

PENCAPAIAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PDT JERANTUT BAGI JUN HINGGA DISEMBER 2018

| 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 JUN HINGGA DISEMBER 2018

| 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 | 100% | |
| | | 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 | - | Tiada fail kerana 1 fail permohonan didaftarkan pada 13.07.2018 masih dalam tindakan penandaan pelan |

PENCAPAIAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PDT JERANTUT BAGI JUN HINGGA DISEMBER 2018

| 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 | - | Tiada penerimaan projek |
| | | Lantikan Kontraktor | 14 hari daripada tarikh sebut harga dibuka | - | Tiada lantikan kontraktor |
| | | Spesifikasi Projek dan Penyediaan Reka Bentuk | Pemberian Tawaran : a) Pemberian Terus : 4 minggu b) Undi : 4-16 minggu c) Sebutharga : 8-24 minggu | - | Tiada spesifikasi projek dan penyediaan reka bentuk |
| | | 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 JUN HINGGA DISEMBER 2018

| 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 | - | Menerima borang pendaftaran e-kasih namun ianya belum diangkat di dalam Mesyuarat Focus Group Daerah |
| | | Pelantikan Pengerusi MPKK | 6 bulan daripada tarikh angkat permohonan kepada SDO/PPNP | - | Tiada pelantikan rasmi dibuat kerana Penstrukturan semula JKKK kepada MPKK |
| 8. | Pengurusan Daerah | Aduan Pelanggan | Agensi memberi maklumbalas mengikut : a) Mudah - diselesaikan sebelum 5 hari bekerja b) Sederhana - diselesaikan sebelum 15 hari bekerja c) Kompleks - 365 hari/1 tahun | - | Tiada aduan yang diterima melalui surat, telefon, email, laporan media, <i>walk in</i> dan sistem SISPAA. |
| | | 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 | 100% | |

PENCAPAIAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PDT JERANTUT BAGI JUN HINGGA DISEMBER 2018

| 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. | 100% | |
| | | Pengendalian Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) | Minit MKSP dikeluarkan dalam tempoh 7 hari bekerja | 100% | |
| | | 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 JUN HINGGA DISEMBER 2018

| 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% | |