

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN FEBRUARI 2021**

**BAHAGIAN PENGURUSAN TANAH**

Bil	Piagam Pelanggan	Menepati Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Piagam Pelanggan		Jumlah
		Jumlah	%	Jumlah	%	
1	Memproses Permohonan Pemberimilikan Tanah Kerajaan (Sek.76 KTN) 4 hektar ke bawah untuk diangkat ke Pihak Berkuasa Negeri dalam tempoh 6 bulan dari tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Penyelesaian Tanah Daerah (JKPTD).	0	0%	0	0%	0
2	Memproses Permohonan Lesen Pendudukan Sementara (LPS) (Sek. 65 KTN) untuk diangkat/kelulusan Pentadbir Tanah Daerah/Pihak Berkuasa Negeri dalam tempoh 6 bulan dari tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Penyelesaian Tanah Daerah (JKPTD).	0	0%	0	0%	0
3	Memproses Permohonan Perizaban Tanah Kerajaan (Sek. 62 KTN) untuk diangkat ke Pihak Berkuasa Negeri dalam tempoh 6 bulan dari tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Penyelesaian Tanah Daerah (JKPTD).	0	0%	0	0%	0
4	Memproses Permohonan Lanjut Tempoh Pajakan untuk diangkat ke Pihak Berkuasa Negeri dalam tempoh 6 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima.	0	0%	0	0%	0

Bil	Piagam Pelanggan	Menepati Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Piagam Pelanggan		Jumlah
		Jumlah	%	Jumlah	%	
5	Memproses Permohonan Meminda Syarat Nyata Tanah Daripada Pertanian Kepada Pertanian (Bagi Keluasan Yang Kurang Daripada 4 Hektar atau Hakmilik Pejabat Tanah) dalam tempoh 14 hari bekerja selepas permohonan yang lengkap diterima.	1	100%	0	0%	1
6	Memproses Permohonan Menukar Kategori Kegunaan Tanah Daripada Pertanian Kepada Bangunan dalam tempoh 6 bulan selepas permohonan yang lengkap diterima.	0	0%	0	0%	0
7	Memproses Permohonan Tukar Syarat Kegunaan Tanah dan Serentak Pecah Sempadan dalam tempoh 6 bulan selepas permohonan yang lengkap diterima.	0	0%	0	0%	0
8	Memproses Permohonan Penyerahan Balik dan Pemberimilikan Semula dalam tempoh 3 bulan daripada terima permohonan OSC sehingga fail diangkat ke Pejabat Tanah dan Galian.	0	0%	0	0%	0
9	Memproses Permohonan Pecah Sempadan, Pecah Bahagian Tanah Dan Penyatuan Tanah dalam tempoh 6 bulan selepas permohonan yang lengkap diterima.	1	100%	0	0%	1

Bil	Piagam Pelanggan	Menepati Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Piagam Pelanggan		Jumlah
		Jumlah	%	Jumlah	%	
10	Memproses Permohonan Penyerahan Balik Sebahagian Tanah dan Keseluruhan Bahagian dalam tempoh 6 bulan selepas permohonan yang lengkap diterima.	1	100%	0	0%	1
11	Memproses laporan tanah bagi Permohonan Lombong dalam masa 1 bulan selepas permohonan yang lengkap diterima.	0	0%	0	0%	0
12	Memproses Permohonan Hak Lalulalang Persendirian dalam tempoh 12 bulan selepas permohonan yang lengkap diterima.	0	0%	0	0%	0
13	Menyempurnakan pendaftaran hakmilik baru dalam tempoh 3 hari.	19	100%	0	0%	36
14	Menyempurnakan pendaftaran urusniaga dalam tempoh 1 hari selepas menerima perserahan yang lengkap di kaunter.	111	100%	0	0%	106
15	Menyempurnakan pendaftaran bukan urusniaga dalam tempoh 7 hari selepas menerima perserahan yang lengkap di kaunter.	42	100%	0	0%	42
16	Mengadakan siasatan perintah jual dalam tempoh 6 bulan dari tarikh terima permohonan perintah jual.	8	0%	0	0%	8

Bil	Piagam Pelanggan	Menepati Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Piagam Pelanggan		Jumlah
		Jumlah	%	Jumlah	%	
17	Memproses permohonan baru permit 4B dalam tempoh 6 bulan selepas permohonan yang lengkap diterima.	0	0%	0	0%	0
18	Memproses permohonan baru permit 4C dalam tempoh 30 hari selepas permohonan yang lengkap diterima.	0	100%	0	0%	0
19	Memproses penerimaan hasil tanah dalam tempoh 10 minit bagi setiap transaksi.	1175	100%	0	0%	1175

#### BAHAGIAN PEMBANGUNAN DAERAH

Bil	Piagam Pelanggan	Menepati Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Piagam Pelanggan		Jumlah
		Jumlah	%	Jumlah	%	
1	Memantau pelaksanaan projek-projek kecil (PAMS/Peruntukan Ahli Parlimen/Peruntukan AND/Dana Khas/Keagamaan/lain-lain peruntukan dalam tahun kewangan semasa) mengikut arahan/garis panduan yang telah ditetapkan.	0	0%	0	0%	0
2	Memproses pendaftaran peserta e-kasih untuk diangkat ke Pejabat Pembangunan Persekutuan Negeri dalam tempoh 3 bulan dari tarikh Mesyuarat Focus Group (FGD).	0	0%	0	0%	0

**BAHAGIAN PENGURUSAN DAERAH**

Bil	Piagam Pelanggan	Menepati Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Piagam Pelanggan		Jumlah
		Jumlah	%	Jumlah	%	
1	Memastikan pembayaran bil dan tuntutan diselesaikan dengan kadar yang segera tidak lewat dari 14 hari dari tarikh ianya diterima dengan lengkap dan sempurna berdasarkan Arahan Perbendaharaan (AP) 103(a).	125	99.2%	1	0.8%	126
2	Menyelesaikan aduan pelanggan mengikut keutamaan aduan: Aduan mudah diselesaikan - 7 hari Aduan sederhana kompleks - 30 hari Aduan sangat kompleks - 365 hari	1	100%	0	0%	1
3	Memastikan keputusan permohonan lesen kedai runcit dan lesen rumah awam/rumah bir (Akta Eksasis 1976) dimaklumkan kepada pemohon dalam tempoh 14 hari selepas tarikh akhir Mesyuarat Pelesenan Eksais diadakan.	Mesyuarat Pelesenan Eksais Bil. 2/2020 ditangguhkan buat sementara waktu sehingga dimaklumkan kemudian				