

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
APRIL 2021**

JABATAN / BAHAGIAN / SEKSYEN : SEKSYEN UNDANG-UNDANG

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPA TI STANDARD	% MENEPA TI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	% TIDAK MENEPA TI STANDARD	
1.	Memastikan semua urusan menandatangani perjanjian di kaunter antara MPK dengan pihak kedua dilaksanakan dalam tempoh 15 minit	3	100%	-	-	3
2.	Memastikan permohonan penyelesaian luar mahkamah bagi kes-kes saman jabatan dapat diselesaikan dalam tempoh 10 minit	119	100%	-	-	119

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
APRIL 2021**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN

: SEKSYEN PERHUBUNGAN AWAM DAN KORPORAT

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPAI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPAI STANDARD	% MENEPAI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPAI STANDARD	% MENEPAI STANDARD	
1.	Memastikan semua aduan diberikan maklumbalas dalam tempoh 3-7 hari bekerja	228	72%	90	28%	318
2.	Memastikan pengauditan ISO 9001 dilaksanakan sekurang-kurangnya 2 kali setahun bagi Audit Dalaman dan 1 kali setahun bagi Audit Luar	2	100%	-	-	2
3.	Membentangkan pencapaian inisiatif Pelan strategik dengan kekerapan 2 kali setahun	1	100%	-	-	1
4.	Menerbitkan buletin Titian sebanyak 2 kali setahun	1	100%	-	-	1

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
APRIL 2021**

JABATAN / BAHAGIAN / SEKSYEN : SEKSYEN AUDIT DALAM

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPA TI STANDARD	% MENEPA TI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	% MENEPA TI STANDARD	
1.	Menjalankan audit pengurusan dan kewangan MPK secara profesional berpandukan kepada standard yang diterima umum					
	A) Audit Interim B) Audit Muktamad	1 1	25 0	0 1	0 0	1 1
2.	Mengeluarkan laporan pemerhatian audit dalam tempoh satu bulan selepas tarikh pengauditan dibuat	1	100	0	0	3
3.	Mengadakan Mesyuarat Audit sebanyak empat (4) kali setahun	4	0	4	0	4
4.	Melaksanakan Audit Fasiliti sebanyak dua (2) kali setahun	2	0	2	0	2

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
APRIL 2021**

JABATAN / BAHAGIAN / SEKSYEN : JABATAN PENGURUSAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	
1.	Memastikan surat bagi mendapatkan kelulusan keputusan temuduga dihantar ke Pihak Berkuasa Negeri dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh mesyuarat bersidang	-	-	-	-	-
2.	Mengeluarkan Surat Pertuduhan Tatatertib dalam tempoh 14 hari dari tempoh Mesyuarat Jawatankuasa Tatatertib bersidang	-	-	-	-	-
3.	Memproses permohonan pinjaman perumahan ke Lembaga Pembiayaan Perumahan Awam Malaysia dalam tempoh 7 hari bekerja	1	100%	-	-	1
4.	Memastikan permohonan kursus luar diproses dalam tempoh 7 hari selepas kelulusan dari Yang Dipertua atau Setiausaha Majlis	6	100%	-	-	6
5.	Menguruskan dokumen bersara wajib dalam tempoh tidak melebihi 90 hari dari tarikh persaraan	-	-	-	-	-
6.	Mengeluarkan surat pengesahan perubatan (guaranteeletter) dalam tempoh 15 minit	25	100%	-	-	25
7.	Menguruskan proses lawatan keluar negara (kakitangan) dalam tempoh 14 hari bekerja	-	-	-	-	-

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
APRIL 2021**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PENGUATKUASAAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPAI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPAI STANDARD	% MENEPAI STANDARD	JUMLAH MENEPAI STANDARD	% MENEPAI STANDARD	
1.	Memastikan kompaun yang dirujuk ke Bahagian ini diselesaikan dalam tempoh 10 minit	28	100%	-	-	28
2.	Memastikan semua barangan yang disita akan diselesaikan dalam tempoh 30 minit selepas pembayaran penebusan dibuat	-	100%	-	-	-
3.	Memastikan kenderaan yang disita akan diselesaikan dalam tempoh 30 minit selepas pembayaran penebusan dibuat.	10	100%	-	-	10
4.	Memastikan tindakan apit roda diselesaikan dalam tempoh 30 minit selepas pembayaran buka apit roda dibuat.	6	100%	-	-	6

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
APRIL 2021**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN TEKNOLOGI MAKLUMAT

Bahagian : Letak Kereta

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPAI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPAI STANDARD	% MENEPAI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPAI STANDARD	% TIDAK MENEPAI STANDARD	
1.	Memastikan petak letak kereta diselenggara setiap bulan	2920	100%	-	-	-
2.	Memastikan kelulusan/penolakan permohonan sewaan petak letak kereta dikeluarkan dalam tempoh 7 hari bekerja	16	100%	-	-	-

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
APRIL 2021**

JABATAN / BAHAGIAN /SEKSYEN : JABATAN PERBENDAHARAAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPAI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPAI STANDARD	% MENEPAI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPAI STANDARD	% TIDAK MENEPAI STANDARD	
1.	Penerimaan kutipan bayaran di kaunter dalam tempoh 10 minit	4532	93.35%	323	6.65%	4855
2.	Bayaran kepada pembekal dalam tempoh 7 hari bekerja dengan syarat dokumen lengkap diterima	266	100%	-	-	266
3.	Mengeluarkan sijil pendaftaran pembekal/kontraktor dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh pendaftaran dan borang lengkap diterima	25	100%	-	-	25
4.	Pengeluaran pesanan tempatan dalam tempoh 2 hari bekerja selepas kelulusan YDP	246	100%	-	-	246
5.	Memastikan bil. cukai taksiran dihantar kepada pemilik pegangan sebanyak 2 kali setahun iaitu pada bulan Januari dan Julai	89000	65%	48625	35%	137,625

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
APRIL 2021**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : BAHAGIAN MEKANIKAL DAN PENGANGKUTAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPA TI STANDARD	% MENEPA TI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	% TIDAK MENEPA TI STANDARD	
1.	Memastikan setiap aduan kerosakan Sistem Hawa Dingin yang diterima diperiksa dan dibuat pengesahan kerosakan dalam tempoh 2 jam selepas aduan diterima.	5	100	0	0	5
2.	Menguruskan Permohonan Kenderaan Keluar Daerah (BP 1) dalam tempoh 2 hari selepas permohonan diterima	36	100	0	0	36
3.	Memastikan setiap aduan kerosakan Kenderaan / Jentera (BP7) yang diterima diperiksa dan dibuat pengesahan kerosakan dalam tempoh 30 minit selepas aduan diterima.	59	100	0	0	59
4.	Memastikan setiap aduan kerosakan Mesin Kecil yang diterima diperiksa dan dibuat pengesahan kerosakan dalam tempoh 15 minit selepas aduan diterima.	57	100	0	0	57

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
APRIL 2021**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPA TI STANDARD	% MENEPA TI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	% TIDAK MENEPA TI STANDARD	
1.	Memproses Permohonan Kebenaran Merancang dalam tempoh 30 hari bekerja dengan syarat dokumen lengkap diterima	18	100%	-	-	18
2.	Memproses Kelulusan Pra Hitungan Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja Dengan Syarat Dokumen Lengkap Diterima	13	100%	-	-	13
3.	Memproses Permohonan Tukar Syarat Dasar, Pecah Sempadan, Pecah Bahagian dan Cantuman Tanah Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Dengan Syarat Dokumen Lengkap Diterima	19	100%	-	-	19
4.	Memproses dan Memberi Maklum Balas Permohonan Kepada Bahagian Pusat Setempat (OSC) Bagi Pelan Bangunan Dalam Tempoh 21 Hari Kalendar	18	100%	-	-	18

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
APRIL 2021**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
5.	Memproses dan Mengeluarkan Maklum Balas Permohonan Kelulusan Pelan Pindaan dan Tambahan Bangunan Dalam Tempoh 21 Hari Bekerja	7	100%	-	-	7
6.	Memproses dan Mengeluarkan Maklum Balas Permohonan Kelulusan Pelan Pembinaan Tanpa Kelulusan dalam Tempoh 30 Hari Bekerja Dari Tarikh Permohonan Lengkap Diterima	6	100%	-	-	6
7.	Memproses Permohonan Kelulusan Pelan Pindaan Mudah Perniagaan Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Dari Tarikh Permohonan Lengkap Diterima.	4	100%	-	-	4
8.	Memproses Permohonan Kelulusan Pelan Pindaan Serta Merta Bagi Kediaman Dalam Tempoh 1 Jam Dari Penerimaan Permohonan Yang Lengkap	42	100%	-	-	42

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
APRIL 2021**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPA TI STANDARD	% MENEPA TI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	% TIDAK MENEPA TI STANDARD	
9.	Memproses Permohonan Kelulusan Pelan Lakar Untuk Perniagaan dalam Tempoh 1 Jam Dari Penerimaan Permohonan Yang Lengkap	45	100%	-	-	45
10.	Memproses dan Mengeluarkan Maklum Balas Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan Sementara Dalam Tempoh 21 Hari Bekerja Dari Tarikh Permohonan Lengkap Diterima	2	100%	-	-	2
11.	Memproses sekurang-kurangnya 80% permohonan tapak papan iklan luar premis dalam tempoh 21 hari bekerja	2	100%	-	-	2
12.	Menyediakan sekurang-kurangnya ulasan permohonan individu/agensi dari Pejabat Daerah dan Tanah dalam tempoh 14 hari bekerja	39	100%	-	-	39

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
APRIL 2021**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	MENEPAI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPAI STANDARD	% MENEPAI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPAI STANDARD	% TIDAK MENEPAI STANDARD	
13.	Memastikan maklumat Rancangan Pemaju dan Pelan Asas Digital yang diperlukan oleh pelanggan disediakan dalam tempoh 30 minit	1	100%	-	-	1
14.	Menyediakan ulasan permohonan tempat meletak kenderaan dalam tempoh 24 jam	3	100%	-	-	3

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
APRIL 2021**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : BAHAGIAN PENILAIAN

1. BANTAHAN

PERATURAN	MENEPAI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPAI STANDARD	% MENEPAI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPAI STANDARD	% TIDAK MENEPAI STANDARD	
Semua pemilik harta diberikan notis pindaan senarai nilai dalam tempoh 30 hari bagi membuat bantahan sebelum pindaan senarai nilai dikuatkuasakan.	0	0%	0	0%	0

2. PERUBAHAN MAKLUMAT PEGANGAN HARTA

PERATURAN	MENEPAI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPAI STANDARD	% MENEPAI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPAI STANDARD	% TIDAK MENEPAI STANDARD	
Permohonan pindah milik harta / pegangan diproses dalam tempoh 1 hari bekerja .	931	100%	0	0%	931

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
APRIL 2021**

3. PULANGAN BALIK CUKAI

PERATURAN	MENEPAI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPAI STANDARD	% MENEPAI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPAI STANDARD	% TIDAK MENEPAI STANDARD	
Permohonan Pulangan Balik Cukai dibuat setengah tahun pertama (Januari) dan setengah tahun kedua (Julai) serta keputusan akan dimaklumkan dalam tempoh 30 hari selepas setengah tahun pertama dan kedua.	43	100%	0	0%	43

4. PEMBERSIHAN

PERATURAN	MENEPAI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPAI STANDARD	% MENEPAI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPAI STANDARD	% TIDAK MENEPAI STANDARD	
Memberi perkhidmatan pembersihan yang berkualiti ke atas bangunan pejabat Majlis setiap hari bekerja .	0	0%	0	%	0

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
APRIL 2021**

5. ADUAN KEROSAKAN HARTA MAJLIS

PERATURAN	MENEPAI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPAI STANDARD	% MENEPAI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPAI STANDARD	% TIDAK MENEPAI STANDARD	
Menyalurkan aduan kerosakan harta Majlis kepada Bahagian Penyelenggaraan dalam tempoh 2 hari bekerja selepas menerima aduan untuk tindakan pembaikan.	1	100%	0	0%	1

6. DAFTAR SET ALIH

PERATURAN	MENEPAI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPAI STANDARD	% MENEPAI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPAI STANDARD	% TIDAK MENEPAI STANDARD	
Memastikan setiap aset alih didaftarkan dalam tempoh 1 hari daripada pengesahan penerimaan.	0	0%	0	0%	0

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
APRIL 2021**

7. PERMOHONAN JADUAL PETAK

PERATURAN	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
Memproses Permohonan Jadual Petak Oleh Juru Ukur Dalam Tempoh 10 Hari Bekerja.	0	0%	0	0%	0

8. ADUAN

PERATURAN	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
Setiap Aduan Yang Diterima Akan Diproses Dalam Tempoh 5 Hari Bekerja.	1	100%	0	0%	1

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
APRIL 2021**

9. SIJIL BADAN PENGURUSAN BERSAMA

PERATURAN	MENEPAI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPAI STANDARD	% MENEPAI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPAI STANDARD	% TIDAK MENEPAI STANDARD	
Sijil Badan Pengurusan Bersama Akan Dikeluarkan Dalam Tempoh 4 Hari Bekerja Daripada Tarikh Permohonan.	0	0%	0	0%	0

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
APRIL 2021**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PEMBANGUNAN PERNIAGAAN DAN PELESENAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPA TI STANDARD	% MENEPA TI STANDARD	JUMLAH MENEPA TI STANDARD	% MENEPA TI STANDARD	
1.	Memproses permohonan lesen premis/iklan yang lengkap dalam tempoh 7 hari bekerja bagi perniagaan yang berisiko	132	100	0	0.0	132
2.	Memproses permohonan lesen permit/iklan yang tidak berisiko dalam masa 10 minit	37	100	0	0.0	37
3.	Memproses permohonan permit pemasangan banting dan sepanduk yang lengkap dalam 10 minit	67	100	0	0.0	67
4.	Memproses permohonan permit kaki lima dan ruang legar dalam tempoh 10 minit	59	100	0	0.0	59
5.	Memproses permohonan lesen anjing dalam tempoh 10 minit	35	100	0	0.0	35
6.	Memproses pengeluaran kad kesihatan dalam tempoh 15 minit	1220	100	0	0.0	1220
7.	Memproses permohonan lesen penjaja dalam tempoh 1 jam bekerja bagi pusat jaja statik MPK dan penjaja beredar	51	100	0	0.0	51
8.	Memproses permohonan lesen penjaja dalam tempoh 21 hari bekerja bagi permohonan di atas tanah status tidak jelas	54	100	0	0.0	54

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
APRIL 2021**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPA TI STANDARD	% MENEPA TI STANDARD	JUMLAH MENEPA TI STANDARD	% MENEPA TI STANDARD	
9.	Pengisian kekosongan gerai akan diisi dalam tempoh 1 bulan (30) hari bekerja selepas temuduga	-	-	-	-	-
10.	Memproses permit sementara penjaja bagi jualan buah bermusim, jualan ubat dan pasar terbuka diuruskan dalam tempoh 1 jam bekerja	32	100	0	0.0	32

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
APRIL 2021**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN LANDSKAP

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	MENEPAI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPAI STANDARD	% MENEPAI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPAI STANDARD	% TIDAK MENEPAI STANDARD	
1.	<p>Permohonan Tempahan Sewa Pasu/Hiasan</p> <p>Menyiapkan hasil kerja hiasan yang dilaksanakan memenuhi kehendak pelanggan dan disempurnakan dalam tempoh satu (1) jam sebelum acara/majlis</p>	6	100%	-	0%	6
2.	<p>Pengurusan Kerja-Kerja Kontrak Penyelenggaraan Landskap</p> <p>Menyemak kerja-kerja penyelenggaraan landskap dilaksanakan 80% oleh kontraktor zon mengikut jadual serta mematuhi spesifikasi kerja sepertimana perjanjian dalam tempoh 1 bulan</p>	-	100%	-	0%	-
3.	<p>Permohonan Kelulusan Pelan Landskap</p> <p>Memastikan sekurang-kurangnya 85% permohonan pelan landskap diproses secara bulanan dalam tempoh 29 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan daripada Seksyen Pusat Setempat (OSC)</p>	8	100%	-	0%	8

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
APRIL 2021**

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	MENEPAHI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAHI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPAHI STANDARD	% MENEPAHI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPAHI STANDARD	% TIDAK MENEPAHI STANDARD	
4.	<p>Proses Kerja Pengurusan Aduan Pokok</p> <p>Memastikan 80% aduan pokok diambil tindakan dalam tempoh 14 hari bekerja bermula dari tarikh terimaan permohonan berdasarkan kepada kemampuan perkhidmatan dan melibatkan pokok-pokok yang ditanam oleh Majlis sahaja</p>	3 kes	100%	-	0%	3

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
APRIL 2021**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PEMBANGUNAN KOMUNITI DAN PELANCONGAN

a) Bahagian Pembangunan Komuniti dan Sukan

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	
1.	Memproses surat permohonan tempahan kemudahan sukan yang lengkap dalam tempoh 7 hari bekerja	9	100%	0	0.0	9
2.	Memproses permohonan penganjuran aktiviti sukan yang lengkap dalam tempoh 21 hari	0	100%	0	0.0	0
3.	Memproses aduan kerosakan kemudahan sukan dalam tempoh 30 hari bekerja	10	100%	0	0.0	10
4.	Melaksanakan program sukan atau riadah bersama persatuan sukan/kelab sekurang-kurangnya 10 kali setahun	0	100%	0	0.0	0
5.	Memberi maklumbalas tempahan kemudahan sukan di kaunter dalam masa 10 minit .	32	100%	0	0.0	32

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
APRIL 2021**

b) Bahagian Pelancongan

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPAI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPAI STANDARD	% MENEPAI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPAI STANDARD	% MENEPAI STANDARD	
1.	Memproses tempahan dewan dalam tempoh 1 jam daripada penerimaan permohonan oleh pegawai yang bertanggungjawab.	1	100%	0	0.0	1
2.	Memastikan 95% pelanggan berpuas hati dengan perkhidmatan pelanggan	2098	95%	110	5%	2208