

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
MEI 2024**

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

Bil	Jenis permohonan	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 Kebenaran Merancang	12	100%	-	-	-	-	12	100%
2.	Permohonan Pelan Kerja Tanah, Jalan dan Parit	8	100%	-	-	-	-	8	100%
3.	Permohonan Pelan Bangunan Baru	12	100%	-	-	-	-	12	100%
4.	Permohonan Landskap	3	100%	-	-	-	-	3	100%
		35						35	

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
MEI 2024**

**JABATAN / BAHAGIAN / SEKSYEN : BAHAGIAN 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 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	4	100%	-	-	4
2.	Mengadakan Mesyuarat Jawatankuasa Audit empat(4) kali setahun	-	-	-	-	-

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
MEI 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	15	100%	-	-	15
4.	Menguruskan dokumen bersara wajib dalam tempoh tidak melebihi 90 hari dari tarikh persaraan	3	100%	-	-	3
5.	Menguruskan surat pengesahan perubatan(guarantee letter) dalam tempoh 15 minit	36	100%	-	-	36
6.	Menguruskan proses lawatan keluar negara (kakitangan) dalam tempoh 14 hari bekerja	4	100%	-	-	4
7.	Memastikan kompaun yang dirujuk ke Bahagian ini diselesaikan dalam tempoh 10 minit	-	100%	-	-	
8.	Memastikan semua barangan yang disita akan diselesaikan dalam tempoh 30 minit selepas pembayaran penebusan di buat	-	100%	-	-	
9.	Menjalankan siasatan dan memberi maklumbalas terhadap aduan yang berkaitan dalam maa 3 hari waktu bekerja	-	100%	-	-	
10.	Memastikan tindakan apit roda diselesaikan dalam tempoh 30 minit selepas pembayaran buka apit roda dibuat	-	100%	-	-	

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
MEI 2024**

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

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.	Memastikan semua urusan menandatangani perjanjian di kaunter antara MBK dengan pihak kedua dilaksanakan dalam <b>tempoh 15 minit</b>	5	100%	-	-	5
2.	Memastikan permohonan penyelesaian luar mahkamah bagi kes-kes saman jabatan dapat diselesaikan dalam tempoh <b>10 minit</b>	20	100%	-	-	20

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
MEI 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 PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPA TI STANDARD	% MENEPA TI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	% TIDAK MENEPA TI STANDARD	
1.	Penerimaan kutipan bayaran di kaunter dalam <b>tempoh 10 minit</b>	5963	98%	134	2%	6097
2.	Bayaran kepada pembekal dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dengan syarat dokumen lengkap diterima	110	94%	7	6%	117
3.	Mengeluarkan sijil pendaftaran pembekal/kontraktor dalam tempoh <b>1 hari bekerja</b> dari tarikh pendaftaran dan borang lengkap diterima	27	100%	0	-	27
4.	Pengeluaran pesanan tempatan dalam tempoh <b>2 hari bekerja</b> selepas kelulusan DB	302	100%	0	-	302
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  
MEI 2024**

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

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

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPA TI STANDARD	% MENEPA TI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	% TIDAK MENEPA TI STANDARD	
1.	Memastikan setiap aduan kerosakan lampu isyarat diambil tindakan dalam tempoh <b>1 jam</b> selepas aduan diterima.	3	100%	-	-	3
2.	Memastikan penyelenggaraan sistem perparitan dilaksanakan dalam tempoh <b>2 bulan</b> daripada aduan kerosakan yang diterima.	49	38%	81	62%	130
3.	Memastikan penyelenggaraan bangunan dilaksanakan dalam tempoh sebulan daripada aduan kerosakan bangunan yang diterima	30	100%	-	-	30
4.	Memastikan penyelenggaraan kemudahan awam ( ceper jalan, papan tanda perumahan dan lain-lain) dilaksanakan dalam tempoh <b>sebulan</b> daripada aduan kerosakan yang diterima.	13	100%	-	-	13

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
MEI 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	
1.	Memproses Permohonan Kebenaran Merancang dalam tempoh 30 hari bekerja dengan syarat dokumen lengkap diterima	7	100%	-	-	7
2.	Memproses Kelulusan Pra Hitungan Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja Dengan Syarat Dokumen Lengkap Diterima	14	100%	-	-	14
3.	Memproses Permohonan Tukar Syarat Dasar, Pecah Sempadan, Pecah Bahagian dan Cantuman Tanah Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Dengan Syarat Dokumen Lengkap Diterima	13	100%	-	-	13

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
MEI 2024**

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

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
4	Memproses sekurang-kurangnya 80% permohonan tapak papan iklan luar premis dalam tempoh 21 hari bekerja	0	100%	-	-	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	1	100%	-	-	1



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
MEI 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 <b>30 hari</b> 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 <b>1 hari bekerja</b> .	543	100%	-	-	543
Pengisian kekosongan gerai akan diisi dalam tempoh <b>1 bulan (30) hari bekerja</b> selepas temuduga	0	100%	-	-	0

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
MEI 2024**

**3. PULANGAN BALIK CUKAI**

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

**4. ADUAN KEROSAKAN HARTA MAJLIS**

PERATURAN	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
Menyalurkan aduan kerosakan harta Majlis kepada Bahagian Penyelenggaraan dalam tempoh <b>2 hari bekerja</b> selepas menerima aduan untuk tindakan pembaikan.	16	100%	-	-	16

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
MEI 2024**

**5. PERMOHONAN JADUAL PETAK**

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	
Memproses Permohonan Jadual Petak Oleh Juru Ukur Dalam Tempoh 10 Hari Bekerja.	1	100%	-	-	1

**6. ADUAN**

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	
Setiap Aduan Yang Diterima Akan Diproses Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja.	11	100%	-	-	11

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
MEI 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  
MEI 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	18	100%	0	0	18
2.	Menguruskan permohonan tempahan dan sewaan di pusat-pusat pelancongan Majlis Bandaraya Kuantan dan tempoh tujuh (7) hari dengan cekap selepas permohonan diterima.	10	100%	0	0	10
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.	0	0%	0	0	0
4.	Memastikan kelulusan permohonan tempahan dewan diproses dalam tempoh 1 jam dari masa permohonan tempahan yang diterima oleh pegawai yang bertanggungjawab.	98	100%	0	0	98

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
MEI 2024**

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

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPAI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPAI STANDARD	% MENEPAI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPAI STANDARD	% TIDAK MENEPAI STANDARD	
1	Memproses dan membuat keputusan kepada permohonan kelulusan Pelan Bangunan dalam tempoh <b>29 hari bekerja</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima daripada Bahagian Pusat Setempat (OSC)	4	100%	-	-	4
2	Memproses dan membuat keputusan kepada permohonan Pelan Tambahan dan Pindaan dalam tempoh <b>21 hari bekerja</b> dari permohonan lengkap diterima	6	100%	-	-	6
3	Memproses kelulusan Pelan Pindaan Mudah dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima	4	100%	-	-	4
4	Memproses kelulusan Pelan Serta Merta dalam tempoh <b>1 jam bekerja</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima	37	100%	-	-	37
5	Memproses permohonan Pelan Sementara bagi rumah mampu milik dan kos sederhana rendah dalam tempoh <b>24 jam</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima	0	-	-	-	0

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
MEI 2024**

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	
6	Memproses permohonan Pembinaan Tanpa Kelulusan dalam tempoh <b>30 hari bekerja</b> dari permohonan diterima	12	100%	-	-	12
7	Memproses permohonan Pelan Lakar bagi lesen perniagaan dalam tempoh <b>1 hari bekerja</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima	22	100%	-	-	22

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
MEI 2024**

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

**A) PERMOHONAN KELULUSAN PELAN LANDSKAP**

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.	<b>Permohonan Kelulusan Pelan Landskap</b> 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)	6	100%	-	-	6

**B) BAHAGIAN PENYELENGGARAN LANDSKAP**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPAI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPAI STANDARD	% MENEPAI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPAI STANDARD	% TIDAK MENEPAI STANDARD	
1.	Memastikan 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	16	100%	-	-	16