



PENCAPAIAN PIAGAM
PELANGGAN BAHAGIAN
PENGURUSAN TANAH
BAGI JAN — DISEMBER 2018

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) i) Permohonan semasa 2018	58	4.8%	1153	95.2%	1211
2.	Permohonan Lesen Pendudukan Sementara dalam tempoh 3 bulan (Sehingga kertas pertimbangan dihantar ke PTG dan Keputusan PTD LULUS/TOLAK) i) Permohonan semasa 2018	3	6.25%	45	93.75%	48
3.	i) Pewartaan Tanah Rizab dalam tempoh 12 bulan sehingga lulus YAB MB	10	40 %	15	60 %	25
	ii) Pajakan di bawah Tanah Rizab Seksyen 63 KTN 2018	0	0 %	1	100%	1
4.	Permohonan Permit Bahan Batuan 30 Hari	1	5.6%	17	94.4%	18
5.	Permohonan Pembaharuan Permit Bahan Batuan dalm Tempoh 30 Hari	46	100%	0	0%	46
6.	Tukar Syarat dan Pecah Sempadan Serentak Sek.124A KTN dalam tempoh 3 bulan	2	100%	0	0%	2

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>	4	80%	1	20%	5
8.	Tukar Syarat Sek.124 (1)(c) KTN <i>dalam tempoh 3 bulan</i>	1	16.7%	5	83.3%	6
9.	Pecah Sempadan Sek.137 KTN <i>dalam tempoh 3 bulan</i>	1	100%	0	0%	1
10.	Serah balik dan pemberimilikan semula Sek.197 & 76 KTN <i>dalam tempoh 3 bulan</i>	1	10%	9	90%	10
11.	Serah balik dan pemberimilikan semula Sek.204B KTN <i>dalam tempoh 3 bulan</i>	8	47%	9	53%	17

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	
12.	Serah balik keseluruhan tanah Sek.197 KTN <i>dalam tempoh 1 bulan</i>	0	0%	0	0%	3
13.	Pra-rundingan & pengesahan Borang Perihak Tanah (Kembaran A) - 14 hari	106	100%	0	0%	106
14.	Permohonan ulasan kebenaran merancang (OSC)	10	100%	0	0%	10
15.	Permohonan pindahmilik Tanah Ladang (Sek.214A KTN)	2	100%	0	0%	2
16.	Permohonan Sijil Perakuan Bangunan Kos Rendah Hakmilik Strata	0	0%	1	100%	1

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%	-	-	1
18.	Aduan, pertanyaan dan maklumbalas daripada orang awam dan agensi kerajaan	6	30%	14	70%	20
19.	Menguruskan aduan dari Agensi Kerajaan, dan orang awam dalam tempoh 2 minggu .	1	1	100	-	1
20.	Pengeluaran Notis Pemberitahuan Kesalahan dibawah Seksyen 425, 426, 127, 128 dan 129 KTN	0	0	-	-	0

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 STANDAR D	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDAR D	% TIDAK MENEPA TI 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	4098	100%	0	0	4098
23	Permohonan Carian Rasmi Dalam Tempoh 1 hari	2678	100%	0	0	2678
24	Permohonan Carian Persendirian Dalam Tempah 1 hari	2341	100%	0	0	2341
25	Permohonan Salinan Sah hakmilik dan Dokumen Dalam Tempoh 5 Hari Bekerja	123	100%	0	0	123

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	
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	55	100%	0	0	55
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.	1059	100%	0	0	1059
28	Permohonan kebenaran menggadai diproses dalam tempoh 14 hari	376	100%	0	0	376
29	Permohonan Penggantian Suratan Hakmilik(Geran) Hilang/Rosak/Hancur dalam tempoh 6 bulan	103	100%	0	0	103

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	62	100%	0	0%	62
31	Permohonan memotong Kaveat Persendirian (Sek.326 KTN) diproses dalam tempoh 2 bulan	1	100%	0	0%	1
32	Bayaran Balik Deposit & Pulang Balik Hasil	19	100%	0	0%	19
33	Bayaran Hasil Tanah Menggunakan Mel / Kiriman Pos	71	81%	17*	19%	88
34	Permohonan Bayaran Cukai Tanah Secara Ansuran	9	100%	0	0%	9

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 JAN — DISEMBER 2018

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	Menerima dan merekod surat-surat yang diterima dalam tempoh 5 hari	1300	100%	0	0%	1300
2	Mengemukakan akuan terima aduan awam dalam tempoh 3 hari	20	100%	0	0%	20
3	Menguruskan permohonan Lesen Eksais - Permohonan baru dalam tempoh 6 bulan - Permohonan pembaharuan dalam 6 bulan - Mengeluarkan lesen kepada pemohon bagi tempoh 1 hari	0 63 63	100% 100% 100%	0 0 0	100% 100% 100%	0 63 63
4	Menguruskan sewaan kemudahan kepada pelanggan - Dewan kompleks sukan bagi tempoh 3 hari - Asrama bagi tempoh 3 hari - Padang futsal bagi tempoh 1 hari - Gelanggang badminton bagi tempoh 1 hari	90 12 2 432	100% 100% 100% 100%	0 0 0 0	0% 0% 0% 0%	90 12 2 432
5	Menguruskan kemudahan kepada pegawai dan kakitangan Penggunaan kenderaan jabatan bagi tempoh 2 hari	1535	100%	0	0%	1535
6	Menguruskan pembayaran sehingga penyediaan baucer seperti berikut - Menguruskan bil-bil bekalan dan perkhidmatan bagi tempoh 8 hari - Menguruskan bayaran elaun lebih masa bagi tempoh 8 hari - Menguruskan bayaran elaun perjalanan bagi tempoh 8 hari	1408 367 181	78.05% 84.17% 45.36%	396 69 218	21.95% 15.83% 54.64%	1804 436 399

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	
7	Merekodkan maklumat ke dalam buku perkhidmatan bagi tempoh 2 hari	170	100%	0	0%	170
8	Menguruskan personal pegawai dan kakitangan bagi tempoh 7 hari - Pengesahan dalam jawatan - Permohonan persaraan pilihan sendiri /wajib	1 3	100% 100%	0 0	0% 0%	1 3
9	Menguruskan pinjaman kerajaan bagi tempoh 3 hari	1	100%	0	0%	1
10	Memproses penamaan calon kursus/ latihan pegawai dan kakitangan bagi tempoh 5 hari	170	100%	0	0%	170
11	Memastikan setiap borang permohonan pengurusan portal di kemaskini dalam tempoh kurang dari 10 hari .	204	100%	0	0%	204 Borang
12	Memastikan setiap kerosakan peralatan ict yang dilaporkan dapat diselesaikan dalam tempoh masa (14) hari	62	88.57	8	11.43	70



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN PEMBANGUNAN JAN — DISEMBER 2018

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN PEMBANGUNAN JAN — DISEMBER 2018

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.	Memastikan Semua Tuntutan Peruntukan Ketua Kampung, JKKK Dan Komuniti Kaum India Disempurnakan Sehingga Proses Kelulusan.	533 tuntutan disempurnakan sehingga proses kelulusan	67%	267	33%	Jan – Jun : 400 Jul – Dis : <u>133</u> 533 Jul – Dis berkurangan kerana pelantikan Ketua Kg selepas pilihanraya. Ketua kg Tradisi dilantik pd Okt, Cina pd Ogos.
2	Memastikan Semua Tuntutan Ahli Dewan Negeri (ADN) Disempurnakan Sehingga Proses Kelulusan.	576 tuntutan disempurnakan sehingga proses kelulusan	100%	0	0%	576
3	Memastikan Pelaksanaan Program Kerajaan Prihatin Bagi Rumah PPRT: - Bina Baru - Baikpulih	0	0%	0	0%	Tiada sebarang kelulusan diterima sepanjang Januari hingga Jun 2018