

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 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.	4429	91.4%	418	8.6%	4847
2.	Memastikan prestasi kepuasan pelanggan di kaunter mencapai 90% setiap bulan.	14996	99%	155	1%	15151
3.	Memastikan prestasi kepuasan penduduk terhadap perkhidmatan MBK mencapai 85% dalam pelaporan 2 kali setahun.	17	100%	-	-	17

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 2022**

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	12	100%	-	-	12
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	15	100%	-	-	15
3.	Mengadakan Mesyuarat Jawatankuasa Audit empat(4) kali setahun	4	100%	-	-	4

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 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	-	-	-	-	-
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	17	100%	-	-	17
4.	Memastikan permohonan kursus luar diproses dalam tempoh 7 hari selepas kelulusan dari Yang Dipertua atau Setiausaha Majlis	163	100%	-	-	163
5.	Menguruskan dokumen bersara wajib dalam tempoh tidak melebihi 90 hari dari tarikh persaraan	22	100%	-	-	22
6.	Mengeluarkan surat pengesahan perubahan (guaranteeletter) dalam tempoh 15 minit	67	100%	-	-	67
7.	Menguruskan proses lawatan keluar negara (kakitangan) dalam tempoh 14 hari bekerja	63	100%	-	-	63

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 2022**

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

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 TIDAK MENEPA TI STANDARD	% TIDAK MENEPA TI STANDARD	
1.	Memastikan semua urusan menandatangani perjanjian di kaunter antara MBK dengan pihak kedua dilaksanakan dalam tempoh 15 minit	151	0%	0	0%	151
2.	Memastikan permohonan penyelesaian luar mahkamah bagi kes-kes saman jabatan dapat diselesaikan dalam tempoh 10 minit	12	0%	0	0%	12

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 2022**

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

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.	Memastikan kompaun yang dirujuk ke Bahagian ini diselesaikan dalam tempoh 10 minit	31557	100%	-	-	31557
2.	Memastikan semua barangan yang disita akan diselesaikan dalam tempoh 30 minit selepas pembayaran penebusan dibuat	121	100%	-	-	121
3.	Menjalankan siasatan dan memberi maklumbalas terhadap aduan yang berkaitan dalam masa 3 hari waktu bekerja	1154	100%	-	-	1154
4.	Memastikan tindakan apit roda diselesaikan dalam tempoh 30 minit selepas pembayaran buka apit roda dibuat.	408	100%	-	-	408

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 2022**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PERBENDAHARAAN

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	501	100%	0	0%	501
2.	Semua pengubahsuaian modul-modul dalam sistem aplikasi komputer yang tidak melibatkan pengubahsuaian struktur pangkalan data akan dibuat dalam tempoh 6 jam	34	100%	0	0%	34
3.	Semua pengubahsuaian modul-modul dalam sistem aplikasi komputer yang melibatkan pengubahsuaian struktur pangkalan data akan dibuat dalam tempoh 2 hari bekerja	28	100%	0	0%	28

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 2022**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PERBENDAHARAAN

Bahagian : Letak Kereta

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 petak letak kereta diselenggara setiap bulan	36316	50%	-	-	36316
2.	Memastikan kelulusan/penolakan permohonan sewaan petak letak kereta dikeluarkan dalam tempoh 7 hari bekerja	177	100%	-	-	177

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 2022**

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	64391	92.6%	5124	7.4%	69515
2.	Bayaran kepada pembekal dalam tempoh 7 hari bekerja dengan syarat dokumen lengkap diterima	1287	94.4%	76	5.6%	1363
3.	Mengeluarkan sijil pendaftaran pembekal/kontraktor dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh pendaftaran dan borang lengkap diterima	781	100.00%	-	-	781
4.	Pengeluaran pesanan tempatan dalam tempoh 2 hari bekerja selepas kelulusan DB	3371	100.00%	-	-	3371
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.	114000				

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 2022**

JABATAN / BAHAGIAN / SEKSYEN : JABATAN KEJURUTERAAN

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : BAHAGIAN PENYELENGGARAAN

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 setiap aduan kerosakan lampu isyarat diambil tindakan dalam tempoh 1 jam selepas aduan diterima.	52	100%	-	0%	52
2.	Memastikan penyelenggaraan sistem perparitan dilaksanakan dalam tempoh 2 bulan daripada aduan kerosakan yang diterima.	216	100%	-	%	216
3.	Memastikan penyelenggaraan bangunan dilaksanakan dalam tempoh sebulan daripada aduan kerosakan bangunan yang diterima	529	100%	-	0%	529
4.	Memastikan penyelenggaraan kemudahan awam (ceper jalan, papan tanda perumahan dan lain-lain) dilaksanakan dalam tempoh sebulan daripada aduan kerosakan yang diterima.	56	100%	-	0%	56

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 2022**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : BAHAGIAN MEKANIKAL DAN PENGANGKUTAN

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 setiap aduan kerosakan Sistem Hawa Dingin yang diterima diperiksa dan dibuat pengesahan kerosakan dalam tempoh 2 jam selepas aduan diterima.	206	100	0	0	206
2.	Menguruskan Permohonan Kenderaan Keluar Daerah (BP 1) dalam tempoh 2 hari selepas permohonan diterima	994	100	0	0	994
3.	Memastikan setiap aduan kerosakan Kenderaan / Jentera (BP7) yang diterima diperiksa dan dibuat pengesahan kerosakan dalam tempoh 30 minit selepas aduan diterima.	501	100	0	0	501
4.	Memastikan setiap aduan kerosakan Mesin Kecil yang diterima diperiksa dan dibuat pengesahan kerosakan dalam tempoh 15 minit selepas aduan diterima.	479	100	0	0	479

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 2022**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : BAHAGIAN INFRASTRUKTUR 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 surat pengesahan bagi sokongan CCC dikeluarkan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh penyiapan dan pematuhan syarat.	74	100%	-	-	74
2.	Memastikan semua permohonan kelulusan pelan infrastruktur yang dikemukakan oleh jurutera Perunding dibuat keputusan dalam tempoh 35 hari bekerja tertakluk permohonan lengkap dari Seksyen Pusat Setempat.	110	100%	-	-	110

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 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	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 penyelenggaraan kerja jalan mencapai 90% penyelesaian oleh kontraktor dalam tempoh 90 hari bekerja untuk kerja-kerja inden.	69	0%	-	-	69

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 2022**

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	209	91%	21	9%	230
2.	Memproses Kelulusan Pra Hitungan Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja Dengan Syarat Dokumen Lengkap Diterima	225	93%	17	7%	242
3.	Memproses Permohonan Tukar Syarat Dasar, Pecah Sempadan, Pecah Bahagian dan Cantuman Tanah Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Dengan Syarat Dokumen Lengkap Diterima	174	95%	9	5%	183

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 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	
4	Memproses sekurang-kurangnya 80% permohonan tapak papan iklan luar premis dalam tempoh 21 hari bekerja	21	75%	7	25%	28
5	Menyediakan sekurang-kurangnya ulasan permohonan individu/agensi dari Pejabat Daerah dan Tanah dalam tempoh 21 hari bekerja	226	93%	17	7%	243
6	Memastikan maklumat Rancangan Pemaju dan Pelan Asas Digital yang diperlukan oleh pelanggan disediakan dalam tempoh 30 minit	37	95%	2	5%	39
7	Menyediakan ulasan permohonan tempat meletak kenderaan dalam tempoh 3 hari	24	92%	2	8%	26

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 2022**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : BAHAGIAN PENILAIAN

1. BANTAHAN

PERATURAN	MENEPAI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPAI STANDARD	% MENEPAI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPAI STANDARD	% TIDAK MENEPAI STANDARD	
Semua pemilik harta diberikan notis pindaan senarai nilai dalam tempoh 30 hari bagi membuat bantahan sebelum pindaan senarai nilai dikuatkuasakan.	7780	100%	0	0%	7780

2. PERUBAHAN MAKLUMAT PEGANGAN HARTA

PERATURAN	MENEPAI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPAI STANDARD	% MENEPAI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPAI STANDARD	% TIDAK MENEPAI STANDARD	
Permohonan pindah milik harta / pegangan diproses dalam tempoh 1 hari bekerja .	33987	100%	0	0%	33987

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 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.	23	100%	0	0%	23

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	108	100%	0	0%	108

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 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.	4	100%	0	0%	4

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.	83	100%	0	50%	83

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

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	9	100%	0	0%	9

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 2022**

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	1093	100	0	100	1093
2.	Memproses permohonan lesen permit/iklan yang tidak berisiko dalam masa 10 minit	1151	100	0	100	1151
3.	Memproses permohonan permit pemasangan banting dan sepanduk yang lengkap dalam 10 minit	548	100	0	100	548
4.	Memproses permohonan permit kaki lima dan ruang legar dalam tempoh 10 minit	251	100	0	100	251
5.	Memproses permohonan lesen anjing dalam tempoh 10 minit	794	100	0	100	794
6.	Memproses pengeluaran kad kesihatan dalam tempoh 15 minit	11019	100	0	100	11019
7.	Memproses permohonan lesen penjaja dalam tempoh 1 jam bekerja bagi pusat jaja statik MPK dan penjaja beredar	567	100	0	100	567
8.	Memproses permohonan lesen penjaja dalam tempoh 21 hari bekerja bagi permohonan di atas tanah status tidak jelas	5	100	0	100	5

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 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	
9.	Pengisian kekosongan gerai akan diisi dalam tempoh 1 bulan (30) hari bekerja selepas temuduga	25	100	0	100	25
10.	Memproses permit sementara penjaja bagi jualan buah bermusim, jualan ubat dan pasar terbuka diuruskan dalam tempoh 1 jam bekerja	77	100	0	100	77

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 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	14	100%	-	0%	14
2.	Mesyuarat penyelarasan bersama pihak industri di Wilayah Lestari Jaya diadakan 3 kali setahun	9	100%	-	0%	9
3.	Mesyuarat penyelarasan isu Wilayah Lestari Jaya bersama jabatan-jabatan /bahagian - bahagian dalaman Majlis Bandaraya Kuantan diadakan pada setiap minggu	7	100%	-	0%	7
4.	Program kesedaran bayaran cukai taksiran bersama komuniti industri, perumahan dan perniagaan diadakan pada setiap bulan, 8 kali setahun	1	100%	-	0%	1
5.	Program kerjasama strategik komuniti diadakan 3 kali setahun (setiap 4 bulan sekali)	3	100%	-	0%	3
6.	Memastikan operasi penguatkuasa dilaksanakan secara berhemah pada setiap minggu	192	100%	-	0%	192

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 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.	410	100%	-	-	410
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 .	645	100%	-	-	645
3.	Melaksanakan kerja-kerja kawalan vektor semak samun 1 kali setiap bulan bagi kawasan Pusat Bandar dan 3 bulan sekali pada kawasan Pinggir Bandar.	4	100%	-	-	4
4.	Mengadakan pemeriksaan pengauditan tandas-tandas awam PBT 2 kali setahun setiap tandas.	576	100%	-	-	576
5.	Lokasi Kerja-kerja Litter Picking	606	100%	-	-	606
6.	Bencana (Pokok Tumbang)	325	100%	-	-	325
7.	Aduan Haiwan (Anjing Liar)	1054	100%	-	-	1054

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 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	
1.	UTC - Memastikan agensi di UTC Pahang mematuhi operasi yang ditetapkan setiap bulan.	480	100%	-	-	480
2.	PPRS Pinggiran Putra - Memberi Perkhidmatan Kaunter	720	100%	-	-	720

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 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)	2071	100%	-	-	2071
2	Membuat operasi penggredan makanan 2 kali sebulan	24	100%	-	-	24
3	Menyediakan laporan penggredan makanan (restoran) setiap 3 bulan sekali	12	100%	-	-	12

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 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.	76	100%	-	-	76
	ii. Kawalan lalat di tong sampah umum dalam kawasan bandar setiap hari	3	100%	-	-	3
	iii. Kawalan tikus di Pusat Bandar pada sebelah malam setiap 3 kali seminggu	34	100%	-	-	34
2.	Melaksanakan kerja-kerja kawalan vektor semak samun 1 kali setiap bulan bagi kawasan Pusat Bandar dan 3 bulan sekali pada kawasan Pinggir Bandar	200	100	-	-	200

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 2022**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PEMBANGUNAN KOMUNITI DAN 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 1 bulan sekali	567	100%	-	-	567
2.	Mempastikan tandas-tandas awam mendapat sekurang-kurangnya 3 bintang keatas (SSR)	551	100%	-	-	551
3.	Menyediakan laporan pengauditan dan pemantauan bintang tahap kebersihan tandas awam di kawasan PBT setiap 6 bulan sekali	12	100%	-	-	12

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 2022**

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	3	100%	-	-	3
2	Melaksanakan program sukan dan riadah bersama persatuan/kelab	2	100%	-	-	2

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 2022**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN SENIBINA

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	Memproses dan membuat keputusan kepada permohonan kelulusan Pelan Bangunan dalam tempoh 29 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima daripada Bahagian Pusat Setempat (OSC)	110	100%	-	-	110
2	Memproses dan membuat keputusan kepada permohonan Pelan Tambahan dan Pindaan dalam tempoh 21 hari bekerja dari permohonan lengkap diterima	105	100%	-	-	105
3	Memproses kelulusan Pelan Pindaan Mudah dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima	60	100%	-	-	60
4	Memproses kelulusan Pelan Serta Merta dalam tempoh 1 jam bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima	498	100%	-	-	498
5	Memproses permohonan Pelan Sementara bagi rumah mampu milik dan kos sederhana rendah dalam tempoh 24 jam dari tarikh permohonan lengkap diterima	45	100%	-	-	45

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 2022**

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	
6	Memproses permohonan Pembinaan Tanpa Kelulusan dalam tempoh 30 hari bekerja dari permohonan diterima	162	100%	-	-	162
7	Memproses permohonan Pelan Lakar bagi lesen perniagaan dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima	266	100%	-	-	266

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 2022**

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)	61	100%	-	-	61

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	158	100%	-	-	158
2.	Memastikan aduan pokok berisiko diambil tindakan dalam tempoh 14 hari bekerja bermula dari tarikh terima permohonan dan hanya tertakluk kepada pokok majlis sahaja.	26	100%	-	-	26

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 2022**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PELABURAN DAN BANDAR BESTARI

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.	Menyediakan pakej-pakej yang menarik bagi setiap produk pelancongan. a. Bazar Serambi Teruntum b. Sungai Lembing c. Pusat Rekreasi Balok	0	0%	-	0%	0
2	Menganjurkan program-program pelancongan kepada <i>stake holder</i> Majlis Bandaraya Kuantan.	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 Lembing c. Pusat Rekreasi Balok	32 19 86	100% 100% 100%	- - -	0 0 0	32 19 86

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
TAHUN 2022**

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	
4.	Memastikan semua kawasan di bawah seliaan Jabatan menjalankan kerja-kerja litter picking dikawasan yang telah ditetapkan.					
	a. Sungai Lembing (4 x sebulan)	48	100%	-	0%	48
	b. Pusat Rekreasi Balok(8 x sebulan)	96	100%	-	0%	96
	c. Gambang (30 x sebulan)	360	100%	-	0%	360
5.	Menguruskan permohonan tempahan dan sewaan Dewan Gambang dalam tempoh satu(1) hari bekerja selepas permohonan diterima.	676	100%	0	0%	676