

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

## BULAN OKTOBER 2025

| BIL                              | PIAGAM / STANDARD                                                                                                                                       | BAKI<br>YANG<br>DIBAWA<br>DARI<br>BULAN<br>LEPAS | JUMLAH<br>DITERIMA /<br>DILAKSANA<br>DALAM BULAN<br>SEMASA | SIAP<br>DILAKSANA                                                                      |                  | BELUM SIAP<br>DILAKSANA |                  | PERATUS<br>KETIDAKCAPAIAN<br>(%) |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------------------|------------------|----------------------------------|
|                                  |                                                                                                                                                         |                                                  |                                                            | DICAPAI                                                                                | TIDAK<br>DICAPAI | DALAM<br>STANDARD       | TIDAK<br>DICAPAI |                                  |
| JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN       |                                                                                                                                                         |                                                  |                                                            |                                                                                        |                  |                         |                  |                                  |
| 1                                | Memastikan Perkhidmatan multiskill dengan purata masa menunggu sebelum berurusan di kaunter tidak melebihi 15 minit                                     | -                                                | Jumlah pelanggan yang berurusan ialah<br><br>4,183 orang   | Purata masa menunggu bagi perkhidmatan multiskill secara purata ialah 03 minit 57 saat | -                | -                       | -                | 0                                |
| JABATAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN |                                                                                                                                                         |                                                  |                                                            |                                                                                        |                  |                         |                  |                                  |
| 2                                | Pengurusan Sisa Pepejal<br>i. Kutipan sisa pepejal domestik di kawasan Skim Kediaman dijalankan tiga (3) kali seminggu.                                 | -                                                | 8,652<br>Kutipan<br>dijalankan                             | 8,652<br>Kutipan<br>dijalankan                                                         | -                | -                       | -                | 0                                |
|                                  | ii. Kutipan sisa pepejal domestik di tong komunal dijalankan satu (1) hari sekali.                                                                      | -                                                | 16,350<br>Kutipan<br>dijalankan                            | 16,350<br>Kutipan<br>dijalankan                                                        | -                | -                       | -                | 0                                |
| 3                                | Pembersihan Jalan, Parit dan Pemetongan Rumput<br><br>i. Menjalankan pembersihan sampah bagi jalan dan longkang di Jalan Komersial dua (2) kali sehari. | -                                                | 1,980 km                                                   | 1,980 km                                                                               | -                | -                       | -                | 0                                |

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

## BULAN OKTOBER 2025

| BIL                     | PIAGAM / STANDARD                                                                                                                | BAKI<br>YANG<br>DIBAWA<br>DARI<br>BULAN<br>LEPAS | JUMLAH<br>DITERIMA /<br>DILAKSANA<br>DALAM BULAN<br>SEMASA | SIAP<br>DILAKSANA |                  | BELUM SIAP<br>DILAKSANA |                  | PERATUS<br>KETIDAKCAPAIAN<br>(%) |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------|------------------|-------------------------|------------------|----------------------------------|
|                         |                                                                                                                                  |                                                  |                                                            | DICAPAI           | TIDAK<br>DICAPAI | DALAM<br>STANDARD       | TIDAK<br>DICAPAI |                                  |
|                         | ii. Menjalankan pembersihan sampah bagi jalan dan longkang di Jalan Keutamaan satu (1) kali sehari.                              | -                                                | 121,580 km                                                 | 121,580 km        | -                | -                       | -                | 0                                |
|                         | iii. Menjalankan pembersihan sampah bagi jalan dan longkang di Jalan Biasa satu (1) kali seminggu.                               | -                                                | 8,712 km                                                   | 8,712 km          | -                | -                       | -                | 0                                |
|                         | iv. Menjalankan pembersihan enapan longkang di Jalan Komersial, Jalan Keutamaan dan Jalan Biasa satu (1) kali sebulan.           | -                                                | 6,099 km                                                   | 6,099 km          | -                | -                       | -                | 0                                |
|                         | v. Menjalankan kerja-kerja pemotongan rumput di Jalan Negeri dan Jalan Bandaran tiga (3) kali sebulan.                           | -                                                | 16,580 km                                                  | 16,580 km         | -                | -                       | -                | 0                                |
| <b>JABATAN LANDSKAP</b> |                                                                                                                                  |                                                  |                                                            |                   |                  |                         |                  |                                  |
| 4                       | Melaksanakan kerja-kerja penyelenggaraan 2,000 batang pokok teduhan landskap di Jalan Negeri dan Jalan Perbandaran setiap bulan. | -                                                | 2,064 Nos                                                  | 2,064 Nos         | -                | -                       | -                | 0                                |

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

## BULAN OKTOBER 2025

| BIL                         | PIAGAM / STANDARD                                                                                                                                                                     | BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS | JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA | SIAP DILAKSANA      |               | BELUM SIAP DILAKSANA |               | PERATUS KETIDAKCAPAIAN (%) |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------|---------------------|---------------|----------------------|---------------|----------------------------|
|                             |                                                                                                                                                                                       |                                   |                                                | DICAPAI             | TIDAK DICAPAI | DALAM STANDARD       | TIDAK DICAPAI |                            |
| 5                           | Membaiki kerosakan kecil alat permainan dalam tempoh tujuh (7) hari daripada tarikh aduan diterima                                                                                    | -                                 | 2 kes                                          | 2 kes               | -             | -                    | -             | 0                          |
| <b>JABATAN KEJURUTERAAN</b> |                                                                                                                                                                                       |                                   |                                                |                     |               |                      |               |                            |
| 6                           | Menyelenggara dan membaiki lampu jalan dan lampu isyarat dalam tempoh tidak melebihi 14 hari (pembaikan kecil) dan 60 hari (pembaikan besar) daripada tarikh arahan kerja dikeluarkan | -                                 | 211 Kerja Pembaikan                            | 139 Kerja Pembaikan | -             | 72 Kerja Pembaikan   | -             | 0                          |
| 7                           | <i>Pothole</i> ditampal dalam masa 24 jam selepas aduan                                                                                                                               | -                                 | 5 <i>Pothole</i>                               | 5 <i>Pothole</i>    | -             | -                    | -             | 0                          |
| <b>JABATAN BANGUNAN</b>     |                                                                                                                                                                                       |                                   |                                                |                     |               |                      |               |                            |
| 8                           | Memproses dan mengeluarkan keputusan terhadap pelan bangunan dalam tempoh 50 hari daripada tarikh terima permohonan di OSC                                                            | -                                 | 30 Permohonan                                  | 30 Permohonan       | -             | -                    | -             | 0                          |
| 9                           | Memproses dan meluluskan pelan bangunan rumah kediaman dalam tempoh 50 hari                                                                                                           | -                                 | 13 Permohonan                                  | 13 Permohonan       | -             | -                    | -             | 0                          |

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

## BULAN OKTOBER 2025

| BIL | PIAGAM / STANDARD                                                                                                                                                                | BAKI<br>YANG<br>DIBAWA<br>DARI<br>BULAN<br>LEPAS | JUMLAH<br>DITERIMA /<br>DILAKSANA<br>DALAM BULAN<br>SEMASA | SIAP<br>DILAKSANA |                  | BELUM SIAP<br>DILAKSANA |                  | PERATUS<br>KETIDAKCAPAIAN<br>(%) |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------|------------------|-------------------------|------------------|----------------------------------|
|     |                                                                                                                                                                                  |                                                  |                                                            | DICAPAI           | TIDAK<br>DICAPAI | DALAM<br>STANDARD       | TIDAK<br>DICAPAI |                                  |
| 10  | Memproses dan meluluskan pelan tambahan dan pindaan kecil rumah kediaman dalam taman perumahan (Buku Panduan) dalam tempoh 1 hari                                                | -                                                | 107<br>Permohonan                                          | 107<br>Permohonan | -                | -                       | -                | 0                                |
| 11  | Memproses dan mengeluarkan keputusan permohonan Pelan Permit Binaan Sementara Bagi Pelan Berlulus dalam tempoh 2 hari daripada tarikh syarat dipatuhi                            | -                                                | 28<br>Permohonan                                           | 28<br>Permohonan  | -                | -                       | -                | 0                                |
| 12  | Memproses dan meluluskan pelan pindaan tambahan rumah kediaman dalam tempoh 1 hari                                                                                               | -                                                | 42<br>Permohonan                                           | 42<br>Permohonan  | -                | -                       | -                | 0                                |
| 13  | Memproses dan mengeluarkan keputusan permohonan pelan permit kecil bangunan dan permit binaan sementara bangunan dalam tempoh 14 hari daripada tarikh syarat permohonan dipatuhi | -                                                | 56<br>Permohonan                                           | 56<br>Permohonan  | -                | -                       | -                | 0                                |

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

## BULAN OKTOBER 2025

| BIL                                           | PIAGAM / STANDARD                                                                                                                                            | BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS | JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA | SIAP DILAKSANA |               | BELUM SIAP DILAKSANA |               | PERATUS KETIDAKCAPAIAN (%) |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------|----------------|---------------|----------------------|---------------|----------------------------|
|                                               |                                                                                                                                                              |                                   |                                                | DICAPAI        | TIDAK DICAPAI | DALAM STANDARD       | TIDAK DICAPAI |                            |
| 14                                            | Mengeluarkan maklumbalas terhadap pengeluaran Sijil Perakuan Siap Dan Pematuhan (CCC) dalam tempoh 14 hari dari tarikh Borang F diterima di Jabatan Bangunan | -                                 | 4 Permohonan                                   | 4 Permohonan   | -             | -                    | -             | 0                          |
| 15                                            | Memproses dan meluluskan pembaharuan kelulusan pelan bangunan dalam tempoh 7 hari daripada tarikh permohonan lengkap diterima                                | -                                 | 4 Permohonan                                   | 4 Permohonan   | -             | -                    | -             | -                          |
| <b>JABATAN PERANCANG BANDAR</b>               |                                                                                                                                                              |                                   |                                                |                |               |                      |               |                            |
| 16                                            | Memberi keputusan permohonan kebenaran merancang dalam tempoh 8 minggu daripada tarikh penerimaan pelan yang telah ditunaikan syarat.                        | -                                 | 32 Permohonan                                  | 32 Permohonan  | -             | -                    | -             | 0                          |
| <b>JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA</b> |                                                                                                                                                              |                                   |                                                |                |               |                      |               |                            |
| 17                                            | Notis Kadaran untuk Kes Bangunan yang melibatkan Skim Kediaman, Skim Perdagangan dan Skim Perindustrian yang diluluskan secara Sijil Perakuan Siap           | -                                 | 1,143 Notis                                    | 1,143 Notis    | -             | -                    | -             | 0                          |

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

## BULAN OKTOBER 2025

| BIL                           | PIAGAM / STANDARD                                                                                                                                                                                                               | BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS | JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA | SIAP DILAKSANA                                 |               | BELUM SIAP DILAKSANA |               | PERATUS KETIDAKCAPAIAN (%) |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------|----------------------|---------------|----------------------------|
|                               |                                                                                                                                                                                                                                 |                                   |                                                | DICAPAI                                        | TIDAK DICAPAI | DALAM STANDARD       | TIDAK DICAPAI |                            |
|                               | dan Pematuhan (CCC) dihantar kepada pembayar cukai pada hari yang sama Borang F diterima                                                                                                                                        |                                   |                                                |                                                |               |                      |               |                            |
| 18                            | Notis Kadaran untuk Kes Bangunan / Tanah selain daripada Skim Kediaman, Skim Perdagangan dan Skim Perindustrian yang diluluskan secara CCC dihantar kepada pembayar cukai tidak melebihi 60 hari daripada tarikh penerimaan kes | -                                 | 594 Notis                                      | 354 Notis                                      | -             | 241 Notis            | -             | 0                          |
| 19                            | Kesemua keputusan permohonan Tukar Nama diproses dalam satu (1) hari kecuali permohonan yang di terima melalui pos atau secara berkelompok                                                                                      | -                                 | 818 Permohonan                                 | 787 Permohonan                                 | -             | 31 Permohonan        | -             | 0                          |
| <b>JABATAN PERBENDAHARAAN</b> |                                                                                                                                                                                                                                 |                                   |                                                |                                                |               |                      |               |                            |
| 20                            | Bil-bil cukai taksiran akan dikeluarkan dalam bulan Disember / Januari bagi setengah tahun pertama dan bulan Jun / Julai bagi setengah tahun kedua tiap-tiap tahun.                                                             | -                                 | 120,609 Bil Dikeluarkan (Setengah Tahun Kedua) | 120,609 Bil Dikeluarkan (Setengah Tahun Kedua) | -             | -                    | -             | 0                          |

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

## BULAN OKTOBER 2025

| BIL                                 | PIAGAM / STANDARD                                                                                                          | BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS | JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA | SIAP DILAKSANA      |               | BELUM SIAP DILAKSANA |               | PERATUS KETIDAKCAPAIAN (%) |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------|---------------------|---------------|----------------------|---------------|----------------------------|
|                                     |                                                                                                                            |                                   |                                                | DICAPAI             | TIDAK DICAPAI | DALAM STANDARD       | TIDAK DICAPAI |                            |
| 21                                  | Cek / EFT kepada pembekal akan dicetak / disahkan dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima                | -                                 | 686<br>Cek/EFT                                 | 686<br>Cek/EFT      | -             | -                    | -             | 0                          |
| 22                                  | Semua kutipan yang diterima melalui saluran kaunter Ibu Pejabat dan cawangan dikemaskini serta-merta di sub sistem jabatan | -                                 | 6,370<br>transaksi                             | 6,370<br>transaksi  | -             | -                    | -             | 0                          |
|                                     | Semua kutipan yang diterima melalui saluran bank-bank dikemaskini serta-merta di sub sistem jabatan                        | -                                 | 25,572<br>transaksi                            | 25,572<br>transaksi | -             | -                    | -             | 0                          |
|                                     | Semua kutipan yang diterima melalui saluran agensi setempat dikemaskini serta-merta di sub sistem jabatan                  | -                                 | 23,060<br>transaksi                            | 23,060<br>transaksi | -             | -                    | -             | 0                          |
| <b>JABATAN PERHUBUNGAN KOMUNITI</b> |                                                                                                                            |                                   |                                                |                     |               |                      |               |                            |
| 23                                  | Memberi maklum balas tempahan kompleks sukan dan dewan dalam tempoh 1 hari bekerja                                         | -                                 | 396<br>Tempahan                                | 396<br>Tempahan     | -             | -                    | -             | 0                          |
| 24                                  | Maklum balas aduan dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh 5 hari dari tarikh aduan diterima                               | -                                 | 2,898<br>Aduan                                 | 2,898<br>Aduan      | -             | -                    | -             | 0                          |

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

## BULAN OKTOBER 2025

| BIL               | PIAGAM / STANDARD                                                                                                                                                                          | BAKI<br>YANG<br>DIBAWA<br>DARI<br>BULAN<br>LEPAS | JUMLAH<br>DITERIMA /<br>DILAKSANA<br>DALAM BULAN<br>SEMASA | SIAP<br>DILAKSANA |                  | BELUM SIAP<br>DILAKSANA |                  | PERATUS<br>KETIDAKCAPAIAN<br>(%) |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------|------------------|-------------------------|------------------|----------------------------------|
|                   |                                                                                                                                                                                            |                                                  |                                                            | DICAPAI           | TIDAK<br>DICAPAI | DALAM<br>STANDARD       | TIDAK<br>DICAPAI |                                  |
| JABATAN PELESENAN |                                                                                                                                                                                            |                                                  |                                                            |                   |                  |                         |                  |                                  |
| 25                | Lesen Premis dan Iklan                                                                                                                                                                     |                                                  |                                                            |                   |                  |                         |                  |                                  |
|                   | i. Lesen Premis dan Iklan bagi kategori Tidak Berisiko Dalam Skim Dan Berisiko Dalam Skim (Industri) dikeluarkan dalam tempoh serta-merta selepas penerimaan permohonan yang lengkap.      | -                                                | 97<br>Lesen                                                | 97<br>Lesen       | -                | -                       | -                | 0                                |
|                   | ii. Permohonan Lesen kategori Tidak Berisiko Luar Skim, Berisiko Dalam Skim (Am) dan Berisiko Luar Skim) diberi keputusan dalam tempoh 30 hari setelah penerimaan permohonan yang lengkap. | -                                                | 393<br>Lesen                                               | 393<br>Lesen      | -                | -                       | -                | 0                                |
| 26                | Lesen penaja dikeluarkan dalam tempoh 24 jam selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap                                                                                             | -                                                | 98<br>Lesen                                                | 98<br>Lesen       | -                | -                       | -                | 0                                |
| 27                | Lesen Veterinar dikeluarkan serta-merta selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap                                                                                                  | -                                                | 3<br>Lesen                                                 | 3<br>Lesen        | -                | -                       | -                | 0                                |

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

## BULAN OKTOBER 2025

| BIL | PIAGAM / STANDARD                                                                                                                                             | BAKI<br>YANG<br>DIBAWA<br>DARI<br>BULAN<br>LEPAS | JUMLAH<br>DITERIMA /<br>DILAKSANA<br>DALAM BULAN<br>SEMASA | SIAP<br>DILAKSANA |                  | BELUM SIAP<br>DILAKSANA |                  | PERATUS<br>KETIDAKCAPAIAN<br>(%) |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------|------------------|-------------------------|------------------|----------------------------------|
|     |                                                                                                                                                               |                                                  |                                                            | DICAPAI           | TIDAK<br>DICAPAI | DALAM<br>STANDARD       | TIDAK<br>DICAPAI |                                  |
| 28  | Permohonan Lesen Hiburan diberi keputusan dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan diterima                                                                | -                                                | 13<br>Lesen                                                | 13<br>Lesen       | -                | -                       | -                | 0                                |
| 29  | Proses kelulusan permit dalam tempoh satu hari selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap bagi:-<br>i. Belon Udara<br>ii. Banner / Gegantung (Banting) | -                                                | 40<br>Permit                                               | 40<br>Permit      | -                | -                       | -                | 0                                |
| 30  | Permohonan Permit Jualan Buah – Buahan Bermusim diberikan keputusan dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan yang lengkap.                                 | -                                                | 9<br>Permit                                                | 9<br>Permit       | -                | -                       | -                | 0                                |
| 31  | Permohonan Lesen Papan Iklan Kekal diberikan keputusan dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan yang lengkap                                               | -                                                | 3<br>Permohonan                                            | 3<br>Permohonan   | -                | -                       | -                | 0                                |
| 32  | Permohonan Lesen Papan Iklan Sementara diberikan keputusan dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan yang lengkap                                           | -                                                | 4<br>Permohonan                                            | 4<br>Permohonan   | -                | -                       | -                | 0                                |

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

## BULAN OKTOBER 2025

| BIL                                | PIAGAM / STANDARD                                                                                                                                           | BAKI<br>YANG<br>DIBAWA<br>DARI<br>BULAN<br>LEPAS | JUMLAH<br>DITERIMA /<br>DILAKSANA<br>DALAM BULAN<br>SEMASA | SIAP<br>DILAKSANA |                  | BELUM SIAP<br>DILAKSANA |                  | PERATUS<br>KETIDAKCAPAIAN<br>(%) |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------|------------------|-------------------------|------------------|----------------------------------|
|                                    |                                                                                                                                                             |                                                  |                                                            | DICAPAI           | TIDAK<br>DICAPAI | DALAM<br>STANDARD       | TIDAK<br>DICAPAI |                                  |
| JABATAN PERKHIDMATAN KESIHATAN     |                                                                                                                                                             |                                                  |                                                            |                   |                  |                         |                  |                                  |
| 33                                 | Memberi suntikan anti tifoid dalam tempoh 30 minit selepas proses bayaran selesai di kaunter hasil                                                          | -                                                | 231<br>Suntikan                                            | 231<br>Suntikan   | -                | -                       | -                | 0                                |
| JABATAN PESURUHJAYA BANGUNAN       |                                                                                                                                                             |                                                  |                                                            |                   |                  |                         |                  |                                  |
| 34                                 | Menangani aduan berkaitan Akta 757 (Akta Pengurusan Strata 2013) dan sebagainya dalam tempoh 14 hari dari tarikh aduan di terima                            | -                                                | 63<br>Aduan                                                | 63<br>Aduan       | -                | -                       | -                | 0                                |
| 35                                 | Mengeluarkan Sijil Perakuan Penubuhan Badan Pengurusan Bersama (JMB) dalam tempoh tujuh (7) hari selepas maklumat lengkap diperolehi                        | -                                                | -                                                          | -                 | -                | -                       | -                | -                                |
| UNIT OSC (URUSETIA PUSAT SETEMPAT) |                                                                                                                                                             |                                                  |                                                            |                   |                  |                         |                  |                                  |
| 36                                 | Permohonan pelan pembangunan yang lengkap diterima, direkod dan dirujuk kepada Jabatan Induk Dan Agensi Teknikal Dalam dan Luaran dalam tempoh dua (2) hari | -                                                | 157<br>Permohonan                                          | 157<br>Permohonan | -                | -                       | -                | 0                                |

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

## BULAN OKTOBER 2025

| BIL                              | PIAGAM / STANDARD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | BAKI<br>YANG<br>DIBAWA<br>DARI<br>BULAN<br>LEPAS | JUMLAH<br>DITERIMA /<br>DILAKSANA<br>DALAM BULAN<br>SEMASA | SIAP<br>DILAKSANA |                  | BELUM SIAP<br>DILAKSANA |                  | PERATUS<br>KETIDAKCAPAIAN<br>(%) |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------|------------------|-------------------------|------------------|----------------------------------|
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                  |                                                            | DICAPAI           | TIDAK<br>DICAPAI | DALAM<br>STANDARD       | TIDAK<br>DICAPAI |                                  |
| 37                               | Dokumen Pemakluman Keputusan Permohonan dan Penyerahan pelan berulus / tolak direkod dan dikeluarkan kepada pemohon dalam tempoh enam (6) hari                                                                                                                                                                                                                                  | -                                                | 24<br>Permohonan                                           | 24<br>Permohonan  | -                | -                       | -                | 0                                |
| <b>DIREKTORAT PENGUATKUASAAN</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                  |                                                            |                   |                  |                         |                  |                                  |
| 38                               | Memproses tuntutan barang sitaan / kenderaan dalam tempoh satu (1) hari setelah permohonan lengkap diterima                                                                                                                                                                                                                                                                     | -                                                | 90<br>Tuntutan                                             | 90<br>Tuntutan    | -                | -                       | -                | 0                                |
| <b>JABATAN PENGURUSAN KRISIS</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                  |                                                            |                   |                  |                         |                  |                                  |
| 39                               | <p>Memberikan respon yang pantas atas sebarang kejadian bencana / kecemasan / krisis.</p> <p>Satu (1) jam tempoh masa untuk mengambil tindakan segera terhadap kejadian krisis / bencana / kecemasan seperti berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Pokok tumbang menghalang lalulintas</li> <li>ii. Tiang Lampu Jalan tumbang menghalang lalulintas</li> </ul> | -                                                | 189<br>Kes                                                 | 189<br>Kes        | -                | -                       | -                | 0                                |

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

## BULAN OKTOBER 2025

| BIL | PIAGAM / STANDARD                                                                                                                                                                    | BAKI<br>YANG<br>DIBAWA<br>DARI<br>BULAN<br>LEPAS | JUMLAH<br>DITERIMA /<br>DILAKSANA<br>DALAM BULAN<br>SEMASA | SIAP<br>DILAKSANA |                  | BELUM SIAP<br>DILAKSANA |                  | PERATUS<br>KETIDAKCAPAIAN<br>(%) |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------|------------------|-------------------------|------------------|----------------------------------|
|     |                                                                                                                                                                                      |                                                  |                                                            | DICAPAI           | TIDAK<br>DICAPAI | DALAM<br>STANDARD       | TIDAK<br>DICAPAI |                                  |
|     | <div>iii. Tumpahan pasir, batu, simen, minyak dan lain-lain yang menghalang lalulintas</div> <div>iv. Banjir kilat disebabkan sistem saliran selenggaraan Majlis yang tersekat</div> |                                                  |                                                            |                   |                  |                         |                  |                                  |

Pencapaian Piagam Pelanggan MBSP bagi bulan Oktober 2025 adalah tercapai 100 %.