



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

MAJLIS BANDARAYA KUANTAN

2024



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 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	
1.	Memproses Permohonan lesen permit /iklan tidak berisiko dalam masa 10 minit	678	100%	-	-	678
2.	Memproses kelulusan pelan serta merta dalam tempoh 1 jam bekerjadari tarikh permohonan lengkap diterima	582	100%	-	-	582
3.	Proses pembayaran kepada pembekal dalam tempoh 7 hari bekerja dengan syarat dokumen lengkap diterima	1033	74%	369	26%	1402
4.	Proses permohonan permit penutupan jalan dalam tempoh 10 minit	98	100%	-	-	98
5.	Memastikan aduan awam yang diterima diberi maklumbalas dalam tempoh 7 hari bekerja	5683	89%	678	11%	6361
6.	Memastikan kompaun yang dirujuk ke jabatan Penguatkuasa dan Keselamatan diselesaikan dalam tempoh 10 minit	5084	100%	-	-	5084
7.	Permohonan pindah milik Harta/Pegangan diproses dalam tempoh 1 hari bekerja	5202	100%	-	-	5202
8.	Memastikan permohonan penyelesaian luar Mahkamah bagi kes-kes saman jabatan dapat diselesaikan dalam tempoh 10minit	371	100%	-	-	371
9.	Memastikan semua urusan menandatangani perjanjian di kaunter antara MBK dengan pihak kedua dilaksanakan dalam tempoh 15 minit	1005	100%	-	-	1005
% PENCAPAIAN KESELURUHAN		19736	95%	1047	5%	20783