

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
TAHUN 2020**

**JABATAN / BAHAGIAN / SEKSYEN : SEKSYEN UNDANG-UNDANG**

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.	Memastikan semua urusan menandatangani perjanjian di kaunter antara MPK dengan pihak kedua dilaksanakan dalam <b>tempoh 15 minit</b>	1481	100%	0	0%	1481
2.	Memastikan permohonan penyelesaian luar mahkamah bagi kes-kes saman jabatan dapat diselesaikan dalam tempoh <b>10 minit</b>	971	100%	0	0%	971

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
TAHUN 2020**

**JABATAN / BAHAGIAN / SEKSYEN : SEKSYEN PUSAT SETEMPAT**

Bil	Jenis permohonan	Indikator Kerja (hari) PIAGAM PELANGGAN (KPKT)	Permohonan yang telah diangkat ke Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat						Jumlah Keseluruhan	
			Proses dalam tempoh		Proses melebihi tempoh		Dalam Proses			
			Bil	%	Bil	%	Bil	%	Bil	%
1.	Permohonan 124A	108	<b>0</b>	0	-	-	-	-	<b>0</b>	0
2.	Permohonan 204D	108	<b>83</b>	93.26	-	-	<b>1</b>	1.12	<b>83</b>	100
3.	Permohonan Kebenaran Merancang	57	<b>64</b>	95.52	-	-	<b>3</b>	4.48	<b>64</b>	100
4.	Permohonan Pelan Kerja Tanah, Jalan dan Parit	57	<b>42</b>	95.45	-	-	<b>2</b>	4.55	<b>42</b>	100
5.	Permohonan Pelan Bangunan Baru	30	<b>84</b>	90.32	-	-	<b>9</b>	9.68	<b>84</b>	100
6.	Permohonan Landskap	57	<b>68</b>	85	-	-	<b>12</b>	1.5	<b>68</b>	100
	<b>Jumlah</b>		<b>341</b>	<b>91.42</b>	-	-	<b>27</b>	<b>7.24</b>	<b>341</b>	100

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
TAHUN 2020**

**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	% TIDAK MENEPAI STANDARD	
1.	Memastikan semua aduan diberikan maklumbalas dalam tempoh <b>3-7 hari</b> bekerja	2507	84.2%	469	15.8%	2976
2.	Memastikan pengauditan ISO 9001 dilaksanakan sekurang-kurangnya <b>2 kali setahun</b> bagi Audit Dalaman dan <b>1 kali setahun</b> bagi Audit Luar	i. 2 kali setahun Audit Dalaman ii. 1 kali setahun Audit Luar	100%	0	0%	i. 2 kali setahun Audit Dalaman ii. 1 kali setahun Audit Luar
3.	Membentangkan pencapaian inisiatif Pelan strategik dengan kekerapan <b>2 kali</b> setahun	1	50%	0	0%	1
4.	Menerbitkan buletin Titian sebanyak <b>2 kali</b> setahun	1	50%	0	0%	1

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
TAHUN 2020**

**JABATAN / BAHAGIAN / SEKSYEN : SEKSYEN AUDIT DALAM**

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.	Menjalankan audit pengurusan dan kewangan MPK secara profesional berpandukan kepada standard yang diterima umum					
	A) Audit Interim B) Audit Muktamad	1 1	50 0	1 1	50 0	1 1
2.	Mengeluarkan laporan pemerhatian audit dalam tempoh <b>satu bulan</b> selepas tarikh pengauditan dibuat	6	100	0	0	6
3.	Mengadakan Mesyuarat Audit sebanyak <b>empat (4) kali setahun</b>	4	100	1	0	4
4.	Melaksanakan Audit Fasiliti sebanyak <b>dua (2) kali setahun</b>	2	100	1	0	2

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
TAHUN 2020**

**JABATAN / BAHAGIAN / SEKSYEN : JABATAN PENGURUSAN**

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 surat bagi mendapatkan kelulusan keputusan temuduga dihantar ke Pihak Berkuasa Negeri dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> dari tarikh mesyuarat bersidang	2	100%	0	0%	2
2.	Mengeluarkan Surat Pertuduhan Tatatertib <b>dalam tempoh 14 hari</b> dari tempoh Mesyuarat Jawatankuasa Tatatertib bersidang	4	100%	0	0%	4
3.	Memproses permohonan pinjaman perumahan ke Lembaga Pembiayaan Perumahan Awam Malaysia dalam <b>tempoh 7 hari</b> bekerja	2	100%	0	0%	2
4.	Memastikan permohonan kursus luar diproses <b>dalam tempoh 7 hari</b> selepas kelulusan dari Yang Dipertua atau Setiausaha Majlis	75	100%	0	0%	75
5.	Menguruskan dokumen bersara wajib <b>dalam tempoh tidak melebihi 90 hari</b> dari tarikh persaraan	27	100%	0	0%	27
6.	Mengeluarkan surat pengesahan perubatan (guaranteeletter) <b>dalam tempoh 15 minit</b>	221	100%	0	0%	221
7.	Menguruskan proses lawatan keluar negara (kakitangan) <b>dalam tempoh 14 hari bekerja</b>	51	100%	0	0%	51

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
TAHUN 2020**

**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	% TIDAK MENEPAI STANDARD	
1.	Memastikan kompaun yang dirujuk ke Bahagian ini diselesaikan dalam tempoh <b>10 minit</b>	843	100%	0	0%	843
2.	Memastikan semua barangan yang disita akan diselesaikan dalam tempoh <b>30 minit</b> selepas pembayaran penebusan dibuat	41	100%	0	0%	41
3.	Memastikan kenderaan yang disita akan diselesaikan dalam tempoh <b>30 minit</b> selepas pembayaran penebusan dibuat.	70	100%	0	0%	70
4.	Memastikan tindakan apit roda diselesaikan dalam tempoh <b>30 minit</b> selepas pembayaran buka apit roda dibuat.	961	100%	0	0%	961

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
TAHUN 2020**

**JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN TEKNOLOGI MAKLUMAT**

**Bahagian : Teknologi Maklumat**

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	
1.	Memastikan semua aduan kerosakan komputer akan disemak dalam tempoh <b>2 jam</b> bagi ibu pejabat dan <b>18 jam</b> bagi pejabat-pejabat cawangan	557	100%	0	0%	557
2.	Semua pengubahsuaian modul-modul dalam sistem aplikasi komputer yang tidak melibatkan pengubahsuaian struktur pangkalan data akan dibuat dalam tempoh <b>6 jam</b>	54		0		54
3.	Semua pengubahsuaian modul-modul dalam sistem aplikasi komputer yang melibatkan pengubahsuaian struktur pengkalan data akan dibuat dalam tempoh <b>2 hari</b> bekerja	31		0		31

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
TAHUN 2020**

**JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN TEKNOLOGI MAKLUMAT**

**Bahagian : Letak Kereta**

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 petak letak kereta diselenggara <b>setiap bulan</b>	16173	97.7%	380	2.3%	16553
2.	Memastikan kelulusan/penolakan permohonan sewaan petak letak kereta dikeluarkan dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b>	113	100%	0	0%	113

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
TAHUN 2020**

**JABATAN / BAHAGIAN /SEKSYEN : JABATAN PERBENDAHARAAN**

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.	Penerimaan kutipan bayaran di kaunter dalam <b>tempoh 10 minit</b>	46773	97.6%	1150	2.4%	47923
2.	Bayaran kepada pembekal dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dengan syarat dokumen lengkap diterima	2305	99%	22	1%	2327
3.	Mengeluarkan sijil pendaftaran pembekal/kontraktor dalam tempoh <b>1 hari bekerja</b> dari tarikh pendaftaran dan borang lengkap diterima	337	100%	0	0%	337
4.	Pengeluaran pesanan tempatan dalam tempoh <b>2 hari bekerja</b> selepas kelulusan YDP	2622	100%	0	0%	2622
5.	Memastikan bil. cukai taksiran dihantar kepada pemilik pegangan sebanyak <b>2 kali setahun</b> iaitu pada bulan Januari dan Julai	874,744	100%	0	0%	874,744

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
TAHUN 2020**

**JABATAN / BAHAGIAN / SEKSYEN : JABATAN KEJURUTERAAN**

**JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : BAHAGIAN PENYELENGGARAAN**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
1.	Memastikan setiap aduan kerosakan lampu isyarat diambil tindakan dalam tempoh <b>1 jam</b> selepas aduan diterima.	63	100	0	0	63
2.	Memastikan penyelenggaraan sistem perparitan dilaksanakan dalam tempoh <b>2 bulan</b> daripada aduan kerosakan yang diterima.	64	47	72	53	136
3.	Memastikan penyelenggaraan bangunan dilaksanakan dalam tempoh <b>sebulan</b> daripada aduan kerosakan bangunan yang diterima	234	94.4	14	5.6	248
4.	Memastikan penyelenggaraan kemudahan awam ( ceper jalan, papan tanda perumahan dan lain-lain) dilaksanakan dalam tempoh <b>sebulan</b> daripada aduan kerosakan yang diterima.	84	92.3	8	7.7	91

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
TAHUN 2020**

**JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : BAHAGIAN MEKANIKAL DAN PENGANGKUTAN**

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 setiap aduan kerosakan Sistem Hawa Dingin yang diterima diperiksa dan dibuat pengesahan kerosakan dalam tempoh <b>2 jam</b> selepas aduan diterima.	48	100%	0	0%	48
2.	Menguruskan Permohonan Kenderaan Keluar Daerah (BP 1) dalam tempoh <b>2 hari</b> selepas permohonan diteri	214	100%	0	0%	214
3.	Memastikan setiap aduan kerosakan Kenderaan / Jentera (BP7) yang diterima diperiksa dan dibuat pengesahan kerosakan dalam tempoh <b>30 minit</b> selepas aduan diterima.	440	100%	0	0%	440
4.	Memastikan setiap aduan kerosakan Mesin Kecil yang diterima diperiksa dan dibuat pengesahan kerosakan dalam tempoh <b>15 minit</b> selepas aduan diterima.	364	100%	0	0%	364

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
TAHUN 2020**

**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	95	100%	0	0%	95
2.	Memproses Kelulusan Pra Hitungan Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja Dengan Syarat Dokumen Lengkap Diterima	99	100%	0	0%	99
3.	Mem proses Permohonan Tukar Syarat Dasar, Pecah Sempadan, Pecah Bahagian dan Cantuman Tanah Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Dengan Syarat Dokumen Lengkap Diterima	166	100%	0	0%	166
4.	Memproses dan Memberi Maklum Balas Permohonan Kepada Bahagian Pusat Setempat (OSC) Bagi Pelan Bangunan Dalam Tempoh 21 Hari Kalendar	172	100%	0	0%	172

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
TAHUN 2020**

**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	49	100%	0	0%	49
6.	Memproses dan Mengeluarkan Maklum Balas Permohonan Kelulusan Pelan Pembinaan Tanpa Kelulusan dalam Tempoh 30 Hari Bekerja Dari Tarikh Permohonan Lengkap Diterima	110	100%	0	0%	110
7.	Memproses Permohonan Kelulusan Pelan Pindaan Mudah Perniagaan Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Dari Tarikh Permohonan Lengkap Diterima.	51	100%	0	0%	51
8.	Memproses Permohonan Kelulusan Pelan Pindaan Serta Merta Bagi Kediaman Dalam Tempoh 1 Jam Dari Penerimaan Permohonan Yang Lengkap	425	100%	0	0%	425

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
TAHUN 2020**

**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	296	100%	0	0%	296
10.	Memproses dan Mengeluarkan Maklum Balas Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan Sementara Dalam Tempoh 21 Hari Bekerja Dari Tarikh Permohonan Lengkap Diterima	31	100%	0	0%	31
11.	Memproses sekurang-kurangnya 80% permohonan tapak papan iklan luar premis dalam tempoh 21 hari bekerja	35	100%	0	0%	35
12.	Menyediakan sekurang-kurangnya ulasan permohonan individu/agensi dari Pejabat Daerah dan Tanah dalam tempoh 14 hari bekerja	315	100%	0	0%	315

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
TAHUN 2020**

**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	33	100	0	0%	33
14.	Menyediakan ulasan permohonan tempat meletak kenderaan dalam tempoh 24 jam	19	100	0	0%	19

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
TAHUN 2020**

**JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : BAHAGIAN PENILAIAN**

**1. BANTAHAN**

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	
Semua pemilik harta diberikan notis pindaan senarai nilai dalam tempoh <b>30 hari</b> bagi membuat bantahan sebelum pindaan senarai nilai dikuatkuasakan.	6970	100%	0	0%	6970

**2. PERUBAHAN MAKLUMAT PEGANGAN HARTA**

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	
Permohonan pindah milik harta / pegangan diproses dalam tempoh <b>1 hari bekerja</b> .	6104	100%	0	0%	6104

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
TAHUN 2020**

**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.	1259	100%	0	0%	1259

**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 <b>setiap hari bekerja</b> .	0	0%	0	0%	0

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
TAHUN 2020**

**5. ADUAN KEROSAKAN HARTA MAJLIS**

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	
Menyalurkan aduan kerosakan harta Majlis kepada Bahagian Penyelenggaraan dalam tempoh <b>2 hari bekerja</b> selepas menerima aduan untuk tindakan pembaikan.	15	100%	0	0%	15

**6. DAFTAR SET ALIH**

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	
Memastikan setiap aset alih didaftarkan dalam tempoh 1 hari daripada pengesahan penerimaan.	0	0%	0	0%	0

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
TAHUN 2020**

**7. PERMOHONAN JADUAL PETAK**

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	
Memproses Permohonan Jadual Petak Oleh Juru Ukur Dalam Tempoh 10 Hari Bekerja.	5	100%	0	0%	5

**8. ADUAN**

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	
Setiap Aduan Yang Diterima Akan Diproses Dalam Tempoh 5 Hari Bekerja.	4	100%	0	0%	4

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
TAHUN 2020**

**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.	10	100%	0	0%	10

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
TAHUN 2020**

**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	% TIDAK MENEPA TI STANDARD	
1.	Memproses permohonan lesen premis/iklan yang lengkap dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> bagi perniagaan yang berisiko	1838	100%	0	0%	1838
2.	Memproses permohonan lesen permit/iklan yang tidak berisiko dalam masa <b>10 minit</b>	828	100%	0	0%	828
3.	Memproses permohonan permit pemasangan banting dan sepanduk yang lengkap dalam <b>10 minit</b>	2019	100%	0	0%	2019
4.	Memproses permohonan permit kaki lima dan ruang legar dalam tempoh <b>10 minit</b>	921	100%	0	0%	921
5.	Memproses permohonan lesen anjing dalam tempoh <b>10 minit</b>	2579	100%	0	0%	2579
6.	Memproses pengeluaran kad kesihatan dalam tempoh <b>15 minit</b>	14258	100%	0	0%	14258
7.	Memproses permohonan lesen penjaja dalam tempoh <b>1 jam</b> bekerja bagi pusat jaja statik MPK dan penjaja beredar	332	100%	0	0%	332
8.	Memproses permohonan lesen penjaja dalam tempoh <b>21 hari bekerja</b> bagi permohonan di atas tanah status tidak jelas	319	100%	0	0%	319

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
TAHUN 2020**

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	% TIDAK MENEPAI STANDARD	
9.	Pengisian kekosongan gerai akan diisi dalam tempoh <b>1 bulan (30) hari bekerja</b> selepas temuduga	81	100%	0	0%	1838
10.	Memproses permit sementara penjaja bagi jualan buah bermusim, jualan ubat dan pasar terbuka diuruskan dalam tempoh <b>1 jam bekerja</b>	393	100%	0	0%	828

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
TAHUN 2020**

**JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN LANDSKAP**

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.	<p><b>Permohonan Tempahan Sewa Pasu/Hiasan</b></p> <p>Menyiapkan hasil kerja hiasan yang dilaksanakan memenuhi kehendak pelanggan dan disempurnakan dalam tempoh satu (1) jam sebelum acara/majlis</p>	61	100%	0	0%	61
2.	<p><b>Permohonan Kelulusan Pelan Landskap</b></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>	44	100%	0	0%	44

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
TAHUN 2020**

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	
3.	<p><b>Proses Kerja Pengurusan Aduan Pokok</b></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>	125	100%	0	0%	125

Nota : Bagi perkara (2) Pengurusan Kerja-Kerja Kontrak Penyelenggaraan Landskap telah ditamatkan pada 1 Mac 2020.

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
TAHUN 2020**

**JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PEMBANGUNAN KOMUNITI DAN PELANCONGAN**

**a) Bahagian Pembangunan Komuniti dan Sukan**

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 surat permohonan tempahan kemudahan sukan yang lengkap dalam tempoh 7 hari bekerja	82	100%	0	0%	82
2.	Memproses permohonan penganjuran aktiviti sukan yang lengkap dalam tempoh 21 hari	3	100%	0	0%	3
3.	Memproses aduan kerosakan kemudahan sukan dalam tempoh 30 hari bekerja	46	100%	0	0%	46
4.	Melaksanakan program sukan atau riadah bersama persatuan sukan/kelab sekurang-kurangnya 10 kali setahun	0	100%	0	0%	0
5.	Memberi maklumbalas tempahan kemudahan sukan di kaunter dalam masa 10 minit .	356	100%	0	0%	356

\*Penganjuran dan program sukan masih lagi tidak dibenarkan dalam tempoh fasa Perintah Kawalan Pergerakan Pemulihan (PKPP) oleh Majlis Keselamatan Negara (MKN).

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
TAHUN 2020**

**b) Bahagian Pelancongan dan Penswastan**

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.	35	100%	0	0%	35
2.	Memastikan 95% pelanggan berpuas hati dengan perkhidmatan pelanggan	12750	99%	139	1%	12889

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
TAHUN 2020**

**JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN**

**Bahagian Kesihatan Persekitaran**

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	% TIDAK MENEPAI STANDARD	
1.	Mengadakan pemeriksaan bagi menggredkan premis makanan <b>1 kali setahun</b> setiap premis.	58	100%	-	-	58
2.	Melaksanakan kerja-kerja vektor mengikut jadual yang telah ditetapkan :	95	100%	-	-	95  Tong sampah di bawah pengurusan SWCORP/AFSB  91
	i. Pengasapan nyamuk ( <i>fogging</i> ) – <b>2 kali seminggu</b> mengikut lokasi yang ditetapkan.	-				
	ii. Kawalan lalat di tong sampah umum dalam kawasan Bandar <b>setiap hari</b> .	91				
iii. Kawalan tikus di Pusat Bandar pada sebelah malam setiap <b>3 kali seminggu</b> .						
3.	Melaksanakan kerja-kerja kawalan vektor semak samun <b>1 kali</b> setiap bulan bagi kawasan Pusat Bandar dan <b>3 bulan</b> sekali pada kawasan Pinggir Bandar.	20	100%	-	-	20
4.	Mengadakan pemeriksaan pengauditan tandas-tandas awam PBT <b>2 kali setahun</b> setiap tandas.	4	100%	-	-	4

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
TAHUN 2020**

**JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN**

**1) Bahagian Kesihatan Persekitaran (Penggredan Makanan)**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
5.	Mengadakan penggredan 100% premis (restoran) yang dilesenkan (SSR)	58	100%	-	-	58
6.	Membuat operasi penggredan makanan <b>2 kali sebulan</b>	9	100%	-	-	9
7.	Menyediakan laporan penggredan makanan (restoran) setiap <b>3 bulan sekali</b>	1	100%	-	-	1

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
TAHUN 2020**

**JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN**

**2) Bahagian Kesihatan Persekitaran (Unit Vektor LILATI )**

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	% TIDAK MENEPAI STANDARD	
1.	Melaksanakan kerja-kerja kawalan vektor mengikut jadual yang telah ditetapkan: i. Pengasapan nyamuk (fogging)- <b>2 kali</b> seminggu mengikut lokasi yang ditetapkan. ii. Kawalan lalat di tong sampah umum dalam kawasan bandar <b>setiap hari</b> iii. Kawalan tikus di Pusat Bandar pada sebelah malam setiap <b>3 kali seminggu</b>	95	100%	-	-	95
		-				-
		91				91

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
TAHUN 2020**

**JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN**

**3) Bahagian Kesihatan Persekitaran (Unit Vektor Semak Samun)**

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	% TIDAK MENEPA TI STANDARD	
1.	Melaksanakan kerja-kerja kawalan vektor semak samun <b>1 kali</b> setiap bulan bagi kawasan Pusat Bandar dan <b>3 bulan</b> sekali pada kawasan Pinggir Bandar	91	100%	-	-	91

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
TAHUN 2020**

**JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN**

**4) Bahagian Kesihatan Persekitaran (Tandas Awam)**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
1.	Membuat penilaian prestasi penyewa @ operator tandas awam PBT <b>1 bulan sekali</b>	37	100%	-	-	37
2.	Mempastikan tandas-tandas awam mendapat sekurang-kurangnya <b>3 bintang</b> keatas (SSR)	37	100%	-	-	37
3.	Menyediakan laporan pengauditan dan pemantauan bintang tahap kebersihan tandas awam di kawasan PBT setiap <b>6 bulan sekali</b>	1	100%	-	-	1