

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2018**

JABATAN / BAHAGIAN / SEKSYEN : SEKSYEN PERUNDANGAN DAN PENDAKWAAN

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 tempoh 15 minit	865	100 %	0	0%	862
2.	Memastikan permohonan penyelesaian luar mahkamah bagi kes-kes saman jabatan dapat diselesaikan dalam tempoh 10 minit	2721	100 %	0	0%	2721

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2018**

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	0	0.0	0	0	0	0	0	0
2.	Permohonan 204D	108	161	84.73	1	0.53	28	14.73	190	100
3.	Permohonan Kebenaran Merancang	57	138	100	0	0	0	0	138	100
4.	Permohonan Pelan Kerja Tanah, Jalan dan Parit	57	121	100	0	0	0	0	121	100
5.	Permohonan Pelan Bangunan Baru	30	85	98.83	1	1.16	0	0	86	100
6.	Permohonan Landskap	57	88	100	0	0	0	0	88	100
Jumlah			593	95.18	2	0.32	28	4.49	623	100

Nota: Sebanyak 95.18% Permohonan Bagi Tahun 2018 Telah Di Proses Dalam Tempoh Indikator Kerja(Piagam Pelanggan KPKT) Yang Telah Ditetapkan Kecuali 2 Projek Sahaja Yang Diproses Melebihi Tempoh Kerana Kelewatan Daripada Pihak PSP Untuk Mengemukakan Semula Dokumen Yang Tidak Lengkap. Selain Itu, Terdapat Sebanyak 28 Permohonan 204D Masih Berada Dalam Proses Yang Mana Permohonan Ini Diproses Di Pejabat Daerah Dan Tanah Kuantan.

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2018**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : SEKSYEN PERHUBUNGAN AWAM DAN KORPORAT

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.	Memastikan semua aduan diberikan maklumbalas dalam tempoh 5 hari bekerja	4676	96 %	189	4 %	4865
2.	Memastikan pengauditan ISO 9001 dilaksanakan sekurang-kurangnya 2 kali setahun bagi Audit Dalaman dan 1 kali setahun bagi Audit Luar	3	100%	0	0	3

CATATAN :

CADANGAN PENAMBAHBAIKAN PIAGAM PELANGGAN

- i. Memastikan semua aduan diberikan maklumbalas dalam tempoh **5 hari** bekerja - kekal
- ii. Memastikan pengauditan ISO 9001 dilaksanakan sekurang-kurangnya **2 kali setahun** bagi Audit Dalaman dan **sekali setahun** bagi Audit Luar - kekal
- iii. Membentangkan pencapaian inisiatif Pelan strategik dengan kekerapan **2 kali** setahun - tambah
- iv. Menerbitkan buletin Titian sebanyak **2 kali** setahun - tambah

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2018**

JABATAN / BAHAGIAN / SEKSYEN : SEKSYEN PENSWASTAAN DAN ASET KHAS

Pusat Tranformasi Bandar

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	
	Proses kelulusan sewaan kiosk di UTC Pahang dalam tempoh 1 jam pada hari bekerja	306	100%	0	0%	306

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2018**

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	% MENEPAI STANDARD	
1.	Menjalankan Audit pengurusan dan kewangan MPK secara professional berpandukan kepada standard yang diterima umum dalam tempoh 1 hingga 3 bulan	12	100%	-	-	12
2.	Mengeluarkan laporan pemerhatian audit dalam tempoh 1 bulan selepas tarikh siap pengauditan keseluruhan	4	100%	-	-	4
3.	Mengadakan Mesyuarat Audit sebanyak empat (4) kali setahun	4	100%	-	-	4
4.	Melaksanakan Audit Fasiliti (1) kali setahun	1	100%	-	-	1

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2018**

JABATAN / BAHAGIAN / SEKSYEN : JABATAN PENGURUSAN DAN PENGUATKUASAAN

Bahagian Khidmat 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	% MENEPA TI STANDAR D	
1.	Memproses permohonan pinjaman perumahan ke Lembaga Pembiayaan Perumahan Awam Malaysia tempoh 7 hari bekerja	5	100%	0	0%	5
2.	Memproses permohonan pinjaman komputer dalam tempoh 14 hari bekerja	-	-	-	-	Tiada permohonan bagi tahun 2018
3.	Memproses permohonan pinjaman / biasiswa pelajaran yang telah diluluskan oleh Mesyuarat Jawatankuasa Perjawatan dalam tempoh 7 hari bekerja	-	-	-	-	Tiada permohonan bagi tahun 2018
4.	Mengeluarkan surat pengesahan perubahan (guarantee letter) dalam tempoh 15 minit	850	100%	0	0%	850
5.	Menguruskan edaran surat-surat luaran yang diterima dalam tempoh 1 hari bekerja	532	100%	0	0%	532
6.	Menguruskan dokumen bersara wajib dalam tempoh tidak melebihi 90 hari dari tarikh persaraan	15	100%	0	0%	15
7.	Menguruskan proses lawatan keluar negara (kakitangan) dalam tempoh 7 hari bekerja	124	100%	0	0%	124
8.	Menguruskan pinjaman kenderaan (kakitangan) dalam tempoh 14 hari bekerja	-	-	-	0%	Tiada permohonan bagi tahun 2018
9.	Menguruskan tuntutan bayaran perubahan yang lengkap (berdasarkan Pekeliling Perkhidmatan Peraturan Permohonan Perbelanjaan Kemudahan Perubahan Bilangan 21/2009) dalam tempoh 3 hari bekerja.	210	100%	0	0%	210

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2018**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PENGURUSAN DAN PENGUATKUASAAN

Bahagian Penguatkuasaan dan Keselamatan

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.	Memastikan kompaun yang dirujuk ke Jabatan ini diselesaikan serta merta	55	100%	-	-	55
2.	Memastikan semua harta pelanggan yang disita akan disimpan dengan selamat dan sempurna	41	100%	-	-	41
3.	Memastikan semua tindakan penguatkuasaan yang dibuat adalah berdasarkan peruntukan undang-undang yang digunapakai	194,967	100%	-	-	194,967
4.	Memastikan tindakan apit roda diselesaikan dalam tempoh 1 jam selepas dirujuk ke Jabatan Penguatkuasaan dan keselamatan	430	100%	-	-	430
5.	Memberi kerjasama sepenuhnya kepada agensi-agensi penguatkuasaan luaran semasa menjalankan operasi bersama	60	100%	-	-	60

CATATAN

Cadangan Penambahbaikan Piagam Pelanggan :

1. Memastikan kompaun yang dirujuk ke Bahagian ini diselesaikan dalam tempoh **10 minit**
2. Memastikan semua barangan yang disita akan diselesaikan dalam tempoh **30 minit** selepas pembayaran penebusan dibuat.
3. Memastikan kenderaan yang disita akan diselesaikan dalam tempoh **30 minit** selepas pembayaran penebusan dibuat.
4. Memastikan tindakan apit roda diselesaikan dalam tempoh **30 minit** selepas pembayaran buka apit roda dibuat.

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2018**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PENGURUSAN DAN PENGUATKUASAAN

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	% MENEPATI STANDARD	
1.	Memastikan semua aduan kerosakan komputer akan disemak dalam tempoh 2 jam bagi ibu pejabat dan 18 jam bagi pejabat-pejabat cawangan	549	100%	0	0%	549
2.	Semua pengubahsuaian modul-modul dalam sistem aplikasi komputer yang tidak melibatkan pengubahsuaian struktur pangkalan data akan dibuat dalam tempoh 6 jam	85	100%	0	0%	85
3.	Semua pengubahsuaian modul-modul dalam sistem aplikasi komputer yang melibatkan pengubahsuaian struktur pengkalan data akan dibuat dalam tempoh 2 hari bekerja	90	100%	0	0%	90

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2018**

JABATAN / BAHAGIAN /SEKSYEN : JABATAN PERBENDAHARAAN

BIL	JANJI	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.	Penerimaan kutipan bayaran di kaunter dalam tempoh 10 minit	0-2m = 33,651 2-4m = 11,909 4-6m = 5,292 6-8m = 2,647 8-10m = 1,467 54,996	57.27% 20.27% 9.01% 4.5% 2.5% 93.55%	Lebih 10m = 3795	6.46%	54,996 + 3795 =58,791
2.	Bayaran kepada pembekal dalam tempoh 7 hari bekerja dengan syarat dokumen lengkap diterima	5773	98%	140	2%	5773 + 140 =5913
3.	Mengeluarkan sijil pendaftaran pembekal/kontraktor dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh pendaftaran dan borang lengkap diterima	1663	100%	-	-	1663
4.	Pengeluaran pesanan tempatan dalam tempoh 2 hari bekerja selepas kelulusan YDP selepas kelulusan YDP	3012	100%	-	-	3012
5.	Memastikan petak letak kereta diselenggara setiap bulan	14,400	76.00%	4348	24.00%	14,400 + 4348 =18,748

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2018**

BIL	JANJI	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	
6.	Memastikan kelulusan/penolakan permohonan sewaan petak letak kereta dikeluarkan dalam tempoh 7 hari bekerja	115	100%	-	-	115
7.	Memastikan bil. cukai taksiran dihantar kepada pemilik pegangan sebanyak 2 kali setahun iaitu pada bulan Januari dan Julai	154,774	100%	-	-	154,774

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2018**

JABATAN / BAHAGIAN / SEKSYEN : JABATAN KEJURUTERAAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN	CATATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD		
1.	Memastikan senarai harga tawaran yang dikemukakan oleh kontraktor dipamerkan di papan kenyataan 2 hari selepas tarikh tutup.	20	100%	0	0%	20	
2.	Memastikan surat setuju terima kontrak dikeluarkan dalam tempoh 2 hari bagi kerja kontrak selepas keputusan jawatankuasa pemilihan diperolehi.	20	100%	0	0%	20	
3.	Memastikan penyelenggaraan jalan secara inden (undi) mengikut aduan awam dalam tempoh 60 hari bekerja setelah lantikan kontraktor dibuat.	78	98.7%	1	1.3%	79	Kontraktor yang dilantik lewat mengemukakan dokumen untuk pembayaran
4.	Memastikan surat pengesahan bagi sokongan CFO dikeluarkan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh penyiapan dan pematuhan syarat.	96	100%	0	0%	96	
5.	Memastikan semua permohonan kelulusan pelan intrastruktur yang dikemukakan oleh Jurutera Perunding dibuat keputusan dalam tempoh 50 hari bekerja tertakluk permohonan lengkap dari Seksyen Pusat Setempat (OSC)	135	100%	0	0%	135	

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2018**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN	CATATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD		
6.	Memastikan setiap aduan kerosakan lampu isyarat diambil tindakan dalam tempoh 1 jam selepas aduan diterima.	286	100%	0	0%	41	
7.	Memastikan penyelenggaraan sistem perparitan dilaksanakan dalam tempoh 2 bulan daripada aduan kerosakan yang diterima.	108	38%	176	62%	284	
8.	Memastikan penyelenggaraan bangunan dilaksanakan dalam tempoh sebulan daripada aduan kerosakan bangunan yang diterima	382	93%	28	7%	410	
9.	Memastikan penyelenggaraan kemudahan awam (pondok bas, taman permainan, ceper jalan, papan tanda perumahan dan lain-lain) dilaksanakan dalam tempoh sebulan daripada aduan kerosakan yang diterima.	57	92%	5	8%	38	
10.	Memastikan setiap aduan kerosakan Sistem Hawa Dingin yang diterima diperiksa dan dibuat pengesahan kerosakan dalam tempoh 2 jam selepas aduan diterima.	374	96.6%	13	3.4%	387	
11.	Menguruskan Permohonan Kenderaan Keluar Daerah (BP 1) dalam tempoh 2 hari selepas permohonan diterima	420	95%	22	5%	442	
12.	Memastikan setiap aduan kerosakan Kenderaan / Jentera (BP7) yang diterima diperiksa dan dibuat pengesahan kerosakan dalam tempoh 30 minit selepas aduan diterima.	873	100%	0	0%	873	
13.	Memastikan setiap aduan kerosakan Mesin Kecil yang diterima diperiksa dan dibuat pengesahan kerosakan dalam tempoh 15 minit selepas aduan diterima.	326	100%	0	0%	326	

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2018**

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	163	100%	-	-	163
2.	Memproses Kelulusan Pra Hitungan Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja Dengan Syarat Dokumen Lengkap Diterima	216	100%	-	-	216
3.	Memproses Permohonan Tukar Syarat Dasar, Pecah Sempadan, Pecah Bahagian dan Cantuman Tanah Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Dengan Syarat Dokumen Lengkap Diterima	174	100%	-	-	174
4.	Memproses dan Memberi Maklum Balas Permohonan Kepada Bahagian Pusat Setempat (OSC) Bagi Pelan Bangunan Dalam Tempoh 21 Hari Kalendar	115	100%	-	-	115

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2018**

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	
5.	Memproses dan Mengeluarkan Maklum Balas Permohonan Kelulusan Pelan Pindaan dan Tambahan Bangunan Dalam Tempoh 21 Hari Bekerja	52	100%	-	-	52
6.	Memproses dan Mengeluarkan Maklum Balas Permohonan Kelulusan Pelan Pembinaan Tanpa Kelulusan dalam Tempoh 30 Hari Bekerja Dari Tarikh Permohonan Lengkap Diterima	105	100%	-	-	105
7.	Memproses Permohonan Kelulusan Pelan Pindaan Mudah Perniagaan Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Dari Tarikh Permohonan Lengkap Diterima.	57	100%	-	-	57
8.	Memproses Permohonan Kelulusan Pelan Pindaan Serta Merta Bagi Kediaman Dalam Tempoh 1 Jam Dari Penerimaan Permohonan Yang Lengkap	381	100%	-	-	381

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2018**

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	198	100%	-	-	198
10.	Memproses dan Mengeluarkan Maklum Balas Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan Sementara Dalam Tempoh 21 Hari Bekerja Dari Tarikh Permohonan Lengkap Diterima	22	100%	-	-	22
11.	Memproses sekurang-kurangnya 80% permohonan tapak papan iklan luar premis dalam tempoh 21 hari bekerja	200	94%	12	6%	212
12.	Menyediakan sekurang-kurangnya ulasan permohonan individu/agensi dari Pejabat Daerah dan Tanah dalam tempoh 14 hari bekerja	1953	100%	-	-	1953

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2018**

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	125	100%	-	-	125
14.	Menyediakan ulasan permohonan tempat meletak kenderaan dalam tempoh 24 jam	91	100%	-	-	91

ULASAN

Secara keseluruhan, pencapaian piagam pelanggan Jabatan Perancangan Pembangunan untuk tahun 2018 telah mencapai 100% bagi semua aktiviti yang melibatkan ketiga-tiga Bahagian.

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2018**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : BAHAGIAN PENILAIAN

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.	Semua pemilik harta diberikan notis pindaan senarai nilai an dalam tempoh 30 hari bagi membuat bantahan sebelum pindaan senarai nilai an dikuatkuasakan.	5542	100%	0	0%	5542
2.	Permohonan Pulangan Balik Cukai akan diproses dan dimaklumkan penerimaan dalam tempoh 7 hari bekerja	833	100%	0	0%	833
3.	Setiap perubahan maklumat pemilikan harta (Borang I) diselesaikan dalam tempoh 1 hari	5059	100%	0	0%	5059

CATATAN

1. **ULASAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN**
Secara keseluruhannya pencapaian piagam pelanggan di Bahagian Penilaian tercapai.

2. **CADANGAN PENAMBAHBAIKAN PIAGAM PELANGGAN**
Tiada

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2018**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PEMBANGUNAN PERNIAGAAN DAN PELESENAN

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	% MENEPATI STANDARD	
1.	Memproses permohonan lesen premis/iklan yang lengkap dalam tempoh 7 hari bekerja bagi perniagaan yang berisiko	826	100%	0	0%	826
2.	Memproses permohonan lesen permit/iklan yang tidak berisiko dalam masa 10 minit	432	100%	0	0%	432
3.	Memproses permohonan permit pemasangan banting dan sepanduk yang lengkap dalam 10 minit	1,384	100%	0	0%	1,384
4.	Memproses permohonan permit kaki lima dan ruang legar dalam tempoh 10 minit	471	100%	0	0%	471
5.	Memproses permohonan lesen anjing dalam tempoh 10 minit	1,561	100%	0	0%	1,561
6.	Memproses pengeluaran kad kesihatan dalam tempoh 15 minit	5,701	100%	0	0%	5,701
7.	Memproses permohonan lesen penjaja dalam tempoh 1 jam bekerja bagi pusat jaja statik MPK dan penjaja beredar	125	100%	0	0%	125
8.	Memproses permohonan lesen penjaja dalam tempoh 21 hari bekerja bagi permohonan di atas tanah status tidak jelas	68	100%	0	0%	68
9.	Pengisian kekosongan gerai akan diisi dalam tempoh 1 bulan selepas temuduga	39	100%	0	0%	39
10.	Memproses permit sementara penjaja bagi jualan buah bermusim, jualan ubat dan pasar terbuka diuruskan dalam tempoh 1 jam bekerja	195	100%	0	0%	195

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2018

CATATAN ;

1. **ULASAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN**

Pada Keseluruhanya , pencapaian piagam pelanggan bagi Jabatan Pembangunan Perniagaan dan Pelesenan adalah 100% bagi semua piagam yang dinyatakan (1-10)

2. **CADANGAN PENAMBAHBAIKAN PIAGAM PELANGGAN**

Cadangan penambahbaikan adalah pada piagam pelanggan di No.8 (**memproses permohonan lessen penjaja dalam tempoh 21 bekerja bagi permohonan di atas status tidak jelas**) daripada 21 hari kepada 14 hari bekerja selaras dengan Mesyuarat Teknikal Pelesenan Peringkat Pegawai

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2018**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN

Bahagian Kesihatan Persekitaran

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	% MENEPATI STANDARD	
1.	Mengadakan pemeriksaan bagi mengredkan premis makanan setiap makanan setiap 6 bulan	1120	100	-	-	1120
2.	Melaksanakan kerja-kerja kawalan vektor mengikut jadual yang telah ditetapkan: i. Pengasapan nyamuk (fogging)- 2 bulan sekali ii. Kawalan lalat di tong sampah umum dalam kawasan bandar setiap hari iii. Kawalan tikus di Pusat Bandar pada sebelah malam setiap 3 kali seminggu	i. 240 ii. 542 iii. 531	100	-	-	i. 2X seminggu = 8 @ 9 x sebulan ii. Kawalan lalat setiap hari di tapak pasar malam iii. Kawalan tikus 2xseminggu di Pusat Bandar
3.	Melaksanakan kerja-kerja kawalan vektor semak samun 1 kali setiap bulan bagi kawasan Pusat Bandar pada sebelah malam setiap 3 Bulan sekali pada kawasan Pinggir Bandar	136	100	-	-	136
4.	Memastikan tandas-tandas awam dibersihkan sekurang-kurangnya 2 kali sehari dan kekerapan ditambah dalam keadaan perlu	27,740	100	-	-	27,740

CATATAN

1. **ULASAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN** - Tiada
2. **CADANGAN PENAMBAHBAIKAN PIAGAM PELANGGAN** - Penambahan Aktiviti Dan Kawalan

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2018**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN

Bahagian Kesihatan Persekitaran (Penggredan Makanan)

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.	Mengadakan Penggredan 100% premis (Restoran) yang dilesenkan (SSR)	1120	100	-	-	1120
2.	Membuat operasi penggredan makanan 2 kali sebulan	15 Kali	62	62	58	15
3.	Menyediakan laporan penggredan makanan (Restoran) setiap 3 bulan sekali	4	100	-	-	4

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2018**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN

Bahagian Kesihatan Persekitaran (Tandas Awam)

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.	Membuat penilaian prestasi penyewa @ operator tandas awam PBT sebulan sekali	35	100	-	-	35
2.	Mempastikan tandas-tandas awam mendapat sekurang-kurangnya 3 bintang keatas (SSR)	35	100	-	-	35
3.	Menyediakan laporan pengauditan dan pemantauan bintang tahap kebersihan tandas awam di kawasan PBT setiap 6 bulan sekali	2	100	-	-	2

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2018**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN

Bahagian Kesihatan Persekitaran (Kontrak)

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.	Membuat penilaian prestasi kontrak pembersihan (3) sebulan sekali	14	100	-	-	14
2.	Memproses bayaran kerja-kerja kontrak pembersihan kepada kontraktor selepas mengemukakan invoice pada atau sebelum Tujuh (7) haribulan pada setiap bulan	14	100	-	-	14

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2018**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN

Bahagian Kesihatan Persekitaran (Unit Vektor)

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	% MENEPATI STANDARD	
1.	Melaksanakan kerja-kerja kawalan vektor mengikut jadual yang telah ditetapkan: i. Pengasapan nyamuk (fogging)- 2 kali seminggu berdasarkan aduan yang diterima ii. Kawalan lalat dan lipas dalam kawasan bandar (terutama di Pasar Besar dan sekitarnya) 2 kali seminggu iii. Kawalan tikus di Pusat Bandar (terutama di Pasar Besar dan laluan belakang lorong bangunan) pada sebelah malam setiap 2 kali seminggu	i. 240 ii. 542 iii. 531	100	-	-	a) 2X seminggu = 8 @ 9 x sebulan b) Kawalan lalat setiap hari di tapak pasar malam Kawalan tikus 2x seminggu di Pusat Bandar
2.	Melaksanakan kerja-kerja kawalan vektor semak samun 1 kali setiap bulan bagi kawasan Pusat Bandar pada sebelah malam setiap 3 Bulan sekali pada kawasan Pinggir Bandar	136	100	-	-	136

CATATAN

- | | | | |
|----|--|---|---------------------------------|
| 1. | ULASAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN | - | Tiada |
| 2. | CADANGAN PENAMBAHBAIKAN PIAGAM PELANGGAN | - | Penambahan Aktiviti Dan Kawalan |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2018**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN LANDSKAP

Bahagian Pembangunan Landskap

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	% MENEPATI STANDARD	
1.	Memastikan sekurang-kurangnya 80% permohonan pelan landskap diproses secara bulanan dalam tempoh 29 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan daripada Seksyen Pusat Setempat (OSC)	88 Fail	100%	0	0%	88 fail

CATATAN :

1. ULASAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

Sebanyak 88 fail yang dapat diproses pada tahun 2018 yang melibatkan proses permohonan pelan landskap

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2018**

Bahagian Penyelenggaran 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 MENEPA TI STANDARD	% MENEPA TI STANDARD	
1.	Memastikan 80% aduan pokok diamabil tindakan tempoh 14 hari bekerja bermula dari Tarikh terima permohonan berdasarkan kepada kemampuan perkhidmatan dan melibatkan pokok-pokok yang ditanam oleh Majlis sahaja	410 kes	75 %	138 kes	25%	548 kes
2.	Proses permohonan tempahan hiasan sehingga pelaksanaan serta memastikan perkhidmatan berkualiti dan memuaskan kehendak pelanggan siap dilaksanakan dalam tempoh 1 atau selewat-lewatnya 1 jam sebelum program bermula	164 kali	100%	0	0%	164 kali

CATATAN

1. ULASAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

Pencapaian tidak menepati standard sebanyak 25% adalah daripada aduan yang berkaitan dengan bukan pokok Majlis seperti yang melibatkan aduan penebangan pokok di lot persendirian dan di 'no man's land'.

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2018**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PEMBANGUNAN KOMUNITI DAN PELANCONGAN

Bahagian Pembangunan Komuniti dan Sukan

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 surat permohonan tempahan kemudahan sukan yang lengkap dalam tempoh 7 hari bekerja	73	100%	0	0.0	73
2.	Memproses permohonan penganjuran aktiviti sukan yang lengkap dalam tempoh 21 hari	20	100%	0	0.0	20
3.	Memproses aduan kerosakan kemudahan sukan dalam tempoh 30 hari bekerja	11	100%	0	0.0	11
4.	Melaksanakan program sukan atau riadah bersama persatuan sukan/kelab sekurang-kurangnya 10 kali setahun	10	100%	0	0.0	10
5.	Memberi maklumbalas tempahan kemudahan sukan di kaunter dalam masa 10 minit .	1568	100%	0	0.0	1568