



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI SUKU TAHUN PERTAMA 2011  
JABATAN KETUA PENGARAH TANAH DAN GALIAN (PERSEKUTUAN)**

<b>PIAGAM PELANGGAN / CLIENT CHARTER</b>	<b>KAEDAH PENGUKURAN / MEASUREMENT METHOD</b>	<b>JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN/ TOTAL TARGET ACHIEVED</b>	<b>JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN / TOTAL TARGET NOT ACHIEVED</b>	<b>PENCAPAIAN / ACHIEVEMENT (%)</b>
Memproses permohonan pemberimilikan tanah yang lengkap dan teratur daripada KJP serta dikemukakan kepada Pentadbir Tanah yang berkenaan dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh diterima	Kiraan Hari	41	-	100%
Memastikan bayaran cukai-cukai tanah milik Persekutuan dijelaskan sebelum 31 Mei bagi semua negeri kecuali Kelantan (30 Jun) dan bagi Sarawak mengikut tempoh matang yang ditetapkan	Kiraan Bulan	1,548	-	100%

<b>PIAGAM PELANGGAN / CLIENT CHARTER</b>	<b>KAEDAH PENGUKURAN / MEASUREMENT METHOD</b>	<b>JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN/ TOTAL TARGET ACHIEVED</b>	<b>JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN / TOTAL TARGET NOT ACHIEVED</b>	<b>PENCAPAIAN / ACHIEVEMENT (%)</b>
Mengemaskini data maklumat tanah dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh maklumat diterima	Kiraan Hari	61	15	80%
Menguruskan permohonan pajakan dengan menyediakan Memorandum Jemaah Menteri dalam tempoh tiga (3) minggu selepas menerima ulasan dari Kementerian Jabatan Pengguna (KJP) dan Jabatan Penilaian dan Perkhidmatan Harta (JPPH)	Kiraan Minggu	4	-	100%
Memastikan perjanjian pajakan dan dokumen berkaitan yang lengkap disemak dan ditandatangani dalam tempoh lima (5) hari bekerja;	Kiraan Hari	-	8	-

<b>PIAGAM PELANGGAN / CLIENT CHARTER</b>	<b>KAEDAH PENGUKURAN / MEASUREMENT METHOD</b>	<b>JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN/ TOTAL TARGET ACHIEVED</b>	<b>JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN / TOTAL TARGET NOT ACHIEVED</b>	<b>PENCAPAIAN / ACHIEVEMENT (%)</b>
Memastikan perjanjian pembelian harta tanah ditandatangani dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh dokumen perjanjian yang lengkap diterima	Kiraan Hari	3	-	100%
Memastikan perjanjian pajakan kecil yang lengkap untuk Sabah dan Sarawak ditandatangani dalam tempoh lima (5) hari bekerja selepas diterima		3	-	100%
Menandatangani dokumen gadaian dan pelepasan gadaian yang lengkap dalam tempoh lima (5) hari bekerja selepas diterima		-	9	-
Memproses permohonan pemberimilikan tanah yang lengkap dan teratur daripada KJP serta dikemukakan kepada Pentadbir Tanah yang berkenaan dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh diterima		41	-	100%

<b>PIAGAM PELANGGAN / CLIENT CHARTER</b>	<b>KAEDAH PENGUKURAN / MEASUREMENT METHOD</b>	<b>JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN/ TOTAL TARGET ACHIEVED</b>	<b>JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN / TOTAL TARGET NOT ACHIEVED</b>	<b>PENCAPAIAN / ACHIEVEMENT (%)</b>
Memastikan bayaran cukai-cukai tanah milik Persekutuan dijelaskan sebelum 31 Mei bagi semua negeri kecuali Kelantan (30 Jun) dan bagi Sarawak mengikut tempoh matang yang ditetapkan	Kiraan Bulan	1,548	-	100%
Mengemaskini data maklumat tanah dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh maklumat diterima	Kiraan Hari	61	15	80%
Menguruskan permohonan pajakan dengan menyediakan Memorandum Jemaah Menteri dalam tempoh tiga (3) minggu selepas menerima ulasan dari Kementerian Jabatan Pengguna (KJP) dan Jabatan Penilaian dan Perkhidmatan Harta (JPPH)	Kiraan Minggu	4	-	100%

PIAGAM PELANGGAN / CLIENT CHARTER	KAEDAH PENGUKURAN / MEASUREMENT METHOD	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN/ TOTAL TARGET ACHIEVED	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN / TOTAL TARGET NOT ACHIEVED	PENCAPAIAN / ACHIEVEMENT (%)
Memastikan perjanjian pajakan dan dokumen berkaitan yang lengkap disemak dan ditandatangani dalam tempoh lima (5) hari bekerja;	Kiraan Hari	-	8	-
Menguruskan permohonan pembahagian harta pusaka kecil bagi permohonan baru (Seksyen 8) dalam tempoh lima setengah (5 ½) bulan bagi kes-kes yang lengkap dan tidak bermasalah	<p><b>60%</b> Jumlah kes selesai dalam tempoh lima setengah tahun (5 ½) bulan</p> <p><b>(5,489 kes)</b></p>	3,505	1,984	64%
Menguruskan permohonan yang kemudian (Seksyen 17) dalam tempoh tiga (3) bulan bagi kes-kes yang lengkap dan tidak bermasalah.	<p>60% Jumlah kes selesai dalam tempoh tiga (3) bulan</p> <p><b>(1,939 kes)</b></p>	968	971	50%
Menguruskan permohonan pengambilan tanah yang lengkap dalam tempoh tiga (3) hingga empat (4) bulan bagi projek tapak dan enam (6) bulan bagi projek jajaran	Jumlah permohonan pengambilan tanah yang selesai dalam tempoh masa yang ditetapkan.	-	-	Permohonan yang diterima setakat ini adalah sebanyak 20 permohonan. Permohonan yang diterima masih di dalam proses pengambilan tanah.

<b>PIAGAM PELANGGAN / CLIENT CHARTER</b>	<b>KAEDAH PENGUKURAN / MEASUREMENT METHOD</b>	<b>JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN/ TOTAL TARGET ACHIEVED</b>	<b>JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN / TOTAL TARGET NOT ACHIEVED</b>	<b>PENCAPAIAN / ACHIEVEMENT (%)</b>
Merujukkan bantahan ke Mahkamah dalam tempoh dua (2) bulan dari tarikh bantahan (Borang N) yang lengkap diterima	Jumlah bantahan yang dihantar ke Mahkamah dalam tempoh yang ditetapkan.	-	-	Tiada permohonan diterima setakat ini.
Mengemukakan Permintaan Ukur (PU) ke Jabatan Ukur dan Pemetaan Malaysia (JUPEM) bagi baki lot yang terlibat dalam pengambilan tanah dalam tempoh empat belas (14) hari selepas pemberitahu bahawa tanah telah diambil milik (Borang K) dikeluarkan	Jumlah PU yang dihantar ke JUPEM dalam tempoh yang ditetapkan.	-	-	Tiada permohonan diterima setakat ini.
Menyemak semula dan meminda Undang-undang di bawah portfolio dan kawalan JKPTG mengikut Akta Fungsi-fungsi Menteri 1969 setiap lima (5) tahun sekali bagi menepati keperluan pembangunan negara	Berdasarkan bilangan maklumbalas oleh Pentadbir Tanah Negeri	1 Pindaan	Tiada	-
Menyemak semula dan meminda Pekeliling Ketua Pengarah Tanah dan Galian Persekutuan mengikut perkembangan perundangan dan keperluan semasa setiap dua (2) tahun sekali	Berdasarkan bilangan maklumbalas oleh Pentadbir Tanah Negeri	Telah disemak pada tahun 2010. Semakan semula pada tahun 2012	Tiada	-

PIAGAM PELANGGAN / CLIENT CHARTER	KAEDAH PENGUKURAN / MEASUREMENT METHOD	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN/ TOTAL TARGET ACHIEVED	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN / TOTAL TARGET NOT ACHIEVED	PENCAPAIAN / ACHIEVEMENT (%)
Menyediakan pekeliling atau garis panduan yang sesuai jika perlu dalam jangka masa enam (6) bulan dari tarikh sesuatu pindaan perundangan dikuatkuasakan	Berdasarkan bilangan maklumbalas oleh Pentadbir Tanah Negeri	Tiada pindaan setakat ini	Tiada	-
Membantu Pentadbiran Tanah Negeri dalam menyelesaikan semua tunggakan tanah sehingga 31 Disember 2008 bagi 10 urusan utama tanah dalam tempoh yang ditetapkan oleh Majlis Tanah Negara (MTN)	-	-	-	-
Mengadakan Mesyuarat berikut tiga (3) sekali setahun: i) Pengarah Tanah Malaysia ii) Mesyuarat Timbalan Ketua Pengarah Tanah dan Galian Persekutan dengan Timbalan Pengarah Tanah dan Galian Negeri iii) Mesyuarat Jawatankuasa Teknikal Pentadbiran Tanah – Polis Diraja Malaysia (PDRM)	Kekerapan Mesyuarat	1	-	100%

PIAGAM PELANGGAN / CLIENT CHARTER	KAEDAH PENGUKURAN / MEASUREMENT METHOD	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN/ TOTAL TARGET ACHIEVED	JUMLAH TIDAK MENCAPI SASARAN / TOTAL TARGET NOT ACHIEVED	PENCAPAIAN / ACHIEVEMENT (%)
Mengeluarkan akuan penerimaan dan maklumbalas awal bagi aduan dalam masa tiga (3) hari bekerja dari tarikh aduan diterima	Bilangan Hari	5	3	62.5 %

**Nota:**

Dalam menentukan sasaran pencapaian bulanan untuk bulan seterusnya bagi Piagam Pelanggan yang berkaitan dengan Tanah Persekutuan, SHTP menggunakan kaedah yang mana pencapaian sebenar pada bulan sebelumnya akan menjadi kayu ukur untuk menentukan sasaran bagi bulan yang akan datang. Sebagai contoh, jika pencapaian sebenar pada bulan Januari adalah sebanyak 50 *~unit~*, maka secara automatiknya sasaran pada bulan berikutnya iaitu bulan Februari adalah 50 *~unit~*. Jika pada bulan Februari sasaran 50 *~unit~* tersebut gagal dicapai, maka ianya akan kekal menjadi sasaran untuk bulan Mac atau bulan – bulan yang akan datang selagi sasaran 50 *~unit~* itu tidak tercapai. Jika sasaran 50 *~unit~* berjaya dicapai atau dilepasi, maka angka baru yang lebih tinggi ini akan menjadi sasaran bagi bulan berikutnya.