

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
APRIL 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 <b>tempoh 15 minit</b>	1	100%	0	0%	1
2.	Memastikan permohonan penyelesaian luar mahkamah bagi kes-kes saman jabatan dapat diselesaikan dalam tempoh <b>10 minit</b>	0	0%	0	0%	0

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
APRIL 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	<b>13</b>	100	<b>0</b>	0	<b>0</b>	0	<b>13</b>	100
4.	Permohonan Pelan Kerja Tanah, Jalan dan Parit	57	<b>8</b>	100	<b>0</b>	0	<b>0</b>	0	<b>8</b>	100
5.	Permohonan Pelan Bangunan Baru	30	<b>10</b>	100	<b>0</b>	0	<b>0</b>	0	<b>10</b>	100
6.	Permohonan Landskap	57	<b>9</b>	100	<b>0</b>	0	<b>0</b>	0	<b>9</b>	100
	<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
APRIL 2021**

**JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : SEKSYEN PERHUBUNGAN AWAM DAN KORPORAT**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPAI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPAI STANDARD	% MENEPAI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPAI STANDARD	% MENEPAI STANDARD	
1.	Memastikan semua aduan diberikan maklumbalas dalam tempoh <b>3-7 hari</b> bekerja	346	87.4%	50	12.6%	396
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	-	-	-	-	-
3.	Membentangkan pencapaian inisiatif Pelan strategik dengan kekerapan <b>2 kali</b> setahun	-	-	-	-	-
4.	Menerbitkan buletin Titian sebanyak <b>3 kali</b> setahun	-	-	-	-	-

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
APRIL 2021**

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

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPA TI STANDARD	% MENEPA TI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	% MENEPA TI STANDARD	
1.	Melaksanakan auditan yang adil, profesional berdasarkan arahan/pekeliing/dasar yang berkuatkuasa dari masa ke semasa	16	100%	-	-	16
2.	Mengeluarkan laporan audit yang seimbang, bebas, tepat, jelas dan mudah difahami serta mengadakan Entrance and Exit Meeting dengan jabatan terlibat.  A) Penyediaan Rancangan Audit Tahunan B) Pengauditan Penyata Kewangan C) Pengauditan Program Penampilan Audit D) Pengauditan Prestasi E) Audit Fasiliti F) Siasatan/Audit Khas G) Pemeriksaan Mengejut	18	100%	-	-	18
3.	Mengadakan Mesyuarat Jawatankuasa Audit empat(4) kali setahun	1	25%	3	75%	1

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
APRIL 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 <b>14 hari bekerja</b> dari tarikh mesyuarat bersidang	0	0%	0	0%	0
2.	Mengeluarkan Surat Pertuduhan Tatatertib <b>dalam tempoh 14 hari</b> dari tempoh Mesyuarat Jawatankuasa Tatatertib bersidang	5	100%	0	0%	5
3.	Memproses permohonan pinjaman perumahan ke Lembaga Pembiayaan Perumahan Awam Malaysia dalam <b>tempoh 7 hari</b> bekerja	1	100%	0	0%	1
4.	Memastikan permohonan kursus luar diproses <b>dalam tempoh 7 hari</b> selepas kelulusan dari Yang Dipertua atau Setiausaha Majlis	12	100%	0	0%	12
5.	Menguruskan dokumen bersara wajib <b>dalam tempoh tidak melebihi 90 hari</b> dari tarikh persaraan	0	0%	0	0%	0
6.	Mengeluarkan surat pengesahan perubahan (guaranteeletter) <b>dalam tempoh 15 minit</b>	10	100%	0	0%	10
7.	Menguruskan proses lawatan keluar negara (kakitangan) <b>dalam tempoh 14 hari bekerja</b>	0	0%	0	0%	0

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
APRIL 2021**

**JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PENGUATKUASAAN**

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 kompaun yang dirujuk ke Bahagian ini diselesaikan dalam tempoh <b>10 minit</b>	959	100%	0	0%	959
2.	Memastikan semua barangan yang disita akan diselesaikan dalam tempoh <b>30 minit</b> selepas pembayaran penebusan dibuat	9	100%	0	0%	9
3.	Memastikan kenderaan yang disita akan diselesaikan dalam tempoh <b>30 minit</b> selepas pembayaran penebusan dibuat.	204	100%	0	0%	204
4.	Memastikan tindakan apit roda diselesaikan dalam tempoh <b>30 minit</b> selepas pembayaran buka apit roda dibuat.	102	100%	0	0%	102

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
APRIL 2021**

**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	% 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	50	100%	0	0%	50
2.	Semua pengubahsuaian modul-modul dalam sistem aplikasi komputer yang tidak melibatkan pengubahsuaian struktur pangkalan data akan dibuat dalam tempoh <b>6 jam</b>	3	100%	0	0%	3
3.	Semua pengubahsuaian modul-modul dalam sistem aplikasi komputer yang melibatkan pengubahsuaian struktur pangkalan data akan dibuat dalam tempoh <b>2 hari</b> bekerja	2	100%	0	0%	2

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
APRIL 2021**

**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>	-	-	-	-	-
2.	Memastikan kelulusan/penolakan permohonan sewaan petak letak kereta dikeluarkan dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b>	-	-	-	-	-



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
APRIL 2021**

**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>	6786	96.83%	222	3.17%	7008
2.	Bayaran kepada pembekal dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dengan syarat dokumen lengkap diterima	138	100%	0	0%	138
3.	Mengeluarkan sijil pendaftaran pembekal/kontraktor dalam tempoh <b>1 hari bekerja</b> dari tarikh pendaftaran dan borang lengkap diterima	0	0%	0	0%	0
4.	Pengeluaran pesanan tempatan dalam tempoh <b>2 hari bekerja</b> selepas kelulusan YDP	241	100%	0	0%	241
5.	Memastikan bil. cukai taksiran dihantar kepada pemilik pegangan sebanyak <b>2 kali setahun</b> iaitu pada bulan Januari dan Julai	PRESTASI BAGI PIAGAM INI AKAN DIBUAT PADA BULAN JANUARI DAN JULAI SETIAP TAHUN				

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
APRIL 2021**

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

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

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPA TI STANDARD	% MENEPA TI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	% TIDAK MENEPA TI STANDARD	
1.	Memastikan setiap aduan kerosakan lampu isyarat diambil tindakan dalam tempoh <b>1 jam</b> selepas aduan diterima.	65	100%	0	0	65
2.	Memastikan penyelenggaraan sistem perparitan dilaksanakan dalam tempoh <b>2 bulan</b> daripada aduan kerosakan yang diterima.	3	9%	29	91%	32
3.	Memastikan penyelenggaraan bangunan dilaksanakan dalam tempoh <b>sebulan</b> daripada aduan kerosakan bangunan yang diterima	87	95.6%	4	4.4%	91
4.	Memastikan penyelenggaraan kemudahan awam ( ceper jalan, papan tanda perumahan dan lain-lain) dilaksanakan dalam tempoh <b>sebulan</b> daripada aduan kerosakan yang diterima.	9	81%	2	19%	11

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
APRIL 2021**

**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.	5	100%	-	-	5
2.	Menguruskan Permohonan Kenderaan Keluar Daerah (BP 1) dalam tempoh <b>2 hari</b> selepas permohonan diterima	24	100%	-	-	24
3.	Memastikan setiap aduan kerosakan Kenderaan / Jentera (BP7) yang diterima diperiksa dan dibuat pengesahan kerosakan dalam tempoh <b>30 minit</b> selepas aduan diterima.	74	100%	-	-	74
4.	Memastikan setiap aduan kerosakan Mesin Kecil yang diterima diperiksa dan dibuat pengesahan kerosakan dalam tempoh <b>15 minit</b> selepas aduan diterima.	20	100%	-	-	20

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
APRIL 2021**

**JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN**

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
1.	Memproses Permohonan Kebenaran Merancang dalam tempoh 30 hari bekerja dengan syarat dokumen lengkap diterima	6	100%	-	-	6
2.	Memproses Kelulusan Pra Hitungan Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja Dengan Syarat Dokumen Lengkap Diterima	15	100%	-	-	15
3.	Memproses Permohonan Tukar Syarat Dasar, Pecah Sempadan, Pecah Bahagian dan Cantuman Tanah Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Dengan Syarat Dokumen Lengkap Diterima	20	100%	-	-	20

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
APRIL 2021**

**JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN**

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
5	Memproses sekurang-kurangnya 80% permohonan tapak papan iklan luar premis dalam tempoh 21 hari bekerja	1	100%	-	-	1
6	Menyediakan sekurang-kurangnya ulasan permohonan individu/agensi dari Pejabat Daerah dan Tanah dalam tempoh 21 hari bekerja	23	100%	-	-	23
7	Memastikan maklumat Rancangan Pemaju dan Pelan Asas Digital yang diperlukan oleh pelanggan disediakan dalam tempoh 30 minit	2	100%	-	-	1
8	Menyediakan ulasan permohonan tempat meletak kenderaan dalam tempoh 3 hari	0	100%	-	-	0

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
APRIL 2021**

**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 <b>7 hari bekerja</b> bagi perniagaan yang berisiko	123	100%	0	0%	123
2.	Memproses permohonan lesen permit/iklan yang tidak berisiko dalam masa <b>10 minit</b>	44	100%	0	0%	44
3.	Memproses permohonan permit pemasangan banting dan sepanduk yang lengkap dalam <b>10 minit</b>	134	100%	0	0%	134
4.	Memproses permohonan permit kaki lima dan ruang legar dalam tempoh <b>10 minit</b>	279	100%	0	0%	279
5.	Memproses permohonan lesen anjing dalam tempoh <b>10 minit</b>	173	100%	0	0%	173
6.	Memproses pengeluaran kad kesihatan dalam tempoh <b>15 minit</b>	1630	100%	0	0%	1630
7.	Memproses permohonan lesen penjaja dalam tempoh <b>1 jam</b> bekerja bagi pusat jaja statik MPK dan penjaja beredar	21	100%	0	0%	21
8.	Memproses permohonan lesen penjaja dalam tempoh <b>21 hari bekerja</b> bagi permohonan di atas tanah status tidak jelas	66	100%	0	0%	66

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
APRIL 2021**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPA TI STANDARD	% MENEPA TI STANDARD	JUMLAH MENEPA TI STANDARD	% MENEPA TI STANDARD	
9.	Pengisian kekosongan gerai akan diisi dalam tempoh <b>1 bulan (30) hari bekerja</b> selepas temuduga	29	100%	0	0%	29
10.	Memproses permit sementara penjaja bagi jualan buah bermusim, jualan ubat dan pasar terbuka diuruskan dalam tempoh <b>1 jam bekerja</b>	16	100%	0	0%	16

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
APRIL 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><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>	15	100%	-	0%	15
2.	<p><b>Pengurusan Kerja-Kerja Kontrak Penyelenggaraan Landskap</b></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>	13	100%	-	0%	13
3.	<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>	7	100%	-	0%	7



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
APRIL 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><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>	36	83%	7	7%	43

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
APRIL 2021**

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

**a) Bahagian 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	6	100%	-	-	6
2.	Memproses permohonan penganjuran aktiviti sukan yang lengkap dalam tempoh 21 hari	-	0%	-	-	0
3.	Memproses aduan kerosakan kemudahan sukan dalam tempoh 30 hari bekerja	-	100%	-	-	0
4.	Melaksanakan program sukan atau riadah bersama persatuan sukan/kelab sekurang-kurangnya 10 kali setahun	-	0%	-	-	0
5.	Memberi maklumbalas tempahan kemudahan sukan di kaunter dalam masa 10 minit .	9	100%	-	-	9

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

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
APRIL 2021**

**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 <b>1 kali setahun</b> setiap premis.	58	100	-	-	58
2.	Melaksanakan kerja-kerja vektor mengikut jadual yang telah ditetapkan : 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> . iii. Kawalan tikus di Pusat Bandar pada sebelah malam setiap <b>3 kali seminggu</b> .	101 - 94	100	-	-	- Tong sampah di bawah pengurusan SW Corp / AFSB
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.	91	100	-	-	91
4.	Mengadakan pemeriksaan pengauditan tandas-tandas awam PBT <b>2 kali setahun</b> setiap tandas.	4	100	-	-	4
5.	Lokasi Kerja-kerja Litter Picking	100	100	-	-	100
6.	Bencana (Pokok Tumbang)	10	100	-	-	10
7.	Aduan Haiwan (Anjing Liar)	50	100	-	-	50

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
APRIL 2021**

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

**Bahagian Perkhidmatan Awam**

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	
8.	UTC - Memastikan agensi di UTC Pahang mematuhi operasi yang ditetapkan setiap bulan.	40	100	-	-	40
9.	PPRS Pinggiran Putra - Memberi Perkhidmatan Kaunter	240	100	-	-	240

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
APRIL 2021**

**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	
1	Mengadakan penggredan 100% premis (restoran) yang dilesenkan (SSR)	58	100	-	-	58
2	Membuat operasi penggredan makanan <b>2 kali sebulan</b>	3	100	-	-	9
3	Menyediakan laporan penggredan makanan (restoran) setiap <b>3 bulan sekali</b>	1	100	-	-	1

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
APRIL 2021**

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

**2) 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)- <b>2 kali</b> seminggu mengikut lokasi yang ditetapkan.	6	100	-	-	6
	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>	3	100	-	-	3
2.	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	-	-	91
3	Aduan Haiwan (Anjing Liar)	50	100	-	-	50

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
APRIL 2021**

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

**3) Bahagian Perkhidmatan Awam (Tandas Awam)**

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 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

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
APRIL 2021**

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

**4) Bahagian Perkhidmatan Awam**

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	UTC - Memastikan agensi di UTC Pahang mematuhi operasi yang ditetapkan setiap bulan.	40	100	-	-	40
2	PPRS Pinggiran Putra - Memberi Perkhidmatan Kaunter	20	100	-	-	20