PIAGAM PELANGGAN
PEJABAT DAERAH TANAH HULU LANGAT TAHUN 2014

Bil	PIAGAM PELANGGAN	SASARAN	BIL. PERM. DITERIMA	BIL. PERM. YANG DIPROSES MENGIKUT PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN (%)
A.	**BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN**				
1.	Menyediakan baucer bayaran, pesanan kerajaan dan bil-bil tuntutan	6 hari bekerja	2,336	2,336	100
2.	Menguruskan urusan personel, perkhidmatan dan perjawatan pegawai dan kakitangan	14 hari bekerja	292	292	100
3.	Menyediakan emolumen dan perubahan gaji kakitangan	10 hari	820	820	100
4.	Menyediakan senarai nama pegawai/kakitangan bagi program latihan	5 hari bekerja	459	459	100
5.	Menguruskan permohonan bekalan stor	7 hari bekerja	502	502	100
6.	Selenggara aplikasi ICT	3 hari bekerja	440	440	100
7.	Memberi maklum balas aduan	5 hari bekerja	70	70	100
8.	Menguruskan permohonan bagi Tabung Bencana	3 hari bekerja	14	14	100
9.	Pembayaran Skim Mesra Usia Emas (SMUE) - FASA 1 - FASA 2	 4 hari bekerja 90 hari bekerja	 1,407 1,445	 1,407 1,445	 100 100
10.	Menguruskan permohonan Lesen Minuman Keras	3 bulan	264	264	100
B.	**BAHAGIAN PEMBANGUNAN**				
11.	Melaksanakan projek-projek di bawah Peruntukan Negeri untuk projek di bawah RM200,000.00.	3 bulan bekerja (atau berdasarkan pada jumlah/ kos projek)	18	18	100
12.	Mengemukakan senarai projek bersesuaian yang dipohon oleh Wakil Rakyat/Penghulu/Ketua kampung/Individu kepada Unit Perancang Ekonomi Negeri (UPEN)	2 minggu	70	70	100
13	Menguruskan dokumen invois pembayaran yang lengkap bagi Projek Negeri untuk dikemukakan kepada Bahagian Khidmat Pengurusan Pejabat Daerah Hulu Langat.	1 hari bekerja	80	80	100
14.	Menguruskan permohonan bantuan yang diperlukan oleh golongan miskin/ibu tunggal dibawah Program Kerajaan Prihatin/ Blueprint/ IKS/Kesihatan	1 minggu	160	160	100

Bil	PIAGAM PELANGGAN	SASARAN	BIL. PERM. DITERIMA	BIL. PERM. YANG DIPROSES MENGIKUT PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN (%)
	/IPT/SMUE /TAWAS ke Unit Perancang Ekonomi Negeri (UPEN)				
15.	Pengesahan surat-surat daripada orang awam.	Serta merta	3,574	14,296	100
16.	Memberi ulasan terhadap permohonan bekalan elektrik dan air ke atas tanah hak milik.	2 hari bekerja	12	12	100
17.	Memberi maklum balas aduan/ surat menyurat.	2 minggu	3	3	100
18	Menguruskan dokumen-dokumen tuntutan peruntukan ADN/Parlimen untuk dikemukakan kepada Bahagian khidmat Pengurusan Pejabat Daerah Hulu Langat.	1/3 hari	2,364	2,364	100
19.	Menguruskan dokumen-dokumen tuntutan peruntukan JKKK untuk dikemukakan kepada Bahagian Khidmat Pengurusan Pejabat Daerah Hulu Langat	1 hari	3,632	3,632	100
C.	**BAHAGIAN PENGURUSAN TANAH**				
	PELUPUSAN TANAH				
20.	Pelupusan Tanah Kerajaan Secara Pemberimilikan	8 Bulan (hingga ke PTG)	126	50	40
21.	Permohonan Berkaitan Lesen Menduduki Sementara (LMS): - Bidang kuasa Pentadbir Tanah Daerah - Bidang kuasa pejabat Tanah dan Galian - Bidang kuasa Kerajaan Negeri (>10 ekar)	 3 bulan 5 bulan 5 bulan	 30 - -	 30 - -	 100 - -
22.	Membaharui LMS	1 hari bekerja	-	-	-
23.	Permohonan Semula (selepas 3 bulan)	3 bulan	-	-	-
24.	Permohonan Permit Bahan Batuan Bagi: i Tanah Milik ii Tanah Kerajaan Pembaharuan Permit Bahan Batuan	 3 bulan 3 bulan 2 minggu	 12 - 88	 12 - 88	 100 - 100
25.	Permohonan Pewartaan Tanah Kerajaan	4 bulan	130	20	15.38
26.	Penyampaian Keputusan Mesyuarat Majlis Kerajaan Negeri	7 hari bekerja	30	30	100
27.	Pembayaran Royalti Bahan Batuan	1 hari	-	-	-
28.	Memberi maklum balas aduan / surat menyurat	14 hari bekerja	20	20	100

Bil	PIAGAM PELANGGAN	SASARAN	BIL. PERM. DITERIMA	BIL. PERM. YANG DIPROSES MENGIKUT PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN (%)
	PEMBANGUNAN TANAH				
	Permohonan:				
30.	a. Seksyen 197/76 KTN Penyediaan Kertas Pertimbangan ke PBN	2 minggu	20	16	80
31.	b. Seksyen 124A KTN Penyediaan Kertas Pertimbangan ke PBN	2 minggu	-	-	-
32.	c. Seksyen 124(1) (a) (c) KTN Penyediaan Kertas Pertimbangan ke PBN	7 hari bekerja	96	48	50
33.	d. Seksyen 204 KTN Penyediaan Kertas Pertimbangan ke PTD	7 hari bekerja	48	39	82
34.	e. Seksyen 142 KTN Penyediaan Kertas Pertimbangan ke PTD Penyediaan Kertas Pertimbangan ke PTG	1 bulan 2 bulan	39	33 3	92.3
35.	f. Seksyen 137 KTN Penyediaan Kertas Pertimbangan ke PTD Penyediaan Kertas Pertimbangan ke PTG	1 bulan 2 bulan	20 -	20 -	100 -
36.	g. Seksyen 148 KTN Penyediaan Kertas Pertimbangan ke PTD Penyediaan Kertas Pertimbangan ke PTG	1 bulan 2 bulan	8 -	8 -	100 -
37.	Pemprosesan Pengambilan Balik Tanah	9 bulan	6	-	0
38.	Jualan Pelan	Serta Merta	955	955	100
39.	Penyediaan Laporan Tanah	2 minggu	84	84	100
	PENDAFTARAN				
40.	Pendaftaran urusniaga dan bukan urusniaga	7 hari bekerja	Urusniaga 9,771 b/urusniaga 7,536	Urusniaga 9,771 b/urusniaga 7,536	100 100
41.	Nombor Perserahan	1 jam	17,032	17,032	100
42.	Permohonan kebenaran Pindah Milik - Bidang kuasa PTD - Bidang kuasa PBN (Syarikat Asing, Bumiputera kepada bukan Bumiputera/ Bukan Bumiputera kepada Bumiputera) Permohonan kebenaran Gadaian	 14 hari bekerja 2 bulan 14 hari bekerja	 PTD – 2,292 PBN – 336 784	 PTD – 2,292 PBN – 336 784	 100 100 100

Bil	PIAGAM PELANGGAN	SASARAN	BIL. PERM. DITERIMA	BIL. PERM. YANG DIPROSES MENGIKUT PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN (%)
43.	Permohonan siasatan untuk Perintah Jualan Tanah seksyen 261 KTN (16G)	1 bulan	300	300	100
44.	Permohonan untuk mendapatkan carian rasmi	1 jam	5,428	5,428	100
45.	Permohonan untuk mendapatkan salinan sah hakmilik	3 hari	1,500	6,000	100
46.	Permohonan untuk mendapatkan carian persendirian	1 jam	3,267	13,068	100
47.	Pendaftaran hak milik tanah (hakmilik sementara)	14 hari bekerja	691	2,764	100
48.	Pendaftaran hak milik strata	30 hari bekerja	1,591	6,364	100
	HASIL				
49.	Penyemakan Cukai Tanah	5 minit	41,824	41,824	100
50.	Pembayaran: (I) Cukai Tanah (Ii) Cukai Pintu (Iii) Ansuran LPHS	5 minit	14,397 11,310 492	14,397 11,310 492	100 100 100
51.	Pembayaran Proses/ Urus niaga Tanah	5 minit	48,996	48,996	100
52.	Salinan Sah Penyata Akaun / Pemakluman Cukai	10 minit	80	80	100
53.	Permohonan Pengecualian Denda Lewat	15 minit	1,440	1,440	100
54.	Permohonan Bayaran Cukai Tanah Secara Ansuran	15 minit	120	120	100
55.	Pemulangan Semula Deposit	3 bulan	28	28	100
KESELURUHAN 2014					**95.63**