



MAJLIS BANDARAYA SEREMBAN

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS BANDARAYA SEREMBAN FASA 3 (JAN - DIS 2024)



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI FASA 3 (JAN - DIS) BAGI TAHUN 2024
MAJLIS BANDARAYA SEREMBAN**

LAMPIRAN	JABATAN / UNIT
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 (PESURUHHJAYA BANGUNAN)



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - A

JABATAN : JABATAN KEJURUTERAAN

TEMPOH : JANUARI - DISEMBER 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.	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	106	100%	0	0	106
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	215	100%	0	0	215
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	34	100%	0	0	34
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	22	100%	0	0	22



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - A

JABATAN : JABATAN KEJURUTERAAN
TEMPOH : JANUARI - DISEMBER 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	
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	115	100%	0	0	115
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	1768 (selesai)	74.94%	591 (tindakan)	25.05%	2359



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - B

JABATAN : JABATAN KEWANGAN
TEMPOH : JANUARI – DISEMBER 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. Notis E Cukai Taksiran						
	i. Setengah Tahun Pertama	15hb April	126,225	100%	-	-	Tarikh sebenar : 19/4/2024
	ii. Setengah Tahun Kedua	15hb Oktober	127,445	100%	-	-	Tarikh sebenar : 13/10/2024



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - B

JABATAN : JABATAN KEWANGAN
TEMPOH : JANUARI – DISEMBER 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			
2.	UNIT SEWAAN Memastikan bil-bil sewa dikeluarkan dan dihantar kepada penyewa-penyewa gerai	Sebelum 7hb dalam setiap bulan	Bil sewa bulan Januari hingga Disember 2024	100%	-	-			
							BULAN	BILANGAN BIL DIPROSES	TARIKH
							JAN	1,648	2/1/2024
							FEB	1,666	1/2/2024
							MAC	1,668	1/3/2024
							APRIL	1,655	1/4/2024
							MEI	1,655	2/5/2024
							JUN	1,681	4/6/2024
							JULAI	1,705	3/7/2024
							OGOS	1,708	2/8/2024
							SEPT	1,708	2/9/2024
							OKT	1,644	1/10/2024
							NOV	1,652	1/11/2024
							DIS	1,653	2/12/2024
							1) 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 dan Nilai dihantar melalui serahan tangan		



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - B

JABATAN : JABATAN KEWANGAN

TEMPOH : JANUARI – DISEMBER 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.	UNIT BAYARAN Bayaran perkhidmatan bekalan dan lain-lain pembekal/kontraktor	7 hari bekerja daripada tarikh baucer diterima dengan lengkap	Sept – 344 Okt – 593 Nov – 576 Dis – 974 Jumlah = 2,487	100%	-	-	2,487



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - C

JABATAN : JABATAN KAWALAN BANGUNAN

TEMPOH : JANUARI – DISEMBER 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	65	100%	-	-	65
2.	Menyemak & memproses kelulusan pelan bangunan bagi Projek Perniagaan	90 hari	170	100%	-	-	170
3.	Menyemak & memproses kelulusan Pelan Bangunan untuk Banglo Persendirian	90 hari	334	100%	-	-	334
4.	Menyemak & memproses kelulusan pelan bangunan bagi Projek Industri / Bengkel	90 hari	96	100%	-	-	96
5.	Memproses Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan Tambahan & Ubahsuai Bangunan Kediaman	21 hari bekerja	1058	100%	-	-	1058



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - C

JABATAN : JABATAN KAWALAN BANGUNAN
TEMPOH : JANUARI – DISEMBER 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	66	100%	-	-	66
7.	Menyemak & memproses kelulusan Permit Bangunan Sementara bagi Struktur Antena Telekomunikasi	90 hari	22	100%	-	-	22
8.	Memproses Permohonan Kelulusan Sijil Layak Menduduki Bangunan	14 hari bekerja	8	100%	-	-	8
9.	Memproses Permohonan Surat Perakuan Siap & Pematuhan (CCC).	14 hari bekerja	202	100%	-	-	202



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - D

JABATAN : JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT DAN PELANCONGAN

TEMPOH : JANUARI – DISEMBER 2024

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	
A. PENGURUSAN VENUE						
Kelulusan Tempahan Kemudahan Sukan						
i. Kompleks Sukan Paroi:						
a. Gelanggang Utama	3 hari bekerja	187	100%	-	-	187
b. Gelanggang Serbaguna	3 hari bekerja	1075	100%	-	-	1075
ii. Stadium Tuanku Abdul Rahman	3 hari bekerja	22	100%	-	-	22
iii. Pusat Akuatik Negeri, Paroi	3 hari bekerja	10	100%	-	-	10
iv. Stadium Hoki, Seremban 2	3 hari bekerja	254	100%	-	-	254
v. Padang Bolasepak :-						
a) Padang NS	3 hari bekerja	379	100%	-	-	379
b) Padang Rasah Jaya	3 hari bekerja	-	-	-	-	-
c) Padang Lobak	3 hari bekerja	-	-	-	-	-
d) Padang Bandar Baru Nilai	3 hari bekerja	21	100%	-	-	21
e) Padang Rantau	3 hari bekerja	259	100%	-	-	259
f) Padang Batu 8, Mantin	3 hari bekerja	-	-	-	-	-



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - D

JABATAN : JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT DAN PELANCONGAN
TEMPOH : JANUARI – DISEMBER 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>	
B. PENGURUSAN KOMUNITI							
2.	Program Kemasyarakatan (CSR, Sukan, Kebudayaan DLL)						
	i. Menganjurkan program melibatkan masyarakat	1 program setiap bulan	14	100%	-	-	14
	ii. Mengadakan produk <i>update</i> di produk Seremban sebulan sekali	Sebulan sekali	12	100%	-	-	12
	iii. Mengemaskini Facebook PesonaSeremban untuk makluman kepada orang awam tentang perkembangan produk pelancongan Daerah Seremban	3 kali Seminggu	102	100%	-	-	102
	iv. Menguruskan permohonan bahan promosi	5 hari waktu bekerja	1	100%	-	-	1
	v. Melaksanakan acara pelancongan	7 kali dalam setahun	6	100%	-	-	6



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - E

JABATAN : JABATAN TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI

TEMPOH : JANUARI – DISEMBER 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.	Perkhidmatan Atas Talian Memastikan perkhidmatan atas talian hendaklah sentiasa berfungsi 24 x 7 dengan 95% ketersediaan (<i>uptime availability</i>)	24 x 7	354 hari	96.72%	12 hari	3.28%	366 hari
2.	Perkhidmatan Aplikasi Mudah Alih 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	356 hari	97.27%	10hari	2.73%	366 hari
		Tidak melebihi 8 jam	-	-	-	-	-
3.	Perkhidmatan Wi-Fi 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.	Perkhidmatan Portal Memastikan perkhidmatan portal hendaklah sentiasaberfungsi 24 x 7 dengan 96% ketersediaan (<i>uptime availability</i>)	24 x 7	354 hari	96.72%	12 hari	3.28%	366 hari



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - E

JABATAN : JABATAN TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI

TEMPOH : JANUARI – DISEMBER 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>	
5.	Perkhidmatan Talian Internet Memastikan perkhidmatan talian internet hendaklah sentiasa berfungsi 24 x 7 dengan 99.5% ketersediaan (<i>uptime availability</i>)	24 x 7	364 hari	99.5%	2 hari	0.5%	366 hari



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - F

JABATAN : JABATAN UNDANG-UNDANG DAN PENGUATKUASAAN

TEMPOH : JANUARI – DISEMBER 2024

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	42	100%	-	-	42
2. Menjalankan siasatan ke atas setiap aduan dari tarikh yang diterima	3 hari bekerja	7,165	100%	-	-	7,165
3. Memberi maklumbalas bagi setiap aduan dari tarikh siasatan dijalankan	3 hari bekerja	7,165	100%	-	-	7,165
4. Memulangkan barang-barang sitaan yang telah dijelaskan bayaran dari waktu tuntutan dibuat	1 jam (hari bekerja)	297	100%	-	-	297



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - G

JABATAN : JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA

TEMPOH : JANUARI – DISEMBER 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.	SURAT MENYURAT AWAM 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.	6,472	100%	-	-	6,472
2.	URUSAN TUKAR NAMA DAN ALAMAT PEMILIK / PENDUDUK 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	- 6,269 -	- 100% -	- - -	- - -	- 6,269 -



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - G

JABATAN : JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA

TEMPOH : JANUARI – DISEMBER 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.	Permohonan Potongan (Remisi) Cukai Taksiran Ke Atas Bangunan Kosong						
	I. Surat akuan terima	Dibalas dalam tempoh 10 hari dari tarikh penerimaan surat	119	100%	-	-	119
	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.	2,223	100%	-	-	2,223
	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 : JANUARI – DISEMBER 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	
4.	Memberi maklumat berkaitan tanah dan bangunan.						
	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	16	100%	-	-	16
	II. Pemohon diterima melalui pos	Dihantar / diposkan maklumat yang dikehendaki dalam tempoh 7 hari waktu bekerja dari tarikh penerimaan surat permohonan	-	-	-	-	-
5.	Urusan bantahan / rayuan ke atas cukai taksiran yang dikenakan						
	I. Surat akuan terima bantahan ke atas kerja-kerja pindaan yang dijalankan	Surat dihantar/ diposkan – 5 hari dari tarikh penerimaan surat	426	100%	-	-	426
	II. Surat berkaitan penjelasan umum –	Dibalas dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh penerimaan surat	426	100%	-	-	426
	III. Surat keputusan bantahan	Surat dihantar/ diposkan – 15 hari selepas keputusan bantahan	426	100%	-	-	426



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - H

JABATAN : JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN

TEMPOH : JANUARI - APRIL 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.	Memproses dan meluluskan permohonan kebenaran merancang yang lengkap dalam tempoh 90 hari dari tarikh penerimaan dokumen lengkap.	90 hari	464	100%	-	-	464
2.	Memproses dan meluluskan permohonan menamakan taman, jalan dan menomborkan rumah / permis dalam tempoh 90 hari dan tarikh penerimaan dokumen lengkap.	90 hari	54	100%	-	-	54
3.	Memberi ulasan perancangan keatas pelan bangunan dalam tempoh 2 minggu dari tarikh penerimaan daripada jabatan berkenaan	2 minggu	1019	100%	-	-	1019
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	426	98%	8	2%	428
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	125	100%	-	-	125



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - I

JABATAN : JABATAN PELESENAN & PEMBANGUNAN USAHAWAN
TEMPOH : JANUARI – DISEMBER 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.	Permohonan Lesen Premis Perniagaan.	30 hari dari tarikh permohonan lesen (tercapai sekiranya melebihi 80%)	855	99%	11	1%	866
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	107	100%	0	0	107
4.	Rayuan Permohonan Lesen.	30 hari dari tarikh rayuan lesen diterima	14	54%	12	46%	26
5.	Pembaharuan Lesen	60 hari dari tarikh notis pembaharuan lesen dikosceluarkan	17863	100%	0	0	17863
6.	Pembatalan Lesen	60 hari dari tarikh permohonan	105	100%	0	0	105



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - J

JABATAN : JABATAN TAMAN DAN LANDSKAP

TEMPOH : JANUARI - DISEMBER 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.	Mengemaskini dan menyiasat status aduan-aduan yang diterima melalui sistem e-SISPAA - Aduan Kecemasan pokok tumbang di kawasan operasi Majlis (Unit Renjer)	• Pokok tumbang 1-3 Hari	139	100%	0	0	139
		• Pembersihan pokok 1-3 Hari	139	100%	0	0	139
		• Kerosakan Peralatan Permainan 1-150 Hari	82	28%	206	72%	288
		24 Jam Selepas Aduan diterima	104	93%	8	7%	112
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>)	97	100%	-	-	97
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	143	83%	30	17%	173



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - K

JABATAN : JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN

TEMPOH : JANUARI – DISEMBER 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.	KELULUSAN SECARA DASAR UNTUK MENDAPATKAN PERKHIDMATAN BERIKUT :-						
	Dewan MBS	30 minit	592	100%	-	-	592
	Peralatan	30 minit	-	-	-	-	-



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - L

JABATAN : UNIT KOMUNIKASI KORPORAT
TEMPOH : JANUARI - DISEMBER 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	24 jam	21,910	100%	-	-	21,910
2.	Memastikan Aduan disalurkan kepada Jabatan dalam Tempoh 24 jam	24 jam	21,910	100%	-	-	21,910
3.	Memastikan aduan yang telah selesai, di tutup dan dimaklumkan kepada pelanggan dalam tempoh 24 jam	24 jam	16,971	100%	-	-	16,971



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - M

JABATAN : UNIT INTEGRITI

TEMPOH : JANUARI - DISEMBER 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	29	100%	-	-	29



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - N

JABATAN : UNIT OSC (ONE STOP CENTER)
TEMPOH : JANUARI – DISEMBER 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.	Menerima, menyemak dan mengedarkan permohonan pelan pembangunan yang diterima di Unit OSC ke agensi teknikal seperti ditetapkan oleh KPKT	3 hari bekerja	1,887	100%	-	-	1,887 Permohonan
2.	Menyediakan dan mengeluarkan surat makluman keputusan mesyuarat kepada pemohon selepas Mesyuarat Jawatankuasa OSC diadakan	3 hari bekerja	1887	100%	-	-	1,887 permohonan



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - O

JABATAN : UNIT COB (PESURUHJAYA BANGUNAN)

TEMPOH : JANUARI - DISEMBER 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	-	-	-	-	Tiada permohonan sijil JMB dikeluarkan sepanjang Januari – Disember 2024
2.	Memastikan setiap aduan yang diterima dari segi pengurusan dan pentadbiran serta penyenggaraan diambil tindakan dalam tempoh :- Aduan am secara bertulis Aduan Online	Tindakan diambil dalam tempoh 14 hari bekerja	25 197	96% 93%	1 14	4% 7%	237 Aduan diterima sepanjang Januari - Disember 2024
3.	Memastikan setiap aduan berkaitan akaun/ kewangan diambil tindakan	10 hari bekerja	-	-	-	-	-



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024

LAMPIRAN - O

JABATAN : UNIT COB (PESURUHJAYA BANGUNAN)

TEMPOH : JANUARI - DISEMBER 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 tandatangani oleh Pesuruhjaya Bangunan dengan syarat semua dokumen berkaitan dilengkapi	14 hari bekerja	14	100%	-	-	Sebanyak 14 permohonan Jadual Petak diterima sepanjang Januari – Disember 2024.
5.	Menyemak dan memproses permohonan Deposit oleh Pemaju melalui Borang 25	14 hari bekerja	10	100%	-	-	Sebanyak 10 permohonan deposit oleh pemaju melalui Borang 25 telah diterima sepanjang Januari – Disember 2024.