



## LAPORAN ANALISA PIAGAM PELANGGAN KEJORA DISEMBER 2018

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		
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	Disember	0	0%	0	0%	0	-

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		
2. Projek-projek kemudahan awam serta ameniti sosial yang diluluskan dan mula dilaksanakan dalam tempoh <b>90 hari</b> daripada tarikh kelulusan dan diserahkan kepada pihak berkaitan tidak lewat dari <b>7 hari</b> setelah projek siap.	Bahagian Pembangunan Sosial dan Pemajuan Desa	Disember	0	0%	0	0%	0	-
	Unit Teknikal	Disember	2	100%	0	0%	2	-
3. Bantuan dan sumbangan berbentuk kewangan yang diluluskan disalurkan selewat-lewatnya <b>7 hari</b> sebelum program atau aktiviti dijalankan.	Bahagian Pembangunan Sosial dan Pemajuan Desa	Disember	1	100%	0	0%	1	-

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. 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	Disember	0	0%	0	0%	0	-

PIAGAM	BAHAGIAN /	BULAN	MENEPATI	TIDAK MENEPATI	JUMLAH	ULASAN
--------	------------	-------	----------	----------------	--------	--------

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

PIAGAM PELANGGAN	BAHAGIAN / UNIT	BULAN	MENEPATI MASA/STANDARD	TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD	JUMLAH PERKHIDMATAN	ULASAN
------------------	-----------------	-------	------------------------	------------------------------	---------------------	--------

			PIAGAM PELANGGAN		PIAGAM PELANGGAN			
			JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD		
8. Setiap tuntutan bayaran dibuat bayaran dalam tempoh <b>14 hari</b> daripada tarikh penerimaan permohonan bayaran yang lengkap.	Bahagian Kewangan	Disember	390	100%	0	0%	390	-
9. Semua aduan pelanggan akan diberi maklumbalas dalam tempoh <b>14 hari</b> selepas aduan diterima.	Unit Integriti	Disember	0	0%	0	0%	0	-
10. Urusan Jualbeli lot industri, diproses sebagaimana berikut:  i. Permohonan untuk membeli lot industri diluluskan dan ditawarkan dalam tempoh <b>45 hari dari tarikh iklan ditutup.</b>	Unit Ekonomi dan Usahawan	Disember	Tiada					Tiada proses pengiklanan & penawaran lot industri dalam tempoh ini.

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. Surat perjanjian jualbeli lot industri antara pembeli dan KEJORA disempurnakan dalam tempoh <b>30 hari daripada bayaran 10% dijelaskan.</b>	Unit Ekonomi dan Usahawan	Disember					Tiada	Tiada proses pengiklanan & penawaran lot industri dalam tempoh ini.
iii. Permohonan tanah lot industri dimajukan kepada Kerajaan Negeri dalam tempoh <b>30 hari</b> daripada tarikh penerimaan dokumen-dokumen lengkap daripada pihak syarikat.	Bahagian Hartanah	Disember					Tiada	Tiada proses pengiklanan & penawaran lot industri dalam tempoh ini.
	Unit Ekonomi dan Usahawan	Disember					Tiada	

PIAGAM	BAHAGIAN /	BULAN	MENEPATI	TIDAK MENEPATI	JUMLAH	ULASAN
--------	------------	-------	----------	----------------	--------	--------

PELANGGAN	UNIT		ASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		PERKHIDMATAN		
			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 <b>30 hari</b> daripada tarikh penerimaan permohonan yang lengkap.	Bahagian Hartanah	Disember	Tiada						Tiada proses pengiklanan & penawaran lot industri dalam tempoh ini.
	Unit Ekonomi dan Usahawan	Disember	Tiada						
11. Permohonan pelepasan gadaian akan diselesaikan dalam tempoh <b>18 hari</b> daripada tarikh penerimaan permohonan yang lengkap.	Bahagian Hartanah	Disember	6	100%	0	0%	6	-	

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. Menyediakan, menyiapkan dan membekalkan maklumat aktiviti dalam tempoh <b>14 hari</b> daripada permohonan diterima.	Bahagian Perancangan Strategik	Disember	0	0%	0	0%	0	-
13. Memberi layanan mesra, adil dan saksama kepada semua pelanggan.	Semua Bahagian dan Unit	Disember	26	100%	0	0%	26	-