

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JUN 2022**

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 | 15 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 100 |
| 4. | Permohonan Pelan Kerja Tanah, Jalan dan Parit | 57 | 8 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 100 |
| 5. | Permohonan Pelan Bangunan Baru | 30 | 9 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 100 |
| 6. | Permohonan Landskap | 57 | 4 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 100 |
| Jumlah | | | 36 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 36 | 100 |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JUN 2022**

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. | 375 | 89% | 46 | 11% | 421 |
| 2. | Memastikan prestasi kepuasan pelanggan di kaunter mencapai 90% setiap bulan. | 663 | 98% | 12 | 2% | 675 |
| 3. | Memastikan prestasi kepuasan penduduk terhadap perkhidmatan MBK mencapai 85% dalam pelaporan 2 kali setahun. | 1 | 100% | - | 0 | 1 |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JUN 2022**

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/pekeliling/dasar yang berkuatkuasa dari masa ke semasa | 2 | 100% | - | - | 2 |
| 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 | 2 | 100% | - | - | 2 |
| 3. | Mengadakan Mesyuarat Jawatankuasa Audit empat(4) kali setahun | 1 | 100% | - | - | 1 |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JUN 2022**

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 | 0 | - | - | - | 0 |
| 2. | Mengeluarkan Surat Pertuduhan Tatatertib dalam tempoh 14 hari dari tempoh Mesyuarat Jawatankuasa Tatatertib bersidang | 0 | - | - | - | 0 |
| 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 | 22 | 100% | - | - | 22 |
| 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 | 18 | 100% | - | - | 18 |
| 7. | Menguruskan proses lawatan keluar negara (kakitangan) dalam tempoh 14 hari bekerja | 0 | - | - | - | 0 |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JUN 2022**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN UNDANG-UNDANG DAN PENGUATKUASAAN

| 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. | Memastikan kompaun yang dirujuk ke Bahagian ini diselesaikan dalam tempoh 10 minit | 619 | 100% | - | - | 619 |
| 2. | Memastikan semua barangan yang disita akan diselesaikan dalam tempoh 30 minit selepas pembayaran penebusan dibuat | 15 | 100% | - | - | 15 |
| 3. | Menjalankan siasatan dan memberi maklumbalas terhadap aduan yang berkaitan dalam masa 3 hari waktu bekerja | 128 | 100% | - | - | 128 |
| 4. | Memastikan tindakan apit roda diselesaikan dalam tempoh 30 minit selepas pembayaran buka apit roda dibuat. | 26 | 100% | - | - | 26 |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JUN 2022**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PENGUATKUASAAN DAN KESELAMATAN

| 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. | Memastikan semua urusan menandatangani perjanjian di kaunter antara MBK 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 | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JUN 2022**

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 | 48 | 100% | 0 | 0% | 48 |
| 2. | Semua pengubahsuaian modul-modul dalam sistem aplikasi komputer yang tidak melibatkan pengubahsuaian struktur pangkalan data akan dibuat dalam tempoh 6 jam | 5 | 100% | 0 | 0% | 5 |
| 3. | Semua pengubahsuaian modul-modul dalam sistem aplikasi komputer yang melibatkan pengubahsuaian struktur pengkalan data akan dibuat dalam tempoh 2 hari bekerja | 2 | 100% | 0 | 0% | 2 |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JUN 2022**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : BAHAGIAN 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 setiap bulan | 5727 | 100% | - | - | 5727 |
| 2. | Memastikan kelulusan/penolakan permohonan sewaan petak letak kereta dikeluarkan dalam tempoh 7 hari bekerja | 19 | 100% | - | - | 19 |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JUN 2022**

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 | 5379 | 98% | 111 | 2% | 5490 |
| 2. | Bayaran kepada pembekal dalam tempoh 7 hari bekerja dengan syarat dokumen lengkap diterima | 69 | 96% | 3 | 4% | 69 |
| 3. | Mengeluarkan sijil pendaftaran pembekal/kontraktor dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh pendaftaran dan borang lengkap diterima | 72 | 100.00% | - | - | 72 |
| 4. | Pengeluaran pesanan tempatan dalam tempoh 2 hari bekerja selepas kelulusan DB | 277 | 100.00% | - | - | 277 |
| 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. | Penghantaran peringatan mesra bersama bil cukai taksiran: | - | - | - | - |
| PRESTASI BAGI PIAGAM INI AKAN DIBUAT PADA BULAN MAC DAN SEPTEMBER SETIAP TAHUN | | | | | | |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JUN 2022**

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. | 2 | 100% | - | - | 2 |
| 2. | Memastikan penyelenggaraan sistem perparitan dilaksanakan dalam tempoh 2 bulan daripada aduan kerosakan yang diterima. | 9 | 100% | - | - | 9 |
| 3. | Memastikan penyelenggaraan bangunan dilaksanakan dalam tempoh sebulan daripada aduan kerosakan bangunan yang diterima | 57 | 100% | - | - | 57 |
| 4. | Memastikan penyelenggaraan kemudahan awam (ceper jalan, papan tanda perumahan dan lain-lain) dilaksanakan dalam tempoh sebulan daripada aduan kerosakan yang diterima. | 3 | 100% | - | - | 3 |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JUN 2022**

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. | 31 | 100% | - | - | 31 |
| 2. | Menguruskan Permohonan Kenderaan Keluar Daerah (BP 1) dalam tempoh 2 hari selepas permohonan diterima | 22 | 100% | - | - | 22 |
| 3. | Memastikan setiap aduan kerosakan Kenderaan / Jentera (BP7) yang diterima diperiksa dan dibuat pengesahan kerosakan dalam tempoh 30 minit selepas aduan diterima. | 12 | 100% | - | - | 12 |
| 4. | Memastikan setiap aduan kerosakan Mesin Kecil yang diterima diperiksa dan dibuat pengesahan kerosakan dalam tempoh 15 minit selepas aduan diterima. | 25 | 100% | - | - | 25 |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JUN 2022**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : UNIT MARRIS

| 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 2 hari selepas tarikh tutup | 0 | 0% | - | - | 0 |
| 2. | Memastikan surat setuju terima kontrak dikeluarkan dalam tempoh 2 hari bagi kerja kontrak selepas keputusan jawatankuasa pemilihan diperolehi. | 0 | 0% | - | - | 0 |
| 3. | Memastikan penyelenggaraan kerja jalan mencapai 90% penyelesaian oleh kontraktor dalam tempoh 90 hari bekerja untuk kerja-kerja inden. | 4 | 100% | - | - | 4 |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JUN 2022**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : BAHAGIAN INFRASTRUKTUR DAN JALAN

| 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 surat pengesahan bagi sokongan CCC dikeluarkan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh penyiapan dan pematuhan syarat. | 6 | 100% | - | - | 6 |
| 2. | 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. | 11 | 100% | - | - | 11 |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JUN 2022**

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 | 20 | 100% | - | - | 20 |
| 2. | Memproses Kelulusan Pra Hitungan Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja Dengan Syarat Dokumen Lengkap Diterima | 21 | 100% | - | - | 21 |
| 3. | Memproses Permohonan Tukar Syarat Dasar, Pecah Sempadan, Pecah Bahagian dan Cantuman Tanah Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Dengan Syarat Dokumen Lengkap Diterima | 7 | 100% | - | - | 7 |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JUN 2022**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN

| 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 | % TIDAK MENEPAHI STANDARD | |
| 4 | Memproses sekurang-kurangnya 80% permohonan tapak papan iklan luar premis dalam tempoh 21 hari bekerja | 3 | 100% | - | - | 3 |
| 5 | Menyediakan sekurang-kurangnya ulasan permohonan individu/agensi dari Pejabat Daerah dan Tanah dalam tempoh 21 hari bekerja | 18 | 100% | - | - | 18 |
| 6 | Memastikan maklumat Rancangan Pemaju dan Pelan Asas Digital yang diperlukan oleh pelanggan disediakan dalam tempoh 30 minit | 6 | 100% | - | - | 6 |
| 7 | Menyediakan ulasan permohonan tempat meletak kenderaan dalam tempoh 3 hari | 6 | 100% | - | - | 6 |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JUN 2022**

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. | 0 | 0% | - | - | 0 |

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 . | 1520 | 100% | - | - | 1520 |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JUN 2022**

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. | 0 | 100% | - | - | 0 |

4. 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. a. Rumah Kediaman Rasmi Datuk Bandar b. Kuantan Riverfront Apartment c. Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) d. Gerai Kubang Buaya e. Arked Sentral f. Gerai Teluk Cempedak | 7 | 100% | - | - | 7 |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JUN 2022**

5. 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 |

6. 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 14 Hari Bekerja. | 6 | 100% | - | - | 6 |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JUN 2022**

7. 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. | 1 | 100% | - | - | 1 |

8. PENUBUHAN 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 | |
| Memastikan badan pengurusan bersama ditubuhkan oleh pemaju dalam tempoh 12 bulan selepas penyerahan pemilikan kosong kepada pembeli | 1 | 100% | - | - | 1 |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JUN 2022**

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 | 99 | 100 | - | - | 99 |
| 2. | Memproses permohonan lesen permit/iklan yang tidak berisiko dalam masa 10 minit | 208 | 100 | - | - | 208 |
| 3. | Memproses permohonan permit pemasangan banting dan sepanduk yang lengkap dalam 10 minit | 72 | 100 | - | - | 72 |
| 4. | Memproses permohonan permit kaki lima dan ruang legar dalam tempoh 10 minit | 64 | 100 | - | - | 64 |
| 5. | Memproses permohonan lesen anjing dalam tempoh 10 minit | 81 | 100 | - | - | 81 |
| 6. | Memproses pengeluaran kad kesihatan dalam tempoh 15 minit | 943 | 100 | - | - | 943 |
| 7. | Memproses permohonan lesen penjaja dalam tempoh 1 jam bekerja bagi pusat jaja statik MBK dan penjaja beredar | 40 | 100 | - | - | 40 |
| 8. | Memproses permohonan lesen penjaja dalam tempoh 21 hari bekerja bagi permohonan di atas tanah status tidak jelas | 0 | 100 | - | - | 0 |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JUN 2022**

| 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 | 0 | 100% | - | - | 0 |
| 10. | Memproses permit sementara penjaja bagi jualan buah bermusim, jualan ubat dan pasar terbuka diuruskan dalam tempoh 1 jam bekerja | 5 | 100% | - | - | 5 |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JUN 2022**

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 | 0 | 0% | - | - | 0 |
| 2. | Mesyuarat penyelarasan bersama pihak industri di Wilayah Lestari Jaya diadakan 3 kali setahun | 0 dari 3 kali | 0% | - | - | 0 |
| 3. | Mesyuarat penyelarasan isu Wilayah Lestari Jaya bersama jabatan-jabatan /bahagian - bahagian dalaman Majlis Bandaraya Kuantan diadakan pada setiap minggu | 0 | 0% | - | - | 0 |
| 4. | Program kesedaran bayaran cukai taksiran bersama komuniti industri, perumahan dan perniagaan diadakan pada setiap bulan, 8 kali setahun | 0 | 0% | - | - | 0 |
| 5. | Program kerjasama strategik komuniti diadakan 3 kali setahun (setiap 4 bulan sekali) | 0 | 0% | - | - | 0 |
| 6. | Memastikan operasi penguatkuasa dilaksanakan secara berhemah pada setiap minggu | 23 dari 32 kali | 72% | 9 | 28% | 23 |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JUN 2022**

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 1 kali setahun setiap premis. | 58 | 100 | - | - | 58 |
| 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 . | 101 - 94 | 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. | 91 | 100 | - | - | 91 |
| 4. | Mengadakan pemeriksaan pengauditan tandas-tandas awam PBT 2 kali setahun setiap tandas. | 4 | 100 | - | - | 4 |
| 5. | Lokasi Kerja-kerja Litter Picking | 16 | 100 | - | - | 16 |
| 6. | Bencana (Pokok Tumbang) | 25 | 100 | - | - | 25 |
| 7. | Aduan Haiwan (Anjing Liar) | 92 | 100 | - | - | 92 |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JUN 2022**

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
JUN 2022**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PEMBANGUNAN KOMUNITI DAN 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 2 kali sebulan | 5 | 100% | - | - | 5 |
| 3 | Menyediakan laporan penggredan makanan (restoran) setiap 3 bulan sekali | 1 | 100% | - | - | 1 |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JUN 2022**

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 | 20 | 100% | - | - | 20 |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JUN 2022**

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 | 37 | 100% | - | - | 37 |
| 2. | Memastikan tandas-tandas awam mendapat sekurang-kurangnya 3 bintang keatas (SSR) | 37 | 100% | - | - | 37 |
| 3. | Menyediakan laporan pengauditan dan pemantauan bintang tahap kebersihan tandas awam di kawasan PBT setiap 6 bulan sekali | 1 | 100% | - | - | 1 |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JUN 2022**

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

4) 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 | 100% | - | - | 4 |
| 2 | Melaksanakan program sukan dan riadah bersama persatuan/kelab | 10 | 100% | - | - | 10 |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JUN 2022**

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) | 7 | 100% | - | - | 7 |
| 2 | Memproses dan membuat keputusan kepada permohonan Pelan Tambahan dan Pindaan dalam tempoh 21 hari bekerja dari permohonan lengkap diterima | 7 | 100% | - | - | 7 |
| 3 | Memproses kelulusan Pelan Pindaan Mudah dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima | 4 | 100% | - | - | 4 |
| 4 | Memproses kelulusan Pelan Serta Merta dalam tempoh 1 jam bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima | 49 | 100% | - | - | 49 |
| 5 | Memproses permohonan Pelan Sementara bagi rumah mampu milik dan kos sederhana rendah dalam tempoh 24 jam dari tarikh permohonan lengkap diterima | 3 | 100% | - | - | 3 |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JUN 2022**

| 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 | |
| 6 | Memproses permohonan Pembinaan Tanpa Kelulusan dalam tempoh 30 hari bekerja dari permohonan diterima | 17 | 100% | - | - | 17 |
| 7 | Memproses permohonan Pelan Lakar bagi lesen perniagaan dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima | 24 | 100% | - | - | 24 |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JUN 2022**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN LANDSKAP

| 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 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) | 4 | 100% | - | - | 4 |

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN LANDSKAP

B)BAHAGIAN PENYELENGGARAN LANDSKAP

| 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 MENEPA TI STANDARD | % MENEPA TI STANDARD | |
| 1. | Memastikan aduan pokok berisiko diambil tindakan dalam tempoh 14 hari bekerja bermula dari tarikh terima permohonan dan hanya tertakluk kepada pokok majlis sahaja. | 4 | 100% | - | - | 4 |
| 2. | Memastikan perkhidmatan berkualiti dan memuaskan kehendak pelanggan siap dilaksanakan dalam tempoh @ selewat-lewatnya 1jam sebelum progarm bermula | 16 | 100% | - | - | 16 |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JUN 2022**

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 Lembing c. Pusat Rekreasi Balok | 0 | 0% | - | - | 0 |
| 2 | Menganjurkan program-program pelancongan kepada <i>stake holder</i> Majlis Bandaraya Kuantan. | 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 Lembing c. Pusat Rekreasi Balok | 2 4 13 | 100% 0 100% | - - - | - - - | 2 4 13 |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JUN 2022**

| 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 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) | 4 | 100% | - | - | 4 |
| | b. Pusat Rekreasi Balok(8 x sebulan) | 8 | | | | 8 |
| | 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. | 91 | 100% | - | - | 91 |