



LAPORAN ANALISA PIAGAM PELANGGAN KEJORA MAC - APRIL 2016

PIAGAM PELANGGAN	BAHAGIAN / UNIT	BULAN	MENEPA TI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN	ULASAN
			JUMLAH MENEPA TI STANDARD	% MENEPA TI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	% TIDAK MENEPA TI STANDARD		
1. KEJORA komited dalam melaksanakan program peningkatan taraf sosial ekonomi penduduk luar bandar menerusi penyediaan kemudahan awam dan ameniti sosial serta program pembangunan sosial termasuk individu, keluarga dan masyarakat.	Bahagian Pembangunan Sosial dan Pemajuan Desa	Mac	1	100%	-	-	1	
		April	3	100%	-	-	3	
	Bahagian Kerajaan Tempatan	Mac	7	100%	-	-	7	
		April	12	100%	-	-	12	

PIAGAM PELANGGAN	BAHAGIAN / UNIT	BULAN	MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN	ULASAN
			JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD		
2. Projek-projek kemudahan awam serta ameniti sosial yang diluluskan dan mula dilaksanakan dalam tempoh 90 hari daripada tarikh kelulusan dan diserahkan kepada pihak berkaitan tidak lewat dari 7 hari setelah projek siap.	Bahagian Pembangunan Sosial dan Pemajuan Desa	Mac	23	100%	-	-	23	
		April	-Tiada-					
	Unit Teknikal	Mac	28	100%	-	-	28	
		April	19	100%	-	-	19	
3. Bantuan dan sumbangan berbentuk kewangan yang diluluskan disalurkan selewat-lewatnya 7 hari sebelum program atau aktiviti dijalankan.	Bahagian Pembangunan Sosial dan Pemajuan Desa	Mac	19	100%	-	-	19	
		April	23	100%	-	-	-	

PIAGAM PELANGGAN	BAHAGIAN / UNIT	BULAN	MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN	ULASAN
			JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD		
4. KEJORA sentiasa komited membantu Jawatankuasa Kemajuan dan Keselamatan Masyarakat Bandar (JKKMB) supaya program pembangunan sosial dan institusi dapat dilaksanakan dengan berkesan termasuklah penyaluran tahunan, latihan AJK, mesyuarat bersama dan kehadiran di dalam aktiviti.	Bahagian Kerajaan Tempatan	Mac	1	100%	-	-	1	
		April	2	100%	-	-	2	

PIAGAM PELANGGAN	BAHAGIAN / UNIT	BULAN	MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN	ULASAN
			JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD		
5. Komited untuk membantu golongan miskin tegar dan miskin Wilayah KEJORA melalui Skim Pembangunan Kesejahteraan Rakyat (SPKR), Program Bina Rumah (PBR), Program Peningkatan pendapatan (PPP), Program Pembangunan Minda Insan (PPMI) dan Program Latihan Kemahiran (PLK), iaitu penyelenggaraan data profail peserta serta penyediaan dan pelaksanaan pelan tindakan.	Bahagian Pembangunan Sosial dan Pemajuan Desa	Mac	<u>PBR</u> <u>Mersing</u> BB = 9 BP = 24 <u>Kluang</u> BB = 7 BP = 24 <u>Kota Tinggi</u> BB = 9 BP = 24					PBR = Program Bantuan Rumah BB = Bina Baru BP = Baik Pulih
		April	-Tiada-					

PIAGAM PELANGGAN	BAHAGIAN / UNIT	BULAN	MENEPAI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN	ULASAN
			JUMLAH MENEPAI STANDARD	% MENEPAI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPAI STANDARD	% TIDAK MENEPAI STANDARD		
6. Permohonan menyewa tanah kawasan tanaman campuran diluluskan dalam tempoh 60 hari daripada tarikh iklan ditutup.	Bahagian Pertanian dan Industri Asas Tani	Mac	-Tiada-					Tiada kekosongan Kawasan Tanaman Campuran yang diiklankan / dikeluarkan sepanjang tempoh tersebut
		April	-Tiada-					
	Bahagian Hartanah	Mac	-Tiada-					
		April	-Tiada-					
7. Permohonan sewaan premis/bengkel diluluskan dalam tempoh 60 hari dari tarikh iklan ditutup.	Unit Ekonomi dan Usahawan	Mac	-Tiada-					Tiada iklan kekosongan bengkel yang dikeluarkan sepanjang tempoh tersebut.
		April	-Tiada-					
8. Skim Pinjaman Usahawan diluluskan dalam tempoh 60 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.	Unit Ekonomi dan Usahawan	Mac	-Tiada-					Skim pinjaman usahawan telah dibekukan
		April	-Tiada-					

PIAGAM PELANGGAN	BAHAGIAN / UNIT	BULAN	MENEPA TI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN	ULASAN
			JUMLAH MENEPA TI STANDARD	% MENEPA TI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	% TIDAK MENEPA TI STANDARD		
9. Setiap tuntutan bayaran dibuat bayaran dalam tempoh 14 hari daripada tarikh penerimaan permohonan bayaran yang lengkap.	Bahagian Kewangan	Mac	458	100%	-	-	458	
		April	491	100%	-	-	491	
10. Meluluskan permohonan kelulusan pelan: i. Kelulusan Pelan Susunatur, Pelan Bangunan, Pelan Kerja Tanah, Jalan dan Perparitan, Pelan Pindaan dan Pelan Ubahan dan Tambahan dalam tempoh tidak melebihi 30 hari daripada tarikh permohonan lengkap iaitu telah memenuhi keperluan Jabatan Teknikal.	Bahagian Kerajaan Tempatan	Mac	11	100%	-	-	11	
		April	9	100%	-	-	9	

PIAGAM PELANGGAN	BAHAGIAN / UNIT	BULAN	MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN	ULASAN
			JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD		
ii. Meluluskan Pelan Ubahan dan Tambahan dan Pelan Pindaan yang tidak melibatkan Jabatan Teknikal (tidak melalui OSC) dalam tempoh tidak melebihi 30 hari .	Bahagian Kerajaan Tempatan	Mac	7	100%	-	-	7	
		April	5	100%	-	-	5	
iii. Meluluskan Pelan Pindaan dan Pelan Ubahan dan Tambahan Rumah Ringkas (Pelan yang dikenakan fee minima RM35.00) dalam tempoh tidak melebihi 14 hari .	Bahagian Kerajaan Tempatan	Mac	7	100%	-	-	7	
		April	9	100%	-	-	9	

PIAGAM PELANGGAN	BAHAGIAN / UNIT	BULAN	MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN	ULASAN
			JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD		
11. Memastikan kesemua permohonan lesen perniagaan baru diproses dalam tempoh 7 hari bekerja permohonan lesen yang tidak berisiko dan 30 hari bekerja bagi permohonan lesen perniagaan yang berisiko setelah permohonan yang lengkap diterima termasuk ulasan dari Jabatan Teknikal yang lain seperti Jabatan Bomba.	Bahagian Kerajaan Tempatan	Mac	Tidak <u>Berisiko</u> = 13 <u>Berisiko</u> = 0	100%	-	-	13	
		April	Tidak <u>Berisiko</u> = 10 <u>Berisiko</u> = 0	100%	-	-	10	

PIAGAM PELANGGAN	BAHAGIAN / UNIT	BULAN	MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN	ULASAN
			JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD		
12. Perkhidmatan mengangkut sampah sarap di kawasan kediaman, perniagaan dan kilang bermula antara jam 7.30 pagi hingga 1.00 tengahari , iaitu sebanyak tiga kali seminggu mengikut kawasan. Pembersihan kawasan tapak pasar malam dilakukan lebih kurang 12.00 malam pada hari-hari tertentu.	Bahagian Kerajaan Tempatan	Mac	5	100%	-	-	5	
		April	5	100%	-	-	5	

PIAGAM PELANGGAN	BAHAGIAN / UNIT	BULAN	MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN	ULASAN
			JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD		
13. Semua aduan pelanggan akan diberi maklumbalas dalam tempoh 14 hari selepas aduan diterima.	Unit Integriti	Mac	19	95%	1	5%	20	1 Maklumbalas aduan melebihi 14 Hari
		April	7	87.5%	1	12.5%	8	1 Maklumbalas aduan melebihi 14 Hari
14. Urusan Jualbeli lot industri, diproses sebagaimana berikut: i. Permohonan untuk membeli lot industri diluluskan dan ditawarkan dalam tempoh 45 hari dari tarikh iklan ditutup.	Bahagian Hartanah	Mac	-Tiada-					Tiada kekosongan lot industri yang ditawarkan
	April							
	Unit Ekonomi dan Usahawan	Mac						
		April						

PIAGAM PELANGGAN	BAHAGIAN / UNIT	BULAN	MENEPAI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN	ULASAN	
			JUMLAH MENEPAI STANDARD	% MENEPAI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPAI STANDARD	% TIDAK MENEPAI STANDARD			
ii. Surat perjanjian jualbeli lot industri antara pembeli dan KEJORA disempurnakan dalam tempoh 30 hari daripada bayaran 10% dijelaskan.	Bahagian Hartanah	Mac	-Tiada-					Tiada kekosongan lot industri yang ditawarkan	
		April							
	Unit Ekonomi dan Usahawan	Mac							
		April							
iii. Permohonan tanah lot industri dimajukan kepada Kerajaan Negeri dalam tempoh 30 hari daripada tarikh penerimaan dokumen-dokumen lengkap daripada pihak syarikat.	Bahagian Hartanah	Mac							
		April							
	Unit Ekonomi dan Usahawan	Mac							
		April							

PIAGAM PELANGGAN	BAHAGIAN / UNIT	BULAN	MENEPATI ASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN	ULASAN
			JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD		
iv. Permohonan pertukaran nama syarikat, aktiviti syarikat dan mencagarkan lot industri kepada institusi kewangan dimajukan kepada Kerajaan Negeri dalam tempoh 30 hari daripada tarikh penerimaan permohonan yang lengkap.	Bahagian Hartanah	Mac	-Tiada-					Tiada kekosongan lot industri yang ditawarkan
		April						
	Unit Ekonomi dan Usahawan	Mac						
		April						
15. Permohonan pelepasan gadaian akan diselesaikan dalam tempoh 18 hari daripada tarikh penerimaan permohonan yang lengkap.	Bahagian Hartanah	Mac	5	100%	-	-	5	
		April	2	100%	-	-	2	

PIAGAM PELANGGAN	BAHAGIAN / UNIT	BULAN	MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN	ULASAN
			JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD		
16. Menyediakan, menyiapkan dan membekalkan maklumat aktiviti dalam tempoh 14 hari daripada permohonan diterima.	Bahagian Perancangan Strategik	Mac	-Tiada-					
		April						
17. Memberi layanan mesra, adil dan saksama kepada semua pelanggan.	Semua Bahagian dan Unit	Mac	83					Seramai 121 pengunjung ke Muzium Tg. Balau sepanjang Bulan Mac dan April.
		April	38					