



## LAPORAN ANALISA PIAGAM PELANGGAN KEJORA JULAI HINGGA SEPTEMBER 2022

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	Julai Hingga September	-	-	-	-	-	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	Julai Hingga September	-	-	-	-	-	Tiada Maklumat
	Bahagian Pelancongan		-	-	-	-	-	Tiada Maklumat

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		
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	Julai Hingga September	-	-	-	-	-	Tiada Maklumat
	Unit Ekonomi dan Usahawan		1	100%	0	0%	1	Iklan pada 17 Ogos – 30 Ogos 2022 – Temuduga Pada 26 Oktober 2022
	Bahagian Hartanah		-	-	-	-	0	Tiada Permohonan sewaan tanah Kawasan tanah campuran/pr emis/bengkel atau lot industri

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	Julai Hingga September	1	100%	0	0%	1	Keputusan permohonan pada 5 April 2022
	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	Julai Hingga September	-	-	-	-	-	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	Julai Hingga September	<b>JULAI : 352 OGOS : 38 SEPT : 330</b>	<b>JULAI : 100% OGOS : 100% SEPT : 100%</b>	<b>JULAI : 0 OGOS : 0 SEPT : 0</b>	<b>JULAI : 0% OGOS : 0% SEPT : 0</b>	<b>JULAI : 352 OGOS : 38 SEPT : 330</b>	Pencapaian Piagam Pelanggan adalah 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		
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	Julai Hingga September	-	-	-	-	-	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		
8. Portal rasmi KEJORA dan aplikasi maklumat boleh dicapai 24 jam sehari dan 7 hari seminggu.	Bahagian Teknologi Maklumat	Julai Hingga September	Julai : 31 Hari Ogos : 31 Hari Sept : 30 Hari	100%	Julai : 0 Ogos : 0 Sept : 0	0%	Julai : 22996 Ogos : 17750 Sept : 17292 Jumlah : 58,038	Jumlah perkhidmatan berdasarkan jumlah statistik pengguna yang melayari portal

								KEJORA dan aplikasi maklumat selama 3 bulan
--	--	--	--	--	--	--	--	---

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 penswastaan/ pajakan tanah akan dimaklumkan dalam tempoh 90 hari selepas permohonan diterima.	Bahagian Hartanah	Julai Hingga September	-	-	-	-	0	Tiada permohonan tanah bagi projek penswastaan /pajakan tanah
	Bahagian Perancang Bandar & Desa		-	-	-	-	-	Tiada Maklumat

	Bahagian Pertanian dan Industri Asas Tani		-	-	-	-	-	Tiada Maklumat
	Unit Ekonomi dan Usahawan		-	-	-	-	-	Tiada Maklumat



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 STANDAR	% 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	Julai Hingga September	-	-	-	-	-	Tiada Maklumat
	Unit Pengurusan Fasiliti		-	-	-	-	-	Tiada Maklumat

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		
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	Julai Hingga September	9	100%	9	0%	9	-

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		
12. Memberi layanan mesra, adil dan saksama kepada semua pelanggan.	Semua Bahagian & Unit	Julai Hingga September	UI : 0 UT : 156 UP : 50	UI : 0% UT : 100% UP : 100%	UI : 0 UT : 0 UP : 0	UI : 0% UT : 0% UP : 0%	UI : 0 UT : 156 UP : 50	UI : Tiada Pelanggan Hadir UT : Purata 2 Orang Pelanggan Melibatkan Urusan Kontraktor & Juruperunding UP : Layanan Mesra

								<b>kepada 50 Stakeholder</b>
--	--	--	--	--	--	--	--	----------------------------------