



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2025



BAHAGIAN PERHUBUNGAN AWAM
DAN KORPORAT

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JANUARI HINGGA 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	161	100%	0	0	0	0	161	100%
2.	Permohonan Pelan Kerja Tanah, Jalan dan Parit	129	100%	0	0	0	0	129	100%
3.	Permohonan Pelan Bangunan Baru	123	100%	0	0	0	0	123	100%
4.	Permohonan Landskap	75	100%	0	0	0	0	75	100%
	JUMLAH	488	100%	0	0	0	0	488	100%

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JANUARI HINGGA 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.	52,516	99.85%	75	0.14%	52,591
3.	Memastikan prestasi kepuasan penduduk terhadap perkhidmatan MBK mencapai 85% dalam pelaporan 1kali setahun.	1	100%	0	0	1

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JANUARI HINGGA 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	26	100%	0	0%	26
2.	Mengadakan Mesyuarat Jawatankuasa Audit empat(4) kali setahun	2	0	0	0	2

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JANUARI HINGGA 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) HariBekerja Dari Tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Tatatertib Bersidang.	4	100%	0	0	4
2.	Mengemukakan Aduan Untuk Tindakan Dalam Tempoh Tiga (3) Hari Bekerja Selepas Aduan Diterima.	35	100%	0	0	35
3.	Maklumat Dan Identiti Pemberi Maklumat Akan Dirahsiakan Mengikut Undang-Undang Yang Berkuatkuasa.	35	100%	0	0	35
4.	Mendidik Dan Membudayakan Pelaksanaan Integriti Di Dalam Organisasi.	36	100%	0	0	36

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JANUARI HINGGA 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	72	100%	0	0	72
3.	Sijil badan pengurusan bersama akan dikeluarkan dalam tempoh 4 hari bekerja daripada tempoh permohonan	3	0	0	0	3
4.	Memastikan badan pengurusan bersama ditubuhkan oleh pemaju dalam tempoh 12 bulan selepas penyerahan pemilikan kosong kepada pembeli	1	0	0	0	1

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JANUARI HINGGA 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	95	100%	0	0	95
2.	Memproses permohonan pinjaman perumahan ke Lembaga Pembiayaan Perumahan Awam Malaysia dalam tempoh 7 hari bekerja	16	100%	0	0	16
3.	Memastikan permohonan kursus luar diproses dalam tempoh 7 hari selepas kelulusan dari Datuk Bandar atau Setiausaha Majlis	213	100%	0	0	213
4.	Menguruskan dokumen bersara wajib dalam tempoh tidak melebihi 90 hari dari tarikh persaraan	22	100%	0	0	22
5.	Menguruskan surat pengesahan perubatan(guarantee letter) dalam tempoh 15 minit	432	100%	0	0	432
6.	Memastikan sekurang-kurangnya 85% kakitangan MBK menghadiri 7 hari kursus setahun	1481	100%	0	0	1481

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JANUARI HINGGA DISEMBER 2025**

JABATAN / BAHAGIAN

:JABATAN UNDANG-UNDANG& PENGUATKUASAAN

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	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
1.	Memastikan semua urusan menandatangani perjanjian di kaunter antara MBK dengan pihak kedua dilaksanakan dalam tempoh 15 minit	896	100%	0	0	896
2.	Memastikan permohonan penyelesaian luar mahkamah bagi kes-kes saman jabatan dapat diselesaikan dalam tempoh 10 minit	669	100%	0	0	669
3.	Memastikan kompaun yang dirujuk ke Bahagian ini diselesaikan dalam tempoh 10 minit	7140	100%	0	0	7140
4.	Memastikan semua barangan yang disita akan diselesaikan dalam tempoh 30 minit selepas pembayaran penebusan di buat	116	100%	0	0	116
5.	Menjalankan siasatan dan memberi maklumbalas terhadap aduan yang berkaitan dalam masa 3 hari waktu bekerja	1554	100%	0	0	1554
6.	Memastikan tindakan apit roda diselesaikan dalam tempoh 30 minit selepas pembayaran buka apit roda dibuat	213	100%	0	0	213

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JANUARI HINGGA 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	214	100%	0	0	214
2.	Semua pengubahsuaian modul-modul dalam sistem aplikasi komputer yang tidak melibatkan pengubahsuaian struktur pangkalan data akan dibuat dalam tempoh 6 jam	15	100%	0	0	15
3.	Semua pengubahsuaian modul-modul dalam sistem aplikasi komputer yang melibatkan pengubahsuaian struktur pengkalan data akan dibuat dalam tempoh 2 hari bekerja	7	100%	0	0	7

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JANUARI HINGGA 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	65832	97.49 %	167	2.31%	67,526
2.	Bayaran kepada pembekal dalam tempoh 7 hari bekerja dengan syarat dokumen lengkap diterima	1745	97.87%	0	0	1783
3.	Mengeluarkan sijil pendaftaran pembekal/kontraktor dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh pendaftaran dan borang lengkap diterima	343	100%	0	0	343
4.	Pengeluaran pesanan tempatan dalam tempoh 2 hari bekerja selepas kelulusan DB	3552	100%	0	0	3552
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)	136,405	100%	0	0	136405

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JANUARI HINGGA 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.	64	100%	0	0	64
2.	Memastikan penyelenggaraan sistem perparitan dilaksanakan dalam tempoh 2 bulan daripada aduan kerosakan yang diterima.	533	61.05%	340	38.94%	873
3.	Memastikan penyelenggaraan bangunan dilaksanakan dalam tempoh sebulan daripada aduan kerosakan bangunan yang diterima	365	100%	0	0	365
4.	Memastikan penyelenggaraan kemudahan awam (ceper jalan, papan tanda perumahan dan lain-lain) dilaksanakan dalam tempoh sebulan daripada aduan kerosakan yang diterima.	185	100%	0	0	185

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JANUARI HINGGA 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.	177	100%	0	0	177
2.	Menguruskan Permohonan Kenderaan Keluar Daerah (BP 1) dalam tempoh 2 hari selepas permohonan diterima	1425	100%	0	0	1425
3.	Memastikan setiap aduan kerosakan Kenderaan / Jentera (BP7) yang diterima diperiksa dan dibuat pengesahan kerosakan dalam tempoh 30 minit selepas aduan diterima.	435	100%	0	0	435
4.	Memastikan setiap aduan kerosakan Mesin kecil yang diterima diperiksa dan dibuat pengesahan kerosakan dalam tempoh 15 minit selepas aduan diterima.	453	100%	0	0	453

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JANUARI HINGGA 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.	122	100%	0	0	122

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 penyiapan	155	100%	0	0	155

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JANUARI HINGGA 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.	106	100%	0	0	106
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.	133	100%	0	0	133

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.	77	100%	0	0	77

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JANUARI HINGGA 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 haribekerja dengan syarat dokumen lengkap diterima	102	100%	0	0	102
2.	Memproses Kelulusan Pra Hitungan Dalam Tempoh 30 HariBekerja Dengan Syarat Dokumen Lengkap Diterima	130	100%	0	0	130
3.	Memproses Permohonan Tukar Syarat Dasar, Pecah Sempadan, Pecah Bahagian dan Cantuman Tanah Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Dengan Syarat Dokumen Lengkap Diterima	201	100%	0	0	201

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JANUARI HINGGA 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	37	100%	0	0	37
5	Menyediakan sekurang-kurangnya ulasan permohonan individu/agensi dari Pejabat Daerah dan Tanah dalam tempoh 14 hari bekerja	368	100%	0	0	368
6	Memastikan maklumat Rancangan Pemaju dan Pelan Asas Digital yang diperlukan oleh pelanggan disediakan dalam tempoh 30 minit	51	100%	0	0	51
7	Menyediakan ulasan permohonan tempat meletak kenderaan dalam tempoh 3 hari	4	100%	0	0	4

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JANUARI HINGGA 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.	Semuapemilik 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 .	3155	100%	0	0	3155
3.	Pengisian kekosongan gerai akan diisi dalam tempoh 1 bulan(30) hari bekerja selepas temuduga	89	0	0	0	89
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.	5	100%	0	0	5
5.	Menyalurkan aduan kerosakan harta Majlis kepada Bahagian Penyelenggaraan dalam tempoh 2 hari bekerja selepas menerima aduan untuk tindakan pembaikan	49	100%	0	0	49

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JANUARI HINGGA 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	831	100%	0	0	831
2.	Memproses permohonan lesen permit / iklan yang tidak berisiko dalam masa 1 jam	591	100%	0	0	591
3.	Memproses permohonan permit pemasangan banting dan sepanduk yang lengkap dalam masa 1 jam	1517	100%	0	0	1517
4.	Memproses permohonan permit kaki lima dan ruang legar dalam tempoh 1 jam	1279	100%	0	0	1279
5.	Memproses permohonan lesen anjing dalam tempoh 1 jam	1841	100%	0	0	1841
6.	Memproses pengeluaran kad kesihatan dalam tempoh 30 minit	11825	100%	0	0	11825
7.	Memproses permohonan lesen penjaja dalam tempoh 1 jam bekerja bagi pusat jaja statik MBK dan penjaja beredar	126	100%	0	0	126

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JANUARI HINGGA DISEMBER 2025**

8.	Memproses permohonan lesen penjaja dalam tempoh 21 hari bekerja bagi permohonan di atas tanah status tidak jelas	64	100%	0	0	64
9.	Memproses permit sementara penjaja bagi jualan buah bermusim diuruskan dalam tempoh 1 jam bekerja	22	100%	0	0	22
10.	Menjalankan aktiviti penggredan premis restoran berlesen sebanyak 80% dari 1200 buah premis	1107	100%	0	0	1107
11.	Melaksanakan operasi penggredan makanan 2 kali sebulan	48	100%	0	0	48
12.	Membuat penilaian prestasi penyewa @ operator tandas awam PBT 1 bulan sekali	12	100%	0	0	12
13.	Mempastikan 100 unit tandas awam yang diperiksa dalam sebulan mendapat sekurang-kurangnya 3 bintang ke atas	832	100%	0	0	832
14.	Melaksanakan kerja-kerja kawalan vektor mengikut jadual yang telah ditetapkan dan mengikut keperluan semasa pengasapan nyamuk (fogging) 4 kali sebulan	206	100%	0	0	206
15.	Melaksanakan kawalan tikus di Pusat Bandar pada sebelah malam setiap 2 kali sebulan	97	100%	0	0	97
16.	Melaksanakan kerja-kerja task force bencana (pokok tumbang) dalam tempoh 1 jam daripada aduan/laporan diterima.	398	100%	0	0	398
17.	Melaksanakan penangkapan anjing liar dibuat dalam tempoh 3 hari daripada aduan diterima.	1025	100%	0	0	1025

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JANUARI HINGGA DISEMBER 2025**

JABATAN/BAHAGIAN : JABATAN KEMASYARAKATAN DAN PELANCONGAN

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	% TIDAK MENEPAHI STANDARD	
1.	Menganjurkan program-program pelancongan kepada stakeholders Majlis Bandaraya Kuantan	113	100%	0	0	113
2.	Menguruskan permohonan tempahan dan sewaan di pusat-pusat pelancongan Majlis Bandaraya Kuantan dan tempoh tujuh (7) hari dengan cekap selepas permohonan diterima.	24	100%	0	0	24
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.	24	100%	0	0	24
4.	Memastikan kelulusan permohonan tempahan dewan diproses dalam tempoh 1 jam dari masa permohonan tempahan yang diterima oleh pegawai yang bertanggungjawab.	72	100%	0	0	72

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JANUARI HINGGA 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)	104	100%	0	0	104
2	Memproses dan membuat keputusan kepada permohonan Pelan Tambahan dan Pindaan dalam tempoh 21 hari bekerja dari permohonan lengkap diterima	54	100%	0	0	54
3	Memproses kelulusan Pelan Pindaan Mudah dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima	44	100%	0	0	44
4	Memproses kelulusan Pelan Serta Merta dalam tempoh 1 jam bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima	585	100%	0	0	585
5	Memproses permohonan Pelan Sementara bagi rumah mampu milik dan kos sederhana rendah dalam tempoh 24 jam dari tarikh permohonan lengkap diterima	5	100%	0	0	5

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JANUARI HINGGA DISEMBER 2025**

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	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
6	Memproses permohonan Pembinaan Tanpa Kelulusan dalam tempoh 30 hari bekerja dari permohonan diterima	216	100%	0	0	216
7	Memproses permohonan Pelan Lakar bagi lesen perniagaan dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima	288	100%	0	0	288

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JANUARI HINGGA DISEMBER 2025**

JABATAN/BAHAGIAN : JABATAN LANDSKAP

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	% TIDAK MENEPAHI 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)	80	100%	0	0	80
2.	Memastikan aduan pokok berisiko diambil tindakan dalam tempoh 14 hari bekerja bermula dari tarikh terima permohonan dan hanya tertakluk kepada pokok majlis sahaja.	14	100%	0	0	14
3.	Memastikan perkhidmatan berkualiti dan memuaskan kehendak pelanggan siap dilaksanakan dalam tempoh @ selewat-lewatnya 1jam sebelum program bermula	165	100%	0	0	165