

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAC 2021**

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 tempoh 15 minit	0	0%	0	0%	0
2.	Memastikan permohonan penyelesaian luar mahkamah bagi kes-kes saman jabatan dapat diselesaikan dalam tempoh 10 minit	50	100%	0	0%	50

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAC 2021**

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	-	-	-	-	-	-	-	-
2.	Permohonan 204D	108	-	-	-	-	-	-	-	-
3.	Permohonan Kebenaran Merancang	57	8	98.25	1	1.75	0	0	9	100
4.	Permohonan Pelan Kerja Tanah, Jalan dan Parit	57	0	100	7	100	0	0	7	100
5.	Permohonan Pelan Bangunan Baru	30	1	3.33	5	96.67	0	0	6	100
6.	Permohonan Landskap	57	4	100	0	0	0	0	4	100
	Jumlah		13	100	13	100	0	0	26	100

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAC 2021**

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 TIDAK MENEPA TI STANDARD	% MENEPA TI STANDARD	
1.	Memastikan semua aduan diberikan maklumbalas dalam tempoh 3-7 hari bekerja	120	65%	66	35%	186
2.	Memastikan pengauditan ISO 9001 dilaksanakan sekurang-kurangnya 2 kali setahun bagi Audit Dalaman dan 1 kali setahun bagi Audit Luar	1	50%	0	0%	1
3.	Membentangkan pencapaian inisiatif Pelan strategik dengan kekerapan 2 kali setahun	0	0%	0	0%	0
4.	Menerbitkan buletin Titian sebanyak 2 kali setahun	0	0%	0	0%	0

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAC 2021**

JABATAN / BAHAGIAN / SEKSYEN : SEKSYEN AUDIT DALAM

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.	Menjalankan audit pengurusan dan kewangan MPK secara profesional berpandukan kepada standard yang diterima umum					
	A) Audit Interim B) Audit Muktamad	1 1	55 0	0 1	0 0	1 1
2.	Mengeluarkan laporan pemerhatian audit dalam tempoh satu bulan selepas tarikh pengauditan dibuat	3	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
MAC 2021**

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	% MENEPA TI 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	-	-	-	-	-
4.	Memastikan permohonan kursus luar diproses dalam tempoh 7 hari selepas kelulusan dari Yang Dipertua atau Setiausaha Majlis	4	100%	-	-	4
5.	Menguruskan dokumen bersara wajib dalam tempoh tidak melebihi 90 hari dari tarikh persaraan	3	100%	-	-	3
6.	Mengeluarkan surat pengesahan perubahan (guaranteeletter) dalam tempoh 15 minit	27	100%	-	-	27
7.	Menguruskan proses lawatan keluar negara (kakitangan) dalam tempoh 14 hari bekerja	16	100%	-	-	16

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAC 2021**

JABATAN / BAHAGIAN /SEKSYEN : JABATAN PERBENDAHARAAN

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.	Penerimaan kutipan bayaran di kaunter dalam tempoh 10 minit	2693	94%	143	6%	2,836
2.	Bayaran kepada pembekal dalam tempoh 7 hari bekerja dengan syarat dokumen lengkap diterima	288	99%	2	1%	290
3.	Mengeluarkan sijil pendaftaran pembekal/kontraktor dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh pendaftaran dan borang lengkap diterima	30	100%	-	-	30
4.	Pengeluaran pesanan tempatan dalam tempoh 2 hari bekerja selepas kelulusan YDP	184	100%	-	-	184
5.	Memastikan bil. cukai taksiran dihantar kepada pemilik pegangan sebanyak 2 kali setahun iaitu pada bulan Januari dan Julai	-	-	-	-	PRESTASI BAGI PIAGAM INI AKAN DIBUAT PADA BULAN JANUARI DAN JULAI SETIAP TAHUN

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAC 2021**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : BAHAGIAN PENYELENGGARAAN

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 lampu isyarat diambil tindakan dalam tempoh 1 jam selepas aduan diterima.	4	100%	0	0%	
2.	Memastikan penyelenggaraan sistem perparitan dilaksanakan dalam tempoh 2 bulan daripada aduan kerosakan yang diterima.	5	38%	8	62%	
3.	Memastikan penyelenggaraan bangunan dilaksanakan dalam tempoh sebulan daripada aduan kerosakan bangunan yang diterima	18	94%	1	6%	
4.	Memastikan penyelenggaraan kemudahan awam (ceper jalan, papan tanda perumahan dan lain-lain) dilaksanakan dalam tempoh sebulan daripada aduan kerosakan yang diterima.	2	40%	3	60%	

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAC 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 .	385	100%	0	0%	385

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAC 2021**

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.	8	100%	0	0%	8

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 .	0	0%	0	%	0

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAC 2021**

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 2 hari bekerja selepas menerima aduan untuk tindakan pembaikan.	0	100%	0	0%	0

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
MAC 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.	0	0%	0	0%	0

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAC 2021**

9. SIJIL BADAN PENGURUSAN BERSAMA

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	
Sijil Badan Pengurusan Bersama Akan Dikeluarkan Dalam Tempoh 4 Hari Bekerja Daripada Tarikh Permohonan.	0	100%	0	0%	0

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAC 2021**

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>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>	3	100%	-	0%	3
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>	6	100%	-	0%	6
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>	7	100%	-	0%	7

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAC 2021**

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	
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>	22	85%	4	15%	26

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAC 2021**

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	% MENEPA TI STANDARD	
1.	Memproses surat permohonan tempahan kemudahan sukan yang lengkap dalam tempoh 7 hari bekerja	13	100%	0	0.0	13
2.	Memproses permohonan penganjuran aktiviti sukan yang lengkap dalam tempoh 21 hari	2	100%	0	0.0	2
3.	Memproses aduan kerosakan kemudahan sukan dalam tempoh 30 hari bekerja	3	100%	0	0.0	3
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 .	18	100%	0	0.0	18

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAC 2021**

Bahagian Pelancongan dan Penswastaan

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.	Mempromosi pusat pelancongan melalui pakej-pakej baru bagi tempoh setahun	10	100%	0	0	10
	I. Balok - Kapsul penginapan 5 unit dalam kurungan II. Dewan - Menyediakan pakej perkahwinan + perkhidmatan kombo dan brigid budaya (kolaborasi)	1	100%	0	0	1
2.	Memastikan para pelancong sentiasa berkunjung ke destinasi pelancongan di bawah seliaan majlis pada setiap bulan	881	100%	0	0	881
	I. Sungai Lembing - Jualan tiket masuk terowong II. Melalui borang-borang tempahan (tiket)	5	100%	0	0	5
3.	Sentiasa membuat penambahbaikan bagi fasiliti pusat pelancongan sepanjang tahun	0	0.0	0	0	0
4.	Mempelbagaikan teknik-teknik tarian bagi Brigid Budaya untuk program yang dijalankan dari semasa ke semasa	0	0	0	0	0