

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN**  
**JUN 2023**

**JABATAN / BAHAGIAN / SEKSYEN : SEKSYEN PUSAT SETEMPAT**

| Bil | Jenis permohonan                              | Indikator Kerja<br>(hari)<br>PIAGAM<br>PELANGGAN<br>(KPKT) | Permohonan yang telah diangkat ke Mesyuarat<br>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                                                         | 33                                                                         | 100% | 0                      | 0 | 33           | 0% | 33                 | 100% |
| 4.  | Permohonan Pelan Kerja Tanah, Jalan dan Parit | 57                                                         | 15                                                                         | 100% | 0                      | 0 | 15           | 0% | 15                 | 100% |
| 5.  | Permohonan Pelan Bangunan Baru                | 30                                                         | 12                                                                         | 100% | 0                      | 0 | 12           | 0% | 12                 | 100% |
| 6.  | Permohonan Landskap                           | 57                                                         | 13                                                                         | 100% | 0                      | 0 | 13           | 0% | 13                 | 100% |
|     | Jumlah                                        |                                                            | 73                                                                         | 100% | 0                      | 0 | 73           | 0% | 73                 | 100% |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JUN 2023**

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

| BIL. | PIAGAM PELANGGAN                                                                                             | MENEPATI TEMPOH MASA / STANDAD PIAGAM PELANGGAN |                    | TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDAD PIAGAM PELANGGAN |                            | JUMLAH PERKHIDMATAN / LAPORAN |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------|
|      |                                                                                                              | BIL. MENEPATI STANDAD                           | % MENEPATI STANDAD | BIL TIDAK MENEPATI STANDAD                            | % TIDAK MEMENEPATI STANDAD |                               |
| 1.   | Memastikan aduan awam yang diterima diberi maklumbalas tindakan dalam tempoh 7 hari bekerja.                 | 357                                             | 83%                | 72                                                    | 17%                        | 429                           |
| 2.   | Memastikan prestasi kepuasan pelanggan di kaunter mencapai 90% setiap bulan.                                 | 8357                                            | 99%                | 1                                                     | 1%                         | 8358                          |
| 3.   | Memastikan prestasi kepuasan penduduk terhadap perkhidmatan MBK mencapai 85% dalam pelaporan 2 kali setahun. | 1                                               | 100%               | -                                                     | -                          | 1                             |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN**  
**JUN 2023**

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

| 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.  | Melaksanakan auditan yang adil, profesional berdasarkan arahan/pekeliling/dasar yang berkuatkuasa dari masa ke semasa                                                                                                                                                                                                                                                                 | 0                                               | 0%                  | -                                             | -                   | 0                   |
| 2.  | Mengeluarkan laporan audit yang seimbang, bebas, tepat, jelas dan mudah difahami serta mengadakan Entrance and Exit Meeting dengan jabatan terlibat.<br><br>A) Penyediaan Rancangan Audit Tahunan<br>B) Pengauditan Penyata Kewangan<br>C) Pengauditan Program Penampilan Audit<br>D) Pengauditan Prestasi<br>E) Audit Fasilitas<br>F) Siasatan/Audit Khas<br>G) Pemeriksaan Mengejut | 0                                               | 0%                  | -                                             | -                   | 0                   |
| 3.  | Mengadakan Mesyuarat Jawatankuasa Audit empat(4) kali setahun                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 0                                               | 0%                  | -                                             | -                   | 0                   |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN**  
**JUN 2023**

**JABATAN / BAHAGIAN / SEKSYEN : SEKSYEN INTEGRITI**

| 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.  | Mengeluarkan Surat Pertuduhan Tatatertib Dalam Tempoh Empat Belas (14) Hari Bekerja Dari Tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Tatatertib Bersidang. | 0                                               | 0%                  | -                                             | 0%                  | 0                   |
| 2.  | Mengemukakan Aduan Untuk Tindakan Dalam Tempoh Tiga (3) Hari Bekerja Selepas Aduan Diterima.                                                 | 1                                               | 100%                | -                                             | 0%                  | 1                   |
| 3.  | Maklumat Dan Identiti Pemberi Maklumat Akan Dirahsiakan Mengikut Undang-Undang Yang Berkuatkuasa.                                            | 1                                               | 100%                | -                                             | 0%                  | 1                   |
| 4.  | Mendidik Dan Membudayakan Pelaksanaan Integriti Di Dalam Organisasi.                                                                         | 2                                               | 100%                | -                                             | 0%                  | 2                   |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JUN 2023**

**JABATAN / BAHAGIAN / SEKSYEN : JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN**

| BIL | PIAGAM PELANGGAN                                                                                                                                                     | MENEPATI TEMPOH<br>MASA/ STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                        | TIDAK MENEPATI<br>MASA/STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                           | JUMLAH<br>PERKHIDMATAN |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------|------------------------|
|     |                                                                                                                                                                      | JUMLAH<br>MENEPATI<br>STANDARD                        | % MENEPATI<br>STANDARD | JUMLAH<br>TIDAK<br>MENEPATI<br>STANDARD             | %<br>MENEPATI<br>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                      |
| 2.  | Memproses permohonan pinjaman perumahan ke Lembaga Pembiayaan Perumahan Awam Malaysia dalam <b>tempoh 7 hari</b> bekerja                                             | 1                                                     | 100%                   | -                                                   | -                         | 1                      |
| 3.  | Memastikan permohonan kursus luar diproses <b>dalam tempoh 7 hari</b> selepas kelulusan dari Datuk Bandar atau Setiausaha Majlis                                     | 11                                                    | 100%                   | -                                                   | -                         | 11                     |
| 4.  | Menguruskan dokumen bersara wajib <b>dalam tempoh tidak melebihi 90 hari</b> dari tarikh persaraan                                                                   | 2                                                     | 100%                   | -                                                   | -                         | 2                      |
| 5.  | Mengeluarkan surat pengesahan perubatan (guaranteeletter) <b>dalam tempoh 15 minit</b>                                                                               | 20                                                    | 100%                   | -                                                   | -                         | 20                     |
| 6.  | Menguruskan proses lawatan keluar negara (kakitangan) <b>dalam tempoh 14 hari bekerja</b>                                                                            | 6                                                     | 100%                   | -                                                   | -                         | 6                      |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JUN 2023**

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

| BIL | PIAGAM PELANGGAN                                                                                                                     | MENEPATI TEMPOH MASA/<br>STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                        | TIDAK MENEPATI<br>MASA/STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                                 | JUMLAH<br>PERKHIDMATAN |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------|
|     |                                                                                                                                      | JUMLAH MENEPATI<br>STANDARD                        | % MENEPATI<br>STANDARD | JUMLAH TIDAK<br>MENEPATI<br>STANDARD                | % TIDAK<br>MENEPATI<br>STANDARD |                        |
| 1.  | Memastikan semua urusan menandatangani perjanjian di kaunter antara MBK dengan pihak kedua dilaksanakan dalam <b>tempoh 15 minit</b> | 16                                                 | 100%                   | 0                                                   | 0%                              | 16                     |
| 2.  | Memastikan permohonan penyelesaian luar mahkamah bagi kes-kes saman jabatan dapat diselesaikan dalam tempoh <b>10 minit</b>          | 8                                                  | 100%                   | 0                                                   | 0%                              | 8                      |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JUN 2023**

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

| BIL | PIAGAM PELANGGAN                                                                                                         | MENEPATI TEMPOH MASA/<br>STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                           | TIDAK MENEPATI<br>MASA/STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                        | JUMLAH<br>PERKHIDMATAN |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------|------------------------|
|     |                                                                                                                          | JUMLAH<br>MENEPATI<br>STANDARD                        | %<br>MENEPATI<br>STANDARD | JUMLAH<br>MENEPATI<br>STANDARD                      | % MENEPATI<br>STANDARD |                        |
| 1.  | Memastikan kompaun yang dirujuk ke Bahagian ini diselesaikan dalam tempoh <b>10 minit</b>                                | 349                                                   | 100%                      | -                                                   | -                      | 349                    |
| 2.  | Memastikan semua barangan yang disita akan diselesaikan dalam tempoh <b>30 minit</b> selepas pembayaran penebusan dibuat | 5                                                     | 100%                      | -                                                   | -                      | 5                      |
| 3.  | Menjalankan siasatan dan memberi maklumbalas terhadap aduan yang berkaitan dalam masa 3 hari waktu bekerja               | 93                                                    | 100%                      | -                                                   | -                      | 93                     |
| 4.  | Memastikan tindakan apit roda diselesaikan dalam tempoh <b>30 minit</b> selepas pembayaran buka apit roda dibuat.        | 0                                                     | 0%                        | -                                                   | -                      | 0                      |

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JUN 2023

**JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN :     JABATAN PERBENDAHARAAN**

**Bahagian : Teknologi Maklumat**

| BIL | PIAGAM PELANGGAN                                                                                                                                                      | MENEPATI TEMPOH MASA/<br>STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                        | TIDAK MENEPATI<br>MASA/STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                        | JUMLAH<br>PERKHIDMATAN |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------|------------------------|
|     |                                                                                                                                                                       | JUMLAH<br>MENEPATI<br>STANDARD                        | % MENEPATI<br>STANDARD | JUMLAH<br>TIDAK<br>MENEPATI<br>STANDARD             | % MENEPATI<br>STANDARD |                        |
| 1.  | Memastikan semua aduan kerosakan komputer akan disemak dalam tempoh <b>2 jam</b> bagi ibu pejabat dan <b>18 jam</b> bagi pejabat-pejabat cawangan                     | 22                                                    | 100%                   | -                                                   | -                      | 22                     |
| 2.  | Semua pengubahsuaian modul-modul dalam sistem aplikasi komputer yang tidak melibatkan pengubahsuaian struktur pangkalan data akan dibuat dalam tempoh <b>6 jam</b>    | 1                                                     | 100%                   | -                                                   | -                      | 1                      |
| 3.  | Semua pengubahsuaian modul-modul dalam sistem aplikasi komputer yang melibatkan pengubahsuaian struktur pengkalan data akan dibuat dalam tempoh <b>2 hari</b> bekerja | 0                                                     | 100%                   | -                                                   | -                      | 0                      |



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JUN 2023**

**JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PERBENDAHARAAN**

**Bahagian : Letak Kereta**

| BIL | PIAGAM PELANGGAN                                                                                                   | MENEPATI TEMPOH<br>MASA/STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                           | TIDAK MENEPATI TEMPOH<br>MASA/STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                              | JUMLAH<br>PERKHIDMATAN |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------|
|     |                                                                                                                    | JUMLAH<br>MENEPATI<br>STANDARD                       | %<br>MENEPATI<br>STANDARD | JUMLAH<br>TIDAK<br>MENEPATI<br>STANDARD                    | % TIDAK MENEPATI<br>STANDARD |                        |
| 1.  | Memastikan petak letak kereta diselenggara <b>setiap bulan</b>                                                     | 4529                                                 | 100%                      | -                                                          | -                            | 4529                   |
| 2.  | Memastikan kelulusan/penolakan permohonan sewaan petak letak kereta dikeluarkan dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> | 17                                                   | 100%                      | -                                                          | -                            | 17                     |

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JUN 2023

**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>                                                                                                                                                                                        | 5926                                                                          | 98.5%               | 87                                                   | 1.5%                      | 6013                |
| 2.  | Bayaran kepada pembekal dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dengan syarat dokumen lengkap diterima                                                                                                                                                         | 149                                                                           | 97%                 | 5                                                    | 3%                        | 154                 |
| 3.  | Mengeluarkan sijil pendaftaran pembekal/kontraktor dalam tempoh <b>1 hari bekerja</b> dari tarikh pendaftaran dan borang lengkap diterima                                                                                                                 | 46                                                                            | 100%                | 0                                                    | -                         | 46                  |
| 4.  | Pengeluaran pesanan tempatan dalam tempoh <b>2 hari bekerja</b> selepas kelulusan DB                                                                                                                                                                      | 296                                                                           | 100%                | 0                                                    | -                         | 296                 |
| 5.  | Pengeluaran dan penyediaan Notis E Cukai Taksiran Am 40% daripada jumlah tunggakan cukai 2 kali setahun iaitu mulai selepas akhir bulan Februari dan akhir bulan Ogos setiap tahun<br>(PRESTASI INI AKAN DIBUAT PADA BULAN JUN DAN DISEMBER SETIAP TAHUN) | 48000                                                                         | 100%                | 0                                                    | -                         | 48000               |
|     |                                                                                                                                                                                                                                                           | PRESTASI BAGI PIAGAM INI AKAN DIBUAT PADA BULAN JUN DAN DISEMBER SETIAP TAHUN |                     |                                                      |                           |                     |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JUN 2023**

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

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

| 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 setiap aduan kerosakan lampu isyarat diambil tindakan dalam tempoh <b>1 jam</b> selepas aduan diterima.                                                             | 6                                              | 100%                | -                                                    | -                         | 6                   |
| 2.  | Memastikan penyelenggaraan sistem perparitan dilaksanakan dalam tempoh <b>2 bulan</b> daripada aduan kerosakan yang diterima.                                                  | 19                                             | 100%                | -                                                    | -                         | 19                  |
| 3.  | Memastikan penyelenggaraan bangunan dilaksanakan dalam tempoh <b>sebulan</b> daripada aduan kerosakan bangunan yang diterima                                                   | 28                                             | 100%                | -                                                    | -                         | 28                  |
| 4.  | Memastikan penyelenggaraan kemudahan awam ( ceper jalan, papan tanda perumahan dan lain-lain) dilaksanakan dalam tempoh <b>sebulan</b> daripada aduan kerosakan yang diterima. | 16                                             | 100%                | -                                                    | -                         | 16                  |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN**  
**JUN 2023**

**JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : BAHAGIAN MEKANIKAL DAN PENGANGKUTAN**

| 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 setiap aduan kerosakan Sistem Hawa Dingin yang diterima diperiksa dan dibuat pengesahan kerosakan dalam tempoh <b>2 jam</b> selepas aduan diterima.           | 14                                             | 100%                | -                                                    | -                         | 14                  |
| 2.  | Menguruskan Permohonan Kenderaan Keluar Daerah (BP 1) dalam tempoh <b>2 hari</b> selepas permohonan diterima                                                             | 105                                            | 100%                | -                                                    | -                         | 105                 |
| 3.  | Memastikan setiap aduan kerosakan Kenderaan / Jentera (BP7) yang diterima diperiksa dan dibuat pengesahan kerosakan dalam tempoh <b>30 minit</b> selepas aduan diterima. | 39                                             | 100%                | -                                                    | -                         | 39                  |
| 4.  | Memastikan setiap aduan kerosakan Mesin Kecil yang diterima diperiksa dan dibuat pengesahan kerosakan dalam tempoh <b>15 minit</b> selepas aduan diterima.               | 57                                             | 100%                | -                                                    | -                         | 57                  |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JUN 2023**

**JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : UNIT MARRIS**

| BIL | PIAGAM PELANGGAN                                                                                                                               | MENEPATI TEMPOH<br>MASA/STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                        | TIDAK MENEPATI TEMPOH<br>MASA/STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                                 | JUMLAH<br>PERKHIDMATAN |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------|
|     |                                                                                                                                                | JUMLAH<br>MENEPATI<br>STANDARD                       | % MENEPATI<br>STANDARD | JUMLAH<br>TIDAK<br>MENEPATI<br>STANDARD                    | % TIDAK<br>MENEPATI<br>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.         | 6                                                    | 100%                   | -                                                          | -                               | 6                      |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN**  
**JUN 2023**

**JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : BAHAGIAN INFRASTRUKTUR**

| BIL | PIAGAM PELANGGAN                                                                                                                                                                                           | MENEPATI TEMPOH<br>MASA/STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                        | TIDAK MENEPATI TEMPOH<br>MASA/STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                                 | JUMLAH<br>PERKHIDMATAN |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------|
|     |                                                                                                                                                                                                            | JUMLAH<br>MENEPATI<br>STANDARD                       | % MENEPATI<br>STANDARD | JUMLAH<br>TIDAK<br>MENEPATI<br>STANDARD                    | % TIDAK<br>MENEPATI<br>STANDARD |                        |
| 1.  | Memastikan surat pengesahan bagi sokongan CCC dikeluarkan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh penyiapan dan pematuhan syarat.                                                                          | 8                                                    | 100%                   | -                                                          | -                               | 8                      |
| 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 2023**

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

| BIL. | PIAGAM PELANGGAN                                                                                                                                               | MENEPATI TEMPOH<br>MASA/STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                        | TIDAK MENEPATI<br>MASA/STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                              | JUMLAH<br>PERKHIDMATAN |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------|------------------------|
|      |                                                                                                                                                                | JUMLAH<br>MENEPATI<br>STANDARD                       | % MENEPATI<br>STANDARD | JUMLAH TIDAK<br>MENEPATI<br>STANDARD                | % TIDAK MENEPATI<br>STANDARD |                        |
| 1.   | Memproses Permohonan Kebenaran Merancang dalam tempoh 30 hari bekerja dengan syarat dokumen lengkap diterima                                                   | 19                                                   | 100%                   | -                                                   | -                            | 19                     |
| 2.   | Memproses Kelulusan Pra Hitungan Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja Dengan Syarat Dokumen Lengkap Diterima                                                           | 8                                                    | 100%                   | -                                                   | -                            | 8                      |
| 3.   | Memproses Permohonan Tukar Syarat Dasar, Pecah Sempadan, Pecah Bahagian dan Cantuman Tanah Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Dengan Syarat Dokumen Lengkap Diterima | 12                                                   | 100%                   | -                                                   | -                            | 12                     |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN**  
**JUN 2023**

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

| BIL. | PIAGAM PELANGGAN                                                                                                            | MENEPATI TEMPOH<br>MASA/STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                        | TIDAK MENEPATI<br>MASA/STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                              | JUMLAH<br>PERKHIDMATAN |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------|------------------------|
|      |                                                                                                                             | JUMLAH<br>MENEPATI<br>STANDARD                       | % MENEPATI<br>STANDARD | JUMLAH TIDAK<br>MENEPATI<br>STANDARD                | % TIDAK MENEPATI<br>STANDARD |                        |
| 4    | Memproses sekurang-kurangnya 80% permohonan tapak papan iklan luar premis dalam tempoh 21 hari bekerja                      | 0                                                    | 0%                     | -                                                   | -                            | 0                      |
| 5    | Menyediakan sekurang-kurangnya ulasan permohonan individu/agensi dari Pejabat Daerah dan Tanah dalam tempoh 21 hari bekerja | 28                                                   | 100%                   | -                                                   | -                            | 28                     |
| 6    | Memastikan maklumat Rancangan Pemaju dan Pelan Asas Digital yang diperlukan oleh pelanggan disediakan dalam tempoh 30 minit | 5                                                    | 100%                   | -                                                   | -                            | 5                      |
| 7    | Menyediakan ulasan permohonan tempat meletak kenderaan dalam tempoh 3 hari                                                  | 1                                                    | 100%                   | -                                                   | -                            | 1                      |



## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JUN 2023

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

### 1.     **BANTAHAN**

| PERATURAN                                                                                                                                                 | MENEPATI TEMPOH MASA/<br>STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                        | TIDAK MENEPATI MASA /<br>STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                                 | JUMLAH<br>PERKHIDMATAN |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------|
|                                                                                                                                                           | JUMLAH<br>MENEPATI<br>STANDARD                     | % MENEPATI<br>STANDARD | JUMLAH TIDAK<br>MENEPATI<br>STANDARD               | % TIDAK<br>MENEPATI<br>STANDARD |                        |
| Semua pemilik harta diberikan notis pindaan senarai nilai dalam tempoh <b>30 hari</b> bagi membuat bantahan sebelum pindaan senarai nilai dikuatkuasakan. | 6                                                  | 100%                   | 0                                                  | 0%                              | 6                      |

### 2.     **PERUBAHAN MAKLUMAT PEGANGAN HARTA**

| PERATURAN                                                                                            | MENEPATI TEMPOH MASA/<br>STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                        | TIDAK MENEPATI MASA /<br>STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                                 | JUMLAH<br>PERKHIDMATAN |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------|
|                                                                                                      | JUMLAH<br>MENEPATI<br>STANDARD                     | % MENEPATI<br>STANDARD | JUMLAH TIDAK<br>MENEPATI<br>STANDARD               | % TIDAK<br>MENEPATI<br>STANDARD |                        |
| Permohonan pindah milik harta / pegangan diproses dalam tempoh <b>1 hari bekerja</b> .               | 634                                                | 100%                   | 0                                                  | 0%                              | 634                    |
| Pengisian kekosongan gerai akan diisi dalam tempoh <b>1 bulan (30) hari bekerja</b> selepas temuduga | 0                                                  | 0%                     | 0                                                  | 0%                              | 0                      |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN**  
**JUN 2023**

**3. PULANGAN BALIK CUKAI**

| PERATURAN                                                                                                                                                                                                | MENEPATI TEMPOH MASA/<br>STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                        | TIDAK MENEPATI MASA /<br>STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                                 | JUMLAH<br>PERKHIDMATAN |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------|
|                                                                                                                                                                                                          | JUMLAH<br>MENEPATI<br>STANDARD                     | % MENEPATI<br>STANDARD | JUMLAH TIDAK<br>MENEPATI<br>STANDARD               | % TIDAK<br>MENEPATI<br>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                                                  | 0%                     | 0                                                  | 0%                              | 0                      |

**4. ADUAN KEROSAKAN HARTA MAJLIS**

| PERATURAN                                                                                                                                                    | MENEPATI TEMPOH MASA/<br>STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                        | TIDAK MENEPATI MASA /<br>STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                                 | JUMLAH<br>PERKHIDMATAN |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------|
|                                                                                                                                                              | JUMLAH<br>MENEPATI<br>STANDARD                     | % MENEPATI<br>STANDARD | JUMLAH TIDAK<br>MENEPATI<br>STANDARD               | % TIDAK<br>MENEPATI<br>STANDARD |                        |
| Menyalurkan aduan kerosakan harta Majlis kepada Bahagian Penyelenggaraan dalam tempoh <b>2 hari bekerja</b> selepas menerima aduan untuk tindakan pembaikan. | 27                                                 | 100%                   | -                                                  | -                               | 27                     |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN**  
**JUN 2023**

**5. PERMOHONAN JADUAL PETAK**

| PERATURAN                                                                      | MENEPATI TEMPOH MASA/<br>STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                        | TIDAK MENEPATI MASA /<br>STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                                 | JUMLAH<br>PERKHIDMATAN |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------|
|                                                                                | JUMLAH<br>MENEPATI<br>STANDARD                     | % MENEPATI<br>STANDARD | JUMLAH TIDAK<br>MENEPATI<br>STANDARD               | % TIDAK<br>MENEPATI<br>STANDARD |                        |
| Memproses Permohonan Jadual Petak Oleh Juru Ukur Dalam Tempoh 10 Hari Bekerja. | 0                                                  | 0%                     | 0                                                  | 0%                              | 0                      |

**6. ADUAN**

| PERATURAN                                                              | MENEPATI TEMPOH MASA/<br>STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                        | TIDAK MENEPATI MASA /<br>STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                                 | JUMLAH<br>PERKHIDMATAN |
|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------|
|                                                                        | JUMLAH<br>MENEPATI<br>STANDARD                     | % MENEPATI<br>STANDARD | JUMLAH TIDAK<br>MENEPATI<br>STANDARD               | % TIDAK<br>MENEPATI<br>STANDARD |                        |
| Setiap Aduan Yang Diterima Akan Diproses Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja. | 2                                                  | 100%                   | 0                                                  | 0%                              | 2                      |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN**  
**JUN 2023**

**7. SIJIL BADAN PENGURUSAN BERSAMA**

| PERATURAN                                                                                               | MENEPATI TEMPOH MASA/<br>STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                        | TIDAK MENEPATI MASA /<br>STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                                 | JUMLAH<br>PERKHIDMATAN |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------|
|                                                                                                         | JUMLAH<br>MENEPATI<br>STANDARD                     | % MENEPATI<br>STANDARD | JUMLAH TIDAK<br>MENEPATI<br>STANDARD               | % TIDAK<br>MENEPATI<br>STANDARD |                        |
| Sijil Badan Pengurusan Bersama Akan Dikeluarkan Dalam Tempoh 4 Hari Bekerja Daripada Tarikh Permohonan. | 1                                                  | 100%                   | -                                                  | 0%                              | 1                      |

**8. PENUBUHAN BADAN PENGURUSAN BERSAMA**

| PERATURAN                                                                                                                           | MENEPATI TEMPOH MASA/<br>STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                        | TIDAK MENEPATI MASA /<br>STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                                 | JUMLAH<br>PERKHIDMATAN |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------|
|                                                                                                                                     | JUMLAH<br>MENEPATI<br>STANDARD                     | % MENEPATI<br>STANDARD | JUMLAH TIDAK<br>MENEPATI<br>STANDARD               | % TIDAK<br>MENEPATI<br>STANDARD |                        |
| Memastikan badan pengurusan bersama ditubuhkan oleh pemaju dalam tempoh 12 bulan selepas penyerahan pemilikan kosong kepada pembeli | 0                                                  | 0%                     | -                                                  | 0%                              | 0                      |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JUN 2023**

**JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PEMBANGUNAN PERNIAGAAN DAN PELESENAN**

| BIL | PIAGAM PELANGGAN                                                                                                                        | MENEPATI TEMPOH MASA/<br>STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                        | TIDAK MENEPATI<br>MASA/STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                        | JUMLAH PERKHIDMATAN |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------|---------------------|
|     |                                                                                                                                         | JUMLAH<br>MENEPATI<br>STANDARD                        | % MENEPATI<br>STANDARD | JUMLAH<br>MENEPATI<br>STANDARD                      | % MENEPATI<br>STANDARD |                     |
| 1.  | Memproses permohonan lesen premis/iklan yang lengkap dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> bagi perniagaan yang berisiko                   | 76                                                    | 100%                   | -                                                   | -                      | 76                  |
| 2.  | Memproses permohonan lesen permit/iklan yang tidak berisiko dalam masa <b>10 minit</b>                                                  | 123                                                   | 100%                   | -                                                   | -                      | 123                 |
| 3.  | Memproses permohonan permit pemasangan banting dan sepanduk yang lengkap dalam <b>10 minit</b>                                          | 23                                                    | 100%                   | -                                                   | -                      | 23                  |
| 4.  | Memproses permohonan permit kaki lima dan ruang legar dalam tempoh <b>10 minit</b>                                                      | 26                                                    | 100%                   | -                                                   | -                      | 26                  |
| 5.  | Memproses permohonan lesen anjing dalam tempoh <b>10 minit</b>                                                                          | 41                                                    | 100%                   | -                                                   | -                      | 41                  |
| 6.  | Memproses pengeluaran kad kesihatan dalam tempoh <b>15 minit</b>                                                                        | 773                                                   | 100%                   | -                                                   | -                      | 773                 |
| 7.  | Memproses permohonan lesen penjaja dalam tempoh <b>1 jam</b> bekerja bagi pusat jaja statik MPK dan penjaja beredar                     | 25                                                    | 100%                   | -                                                   | -                      | 25                  |
| 8.  | Memproses permohonan lesen penjaja dalam tempoh <b>21 hari bekerja</b> bagi permohonan di atas tanah status tidak jelas                 | 0                                                     | 0%                     | -                                                   | -                      | 0                   |
| 9.  | Memproses permit sementara penjaja bagi jualan buah bermusim, jualan ubat dan pasar terbuka diuruskan dalam tempoh <b>1 jam bekerja</b> | 4                                                     | 100%                   | -                                                   | -                      | 4                   |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN**  
**JUN 2023**

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

| BIL | PIAGAM PELANGGAN                                                                                                                                          | MENEPATI TEMPOH MASA/<br>STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                           | TIDAK MENEPATI<br>MASA/STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                        | JUMLAH<br>PERKHIDMATAN |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------|------------------------|
|     |                                                                                                                                                           | JUMLAH<br>MENEPATI<br>STANDARD                        | %<br>MENEPATI<br>STANDARD | JUMLAH TIDAK<br>MENEPATI<br>STANDARD                | % MENEPATI<br>STANDARD |                        |
| 1.  | Semua aduan awam di dalam kawasan Wilayah Lestari Jaya diambil tindakan semakan awal dalam tempoh 24 jam                                                  | 0                                                     | 100%                      | 0                                                   | 0%                     | 0                      |
| 2.  | Mesyuarat penyelarasan bersama pihak industri di Wilayah Lestari Jaya diadakan 3 kali setahun                                                             | 1                                                     | 100%                      | 0                                                   | 0%                     | 1                      |
| 3.  | Mesyuarat penyelarasan isu Wilayah Lestari Jaya bersama jabatan-jabatan /bahagian - bahagian dalaman Majlis Bandaraya Kuantan diadakan pada setiap minggu | 1                                                     | 100%                      | 0                                                   | 0%                     | 1                      |
| 4.  | Program kesedaran bayaran cukai taksiran bersama komuniti industri, perumahan dan perniagaan diadakan pada setiap bulan, 8 kali setahun                   | 0                                                     | 0%                        | 0                                                   | 0%                     | 0                      |
| 5.  | Program kerjasama strategik komuniti diadakan 3 kali setahun (setiap 4 bulan sekali)                                                                      | 0                                                     | 0%                        | 0                                                   | 0%                     | 0                      |
| 6.  | Memastikan operasi penguatkuasa dilaksanakan secara berhemah pada setiap minggu                                                                           | 5                                                     | 100%                      | 0                                                   | 0%                     | 5                      |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN**  
**JUN 2023**

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

**Bahagian Kesihatan Persekitaran**

| 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 pemeriksaan bagi menggredkan premis makanan <b>1 kali setahun</b> setiap premis.                                                                                                                                                                                                                                                              | 36                                              | 100%                | -                                             | -                   | 36                  |
| 2.  | Melaksanakan kerja-kerja vektor mengikut jadual yang telah ditetapkan :<br>i. Pengasapan nyamuk ( <i>fogging</i> ) – <b>2 kali seminggu</b> mengikut lokasi yang ditetapkan.<br>ii. Kawalan lalat di tong sampah umum dalam kawasan Bandar <b>setiap hari</b> .<br>iii. Kawalan tikus di Pusat Bandar pada sebelah malam setiap <b>3 kali seminggu</b> . | 7                                               | 100%                | -                                             | -                   | 7                   |
| 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.                                                                                                                                                                                          | 2                                               | 100%                | -                                             | -                   | 2                   |
| 4.  | Mengadakan pemeriksaan pengauditan tandas-tandas awam PBT <b>2 kali setahun</b> setiap tandas.                                                                                                                                                                                                                                                           | 0                                               | 0%                  | -                                             | -                   | 0                   |
| 5.  | Lokasi Kerja-kerja Litter Picking                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 3                                               | 0%                  | -                                             | -                   | 3                   |
| 6.  | Bencana (Pokok Tumbang)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 65                                              | 0%                  | -                                             | -                   | 65                  |
| 7.  | Aduan Haiwan (Anjing Liar)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 191                                             | 100%                | -                                             | -                   | 191                 |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN**  
**JUN 2023**

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

**Bahagian Perkhidmatan Awam**

| BIL | PIAGAM PELANGGAN                                                                     | MENEPATI TEMPOH<br>MASA/ STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                           | TIDAK MENEPATI<br>MASA/STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                           | JUMLAH PERKHIDMATAN |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------|---------------------|
|     |                                                                                      | JUMLAH<br>MENEPATI<br>STANDARD                        | %<br>MENEPATI<br>STANDARD | JUMLAH<br>MENEPATI<br>STANDARD                      | %<br>MENEPATI<br>STANDARD |                     |
| 1   | UTC - Memastikan agensi di UTC Pahang mematuhi operasi yang ditetapkan setiap bulan. | 1                                                     | 100%                      | -                                                   | -                         | 1                   |
| 2   | PPRS Pinggiran Putra - Memberi Perkhidmatan Kaunter                                  | 1                                                     | 100%                      | -                                                   | -                         | 1                   |



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JUN 2023**

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

**1) Bahagian Kesihatan Persekitaran (Penggredan Makanan)**

| BIL | PIAGAM PELANGGAN                                                               | MENEPATI TEMPOH<br>MASA/ STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                           | TIDAK MENEPATI<br>MASA/STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                           | JUMLAH PERKHIDMATAN |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------|---------------------|
|     |                                                                                | JUMLAH<br>MENEPATI<br>STANDARD                        | %<br>MENEPATI<br>STANDARD | JUMLAH<br>MENEPATI<br>STANDARD                      | %<br>MENEPATI<br>STANDARD |                     |
| 1   | Mengadakan penggredan 100% premis (restoran) yang dilesenkan (SSR)             | 36                                                    | 100%                      | -                                                   | -                         | 36                  |
| 2   | Membuat operasi penggredan makanan <b>2 kali sebulan</b>                       | 2                                                     | 100%                      | -                                                   | -                         | 2                   |
| 3   | Menyediakan laporan penggredan makanan (restoran) setiap <b>3 bulan sekali</b> | 1                                                     | 100%                      | -                                                   | -                         | 1                   |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN**  
**JUN 2023**

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

**2) Bahagian Kesihatan Persekitaran (Unit Vektor) dan (Unit LILATI)**

| BIL | PIAGAM PELANGGAN                                                                                                                                               | MENEPATI TEMPOH<br>MASA/ STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                        | TIDAK MENEPATI<br>MASA/STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                        | JUMLAH PERKHIDMATAN |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------|---------------------|
|     |                                                                                                                                                                | JUMLAH<br>MENEPATI<br>STANDARD                        | % MENEPATI<br>STANDARD | JUMLAH<br>MENEPATI<br>STANDARD                      | % MENEPATI<br>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.                                                                        | 7                                                     | 100%                   | -                                                   | -                      | 7                   |
|     | ii. Kawalan lalat di tong sampah umum dalam kawasan bandar <b>setiap hari</b>                                                                                  | 0                                                     | -                      | -                                                   | -                      | 0                   |
|     | iii. Kawalan tikus di Pusat Bandar pada sebelah malam setiap <b>3 kali seminggu</b>                                                                            | 0                                                     | -                      | -                                                   | -                      | 0                   |
| 2.  | Melaksanakan kerja-kerja kawalan vektor semak samun <b>1 kali</b> setiap bulan bagi kawasan Pusat Bandar dan <b>3 bulan</b> sekali pada kawasan Pinggir Bandar | 3                                                     | 100%                   | -                                                   | -                      | 3                   |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN**  
**JUN 2023**

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

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

| BIL | PIAGAM PELANGGAN                                                                                                                          | MENEPATI TEMPOH MASA/<br>STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                        | TIDAK MENEPATI<br>MASA/STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                        | JUMLAH PERKHIDMATAN |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------|---------------------|
|     |                                                                                                                                           | JUMLAH<br>MENEPATI<br>STANDARD                        | % MENEPATI<br>STANDARD | JUMLAH<br>MENEPATI<br>STANDARD                      | % MENEPATI<br>STANDARD |                     |
| 1.  | Membuat penilaian prestasi penyewa<br>@ operator tandas awam PBT <b>1 bulan<br/>sekali</b>                                                | 1                                                     | 100%                   | -                                                   | -                      | 1                   |
| 2.  | Mempastikan tandas-tandas awam<br>mendapat sekurang-kurangnya <b>3<br/>bintang</b> keatas (SSR)                                           | 65                                                    | 100%                   | -                                                   | -                      | 65                  |
| 3.  | Menyediakan laporan pengauditan dan<br>pemantauan bintang tahap kebersihan<br>tandas awam di kawasan PBT setiap <b>6<br/>bulan sekali</b> | 1                                                     | 100%                   | -                                                   | -                      | 1                   |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JUN 2023**

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

**4) Bahagian Komuniti dan Sukan**

| BIL | PIAGAM PELANGGAN                                              | MENEPATI TEMPOH<br>MASA/ STANDARD<br>PIAGAM PELANGGAN |                        | TIDAK MENEPATI<br>MASA/STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                        | JUMLAH PERKHIDMATAN |
|-----|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------|---------------------|
|     |                                                               | JUMLAH<br>MENEPATI<br>STANDAR<br>D                    | % MENEPATI<br>STANDARD | JUMLAH<br>MENEPATI<br>STANDARD                      | % MENEPATI<br>STANDARD |                     |
| 1   | Mengadakan sesi Townhall bersama masyarakat setempat          | 2                                                     | 100%                   | -                                                   | -                      | 2                   |
| 2   | Melaksanakan program sukan dan riadah bersama persatuan/kelab | 5                                                     | 100%                   | -                                                   | -                      | 5                   |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN**  
**JUN 2023**

**JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN SENIBINA**

| BIL | PIAGAM PELANGGAN                                                                                                                                                                       | MENEPATI TEMPOH<br>MASA/ STANDARD<br>PIAGAM PELANGGAM |                           | TIDAK MENEPATI<br>MASA/STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                        | JUMLAH PERKHIDMATAN |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------|---------------------|
|     |                                                                                                                                                                                        | JUMLAH<br>MENEPATI<br>STANDARD                        | %<br>MENEPATI<br>STANDARD | JUMLAH<br>MENEPATI<br>STANDARD                      | % MENEPATI<br>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) | 10                                                    | 100%                      | -                                                   | -                      | 10                  |
| 2   | Memproses dan membuat keputusan kepada permohonan Pelan Tambahan dan Pindaan dalam tempoh 21 hari bekerja dari permohonan lengkap diterima                                             | 0                                                     | 100%                      | -                                                   | -                      | 0                   |
| 3   | Memproses kelulusan Pelan Pindaan Mudah dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima                                                                           | 2                                                     | 100%                      | -                                                   | -                      | 2                   |
| 4   | Memproses kelulusan Pelan Serta Merta dalam tempoh 1 jam bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima                                                                               | 26                                                    | 100%                      | -                                                   | -                      | 26                  |
| 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 2023**

| BIL | PIAGAM PELANGGAN                                                                                                           | MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAM |                     | 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                       | 7                                               | 100%                | -                                             | -                   | 7                   |
| 7   | Memproses permohonan Pelan Lakar bagi lesen perniagaan dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima | 9                                               | 100%                | -                                             | -                   | 9                   |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN**  
**JUN 2023**

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

| 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.  | <b>Permohonan Kelulusan Pelan Landskap</b><br>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) | 14                                              | 100%                | -                                             | -                   | 14                  |

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

**B)BAHAGIAN PENYELENGGARAN LANDSKAP**

| BIL | PIAGAM PELANGGAN                                                                                                                                                    | MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                     | TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                     | JUMLAH PERKHIDMATAN |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------------------|---------------------|---------------------|
|     |                                                                                                                                                                     | JUMLAH MENEPATI STANDARD                        | % MENEPATI STANDARD | JUMLAH MENEPATI STANDARD                      | % MENEPATI STANDARD |                     |
| 1.  | Memastikan aduan pokok berisiko diambil tindakan dalam tempoh 14 hari bekerja bermula dari tarikh terima permohonan dan hanya tertakluk kepada pokok majlis sahaja. | 1                                               | 100%                | -                                             | -                   | 1                   |
| 2.  | Memastikan perkhidmatan berkualiti dan memuaskan kehendak pelanggan siap dilaksanakan dalam tempoh @ selewat-lewatnya 1jam sebelum progarm bermula                  | 4                                               | 100%                | -                                             | -                   | 4                   |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN**  
**JUN 2023**

**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.<br>a. Bazar Serambi Teruntum<br>b. Sungai Lembing<br>c. Pusat Rekreasi Balok                                                                                                                                      | 0<br>0<br>0                                     | -                    | -                                             | 0%                  | 0<br>0<br>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.<br>a. Bazar Serambi Teruntum<br>b. Sungai Lembing<br>c. Pusat Rekreasi Balok | 6<br>2<br>5                                     | 100%<br>100%<br>100% | -<br>-<br>-                                   | 0%<br>0%<br>0%      | 6<br>2<br>5         |



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN**  
**JUN 2023**

| BIL | PIAGAM PELANGGAN                                                                                                          | MENEPA TI TEMPOH<br>MASA/ STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                            | TIDAK MENEPA TI<br>MASA/STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                            | JUMLAH PERKHIDMATAN |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------|
|     |                                                                                                                           | JUMLAH<br>MENEPA TI<br>STANDARD                        | %<br>MENEPA TI<br>STANDARD | JUMLAH<br>MENEPA TI<br>STANDARD                      | %<br>MENEPA TI<br>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%                       | -                                                    | 0%                         | 4                   |
|     | b. Pusat Rekreasi Balok(8 x sebulan)                                                                                      | 8                                                      | 100%                       |                                                      | 0%                         | 8                   |
|     | c. Gambang (30 x sebulan)                                                                                                 | 30                                                     | 100%                       | -                                                    | 0%                         | 30                  |
| 5.  | Menguruskan permohonan tempahan dan sewaan Dewan Gambang dalam tempoh satu(1) hari bekerja selepas permohonan diterima.   | 363                                                    | 100%                       | 0                                                    | 0%                         | 363                 |