



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DISEMBER 2025



BAHAGIAN PERHUBUNGAN AWAM
DAN KORPORAT

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DISEMBER 2025

JABATAN / BAHAGIAN : BAHAGIAN PUSAT SETEMPAT (OSC)

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	28	100%	0	0	0	0	28	100%
2.	Permohonan Pelan Kerja Tanah, Jalan dan Parit	13	100%	0	0	0	0	13	100%
3.	Permohonan Pelan Bangunan Baru	14	100%	0	0	0	0	14	100%
4.	Permohonan Landskap	3	100%	0	0	0	0	3	100%
	JUMLAH	58	100%	0	0	0	0	58	100%

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
DISEMBER 2025**

JABATAN/BAHAGIAN : BAHAGIAN 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.	6440	100%	0	0	6440
2.	Memastikan prestasi kepuasan pelanggan di kaunter mencapai 90% setiap bulan.	4520	100%	0	0	0
3.	Memastikan prestasi kepuasan penduduk terhadap perkhidmatan MBK mencapai 85% dalam pelaporan 1 kali setahun.	1	100%	0	0	1

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
DISEMBER 2025**

JABATAN / BAHAGIAN : 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	% TIDAK 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%	0	0%	2
2.	Mengadakan Mesyuarat Jawatankuasa Audit empat(4) kali setahun	0	0	0	0	0

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
DISEMBER 2025**

JABATAN / BAHAGIAN : BAHAGIAN 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	0
2.	Mengemukakan Aduan Untuk Tindakan Dalam Tempoh Tiga (3) Hari Bekerja Selepas Aduan Diterima.	4	100%	0	0	4
3.	Maklumat Dan Identiti Pemberi Maklumat Akan Dirahsiakan Mengikut Undang-Undang Yang Berkuatkuasa.	4	100%	0	0	4
4.	Mendidik Dan Membudayakan Pelaksanaan Integriti Di Dalam Organisasi.	3	100%	0	0	3

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
DISEMBER 2025**

JABATAN / BAHAGIAN

: BAHAGIAN PESURUHJAYA BANGUNAN (COB)

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 jadual petak oleh jurukur dalam tempoh 10 hari bekerja	0	0	0	0	0
2.	Setiap aduan yang diterima akan diproses dalam tempoh 14 hari bekerja	3	100%	0	0	3
3.	Sijil badan pengurusan bersama akan dikeluarkan dalam tempoh 4 hari bekerja daripada tempoh permohonan	0	0	0	0	0
4.	Memastikan badan pengurusan bersama ditubuhkan oleh pemaju dalam tempoh 12 bulan selepas penyerahan pemilikan kosong kepada pembeli	0	0	0	0	0

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DISEMBER 2025

JABATAN / BAHAGIAN : JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN

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 keputusan temuduga di hantar ke Pihak Berkuasa Negeri dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh mesyuarat bersidang untuk diperakukan	0	100%	0	0	0
2.	Memproses permohonan pinjaman perumahan ke Lembaga Pembiayaan Perumahan Awam Malaysia dalam tempoh 7 hari bekerja	2	100%	0	0	2
3.	Memastikan permohonan kursus luar diproses dalam tempoh 7 hari selepas kelulusan dari Datuk Bandar atau Setiausaha Majlis	6	100%	0	0	6
4.	Menguruskan dokumen bersara wajib dalam tempoh tidak melebihi 90 hari dari tarikh persaraan	1	100%	0	0	1
5.	Menguruskan surat pengesahan perubatan(guarantee letter) dalam tempoh 15 minit	32	100%	0	0	32
6.	Memastikan sekurang-kurangnya 85% kakitangan MBK menghadiri 7 hari kursus setahun	239	100%	0	0	239

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DISEMBER 2025

JABATAN / BAHAGIAN : JABATAN UNDANG-UNDANG & PENGUATKUASAAN

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.	Memastikan semua urusan menandatangani perjanjian di kaunter antara MBK dengan pihak kedua dilaksanakan dalam tempoh 15 minit	600	100%	0	0	600
2.	Memastikan permohonan penyelesaian luar mahkamah bagi kes-kes saman jabatan dapat diselesaikan dalam tempoh 10 minit	50	100%	0	0	50
3.	Memastikan kompaun yang dirujuk ke Bahagian ini diselesaikan dalam tempoh 10 minit	551	100%	0	0	551
4.	Memastikan semua barangan yang disita akan diselesaikan dalam tempoh 30 minit selepas pembayaran penebusan di buat	6	100%	0	0	6
5.	Menjalankan siasatan dan memberi maklumbalas terhadap aduan yang berkaitan dalam masa 3 hari waktu bekerja	140	100%	0	0	140
6.	Memastikan tindakan apit roda diselesaikan dalam tempoh 30 minit selepas pembayaran buka apit roda dibuat	1	100%	0	0	1

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DISEMBER 2025

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	13	100%	0	0	13
2.	Semua pengubahsuaian modul-modul dalam sistem aplikasi komputer yang tidak melibatkan pengubahsuaian struktur pangkalan data akan dibuat dalam tempoh 6 jam	2	100%	0	0	2
3.	Semua pengubahsuaian modul-modul dalam sistem aplikasi komputer yang melibatkan pengubahsuaian struktur pangkalan data akan dibuat dalam tempoh 2 hari bekerja	1	100%	0	0	1

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
DISEMBER 2025**

JABATAN/BAHAGIAN : 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 tempoh 10 minit	7060	97.7 %	167	2.31%	7227
2.	Bayaran kepada pembekal dalam tempoh 7 hari bekerja dengan syarat dokumen lengkap diterima	175	100%	0	0	175
3.	Mengeluarkan sijil pendaftaran pembekal/kontraktor dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh pendaftaran dan borang lengkap diterima	14	100%	0	0	14
4.	Pengeluaran pesanan tempatan dalam tempoh 2 hari bekerja selepas kelulusan DB	22	100%	0	0	22
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)	66,122	100%	0	0	66,122

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DISEMBER 2025

JABATAN/BAHAGIAN : **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.	10	100%	0	0	10
2.	Memastikan penyelenggaraan sistem perparitan dilaksanakan dalam tempoh 2 bulan daripada aduan kerosakan yang diterima.	74	90.24%	8	9.76%	82
3.	Memastikan penyelenggaraan bangunan dilaksanakan dalam tempoh sebulan daripada aduan kerosakan bangunan yang diterima	34	100%	0	0	34
4.	Memastikan penyelenggaraan kemudahan awam (ceper jalan, papan tanda perumahan dan lain-lain) dilaksanakan dalam tempoh sebulan daripada aduan kerosakan yang diterima.	19	100%	0	0	19

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DISEMBER 2025

JABATAN/BAHAGIAN : 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.	12	100%	0	0	12
2.	Menguruskan Permohonan Kenderaan Keluar Daerah (BP 1) dalam tempoh 2 hari selepas permohonan diterima	111	100%	0	0	111
3.	Memastikan setiap aduan kerosakan Kenderaan / Jentera (BP7) yang diterima diperiksa dan dibuat pengesahan kerosakan dalam tempoh 30 minit selepas aduan diterima.	45	100%	0	0	45
4.	Memastikan setiap aduan kerosakan Mesin kecil yang diterima diperiksa dan dibuat pengesahan kerosakan dalam tempoh 15 minit selepas aduan diterima.	31	100%	0	0	31

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DISEMBER 2025

JABATAN KEJURUTERAAN

BAHAGIAN : BAHAGIAN JALAN DAN 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 penyelenggaraan kerja jalan mencapai 90% penyelesaian oleh kontarktor dalam tempoh 90 hari bekerja untuk kerja-kerja inden.	14	100%	0	0	14

BAHAGIAN : BAHAGIAN PROJEK DAN REKABENTUK

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 pelaksanaan semua projek di bawah kawalan Bahagian Projek dan Reka bentuk dalam tahun semasa adalah mematuhi tempoh kontrak, spesifikasi dan dibuat bayaran selepas penyiaipan	96	100%	0	0	96

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DISEMBER 2025

BAHAGIAN : 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.	10	100%	0	0	10
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.	13	100%	0	0	13

BAHAGIAN : BAHAGIAN UKUR BAHAN DAN KONTRAK

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 setuju terima kontrak dikeluarkan dalam tempoh 3 hari bagi kerja kontrak selepas keputusan jawatankuasa pemilihan diperolehi.	4	100%	0	0	4

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
DISEMBER 2025**

JABATAN/BAHAGIAN : JABATAN PERANCANG BANDAR

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 Kebenaran Merancang dalam tempoh 30 hari bekerja dengan syarat dokumen lengkap diterima	9	100%	0	0	9
2.	Memproses Kelulusan Pra Hitungan Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja Dengan Syarat Dokumen Lengkap Diterima	15	100%	0	0	15
3.	Memproses Permohonan Tukar Syarat Dasar, Pecah Sempadan, Pecah Bahagian dan Cantuman Tanah Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Dengan Syarat Dokumen Lengkap Diterima	18	100%	0	0	18

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
DISEMBER 2025**

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 85% permohonan tapak papan iklan luar premis dalam tempoh 21 hari bekerja	0	100%	0	0	0
5	Menyediakan sekurang-kurangnya ulasan permohonan individu/agensi dari Pejabat Daerah dan Tanah dalam tempoh 14 hari bekerja	18	100%	0	0	18
6	Memastikan maklumat Rancangan Pemaju dan Pelan Asas Digital yang diperlukan oleh pelanggan disediakan dalam tempoh 30 minit	2	100%	0	0	2
7	Menyediakan ulasan permohonan tempat meletak kenderaan dalam tempoh 3 hari	1	100%	0	0	1

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DISEMBER 2025

JABATAN/BAHAGIAN : BAHAGIAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA

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.	Semua pemilik harta diberikan notis pindaan senarai nilai dalam tempoh 30 hari bagi membuat bantahan sebelum pindaan senarai nilai dikuatkuasakan.	0	0	0	0	0
2.	Permohonan pindah milik harta / pegangan diproses dalam tempoh 1 hari bekerja .	305	100%	0	0	0
3.	Pengisian kekosongan gerai akan diisi dalam tempoh 1 bulan(30) hari bekerja selepas temuduga	0	0	0	0	0
4.	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.	1	100%	0	0	0
5.	Menyalurkan aduan kerosakan harta Majlis kepada Bahagian Penyelenggaraan dalam tempoh 2 hari bekerja selepas menerima aduan untuk tindakan pembaikan	4	100%	0	0	0

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
DISEMBER 2025**

JABATAN/BAHAGIAN : JABATAN KAWALAN PERNIAGAAN DAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN

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 21 hari bekerja bagi perniagaan yang berisiko	62	100%	0	0	62
2.	Memproses permohonan lesen permit / iklan yang tidak berisiko dalam masa 1 jam	22	100%	0	0	22
3.	Memproses permohonan permit pemasangan banting dan sepanduk yang lengkap dalam masa 1 jam	228	100%	0	0	228
4.	Memproses permohonan permit kaki lima dan ruang legar dalam tempoh 1 jam	104	100%	0	0	104
5.	Memproses permohonan lesen anjing dalam tempoh 1 jam	493	100%	0	0	493
6.	Memproses pengeluaran kad kesihatan dalam tempoh 30 minit	609	100%	0	0	609
7.	Memproses permohonan lesen penjaja dalam tempoh 1 jam bekerja bagi pusat jaja statik MBK dan penjaja beredar	4	100%	0	0	4

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DISEMBER 2025

8.	Memproses permohonan lesen penjaja dalam tempoh 21 hari bekerja bagi permohonan di atas tanah status tidak jelas	1	100%	0	0	1
9.	Memproses permit sementara penjaja bagi jualan buah bermusim diuruskan dalam tempoh 1 jam bekerja	0	100%	0	0	0
10.	Menjalankan aktiviti penggredan premis restoran berlesen sebanyak 80% dari 1200 buah premis	65	100%	0	0	65
11.	Melaksanakan operasi penggredan makanan 2 kali sebulan	2	100%	0	0	2
12.	Membuat penilaian prestasi penyewa @ operator tandas awam PBT 1 bulan sekali	1	100%	0	0	1
13.	Mempastikan 100 unit tandas awam yang diperiksa dalam sebulan mendapat sekurang-kurangnya 3 bintang ke atas	66	100%	0	0	66
14.	Melaksanakan kerja-kerja kawalan vektor mengikut jadual yang telah ditetapkan dan mengikut keperluan semasa pengasapan nyamuk (fogging) 4 kali sebulan	13	100%	0	0	13
15.	Melaksanakan kawalan tikus di Pusat Bandar pada sebelah malam setiap 2 kali sebulan	14	100%	0	0	14
16.	Melaksanakan kerja-kerja task force bencana (pokok tumbang) dalam tempoh 1 jam daripada aduan/laporan diterima.	38	100%	0	0	38
17.	Melaksanakan penangkapan anjing liar dibuat dalam tempoh 3 hari daripada aduan diterima.	93	100%	0	0	93

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DISEMBER 2025

JABATAN/BAHAGIAN : JABATAN KEMASYARAKATAN DAN PELANCONGAN

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.	Menganjurkan program-program pelancongan kepada stakeholders Majlis Bandaraya Kuantan	4	100%	0	0	4
2.	Menguruskan permohonan tempahan dan sewaan di pusat-pusat pelancongan Majlis Bandaraya Kuantan dan tempoh tujuh (7) hari dengan cekap selepas permohonan diterima.	2	100%	0	0	2
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	100%	0	0	0
4.	Memastikan kelulusan permohonan tempahan dewan diproses dalam tempoh 1 jam dari masa permohonan tempahan yang diterima oleh pegawai yang bertanggungjawab.	4	100%	0	0	4

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
DISEMBER 2025**

JABATAN/BAHAGIAN : JABATAN SENIBINA

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 dan membuat keputusan kepada permohonan kelulusan Pelan Bangunan dalam tempoh 29 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima daripada Bahagian Pusat Setempat (OSC)	12	100%	0	0	12
2	Memproses dan membuat keputusan kepada permohonan Pelan Tambahan dan Pindaan dalam tempoh 21 hari bekerja dari permohonan lengkap diterima	2	100%	0	0	2
3	Memproses kelulusan Pelan Pindaan Mudah dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima	1	100%	0	0	1
4	Memproses kelulusan Pelan Serta Merta dalam tempoh 1 jam bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima	42	100%	0	0	42
5	Memproses permohonan Pelan Sementara bagi rumah mampu milik dan kos sederhana rendah dalam tempoh 24 jam dari tarikh permohonan lengkap diterima	0	100%	0	0	0

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
DISEMBER 2025**

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 30 hari bekerja dari permohonan diterima	20	100%	0	0	20
7	Memproses permohonan Pelan Lakar bagi lesen perniagaan dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima	19	100%	0	0	19

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DISEMBER 2025

JABATAN/BAHAGIAN : 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 TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI 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)	12	100%	0	0	12
2.	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%	0	0	1
3.	Memastikan perkhidmatan berkualiti dan memuaskan kehendak pelanggan siap dilaksanakan dalam tempoh @ selewat-lewatnya 1jam sebelum progarm bermula	16	100%	0	0	16