

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
SEPTEMBER 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>	17	0%	0	0%	17
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  
SEPTEMBER 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>6</b>	100	<b>0</b>	0	<b>0</b>	0	<b>6</b>	100
4.	Permohonan Pelan Kerja Tanah, Jalan dan Parit	57	<b>4</b>	100	<b>0</b>	0	<b>0</b>	0	<b>4</b>	100
5.	Permohonan Pelan Bangunan Baru	30	<b>7</b>	100	<b>0</b>	0	<b>0</b>	0	<b>7</b>	100
6.	Permohonan Landskap	57	<b>0</b>	100	<b>0</b>	0	<b>0</b>	0	<b>0</b>	100
	<b>Jumlah</b>		<b>12</b>	<b>17</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>17</b>

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
SEPTEMBER 2021**

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

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	MENEPA TI TEMPOH MASA / STANDAD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA / STANDAD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN / LAPORAN
		BIL. MENEPA TI STANDAD	% MENEPA TI STANDAD	BIL TIDAK MENEPA TI STANDAD	% TIDAK MEMENEPA TI STANDAD	
1.	Memastikan aduan awam yang diterima diberi maklumbalas tindakan dalam tempoh 7 hari bekerja.	586	92.1%	50	7.9%	636
2.	Memastikan prestasi kepuasan pelanggan di kaunter mencapai 90% setiap bulan.	9	100%	-	-	9
3.	Memastikan prestasi kepuasan penduduk terhadap perkhidmatan MBK mencapai 85% dalam pelaporan 2 kali setahun.	1	50%	1	50%	1

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
SEPTEMBER 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/pekeliling/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  
SEPTEMBER 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	0	0	0	0	0
3.	Memproses permohonan pinjaman perumahan ke Lembaga Pembiayaan Perumahan Awam Malaysia dalam <b>tempoh 7 hari</b> bekerja	0	0	0	0	0
4.	Memastikan permohonan kursus luar diproses <b>dalam tempoh 7 hari</b> selepas kelulusan dari Datuk Bandar atau Setiausaha Majlis	0	0	0	0	0
5.	Menguruskan dokumen bersara wajib <b>dalam tempoh tidak melebihi 90 hari</b> dari tarikh persaraan	4	100%	0	0	4
6.	Mengeluarkan surat pengesahan perubatan (guaranteeletter) <b>dalam tempoh 15 minit</b>	6	100%	0	0	6
7.	Menguruskan proses lawatan keluar negara (kakitangan) <b>dalam tempoh 14 hari bekerja</b>	0	0	0	0	0

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
SEPTEMBER 2021**

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

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 <b>10 minit</b>	664	100%	-	-	664
2.	Memastikan semua barangan yang disita akan diselesaikan dalam tempoh <b>30 minit</b> selepas pembayaran penebusan dibuat	1	100%	-	-	1
3.	Memastikan kenderaan yang disita akan diselesaikan dalam tempoh <b>30 minit</b> selepas pembayaran penebusan dibuat.	197	100%	-	-	197
4.	Memastikan tindakan apit roda diselesaikan dalam tempoh <b>30 minit</b> selepas pembayaran buka apit roda dibuat.	66	100%	-	-	66

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
SEPTEMBER 2021**

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

**Bahagian : Letak Kereta**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPAHI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAHI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPAHI STANDARD	% MENEPAHI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPAHI STANDARD	% TIDAK MENEPAHI STANDARD	
1.	Memastikan petak letak kereta diselenggara <b>setiap bulan</b>	1933	100%	0	0%	1933
2.	Memastikan kelulusan/penolakan permohonan sewaan petak letak kereta dikeluarkan dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b>	4	100%	0	0%	4

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
SEPTEMBER 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 <b>tempoh 10 minit</b>	7105	93.89%	463	6.11%	7568
2.	Bayaran kepada pembekal dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dengan syarat dokumen lengkap diterima	69	100	-	-	69
3.	Mengeluarkan sijil pendaftaran pembekal/kontraktor dalam tempoh <b>1 hari bekerja</b> dari tarikh pendaftaran dan borang lengkap diterima	38	100%	-	-	38
4.	Pengeluaran pesanan tempatan dalam tempoh <b>2 hari bekerja</b> selepas kelulusan YDP	517	100%	-	-	517
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  
SEPTEMBER 2021**

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

**BAHAGIAN : INFRA DAN JALAN**

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 senarai harga tawaran yang dikemukakan oleh kontraktor dipamerkan di papan kenyataan <b>2 hari</b> selepas tarikh tutup.	0	0%	0	0%	0
2.	Memastikan surat setuju terima kontrak dikeluarkan dalam tempoh <b>2 hari</b> bagi kerja kontrak selepas keputusan jawatankuasa pemilihan diperolehi.	0	0%	0	0%	0
3.	Memastikan surat pengesahan bagi sokongan CCC dikeluarkan dalam tempoh <b>3 hari</b> bekerja dari tarikh penyiapan dan pematuhan syarat	5	100%	0	0%	5
4.	Memastikan semua permohonan kelulusan pelan intrastruktur yang dikemukakan oleh Jurutera Perunding dibuat keputusan dalam tempoh <b>35 hari</b> bekerja tertakluk permohonan lengkap dari Seksyen Pusat Setempat	5	100%	0	0%	5

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
SEPTEMBER 2021**

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	
5.	Memastikan penyelenggaraan jalan secara inden (undi) mengikut aduan awam dalam tempoh <b>90 hari</b> bekerja setelah lantikan kontraktor dibuat.	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>6</b>

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
SEPTEMBER 2021**

**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 1 <b>jam</b> selepas aduan diterima.	4	100%	0	0%	4
2.	Memastikan penyelenggaraan sistem perparitan dilaksanakan dalam tempoh <b>2 bulan</b> daripada aduan kerosakan yang diterima.	0	0	9	100%	0
3.	Memastikan penyelenggaraan bangunan dilaksanakan dalam tempoh <b>sebulan</b> daripada aduan kerosakan bangunan yang diterima	17	100%	0	0	17
4.	Memastikan penyelenggaraan kemudahan awam ( ceper jalan, papan tanda perumahan dan lain-lain) dilaksanakan dalam tempoh <b>sebulan</b> daripada aduan kerosakan yang diterima.	5	100%	0	0%	5

- Bagi perkara no 2 dalam proses lantikan kontraktor

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
SEPTEMBER 2021**

**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	
1.	Memproses Permohonan Kebenaran Merancang dalam tempoh 30 hari bekerja dengan syarat dokumen lengkap diterima	1	100%	-	-	1
2.	Memproses Kelulusan Pra Hitungan Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja Dengan Syarat Dokumen Lengkap Diterima	3	100%	-	-	3
3.	Memproses Permohonan Tukar Syarat Dasar, Pecah Sempadan, Pecah Bahagian dan Cantuman Tanah Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Dengan Syarat Dokumen Lengkap Diterima	0	100%	-	-	0

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
SEPTEMBER 2021**

**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 sekurang-kurangnya 80% permohonan tapak papan iklan luar premis dalam tempoh 21 hari bekerja	0	100%	-	-	0
6	Menyediakan sekurang-kurangnya ulasan permohonan individu/agensi dari Pejabat Daerah dan Tanah dalam tempoh 21 hari bekerja	16	100%	-	-	16
7	Memastikan maklumat Rancangan Pemaju dan Pelan Asas Digital yang diperlukan oleh pelanggan disediakan dalam tempoh 30 minit	0	100%	-	-	0
8	Menyediakan ulasan permohonan tempat meletak kenderaan dalam tempoh 3 hari	0	100%	-	-	0

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
SEPTEMBER 2021**

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

**1. BANTAHAN**

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

**2. PERUBAHAN MAKLUMAT PEGANGAN HARTA**

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	
Permohonan pindah milik harta / pegangan diproses dalam tempoh <b>1 hari bekerja</b> .	375	100%	0	0%	375

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
SEPTEMBER 2021**

**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.	0	100%	0	0%	0

**4. ADUAN KEROSAKAN HARTA MAJLIS**

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	
Menyalurkan aduan kerosakan harta Majlis kepada Bahagian Penyelenggaraan dalam tempoh <b>2 hari bekerja</b> selepas menerima aduan untuk tindakan pembaikan.	1	100%	0	0%	1

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
SEPTEMBER 2021**

**5. 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	100%	0	0%	0

**6. 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 14 Hari Bekerja.	0	100%	0	0%	0



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
SEPTEMBER 2021**

**7. 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	100%	0	0%	0

**8. PENUBUHAN 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	
Memastikan badan pengurusan bersama ditubuhkan oleh pemaju dalam tempoh 12 bulan selepas penyerahan pemilikan kosong kepada pembeli	0	100%	0	0%	0

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
SEPTEMBER 2021**

**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 <b>7 hari bekerja</b> bagi perniagaan yang berisiko	8	100%	0	0%	8
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>	49	100%	0	0%	49
4.	Memproses permohonan permit kaki lima dan ruang legar dalam tempoh <b>10 minit</b>	16	100%	0	0%	16
5.	Memproses permohonan lesen anjing dalam tempoh <b>10 minit</b>	960	100%	0	0%	960
6.	Memproses pengeluaran kad kesihatan dalam tempoh <b>15 minit</b>	510	100%	0	0%	510
7.	Memproses permohonan lesen penjaja dalam tempoh <b>1 jam</b> bekerja bagi pusat jaja statik MPK dan penjaja beredar	54	100%	0	0%	54
8.	Memproses permohonan lesen penjaja dalam tempoh <b>21 hari bekerja</b> bagi permohonan di atas tanah status tidak jelas	0	100%	0	0%	0

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
SEPTEMBER 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	0	100%	0		0
10.	Memproses permit sementara penjaja bagi jualan buah bermusim, jualan ubat dan pasar terbuka diuruskan dalam tempoh <b>1 jam bekerja</b>	2	100%	0		2

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
SEPTEMBER 2021**

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

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.	<p><b>Permohonan Tempahan Sewa Pasu/Hiasan</b></p> <p>Memastikan perkhidmatan berkualiti dan memuaskan kehendak pelanggan siap dilaksanakan dalam tempoh @ selewat-lewatnya 1 jam sebelum program bermula</p>	0	0%	0	0%	0
2.	<p><b>Proses Kerja Pengurusan Aduan Pokok</b></p> <p>Memastikan aduan pokok berisiko diambil tindakan dalam tempoh 14 hari bekerja bermula dari tarikh permohonan dan hanya tertakluk kepada pokok Majlis sahaja</p>	2	100%	0	0%	2
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>	3	100%	0	0%	3

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
SEPTEMBER 2021**

**JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN: JABATAN PEMBANGUNAN KOMUNITI DAN 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	16	100	-	-	16
6.	Bencana	25	100	-	-	25
7.	Aduan Haiwan (Anjing Liar)					

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
SEPTEMBER 2021**

**JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PEMBANGUNAN KOMUNITI DAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN**

**1) 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	
8.	UTC - Memastikan agensi di UTC Pahang mematuhi operasi yang ditetapkan setiap bulan.	40	100	-	-	40
9.	PPRS Pinggiran Putra - Memberi Perkhidmatan Kaunter	60	100	-	-	60

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
SEPTEMBER 2021**

**JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PEMBANGUNAN KOMUNITI DAN 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	% MENEPATI STANDARD	
10.	Mengadakan penggredan 100% premis (restoran) yang dilesenkan (SSR)	58	100	-	-	58
11.	Membuat operasi penggredan makanan <b>2 kali sebulan</b>	5	100	-	-	9
12.	Menyediakan laporan penggredan makanan (restoran) setiap <b>3 bulan sekali</b>	1	1	-	-	1

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
SEPTEMBER 2021**

**JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PEMBANGUNAN KOMUNITI DAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN**

**2) 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	% 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	20	100	-	-	91



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
SEPTEMBER 2021**

**JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PEMBANGUNAN KOMUNITI DAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN**

**3) 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)- <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>	6				
		-				
		3				

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
SEPTEMBER 2021**

**JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PEMBANGUNAN KOMUNITI DAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN**

**4) 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 <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  
SEPTEMBER 2021**

**JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PEMBANGUNAN KOMUNITI DAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN**

**5) Bahagian 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 MENEPAI STANDARD	% MENEPAI STANDARD	
1.	Mengadakan sesi Townhall bersama masyarakat setempat	4 kali	100	-	-	4
2.	Melaksanakan program sukan dan riadah bersama persatuan/kelab	10 kali	100	-	-	10

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
SEPTEMBER 2021**

**JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN WILAYAH LESTARI JAYA**

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.	Semua aduan awam di dalam kawasan Wilayah Lestari Jaya diambil tindakan semakan awal dalam tempoh 24 jam	15	100%	0	0%	15
2.	Mesyuarat Penyelerasan bersama pihak industri di Wilayah Lestari Jaya diadakan 3 kali setahun	2	33%	2	66.7%	2
3.	Mesyuarat Penyelaras an isu di Wilayah Lestari Jaya bersama Jabatan/bahagian dalaman MBK diadakan pada setiap minggu	5	25%	15	75%	5
4.	Program Kesedaran Bayaran Cukai Taksiran bersama komuniti Industri, perumahan dan perniagaan diadakan pada setiap bulan, 8 kali setahun	5	62.5%	3	31.5%	5
5.	Program Kerjasama Strategik Komuniti diadakan 3 kali setahun (setiap 4 bulan sekali)	2	67%	1	33%	2
6.	Memastikan operasi penguatkuasaan dilaksanakan secara berhemah pada setiap minggu	24	75%	8	25%	24

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
SEPTEMBER 2021**

**JABATAN / BAHAGIAN / SEKSYEN : JABATAN SENI BINA**

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 dan membuat keputusan kepada permohonan kelulusan Pelan Bangunan dalam tempoh 29 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima dari Bahagian Pusat Setempat (OSC)	12	100%	0	0%	12
2.	Memproses dan membuat keputusan kepada permohonan Pelan Tambahan dan Pindaan dalam tempoh 21 hari bekerja dari permohonan lengkap diterima	3	100%	0	0%	3
3.	Memproses kelulusan Pelan Pindaan Mudah dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima	1	100%	0	0%	1

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
SEPTEMBER 2021**

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	
4.	Memproses pelan kelulusan serta merta dalam tempoh 1 jam bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima	16	100%	0	0%	16
5.	Memproses permohonan pelan sementara bagi rumah mampu milik dan kos sederhana rendah dalam tempoh 24 jam dari tarikh permohonan lengkap diterima	0	100%	0	0%	0
6.	Memproses permohonan pembinaan tanpa kelulusan dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima	1	100%	0	0%	1

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
SEPTEMBER 2021**

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	
7.	Memproses permohonan pelan lakar bagi lesen perniagaan dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima	4	100%	0	0%	4

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
SEPTEMBER 2021**

**JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PELABURAN DAN BANDAR BESTARI**

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.	Menyediakan pakej-pakej yang menarik bagi setiap produk pelancongan. a. Bazar Serambi Teruntum b. Sungai Lembing c. Pusat Rekreasi Balok	0	0%	0	0%	0
2.	Menganjurkan program-program pelancongan kepada <i>stake holder</i> Majlis Bandaraya Kuantan.	0	0%	0	0%	0
3.	Menguruskan permohonan tempahan dan sewaan (dataran, tapak perkhemahan, dewan perkahwinan dan lain-lain) di pusat pelancongan dalam tempoh lima(5) hari bekerja	0	0%	0	0%	0



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
SEPTEMBER 2021**

	dengan cekap selepas permohonan diterima. a. Bazar Serambi Teruntum b. Sungai Lembing c. Pusat Rekreasi Balok					
4.	Menguruskan tempahan dan sewaan (dataran, tapak perkhemahan, dewan perkahwinan dan lain-lain) kepada pihak luar seperti agensi Kerajaan, Swasta dan orang awam di pusat pelancongan: a. Bazar Serambi Teruntum b. Sungai Lembing c. Pusat Rekreasi Balok	0	0%	0	0%	0
5.	Memastikan semua kawasan di bawah seliaan Jabatan sentiasa bersih dan selamat. a. Bazar Serambi Teruntum b. Sungai Lembing c. Pusat Rekreasi Balok d. Gambang	256	50%	0	0%	256

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
SEPTEMBER 2021**

6.	Menguruskan permohonan tempahan dan sewaan Dewan Gambang dalam tempoh satu(1) hari bekerja selepas permohonan diterima.	0	0%	0	0%	0
----	---	---	----	---	----	---