

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI TAHUN 2019**

JABATAN / BAHAGIAN / SEKSYEN : SEKSYEN UNDANG-UNDANG

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAM		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	93	100%	0	0%	93
2.	Memastikan permohonan penyelesaian luar mahkamah bagi kes-kes saman jabatan dapat diselesaikan dalam tempoh 10 minit	1182	100%	0	0%	1182

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI TAHUN 2019**

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
2.	Permohonan 204D	108	83	93.26	5	5.62	1	1.12	89	100
3.	Permohonan Kebenaran Merancang	57	64	95.52	0	0	3	4.48	67	100
4.	Permohonan Pelan Kerja Tanah, Jalan dan Parit	57	42	95.45	0	0	2	4.55	44	100
5.	Permohonan Pelan Bangunan Baru	30	84	90.32	0	0	9	9.68	93	100
6.	Permohonan Landskap	57	68	85	0	0	12	15	80	100
Jumlah			341	91.42	5	1.34	27	7.24	373	100

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI TAHUN 2019**

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	2928	88%	379	12%	3307
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
3.	Membentangkan pencapaian inisiatif Pelan strategik dengan kekerapan 2 kali setahun	0	0%	2	100%	0
4.	Menerbitkan buletin Titian sebanyak 2 kali setahun	0	0%	2	100%	0

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI TAHUN 2019**

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 professional berpandukan kepada standard yang diterima umum dalam tempoh 1 hingga 3 bulan					
	a) Audit Interim	1	100%	0	0%	1
	b) Audit Muktamat	1	100%	0	0%	1
2.	Mengeluarkan laporan pemerhatian audit dalam tempoh satu bulan selepas tarikh pengauditan dibuat	19	100%	0	0%	19
3.	Mengadakan Mesyuarat Audit sebanyak empat (4) kali setahun	4	100%	1	25%	4
4.	Melaksanakan Audit Fasiliti sebanyak dua (2) kali setahun	2	50%	0	0%	2

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2019

JABATAN / BAHAGIAN / SEKSYEN : JABATAN PENGURUSAN DAN PENGUATKUASAAN

Bahagian Khidmat Pengurusan

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 surat bagi mendapatkan kelulusan keputusan temuduga dihantar ke Pihak Berkuasa Negeri dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh mesyuarat bersidang	1	100%	0	0%	1
2.	Mengeluarkan Surat Pertuduhan Tatatertib dalam tempoh 14 hari dari tempoh Mesyuarat Jawatankuasa Tatatertib bersidang	4	100%	0	0%	4
3.	Memproses permohonan pinjaman perumahan ke Lembaga Pembiayaan Perumahan Awam Malaysia dalam tempoh 7 hari bekerja	6	100%	0	0%	6
4.	Memastikan permohonan kursus luar diproses dalam tempoh 7 hari selepas kelulusan dari Yang Dipertua atau Setiausaha Majlis	192	100%	0	0%	192
5.	Menguruskan dokumen bersara wajib dalam tempoh tidak melebihi 90 hari dari tarikh persaraan	13	100%	0	0%	13
6.	Mengeluarkan surat pengesahan perubatan (guaranteeletter) dalam tempoh 15 minit	414	100%	0	0%	414
7.	Menguruskan proses lawatan keluar negara (kakitangan) dalam tempoh 14 hari bekerja	337	100%	0	0%	337

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2019

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 Bahagian ini diselesaikan dalam tempoh 10 minit	202	100%	0	0%	202
2.	Memastikan semua barangan yang disita akan diselesaikan dalam tempoh 30 minit selepas pembayaran penebusan dibuat	101	100%	0	0%	101
3.	Memastikan kenderaan yang disita akan diselesaikan dalam tempoh 30 minit selepas pembayaran penebusan dibuat.	165	100%	0	05	165
4.	Memastikan tindakan apit roda diselesaikan dalam tempoh 30 minit selepas pembayaran buka apit roda dibuat.	1006	100%	0	0%	1006

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI TAHUN 2019**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PENGURUSAN DAN PENGUATKUASAAN

Bahagian Teknologi Maklumat

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	% MENEPAHI STANDARD	
1.	Memastikan semua aduan kerosakan komputer akan disemak dalam tempoh 2 jam bagi ibu pejabat dan 18 jam bagi pejabat-pejabat cawangan	759	100%	0	0%	759
2.	Semua pengubahsuaian modul-modul dalam sistem aplikasi komputer yang tidak melibatkan pengubahsuaian struktur pangkalan data akan dibuat dalam tempoh 6 jam	72	100%	0	0%	72
3.	Semua pengubahsuaian modul-modul dalam sistem aplikasi komputer yang melibatkan pengubahsuaian struktur pengkalan data akan dibuat dalam tempoh 2 hari bekerja	36	100%	0	0%	36

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI TAHUN 2019**

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 tempoh 10 minit	72,663	70%	31794	30%	104,457
2.	Bayaran kepada pembekal dalam tempoh 7 hari bekerja dengan syarat dokumen lengkap diterima	2,322	98%	56	2%	2,378
3.	Mengeluarkan sijil pendaftaran pembekal/kontraktor dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh pendaftaran dan borang lengkap diterima	956	100%	0	0%	956
4.	Pengeluaran pesanan tempatan dalam tempoh 2 hari bekerja selepas kelulusan YDP	3,032	100%	0	0%	3032
5.	Memastikan petak letak kereta diselenggara setiap bulan	46,121	82%	9902	12%	56,023
6.	Memastikan kelulusan/penolakan permohonan sewaan petak letak kereta dikeluarkan dalam tempoh 7 hari bekerja	59	100%	0	0%	59

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI TAHUN 2019**

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	
7.	Memastikan bil. cukai taksiran dihantar kepada pemilik pegangan sebanyak 2 kali setahun iaitu pada bulan Januari dan Julai	874,744	100%	0	0%	874,744

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI TAHUN 2019**

JABATAN / BAHAGIAN / SEKSYEN : JABATAN KEJURUTERAAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN	CATATAN
		JUMLAH MENEPA TI STANDARD	% MENEPA TI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	% TIDAK MENEPA TI STANDARD		
1.	Memastikan senarai harga tawaran yang dikemukakan oleh kontraktor dipamerkan di papan kenyataan 2 hari selepas tarikh tutup.	-	-	-	-	-	-
2.	Memastikan surat setuju terima kontrak dikeluarkan dalam tempoh 2 hari bagi kerja kontrak selepas keputusan jawatankuasa pemilihan diperolehi.	-	-	-	-	-	-
3.	Memastikan surat pengesahan bagi sokongan CCC dikeluarkan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh penyiapan dan pematuhan syarat	113	100%	0	0%	113	-
4.	Memastikan semua permohonan kelulusan pelan intrastruktur yang dikemukakan oleh Jurutera Perunding dibuat keputusan dalam tempoh 35 hari bekerja tertakluk permohonan lengkap dari Seksyen Pusat Setempat	77	100%	0	0%	77	-

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI TAHUN 2019**

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		
5.	Memastikan penyelenggaraan jalan secara inden (undi) mengikut aduan awam dalam tempoh 90 hari bekerja setelah lantikan kontraktor dibuat.	111	100%	0	0%	111	-

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI TAHUN 2019**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : BAHAGIAN PENYELENGGARAAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDM ATAN	CATATAN
		JUMLAH MENEPA TI STANDARD	% MENEPA TI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	% TIDAK MENEPA TI STANDARD		
1.	Memastikan setiap aduan kerosakan lampu isyarat diambil tindakan dalam tempoh 1 jam selepas aduan diterima.	73	100%	0	0%	73	-
2.	Memastikan penyelenggaraan sistem perparitan dilaksanakan dalam tempoh 2 bulan daripada aduan kerosakan yang diterima.	66	34%	127	66%	193	-
3.	Memastikan penyelenggaraan bangunan dilaksanakan dalam tempoh sebulan daripada aduan kerosakan bangunan yang diterima	175	72%	67	28%	242	-
4.	Memastikan penyelenggaraan kemudahan awam (ceper jalan, papan tanda perumahan dan lain-lain) dilaksanakan dalam tempoh sebulan daripada aduan kerosakan yang diterima.	49	83%	10	17%	59	-

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI TAHUN 2019**

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	CATATAN
		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 2 jam selepas aduan diterima.	77	100%	0	0%	77	-
2.	Menguruskan Permohonan Kenderaan Keluar Daerah (BP 1) dalam tempoh 2 hari selepas permohonan diterima	623	98%	11	2%	634	-
3.	Memastikan setiap aduan kerosakan Kenderaan / Jentera (BP7) yang diterima diperiksa dan dibuat pengesahan kerosakan dalam tempoh 30 minit selepas aduan diterima.	630	100%	0	0%	630	-
4.	Memastikan setiap aduan kerosakan Mesin Kecil yang diterima diperiksa dan dibuat pengesahan kerosakan dalam tempoh 15 minit selepas aduan diterima.	279	99%	2	1%	281	-

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI TAHUN 2019**

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	68	100%	0	0%	68
2.	Memproses Kelulusan Pra Hitungan Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja Dengan Syarat Dokumen Lengkap Diterima	108	100%	0	0%	108
3.	Memproses Permohonan Tukar Syarat Dasar, Pecah Sempadan, Pecah Bahagian dan Cantuman Tanah Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Dengan Syarat Dokumen Lengkap Diterima	119	100%	0	0%	119
4.	Memproses dan Memberi Maklum Balas Permohonan Kepada Bahagian Pusat Setempat (OSC) Bagi Pelan Bangunan Dalam Tempoh 21 Hari Kalendar	107	100%	0	0%	107

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI TAHUN 2019**

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	43	100%	0	0%	43
6.	Memproses dan Mengeluarkan Maklum Balas Permohonan Kelulusan Pelan Pembinaan Tanpa Kelulusan dalam Tempoh 30 Hari Bekerja Dari Tarikh Permohonan Lengkap Diterima	176	100%	0	0%	176
7.	Memproses Permohonan Kelulusan Pelan Pindaan Mudah Perniagaan Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Dari Tarikh Permohonan Lengkap Diterima.	50	100%	0	0%	50
8.	Memproses Permohonan Kelulusan Pelan Pindaan Serta Merta Bagi Kediaman Dalam Tempoh 1 Jam Dari Penerimaan Permohonan Yang Lengkap	403	100%	0	0%	403

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI TAHUN 2019**

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	151	100%	0	0%	151
10.	Memproses dan Mengeluarkan Maklum Balas Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan Sementara Dalam Tempoh 21 Hari Bekerja Dari Tarikh Permohonan Lengkap Diterima	36	100%	0	0%	36
11.	Memproses sekurang-kurangnya 80% permohonan tapak papan iklan luar premis dalam tempoh 21 hari bekerja	79	100%	0	0%	79
12.	Menyediakan sekurang-kurangnya ulasan permohonan individu/agensi dari Pejabat Daerah dan Tanah dalam tempoh 14 hari bekerja	530	100%	0	0%	530

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI TAHUN 2019**

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	29	100%	0	0%	29
14.	Menyediakan ulasan permohonan tempat meletak kenderaan dalam tempoh 24 jam	28	100%	0	0%	28

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI TAHUN 2019**

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 30 hari bagi membuat bantahan sebelum pindaan senarai nilai dikuatkuasakan.	928	100%	0	0%	928

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 1 hari bekerja .	4,430	100%	0	0%	4,430

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI TAHUN 2019**

3. PULANGAN BALIK CUKAI

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 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.	113	100%	0	0%	113

4. PEMBERSIHAN

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	
Memberi perkhidmatan pembersihan yang berkualiti ke atas bangunan pejabat Majlis setiap hari bekerja .	103	100%	0	0%	103

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI TAHUN 2019**

5. ADUAN KEROSAKAN HARTA MAJLIS

PERATURAN	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	
Menyalurkan aduan kerosakan harta Majlis kepada Bahagian Penyelenggaraan dalam tempoh 2 hari bekerja selepas menerima aduan untuk tindakan pembaikan.	3	100%	0	0%	3

6. DAFTAR SET ALIH

PERATURAN	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	
Memastikan setiap aset alih didaftarkan dalam tempoh 1 hari daripada pengesahan penerimaan.	60	100%	0	0%	60

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI TAHUN 2019**

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.	0	0%	0	0%	0

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.	21	64%	12	36%	33

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI TAHUN 2019**

9. SIJIL BADAN PENGURUSAN BERSAMA

PERATURAN	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	
Sijil Badan Pengurusan Bersama Akan Dikeluarkan Dalam Tempoh 4 Hari Bekerja Daripada Tarikh Permohonan.	0	0%	0	0%	0

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI TAHUN 2019**

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	680	100%	0	0%	680
2.	Memproses permohonan lesen permit/iklan yang tidak berisiko dalam masa 10 minit	384	100%	0	0%	384
3.	Memproses permohonan permit pemasangan banting dan sepanduk yang lengkap dalam 10 minit	560	100%	0	0%	560
4.	Memproses permohonan permit kaki lima dan ruang legar dalam tempoh 10 minit	308	100%	0	0%	308
5.	Memproses permohonan lesen anjing dalam tempoh 10 minit	991	100%	0	0%	991
6.	Memproses pengeluaran kad kesihatan dalam tempoh 15 minit	5,430	100%	0	0%	5,430
7.	Memproses permohonan lesen penjaja dalam tempoh 1 jam bekerja bagi pusat jaja statik MPK dan penjaja beredar	57	100%	0	0%	57
8.	Memproses permohonan lesen penjaja dalam tempoh 21 hari bekerja bagi permohonan di atas tanah status tidak jelas	146	100%	0	0%	146

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI TAHUN 2019**

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	
9.	Pengisian kekosongan gerai akan diisi dalam tempoh 1 bulan (30) hari bekerja selepas temuduga	71	100%	0	0%	71
10.	Memproses permit sementara penjaja bagi jualan buah bermusim, jualan ubat dan pasar terbuka diuruskan dalam tempoh 1 jam bekerja	97	100%	0	0%	87

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI TAHUN 2019**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN LANDSKAP

Bahagian Pembangunan Landskap

1. PERMOHONAN TEMPAHAN SEWA PASU/HIASAN

PERATURAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDM ATAN
	JUMLAH MENEPA TI STANDARD	% MENEPA TI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	% TIDAK MENEPA TI STANDARD	
Menyiapkan hasil kerja hiasan yang dilaksanakan memenuhi kehendak pelanggan dan disempurnakan dalam tempoh satu (1) jam sebelum acara/majlis.	170	100%	0	0%	170

2.PENGURUSAN KERJA-KERJA KONTRAK PENYELENGGARAAN POKOK RENEK SERTA KERJA-KERJA BERKAITAN

PERATURAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDM ATAN
	JUMLAH MENEPA TI STANDARD	% MENEPA TI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	% TIDAK MENEPA TI STANDARD	
Menyemak kerja-kerja yang dilaksanakan di zon kontrak mengikut kekerapan pusingan kerja serta mematuhi spesifikasi kerja setiap bulan.	13	100%	0	0%	13

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI TAHUN 2019**

3. PERMOHONAN KELULUSAN PELAN LANDSKAP

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 sekurang-kurangnya 80% permohonan pelan landskap diproses secara bulanan dalam tempoh 29 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan daripada Seksyen Pusat setempat (OSC) sehingga di bawa ke Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat (OSC) untuk pembentangan.	57	100%	0	0%	57

4. PROSES KERJA PENGURUSAN ADUAN POKOK

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 sekurang-kurangnya 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.	318	72%	121	28%	439

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI TAHUN 2019**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PEMBANGUNAN KOMUNITI DAN PELANCONGAN

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	% MENEPA TI STANDARD	
1.	Memproses surat permohonan tempahan kemudahan sukan yang lengkap dalam tempoh 7 hari bekerja	51	100%	0	0.0	51
2.	Memproses permohonan penganjuran aktiviti sukan yang lengkap dalam tempoh 21 hari	3	100%	0	0.0	3
3.	Memproses aduan kerosakan kemudahan sukan dalam tempoh 30 hari bekerja	8	100%	0	0.0	8
4.	Melaksanakan program sukan atau riadah bersama persatuan sukan/kelab sekurang-kurangnya 10 kali setahun	2	100%	0	0.0	2
5.	Memberi maklumbalas tempahan kemudahan sukan di kaunter dalam masa 10 minit .	839	100%	0	0.0	839

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI TAHUN 2019**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PEMBANGUNAN KOMUNITI DAN PELANCONGAN

Bahagian Pelancongan dan Kebudayaan

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 dewan dan kemudahan yang lengkap dalam tempoh 7 hari bekerja	132	100%	0	0%	132
2.	Penambahan 1 produk pelancongan setahun	1	100%	0	0%	1
3.	Mengkaji semula pakej pelancongan setiap 6 bulan	0	0%	6	100%	6
4.	Mengadakan aktiviti promosi sekurang-kurangnya 5 kali setahun	5	100%	0	0%	5
5.	Menganjurkan aktiviti -aktiviti pelancongan dengan anjuran bersama agensi luar sekurang-kurangnya 5 kali setahun	5	100%	0	0%	5

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2019

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN

Bahagian Kesihatan Persekitaran

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 pemeriksaan bagi menggredkan premis makanan 1 kali setahun setiap premis.	1,312	83%	274	17%	1,586
2.	Melaksanakan kerja-kerja vektor mengikut jadual yang telah ditetapkan : i. Pengasapan nyamuk (<i>fogging</i>) – 2 kali seminggu mengikut lokasi yang ditetapkan. 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. 268 ii. 678 iii. 559	100%	0	0%	i. 2 kali seminggu x 4 minggu x 6 bulan = 48 ii. 181 hari iii. 3 kali seminggu x 4 minggu x 6 bulan = 72
3.	Melaksanakan kerja-kerja kawalan vektor semak samun 1 kali setiap bulan bagi kawasan Pusat Bandar dan 3 bulan sekali pada kawasan Pinggir Bandar.	190	100%	0	0%	190
4.	Mengadakan pemeriksaan pengauditan tandas-tandas awam PBT 2 kali setahun setiap tandas.	64	100%	0	0%	64

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI TAHUN 2019**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN

1) Bahagian Kesihatan Persekitaran (Penggredan Makanan)

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	
5.	Mengadakan penggredan 100% premis (restoran) yang dilesenkan (SSR)	1,312	83%	274	17%	1,586
6.	Membuat operasi penggredan makanan 2 kali sebulan	36	100%	0	0%	36
7.	Menyediakan laporan penggredan makanan (restoran) setiap 3 bulan sekali	4	100%	0	0%	4

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI TAHUN 2019**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN

2) Bahagian Kesihatan Persekitaran (Unit Vektor LILATI)

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 mengikut lokasi yang ditetapkan. 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. 268 ii. 678 iii. 559	100%	0	0%	i. 2 kali seminggu x 4 minggu x 6 bulan = 48 ii. 181 hari iii. 3 kali seminggu x 4 minggu x 6 bulan = 72

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI TAHUN 2019**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN

3) Bahagian Kesihatan Persekitaran (Unit Vektor Semak Samun)

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.	Melaksanakan kerja-kerja kawalan vektor semak samun 1 kali setiap bulan bagi kawasan Pusat Bandar dan 3 bulan sekali pada kawasan Pinggir Bandar	215	100%	0	0%	215

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI TAHUN 2019**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN

4) Bahagian Kesihatan Persekitaran (Tandas Awam)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPAHI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAHI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPAHI STANDARD	% MENEPAHI STANDARD	JUMLAH MENEPAHI STANDARD	% MENEPAHI STANDARD	
1.	Membuat penilaian prestasi penyewa @ operator tandas awam PBT 1 bulan sekali	74	100%	0	0%	74
2.	Memastikan tandas-tandas awam mendapat sekurang-kurangnya 3 bintang keatas (SSR)	74	100%	0	0%	74
3.	Menyediakan laporan pengauditan dan pemantauan bintang tahap kebersihan tandas awam di kawasan PBT setiap 6 bulan sekali	2	100%	0	0%	2