



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JUIAI 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.	499	83%	103	17%	602
2.	Memastikan prestasi kepuasan pelanggan di kaunter mencapai 90% setiap bulan.	4898	99%	13	1%	4911
3.	Memastikan prestasi kepuasan penduduk terhadap perkhidmatan MBK mencapai 85% dalam pelaporan 2 kali setahun.	-	-	-	-	-

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JUIAI 2024**

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

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPAHI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAHI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPAHI STANDARD	% MENEPAHI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPAHI STANDARD	% MENEPAHI 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  
JUIAI 2024**

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

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

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JUIAI 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	0	100%	-	-	0
3.	Memastikan permohonan kursus luar diproses dalam tempoh 7 hari selepas kelulusan dari Datuk Bandar atau Setiausaha Majlis	28	100%	-	-	28
4.	Menguruskan dokumen bersara wajib dalam tempoh tidak melebihi 90 hari dari tarikh persaraan	4	100%	-	-	4
5.	Menguruskan surat pengesahan perubatan(guarantee letter) dalam tempoh 15 minit	34	100%	-	-	34
6.	Menguruskan proses lawatan keluar negara (kakitangan) dalam tempoh 14 hari bekerja	27	100%	-	-	27
7.	Memastikan kompaun yang dirujuk ke Bahagian ini diselesaikan dalam tempoh 10 minit	-	-	-	-	-
8.	Memastikan semua barangan yang disita akan diselesaikan dalam tempoh 30 minit selepas pembayaran penebusan di buat	-	-	-	-	-
9.	Menjalankan siasatan dan memberi maklumbalas terhadap aduan yang berkaitan dalam maa 3 hari waktu bekerja	-	-	-	-	-
10.	Memastikan tindakan apit roda diselesaikan dalam tempoh 30 minit selepas pembayaran buka apit roda dibuat	-	-	-	-	-

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JUIAI 2024**

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

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 <b>tempoh 15 minit</b>	15	100%	-	-	15
2.	Memastikan permohonan penyelesaian luar mahkamah bagi kes-kes saman jabatan dapat diselesaikan dalam tempoh <b>10 minit</b>	30	100%	-	-	30

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JUIAI 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 <b>2 jam</b> bagi ibu pejabat dan <b>18 jam</b> bagi pejabat-pejabat cawangan	-	-	-	-	-
2.	Semua pengubahsuaian modul-modul dalam sistem aplikasi komputer yang tidak melibatkan pengubahsuaian struktur pangkalan data akan dibuat dalam tempoh <b>6 jam</b>	-	-	-	-	-
3.	Semua pengubahsuaian modul-modul dalam sistem aplikasi komputer yang melibatkan pengubahsuaian struktur pangkalan data akan dibuat dalam tempoh <b>2 hari</b> bekerja	-	-	-	-	-

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JUIAI 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>	5786	98%	130	2%	5916
2.	Bayaran kepada pembekal dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dengan syarat dokumen lengkap diterima	38	56%	30	44%	68
3.	Mengeluarkan sijil pendaftaran pembekal/kontraktor dalam tempoh <b>1 hari bekerja</b> dari tarikh pendaftaran dan borang lengkap diterima	4	100%	0	-	4
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 (PRESTASI INI AKAN DIBUAT PADA BULAN JUN DAN DISEMBER SETIAP TAHUN)	-	-	-	-	-
PRESTASI BAGI PIAGAM INI AKAN DIBUAT PADA BULAN JUN DAN DISEMBER SETIAP TAHUN						100%



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JUIAI 2024**

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

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

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPAI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPAI STANDARD	% MENEPAI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPAI STANDARD	% TIDAK MENEPAI STANDARD	
1.	Memastikan setiap aduan kerosakan lampu isyarat diambil tindakan dalam tempoh <b>1 jam</b> selepas aduan diterima.	5	100%	-	-	5
2.	Memastikan penyelenggaraan sistem perparitan dilaksanakan dalam tempoh <b>2 bulan</b> daripada aduan kerosakan yang diterima.	35	65%	19	35%	54
3.	Memastikan penyelenggaraan bangunan dilaksanakan dalam tempoh sebulan 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.	36	100%	-	-	36

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JUIAI 2024**

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

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPAI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPAI STANDARD	% MENEPAI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPAI STANDARD	% TIDAK MENEPAI STANDARD	
1.	Memastikan setiap aduan kerosakan Sistem Hawa Dingin yang diterima diperiksa dan dibuat pengesahan kerosakan dalam tempoh <b>2 jam</b> selepas aduan diterima.	10	-	-	-	10
2.	Menguruskan Permohonan Kenderaan Keluar Daerah (BP 1) dalam tempoh <b>2 hari</b> selepas permohonan diterima	129	-	-	-	129
3.	Memastikan setiap aduan kerosakan Kenderaan / Jentera (BP7) yang diterima diperiksa dan dibuat pengesahan kerosakan dalam tempoh <b>30 minit</b> selepas aduan diterima.	56	-	-	-	56
4.	Memastikan setiap aduan kerosakan Mesin kecil yang diterima diperiksa dan dibuat pengesahan kerosakan dalam tempoh 15 minit selepas aduan diterima.	48	-	-	-	48

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JUIAI 2024**

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

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

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
1.	Memastikan senarai harga tawaran yang dikemukakan oleh kontraktor dipamerkan di papan kenyataan 2 hari selepas tarikh tutup	0	-	-	-	0
2.	Memastikan surat setuju terima kontrak dikeluarkan dalam tempoh 2 hari bagi kerja kontrak selepas keputusan jawatankuasa pemilihan diperolehi.	0	-	-	-	0
3.	Memastikan penyelenggaraan kerja jalan mencapai 90% penyelesaian oleh kontarktor dalam tempoh 90 hari bekerja untuk kerja-kerja inden.	10	-	-	-	10

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JUIAI 2024**

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

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPA TI STANDARD	% MENEPA TI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	% TIDAK MENEPA TI STANDARD	
1.	Memastikan surat pengesahan bagi sokongan CCC dikeluarkan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh penyiapan dan pematuhan syarat.	15	-	-	-	15
2.	Memastikan semua permohonan kelulusan pelan infrastruktur yang dikemukakan oleh jurutera Perunding dibuat keputusan dalam tempoh 35 hari bekerja tertakluk permohonan lengkap dari Seksyen Pusat Setempat.	17	-	-	-	17

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JUIAI 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	19	100%	-	-	19
2.	Memproses Kelulusan Pra Hitungan Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja Dengan Syarat Dokumen Lengkap Diterima	9	100%	-	-	9
3.	Memproses Permohonan Tukar Syarat Dasar, Pecah Sempadan, Pecah Bahagian dan Cantuman Tanah Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Dengan Syarat Dokumen Lengkap Diterima	-	-	-	-	-

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JUIAI 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	6	100%	-	-	6
5	Menyediakan sekurang-kurangnya ulasan permohonan individu/agensi dari Pejabat Daerah dan Tanah dalam tempoh 21 hari bekerja	13	100%	-	-	13
6	Memastikan maklumat Rancangan Pemaju dan Pelan Asas Digital yang diperlukan oleh pelanggan disediakan dalam tempoh 30 minit	3	100%	-	-	3
7	Menyediakan ulasan permohonan tempat meletak kenderaan dalam tempoh 3 hari	0	-	-	-	0

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JUIAI 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	-	-	-	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> .	359	100%	-	-	359
Pengisian kekosongan gerai akan diisi dalam tempoh <b>1 bulan (30) hari bekerja</b> selepas temuduga	41	100%	-	-	41

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JUIAI 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.	8	100%	-	-	8



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JUIAI 2024**

**5. PERMOHONAN JADUAL PETAK**

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

**6. ADUAN**

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	
Setiap Aduan Yang Diterima Akan Diproses Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja.	10	100%	-	-	10

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JUIAI 2024**

**7. SIJIL BADAN PENGURUSAN BERSAMA**

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

**8. PENUBUHAN BADAN PENGURUSAN BERSAMA**

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

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JUIAI 2024**

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

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 lesen premis/iklan yang lengkap dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> bagi perniagaan yang berisiko	66	100%	-	-	66
2.	Memproses permohonan lesen permit/iklan yang tidak berisiko dalam masa <b>10 minit</b>	58	100%	-	-	58
3.	Memproses permohonan permit pemasangan banting dan sepanduk yang lengkap dalam <b>10 minit</b>	53	100%	-	-	53
4.	Memproses permohonan permit kaki lima dan ruang legar dalam tempoh <b>10 minit</b>	40	100%	-	-	40
5.	Memproses permohonan lesen anjing dalam tempoh <b>10 minit</b>	52	100%	-	-	52
6.	Memproses pengeluaran kad kesihatan dalam tempoh <b>15 minit</b>	987	100%	-	-	987
7.	Memproses permohonan lesen penjaja dalam tempoh <b>1 jam</b> bekerja bagi pusat jaja statik MBK dan penjaja beredar	30	100%	-	-	30
8.	Memproses permohonan lesen penjaja dalam tempoh <b>21 hari</b> bekerja bagi permohonan di atas tanah status tidak jelas	0	-	-	-	0

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

**JUAI 2024**

9.	Memproses permit sementara penjaja bagi jualan buah bermusim, jualan ubat dan pasar terbuka diuruskan dalam tempoh <b>1 jam bekerja</b>	196	100%	-	-	196
10.	Menjalankan aktiviti penggredan premis restoran berlesen sebanyak 80%	113	100%	-	-	113
11.	Melaksanakan operasi penggredan makanan 2 bulan sekali	9	100%	-	-	9
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	80	100%	-	-	80
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	5	100%	-	-	5
15.	Melaksanakan kawalan tikus di Pusat Bandar pada sebelah malam setiap 2 kali sebulan	2	100%	-	-	2
16.	Melaksanakan kerja-kerja task force bencana (Pokok Tumbang)	48	100%	-	-	48
17.	Melaksanakan kerja-kerja penangkapan anjing luar (Aduan)	57	100%	-	-	57

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JUIAI 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.	106	100%	0	0	106
4.	Memastikan kelulusan permohonan tempahan dewan diproses dalam tempoh 1 jam dari masa permohonan tempahan yang diterima oleh pegawai yang bertanggungjawab.	24	100%	0	0	24

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JUIAI 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)	12	100%	-	-	12
2	Memproses dan membuat keputusan kepada permohonan Pelan Tambahan dan Pindaan dalam tempoh <b>21 hari bekerja</b> dari permohonan lengkap diterima	7	100%	-	-	7
3	Memproses kelulusan Pelan Pindaan Mudah dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima	2	100%	-	-	2
4	Memproses kelulusan Pelan Serta Merta dalam tempoh <b>1 jam bekerja</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima	51	100%	-	-	51
5	Memproses permohonan Pelan Sementara bagi rumah mampu milik dan kos sederhana rendah dalam tempoh <b>24 jam</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima	1	100%	-	-	1

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JUIAI 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	13	100%	-	-	13
7	Memproses permohonan Pelan Lakar bagi lesen perniagaan dalam tempoh <b>1 hari bekerja</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima	18	100%	-	-	18

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JUIAI 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)	18	100%	-	-	18

**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.	2	100%	-	-	2
2.	Memastikan perkhidmatan berkualiti dan memuaskan kehendak pelanggan siap dilaksanakan dalam tempoh @ selewat-lewatnya 1jam sebelum progarm bermula	15	100%	-	-	15