



MAJLIS BANDARAYA SEREMBAN

# **PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS BANDARAYA SEREMBAN FASA 2 (MEI - OGOS 2024)**



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI FASA 2 (MEI - OGOS) BAGI TAHUN 2024  
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 2024

LAMPIRAN - A

JABATAN : JABATAN KEJURUTERAAN

TEMPOH : MEI – OGOS 2024

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.	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	176	100%			
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	165	100%			
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	11	100%			
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	9	100%			



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - A

JABATAN : JABATAN KEJURUTERAAN

TEMPOH : MEI – OGOS 2024

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	35	100%			
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	151 (selesai)	45.75%	179 (Tindakan)		



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - B

JABATAN : JABATAN KEWANGAN

TEMPOH : MEI – OGOS 2024

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	308,492	100%	-	-	Tarikh sebenar : 28/11/2023
	ii. Setengah Tahun Kedua	31hb Julai	313,640	100%	-	-	Tarikh sebenar : 7/7/2024



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - B

JABATAN : JABATAN KEWANGAN  
TEMPOH : MEI – OGOS 2024

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	20hb April 2024	126,226	100%	-	-	Tarikh sebenar : 19/4/2024
	ii. Setengah Tahun Kedua	15hb Oktober 2024					



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - B

JABATAN : JABATAN KEWANGAN  
 TEMPOH : MEI – OGOS 2024

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																	
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 2024	100%	-	-	<table border="1"> <thead> <tr> <th>BULAN</th> <th>BILANGAN BIL DIPROSES</th> <th>TARIKH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MEI</td> <td>1,655</td> <td>2/5/2024</td> </tr> <tr> <td>JUN</td> <td>1,681</td> <td>4/6/2024</td> </tr> <tr> <td>JULAI</td> <td>1,705</td> <td>3/7/2024</td> </tr> <tr> <td>OGOS</td> <td>1,708</td> <td>2/8/2024</td> </tr> </tbody> </table>	BULAN	BILANGAN BIL DIPROSES	TARIKH	MEI	1,655	2/5/2024	JUN	1,681	4/6/2024	JULAI	1,705	3/7/2024	OGOS	1,708	2/8/2024	<p>1) Bil dicetak untuk tempoh 6 bulan sekali :-</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Januari – bil dicetak dari bulan Januari hingga Jun</li> <li>ii. Jun – bil dicetak dari bulan Julai hingga Disember</li> </ul> <p>2) Bil sewa kawasan Seremban dan Nilai dihantar melalui serahan tangan</p>
BULAN	BILANGAN BIL DIPROSES	TARIKH																					
MEI	1,655	2/5/2024																					
JUN	1,681	4/6/2024																					
JULAI	1,705	3/7/2024																					
OGOS	1,708	2/8/2024																					



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - B

JABATAN : JABATAN KEWANGAN

TEMPOH : MEI – OGOS 2024

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>	
3.	<b>UNIT BAYARAN</b> Bayaran perkhidmatan bekalan dan lain-lain pembekal/kontraktor	7 hari bekerja daripada tarikh baucer diterima dengan lengkap	Mei – 494 Jun – 406 Julai – 603 Ogos – 642  Jumlah = 2,145	100%	-	-	2,145





## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - C

JABATAN : JABATAN KAWALAN BANGUNAN

TEMPOH : MEI – OGOS 2024

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>	
1.	Menyemak & memproses kelulusan pelan bangunan untuk Projek Perumahan / Pembangunan Bercampur	90 hari	31	100%	-	-	31
2.	Menyemak & memproses kelulusan pelan bangunan bagi Projek Perniagaan	90 hari	49	100%	-	-	49
3.	Menyemak & memproses kelulusan Pelan Bangunan untuk Banglo Persendirian	90 hari	74	100%	-	-	74
4.	Menyemak & memproses kelulusan pelan bangunan bagi Projek Industri / Bengkel	90 hari	24	100%	-	-	24
5.	Memproses Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan Tambahan & Ubahsuai Bangunan Kediaman	21 hari bekerja	373	100%	-	-	373



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - C

JABATAN : JABATAN KAWALAN BANGUNAN

TEMPOH : MEI – OGOS 2024

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	16	100%	-	-	16
7.	Menyemak & memproses kelulusan Permit Bangunan Sementara bagi Struktur Antena Telekomunikasi	90 hari	4	100%	-	-	4
8.	Memproses Permohonan Kelulusan Sijil Layak Menduduki Bangunan	14 hari bekerja	5	100%	-	-	5
9.	Memproses Permohonan Surat Perakuan Siap & Pematuhan (CCC).	14 hari bekerja	67	100%	-	-	67



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - D

JABATAN : JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT DAN PELANCONGAN

TEMPOH : MEI – OGOS 2024

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	80	100%	-	-	80
	b) Gelanggang Serbaguna	3 hari bekerja	555	100%	-	-	555
	ii. Stadium Tuanku Abdul Rahman	3 hari bekerja	3	100%	-	-	3
	iii. Pusat Akuatik Negeri, Paroi	3 hari bekerja	5	100%	-	-	5
	iv. Stadium Hoki, Seremban 2	3 hari bekerja	156	100%	-	-	156
	v. Padang Bolasepak :-						
	a) Padang NS	3 hari bekerja	118	100%	-	-	118
	b) Padang Rasah Jaya	3 hari bekerja	-	-	-	-	-
	c) Padang Lobak	3 hari bekerja	-	-	-	-	-
	d) Padang Bandar Baru Nilai	3 hari bekerja	-	-	-	-	-
	e) Padang Rantau	3 hari bekerja	-	-	-	-	-
	f) Padang Batu 8, Mantin	3 hari bekerja	120	100%	-	-	120



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - D

JABATAN : JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT DAN PELANCONGAN  
 TEMPOH : MEI – OGOS 2024

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	4	100%	-	-	4
	ii. Mengadakan produk <i>update</i> di produk Seremban sebulan sekali	Sebulan sekali	4	100%	-	-	4
	iii. Mengemaskini Facebook PesonaSeremban untuk makluman kepada orang awam tentang perkembangan produk pelancongan Daerah Seremban	3 kali Seminggu	11	100%	-	-	11
	iv. Menguruskan permohonan bahan promosi	5 hari waktu bekerja	-	-	-	-	-
	v. Melaksanakan acara pelancongan	7 kali dalam setahun	2	100%	-	-	2



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024**

LAMPIRAN - E

JABATAN : JABATAN TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI

TEMPOH : MEI – OGOS 2024

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>Perkhidmatan Atas Talian</b> Memastikan perkhidmatan atas talian hendaklah sentiasa berfungsi 24 x 7 dengan 95% ketersediaan ( <i>uptime availability</i> )	24 x 7	111 hari	90.24%	12 hari	9.76%	123 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	113 hari	91.87%	10 hari	8.13 %	123 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 sentiasaberfungsi 24 x 7 dengan 96% ketersediaan ( <i>uptime availability</i> )	24 x 7	111 hari	90.24%	12 hari	9.76%	123 hari



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - E

JABATAN : JABATAN TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI  
TEMPOH : MEI – OGOS 2024

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	121 hari	98.37%	2 hari	1.63%	123 hari



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - F

JABATAN : JABATAN UNDANG-UNDANG DAN PENGUATKUASAAN

TEMPOH : MEI – OGOS 2024

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. Memberikan khidmat nasihat undang-undang secara bertulis dari tarikh penerimaan dokumen lengkap	30 hari bekerja	11	100%	-	-	11
2. Menjalankan siasatan ke atas setiap aduan dari tarikh yang diterima	3 hari bekerja	2,280	100%	-	-	2,280
3. Memberi maklumbalas bagi setiap aduan dari tarikh siasatan dijalankan	3 hari bekerja	2,280	100%	-	-	2,280
4. Memulangkan barang-barang sitaan yang telah dijelaskan bayaran dari waktu tuntutan dibuat	1 jam (hari bekerja)	78	100%	-	-	78



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - G

JABATAN : JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA

TEMPOH : MEI – OGOS 2024

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.	3,470	100%	-	-	3,470
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	-  3,340  -	-  100%  -	-  -  -	-  -  -	-  3,340  -





## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - G

JABATAN : JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA

TEMPOH : MEI – OGOS 2024

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	90	100%	-	-	90
	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.	Penggal 1/2024 = 1046	100%	-	-	1046
	2. bagi setengah tahun kedua	2) Diukur pada bulan Julai bagi setengah tahun kedua					



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - G

JABATAN : JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA

TEMPOH : MEI – OGOS 2024

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)  II. Pemohon diterima melalui pos	  Diukur setiap hari bekerja pada setiap bulan  Dihantar / diposkan maklumat yang dikehendaki dalam tempoh 7 hari waktu bekerja dari tarikh penerimaan surat permohonan	  3  -	  100%  -	  -  -	  -  -	  3  -
5.	<b>Urusan bantahan / rayuan ke atas cukai taksiran yang dikenakan</b>  I. Surat akuan terima bantahan ke atas kerja-kerja pindaan yang dijalankan  II. Surat berkaitan penjelasan umum –  III. Surat keputusan bantahan	  Surat dihantar/ diposkan – 5 hari dari tarikh penerimaan surat  Dibalas dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh penerimaan surat  Surat dihantar/ diposkan – 15 hari selepas keputusan bantahan	  227	  100%	  -	  -	  227



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - H

JABATAN : JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN  
TEMPOH : MEI – OGOS 2024

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.	Memproses dan meluluskan permohonan kebenaran merancang yang lengkap dalam tempoh 90 hari dari tarikh penerimaan dokumen lengkap.	90 hari	94	100%	-	-	94
2.	Memproses dan meluluskan permohonan menamakan taman, jalan dan menomborkan rumah / permis dalam tempoh 90 hari dan tarikh penerimaan dokumen lengkap.	90 hari	22	100%	-	-	22
3.	Memberi ulasan perancangan keatas pelan bangunan dalam tempoh 2 minggu dari tarikh penerimaan daripada jabatan berkenaan	2 minggu	368	100%	-	-	368
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	156	100%	-	-	156
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	39	100%	-	-	39



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - I

JABATAN : JABATAN PELESENAN DAN PEMBANGUNAN USAHAWAN  
TEMPOH : MEI – OGOS 2024

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%)	909	83%	192	17%	1,101
2.	Permohonan Lesen <i>Fast Track</i> .	10 hari dari tarikh permohonan lesen	-	-	-	-	-
3.	Permohonan Lesen Serta Merta	30 minit dari tarikh permohonan lesen	65	100%	-	-	65
4.	Rayuan Permohonan Lesen.	30 hari dari tarikh rayuan lesen diterima	8	44%	10	56%	18
5.	Pembaharuan Lesen	60 hari dari tarikh notis pembaharuan lesen dikosceluarkan	15,309	100%	-	-	15,309
6.	Pembatalan Lesen	60 hari dari tarikh permohonan	32	100%	-	-	32



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - J

JABATAN : JABATAN TAMAN DAN LANDSKAP

TEMPOH : MEI – OGOS 2024

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.	Mengemaskini dan menyiasat status aduan-aduan yang diterima melalui sistem e-SISPAA	• Pokok tumbang 1- 3 Hari	51	100%	0	0	51
		• Pembersihan pokok 1- 3 Hari	51	100%	0	0	51
		• Kerosakan Peralatan Permainan 1- 365 Hari	18	19.6%	74	80.4%	92
		- Aduan Kecemasan pokok tumbang di kawasan operasi Majlis (Unit Renjer) 24 Jam Selepas Aduan diterima	51	100%	0	0	51
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 ( <i>One Stop Center</i> )	45	100%	0	0	45
3.	Melaksanakan bayaran kepada kontraktor dalam tempoh 14 hari (2 minggu) daritarikh tuntutan dibuat	Tempoh di ambil setelah tuntutan di terima daripada pihak kontraktor sehingga diserahkan kepada Jabatan Kewangan	71	91	3	9	74



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - K

JABATAN : JABATAN KHDIMAT PENGURUSAN  
TEMPOH : MEI – OGOS 2024

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	183	100%	-	-	183
	Peralatan	30 minit	-	-	-	-	-



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - L

JABATAN : UNIT KOMUNIKASI KORPORAT  
TEMPOH : MEI – OGOS 2024

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.	Memastikan maklumat berkenaan nombor aduan diberikan dalam tempoh 24 jam waktu bekerja	24 jam waktu bekerja	8,399	100%	-	-	8,399
2.	Memastikan Aduan disalurkan kepada Jabatan dalam tempoh 24 jam waktu bekerja	24 jam waktu bekerja	8,399	100%	-	-	8,399
3.	Memastikan aduan yang telah selesai, di tutup dan dimaklumkan kepada pelanggan dalam tempoh 24 jam waktu bekerja	24 jam waktu bekerja	3,360	100%	-	-	3,360



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - M

JABATAN : UNIT INTEGRITI  
TEMPOH : MEI – OGOS 2024

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	12	100%	0	0	12





## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - N

JABATAN : UNIT OSC (ONE STOP CENTER)

TEMPOH : MEI – OGOS 2024

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	624	100%	-	-	624 Permohonan
2.	Menyediakan dan mengeluarkan surat makluman keputusan mesyuarat kepada pemohon selepas Mesyuarat Jawatankuasa OSC diadakan	3 hari bekerja	624	100%	-	-	624 permohonan



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - O

JABATAN : UNIT COB (PESURUHJAYA BANGUNAN)

TEMPOH : MEI – OGOS 2024

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.	Memastikan pengeluaran sijil JMB dilaksanakan dengan syarat semua dokumen berkaitan dilengkapkan.	14 hari bekerja	-	-	-	-	-
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> (SISPAA)	Tindakan diambil dalam tempoh 14 hari bekerja	5  36	80%  97%	1  1	20%  3%	41 Aduan diterima sepanjang Mei – Ogos 2024
3.	Memastikan setiap aduan berkaitan akaun/ kewangan diambil tindakan	10 hari bekerja	1	100%	-	-	Sebanyak 1 aduan kewangan diterima sepanjang Mei – Ogos 2024



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - O

JABATAN : UNIT COB (PESURUHJAYA BANGUNAN)

TEMPOH : MEI - OGOS 2024

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	4	100%	-	-	Sebanyak 4 permohonan jadual petak diterima sepanjang Mei – Ogos 2024
5.	Menyemak dan memproses permohonan Deposit oleh Pemaju melalui Borang 25	14 hari bekerja	2	100%	-	-	Sebanyak 2 permohonan deposit oleh pemaju melalui Borang 25 telah diterima sepanjang Mei - Ogos 2024