hb September	-	-	-	-	



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - C

JABATAN : JABATAN KAWALAN BANGUNAN

TEMPOH : JANUARI - DISEMBER 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.	Menyemak & memproses kelulusan pelan bangunan untuk Projek Perumahan / Pembangunan Bercampur	90 hari	41	100%	-	-	41
2.	Menyemak & memproses kelulusan pelan bangunan bagi Projek Perniagaan	90 hari	120	99.2%	1	0.8%	121
3.	Menyemak & memproses kelulusan Pelan Bangunan untuk Banglo Persendirian	90 hari	149	94.9%	8	5.1	157
4.	Menyemak & memproses kelulusan pelan bangunan bagi Projek Industri / Gudang / Bengkel	90 hari	85	100%	-	-	85
5.	Memproses Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan Tambahan & Ubahsuai Bangunan Kediaman	21 hari bekerja	766	96.1%	31	3.9%	797





## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - C

JABATAN : JABATAN KAWALAN BANGUNAN  
TEMPOH : JANUARI - DISEMBER 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	59	98.3%	1	1.7%	60
7.	Menyemak & memproses kelulusan Permit Bangunan Sementara bagi Struktur Antena Telekomunikasi	90 hari	22	100%	-	-	22
8.	Memproses Permohonan Kelulusan Sijil Layak Menduduki Bangunan	14 hari bekerja	14	100%	-	-	14
9.	Memproses Permohonan Surat Perakuan Siap & Pematuhan (CCC).	14 hari bekerja	118	100%	-	-	118



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - D

JABATAN : JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT DAN PELANCONGAN

TEMPOH : JANUARI - DISEMBER 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	11	100%	-	-	11
	b) Gelanggang Serbaguna	3 hari bekerja	264	100%	-	-	264
	ii. Stadium Tuanku Abdul Rahman	3 hari bekerja	152	100%	-	-	152
	iii. Pusat Akuatik Negeri, Paroi	3 hari bekerja	-	-	-	-	0
	iv. Stadium Hoki, Seremban 2	3 hari bekerja	106	100%	-	-	106
	v. Padang Bolasepak :-						
	a) Padang NS	3 hari bekerja	162	100%	-	-	162
	b) Padang Rasah Jaya	3 hari bekerja	-	-	-	-	0
	c) Padang Lobak	3 hari bekerja	-	-	-	-	0
	d) Padang Bandar Baru Nilai	3 hari bekerja	26	100%	-	-	26
	e) Padang Rantau	3 hari bekerja	2	100%	-	-	2
	f) Padang Batu 8, Mantin	3 hari bekerja	-	-	-	-	0



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - D

JABATAN : JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT DAN PELANCONGAN  
TEMPOH : JANUARI - DISEMBER 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	<b>1 program/ setiap bulan</b>	<b>7</b>	<b>100.0%</b>	-	-	<b>7</b>



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - D

JABATAN : UNIT PELANCONGAN  
TEMPOH : JANUARI - DISEMBER

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



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - E

JABATAN : JABATAN TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI

TEMPOH : JANUARI - DISEMBER 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>Perkhidmatan Atas Talian</b> Memastikan perkhidmatan atas talian hendaklah sentiasa berfungsi 24 x 7 dengan 95% ketersediaan ( <i>uptime availability</i> )	24 x 7	363 hari	99.45%	2 hari	0.55%	365 Hari
2.	<b>Perkhidmatan Aplikasi Mudah Alih</b> 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	365 hari	100%	-	-	365 Hari
		Tidak melebihi 8 jam	-	-	-	-	-
3.	<b>Perkhidmatan Wi-Fi</b> 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> Memastikan perkhidmatan portal hendaklah sentiasa berfungsi 24 x 7 dengan 96% ketersediaan ( <i>uptime availability</i> )	24 x 7	364 hari	99.73%	1 hari	0.27%	365 Hari
5.	<b>Perkhidmatan Talian Internet</b> Memastikan perkhidmatan talian internet hendaklah sentiasa berfungsi 24 x 7 dengan 99.5% ketersediaan ( <i>uptime availability</i> )	24 x 7	365 hari	100%	-	-	365 hari



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - F

JABATAN : JABATAN UNDANG-UNDANG DAN PENGUATKUASAAN

TEMPOH : JANUARI - DISEMBER 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	56	100%	-	-	56
2. Menjalankan siasatan ke atas setiap aduan dari tarikh yang diterima	3 hari bekerja	4203	100%	-	-	4203
3. Memberi maklumbalas bagi setiap aduan dari tarikh siasatan dijalankan	3 hari bekerja	4895	100%	-	-	4895
4. Memulangkan barang-barang sitaan yang telah dijelaskan bayaran dari waktu tuntutan dibuat	1 jam (hari bekerja)	4502	100%	-	-	4502



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - G

JABATAN : JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA

TEMPOH : JANUARI - DISEMBER 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>  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.	2116	100%	-	-	2116
2.	<b>URUSAN TUKAR NAMA DAN ALAMAT PEMILIK / PENDUDUK</b>  i. Melibatkan pemohon hadir sendiri ke pejabat (Bagi urusan tidak melebihi 3 rekod harta)  ii. Melibatkan 1 pemilik/penduduk atas 1 harta  iii. Melibatkan ramai penduduk/pemilik atas 1 harta (Diselesaikan setelah semua maklumat diperolehi)	Dikeluarkan surat pada hari yang sama  Dikeluarkan surat 10 hari dari tarikh penerimaan surat  Dikeluarkan surat 10 hari dari tarikh penerimaan surat	145  8726  -	100%  100%  -	-  -  -	-  -  -	145  8726  0



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021**

LAMPIRAN - G

JABATAN : JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA

TEMPOH : JANUARI - DISEMBER 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	
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	595	100%	-	-	595
	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.	2496	-	-	-	2496
	2. bagi setengah tahun kedua	2) Diukur pada bulan Julai bagi setengah tahun kedua	1294	100%	-	-	1294





**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021**

LAMPIRAN - G

JABATAN : JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA

TEMPOH : JANUARI - DISEMBER 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	39	100%	-	-	39
	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	182	100%	-	-	182
	II. Surat berkaitan penjelasan umum –	Dibalas dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh penerimaan surat	58	100%	-	-	58
	III. Surat keputusan bantahan	Dibalas dalam tempoh 15 hari bekerja dari tarikh mesyuarat Lembaga Bantahan / Rayuan Cukai Taksiran bersidang	51	100%	-	-	51



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - H

JABATAN : JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN

TEMPOH : JANUARI - DISEMBER 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 kebenaran merancang yang lengkap dalam tempoh 90 hari dari tarikh penerimaan dokumen lengkap.	90 hari	265	94%	17	6	282
2.	Memproses dan meluluskan permohonan menamakan taman, jalan dan menomborkan rumah / permis dalam tempoh 90 hari dan tarikh penerimaan dokumen lengkap.	90 hari	37	94.9%	2	5.1%	39
3.	Memberi ulasan perancangan keatas pelan bangunan dalam tempoh 2 minggu dari tarikh penerimaan daripada jabatan berkenaan	2 minggu	722	100%	-	-	722
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	258	95.6%	12	4.4%	270
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	70	100%	-	-	70



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - I

JABATAN : JABATAN PEMBERSIHAN DAN KESIHATAN PERSEKITARAN  
TEMPOH : JANUARI - DISEMBER 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%)	1643	88.10%	222	11.90%	1865
2.	Permohonan Lesen <i>Fast Track</i> .	10 hari dari tarikh permohonan lesen	-	-	-	-	-
3.	Permohonan Lesen Serta Merta	30 minit dari tarikh permohonan lesen	171	100%	-	-	171
4.	Rayuan Permohonan Lesen.	30 hari dari tarikh rayuan lesen diterima	9	100%	-	-	9
5.	Pembaharuan Lesen	60 hari dari tarikh notis pembaharuan lesen dikeluarkan	16632	100%	-	-	16632
6.	Pembatalan Lesen	60 hari dari tarikh permohonan	22	100%	-	-	22



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - J

JABATAN : JABATAN TAMAN DAN LANDSKAP

TEMPOH : JANUARI - DISEMBER 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  - Aduan Kecemasan pokok tumbang di kawasan operasi Majlis (Unit Ranjer)	Pokok Alatan Permainan Padang 3 hari Gelanggang bekerja Kawasan Riadah  24 Jam selepas aduan diterima	868	37.05%	1475	62.95%	2,343
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)	57	100%	-	-	57
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	191	75.20%	63	24.80%	254



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - K

JABATAN : JABATAN KHDIMAT PENGURUSAN  
TEMPOH : JANUARI - DISEMBER 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>KELULUSAN SECARA DASAR UNTUK MENDAPATKAN PERKHIDMATAN BERIKUT :-</b>						
	Dewan MBS	30 minit	579	100%	-	-	579
	Peralatan	30 minit	15	100%	-	-	15



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - L

JABATAN : UNIT KOMUNIKASI KORPORAT  
TEMPOH : JANUARI - DISEMBER 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.	Memastikan maklumat berkenaan nombor aduan diberikan dalam tempoh 24 jam	24 jam	17,282	100%	-	-	17,282
2.	Memastikan Aduan disalurkan kepada Jabatan dalam Tempoh 24 jam	24 jam	17,282	100%	-	-	17,282
3.	Memastikan Jabatan memberikan maklumbalas mengenai status perlaksanaan tindakan ke atas aduan diberikan daripada tarikh penerimaan aduan dan membuat susulan sehingga selesai	15 hari	6,816	53.18%	6,001	46.82%	12,817



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - M

JABATAN : UNIT INTEGRITI  
TEMPOH : JANUARI - DISEMBER

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.	Memberi maklumbalas aduan e-SISPAA kepada pengadu yang mempunyai maklumat untuk dihubungi.	3 hari bekerja	17	100%	-	-	17



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - N

JABATAN : UNIT OSC (*ONE STOP CENTER*)  
TEMPOH : JANUARI - DISEMBER 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.	Menerima, menyemak dan mengedarkan permohonan pelan pembangunan yang diterima di Unit OSC ke agensi teknikal seperti ditetapkan oleh KPKT	3 hari bekerja	982	100%	-	-	982 Permohonan
2.	Menyediakan dan mengeluarkan surat makluman keputusan mesyuarat kepada pemohon selepas Mesyuarat Jawatankuasa OSC diadakan	3 hari bekerja	982	100%	-	-	982 Permohonan





## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - O

JABATAN : UNIT COB (PESURUHJAYA BANGUNAN)

TEMPOH : JANUARI - DISEMBER 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.	Memastikan pengeluaran sijil JMB dilaksanakan dengan syarat semua dokumen berkaitan dilengkapkan.	14 hari bekerja	4	100%	-	-	4 Sijil Penubuhan JMB telah dikeluarkan dari Januari sehingga Disember 2021
2.	Memastikan setiap aduan yang diterima dari segi pengurusan dan pentadbiran serta penyenggaraan diambil tindakan dalam tempoh :-  Aduan am secara bertulis  Aduan <i>Online</i>	Tindakan diambil dalam tempoh 14 hari bekerja	125	95%	7  -	5%  -	132 aduan telah diterima dari Januari sehingga Disember 2021
3.	Memastikan setiap aduan berkaitan akaun/ kewangan diambil tindakan	10 hari bekerja	-	-	2	100%	2 aduan berkaitan kewangan diterima dari Januari sehingga Disember 2021



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

LAMPIRAN - O

JABATAN : UNIT COB (PESURUHJAYA BANGUNAN)

TEMPOH : JANUARI - DISEMBER 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	19	100%	-	-	19 Permohonan Jadual Petak di terima dari Januari sehingga Disember 2021
5.	Menyemak dan memproses permohonan Deposit oleh Pemaju melalui Borang 25	14 hari bekerja	37	100%	-	-	37 Permohonan Deposit oleh Pemaju diterima dari Januari sehingga Disember 2021



