

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2019

PEJABAT DAERAH DAN TANAH BENTONG

BIL	BAHAGIAN/UNIT	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH PROSES DIAMBIL	PENCAPAIAN TAHUN 2019
1	Bahagian Pengurusan Tanah	Memproses permohonan tanah yang lengkap untuk diangkat ke pihak Berkuasa Negeri dalam tempoh 30 hari	30 hari	100%
		Memproses permohonan pecah sempadan/pecah bahagian/penyatuan tanah dan tukar syarat pertanian kepada pertanian dalam tempoh 30 hari bekerja	30 hari	100%
		Bayaran hasil di kaunter diselesaikan dalam tempoh 5 minit	5 minit	100%
		Memproses permohonan keneneran pindahmilik dan gadaian diproses dalam tempoh 14 hari bekerja untuk dihantar ke PTG	14 hari	100%
		Mendaftarkan suratcara urusaniaga dan bukan urusaniaga dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh serahan	5 hari	100%
		Menyiasat dan menyediakan laporanawal aduan penerokaan tanah tanpa izin dan aduan pelanggaran syarat tanah dalam tempoh 14 hari	14 hari	100%

2	Bahagian Khidmat Pengurusan	Memproses urusan membayar bil-bil dan semua tuntutan yang lengkap dalam tempoh 14 hari daripada tarikh diterima	14 hari	100%
		Menyelesaikan urusan berpencen kakitangan sebelum pegawai berkenaan bersara wajib @ pilihan	6 bulan	100%
		Meminimakan teguran audit dan menyediakan dengan segera atau tidak lebih 30 hari laporan-laporan yang diminta	30 hari	100%
		Mengemukakan maklumbalas kepada Aduan Pelanggan dalam tempoh masa 14 hari daripada aduan diterima	14 hari	100%
		Menghantar surat makluman kelulusan kepada pemohon dalam tempoh 5 hari bekerja selepas Mesyuarat Lembaga Perlesenan dan Eksais Daerah Bentong	5 hari	100%
3	Bahagian Pembangunan Daerah	Membanci permohonan pendaftaran eksais dalam tempoh 30 hari daripada tarikh penerimaan permohonan	30 hari	100%
		Melantik kontraktor bagi projek menerusi kaedah sebutharga dalam tempoh 21 hari daripada tarikh penerimaan surat kuasa/waran	21 hari	100%
		Mengadakan sekurang-kurangnya 3 kali lawatan bagi setiap projek yang dilaksanakan	3 kali lawatan	100%
		Menguruskan bayaran tuntutan projek dalam tempoh 14 hari dari tarikh tuntutan lengkap diterima	14 hari	100%
		Mengambil tindakan pemantauan susulan dalam tempoh tanggungan kecacatan sekurang-kurangnya 3 kali sebelum dibuat perakuan lepas tanggungan	3 kali	100%