

# PIAGAM PELANGGAN 2026

---

JABATAN KOMUNIKASI KORPRAT

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
MAC 2026**

**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	11	100%	0	0	0	0	11	100%
2.	Permohonan Pelan Kerja Tanah, Jalan dan Parit	7	100%	0	0	0	0	7	100%
3.	Permohonan Pelan Bangunan Baru	5	100%	0	0	0	0	5	100%
4.	Permohonan Landskap	2	100%	0	0	0	0	2	100%
	<b>JUMLAH</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
MAC 2026**

**JABATAN/BAHAGIAN : JABATAN KOMUNIKASI 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 <b>7 hari bekerja</b> .	377	99.7%	1	0.30%	378
2.	Memastikan prestasi kepuasan pelanggan di kaunter mencapai <b>90% setiap bulan</b> .	1,621	99.9%	2	0.1%	1,623
3.	Memastikan prestasi kepuasan penduduk terhadap perkhidmatan MBK mencapai 85% dalam pelaporan <b>1kali setahun</b> .	--	-	-	-	-

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
MAC 2026**

**JABATAN / BAHAGIAN : 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	% TIDAK 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 <b>empat(4) kali setahun</b>	1	-	-	-	1

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
MAC 2026**

**JABATAN / BAHAGIAN : 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 <b>Empat Belas (14) Hari Bekerja</b> Dari Tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Tatatertib Bersidang.	-	-	-	-	-
2.	Mengemukakan Aduan Untuk Tindakan Dalam Tempoh <b>Tiga (3) Hari Bekerja</b> Selepas Aduan Diterima.	-	-	-	-	-
3.	Maklumat Dan Identiti Pemberi Maklumat Akan Dirahsiakan Mengikut Undang-Undang Yang Berkuatkuasa.	5	100%	-	-	5
4.	Mendidik Dan Membudayakan Pelaksanaan Integriti Di Dalam Organisasi.	5	100%	-	-	5

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
MAC 2026**

**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 <b>10 hari bekerja</b>	-	-	-	-	-
2.	Setiap aduan yang diterima akan diproses dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b>	8	100%	-	-	8
3.	Sijil badan pengurusan bersama akan dikeluarkan dalam tempoh <b>4 hari bekerja</b> daripada tempoh permohonan	-	-	-	-	-
4.	Memastikan badan pengurusan bersama ditubuhkan oleh pemaju dalam tempoh <b>12 bulan</b> selepas penyerahan pemilikan kosong kepada pembeli	-	-	-	-	-

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
MAC 2026**

**JABATAN / BAHAGIAN : JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN DAN 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	% MENEPATI STANDARD	
1.	Memastikan keputusan temuduga di hantar ke Pihak Berkuasa Negeri dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> dari tarikh mesyuarat bersidang untuk diperakukan	-	-	-	-	-
2.	Memproses permohonan pinjaman perumahan ke Lembaga Pembiayaan Perumahan Awam Malaysia dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b>	-	-	-	-	-
3.	Memastikan permohonan kursus luar diproses dalam tempoh <b>7 hari</b> selepas kelulusan dari Datuk Bandar atau Setiausaha Majlis	3	100%	-	-	3
4.	Menguruskan dokumen bersara wajib dalam tempoh tidak melebihi <b>90 hari</b> dari tarikh persaraan	3	100%	-	-	3
5.	Menguruskan surat pengesahan perubatan(guarantee letter) dalam tempoh <b>15 minit</b>	25	100%	-	-	25

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
MAC 2026**

6.	Memastikan sekurang-kurangnya 85% kakitangan MBK menghadiri <b>7 hari</b> kursus setahun	16	100%	-	-	16
7.	Memastikan kompaun yang dirujuk ke Bahagian ini diselesaikan dalam tempoh <b>10 minit</b>	576	100%	-	-	576
8.	Memastikan semua barangan yang disita akan diselesaikan dalam tempoh <b>30 minit</b> selepas pembayaran penebusan di buat	2	100%	-	-	2
9.	Menjalankan siasatan dan memberi maklumbalas terhadap aduan yang berkaitan dalam masa <b>3 hari</b> waktu bekerja	222	100%	-	-	222
10.	Memastikan tindakan apit roda diselesaikan dalam tempoh <b>30 minit</b> selepas pembayaran buka apit roda dibuat	.	100%	-	-	.

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
MAC 2026**

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

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 semua urusan menandatangani perjanjian di kaunter antara MBK dengan pihak kedua dilaksanakan dalam <b>tempoh 15 minit</b>	12	100%	-	-	12
2.	Memastikan permohonan penyelesaian luar mahkamah bagi kes-kes saman jabatan dapat diselesaikan dalam tempoh <b>10 minit</b>	46	100%	-	-	46

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
MAC 2026**

**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	12	100%	-	-	12
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	2	100%	-	-	2

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
MAC 2026**

**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 <b>tempoh10 minit</b>	5145	96.4 %	190	3.6%	<b>5335</b>
2.	Bayaran kepada pembekal dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dengan syarat dokumen lengkap diterima	140	92.7%	11	7.3%	151
3.	Mengeluarkan sijil pendaftaran pembekal/kontraktor dalam tempoh <b>1 hari bekerja</b> dari tarikh pendaftaran dan borang lengkap diterima	42	100%	-	-	42
4.	Pengeluaran pesanan tempatan dalam tempoh <b>2 hari bekerja</b> selepas kelulusan DB	238	100%	-	-	238
5.	Pengeluaran dan penyediaan Notis E Cukai Taksiran Am 40% daripada jumlah tunggakan cukai <b>2 kali setahun</b> iaitu mulai selepas akhir bulan Februari dan akhir bulan Ogos setiap tahun (PRESTASI INI AKAN DIBUAT PADA BULAN JUN DAN DISEMBER SETIAP TAHUN)	-	-	-	-	-

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
MAC 2026**

6.	Memastikan surat setuju terima kontrak dikeluarkan dalam tempoh <b>3 hari</b> bagi kerja kontrak selepas keputusan jawatankuasa pemilihan diperolehi.	9	-	-	-	9
----	---	---	---	---	---	---

**JABATAN/BAHAGIAN** : **JABATAN 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.	4	100%	-	-	4
2.	Memastikan penyelenggaraan sistem perparitan dilaksanakan dalam tempoh <b>2 bulan</b> daripada aduan kerosakan yang diterima.	68	100%	-	-	68
3.	Memastikan penyelenggaraan bangunan dilaksanakan dalam tempoh <b>sebulan</b> daripada aduan kerosakan bangunan yang diterima	31	100%	-	-	31
4.	Memastikan penyelenggaraan kemudahan awam (ceper jalan, papan tanda perumahan dan lain-lain) dilaksanakan dalam tempoh <b>sebulan</b> daripada aduan kerosakan yang diterima.	11	100%	-	-	11

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
MAC 2026**

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	
5	Memastikan setiap aduan kerosakan Sistem Hawa Dingin yang diterima diperiksa dan dibuat pengesahan kerosakan dalam tempoh <b>2 jam</b> selepas aduan diterima.	10	100%	-	-	10
6	Menguruskan Permohonan Kenderaan Keluar Daerah (BP 1) dalam tempoh <b>2 hari</b> selepas permohonan diterima	21	100%	-	-	21
7	Memastikan setiap aduan kerosakan Kenderaan / Jentera (BP7) yang diterima diperiksa dan dibuat pengesahan kerosakan dalam tempoh <b>30 minit</b> selepas aduan diterima.	46	100%	-	-	46
8	Memastikan setiap aduan kerosakan Mesin kecil yang diterima diperiksa dan dibuat pengesahan kerosakan dalam tempoh <b>15 minit</b> selepas aduan diterima.	45	100%	-	-	45

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
MAC 2026**

**JABATAN/BAHAGIAN : JABATAN KEJURUTERAAN**

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 <b>90 hari</b> bekerja untuk kerja-kerja inden.	0	-	-	-	0
2.	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	10	-	-	-	10
3.	Memastikan surat pengesahan bagi sokongan CCC dikeluarkan dalam tempoh <b>3 hari bekerja</b> dari tarikh penyiapan dan pematuhan syarat.	1	100%	-	-	1
4.	Memastikan semua permohonan kelulusan pelan infrastruktur yang dikemukakan oleh jurutera Perunding dibuat keputusan dalam tempoh <b>35 hari bekerja</b> tertakluk permohonan lengkap dari Seksyen Pusat Setempat.	9	100%	-	-	9

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
MAC 2026**

**JABATAN/BAHAGIAN : JABATAN PERANCANG BANDAR**

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 Kebenaran Merancang dalam tempoh <b>30 haribekerja</b> dengan syarat dokumen lengkap diterima	8	100%	-	-	8
2.	Memproses Kelulusan Pra Hitungan Dalam Tempoh <b>30 HariBekerja</b> Dengan Syarat Dokumen Lengkap Diterima	12	100%	-	-	12
3.	Memproses Permohonan Tukar Syarat Dasar, Pecah Sempadan, Pecah Bahagian dan Cantuman Tanah Dalam Tempoh <b>14 Hari Bekerja</b> Dengan Syarat Dokumen Lengkap Diterima	5	100%	-	-	5

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
MAC 2026**

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 <b>21 hari bekerja</b>	3	100%	-	-	3
5	Menyediakan sekurang-kurangnya ulasan permohonan individu/agensi dari Pejabat Daerah dan Tanah dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b>	42	100%	-	-	42
6	Memastikan maklumat Rancangan Pemaju dan Pelan Asas Digital yang diperlukan oleh pelanggan disediakan dalam tempoh <b>30 minit</b>	2	100%	-	-	2
7	Menyediakan ulasan permohonan tempat meletak kenderaan dalam tempoh <b>3 hari</b>	1	-	-	-	1

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
MAC 2026**

**JABATAN/BAHAGIAN : BAHAGIAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA**

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 STANDAR D	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	% TIDAK MENEPA TI STANDARD	
1.	Semua pemilik harta diberikan notis pindaan senarai nilai n dalam tempoh <b>30 hari</b> bagi membuat bantahan sebelum pindaan senarai nilai n dikuatkuasakan.	-	-	-	-	-
2.	Permohonan pindah milik harta / pegangan diproses dalam tempoh <b>1 hari bekerja</b> .	TIDAK MENGHANTAR LAPORAN				
3.	Pengisian kekosongan gerai akan diisi dalam tempoh <b>1 bulan(30) hari bekerja</b> selepas temuduga	-	-	-	-	-
4.	Permohonan Pulangan Balik Cukai dibuat setengah tahun pertama (Januari) dan setengah tahun kedua (Julai) serta keputusan akan dimaklumkan dalam tempoh <b>30 hari</b> selepas setengah tahun pertama dan kedua.	-	-	-	-	-
5.	Menyalurkan aduan kerosakan harta Majlis kepada Bahagian Penyelenggaraan dalam tempoh <b>2 hari bekerja</b> selepas menerima aduan untuk tindakan pembaikan	-	-	-	-	-

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
MAC 2026**

**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 <b>21 hari bekerja</b> bagi perniagaan yang berisiko	59	100%	0	0	59
2.	Memproses permohonan lesen permit / iklan yang tidak berisiko dalam masa <b>1 jam</b>	42	100%	0	0	42
3.	Memproses permohonan permit pemasangan banting dan sepanduk yang lengkap dalam masa <b>1 jam</b>	100	100%	0	0	100
4.	Memproses permohonan permit kaki lima dan ruang legar dalam tempoh <b>1 jam</b>	140	100%	0	0	140
5.	Memproses permohonan lesen anjing dalam tempoh <b>1 jam</b>	149	100%	0	0	149
6.	Memproses pengeluaran kad kesihatan dalam tempoh <b>30 minit</b>	699	100%	0	0	699
7.	Memproses permohonan lesen penjaja dalam tempoh <b>1 jam bekerja</b> bagi pusat jaja statik MBK dan penjaja beredar	9	100%	0	0	9

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
MAC 2026**

8.	Memproses permohonan lesen penjaja dalam tempoh <b>21 hari bekerja</b> bagi permohonan di atas tanah status tidak jelas	4	100%	0	0	4
9.	Memproses permit sementara penjaja bagi jualan buah bermusim diuruskan dalam tempoh <b>1 jam bekerja</b>	0	100%	0	0	0
10.	Menjalankan aktiviti penggredan premis restoran berlesen sebanyak <b>80%</b> dari 1200 buah premis	28	100%	0	0	28
11.	Melaksanakan operasi penggredan makanan <b>2 kali sebulan</b>	2	100%	0	0	2
12.	Membuat penilaian prestasi penyewa @ operator tandas awam PBT <b>1 bulan sekali</b>	37	100%	0	0	37
13.	Mempastikan <b>100 unit</b> tandas awam yang diperiksa dalam sebulan mendapat sekurang-kurangnya 3 bintang ke atas	65	100%	0	0	65
14.	Melaksanakan kerja-kerja kawalan vektor mengikut jadual yang telah ditetapkan dan mengikut keperluan semasa pengasapan nyamuk (fogging) <b>4 kali sebulan</b>	16	100%	0	0	16
15.	Melaksanakan kawalan tikus di Pusat Bandar pada sebelah malam setiap <b>2 kali sebulan</b>	24	100%	0	0	24
16.	Melaksanakan kerja-kerja task force bencana (pokok tumbang) dalam tempoh <b>1 jam</b> daripada aduan/laporan diterima.	9	100%	0	0	9
17.	Melaksanakan penangkapan anjing liar dibuat dalam tempoh <b>3 hari</b> daripada aduan diterima.	62	100%	0	0	62

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
MAC 2026**

**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	-	-	-	-	TIDAK MENGHANTAR LAPORAN( TELAH MENGHUBUNGI CC JABATAN SEBANYAK 3KALI )
2.	Menguruskan permohonan tempahan dan sewaan di pusat-pusat pelancongan Majlis Bandaraya Kuantan dan tempoh <b>tujuh (7) hari</b> dengan cekap selepas permohonan diterima.	-	-	-	-	TIDAK MENGHANTAR LAPORAN( TELAH MENGHUBUNGI CC JABATAN SEBANYAK 3KALI )
3.	Mengemukakan kertas perakuan bagi Program Baik Pulih Rumah dan Program Rumah Sejahtera yang lengkap dan layak kepada Pengarah dalam tempoh <b>tujuh (7) hari</b> bekerja selepas proses semakan selesai di peringkat Bahagian.	-	-	-	-	TIDAK MENGHANTAR LAPORAN( TELAH MENGHUBUNGI CC JABATAN SEBANYAK 3KALI )
4.	Memastikan kelulusan permohonan tempahan dewan diproses dalam tempoh <b>1 jam</b> dari masa permohonan tempahan yang diterima oleh pegawai yang bertanggungjawab.	-	-	-	-	TIDAK MENGHANTAR LAPORAN( TELAH MENGHUBUNGI CC JABATAN SEBANYAK 3KALI )

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
MAC 2026**

**JABATAN/BAHAGIAN : JABATAN SENIBINA**

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	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)	6	100%	0	0	6
2	Memproses dan membuat keputusan kepada permohonan Pelan Tambahan dan Pindaan dalam tempoh <b>21 hari bekerja</b> dari permohonan lengkap diterima	4	100%	0	0	4
3	Memproses kelulusan Pelan Pindaan Mudah dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima	7	100%	0	0	7
4	Memproses kelulusan Pelan Serta Merta dalam tempoh <b>1 jam bekerja</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima	26	100%	0	0	26
5	Memproses permohonan Pelan Sementara bagi rumah mampu milik dan kos sederhana rendah dalam tempoh <b>24 jam</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima	-	-	-	-	-

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
MAC 2026**

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	
6	Memproses permohonan Pembinaan Tanpa Kelulusan dalam tempoh <b>30 hari bekerja</b> dari permohonan diterima	13	100%	0	0	13
7	Memproses permohonan Pelan Lakar bagi lesen perniagaan dalam tempoh <b>1 hari bekerja</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima	8	100%	0	0	8

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
MAC 2026**

**JABATAN/BAHAGIAN : JABATAN LANDSKAP**

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 sekurang-kurangnya 85% permohonan pelan landskap di proses secara bulanan dalam tempoh <b>29 hari bekerja</b> dari tarikh penerimaan permohonan daripada Seksyen Pusat Setempat (OSC)	5	100%	0	0	5
2.	Memastikan aduan pokok berisiko diambil tindakan dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> bermula dari tarikh terima permohonan dan hanya tertakluk kepada pokok majlis sahaja.	2	100%	0	0	2
3.	Memastikan perkhidmatan berkualiti dan memuaskan kehendak pelanggan siap dilaksanakan dalam tempoh @ selewat-lewatnya <b>1jam sebelum</b> progarm bermula	9	100%	0	0	9