

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PDT BERA JAN HINGGA APRIL 2022**

| Bil                           | Piagam Pelanggan  | Menepati Piagam (%) | Tidak menepati Piagam(%) |
|-------------------------------|---|---------------------|--------------------------|
| <b>Unit Pelupasan</b>         |   |                     |                          |
| 1                             | Proses membeli pelan selama 1 jam   | 100                 | 10                       |
| 2                             | Pendaftaran permohonan sehingga mendapatkan nombor rujukan (10 minit)   | 100                 | 100                      |
| 3                             | Proses permohonan yang telah didaftarkan sehingga penolakan ringkas oleh Pentadbir Tanah Daerah (1 bulan)   | 85                  | 15                       |
| 4                             | Proses permohonan bagi mendapat Pertimbangan Pihak Berkuasa Negeridianggap selesai ) hingga pendaftar hakmilik ( permohonan dianggap selesai ) (3 tahun)  | 90                  | 10                       |
| 5                             | Memaklumkan keputusan oleh Pihak Berkuasa Negeri kepada pemohon. (2 bulan)  | 85                  | 15                       |
| <b>Unit Pendaftaran</b>       |   |                     |                          |
| 1                             | Memastikan pendaftaran urusanniaga diselesaikan dalam tempoh seperti berikut:<br>a) Pindahmilik Tanah - 1 hari bekerja<br>b) Gadaian dan Pajakan - 21 hari bekerja<br>c) Melepaskan Gadaian - 21 hari bekerja<br>d) Ismen - 21hari bekerja<br>e) Lien - 21 hari bekerja | 100                 |                          |
| 2                             | Memastikan pendaftaran bukan urusanniaga diselesaikan dalam tempoh 21 hari bekerja  | 100                 |                          |
| 3                             | bilangan hakmilik seperti berikut:<br>a) 1 Hakmilik - 1 hari bekerja<br>b) 2-50 Hakmilik - 21 hari bekerja<br>c) Lebih 50 - 28 hari bekerja   | 100                 |                          |
| 4                             | Memastikan pendaftaran hak milik kekal diselesaikan dalam tempoh 28 hari bekerja.   | 100                 |                          |
| 5                             | Memastikan perintah jual dilaksanakan dalam tempoh 6 bulan  | 100                 |                          |
| <b>Unit Pembangunan Tanah</b> |   |                     |                          |
| 1                             | Memastikan semua permohonan tukar syarat pertanian kepada pertanian disempurnakan dalam tempoh (3) bulan.   | 90                  | 10                       |
| 2                             | Memastiakn semua permohonan pecahsempadan / pecah bahagian / cantuman tanah disempurnakan dalam tempoh lapan (8) bulan.   | 100                 |                          |
| 3                             | Memastikan semua permohonan perizaban disempurnakan dalam tempoh 2 tahun  | 60                  | 40                       |
| 4                             | Memastikan permohonan pembangunan tanah melalui serahbalik dan bermilik Seksyen 204D KTN berjalan lancar dalam tempoh 8 bulan   | 70                  | 30                       |

| Bil                            | Piagam Pelanggan   | Menepati Piagam (%) | Tidak menepati Piagam(%) |
|--------------------------------|--|---------------------|--------------------------|
| <b>Unit Kuatkuasa</b>          |  |                     |                          |
| 1                              | Memproses Permohonan Lesen Pendudukan Sementara bercantum Permit dalam tempoh enam (6) bulan selepas permohonan diterima.  | 100                 |                          |
| 2                              | Memproses Permohonan Permit Bahan Batuan bagi Tanah Milik dan Pembaharuan Permit Bahan Batuan bulanan dalam tempoh 14 hari bekerja selepas permohonan diterima.            | 100                 |                          |
| 3                              | Mengeluarkan permit 4B dan 4C dalam tempoh 2 jam selepas bayaran diterima.   | 97                  | 3                        |
| <b>Unit Hasil</b>              |  |                     |                          |
| 1                              | Memastikan setiap urusan penerimaan hasil tanah di kaunter diselesaikan dalam tempoh tiga (3) minit.   | 90                  | 10                       |
| 2                              | Memastikan setiap urusan penerimaan hasil pelbagai di kaunter diselesaikan dalam tempoh lima (5) minit.  | 95                  | 5                        |
| <b>Unit Khidmat Pengurusan</b> |  |                     |                          |
| 1                              | Memastikan maklumbalas terhadap setiap aduan disampaikan kepada pelanggan dalam tempoh lima (5) hari bekerja.  | 100                 |                          |
| 2                              | Memproses urusan-urusan perkhidmatan penjawat awam pejabat mengikut tempoh yang ditetapkan   | 100                 |                          |
| 3                              | Memproses urusan membayar bil-bil dari tarikh tuntutan diterima dalam 14 hari  | 100                 |                          |
| 4                              | Menerima permohonan tuntutan perjalanan dan elaun lebih masa sebelum sepuluh (10) haribulan tiap-tiap bulan dan menguruskan pembayaran dalam tempoh empat belas (14) hari. | 100                 |                          |
| 5                              | Menguruskan permohonan menduduki rumah kerajaan dalam tempoh 5 hari  | 100                 |                          |
| <b>Unit Pembangunan Daerah</b> |  |                     |                          |
| 1                              | Memastikan proses pembayaran baucer dibuat dalam masa empat belas (14) hari bekerja bermula dari tarikh inbois.  | 100                 |                          |
| 2                              | Memastikan psemua projek akan mula diproses pelaksanaannya selepas menerima waran peruntukan dalam tempoh 1 hari   | 100                 |                          |
| 3                              | Baucar-baucar bayaran akan disediakan selewat-lewatnya satu (1) minggu dari tarikh penyerahan kerja/ tuntutan  | 100                 |                          |
| 4                              | Menyediakan laporan prestasi projek bulanan pada minggu pertama setiap bulan   | 100                 |                          |
| 5                              | Menyediakan projek bantuan rumah dalam tempoh 5 bulan selepas menerima kelulusan   | 100                 |                          |
| 6                              | Memproses pendaftaran peserta e-kasih untuk diangkat ke Pejabat Pembangunan Persekutuan Negeri dalam tempoh 3 bulan dari tarikh Mesyuarat Focus Group (FGD)                | 100                 |                          |