

PENCAPAIAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PDT JERANTUT BAGI JULAI HINGGA DISEMBER 2019

Bil	Unit	Piagam Pelanggan	Sasaran / Tempoh	Menepati Piagam (%)	Tidak Menepati Piagam (%)
1.	Pelupusan Tanah	Pemberimilikan Tanah	3 tahun dari tarikh siap Penandaan Pelan sehingga ke Pejabat Tanah dan Galian	-	Tempoh belum matang
		Lesen Pendudukan Sementara	3 tahun dari tarikh siap Penandaan Pelan sehingga ke Pejabat Tanah dan Galian	-	Tempoh belum matang
2.	Pendaftaran Tanah	Pendaftaran Hakmilik	3 hari selepas kemasukan penyerahan oleh Pembantu Tadbir	100%	
		Pendaftaran Urusniaga	1 hari selepas terima penyerahan di kaunter	100%	
		Perintah Jual	Siasatan dijalankan dalam tempoh 6 bulan dari terima permohonan perintah jual	100%	
		Bukan Urusniaga a. Kaviet b. Perintah Susulan c. Pesaka d. Nota	7 hari selepas terima penyerahan di kaunter 7 hari selepas kemasukan penyerahan oleh Pembantu Tadbir 7 hari selepas kemasukan penyerahan oleh Pembantu Tadbir 7 hari selepas kemasukan penyerahan oleh Pembantu Tadbir	100%	

PENCAPAIAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PDT JERANTUT BAGI JULAI HINGGA DISEMBER 2019

Bil	Unit	Piagam Pelanggan	Sasaran / Tempoh	Menepati Piagam (%)	Tidak Menepati Piagam (%)
3.	Pembangunan Tanah	a) Tukar Syarat Tanah D daripada Pertanian Kepada Pertanian	14 hari bekerja daripada tarikh terima permohonan	43.75%	56.25%
		b) Tukar Syarat Tanah D daripada Pertanian Kepada Bangunan	6 bulan daripada tarikh terima permohonan sehingga laporan di hantar ke Pejabat Tanah dan Galian		
		Prosedur Permohonan Tukar Syarat Kegunaan Tanah dan Serentak Pecah Sempadan	6 bulan daripada tarikh terima permohonan sehingga laporan di hantar ke Pejabat Tanah dan Galian	-	Tiada Permohonan
		Pecah Sempadan / Pecah Bahagian / Cantuman Tanah	6 bulan daripada terima permohonan sehingga kelulusan PTD	100%	
		Penyerahan dan Pemberian Semula Tanah	3 bulandari pada terima permohonan daripada OSC sehingga fail diangkat ke Pejabat Tanah dan Galian	100%	
4.	Kuatkuasa	Tindakan Penguatkuasaan	3 bulan bermula daripada penemuan kes sehingga laporan kepada PPD(KTH)/ KPPD(T)	-	Tiada kes penguatkuasaan
		Permit Pengalihan a) 4B	6 bulan bermula daripada proses permohonan sehingga hantar ke Pejabat Tanah dan Galian untuk kelulusan	-	

PENCAPAIAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PDT JERANTUT BAGI JULAI HINGGA DISEMBER 2019

Bil	Unit	Piagam Pelanggan	Sasaran / Tempoh	Menepati Piagam (%)	Tidak Menepati Piagam (%)	
		b) 4C	7 hari bermula daripada proses permohonan sehingga kelulusan PTD	100%		
5.	Hasil	Penerimaan Hasil Tanah	10 minit bagi setiap transaksi	100%		
6.	Pengurusan Projek	Permohonan Projek	16 minggu daripada tarikh surat permohonan diterima	100%		
		Penerimaan Projek	6 minggu daripada tarikh terima surat kuasa	100%		
		Lantikan Kontraktor	14 hari daripada tarikh sebut harga dibuka	100%		
		Spesifikasi Projek dan Penyediaan Reka Bentuk	Pemberian Tawaran :			
			a) Pemberian Terus : 4 minggu		100%	
			b) Undi : 4-16 minggu		100%	
		c) Sebutharga : 8-24 minggu		100%		
Pengawasan Pemantauan Kerja Projek	Berdasarkan kos dan tempoh kontrak sesuatu projek.		100%			
Pembayaran	14 hari daripada tarikh terima fail dan dokumen projek yang lengkap		100%			
Tempoh Tanggungan Kecacatan	<u>SEBUTHARGA</u> RM20,000.00 - RM100,000.00 : 6 bulan		100%			

PENCAPAIAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PDT JERANTUT BAGI JULAI HINGGA DISEMBER 2019

Bil	Unit	Piagam Pelanggan	Sasaran / Tempoh	Menepati Piagam (%)	Tidak Menepati Piagam (%)
			>RM100,000.00 - RM500,000.00 : 12 bulan	100%	
7.	Pembangunan Masyarakat	Pendaftaran Peserta e-Kasih	1 tahun daripada proses pendaftaran sehingga masuk sistem	-	
		Pelantikan Pengerusi MPKK	6 bulan daripada tarikh angkat permohonan kepada SDO/PPNP	100%	
8.	Pengurusan Daerah	Aduan Pelanggan	Agensi memberi maklumbalas mengikut :		
			a) Mudah - diselesaikan sebelum 5 hari bekerja	100%	
			b) Sederhana - diselesaikan sebelum 15 hari bekerja	-	
		c) Kompleks - 365 hari/1 tahun	100%		
		Pengurusan Rekod dan Kualiti	Direkod dan dihantar ke Bahagian/Unit berkenaan dalam tempoh 7 hari bekerja daripada tarikh terima	100%	
		Audit Dalaman	Diselesaikan dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh mesyuarat pembukaan	-	

PENCAPAIAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PDT JERANTUT BAGI JULAI HINGGA DISEMBER 2019

Bil	Unit	Piagam Pelanggan	Sasaran / Tempoh	Menepati Piagam (%)	Tidak Menepati Piagam (%)
		Kawalan Penyampaian Perkhidmatan Yang Tidak Memenuhi Keperluan	Diselesaikan dalam masa 7 hari sebelum tarikh MKSP dilaksanakan.	Tidak berkaitan	
		Pengendalian Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP)	Minit MKSP dikeluarkan dalam tempoh 7 hari bekerja	-	
		Anggaran Belanjawan	3 bulan dari terima arahan penyediaan bajet sehingga penghantaran buku bajet	100%	
		Pengurusan Program Latihan	Penyediaan kertas kerja : 14 hari bekerja dari tarikh kursus yang akan dijadualkan	100%	
		Penyelenggaraan Kenderaan	1 hari - Servis Biasa 5 hari - Pembaikan Biasa 40 hari - Memerlukan kelulusan JKR	100%	
		Penyelenggaraan Komputer	14 hari bekerja dari terima aduan ICT	100%	
		Pengurusan Perolehan	7 hari - Proses mencari Sebut Harga	100%	

PENCAPAIAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PDT JERANTUT BAGI JULAI HINGGA DISEMBER 2019

Bil	Unit	Piagam Pelanggan	Sasaran / Tempoh	Menepati Piagam (%)	Tidak Menepati Piagam (%)
			5 hari - Proses permohonan Pembelian 4 hari - Proses pengeluaran Pesanan Tempatan 7 hari - Proses pembekalan dan merekod 5 hari - Proses Pembayaran		
		Pengurusan Permohonan Lesen Minuman Yang Memabukkan	Keputusan kelulusan permohonan lesen dalam tempoh 14 hari selepas mesyuarat dilaksanakan	100%	
		Pengurusan Majlis dan Keraian	Mengadakan mesyuarat sekurang-kurangnya sekali setiap program rasmi	100%	