



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN PENGURUSAN TANAH BAGI TAHUN 2017

BIL	PERKARA	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
1.	Permohonan Pelupusan Tanah Secara Pemberimilikan dalam tempoh 4 bulan (Sehingga kertas pertimbangan dihantar ke PTG dan Keputusan PTD LULUS/TOLAK)	113	19%	480	81 %	593
2.	Permohonan Lesen Pendudukan Sementara dalam tempoh 3 bulan (Sehingga kertas pertimbangan dihantar ke PTG dan Keputusan PTD LULUS/TOLAK)	118	41%	169	59%	287
3.	i) Pewartaan Tanah Rizab dalam tempoh 12 bulan (Sehingga dikemukakan kepada YAB MB)	3	7 %	42	93 %	45
		3	100 %	0	100%	3
	ii) Pajakan di bawah Tanah Rizab Seksyen 63 KTN					
4.	Permohonan Permit Bahan Batuan 30 Hari	5	29.41%	12	70.59%	17
5.	Permohonan Pembaharuan Permit Bahan Batuan dalm Tempoh 30 Hari	35	100%	0	0%	35
6.	Tukar Syarat dan Pecah Sempadan Serentak Sek.124A KTN dalam tempoh 3 bulan	3	100%	0	0	3

BIL	PERKARA	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATA N
		JUMLAH MENEPA TI STANDARD	% MENEPA TI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	% TIDAK MENEPA TI STANDARD	
7.	Permohonan Tukar Syarat Sek.124 (1)(a) & (c) KTN <i>dalam tempoh 3 bulan</i>	7	100%	0	0	7
8.	Tukar Syarat Sek.124 (1)(c) KTN <i>dalam tempoh 3 bulan</i>	2	100%	0	0	2
9.	Pecah Sempadan Sek.137 KTN <i>dalam tempoh 3 bulan</i>	4	100%	0	0	4
10.	Serah balik dan pemberimilikan semula Sek.197 & 76 KTN <i>dalam tempoh 3 bulan</i>	0	0	0	0	Tiada permohonan diterima
11.	Serah balik dan pemberimilikan semula Sek.204B KTN <i>dalam tempoh 3 bulan</i>	15	100%	0	0	15

BIL	PERKARA	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATA N
		JUMLAH MENEPA TI STANDARD	% MENEPA TI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	% TIDAK MENEPA TI STANDARD	
12.	Serah balik keseluruhan tanah Sek.197 KTN <i>dalam tempoh 1 bulan</i>	0	0	0	0	Tiada permohonan diterima
13.	Pra-rundingan & pengesahan Borang Perihak Tanah (Kembaran A) - 14 hari	57	100%	0	0	57
14.	Permohonan ulasan kebenaran merancang (OSC)	57	100%	0	0	57
15.	Permohonan pindahmilik Tanah Ladang (Sek.214A KTN)	0	0	0	0	Tiada permohonan diterima
16.	Permohonan Sijil Perakuan Banguan Kos Rendah Hakmilik Strata	0	0	0	0	Tiada permohonan diterima

BIL	PERKARA	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
17.	Permohonan Ulasan kebenaran merancang tanpa melalui MDHS (JPBD)	1	100%	0	0	1
18.	Aduan, pertanyaan dan maklumbalas daripada orang awam dan agensi kerajaan	12	100%	0	0	Semua aduan diselesaikan diperingkat PTD dan memanjangkan ke agensi yang terlibat jika berkaitan
19.	Menguruskan aduan dari Agensi Kerajaan, dan orang awam dalam tempoh 2 minggu.	4	9%	42	91%	46
20.	Pengeluaran Notis Pemberitahuan Kesalahan dibawah Seksyen 425, 426, 127, 128 dan 129 KTN	10	43%	13	57%	23

BIL	PERKARA	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDAR D	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDAR D	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
21.	Pembelian salinan pelan tanah dalam tempoh 1 jam.	4201	100%	0	0	4201
22.	Permohonan bagi Pendaftaran Suratcara (Urusniaga & Bukan urusniaga) dalam tempoh 7 hari berkerja	3847	100%	0	0	3847
23.	Permohonan Carian Rasmi Dalam Tempoh 1 hari	2445	100%	0	0	2445
24.	Permohonan Carian Persendirian Dalam Tempah 1 hari	2231	100%	0	0	2231
25.	Permohonan Salinan Sah hakmilik dan Dokumen Dalam Tempoh 5 Hari Bekerja	256	100%	0	0	256

BIL	PERKARA	MENEPA TI TEMP OH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATA N
		JUMLAH MENEPA TI STANDARD	% MENEPA TI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	% TIDAK MENEPA TI STANDARD	
26	Permohonan Kebenaran Pindahmilik individu/syarikat bumiputra kepada individu/syarikat bukan bumiputra diproses dalam tempoh 14 hari berkerja sebelum dihantar kePajabat Tanah dan Galian Selangor	31	100%	0	0	31
27	Permohonan kebenaran Pindahmilik - Anak Beranak , Suami isteri, adikberadik, individu/syarikat bumiputra kepada individu/syarikat bumiputra - Individu/syarikat bukan bumiputra kepada individu/syuarikat bukan bumiputra - Individu/syarikat bukan bumiputra kepada individu /syarikat bumiputra Diproses dalam tempoh 14 hari berkerja.	798	100%	0	0	798
28	Permohonan kebenaran menggadai diproses dalam tempoh 14 hari	386	100%	0	0	386
29	Permohonan Penggantian Suratan Hakmilik(Geran) Hilang/Rosak/Hancur dalam tempoh 6 bulan	133	100%	0	0	133

BIL	PERKARA	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATA N
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
30	Pemprosesan Borang 16G dalam tempoh 2 bulan	92	100%	0	0	92
31	Permohonan memotong Kaveat Persendirian (Sek.326 KTN) diproses dalam tempoh 2 bulan	237	100%	0	0	237
32	Bayaran Balik Deposit & Pulang Balik Hasil	15	100%	0	0%	15
33	Bayaran Hasil Tanah Menggunakan Mel / Kiriman Pos	119	52%	111*	48%	230
34	Permohonan Bayaran Cukai Tanah Secara Ansuran	98	100%	0	0%	98

Tidak menepati tempoh masa kerana pemulangan balik bayaran yang dibuat melalui cek disebabkan larangan penggunaan cek bagi bayaran hasil tanah oleh Bendahari Negeri Selangor.



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN BAGI TAHUN 2017

BIL	PERKARA	MENEPA TI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPA TI STANDARD	% MENEPA TI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	% TIDAK MENEPA TI STANDARD	
1	Menjawab surat-surat yang diterima dalam tempoh 5 hari	76	100	0	0	76
2	Menguruskan aduan awam dalam tempoh 3 hari	2	29	5	71	7
3	Menguruskan permohonan Lesen Eksais					
	• Permohonan baru dalam tempoh 6 bulan	0	0	0	0	0
	• Permohonan pembaharuan dalam 6 bulan	66	100	0	0	66
	• Mengeluarkan lesen kepada pemohon bagi tempoh 1 hari	66	100	0	0	66
4	Menguruskan sewaan kemudahan kepada pelanggan					
	• Dewan kompleks sukan bagi tempoh 3 hari	116	100	0	0	116
	• Asrama bagi tempoh 3 hari	19	100	0	0	19
	• Padang futsal bagi tempoh 1 hari	5	5	0	0	5
	• Gelanggang badminton bagi tempoh 1 hari	512	100	0	0	512
5	Menguruskan kemudahan kepada pegawai dan kakitangan					
	• Penggunaan kenderaan jabatan bagi tempoh 2 hari	1537	100	0	0	1537
6	Menguruskan pembayaran sehingga penyediaan baucer seperti berikut					
	• Menguruskan bil-bil bekalan dan perkhidmatan bagi tempoh 8 hari	2527	93.56	174	6.44	2701
	• Menguruskan bayaran elaun lebih masa bagi tempoh 8 hari	440	97.56	11	2.44	451
	• Menguruskan bayaran elaun perjalanan bagi tempoh 8 hari	258	72.68	97	27.32	355

BIL	PERKARA	PIAGAM PELANGGAN		PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
7	Merekodkan maklumat ke dalam buku perkhidmatan bagi tempoh 2 hari	177	100	0	0	177
8	Menguruskan personal pegawai dan kakitangan bagi tempoh 7 hari • Pengesahan dalam jawatan • Permohonan persaraan pilihan sendiri /wajib	2	100	0	0	2
9	Menguruskan pinjaman kerajaan bagi tempoh 3 hari	10	100	0	0	10
10	Memproses penamaan calon kursus/ latihan pegawai dan kakitangan bagi tempoh 5 hari	177	100	0	0	177
11	Memastikan setiap borang permohonan pengurusan portal di kemaskini dalam tempoh kurang dari 10 hari.	200	100	0	0	200
12	Memastikan setiap kerosakan peralatan ict yang dilaporkan dapat diselesaikan dalam tempoh masa (14) hari	49	87.5	7	12.5	56



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN PEMBANGUNAN 2017

BIL	AKTIVITI	SASARAN	MENCAPAI SASARAN (A)		TIDAK MENCAPAI SASARAN (B)		JUMLAH PERKHIDMATAN (A) + (B)	TINDAKAN PEMBETULAN/ PENCEGAHAN/ PENAMBAHBAIKAN (BAGI INDIKATOR YANG TIDAK MENCAPAI SASARAN)
			BIL	PERATUS (%)	BIL	PERATUS (%)		
1	Memastikan Semua Tuntutan Peruntukan Ketua Kampung, JKKK Dan Komuniti Kaum India Disempurnakan Sehingga Proses Kelulusan.	6 hari	831	99	10	1.2	836	Punca : 1. Permohonan yang diterima tidak lengkap. Masa yang diambil untuk pemohon melengkapkan dan menghantar semula dokumen menyebabkan tempoh meluluskan permohonan bertambah. 2. Pegawai tiada di pejabat kerana berkursus / bercuti panjang. Tindakan penambahbaikan : 1. Menyediakan senarai semak. 2. Meminta pemohon untuk melengkapkan permohonan dan permohonan yang telah lengkap dicop semula (cop terima kali kedua) 3. Pegawai menurunkan kuasa kepada pegawai bawahan sekiranya berkursus/bercuti panjang.
2	Memastikan Semua Tuntutan Ahli Dewan Negeri (ADN) Disempurnakan Sehingga Proses Kelulusan.	6 hari	553	99.6	2	0.2	555	
3	Memastikan Pelaksanaan Program Kerajaan Prihatin Bagi Rumah PPRT: - Bina Baru - Baikpulih	90 hari	1	100	0	0	1	Punca : Tindakan penambahbaikan: Tidak berkenaan.
		30 hari	1	100	0	0	1	