



LAPORAN ANALISA PIAGAM PELANGGAN KEJORA JANUARI HINGGA MAC 2021

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. Projek-projek kemudahan awam serta ameniti sosial yang diluluskan dan mula dilaksanakan dalam tempoh 90 hari daripada tarikh kelulusan akan diserahkan kepada pihak berkaitan tidak lewat dari 7 hari setelah pengeluaran sijil CPC dari Unit Teknikal.	Bahagian Pembangunan Sosial dan Pemajuan Desa	Januari Hingga Mac	-	-	-	-	-	Tiada Maklumat
	Bahagian Pertanian dan Industri Asas Tani		-	-	-	-	-	Tiada Maklumat
	Bahagian Pelancongan		-	-	-	-	-	Tiada Maklumat

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. Bantuan dan sumbangan berbentuk kewangan yang telah diluluskan akan disalurkan selewat-lewatnya 7 hari sebelum program atau aktiviti dijalankan.	Bahagian Pembangunan Sosial dan Pemajuan Desa	Januari Hingga Mac	-	-	-	-	-	Tiada Maklumat
	Bahagian Pelancongan		-	-	-	-	-	Tiada Maklumat

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		
3. Keputusan permohonan sewaan tanah kawasan tanaman campuran/ premis/ bengkel atau lot industri dikeluarkan dalam tempoh tidak lewat 90 hari daripada tarikh iklan tutup.	Bahagian Pertanian dan Industri Asas Tani	Januari Hingga Mac	1	100%	0	0%	1	Terdapat satu aduan diterima melalui SISPAA dan telah diselesaikan
	Unit Ekonomi dan Usahawan		0	0%	0	0%	0	Tiada iklan dikeluarkan sepanjang tempoh Jan – Mac 2021
	Bahagian Hartanah		-	-	-	-	-	Tiada Maklumat

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. Keputusan Permohonan Skim Bantuan Modal Niaga (SBMN)/ Skim Pembiayaan Ekonomi Pertanian (SPEP) dikeluarkan dalam tempoh 60 hari bekerja dari tarikh tutup.	Unit Ekonomi dan Usahawan	Januari Hingga Mac	0	0%	0	0%	0	Tarikh Tutup Iklan SBMN 2021 Pada 28 Februari 2021
	Bahagian Pelancongan		-	-	-	-	-	Tiada Maklumat
	Bahagian Pertanian dan Industri Asas Tani		-	-	-	-	-	Tiada Maklumat

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. Keputusan permohonan latihan industri/ lawatan kerja akan dimaklumkan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	Bahagian Pentadbiran dan Pengurusan Sumber Manusia	Januari Hingga Mac	-	-	-	-	-	Tiada Maklumat

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		
6. Tuntutan bayaran/ pengembalian wang amanah akan dijelaskan dalam tempoh 14 hari daripada tarikh penerimaan tuntutan yang lengkap.	Bahagian Kewangan	Januari Hingga Mac	Jan 291 Feb 249 Mac 225	100% 100% 100%	0 0 0	0% 0% 0%	Jumlah : 765	Jumlah Bil Yang dikeluarkan & di bayar dalam tempoh 14 Hari

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		
7. Aduan terima aduan dibuat dalam tempoh 3 hari bekerja selepas aduan diterima dan maklum balas aduan dibuat dalam tempoh 14 hari bekerja.	Unit Komunikasi Korporat	Januari Hingga Mac	9	100%	0	0%	9	9 Aduan diterima Sepanjang Bulan Januari Sehingga Mac

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		
8. Portal rasmi KEJORA dan aplikasi maklumat boleh dicapai 24 jam sehari dan 7 hari seminggu.	Bahagian Teknologi Maklumat	Januari Hingga Mac	Bulan/Hari Jan: 31 Feb : 28 Mac : 31	100% 100% 100%	0 0 0	0% 0% 0%	Pengunjung 17,908 Orang 20,213 Orang 28,745 Orang	Jumlah perkhidmatan berdasarkan jumlah pengguna yang melayari portal KEJORA dan aplikasi maklumat selama 31 hari

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		
9. Status permohonan tanah bagi projek penswastan/ pajakan tanah akan dimaklumkan dalam tempoh 90 hari selepas permohonan diterima.	Bahagian Hartanah	Januari Hingga Mac	-	-	-	-	-	Tiada Maklumat
	Bahagian Perancang Bandar & Desa		-	-	-	-	-	Tiada Maklumat

	Bahagian Pertanian dan Industri Asas Tani		-	-	-	-	-	Tiada Maklumat
	Unit Ekonomi dan Usahawan		0	0%	0	0%	0	Tiada iklan dikeluarkan sepanjang tempoh Jan – Mac 2021

PIAGAM PELANGGAN	BAHAGIAN / UNIT	BULAN	MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN	ULASAN
			JUMLAH MENEPATI STANDAR D	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD		
10. Pemakluman status kelulusan permohonan kemudahan fasiliti (Dewan, Stadium) dan logistik (Khemah, Kerusi, Meja, Alat Siaraya) serta Hiasan Landskap dibuat dalam tempoh 3 hari bekerja daripada tarikh permohonan.	Bahagian Perancang Bandar & Desa	Januari Hingga Mac	-	-	-	-	-	Tiada Maklumat
	Unit Pengurusan Fasiliti		1. Badminton - 146 RM4930.00 2. Stadium - 0 3. Dewan - 1 RM150.00 4. Logistik - 5 RM1373.50 Jumlah Keseluruhan 152 Permohonan	100%	0	0%	152 Permohonan	Tempoh PKP dan PKPB Tempahan Adalah Terhad Dan Mengikut SOP

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. Serahan Hak Milik Asal yang bebas akan diserahkan kepada pembeli dalam tempoh 90 hari bekerja selepas tarikh notis panel peguam pembeli diterima.	Bahagian Hartanah	Januari Hingga Mac	-	-	-	-	-	Tiada Maklumat

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. Memberi layanan mesra, adil dan saksama kepada semua pelanggan.	Semua Bahagian & Unit	Januari Hingga Mac	UU : 22 PEL : 50 INT : 0 UEU : 22	UU:100% PEL : 100% INT : 0% UEU : 100%	UU : 0 PEL : 0 INT : 0 UEU : 0	UU : 0% PEL : 0% INT : 0% UEU : 0%	UU : 22 PEL : 50 UEU : 22	Pel : 50 Pelanggan Stakeholder INT : Tiada Pelanggan Sepanjang Bulan