



MAJLIS BANDARAYA SEREMBAN

# **PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS BANDARAYA SEREMBAN FASA 3 (JAN - DIS 2023)**



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI FASA 3 (JAN - DIS) BAGI TAHUN 2023  
MAJLIS BANDARAYA SEREMBAN**

<b>LAMPIRAN</b>	<b>JABATAN / UNIT</b>
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 PELESENAN DAN PEMBANGUNAN USAHAWAN
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)



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2023

LAMPIRAN - A

JABATAN : JABATAN KEJURUTERAAN  
TEMPOH : JANUARI - DISEMBER 2023

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 infrastruktur dalam tempoh 90 hari dibawah tindakan majlis	311	100%	-	-	311
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	154	100%	-	-	154
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	45	100%	-	-	45
4.	Memproses permohonan pemasangan lampu jalan awam dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan.	Memproses 90% permohonan pemasangan lampu jalan awam dalam masa 7 hari dari tarikh permohonan	5	100%	-	-	5



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2023

LAMPIRAN - A

JABATAN : JABATAN KEJURUTERAAN

TEMPOH : JANUARI - DISEMBER 2023

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	
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	81	100%	-	-	81
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	3,608 (Selesai)	49.95%	3,615 (Tindakan)	50.05%	7223



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2023

LAMPIRAN - B

JABATAN : JABATAN KEWANGAN  
TEMPOH : JANUARI – DISEMBER 2023

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>  <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	297,053	100%	-	-	Tarikh sebenar : 15/11/2022
	ii. Setengah Tahun Kedua	31hb Julai	299,864	100%	-	-	Tarikh sebenar : 8/6/2023



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2023

LAMPIRAN - B

JABATAN : JABATAN KEWANGAN  
TEMPOH : JANUARI – DISEMBER 2023

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	
	<b>B. Notis E Cukai Taksiran</b>						
	i. Setengah Tahun Pertama	14hb Mac 2023	113,808	100%			Tarikh sebenar : 9/3/2023
	ii. Setengah Tahun Kedua	14hb Sept 2023	120,580	100%			Tarikh sebenar : 6/9/2023



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2023

LAMPIRAN - B

JABATAN : JABATAN KEWANGAN  
 TEMPOH : JANUARI – DISEMBER 2023

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			
2.	<b>UNIT SEWAAN</b>  Memastikan bil-bil sewa dikeluarkan dan dihantar kepada penyewa-penyewa gerai	Sebelum 7hb dalam setiap bulan	Bil sewa bulan Mei hingga Ogos 2023	100%	-	-	<b>BULAN</b>	<b>BILANGAN BIL DIPROSES</b>	<b>TARIKH</b>
							JAN	1,705	3/1/2023
							FEB	1,684	1/2/2023
							MAC	1,676	2/3/2023
							APRIL	1,698	3/4/2023
							MEI	1,695	3/5/2023
							JUN	1,702	1/6/2023
							JULAI	1,728	3/7/2023
							OGOS	1,730	2/8/2023
							SEPT	1,688	4/9/2023
							OKT	1,688	3/10/2023
							NOV	1,663	1/11/2023
							DIS	1,663	1/12/2023
							1) Mulai Januari 2023, bil dicetak secara kupon untuk tempoh 6 bulan sekali :- i. Januari – Bil dicetak dari bulan Januari hingga Jun ii. Julai – Bil dicetak dari bulan Julai hingga Disember  2) Bil sewa kawasan Seremban sahaja dihantar melalui serahan tangan manakala bil sewaan kawasan Nilai tidak dihantar kerana jarak dari Ibu Pejabat ke kawasan Nilai melebihi 35km, namun penyewa boleh mendapatkan bil sewaan melalui kaunter Cawangan Nilai.		



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2023

LAMPIRAN - B

JABATAN : JABATAN KEWANGAN  
TEMPOH : JANUARI – DISEMBER 2023

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>	
3.	<b>UNIT BAYARAN</b> Bayaran perkhidmatan bekalan dan lain-lain pembekal/kontraktor	7 hari bekerja daripada tarikh baucer diterima dengan lengkap	4,468	79%	1,160	21%	5628





## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2023

LAMPIRAN - C

JABATAN : JABATAN KAWALAN BANGUNAN

TEMPOH : JANUARI – DISEMBER 2023

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.	Menyemak & memproses kelulusan pelan bangunan untuk Projek Perumahan / Pembangunan Bercampur	90 hari	45	100%	-	-	45
2.	Menyemak & memproses kelulusan pelan bangunan bagi Projek Perniagaan	90 hari	157	100%	-	-	157
3.	Menyemak & memproses kelulusan Pelan Bangunan untuk Banglo Persendirian	90 hari	183	100%	-	-	183
4.	Menyemak & memproses kelulusan pelan bangunan bagi Projek Industri / Bengkel	90 hari	102	100%	-	-	102
5.	Memproses Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan Tambahan & Ubahsuai Bangunan Kediaman	21 hari bekerja	831	100%	-	-	831



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2023

LAMPIRAN - C

JABATAN : JABATAN KAWALAN BANGUNAN  
TEMPOH : JANUARI – DISEMBER 2023

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	52	100%	-	-	52
7.	Menyemak & memproses kelulusan Permit Bangunan Sementara bagi Struktur Antena Telekomunikasi	90 hari	41	100%	-	-	41
8.	Memproses Permohonan Kelulusan Sijil Layak Menduduki Bangunan	14 hari bekerja	7	100%	-	-	7
9.	Memproses Permohonan Surat Perakuan Siap & Pematuhan (CCC).	14 hari bekerja	170	100%	-	-	170



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2023

LAMPIRAN - D

JABATAN : JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT DAN PELANCONGAN

TEMPOH : JANUARI – DISEMBER 2023

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>A. PENGURUSAN VENUE</b>							
1.	Kelulusan Tempahan Kemudahan Sukan						
	i. Kompleks Sukan Paroi:						
	a) Gelanggang Utama	3 hari bekerja	168	100%	-	-	168
	b) Gelanggang Serbaguna	3 hari bekerja	934	100%	-	-	934
	ii. Stadium Tuanku Abdul Rahman	3 hari bekerja	58	100%	-	-	58
	iii. Pusat Akuatik Negeri, Paroi	3 hari bekerja	4	100%	-	-	4
	iv. Stadium Hoki, Seremban 2	3 hari bekerja	113	100%	-	-	113
	v. Padang Bolasepak :-						
	a) Padang NS	3 hari bekerja	309	100%	-	-	309
	b) Padang Rasah Jaya	3 hari bekerja	0	-	-	-	0
	c) Padang Lobak	3 hari bekerja	2	100%	-	-	2
	d) Padang Bandar Baru Nilai	3 hari bekerja	185	100%	-	-	185
	e) Padang Rantau	3 hari bekerja	0	-	-	-	0
	f) Padang Batu 8, Mantin	3 hari bekerja	2	100%	-	-	2



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2023

LAMPIRAN - D

JABATAN : JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT DAN PELANCONGAN  
 TEMPOH : JANUARI – DISEMBER 2023

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	
<b>B. PENGURUSAN KOMUNITI</b>							
2.	Program Kemasyarakatan (CSR, Sukan, Kebudayaan DLL)						
	i. Menganjurkan program melibatkan masyarakat	1 program setiap bulan	17	100%	-	-	17
	ii. Mengadakan produk <i>update</i> di produk Seremban sebulan sekali	Sebulan sekali	30	100%	-	-	30
	iii. Mengemaskini Facebook PesonaSeremban untuk makluman kepada orang awam tentang perkembangan produk pelancongan Daerah Seremban	3 kali Seminggu	240	100%	-	-	240
	iv. Menguruskan permohonan bahan promosi	5 hari waktu bekerja	15	100%	-	-	15
	v. Melaksanakan acara pelancongan	7 kali dalam setahun	21	100%	-	-	21



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2023

LAMPIRAN - E

JABATAN : JABATAN TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI

TEMPOH : JANUARI – DISEMBER 2023

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> Memastikan perkhidmatan atas talian hendaklah sentiasa berfungsi 24 x 7 dengan 95% ketersediaan ( <i>uptime availability</i> )	24 x 7	365 Hari	100%	-	-	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	365 Hari	100%	-	-	365 Hari



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2023

LAMPIRAN - E

JABATAN : JABATAN TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI  
TEMPOH : JANUARI – DISEMBER 2023

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>	
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 2023

LAMPIRAN - F

JABATAN : JABATAN UNDANG-UNDANG DAN PENGUATKUASAAN

TEMPOH : JANUARI – DISEMBER 2023

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. Memberikan khidmat nasihat undang-undang secara bertulis dari tarikh penerimaan dokumen lengkap	30 hari bekerja	10	100%	-	-	10
2. Menjalankan siasatan ke atas setiap aduan dari tarikh yang diterima	3 hari bekerja	3,423	100%	-	-	3,423
3. Memberi maklumbalas bagi setiap aduan dari tarikh siasatan dijalankan	3 hari bekerja	3,423	100%	-	-	3,423
4. Memulangkan barang-barang sitaan yang telah dijelaskan bayaran dari waktu tuntutan dibuat	1 jam (hari bekerja)	90	100%	-	-	90



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2023

LAMPIRAN - G

JABATAN : JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA

TEMPOH : JANUARI – DISEMBER 2023

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.	<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.	2,851	100%	-	-	2,851
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	30  8,805  -	100%  100%  -	-  -  -	-  -  -	30  8,805  -





## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2023

LAMPIRAN - G

JABATAN : JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA

TEMPOH : JANUARI – DISEMBER 2023

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	194	100%	-	-	194
	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.	1,069	100%	-	-	1,069
	2. bagi setengah tahun kedua	2) Diukur pada bulan Julai bagi setengah tahun kedua			-	-	



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2023

LAMPIRAN - G

JABATAN : JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA

TEMPOH : JANUARI – DISEMBER 2023

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	13	100%	-	-	13
	II. Pemohon diterima melalui pos	Dihantar / diposkan maklumat yang dikehendaki dalam tempoh 7 hari waktu bekerja dari tarikh penerimaan surat permohonan	-	-	-	-	-
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	955	100%	-	-	955
	II. Surat berkaitan penjelasan umum –	Dibalas dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh penerimaan surat	955	100%	-	-	955
	III. Surat keputusan bantahan	Surat dihantar/ diposkan – 15 hari selepas keputusan bantahan	955	100%	-	-	955



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2023

LAMPIRAN - H

JABATAN : JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN  
TEMPOH : JANUARI - DISEMBER 2023

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	233	100%	-	-	233
2.	Memproses dan meluluskan permohonan menamakan taman, jalan dan menomborkan rumah / permis dalam tempoh 90 hari dan tarikh penerimaan dokumen lengkap.	90 hari	31	100%	-	-	31
3.	Memberi ulasan perancangan keatas pelan bangunan dalam tempoh 2 minggu dari tarikh penerimaan daripada jabatan berkenaan	2 minggu	841	100%	-	-	841
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	211	100%	-	-	211
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	114	100%	-	-	114



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2023

LAMPIRAN - I

JABATAN : JABATAN PEMBERSIHAN DAN KESIHATAN PERSEKITARAN  
TEMPOH : JANUARI – DISEMBER 2023

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.	Permohonan Lesen Premis Perniagaan.	30 hari dari tarikh permohonan lesen (tercapai sekiranya melebihi 80%)	1,722	85.04%	303	14.96%	2,025
2.	Permohonan Lesen <i>Fast Track</i> .	10 hari dari tarikh permohonan lesen	0	0	0	0	0
3.	Permohonan Lesen Serta Merta	30 minit dari tarikh permohonan lesen	158	98.14%	3	1.86%	161
4.	Rayuan Permohonan Lesen.	30 hari dari tarikh rayuan lesen diterima	101	87.83%	14	12.17%	115
5.	Pembaharuan Lesen	60 hari dari tarikh notis pembaharuan lesen dikosceluarkan	24,571	100%	0	0	24,571
6.	Pembatalan Lesen	60 hari dari tarikh permohonan	75	100%	0	0	75



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2023

LAMPIRAN - J

JABATAN : JABATAN TAMAN DAN LANDSKAP

TEMPOH : JANUARI - DISEMBER 2023

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.	Mengemaskini dan menyiasat status aduan-aduan yang diterima melalui sistem e-SISPAA	• Pokok tumbang 1-2 Hari	180	68%	84	32%	264
		• Pembersihan pokok 1-2 Hari	180	68%	84	32%	264
		• Penebangan Pokok Mati 1-150 Hari	52	59%	36	41%	88
		• Permohonan Cantasan/ Penebangan Pokok 1-150 Hari	111	42%	152	58%	263
		• Dahan Pokok Halang Pemandangan Simpang Jalan / Papan Tanda 1-30 Hari	43	44%	55	56%	98
		• Kerosakan Peralatan Permainan 1-150 Hari	36	20%	123	77%	159
		- Aduan Kecemasan pokok tumbang di kawasan operasi Majlis (Unit Renjer) 24 Jam Selepas Aduan diterima	180	68%	84	32%	264
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)	89	98%	2	2	91



3.	Melaksanakan bayaran kepada kontraktor dalam tempoh 14 hari (2 minggu) daritarih tuntutan dibuat	Tempoh di ambil setelah tuntutan di terima daripada pihak kontraktor sehingga diserahkan kepada Jabatan Kewangan	393	91%	39	9%	432
----	--	--	-----	-----	----	----	-----



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2023

LAMPIRAN - K

JABATAN : JABATAN KHDIMAT PENGURUSAN  
TEMPOH : JANUARI – DISEMBER 2023

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.	KELULUSAN SECARA DASAR UNTUK MENDAPATKAN PERKHIDMATAN BERIKUT :-						
	Dewan MBS	30 minit	1,915	100	-	-	1,915
	Peralatan	30 minit	-	-	-	-	-



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2023

LAMPIRAN - L

JABATAN : UNIT KOMUNIKASI KORPORAT  
TEMPOH : JANUARI - DISEMBER 2023

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.	Memastikan maklumat berkenaan nombor aduan diberikan dalam tempoh 24 jam	24 jam	21,257	100%	-	-	21,257
2.	Memastikan Aduan disalurkan kepada Jabatan dalam Tempoh 24 jam	24 jam	21,257	100%	-	-	21,257
3.	Memastikan aduan yang telah selesai, di tutup dan dimaklumkan kepada pelanggan dalam tempoh 24 jam	24 jam	9,386	100%	-	-	9,386





## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2023

LAMPIRAN - M

JABATAN : UNIT INTEGRITI  
TEMPOH : JANUARI - DISEMBER 2023

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.	Memberi maklumbalas aduan SISPAA kepada pengadu yang mempunyai maklumat untuk dihubungi.	3 hari bekerja	30	100%	-	-	30



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2023

LAMPIRAN - N

JABATAN : UNIT OSC (ONE STOP CENTER)

TEMPOH : JANUARI – DISEMBER 2023

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.	Menerima, menyemak dan mengedarkan permohonan pelan pembangunan yang diterima di Unit OSC ke agensi teknikal seperti ditetapkan oleh KPKT	3 hari bekerja	1892	100%	-	-	1892 permohonan
2.	Menyediakan dan mengeluarkan surat makluman keputusan mesyuarat kepada pemohon selepas Mesyuarat Jawatankuasa OSC diadakan	3 hari bekerja	1892	100%	-	-	1892 permohonan



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2023

LAMPIRAN - O

JABATAN : UNIT COB (PESURUHJAYA BANGUNAN)

TEMPOH : JANUARI - DISEMBER 2023

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.	Memastikan pengeluaran sijil JMB dilaksanakan dengan syarat semua dokumen berkaitan dilengkapkan.	14 hari bekerja	4	100%	-	-	Sebanyak 4 permohonan sijil JMB dikeluarkan sepanjang Januari – Disember 2023
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	31  136	94%  88%	2  16	6%  12%	167 aduan diterima sepanjang Januari – Disember 2023
3.	Memastikan setiap aduan berkaitan akaun/ kewangan diambil tindakan	10 hari bekerja	2	100%	-	-	Sebanyak 2 aduan kewangan diterima sepanjang Januari – Disember 2023



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2023

LAMPIRAN - O

JABATAN : UNIT COB (PESURUHJAYA BANGUNAN)

TEMPOH : JANUARI - DISEMBER 2023

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>	
4.	Memproses permohonan Jadual Petak oleh Pemaju dan di tandatangi oleh Pesuruhjaya Bangunan dengan syarat semua dokumen berkaitan dilengkapkan	14 hari bekerja	52	100%	-	-	Sebanyak 52 permohonan jadual petak diterima sepanjang Januari – Disember 2023
5.	Menyemak dan memproses permohonan Deposit oleh Pemaju melalui Borang 25	14 hari bekerja	7	100%	-	-	Sebanyak 7 permohonan deposit oleh pemaju melalui Borang 25 telah diterima sepanjang Januari – Disember 2023