

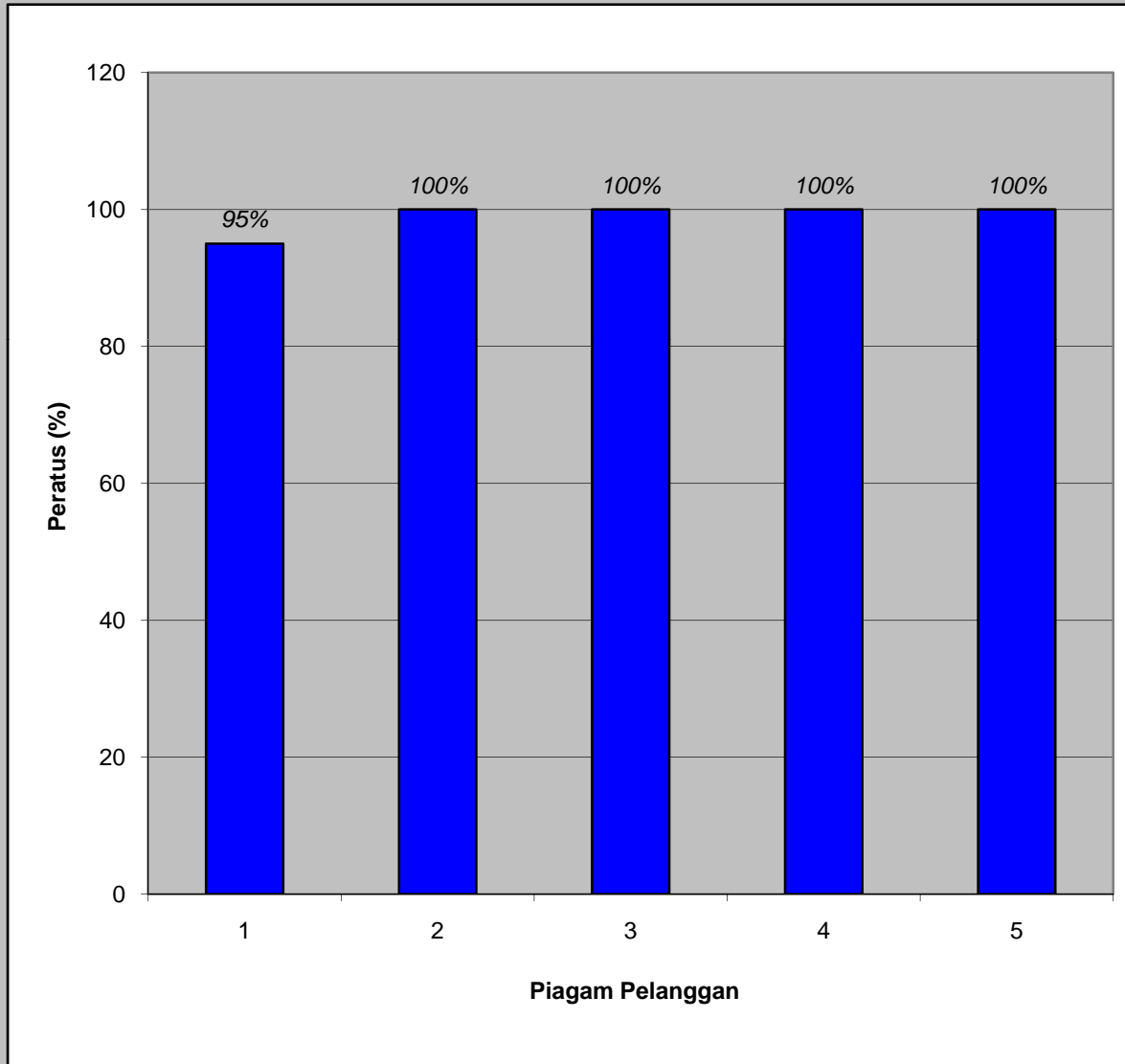
Purata Pencapaian Standard Perkhidmatan JPBD sehingga Disember 2009

KOMPONEN JPBD	% PENCAPAIAN / OUTPUT																			PURATA (%)
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
A. BAHAGIAN-BAHAGIAN																				
1. Khidmat Pengurusan																				
Seksyen Pentadbiran	95	100	100	100	100															99
Seksyen Kewangan	100	100	100	100	75	90	100													95
Seksyen Sumber Manusia	100	100	100	100	100	100	100	100	100	97.5	100	100	100	100	100	100	100	100	100	95
Seksyen Teknologi Maklumat	100	100	0	100	100	100														100
Perpustakaan	100	100	100																	100
Jumlah Kecil																				98
2. Korporat	100	100	100	100	0															100
3. Rancangan Pembangunan																				
Unit Penyelarasan Projek	100	100	100	100																100
Pejabat Projek Zon Tengah	0	100	100	0																100
Pejabat Projek Zon Utara	50	50	50	100																63
Pejabat Projek Zon Timur	0	100	100	0																100
Pejabat Projek Zon Selatan	0	100	100	100																100
Jumlah Kecil																				93
4. Rancangan Fizikal Negara	100	100	100	100	100															100
5. Perancangan Wilayah	100	100																		100
6. Penyelidikan dan Pembangunan	90	100	100	100	100	100														98
7. Perundangan dan Kawal Selia Perancangan	92	100	100	100	100	100	100													97
8. Maklumat Gunatanah Negara	100	100																		100
Jumlah Kecil																				99
Jumlah Keseluruhan Pencapaian Piagam Pelanggan Bahagian																				97

Nota:

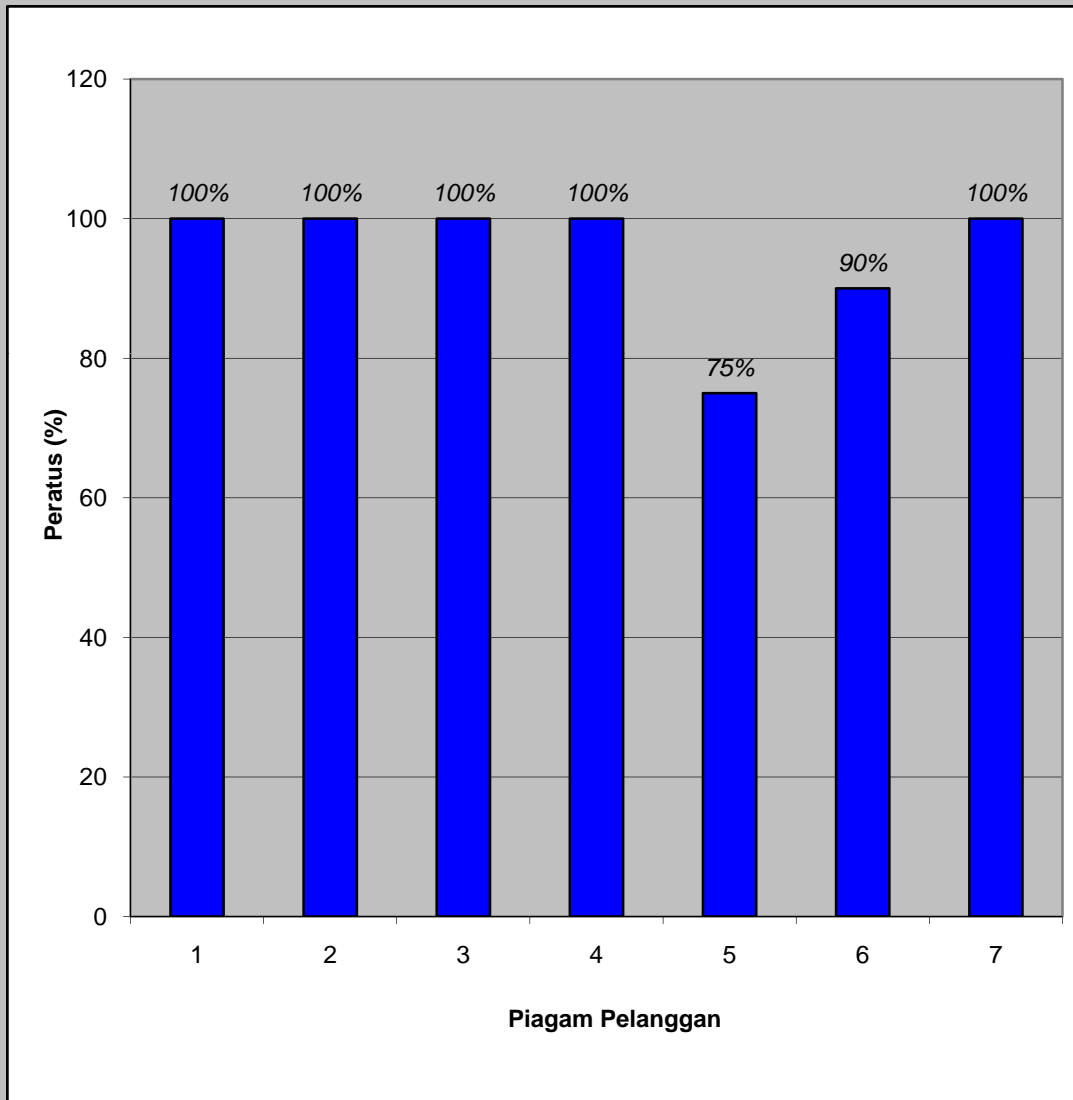
- i. Nombor '0' bermaksud tiada pelaksanaan projek/program sepanjang tahun 2009
- ii. Tanda '-' bermaksud tidak menerima input dari Bahagian/Negeri berkenaan

PIAGAM PELANGGAN SEKSYEN PENTADBIRAN



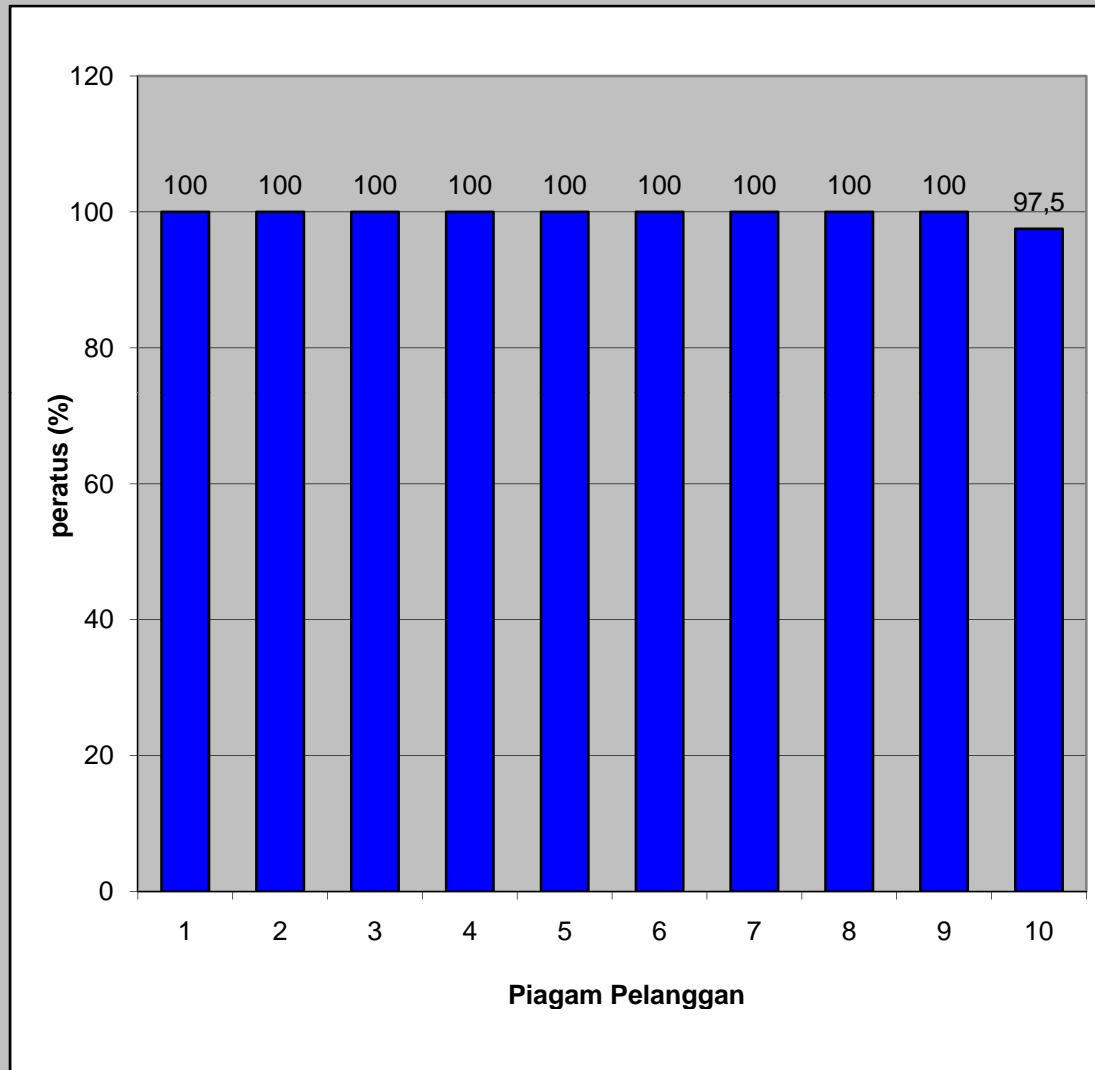
- 1 - Melaporkan Kerosakan Bangunan Kepada Pihak yang Berkenaan untuk Tindakan Serta-merta
- 2 - Mengurus setia: Mesyuarat Pengurusan Keutuhan Jabatan 4 Kali Setahun
- 3 - Mengurus setia: Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Aset Alih Kerajaan 4 Kali Setahun
- 4 - Mengurus setia: Mesyuarat Jawatankuasa Keselamatan Jabatan 2 Kali Setahun
- 5 - Menguruskan Pelupusan Aset Alih Kerajaan 1 Kali Setahun

PIAGAM PELANGGAN SEKSYEN KEWANGAN



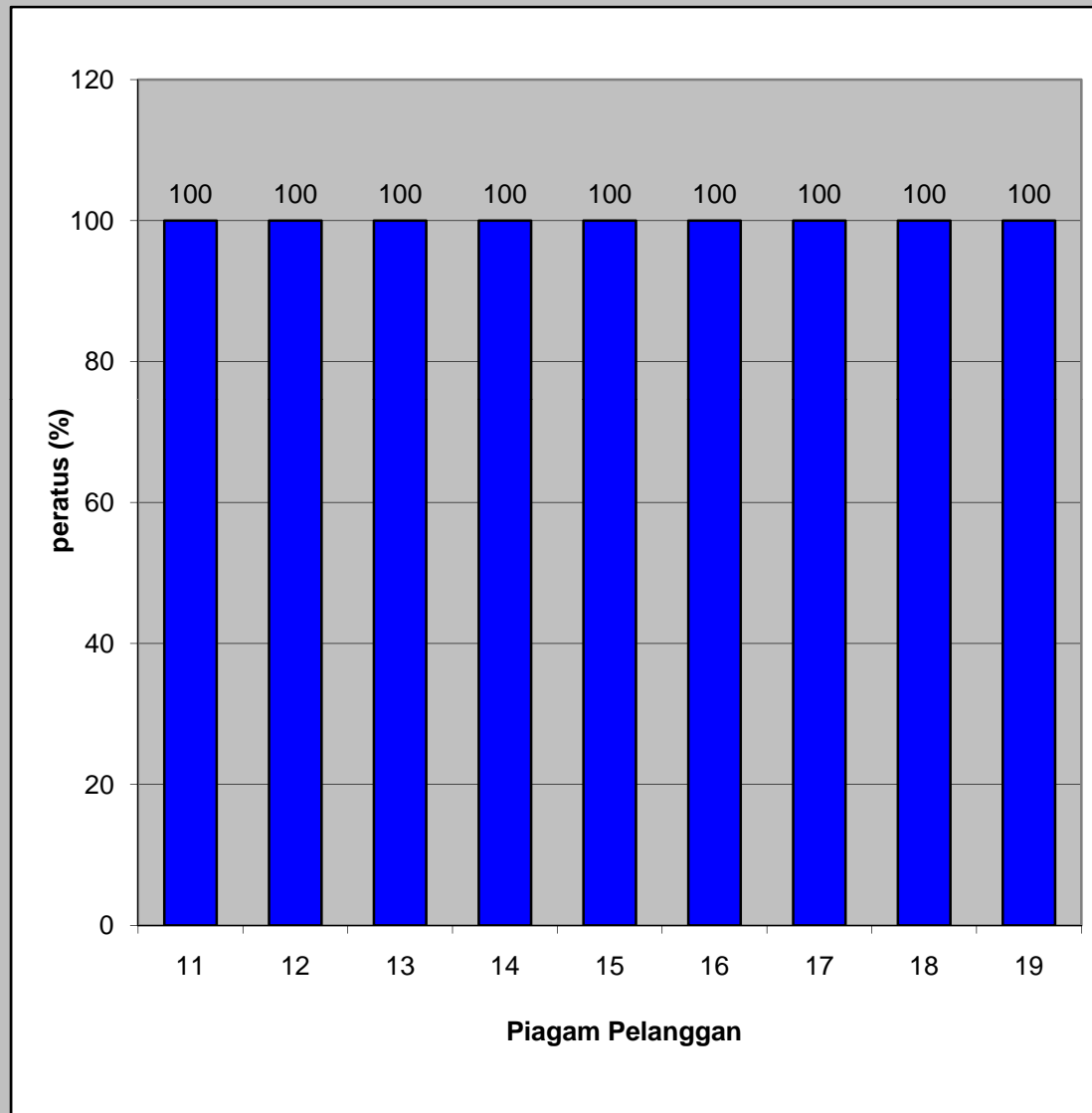
- 1 - Mengemukakan Semua Baucer Pembayaran Bagi Barang-Barang yang Diterima atau Perkhidmatan /Kerja yang telah dilaksanakan kepada Jabatan Akauntan Negara Malaysia dalam Tempoh 7 Hari Bekerja dari Tarikh Bil-bil lengkap Diterima
- 2 - Mengemukakan Semua Baucer Pembayaran bagi Tuntutan Perjalanan yang Lengkap kepada Jabatan Akauntan Negara Malaysia dalam Tempoh 7 Hari Bekerja dari Tarikh permohonan Tuntutan Diterima
- 3 - Mengemukakan Semua Baucer Permohonan Pinjaman Kenderaan/Komputer kepada Jabatan Akauntan Negara Malaysia dalam Tempoh 14 Hari Bekerja dari Tarikh Permohonan Lengkap Diterima
- 4 - Menyediakan Laporan Anggaran Belanjawan Mengurus Jabatan Dwi Tahunan 4 Bulan Sebelum Penyerahan (KPKT)
- 5 - Mengeluarkan Pesanan Tempatan (L/O) dalam Tempoh 2 Hari dari Tarikh Menerima Borang Pesanan Tempatan yang lengkap Diluluskan diterima
- 6 - Menyediakan Bekalan dalam Tempoh 2 Hari dari Tarikh Borang Pesanan Pengeluaran Barang-Barang Yang Lengkap Diterima
- 7 - Mengurusetia Mesyuarat Jawatankuasa Kewangan dan Akaun Jabatan 4 Kali Setahun

PIAGAM PELANGGAN SEKSYEN SUMBER MANUSIA



- 1 - Memproses Permohonan Kursus Dalam Negeri Termasuk Kursus Anjuran Jabatan dalam tempoh 20 hari
- 2 - Memproses Permohonan Kursus Luar Negara Dalam Tempoh 30 Hari
- 3 - Mengadakan Peperiksaan Skim Perkhidmatan Perancangan Bandar Dan Desa 2 Kali Setahun
- 4 - Mengumumkan Keputusan Peperiksaan Skim Perkhidmatan Perancangan Bandar dan Desa dalam tempoh 3 bulan
- 5 - Memproses Permohonan Penganjuran Kursus / Seminar / Bengkel / Mesyuarat Anjuran Jabatan Untuk Kelulusan Pegawai Pengawal Dalam Tempoh 1 ½ Bulan
- 6 - Mengadakan Peperiksaan / Kursus Penilaian Tahap Kecekapan (PTK) 2 Kali Setahun
- 7 - Memproses Permohonan Peperiksaan/Kursus Penilaian Tahap Kecekapan (PTK) Dalam Tempoh 1 ½ Bulan
- 8 - Mengumumkan Keputusan Peperiksaan / Kursus Penilaian Tahap Kecekapan (PTK) Selepas Kelulusan Lembaga Penilaian Kompetensi KPKT Dan JPA Dalam Tempoh 14 Hari
- 9 - Semua penyata perubahan diproses dalam tempoh 3 hari dari tarikh perakuan diterima
- 10 - Mengemaskini Buku Perkhidmatan Kakitangan (HRMIS)

PIAGAM PELANGGAN SEKSYEN SUMBER MANUSIA



11- Pengesahan Dalam Perkhidmatan Dan Pemberian Taraf Berpencen Dikemukakan Ke Perakuan SPA/JPA Dalam Tempoh 3 Hari Bekerja

12 - Permohonan Perletakan / Pelepasan Jawatan, Pinjaman Perumahan, Permohonan Jawatan Baru, Keluar Negeri, Mengambil Peperiksaan (JPA), Dikemukakan Ke Pihak Yang Berkenaan Dalam Tempoh 3 Hari Dari Tarikh Permohonan Diterima

13 - Kertas Persaraan Dan Gantian Cuti Rehat Dikemukakan Ke JPA (Bahagian Pencen) Dalam Tempoh 3 Bulan Sebelum Tarikh Persaraan

14 - Semua Urusan Pengambilan Bagi Jawatan Kumpulan Sokongan II Diselesaikan dalam Tempoh 4 Bulan Dari Tarikh Iklan Kekosongan Dikeluarkan

15 - Urusan kenaikan pangkat bagi kumpulan sokongan akan diselesaikan dalam tempoh 4 bulan dari tarikh iklan kenaikan pangkat dikeluarkan

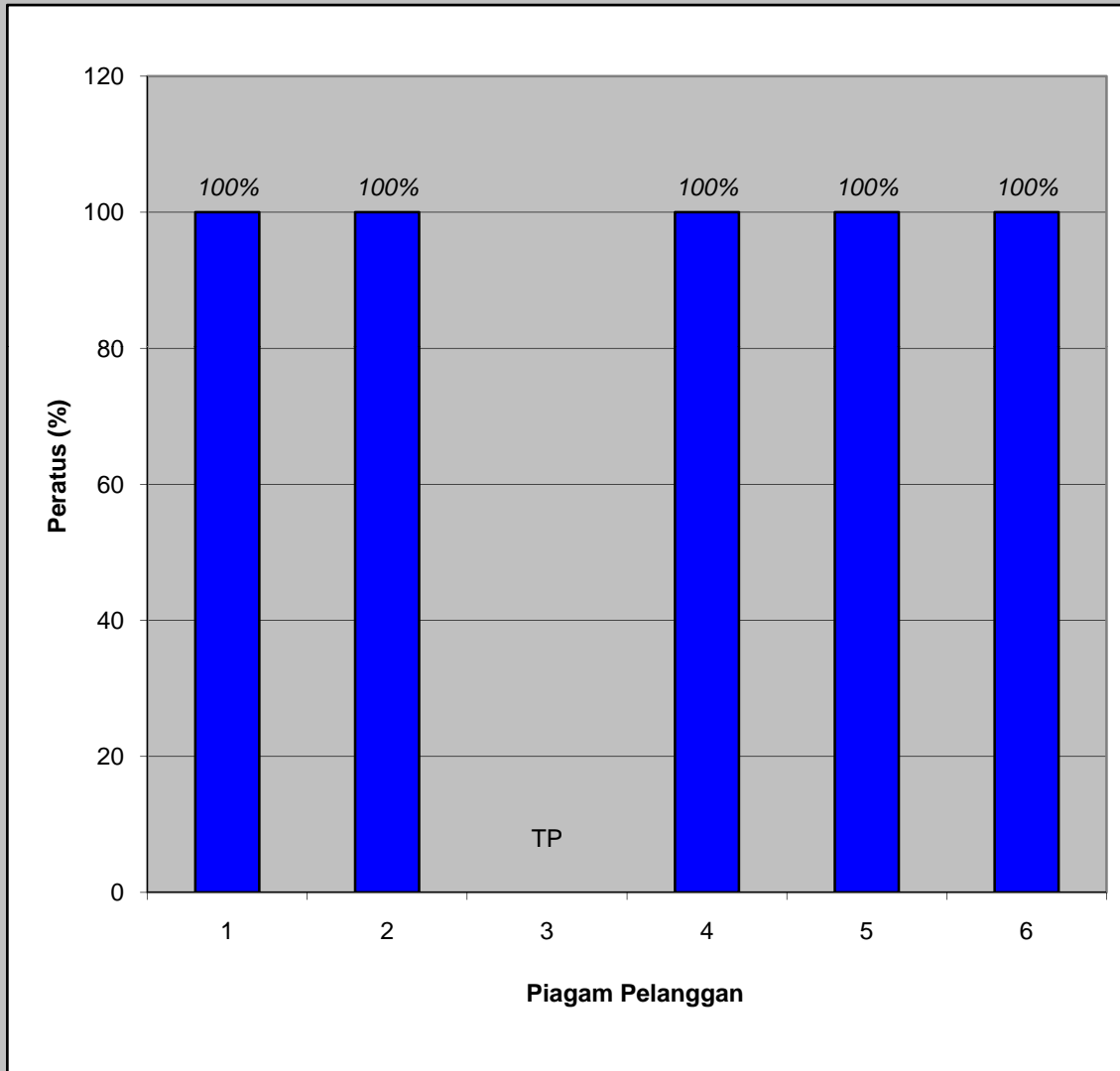
16 - Penyediaan Jadual Permarkahan Laporan Penilaian Prestasi Tahunan Untuk Kegunaan Panel Pembangunan Sumber Manusia (PPSM) Dan Pergerakan Gaji (PPG) Diuruskan Dalam Tempoh 3 Bulan Dari Tarikh Borang Diterima

17 - Memproses Borang Laporan Pengisytiharan Harta / Harta Tambahan / Pelupusan Untuk Kelulusan Lembaga Tatatertib Berkenaan Dalam Tempoh 2 Bulan Dari Tarikh Borang Diterima

18 - Mengedar Borang Laporan Penilaian Prestasi Tahunan Dan Borang SKT Kepada Semua Lapisan Pegawai Dalam Tempoh 4 Hari Bekerja

19 - Mengurusetia Mesyuarat Bersama Jabatan 4 Kali Setahun

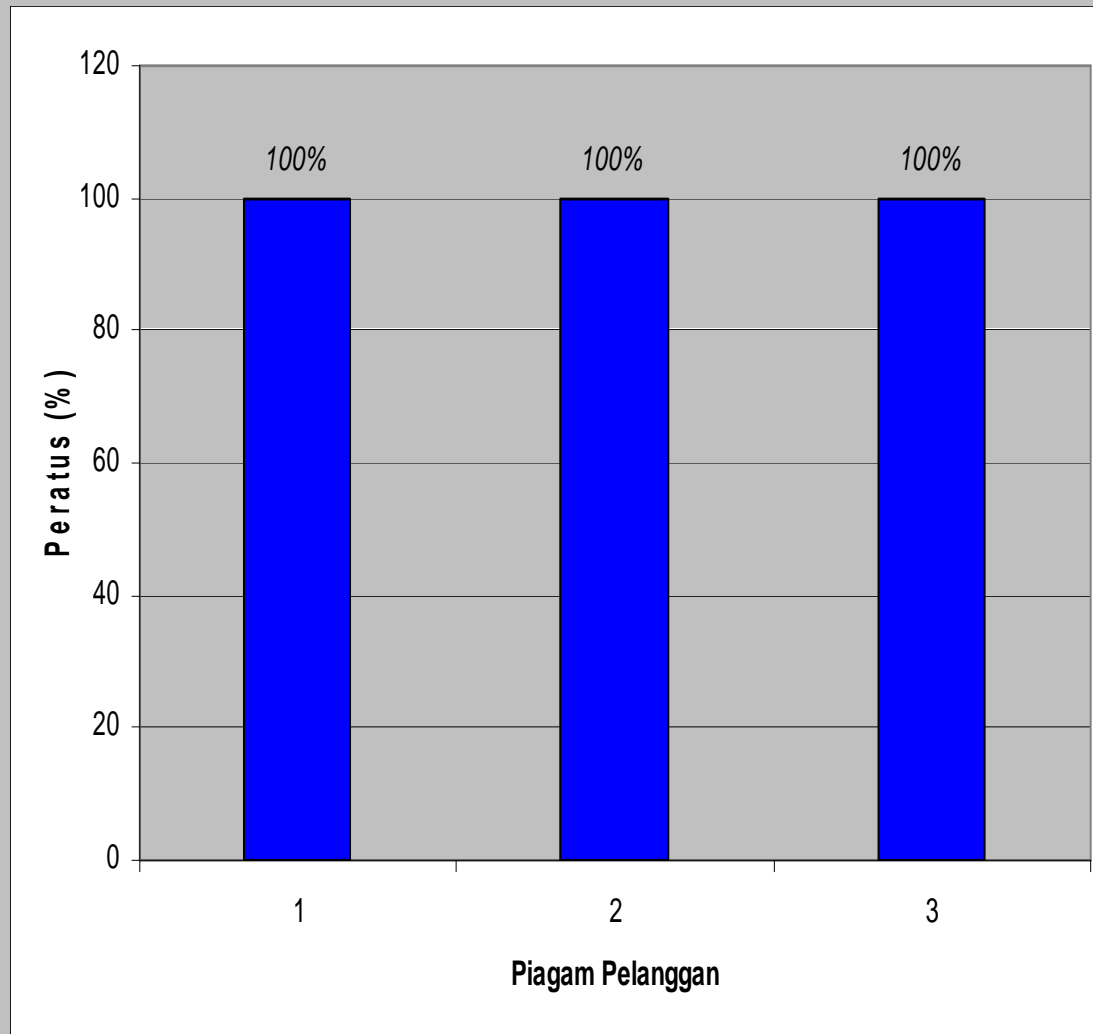
PIAGAM PELANGGAN SEKSYEN TEKNOLOGI MAKLUMAT



- 1 - Membuat Kajian Semula Pelan Strategik ICT Sekali Setiap 5 Tahun
- 2 - Mengadakan Mesyuarat Jawatankuasa Pemandu ICT Jabatan 4 Kali Setahun
- 3 - Membuat Perolehan ICT Melalui Tender dalam Tempoh 3 Bulan Selepas Kelulusan Mampu
- 4 - Membuat Pembaikan ke atas Aduan Kerosakan ICT (Perkakasan, Perisian dan Rangkaian) dalam Tempoh 1 Minggu
- 5 - Melaksanakan Penyelenggaraan Pencegahan ICT (Perkakasan, Perisian dan Rangkaian) 2 Kali Setahun (Barangan dalam Tempoh Waranti) dan 3 Kali Setahun (Barangan telah Tamat Waranti)
- 6 - Membangunkan Sistem Aplikasi dalam Tempoh 6 Bulan

Nota : TP = Tiada Perlaksanaan

PIAGAM PELANGGAN PERPUSTAKAAN

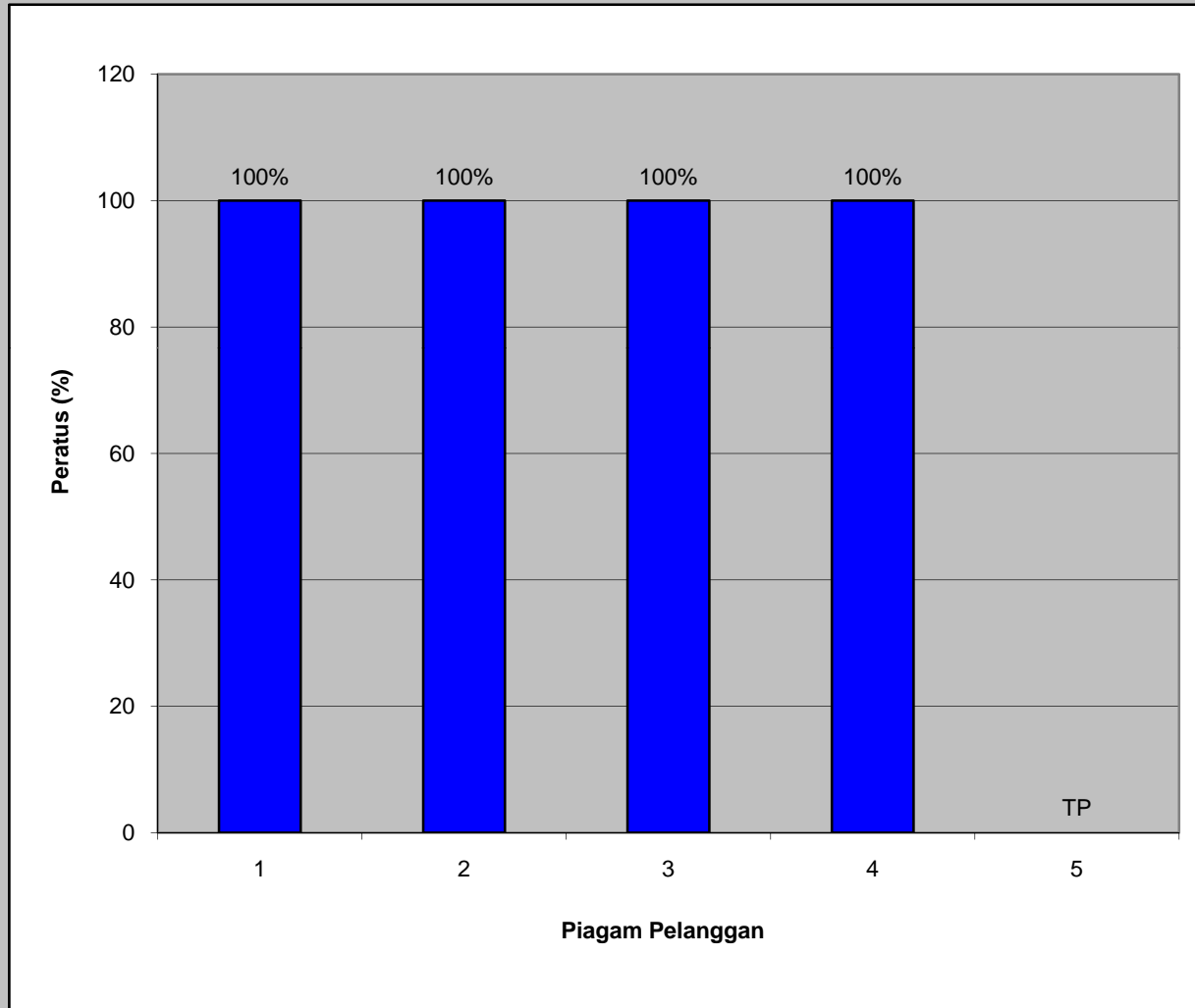


1 - Memberi Layanan di Kaunter dengan Berbudi Bahasa dan Waktu Menunggu dalam Tempoh 10 minit

2 - Menguruskan Pinjaman kepada Setiap Pengguna Perpustakaan dalam Tempoh 10 minit

3 - Mengeluarkan Senarai Perolehan Perpustakaan bagi Setiap 3 Bulan

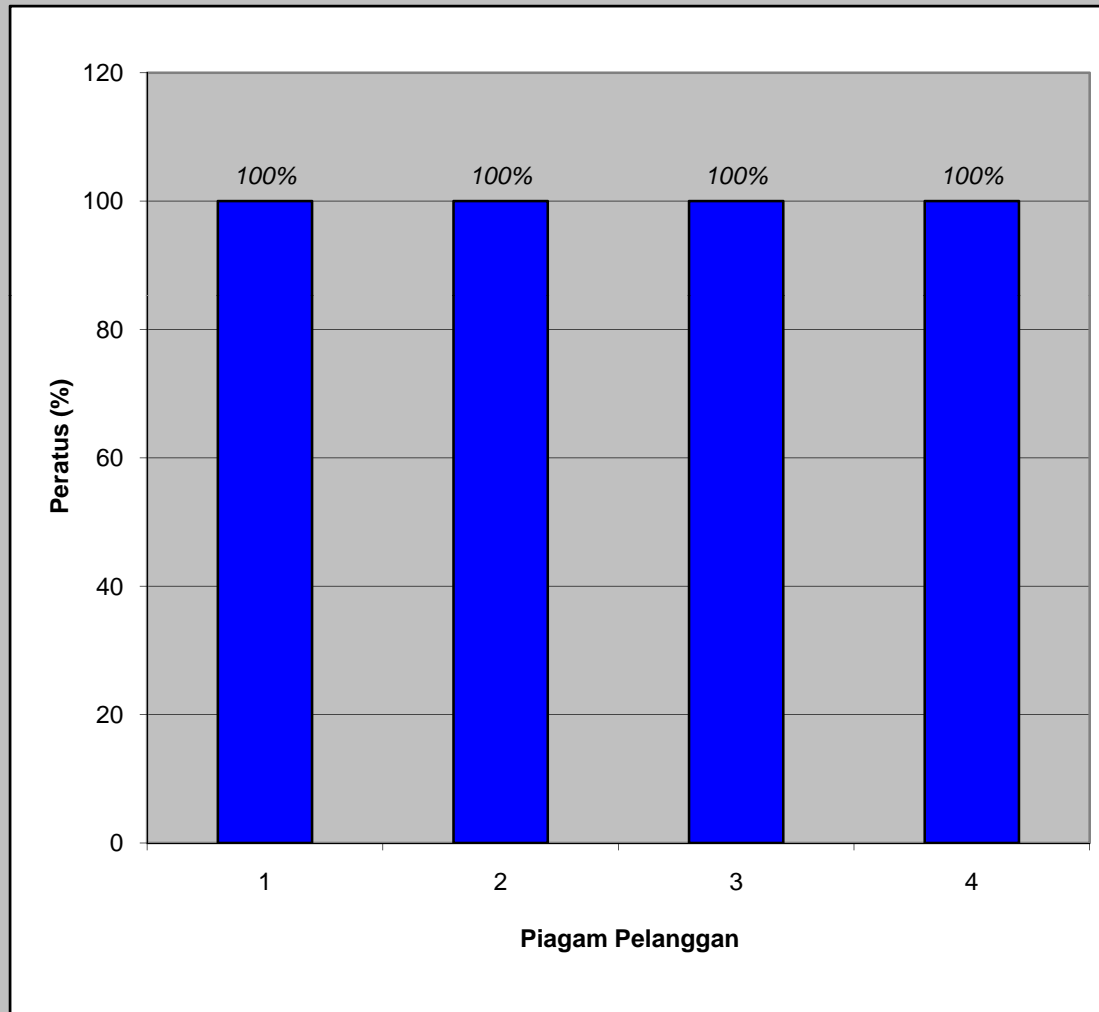
PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN KORPORAT



- 1 - Memantau Pelaksanaan Pelan Tindakan Rancangan Strategik Jabatan Sekali Setahun
- 2 - Menganjurkan Sambutan Hari Perancangan Bandar Sedunia Setiap Tahun
- 3 - Mengadakan Mesyuarat Jawatankuasa Kajian Semula Sistem Pengurusan Kualiti Jabatan 6 Bulan Sekali
- 4 - Melantik Perunding bagi Setiap Kajian dalam Tempoh 12 Bulan
- 5 - Memberi Maklum Balas kepada Aduan Pelanggan dalam Tempoh 14 Hari

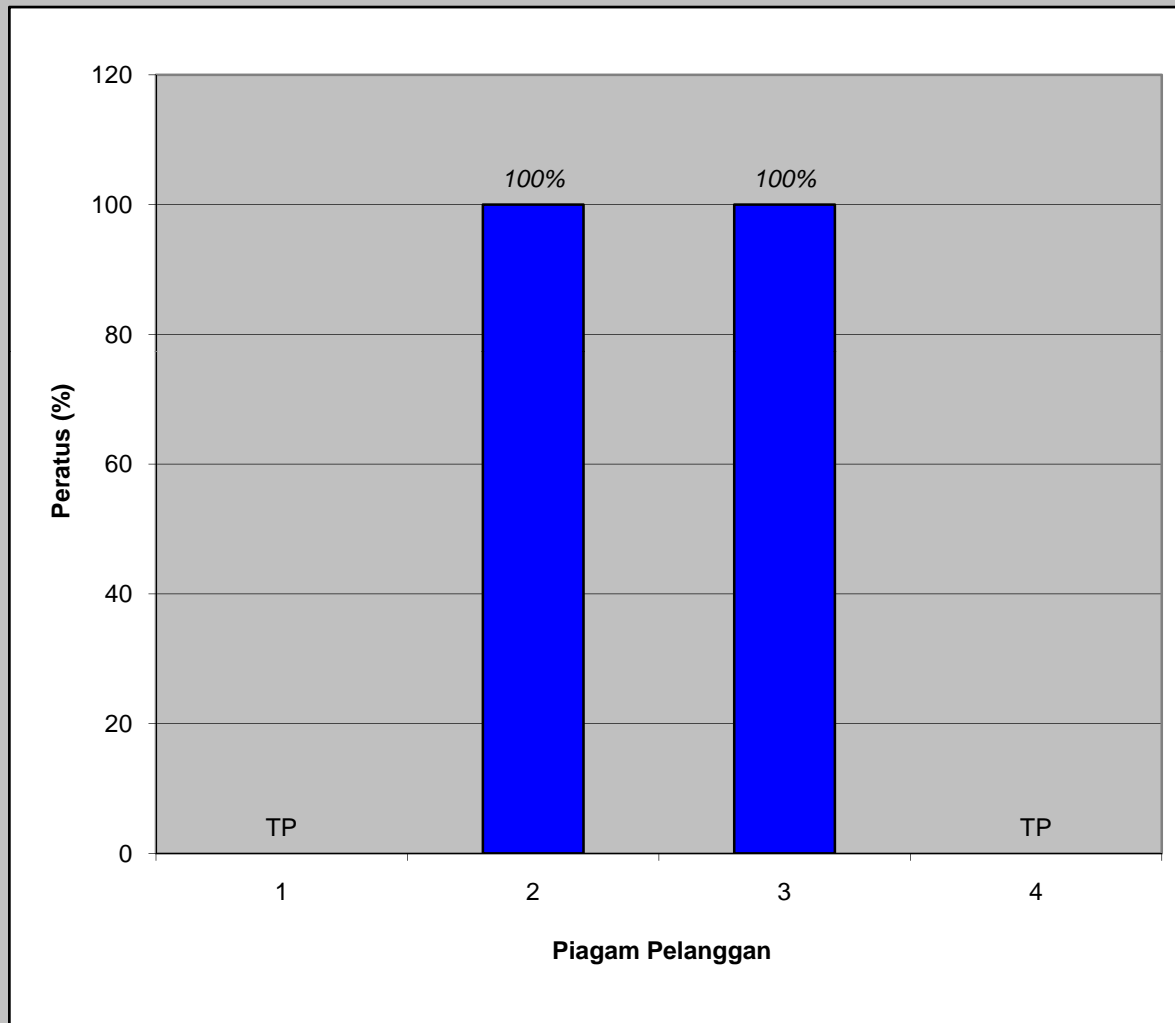
Nota : TP = Tiada Perlaksanaan

PIAGAM PELANGGAN UNIT PENYELARASAN PROJEK



- 1 - Menyediakan Laporan Pemajuan Pelaksanaan Program Semasa dan Membentuk Program serta Anggaran Belanjawan bagi Rancangan Malaysia Lima Tahun Seterusnya 2 Tahun Sebelum Tamat Tempoh Rancangan Malaysia
- 2 - Menyediakan Laporan Anggaran Belanjawan Pembangunan Jabatan Dwi Tahunan 4 Bulan Sebelum Penyerahan (KPKT)
- 3 - Menyediakan Laporan Kemajuan Fizikal dan Kewangan Projek menggunakan SPP II Sekali Setiap Minggu (KPKT dan Jabatan) dan Sekali Setiap Bulan (Agensi Pusat)
- 4 - Mengadakan Mesyuarat JK Penyelarasan Pemantauan Projek-Projek Pembangunan 2 kali Setahun Setiap Zon/Bahagian

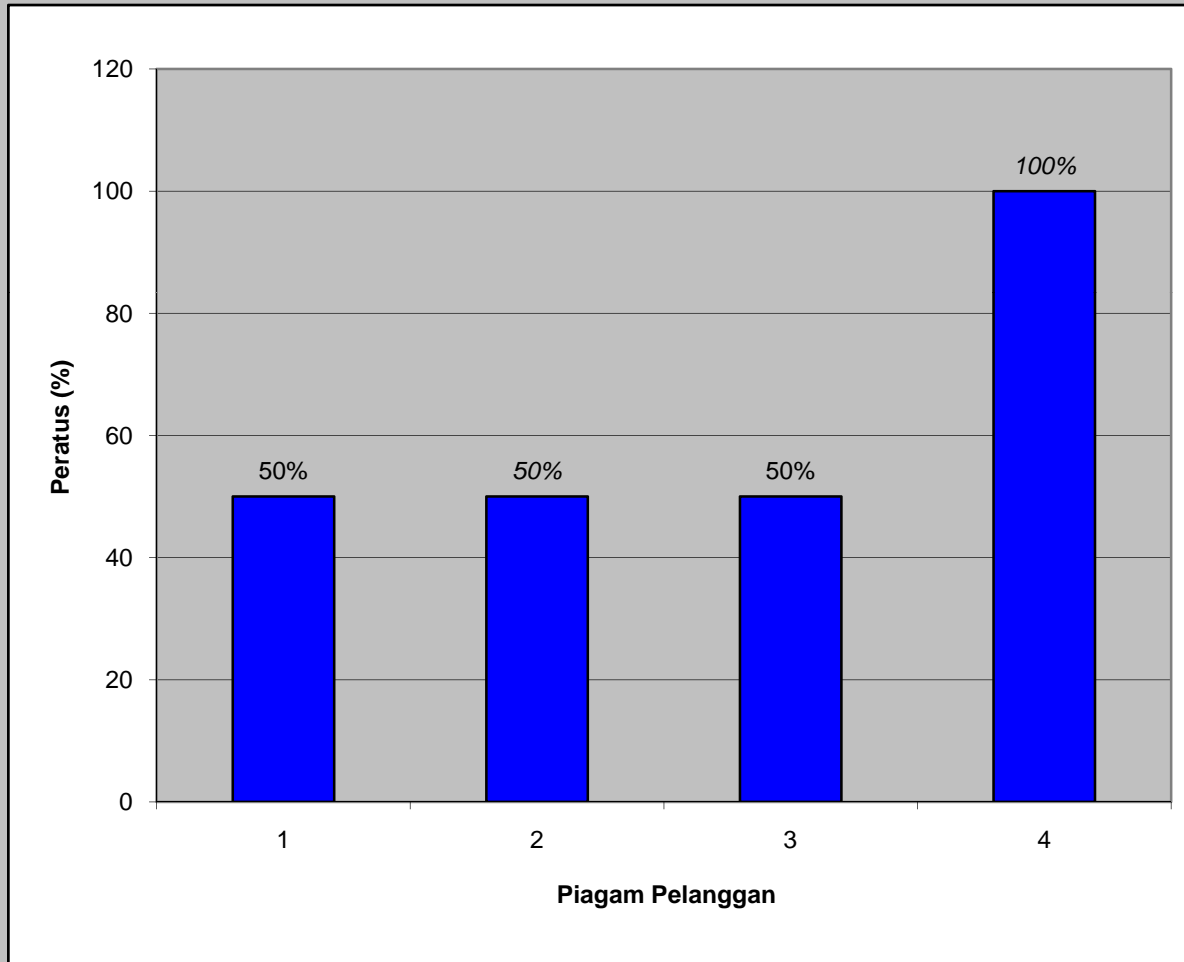
PIAGAM PELANGGAN PEJABAT PROJEK ZON TENGAH



- 1 - Menyediakan Kajian Semula Rancangan Struktur Negeri dalam Tempoh 18 Bulan
- 2 - Menyediakan Rancangan Tempatan dalam Tempoh 12-15 Bulan
- 3 - Menyediakan Rancangan Kawasan Khas dalam Tempoh 6 Bulan
- 4 - Mengkaji Semula Manual Penyediaan Rancangan Pemajuan Setiap 5 Tahun

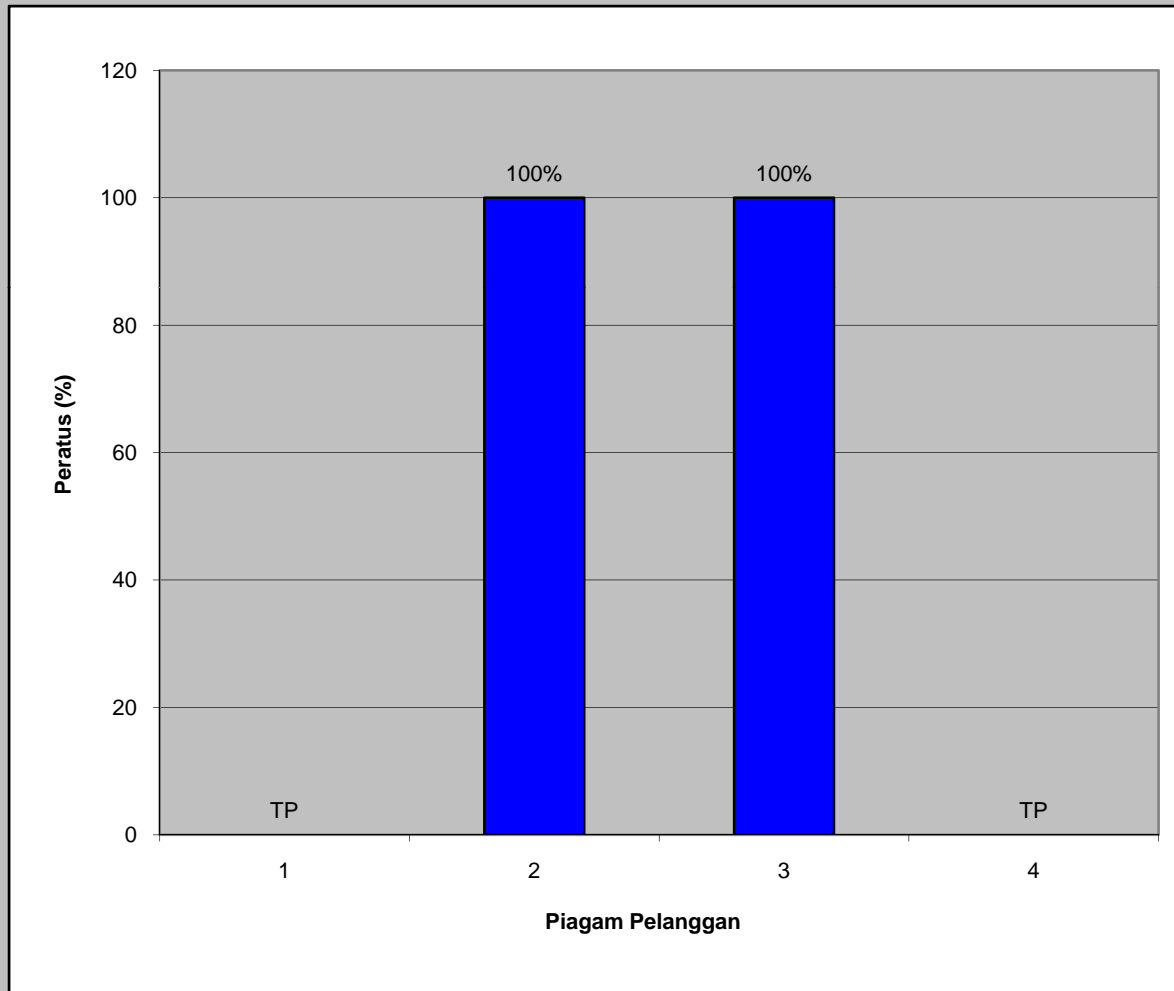
Nota : TP = Tiada Perlaksanaan

PIAGAM PELANGGAN PEJABAT PROJEK ZON UTARA



- 1 - Menyediakan Kajian Semula Rancangan Struktur Negeri dalam Tempoh 18 Bulan
- 2 - Menyediakan Rancangan Tempatan dalam Tempoh 12-15 Bulan
- 3 - Menyediakan Rancangan Kawasan Khas dalam Tempoh 6 Bulan
- 4 - Mengkaji Semula Manual Penyediaan Rancangan Pemajuan Setiap 5 Tahun

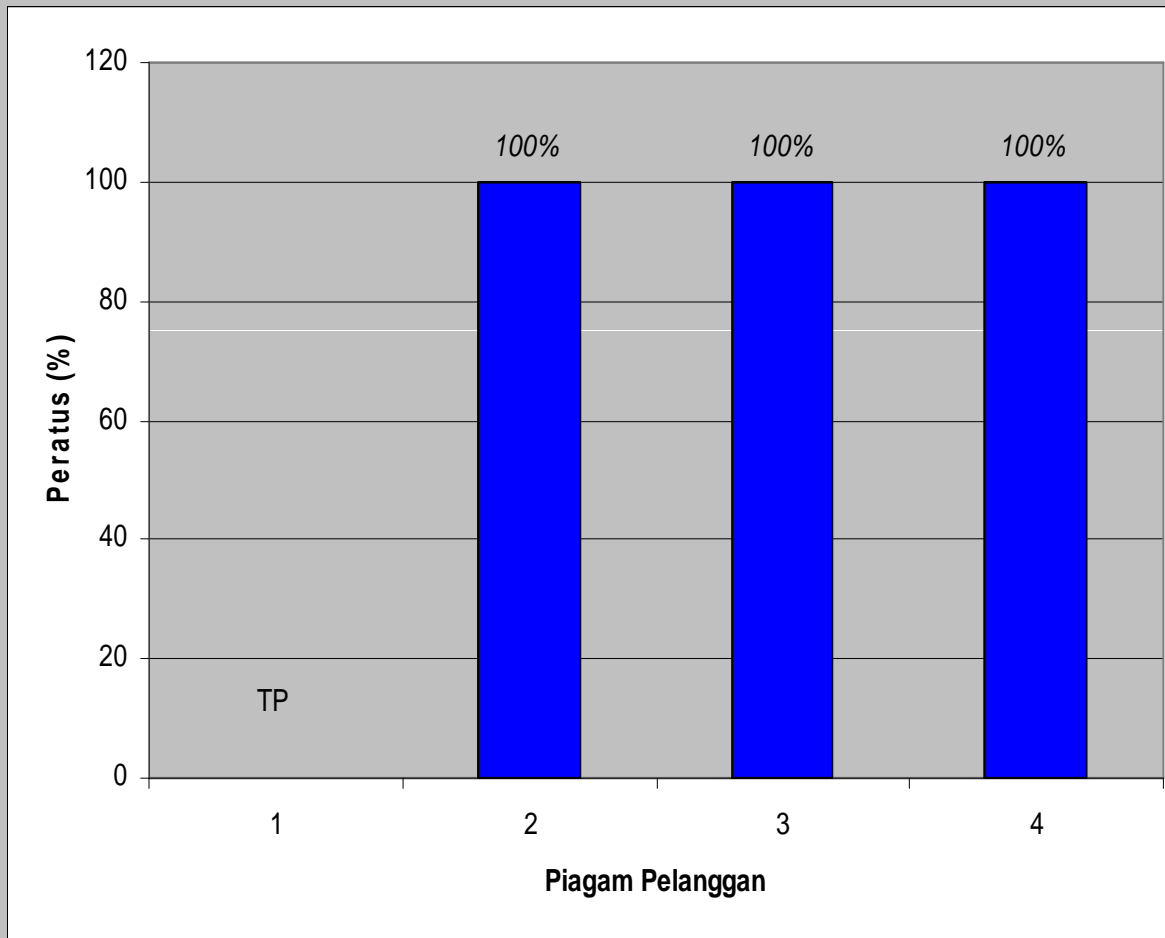
PIAGAM PELANGGAN PEJABAT PROJEK ZON TIMUR



- 1 - Menyediakan Kajian Semula Rancangan Struktur Negeri dalam Tempoh 18 Bulan**
- 2 - Menyediakan Rancangan Tempatan dalam Tempoh 12-15 Bulan**
- 3 - Menyediakan Rancangan Kawasan Khas dalam Tempoh 6 Bulan**
- 4 - Mengkaji Semula Manual Penyediaan Rancangan Pemajuan Setiap 5 Tahun**

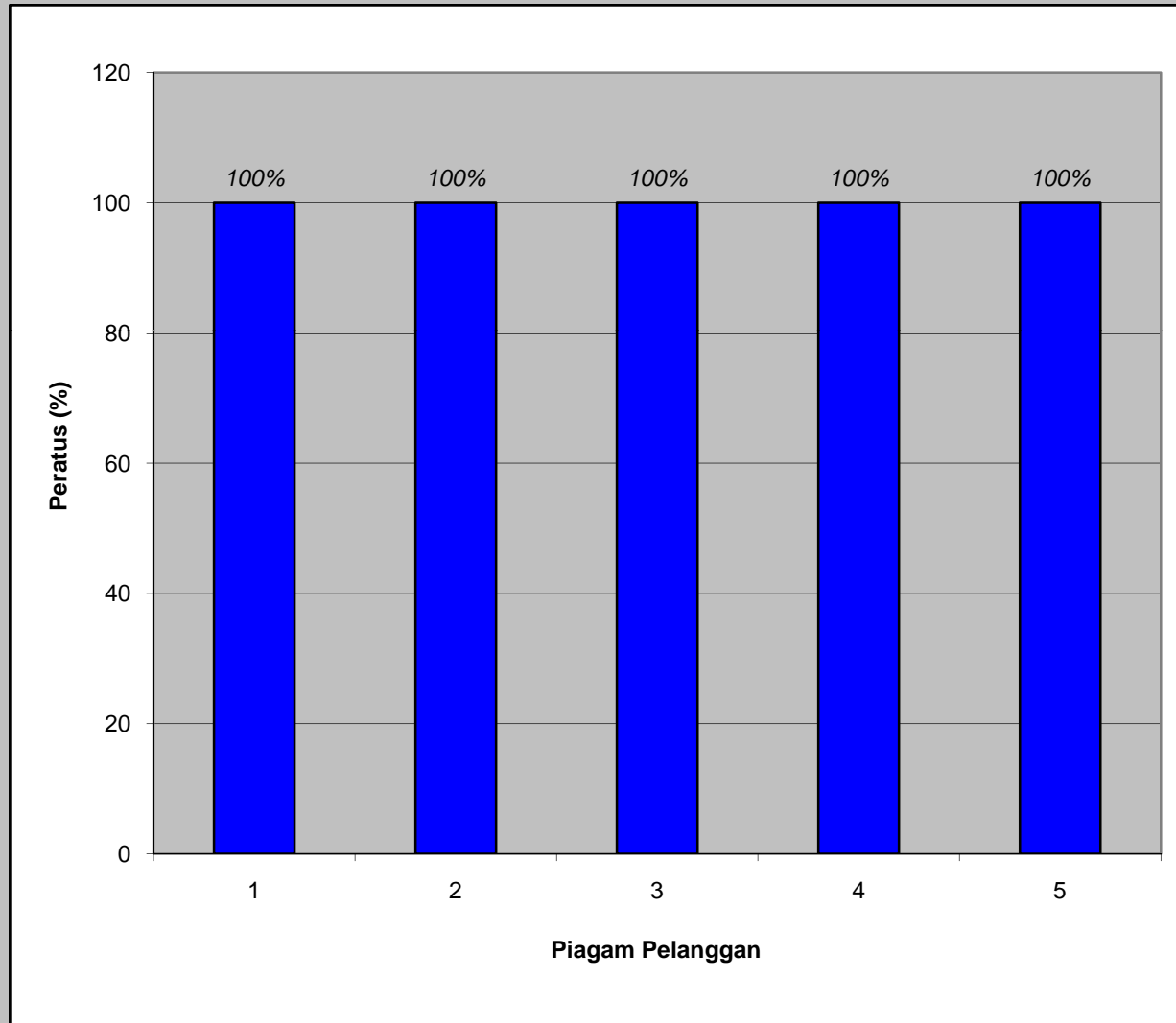
Nota : TP = Tiada Perlaksanaan

PIAGAM PELANGGAN PEJABAT PROJEK ZON SELATAN



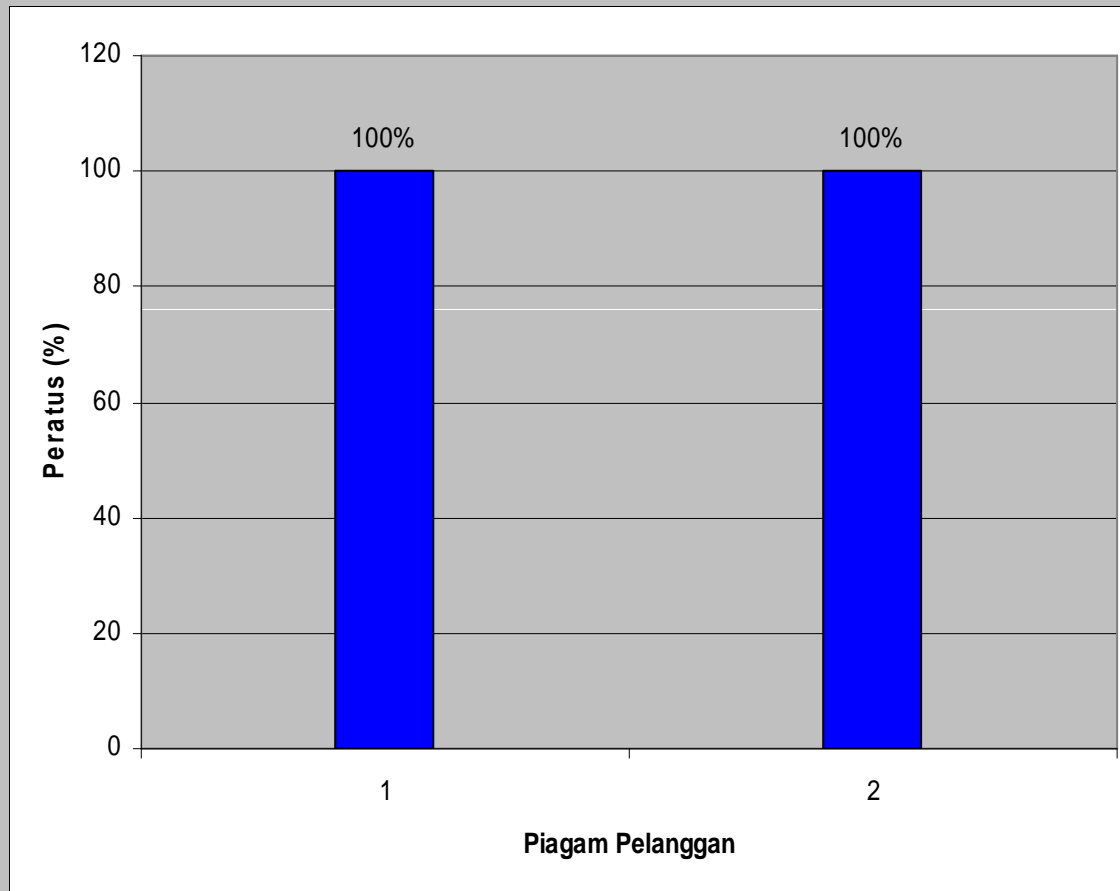
- 1 - Menyediakan Kajian Semula Rancangan Struktur Negeri dalam Tempoh 18 Bulan
 - 2 - Menyediakan Rancangan Tempatan dalam Tempoh 12-15 Bulan
 - 3 - Menyediakan Rancangan Kawasan Khas dalam Tempoh 6 Bulan
 - 4 - Mengkaji Semula Manual Penyediaan Rancangan Pemajuan Setiap 5 Tahun
- Nota : TP = Tiada Perlaksanaan

PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN RANCANGAN FIZIKAL NEGARA



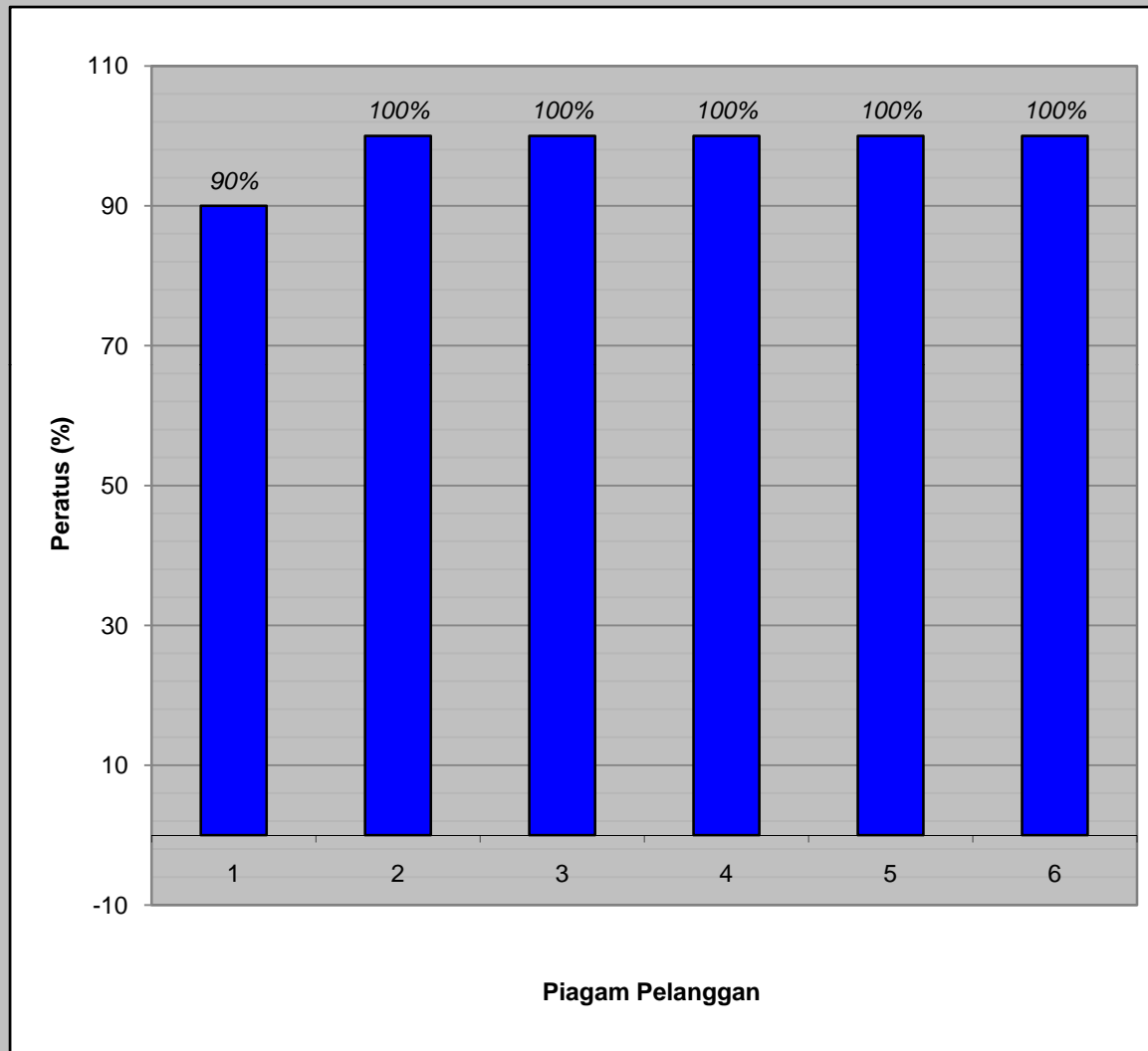
- 1 - Mengkaji Semula Rancangan Fizikal Negara Sekali Setiap 5
- 2 - Memantau Pelaksanaan Rancangan Fizikal Negara Sekali Setiap Tahun
- 3 - Mengkaji Semula Dasar Perbandaran Negara Sekali Setiap Sepuluh Tahun
- 4 - Memantau Pelaksanaan Dasar Perbandaran Negara Sekali Setiap Tahun
- 5 - Menyediakan Pelan Pelaksanaan Projek Pembangunan Tanah Bersepakat dalam Tempoh 24 Bulan

PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN PERANCANGAN WILAYAH



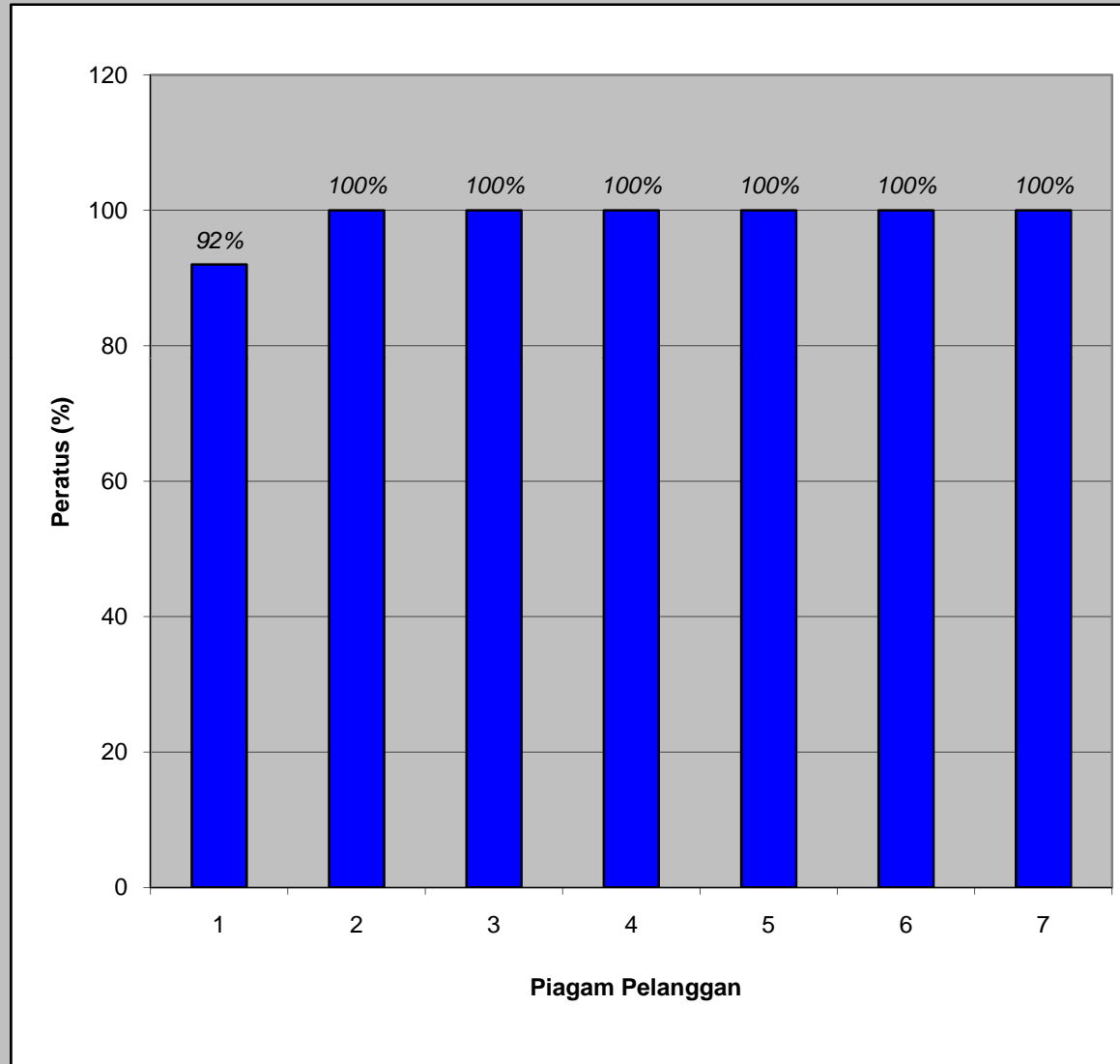
- 1 - Menyediakan Kertas Cadangan Penubuhan Jawatankuasa Perancang Wilayah dalam Tempoh 6 Bulan**
- 2 - Menyediakan Rancangan Wilayah dalam tempoh 6-18 bulan**

PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN PENYELIDIKAN DAN PEMBANGUNAN



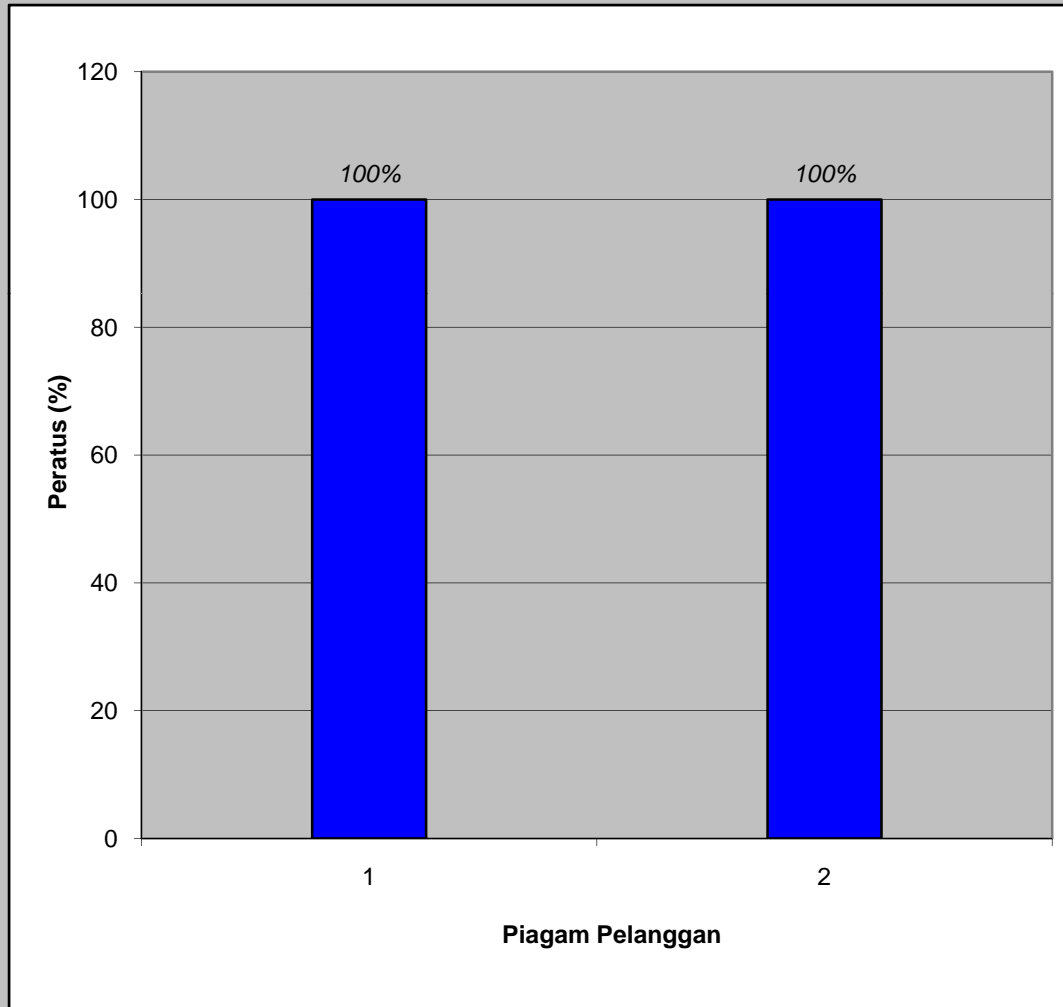
- 1 - Melaksanakan Penyediaan Setiap Kajian Penyelidikan Perancangan Utama dlm Tempoh 12 bulan
- 2 - Menyelaras pemantau pelaksanaan garis panduan/piawaian perancangan 2 kali setahun
- 3 - Mengendalikan sesi sebaran maklumat dan pendidikan mengenai hasil penyelidikan/garis panduan/piawaian perancangan 4 sesi setahun
- 4 - Menyediakan laporan status kemampunan bandar (MURNInet) sekali setahun
- 5 - Memberi khidmat kepakaran dan memantau pelaksanaan program penyelidikan sekurang-kurangnya sekali setahun
- 6 - Menghasilkan terbitan Jurnal Malaysia Townplan sekali setahun

PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN PERUNDANGAN DAN KAWAL SELIA PERANCANGAN



- 1 - Mengkaji Semula Akta Perancangan Bandar dan Desa 1976 (Akta 172) Setiap 5 Tahun
- 2 - Memantau Pelaksanaan Akta Perancangan Bandar dan Desa 1976 (Akta 172) 2 Kali Setahun
- 3 - Menyediakan Kaedah-Kaedah Perancangan Bandar dan Desa dalam Tempoh 12 Bulan
- 4 - Memberi Khidmat Nasihat Perundangan Perancangan dalam Tempoh 7 Hari
- 5 - Mengendalikan Sesi Sebaran Maklumat dan Pendidikan Perundangan Perancangan Sebanyak 4 Sesi Setahun
- 6 - Menyediakan Laporan Permohonan Pembangunan di bawah Subseksyen 22(2A) Akta Perancangan Bandar dan Desa 1976 (Akta 172) dalam Tempoh 1 Bulan
- 7 - Menyediakan Laporan keatas Mana-mana Aduan Perancangan Pembangunan dalam Tempoh 25 Hari

PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN MAKLUMAT GUNA TANAH NEGARA



- 1 - Mengurus Permohonan Data Digital Gunatanah dalam Tempoh 7 Hari
- 2 - Melaksanakan Laporan Maklumat Gunatanah Negara Setiap 2 Tahun

TERIMA KASIH