

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 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	1197	0%	0	0%	883
2.	Memastikan permohonan penyelesaian luar mahkamah bagi kes-kes saman jabatan dapat diselesaikan dalam tempoh 10 minit	254	0%	0	0%	0

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 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	216	-	-	-	-	-	-	-
2.	Permohonan 204D	108	216	-	-	-	-	-	-	-
3.	Permohonan Kebenaran Merancang	57	221	100	0	0	0	0	29	100
4.	Permohonan Pelan Kerja Tanah, Jalan dan Parit	57	168	100	0	0	0	0	11	100
5.	Permohonan Pelan Bangunan Baru	30	131	100	0	0	0	0	9	100
6.	Permohonan Landskap	57	163	100	0	0	0	0	10	100
	Jumlah		1115	100	0	0	0	0	59	100

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 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.	3213	92%	30	8%	3243
2.	Memastikan prestasi kepuasan pelanggan di kaunter mencapai 90% setiap bulan.	10	100%	-	-	10
3.	Memastikan prestasi kepuasan penduduk terhadap perkhidmatan MBK mencapai 85% dalam pelaporan 2 kali setahun.	2	100%	-	-	2

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 2021**

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.	Melaksanakan auditan yang adil, profesional berdasarkan arahan/pekelling/dasar yang berkuatkuasa dari masa ke semasa	141	100%	-	-	141
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	152	100%	-	-	152
3.	Mengadakan Mesyuarat Jawatankuasa Audit empat(4) kali setahun	20	100%	-	-	20

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 2021**

JABATAN / BAHAGIAN / SEKSYEN : JABATAN 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 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	6	100%	-	-	6
3.	Memproses permohonan pinjaman perumahan ke Lembaga Pembiayaan Perumahan Awam Malaysia dalam tempoh 7 hari bekerja	2	100%	-	-	2
4.	Memastikan permohonan kursus luar diproses dalam tempoh 7 hari selepas kelulusan dari Yang Dipertua atau Setiausaha Majlis	51	100%	-	-	51
5.	Menguruskan dokumen bersara wajib dalam tempoh tidak melebihi 90 hari dari tarikh persaraan	33	100%	-	-	33
6.	Mengeluarkan surat pengesahan perubatan (guaranteeletter) dalam tempoh 15 minit	270	100%	-	-	270
7.	Menguruskan proses lawatan keluar negara (kakitangan) dalam tempoh 14 hari bekerja	113	100%	-	-	113

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 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 10 minit	4117	100%	-	-	4117
2.	Memastikan semua barangan yang disita akan diselesaikan dalam tempoh 30 minit selepas pembayaran penebusan dibuat	78	100%	-	-	78
3.	Menjalankan siasatan dan memberi maklumbalas terhadap aduan yang berkaitan dalam masa 3 hari waktu bekerja	603	100%	-	-	603
4.	Memastikan tindakan apit roda diselesaikan dalam tempoh 30 minit selepas pembayaran buka apit roda dibuat.	1050	100%	-	-	1050

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 2021**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PENGURUSAN 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 2 jam bagi ibu pejabat dan 18 jam bagi pejabat-pejabat cawangan	117	100%	0	0%	117
2.	Semua pengubahsuaian modul-modul dalam sistem aplikasi komputer yang tidak melibatkan pengubahsuaian struktur pangkalan data akan dibuat dalam tempoh 6 jam	30	100%	0	0%	30
3.	Semua pengubahsuaian modul-modul dalam sistem aplikasi komputer yang melibatkan pengubahsuaian struktur pangkalan data akan dibuat dalam tempoh 2 hari bekerja	19	100%	0	0%	19

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 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 setiap bulan	24667	50%	-	-	24667
2.	Memastikan kelulusan/penolakan permohonan sewaan petak letak kereta dikeluarkan dalam tempoh 7 hari bekerja	182	100%	-	-	182

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 2021**

JABATAN / BAHAGIAN /SEKSYEN : JABATAN PERBENDAHARAAN

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.	Penerimaan kutipan bayaran di kaunter dalam tempoh 10 minit	73829	94.77%	463	5.23%	8856
2.	Bayaran kepada pembekal dalam tempoh 7 hari bekerja dengan syarat dokumen lengkap diterima	2147	99.00%	7	1.00%	2154
3.	Mengeluarkan sijil pendaftaran pembekal/kontraktor dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh pendaftaran dan borang lengkap diterima	496	100.00%	0	0%	496
4.	Pengeluaran pesanan tempatan dalam tempoh 2 hari bekerja selepas kelulusan DB	2855	100.00%	0	0%	2855
5.	Mengeluar dan menghantar Notis E kepada pemilik pegangan yang mempunyai tunggakan cukai taksiran iaitu selepas akhir bulan feb (penggal pertama) dan selepas akhir ogos (penggal kedua) setiap tahun sekurang-kurangnya 50% bagi bulan Mac dan September setiap tahun.	PRESTASI BAGI PIAGAM INI AKAN DIBUAT PADA BULAN MAC DAN SEPTEMBER SETIAP TAHUN				

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 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 1 jam selepas aduan diterima.	251	100%	0	0%	251
2.	Memastikan penyelenggaraan sistem perparitan dilaksanakan dalam tempoh 2 bulan daripada aduan kerosakan yang diterima.	101	22.5%	31	77.5%	132
3.	Memastikan penyelenggaraan bangunan dilaksanakan dalam tempoh sebulan daripada aduan kerosakan bangunan yang diterima	630	100%	0	0%	630
4.	Memastikan penyelenggaraan kemudahan awam (ceper jalan, papan tanda perumahan dan lain-lain) dilaksanakan dalam tempoh sebulan daripada aduan kerosakan yang diterima.	159	100%	0	0%	159

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 2021**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : BAHAGIAN MEKANIKAL DAN PENGANGKUTAN

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 Sistem Hawa Dingin yang diterima diperiksa dan dibuat pengesahan kerosakan dalam tempoh 2 jam selepas aduan diterima.	71	100	0	0	71
2.	Menguruskan Permohonan Kenderaan Keluar Daerah (BP 1) dalam tempoh 2 hari selepas permohonan diterima	503	100	0	0	503
3.	Memastikan setiap aduan kerosakan Kenderaan / Jentera (BP7) yang diterima diperiksa dan dibuat pengesahan kerosakan dalam tempoh 30 minit selepas aduan diterima.	668	100	0	0	668
4.	Memastikan setiap aduan kerosakan Mesin Kecil yang diterima diperiksa dan dibuat pengesahan kerosakan dalam tempoh 15 minit selepas aduan diterima.	369	100	0	0	369

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 2021**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : BAHAGIAN INFRASTRUKTUR DAN JALAN

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 senarai harga tawaran yang dikemukakan oleh kontraktor dipamerkan di papan kenyataan 2 hari selepas tarikh tutup	40	0%	-	-	40
2.	Memastikan surat setuju terima kontrak dikeluarkan dalam tempoh 2 hari bagi kerja kontrak selepas keputusan jawatankuasa pemilihan diperolehi.	40	0%	-	-	40
3.	Memastikan surat pengesahan bagi sokongan CCC dikeluarkan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh penyiapan dan pematuhan syarat.	196	100%	-	-	196
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.	144	100%	-	-	144
5.	Memastikan penyelenggaraan kerja jalan mencapai 90% penyelesaian oleh kontraktor dalam tempoh 90 hari bekerja untuk kerja-kerja inden.	172	0%	-	-	172

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 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	134	100%	-	-	134
2.	Memproses Kelulusan Pra Hitungan Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja Dengan Syarat Dokumen Lengkap Diterima	113	100%	-	-	133
3.	Memproses Permohonan Tukar Syarat Dasar, Pecah Sempadan, Pecah Bahagian dan Cantuman Tanah Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Dengan Syarat Dokumen Lengkap Diterima	155	100%	-	-	155

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 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	
4	Memproses sekurang-kurangnya 80% permohonan tapak papan iklan luar premis dalam tempoh 21 hari bekerja	71	100%	-	-	71
5	Menyediakan sekurang-kurangnya ulasan permohonan individu/agensi dari Pejabat Daerah dan Tanah dalam tempoh 21 hari bekerja	316	100%	-	-	316
6	Memastikan maklumat Rancangan Pemaju dan Pelan Asas Digital yang diperlukan oleh pelanggan disediakan dalam tempoh 30 minit	43	100%	-	-	43
7	Menyediakan ulasan permohonan tempat meletak kenderaan dalam tempoh 3 hari	13	100%	-	-	13

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 2021**

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.	13756	100%	0	0%	13756

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 .	5755	100%	0	0%	5755

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 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.	1320	100%	0	0%	1320

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 2 hari bekerja selepas menerima aduan untuk tindakan pembaikan. a.Rumah kediaman rasmi Datuk Bandar	10	100%	0	0%	10

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 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.	7	100%	0	0%	7

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.	1	100%	0	50%	1

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 2021**

7. SIJIL BADAN PENGURUSAN BERSAMA

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	
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	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	
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
TAHUN 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 7 hari bekerja bagi perniagaan yang berisiko	1225	100	0	100	1225
2.	Memproses permohonan lesen permit/iklan yang tidak berisiko dalam masa 10 minit	962	100	0	100	962
3.	Memproses permohonan permit pemasangan banting dan sepanduk yang lengkap dalam 10 minit	906	100	0	100	906
4.	Memproses permohonan permit kaki lima dan ruang legar dalam tempoh 10 minit	764	100	0	100	764
5.	Memproses permohonan lesen anjing dalam tempoh 10 minit	5520	100	0	100	5520
6.	Memproses pengeluaran kad kesihatan dalam tempoh 15 minit	11430	100	0	100	11430
7.	Memproses permohonan lesen penjaja dalam tempoh 1 jam bekerja bagi pusat jaja statik MPK dan penjaja beredar	360	100	0	100	360
8.	Memproses permohonan lesen penjaja dalam tempoh 21 hari bekerja bagi permohonan di atas tanah status tidak jelas	142	100	0	100	142

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 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 1 bulan (30) hari bekerja selepas temuduga	70	100	0	100	70
10.	Memproses permit sementara penjaja bagi jualan buah bermusim, jualan ubat dan pasar terbuka diuruskan dalam tempoh 1 jam bekerja	446	100	0	100	446

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 2021**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : WILAYAH LESTARI JAYA

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.	Semua aduan awam di dalam kawasan Wilayah Lestari Jaya diambil tindakan semakan awal dalam tempoh 24 jam	35	100%	0	0.0	35
2.	Mesyuarat penyelarasan bersama pihak industri di Wilayah Lestari Jaya diadakan 3 kali setahun	1 dari 3 kali	33.30%	2	66.70%	2
3.	Mesyuarat penyelarasan isu Wilayah Lestari Jaya bersama jabatan-jabatan /bahagian - bahagian dalaman Majlis Bandaraya Kuantan diadakan pada setiap minggu	1 dari 4 minggu	25.00%	3	75%	4
4.	Program kesedaran bayaran cukai taksiran bersama komuniti industri, perumahan dan perniagaan diadakan pada setiap bulan, 8 kali setahun	1 dari 8 kali	12.50%	7	87.50%	8
5.	Program kerjasama strategik komuniti diadakan 3 kali setahun (setiap 4 bulan sekali)	1 kali dari 3 kali	33.3%	2	66.7%	3
6.	Memastikan operasi penguatkuasa dilaksanakan secara berhemah pada setiap minggu	33 dari 32 kali	103.10%	0	0.00%	33

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 2021**

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

Bahagian Kesihatan Persekitaran

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 pemeriksaan bagi menggreddkan premis makanan 1 kali setahun setiap premis.	464	100	-	-	464
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 .	1212 - 1128	100	-	-	- Tong sampah di bawah pengurusan SW Corp / AFSB
3.	Melaksanakan kerja-kerja kawalan vektor semak samun 1 kali setiap bulan bagi kawasan Pusat Bandar dan 3 bulan sekali pada kawasan Pinggir Bandar.	1050	100	-	-	1050
4.	Mengadakan pemeriksaan pengauditan tandas-tandas awam PBT 2 kali setahun setiap tandas.	219	100	-	-	219
5.	Lokasi Kerja-kerja Litter Picking	16	100	-	-	16
6.	Bencana (Pokok Tumbang)	25	100	-	-	25
7.	Aduan Haiwan (Anjing Liar)					

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 2021**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PEMBANGUNAN KOMUNITI DAN 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	60	100	-	-	60

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 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	
1	Mengadakan penggredan 100% premis (restoran) yang dilesenkan (SSR)	726	100%	-	-	726
2	Membuat operasi penggredan makanan 2 kali sebulan	34	100%	-	-	34
3	Menyediakan laporan penggredan makanan (restoran) setiap 3 bulan sekali	6	100%	-	-	6

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 2021**

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

2) Bahagian Kesihatan Persekitaran (Unit Vektor) dan (Unit 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.	6	100	-	-	6
	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	3	100	-	-	3
2.	Melaksanakan kerja-kerja kawalan vektor semak samun 1 kali setiap bulan bagi kawasan Pusat Bandar dan 3 bulan sekali pada kawasan Pinggir Bandar	120	100	-	-	120

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 2021**

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

3) Bahagian Perkhidmatan Awam (Tandas Awam)

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.	Membuat penilaian prestasi penyewa @ operator tandas awam PBT 1 bulan sekali	242	100	-	-	242
2.	Mempastikan tandas-tandas awam mendapat sekurang-kurangnya 3 bintang keatas (SSR)	242	100	-	-	242
3.	Menyediakan laporan pengauditan dan pemantauan bintang tahap kebersihan tandas awam di kawasan PBT setiap 6 bulan sekali	6	100	-	-	6

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 2021**

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

4) 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 MENEPA TI STANDARD	% MENEPA TI STANDARD	
1	Mengadakan sesi Townhall bersama masyarakat setempat	127	100	-	-	127
2	Melaksanakan program sukan dan riadah bersama persatuan/kelab	50	100	-	-	50

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 2021**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN SENIBINA

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 dan membuat keputusan kepada permohonan kelulusan Pelan Bangunan dalam tempoh 29 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima daripada Bahagian Pusat Setempat (OSC)	69	100%			69
2	Memproses dan membuat keputusan kepada permohonan Pelan Tambahan dan Pindaan dalam tempoh 21 hari bekerja dari permohonan lengkap diterima	82	100%			82
3	Memproses kelulusan Pelan Pindaan Mudah dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima	24	100%			24
4	Memproses kelulusan Pelan Serta Merta dalam tempoh 1 jam bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima	81	100%			81
5	Memproses permohonan Pelan Sementara bagi rumah mampu milik dan kos sederhana rendah dalam tempoh 24 jam dari tarikh permohonan lengkap diterima	33	100%			33

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 2021**

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	
6	Memproses permohonan Pembinaan Tanpa Kelulusan dalam tempoh 30 hari bekerja dari permohonan diterima	77	100%			77
7	Memproses permohonan Pelan Lakar bagi lesen perniagaan dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima	37	100%			37

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 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 MENEPA TI STANDARD	% MENEPA TI STANDARD	
1.	Permohonan Kelulusan Pelan Landskap Memastikan sekurang-kurangnya 85% permohonan pelan landskap di proses secara bulanan dalam tempoh 29 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan daripada Seksyen Pusat Setempat (OSC)	60	100%	-	-	60

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN LANDSKAP

B) 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 perkhidmatan berkualiti dan memuaskan kehendak pelanggan siap dilaksanakan dalam tempoh @ selewat-lewatnya 1jam sebelum program bermula	58	100%	-	-	58

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 2021**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PELABURAN DAN BANDAR BESTARI

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.	Menyediakan pakej-pakej yang menarik bagi setiap produk pelancongan. a. Bazar Serambi Teruntum b. Sungai Lembang 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 dengan cekap selepas permohonan diterima. a. Bazar Serambi Teruntum b. Sungai Lembang c. Pusat Rekreasi Balok	249	100% 0 100%	- - -	0%	1 0 1

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 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	
4.	Memastikan semua kawasan di bawah seliaan Jabatan menjalankan kerja-kerja litter picking dikawasan yang telah ditetapkan.					
	a. Sungai Lembing (4 x sebulan)	372	100%	-	0%	372
	b. Pusat Rekreasi Balok(8 x sebulan)				0%	
	c. Gambang (30 x sebulan)	30			100%	30
5.	Menguruskan permohonan tempahan dan sewaan Dewan Gambang dalam tempoh satu(1) hari bekerja selepas permohonan diterima.	144	100%	0	0%	144

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 2021**