

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN OGOS TAHUN 2020**

| <b>Bil</b> | <b>Unit</b>                   | <b>Piagam Pelanggan</b>                            | <b>Sasaran/Tempoh</b> | <b>Pencapaian</b> | <b>Catatan</b>      |  |
|------------|-------------------------------|--|-----------------------|-------------------|---------------------|--|
| 1.         | Pelupusan Tanah               | Pemberimilikan Tanah                               | 6 bulan               | 100%              |                     |  |
|            |                               | Lesen Menduduki Sementara                          | 3 bulan               | 100%              |                     |  |
| 2.         | Pendaftaran Tanah             | Pendaftaran Hakmilik                               | 3 hari bekerja        | 100%              |                     |  |
|            |                               | Pendaftaran Urusniaga                              | 5 hari bekerja        | 100%              |                     |  |
|            |                               | Perintah Jual                                      | 6 bulan               | 100%              |                     |  |
|            |                               | Bukan Urusniaga                                    |                       |                   |                     |  |
|            |                               | a. Kaviet  | 1 bulan               | 100%              |                     |  |
|            |                               | b. Perintah Susulan                                | 1 bulan               | 100%              |                     |  |
| c. Pusaka  | 1 bulan                       | 100%   |                       |                   |                     |  |
| d. Nota    | 1 bulan                       | 100%   |                       |                   |                     |  |
|            |                               | Kebenaran Urusniaga<br>(Kelulusan Pentadbir Tanah) | 2 hari bekerja        | 100%              |                     |  |
| 3.         | Pembangunan Tanah             | Tukar Syarat Tanah                                 | 12 bulan              | -                 | Belum tempoh matang |  |
|            |                               | Pecah Sempadan/Pecah Bahagian/Cantuman Tanah       | 2 bulan               | 100%              |                     |  |
|            |                               | Penyerahan dan Pemberian Semula Tanah              | 12 bulan              | -                 | Belum tempoh matang |  |
| 4.         | Penguatkuasaan dan Pemantauan | Tindakan Penguatkuasaan/Pemantauan                 | 1 hari bekerja        | 100%              |                     |  |
|            |                               | Permit Pengalihan                                  | 2 jam                 | 100%              |                     |  |
|            |                               | Permit Kerja Tanah                                 | 2 jam                 | 100%              |                     |  |

|    |                        |   |  |      |                     |
|----|------------------------|---|--|------|---------------------|
| 5. | Hasil                  | Penerimaan Hasil Tanah  | 10 minit   | 100% |                     |
| 6. | Khidmat Pengurusan     | Aduan Pelanggan   | Tidak lebih daripada 20% setiap tahun  | 100% |                     |
|    |                        | Prosedur Lesen Yang Memabukkan                                    | 1 bulan  | 100% |                     |
| 7. | Pembangunan Fizikal    | Prosedur Permohonan Projek  | 1 tahun  | -    | Belum tempoh matang |
|    |                        | Prosedur Penerimaan Projek  | 1 tahun  | -    | Belum tempoh matang |
|    |                        | Prosedur Penyediaan Spesifikasi Projek dan Penyediaan Reka Bentuk | 6 bulan  | 100% |                     |
|    |                        | Prosedur Lantikan Kontraktor                                      | 1 bulan  | 100% |                     |
|    |                        | Prosedur Pemberian Tawaran  | 1 bulan  | 100% |                     |
|    |                        | Prosedur Penyediaan Tapak dan Kerja-kerja Binaan                  | 1 bulan  | 100% |                     |
|    |                        | Prosedur Pengawasan dan Pewartaan Projek                          | Sepanjang tempoh yang ditetapkan   | -    |                     |
|    |                        | Prosedur Pembayaran Projek  | 1 bulan  | 100% |                     |
|    |                        | Prosedur Tempoh Tanggung Kecacatan                                | Dibawah RM 100 ribu (6 bulan) @ lebih RM 100 ribu – tempoh kecacatan 1 tahun | -    |                     |
| 8. | Pembangunan Masyarakat | Prosedur Permohonan Peruntukan Program                            | 4 bulan  | 100% |                     |
|    |                        | Prosedur Permohonan dan Pendaftaran Program e-Kasih               | 4 bulan  | 100% |                     |