



LAPORAN ANALISA PIAGAM PELANGGAN KEJORA OKTOBER HINGGA DISEMBER 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 | Oktober Hingga Disember | - | - | - | - | - | 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 | Oktober Hingga Disember | - | - | - | - | - | Tiada Maklumat |
| | Bahagian Pelancongan | | - | - | - | - | - | 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 | | |
| 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 | Oktober Hingga Disember | - | - | - | - | - | Tiada Maklumat |
| | Unit Ekonomi dan Usahawan | | - | - | - | - | - | Tiada Maklumat |
| | Bahagian Hartanah | | - | - | - | - | 0 | Bahagian Hartanah tidak menerima sebarang Permohonan sewaan tanah bagi tempoh Oktober sehingga Disember |

| 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 | Oktober Hingga Disember | 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 | Oktober Hingga Disember | - | - | - | - | - | 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 | Oktober Hingga Disember | JULAI : 352 OGOS : 38 SEPT : 330 | JULAI : 100% OGOS : 100% SEPT : 100% | JULAI : 0 OGOS : 0 SEPT : 0 | JULAI : 0% OGOS : 0% SEPT : 0 | JULAI : 352 OGOS : 38 SEPT : 330 | 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 | Oktober Hingga Disember | - | - | - | - | - | 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 | Oktober Hingga Disember | Julai : 31 Hari Nov : 30 Hari Dis : 31 Hari | 100% | Julai : 0 Ogos : 0 Sept : 0 | 0% | Julai : 14773 Nov : 13451 Dis : 14773 Jumlah : 42997 | 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 | Oktober Hingga Disember | - | - | - | - | 0 | Bahagian Hartanah tidak menerima sebarang permohonan tanah bagi projek penswastaan /pajakan tanah bagi tempoh Oktober sehingga Disember |

| | | | | | | | | |
|--|---|--|---|---|---|---|---|----------------|
| | 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 | Oktober Hingga Disember | - | - | - | - | - | 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 | Oktober Hingga Disember | 2 | 100% | 2 | 0% | 2 | - |

| 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 | Oktober Hingga Disember | UP : 50 | UP : 100% | UP : 0 | UP : 0% | UP : 50 | UP : Telah memberikan layan yang baik kepada 50 stakeholder |