

**PIAGAM PELANGGAN
PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SELANGOR TAHUN 2014**

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	BIL. PERMOHONAN YANG DITERIMA	BIL. PERMOHONAN YANG DIPROSES MENGIKUT PIAGAM	PENCAPAIAN
1	Fail Pindahmilik dan 'Blanket Approval' dikemukakan kepada PTG/LPHS selepas ditandatangani oleh YAB Dato' menteri besar Selangor	1. Menyelaras Fail Pindahmilik dan 'Blanket Approval' dikemukakan kepada PTG/LPHS selepas ditandatangani oleh YAB Dato' menteri besar Selangor	2 Hari Bekerja	5454	5430	99.55%
2	Pemproses Permohonan Projek Penswastaaan Hartanah Dan Bukan Hartanah	1. Permohonan diproses dalam tempoh dua (2) bulan dari tarikh permohonan diterima. 2. Memastikan keputusan dasar Kerajaan Negeri dimaklumkan kepada pemohonan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh keputusan rasmi diterima.	Dua (2) bulan dari tarikh permohonan diterima. Tujuh (7) hari bekerja dari tarikh keputusan rasmi diterima.	3 3	3 3	100% (Permohonan diproses dalam tempoh dua(2) bulan.)

3	Pemantuan Projek Penswastaan Hartanah Dan Bukan Hartanah	1. Memastikan laporan pemantauan projek dibuat dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.	Laporan pemantauan projek dibuat dalam tempoh 7 hari	6 (Laporan)	6 (Laporan)	100% (Laporan dibuat dalam tempoh tujuh hari.)
4	Pengurusan Perundangan Dan Perkhidmatan Air	1. Memastikan perjanjian ditandatangani dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja setelah draf terakhir yang dimuktamadkan oleh Y.B. Penasihat Undang-undang Negeri diterima. 2. Memastikan keputusan dasar Kerajaan Negeri dimaklumkan kepada pemohonan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh keputusan rasmi diterima.	Tujuh (7) hari bekerja setelah draf terakhir yang dimuktamadkan oleh Y.B. Penasihat Undang-Undang Negeri diterima. Satu(1) kali sebulan (Mesyuarat)	10 (perjanjian yang dibuat) 12 (Mesyuarat)	10 (perjanjian yang dibuat) 12 (Mesyuarat)	100% (Perjanjian ditandatangani dalam tempoh tujuh (7) hari selepas pemuktamadan draf akhir) 100% (Mesyuarat dibuat sehingga Disember 2014)
5	Pengurusan Data	1. Mengemaskini State Geospatial Data Centre (SGDC) secara berkala daripada agensi pembekal data.	Dua (2) kali setahun	2	2	100% (Pengemaskinian data sehingga Disember 2014)
6	Permohonan Baru Lesen Pelelong Negeri Selangor	1.Penyediaan surat untuk tapisan keselamatan 2.Pemberitahuan	3 Hari 3 Hari	163	163	100%

		keputusan temuduga selepas kelulusan	3 Hari			
		3.Pengeluaran lesen selepas pembayaran				
7	Permohonan Program Bantuan Kesihatan Rakyat Miskin Negeri Selangor	1.Pemprosesan mendapatkan kelulusan 2.Pemberitahuan kelulusan permohonan	14 Hari 7 Hari	481	481	100%
8	Permohonan Pendaftaran Maklumat Kontraktor Kerajaan Negeri Selangor	Permohonan baru	3 hari bekerja	1359	1359	100%
9	Pengauditan Kewangan	Menyediakan laporan pengauditan Pengurusan Kewangan	30 hari (hari bekerja) selepas lawatan audit dijalankan	11 PTJ	10 PTJ	90%
10	Pengurusan Pretasi	Menyediakan laporan kajian Prestasi	40 hari (hari bekerja) selepas lawatan audit dijalankan	11 PTJ	9 PTJ	82%
11	Rancangan Tahun Audit Dalam	Mengemukakan Rancangan Tahuna Audit kepada Perbendaharaan Malaysia	Sebelum 31 Januari tahun semasa	1	1	100%

12	Mengemukakan Laporan Tahunan Audit kepada Perbendaharaan Malaysia sebelum 31 Mac tahun berikutnya	Mengemukakan Laporan Tahunan Audit kepada Perbendaharaan Malaysia	Sebelum 31 Mac tahun berikutnya	1	1	100%
13	Menyediakan dan Menyelaraskan Permohonan Bajet	Menyediakan dan Menyelaraskan Permohonan Bajet Pembangunan Pejabat MB dan SUK daripada mula Penyediaan Bajet sehingga di kemukakan kepada PWN dalam tempoh 7 bulan.	9 Jabatan	9 Jabatan	9 Jabatan	100%

14	Pemantauan Projek	Memaklumkan keputusan permohonan projek infrastruktur yang bernilai RM 100,000.00 hingga RM 500,000.00 daripada Pejabat Daerah Dan Tanah di bawah peruntukan Pejabat MB dan SUK dalam tempoh 21 hari waktu bekerja daripada tarikh permohonan lengkap diterima.	40 laporan lawatan / pemeriksaan tapak ke atas projek-projek yang dipohon oleh Agensi Kerajaan Negeri 20 laporan lawatan / pemeriksaan tapak bantuan teknikal dan pemantauan projek-projek negeri yang telah diluluskan waran/ direct grant.	46 32	46 32	100%
15	Pembayaran	Proses penyediaan baucer dalam tempoh 3 hari dari inoivis di terima.	3 hari	3 hari	3 hari	100%

16	Mengurusetia mesyuarat mingguan EXCO MTES	<p>1. Menyelaras permohonan dari pihak ketiga dengan jabatan / agensi bagi penyediaan kertas EXCO-MTES berdasarkan arahan / minit YAB. Dato' menteri Besar / Pengarah UPEN.</p> <p>2. Menyelaras kertas-kertas EXCO-MTES yang disediakan jabatan.</p> <p>3. Menyemak dan menyelaras cabutan minit MMKN berkaitan kertas EXCO-MTES dengan jabatan / agensi berkaitan</p>	<p>5 Hari Bekerja</p> <p>3 Hari bekerja sebelum hari mesyuarat</p> <p>2 Hari bekerja</p>	<p>Bila diperlukan</p> <p>293</p> <p>293</p>	<p>-</p> <p>293</p> <p>293</p>	<p>-</p> <p>100%</p> <p>Lulus: 247 (84%)</p> <p>Tolak: 22 (7.5%)</p> <p>Tangguh: 24 (8.2%)</p>
17	Pengurusan pembayaran tuntutan dan rekupan terhadap Tabung Bencana Khas Selangor	Pembayaran rekupan dan tuntutan kepada Sembilan (9) Pejabat Daerah Negeri Selangor da Agensi berkaitan.	Satu bulan dari tempoh terima permohonan	33	33	100%

18	Pengendalian Aduan (Integriti)	<p>1. Merekodkan setiap aduan yang diterima ke dalam Borang Maklumat, Borang Aduan dan Buku Daftar Aduan.</p> <p>2. Memberikan Maklumbalas kepada pengadu (yang telah dikenal pasti) dalam tempoh 7 hari bekerja</p>	<p>3 Hari Bekerja</p> <p>7 Hari Bekerja</p>	<p>3 Hari Bekerja</p> <p>7 Hari Bekerja</p>		
19	Pengendali Aduan Awam	<p>Menyelaras aduan yang diterima</p> <p>Memberi maklumbalas kepada pengadu</p>	<p>3 Hari Bekerja</p> <p>7 Hari Bekerja</p>	<p>2231</p> <p>100%Maklumbalas diberi kepada pengadu dalam tempoh 7 hari (Selepas maklumbalas diterima daripada jabatan / agensi)</p>	2231	<p>100%</p> <p>100%</p>