

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
FEBRUARI 2024**

JABATAN / BAHAGIAN / SEKSYEN : BAHAGIAN PUSAT SETEMPAT

| Bil | Jenis permohonan | Indikator Kerja (hari) PIAGAM PELANGGAN (KPKT) | Permohonan yang telah diangkat ke Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat | | | | | | Jumlah Keseluruhan | |
|-----|---|--|--|-------------|------------------------|----------|--------------|-----------|--------------------|-------------|
| | | | Proses dalam tempoh | | Proses melebihi tempoh | | Dalam Proses | | | |
| | | | Bil | % | Bil | % | Bil | % | Bil | % |
| 1. | Permohonan 124A | 108 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2. | Permohonan 204D | 108 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 3. | Permohonan Kebenaran Merancang | 57 | 22 | 100% | 0 | 0 | 0 | 0% | 22 | 100% |
| 4. | Permohonan Pelan Kerja Tanah, Jalan dan Parit | 57 | 10 | 100% | 0 | 0 | 0 | 0% | 10 | 100% |
| 5. | Permohonan Pelan Bangunan Baru | 30 | 1 | 100% | 0 | 0 | 0 | 0% | 1 | 100% |
| 6. | Permohonan Landskap | 57 | 8 | 100% | 0 | 0 | 0 | 0% | 8 | 100% |
| | Jumlah | | 41 | 100% | 0 | 0 | 0 | 0% | 41 | 100% |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
FEBRUARI 2024**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : BAHAGIAN 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. | 410 | 80% | 100 | 10% | 510 |
| 2. | Memastikan prestasi kepuasan pelanggan di kaunter mencapai 90% setiap bulan. | 794 | 98% | 9 | 2% | 803 |
| 3. | Memastikan prestasi kepuasan penduduk terhadap perkhidmatan MBK mencapai 85% dalam pelaporan 2 kali setahun. | - | - | - | - | - |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
FEBRUARI 2024**

JABATAN / BAHAGIAN / SEKSYEN : BAHAGIAN AUDIT DALAM

| BIL | PIAGAM PELANGGAN | MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAM | | 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 berkaitan dari semasa ke semasa dan mengeluarkan laporan audit yang seimbang, bebas, tepat, jelas dan mudah difahami serta mengadakan Entrance dan Exit Meeting dengan jabatan terlibat. a. Laporan Audit b. Susulan Audit | 2 | 100% | - | - | 2 |
| 2. | Mengadakan Mesyuarat Jawatankuasa Audit empat(4) kali setahun | 0 | - | - | - | 0 |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
FEBRUARI 2024**

JABATAN / BAHAGIAN / SEKSYEN : BAHAGIAN INTEGRITI

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

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
FEBRUARI 2024**

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 keputusan temuduga di hantar ke Pihak Berkuasa Negeri dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh mesyuarat bersidang untuk diperakukan | 0 | 100% | - | - | 0 |
| 2. | Memproses permohonan pinjaman perumahan ke Lembaga Pembiayaan Perumahan Awam Malaysia dalam tempoh 7 hari bekerja | 3 | 100% | - | - | 3 |
| 3. | Memastikan permohonan kursus luar diproses dalam tempoh 7 hari selepas kelulusan dari Datuk Bandar atau Setiausaha Majlis | 18 | 100% | - | - | 18 |
| 4. | Menguruskan dokumen bersara wajib dalam tempoh tidak melebihi 90 hari dari tarikh persaraan | 5 | 100% | - | - | 5 |
| 5. | Menguruskan surat pengesahan perubatan(guarantee letter) dalam tempoh 15 minit | 81 | 100% | - | - | 81 |
| 6. | Menguruskan proses lawatan keluar negara (kakitangan) dalam tempoh 14 hari bekerja | 49 | 100% | - | - | 49 |
| 7. | Memastikan kompaun yang dirujuk ke Bahagian ini diselesaikan dalam tempoh 10 minit | 453 | 100% | - | - | 453 |
| 8. | Memastikan semua barangan yang disita akan diselesaikan dalam tempoh 30 minit selepas pembayaran penebusan di buat | 7 | 100% | - | - | 7 |
| 9. | Menjalankan siasatan dan memberi maklumbalas terhadap aduan yang berkaitan dalam maa 3 hari waktu bekerja | 92 | 100% | - | - | 92 |
| 10. | Memastikan tindakan apit roda diselesaikan dalam tempoh 30 minit selepas pembayaran buka apit roda dibuat | 0 | 100% | - | - | 0 |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
FEBRUARI 2024**

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

| BIL | PIAGAM PELANGGAN | MENEPAI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAM | | TIDAK MENEPAI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | JUMLAH PERKHIDMATAN |
|-----|--|---|-----------------------|--|--------------------------------|------------------------|
| | | JUMLAH MENEPAI STANDARD | % MENEPAI STANDARD | JUMLAH TIDAK MENEPAI STANDARD | % TIDAK MENEPAI STANDARD | |
| 1. | Memastikan semua urusan menandatangani perjanjian di kaunter antara MBK dengan pihak kedua dilaksanakan dalam tempoh 15 minit | 80 | 100% | 0 | 0% | 80 |
| 2. | Memastikan permohonan penyelesaian luar mahkamah bagi kes-kes saman jabatan dapat diselesaikan dalam tempoh 10 minit | 6 | 100% | 0 | 0% | 6 |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
FEBRUARI 2024**

JABATAN/BAHAGIAN : 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 | 69 | 100% | 0 | 100% | 69 |
| 2. | Semua pengubahsuaian modul-modul dalam sistem aplikasi komputer yang tidak melibatkan pengubahsuaian struktur pangkalan data akan dibuat dalam tempoh 6 jam | 1 | 100% | 0 | 100% | 1 |
| 3. | Semua pengubahsuaian modul-modul dalam sistem aplikasi komputer yang melibatkan pengubahsuaian struktur pengkalan data akan dibuat dalam tempoh 2 hari bekerja | 0 | 100% | 0 | 100% | 0 |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
FEBRUARI 2024**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PERBENDAHARAAN

| BIL | PIAGAM PELANGGAN | MENEPA TI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | JUMLAH PERKHIDMATA N |
|---|--|---|----------------------|---|----------------------------|----------------------|
| | | JUMLAH MENEPA TI STANDARD | % MENEPA TI STANDARD | JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD | % TIDAK MENEPA TI STANDARD | |
| 1. | Penerimaan kutipan bayaran di kaunter dalam tempoh 10 minit | 9328 | 96% | 371 | 4% | 9699 |
| 2. | Bayaran kepada pembekal dalam tempoh 7 hari bekerja dengan syarat dokumen lengkap diterima | 26 | 93% | 2 | 7% | 28 |
| 3. | Mengeluarkan sijil pendaftaran pembekal/kontraktor dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh pendaftaran dan borang lengkap diterima | 29 | 100% | 0 | - | 29 |
| 4. | Pengeluaran pesanan tempatan dalam tempoh 2 hari bekerja selepas kelulusan DB | 316 | 100% | 0 | - | 316 |
| 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 (PRESTASI INI AKAN DIBUAT PADA BULAN JUN DAN DISEMBER SETIAP TAHUN) | | | | | |
| PRESTASI BAGI PIAGAM INI AKAN DIBUAT PADA BULAN JUN DAN DISEMBER SETIAP TAHUN | | | | | | |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
FEBRUARI 2024**

JABATAN / BAHAGIAN / SEKSYEN : JABATAN MEKANIKAL DAN ELEKTRIKAL

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 1 jam selepas aduan diterima. | 4 | 100% | 0 | - | 4 |
| 2. | Memastikan penyelenggaraan sistem perparitan dilaksanakan dalam tempoh 2 bulan daripada aduan kerosakan yang diterima. | 44 | 58% | 32 | 42% | 76 |
| 3. | Memastikan penyelenggaraan bangunan dilaksanakan dalam tempoh sebulan daripada aduan kerosakan bangunan yang diterima | 30 | 100% | 0 | - | 30 |
| 4. | Memastikan penyelenggaraan kemudahan awam (ceper jalan, papan tanda perumahan dan lain-lain) dilaksanakan dalam tempoh sebulan daripada aduan kerosakan yang diterima. | 12 | 100% | 0 | - | 12 |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
FEBRUARI 2024**

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 2 jam selepas aduan diterima. | 15 | 100% | - | - | 15 |
| 2. | Menguruskan Permohonan Kenderaan Keluar Daerah (BP 1) dalam tempoh 2 hari selepas permohonan diterima | 147 | 100% | - | - | 147 |
| 3. | Memastikan setiap aduan kerosakan Kenderaan / Jentera (BP7) yang diterima diperiksa dan dibuat pengesahan kerosakan dalam tempoh 30 minit selepas aduan diterima. | 33 | 100% | - | - | 33 |
| 4. | Memastikan setiap aduan kerosakan Mesin kecil yang diterima diperiksa dan dibuat pengesahan kerosakan dalam tempoh 15 minit selepas aduan diterima. | 52 | 100% | - | - | 52 |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
FEBRUARI 2024**

JABATAN / BAHAGIAN / SEKSYEN : JABATAN KEJURUTERAAN

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : UNIT MARRIS

| BIL | PIAGAM PELANGGAN | MENEPA TI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | JUMLAH PERKHIDMATAN |
|-----|--|---|----------------------|---|----------------------------|---------------------|
| | | JUMLAH MENEPA TI STANDARD | % MENEPA TI STANDARD | JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD | % TIDAK MENEPA TI STANDARD | |
| 1. | Memastikan senarai harga tawaran yang dikemukakan oleh kontraktor dipamerkan di papan kenyataan 2 hari selepas tarikh tutup | 0 | - | - | - | - |
| 2. | Memastikan surat setuju terima kontrak dikeluarkan dalam tempoh 2 hari bagi kerja kontrak selepas keputusan jawatankuasa pemilihan diperolehi. | 0 | - | - | - | - |
| 3. | Memastikan penyelenggaraan kerja jalan mencapai 90% penyelesaian oleh kontraktor dalam tempoh 90 hari bekerja untuk kerja-kerja inden. | 0 | - | - | - | - |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
FEBRUARI 2024**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : BAHAGIAN INFRASTRUKTUR

| 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. | 11 | 100% | - | - | 11 |
| 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. | 6 | 100% | - | - | 6 |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
FEBRUARI 2024**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN

| BIL. | PIAGAM PELANGGAN | MENEPA TI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | TIDAK MENEPA TI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | JUMLAH PERKHIDMATAN |
|------|--|---|----------------------|--|----------------------------|---------------------|
| | | JUMLAH MENEPA TI STANDARD | % MENEPA TI STANDARD | JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD | % TIDAK MENEPA TI STANDARD | |
| 1. | Memproses Permohonan Kebenaran Merancang dalam tempoh 30 hari bekerja dengan syarat dokumen lengkap diterima | 12 | 100% | - | - | 12 |
| 2. | Memproses Kelulusan Pra Hitungan Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja Dengan Syarat Dokumen Lengkap Diterima | 19 | 100% | - | - | 19 |
| 3. | Memproses Permohonan Tukar Syarat Dasar, Pecah Sempadan, Pecah Bahagian dan Cantuman Tanah Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Dengan Syarat Dokumen Lengkap Diterima | 9 | 100% | - | - | 9 |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
FEBRUARI 2024**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN

| BIL. | PIAGAM PELANGGAN | MENEPAI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | TIDAK MENEPAI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | JUMLAH PERKHIDMATAN |
|------|---|---|--------------------|--|--------------------------|---------------------|
| | | JUMLAH MENEPAI STANDARD | % MENEPAI STANDARD | JUMLAH TIDAK MENEPAI STANDARD | % TIDAK MENEPAI STANDARD | |
| 4 | Memproses sekurang-kurangnya 80% permohonan tapak papan iklan luar premis dalam tempoh 21 hari bekerja | 0 | - | - | - | 0 |
| 5 | Menyediakan sekurang-kurangnya ulasan permohonan individu/agensi dari Pejabat Daerah dan Tanah dalam tempoh 21 hari bekerja | 36 | 100% | - | - | 36 |
| 6 | Memastikan maklumat Rancangan Pemaju dan Pelan Asas Digital yang diperlukan oleh pelanggan disediakan dalam tempoh 30 minit | 2 | 100% | - | - | 2 |
| 7 | Menyediakan ulasan permohonan tempat meletak kenderaan dalam tempoh 3 hari | 0 | 100% | - | - | 0 |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
FEBRUARI 2024**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : BAHAGIAN PENILAIAN

1. BANTAHAN

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

2. PERUBAHAN MAKLUMAT PEGANGAN HARTA

| PERATURAN | MENEPA TI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | TIDAK MENEPA TI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | JUMLAH PERKHIDMATAN |
|--|--|-------------------------|---|----------------------------------|------------------------|
| | JUMLAH MENEPA TI STANDARD | % MENEPA TI STANDARD | JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD | % TIDAK MENEPA TI STANDARD | |
| Permohonan pindah milik harta / pegangan diproses dalam tempoh 1 hari bekerja . | 426 | 100% | - | - | 426 |
| Pengisian kekosongan gerai akan diisi dalam tempoh 1 bulan (30) hari bekerja selepas temuduga | 0 | 100% | - | - | 0 |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
FEBRUARI 2024**

3. PULANGAN BALIK CUKAI

| PERATURAN | MENEPAI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | TIDAK MENEPAI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | JUMLAH PERKHIDMATAN |
|--|---|-----------------------|---|--------------------------------|------------------------|
| | JUMLAH MENEPAI STANDARD | % MENEPAI STANDARD | JUMLAH TIDAK MENEPAI STANDARD | % TIDAK MENEPAI STANDARD | |
| Permohonan Pulangan Balik Cukai dibuat setengah tahun pertama (Januari) dan setengah tahun kedua (Julai) serta keputusan akan dimaklumkan dalam tempoh 30 hari selepas setengah tahun pertama dan kedua. | 0 | 100% | - | - | 0 |

4. ADUAN KEROSAKAN HARTA MAJLIS

| PERATURAN | MENEPAI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | TIDAK MENEPAI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | JUMLAH PERKHIDMATAN |
|--|---|-----------------------|---|--------------------------------|------------------------|
| | JUMLAH MENEPAI STANDARD | % MENEPAI STANDARD | JUMLAH TIDAK MENEPAI STANDARD | % TIDAK MENEPAI STANDARD | |
| Menyalurkan aduan kerosakan harta Majlis kepada Bahagian Penyelenggaraan dalam tempoh 2 hari bekerja selepas menerima aduan untuk tindakan pembaikan. | 12 | 100% | - | - | 12 |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
FEBRUARI 2024**

5. PERMOHONAN JADUAL PETAK

| PERATURAN | MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | TIDAK MENEPATI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | JUMLAH PERKHIDMATAN |
|--|--|------------------------|--|---------------------------------|------------------------|
| | JUMLAH MENEPATI STANDARD | % MENEPATI STANDARD | JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD | % TIDAK MENEPATI STANDARD | |
| Memproses Permohonan Jadual Petak Oleh Juru Ukur Dalam Tempoh 10 Hari Bekerja. | 0 | 100% | - | - | 0 |

6. ADUAN

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

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
FEBRUARI 2024**

7. SIJIL BADAN PENGURUSAN BERSAMA

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

8. PENUBUHAN BADAN PENGURUSAN BERSAMA

| PERATURAN | MENEPA TI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | TIDAK MENEPA TI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | JUMLAH PERKHIDMATAN |
|---|--|-------------------------|---|----------------------------------|------------------------|
| | JUMLAH MENEPA TI STANDARD | % MENEPA TI STANDARD | JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD | % TIDAK MENEPA TI STANDARD | |
| Memastikan badan pengurusan bersama ditubuhkan oleh pemaju dalam tempoh 12 bulan selepas penyerahan pemilikan kosong kepada pembeli | 0 | 100% | - | - | 0 |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
FEBRUARI 2024**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PEMBANGUNAN PERNIAGAAN DAN PERLESENAN

| BIL | PIAGAM PELANGGAN | MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | JUMLAH PERKHIDMATAN |
|-----|---|---|------------------------|---|---------------------------------|---------------------|
| | | JUMLAH MENEPATI STANDARD | % MENEPATI STANDARD | JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD | % TIDAK MENEPATI STANDARD | |
| 1. | Memproses permohonan lesen premis/iklan yang lengkap dalam tempoh 7 hari bekerja bagi perniagaan yang berisiko | 65 | 100% | - | - | 65 |
| 2. | Memproses permohonan lesen permit/iklan yang tidak berisiko dalam masa 10 minit | 74 | 100% | - | - | 74 |
| 3. | Memproses permohonan permit pemasangan banting dan sepanduk yang lengkap dalam 10 minit | 34 | 100% | - | - | 34 |
| 4. | Memproses permohonan permit kaki lima dan ruang legar dalam tempoh 10 minit | 48 | 100% | - | - | 48 |
| 5. | Memproses permohonan lesen anjing dalam tempoh 10 minit | 356 | 100% | - | - | 356 |
| 6. | Memproses pengeluaran kad kesihatan dalam tempoh 15 minit | - | - | - | - | - |
| 7. | Memproses permohonan lesen penjaja dalam tempoh 1 jam bekerja bagi pusat jaja statik MBK dan penjaja beredar | - | - | - | - | - |
| 8. | Memproses permohonan lesen penjaja dalam tempoh 21 hari bekerja bagi permohonan di atas tanah status tidak jelas | - | - | - | - | - |
| 9. | Memproses permit sementara penjaja bagi jualan buah bermusim, jualan ubat dan pasar terbuka diuruskan dalam tempoh 1 jam bekerja | - | - | - | - | - |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
FEBRUARI 2024**

| | | | | | | |
|-----|--|----|------|---|---|----|
| 10. | Menjalankan aktiviti penggredan premis restoran berlesen sebanyak 80% | 97 | 100% | - | - | 97 |
| 11. | Melaksanakan operasi penggredan makanan 2 bulan sekali | 6 | 100% | - | - | 6 |
| 12. | Membuat penilaian pretasi penyewa @ operator tandas awam PBT 1 bulan sekali | 1 | 100% | - | - | 1 |
| 13. | Mempastikan tandas-tandas awam mendapat sekurang-kurangnya 3 bintang ke atas | 76 | 100% | - | - | 76 |
| 14. | Melaksanakan kerja-kerja awalan vektor mengikut jadual yang telah ditetapkan :- Pengasapan nyamuk (fogging) – 2 kali seminggu mengikut lokasi ditetapkan dalam kawasan aduan atau wabak | 2 | 100% | - | - | 2 |
| 15. | Melaksanakan kawalan tikus di Pusat Bandar pada sebelah malam setiap 2 kali sebulan | 2 | - | - | - | 2 |
| 16. | Melaksanakan kerja-kerja task force bencana (Pokok Tumbang) | 15 | - | - | - | 15 |
| 17. | Melaksanakan kerja-kerja penangkapan anjing luar (Aduan) | | | | | |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
FEBRUARI 2024**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN KEMASYARAKATAN DAN PELANCONGAN

| 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. | Menganjurkan program-program pelancongan kepada stakeholders Majlis Bandaraya Kuantan | 23 | 100% | 0 | 0% | 23 |
| 2. | Menguruskan permohonan tempahan dan sewaan di pusat-pusat pelancongan Majlis Bandaraya Kuantan dan tempoh tujuh (7) hari dengan cekap selepas permohonan diterima. | 4 | 100% | 0 | 0% | 4 |
| 3. | Mengemukakan kertas perakuan bagi Program Baik Pulih Rumah dan Program Rumah Sejahtera yang lengkap dan layak kepada Pengarah dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas proses semakan selesai di peringkat Bahagian. | - | - | - | - | - |
| 4. | Mengemukakan kertas perakuan Program Local Agenda 21 (LA21) yang telah dilaksanakan dalam tempoh tujuh (7) hari untuk pertimbangan dan perakuan Pengarah untuk tuntutan Peruntukan Program LA21 kepada KPKT. | - | - | - | - | - |
| 5. | Memastikan kelulusan permohonan tempahan dewan diproses dalam tempoh 1 jam dari masa permohonan tempahan yang diterima oleh pegawai yang bertanggungjawab. | - | - | - | - | - |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
FEBRUARI 2024**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN SENIBINA

| BIL | PIAGAM PELANGGAN | MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | TIDAK MENEPA TI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | JUMLAH PERKHIDMATAN |
|-----|---|--|----------------------|--|----------------------------|---------------------|
| | | JUMLAH MENEPA TI STANDARD | % MENEPA TI STANDARD | JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD | % TIDAK MENEPA TI STANDARD | |
| 1 | Memproses dan membuat keputusan kepada permohonan kelulusan Pelan Bangunan dalam tempoh 29 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima daripada Bahagian Pusat Setempat (OSC) | 2 | 100% | 0 | 0% | 2 |
| 2 | Memproses dan membuat keputusan kepada permohonan Pelan Tambahan dan Pindaan dalam tempoh 21 hari bekerja dari permohonan lengkap diterima | 1 | 100% | 0 | 0% | 1 |
| 3 | Memproses kelulusan Pelan Pindaan Mudah dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima | 5 | 100% | 0 | 0% | 5 |
| 4 | Memproses kelulusan Pelan Serta Merta dalam tempoh 1 jam bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima | 55 | 100% | 0 | 0% | 55 |
| 5 | Memproses permohonan Pelan Sementara bagi rumah mampu milik dan kos sederhana rendah dalam tempoh 24 jam dari tarikh permohonan lengkap diterima | 3 | 100% | 0 | 0% | 3 |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
FEBRUARI 2024**

| 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 | |
| 6 | Memproses permohonan Pembinaan Tanpa Kelulusan dalam tempoh 30 hari bekerja dari permohonan diterima | 6 | 100% | 0 | 0% | 6 |
| 7 | Memproses permohonan Pelan Lakar bagi lesen perniagaan dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima | 16 | 100% | 0 | 0% | 16 |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
FEBRUARI 2024**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN LANDSKAP

| BIL | PIAGAM PELANGGAN | MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAM | | TIDAK MENEPA TI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | JUMLAH PERKHIDMATAN |
|-----|---|--|----------------------|--|----------------------------|---------------------|
| | | JUMLAH MENEPA TI STANDARD | % MENEPA TI STANDARD | JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD | % TIDAK 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) | 1 | 100% | 0 | 0% | 1 |

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN LANDSKAP

B)BAHAGIAN PENYELENGGARAN LANDSKAP

| BIL | PIAGAM PELANGGAN | MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAM | | TIDAK MENEPA TI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | JUMLAH PERKHIDMATAN |
|-----|---|--|----------------------|--|----------------------------|---------------------|
| | | JUMLAH MENEPA TI STANDARD | % MENEPA TI STANDARD | JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD | % TIDAK MENEPA TI STANDARD | |
| 1. | Memastikan aduan pokok berisiko diambil tindakan dalam tempoh 14 hari bekerja bermula dari tarikh terima permohonan dan hanya tertakluk kepada pokok majlis sahaja. | 2 | 100% | 0 | 0% | 2 |
| 2. | Memastikan perkhidmatan berkualiti dan memuaskan kehendak pelanggan siap dilaksanakan dalam tempoh @ selewat-lewatnya 1jam sebelum progarm bermula | 13 | 100% | 0 | 0% | 13 |