

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN APRIL 2026

| BIL | PIAGAM / STANDARD | BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS | JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA | SIAP DILAKSANA | | BELUM SIAP DILAKSANA | | PERATUS PENCAPAIAN (%) |
|---|---|-----------------------------------|---|---|---------------|----------------------|---------------|------------------------|
| | | | | DICAPAI | TIDAK DICAPAI | DALAM STANDARD | TIDAK 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 4,286 orang | Purata masa menunggu bagi perkhidmatan multiskill secara purata ialah 03 minit | - | - | - | 100 % |
| JABATAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN | | | | | | | | |
| 2 | Pengurusan Sisa Pepejal i. Kutipan sisa pepejal domestik di kawasan Skim Kediaman dijalankan tiga (3) kali seminggu. (Jumlah Taman x 3 kali kutipan x 4 minggu) | - | 8,652 Kutipan dijalankan (721 taman x 3 x 4) | 8,652 Kutipan dijalankan | - | - | - | 100 % |
| | ii. Kutipan sisa pepejal domestik di tong komunal dijalankan satu (1) hari sekali. (Jumlah lokasi tong komunal x 30 hari) | - | 16,350 kutipan dijalankan (545 lokasi x 30) | 16,350 Kutipan dijalankan | - | - | - | 100 % |

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN APRIL 2026

| BIL | PIAGAM / STANDARD | BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS | JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA | SIAP DILAKSANA | | BELUM SIAP DILAKSANA | | PERATUS PENCAPAIAN (%) |
|-----|---|-----------------------------------|--|-------------------------------------|---------------|----------------------|---------------|------------------------|
| | | | | DICAPAI | TIDAK DICAPAI | DALAM STANDARD | TIDAK DICAPAI | |
| 3 | <p>Pembersihan Jalan, Parit dan Pemotongan Rumput</p> <p>i. Menjalankan pembersihan sampah bagi jalan dan longkang di Jalan Komersial dua (2) kali sehari.</p> <p>(Jumlah x 2 kali x 30 hari)</p> | - | 5,460 Pembersihan Dijalankan (91 x 2 x 30) | 5,460 Pembersihan Dijalankan | - | - | - | 100 % |
| | <p>ii. Menjalankan pembersihan sampah bagi jalan dan longkang di Jalan Keutamaan satu (1) kali sehari.</p> <p>(Jumlah jalan x 30 kali)</p> | - | 28,920 Pembersihan Dijalankan (964 jalan x 30) | 28,920 Pembersihan Dijalankan | - | - | - | 100 % |
| | <p>iii. Menjalankan pembersihan sampah bagi jalan dan longkang di Jalan Biasa satu (1) kali seminggu.</p> | - | 27,444 Pembersihan Dijalankan (6,861 jalan x 4) | 27,444 Pembersihan Dijalankan | - | - | - | 100 % |

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN APRIL 2026

| BIL | PIAGAM / STANDARD | BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS | JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA | SIAP DILAKSANA | | BELUM SIAP DILAKSANA | | PERATUS PENCAPAIAN (%) |
|-------------------------|---|-----------------------------------|---|---|---------------|----------------------|---------------|------------------------|
| | | | | DICAPAI | TIDAK DICAPAI | DALAM STANDARD | TIDAK DICAPAI | |
| | iv. Menjalankan pembersihan enapan longkang di Jalan Komersial, Jalan Keutamaan dan Jalan Biasa satu (1) kali sebulan. (Jumlah parit x 1 kali 1 bulan) | - | 7,916 Pembersihan Dijalankan (7,916 parit x 1) | 7,916 Pembersihan Dijalankan | - | - | - | 100 % |
| | v. Menjalankan kerja-kerja pemotongan rumput di Jalan Negeri dan Jalan Bandaran tiga (3) kali sebulan. (Jumlah Jalan x 3 kali 1 bulan) | - | 23,748 kerja-kerja pemotongan rumput dijalankan (6861 + 964 + 91 x 3) | 23,748 kerja-kerja pemotongan rumput dijalankan | - | - | - | 100 % |
| JABATAN LANDSKAP | | | | | | | | |
| 4 | Melaksanakan kerja-kerja penyelenggaraan 2,000 batang pokok teduhan landskap di Jalan Negeri dan Jalan Perbandaran setiap bulan. | - | 2,311 nos | 2,311 nos | - | - | - | 100 % |

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN APRIL 2026

| BIL | PIAGAM / STANDARD | BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS | JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA | SIAP DILAKSANA | | BELUM SIAP DILAKSANA | | PERATUS PENCAPAIAN (%) |
|-----------------------------|---|-----------------------------------|--|---------------------|---------------|----------------------|---------------|------------------------|
| | | | | DICAPAI | TIDAK DICAPAI | DALAM STANDARD | TIDAK DICAPAI | |
| 5 | Membaiki kerosakan kecil alat permainan dalam tempoh tujuh (7) hari daripada tarikh aduan diterima | - | 12 kes | 12 kes | - | - | - | 100 % |
| JABATAN KEJURUTERAAN | | | | | | | | |
| 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 | - | 157 Kerja Pembaikan | 120 Kerja Pembaikan | - | 37 Kerja Pembaikan | - | 100 % |
| 7 | <i>Pothole</i> ditampal dalam masa 24 jam selepas aduan | - | - | - | - | - | - | - |
| JABATAN BANGUNAN | | | | | | | | |
| 8 | Memproses dan mengeluarkan keputusan terhadap pelan bangunan dalam tempoh 50 hari daripada tarikh terima permohonan di OSC | - | 38 Permohonan | 38 Permohonan | - | - | - | 100 % |

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN APRIL 2026

| BIL | PIAGAM / STANDARD | BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS | JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA | SIAP DILAKSANA | | BELUM SIAP DILAKSANA | | PERATUS PENCAPAIAN (%) |
|-----|---|-----------------------------------|--|----------------|---------------|----------------------|---------------|------------------------|
| | | | | DICAPAI | TIDAK DICAPAI | DALAM STANDARD | TIDAK DICAPAI | |
| 9 | Memproses dan meluluskan pelan bangunan rumah kediaman dalam tempoh 50 hari | - | 6 Permohonan | 6 Permohonan | - | - | - | 100 % |
| 10 | Memproses dan meluluskan pelan tambahan dan pindaan kecil rumah kediaman dalam taman perumahan (Buku Panduan) dalam tempoh 1 hari | - | 168 Permohonan | 168 Permohonan | - | - | - | 100 % |
| 11 | Memproses dan mengeluarkan keputusan permohonan Pelan Permit Binaan Sementara Bagi Pelan Berlulus dalam tempoh 2 hari daripada tarikh syarat dipatuhi | - | 27 Permohonan | 27 Permohonan | - | - | - | 100 % |
| 12 | Memproses dan meluluskan pelan pindaan tambahan rumah kediaman dalam tempoh 1 hari | - | 30 Permohonan | 30 Permohonan | - | - | - | 100 % |

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN APRIL 2026

| BIL | PIAGAM / STANDARD | BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS | JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA | SIAP DILAKSANA | | BELUM SIAP DILAKSANA | | PERATUS PENCAPAIAN (%) |
|-----|--|-----------------------------------|--|----------------|---------------|----------------------|---------------|------------------------|
| | | | | DICAPAI | TIDAK DICAPAI | DALAM STANDARD | TIDAK DICAPAI | |
| 13 | Memproses dan mengeluarkan keputusan permohonan pelan permit kecil bangunan dan permit binaan sementara bangunan dalam tempoh 14 hari daripada tarikh syarat permohonan dipatuhi | - | 9 Permohonan | 9 Permohonan | - | - | - | 100 % |
| 14 | Mengeluarkan maklumbalas terhadap pengeluaran Sijil Perakuan Siap Dan Pematuhan (CCC) dalam tempoh 14 hari dari tarikh Borang F diterima di Jabatan Bangunan | - | 8 Permohonan | 8 Permohonan | - | - | - | 100 % |
| 15 | Memproses dan meluluskan pembaharuan kelulusan pelan bangunan dalam tempoh 7 hari daripada tarikh permohonan lengkap diterima | - | 6 Permohonan | 6 Permohonan | - | - | - | 100 % |

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN APRIL 2026

| BIL | PIAGAM / STANDARD | BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS | JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA | SIAP DILAKSANA | | BELUM SIAP DILAKSANA | | PERATUS PENCAPAIAN (%) |
|---|---|-----------------------------------|--|----------------|---------------|----------------------|---------------|---|
| | | | | DICAPAI | TIDAK DICAPAI | DALAM STANDARD | TIDAK DICAPAI | |
| JABATAN PERANCANG BANDAR | | | | | | | | |
| 16 | Memberi keputusan permohonan kebenaran merancang dalam tempoh 8 minggu daripada tarikh penerimaan pelan yang telah ditunaikan syarat. | - | 18 Permohonan | 18 Permohonan | - | - | - | 100 % |
| JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA | | | | | | | | |
| 17 | Notis Kadaran untuk Kes Bangunan yang melibatkan Skim Kediaman, Skim Perdagangan dan Skim Perindustrian yang diluluskan secara Sijil Perakuan Siap dan Pematuhan (CCC) dihantar kepada pembayar cukai pada hari yang sama Borang F diterima | - | 1104 Notis | 1104 Notis | - | - | - | 100 % |
| 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 | - | 743 Notis | 96 Notis | - | 647 Notis | - | 13% capai mengikut piagam, 87% belum siap tetapi masih dalam standard . |

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN APRIL 2026

| BIL | PIAGAM / STANDARD | BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS | JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA | SIAP DILAKSANA | | BELUM SIAP DILAKSANA | | PERATUS PENCAPAIAN (%) |
|-------------------------------|---|-----------------------------------|--|---------------------------------|---------------|----------------------|---------------|--|
| | | | | DICAPAI | TIDAK DICAPAI | DALAM STANDARD | TIDAK DICAPAI | |
| 19 | Kesemua keputusan permohonan Tukar Nama diproses dalam satu (1) hari kecuali permohonan yang di terima melalui pos atau secara berkelompok | - | 1073 Permohonan | 1031 Permohonan | - | 42 Permohonan | - | 96% capai mengikut piagam, 4% belum siap tetapi masih dalam standard |
| JABATAN PERBENDAHARAAN | | | | | | | | |
| 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. | - | - | - | - | - | - | - |
| 21 | Cek / EFT kepada pembekal akan dicetak / disahkan dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima | - | 670 Cek/EFT | 670 Cek/EFT | - | - | - | 100 % |
| 22 | Semua kutipan yang diterima melalui saluran kaunter Ibu Pejabat dan cawangan dikemaskini serta-merta di sub sistem jabatan | - | 7,616 Transaksi RM 6,493,909 | 7,616 Transaksi RM 6,493,909 | - | - | - | 100 % |

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN APRIL 2026

| BIL | PIAGAM / STANDARD | BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS | JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA | SIAP DILAKSANA | | BELUM SIAP DILAKSANA | | PERATUS PENCAPAIAN (%) |
|-------------------------------------|---|-----------------------------------|--|--------------------------------------|---------------|----------------------|---------------|------------------------|
| | | | | DICAPAI | TIDAK DICAPAI | DALAM STANDARD | TIDAK DICAPAI | |
| | Semua kutipan yang diterima melalui saluran bank-bank dikemaskini serta-merta di sub sistem jabatan | - | 29,384 Transaksi RM 16,339,610 | 29,384 Transaksi RM 16,339,610 | - | - | - | 100 % |
| | Semua kutipan yang diterima melalui saluran agensi setempat dikemaskini serta-merta di sub sistem jabatan | - | 17,136 Transaksi RM3,281,277 | 17,136 Transaksi RM3,281,277 | - | - | - | 100 % |
| JABATAN PERHUBUNGAN KOMUNITI | | | | | | | | |
| 23 | Memberi maklum balas tempahan kompleks sukan dan dewan dalam tempoh 1 hari bekerja | - | 173 Tempahan | 173 Tempahan | - | - | - | 100 % |
| 24 | Maklum balas aduan dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh 5 hari dari tarikh aduan diterima | - | 2,840 Aduan | 2,840 Aduan | - | - | - | 100 % |

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN APRIL 2026

| BIL | PIAGAM / STANDARD | BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS | JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA | SIAP DILAKSANA | | BELUM SIAP DILAKSANA | | PERATUS PENCAPAIAN (%) |
|--------------------------|---|-----------------------------------|--|----------------|---------------|----------------------|---------------|------------------------|
| | | | | DICAPAI | TIDAK DICAPAI | DALAM STANDARD | TIDAK 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. | - | 100 Lesen | 100 Lesen | - | - | - | 100 % |
| | 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. | - | 447 Lesen | 447 Lesen | - | - | - | 100 % |
| 26 | Lesen penjaja dikeluarkan dalam tempoh 24 jam selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap | - | 85 Lesen | 85 Lesen | - | - | - | 100 % |

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN APRIL 2026

| BIL | PIAGAM / STANDARD | BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS | JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA | SIAP DILAKSANA | | BELUM SIAP DILAKSANA | | PERATUS PENCAPAIAN (%) |
|-----|---|-----------------------------------|--|----------------|---------------|----------------------|---------------|------------------------|
| | | | | DICAPAI | TIDAK DICAPAI | DALAM STANDARD | TIDAK DICAPAI | |
| 27 | Lesen Veterinar dikeluarkan serta - merta selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap | - | 5 Lesen | 5 Lesen | - | - | - | 100 % |
| 28 | Permohonan Lesen Hiburan diberi keputusan dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan diterima | - | 8 Lesen | 8 Lesen | - | - | - | 100 % |
| 29 | Proses kelulusan permit dalam tempoh satu hari selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap bagi:- i. Belon Udara ii. Banner / Gegantung (Banting) | - | 40 Permit | 40 Permit | - | - | - | 100 % |
| 30 | Permohonan Permit Jualan Buah – Buahhan Bermusim diberikan keputusan dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan yang lengkap. | - | 28 Permit | 28 Permit | - | - | - | 100 % |

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN APRIL 2026

| BIL | PIAGAM / STANDARD | BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS | JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA | SIAP DILAKSANA | | BELUM SIAP DILAKSANA | | PERATUS PENCAPAIAN (%) |
|---------------------------------------|--|-----------------------------------|--|----------------|---------------|----------------------|---------------|------------------------|
| | | | | DICAPAI | TIDAK DICAPAI | DALAM STANDARD | TIDAK DICAPAI | |
| 31 | Permohonan Lesen Papan Iklan Kekal diberikan keputusan dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan yang lengkap | - | 4 Permohonan | 4 Permohonan | - | - | - | 100 % |
| 32 | Permohonan Lesen Papan Iklan Sementara diberikan keputusan dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan yang lengkap | - | 7 Permohonan | 7 Permohonan | - | - | - | 100 % |
| JABATAN PERKHIDMATAN KESIHATAN | | | | | | | | |
| 33 | Memberi suntikan anti tifoid dalam tempoh 30 minit selepas proses bayaran selesai di kaunter hasil | - | 155 Suntikan | 155 Suntikan | - | - | - | 100 % |
| JABATAN PESURUHJAYA BANGUNAN | | | | | | | | |
| 34 | Menangani aduan berkaitan Akta 757 (Akta Pengurusan Strata 2013) dan sebagainya dalam tempoh 14 hari dari tarikh aduan di terima | - | 120 Aduan | 120 Aduan | - | - | - | 100 % |

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN APRIL 2026

| BIL | PIAGAM / STANDARD | BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS | JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA | SIAP DILAKSANA | | BELUM SIAP DILAKSANA | | PERATUS PENCAPAIAN (%) |
|---|---|-----------------------------------|--|-------------------|---------------|----------------------|---------------|------------------------|
| | | | | DICAPAI | TIDAK DICAPAI | DALAM STANDARD | TIDAK DICAPAI | |
| 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 | - | 166 Permohonan | 166 Permohonan | - | - | - | 100 % |
| 37 | Dokumen Pemakluman Keputusan Permohonan dan Penyerahan pelan berlulus / tolak direkod dan dikeluarkan kepada pemohon dalam tempoh enam (6) hari | - | 34 Permohonan | 34 Permohonan | - | - | - | 100 % |
| DIREKTORAT PENGUATKUASAAN | | | | | | | | |
| 38 | Memproses tuntutan barang sitaan / kenderaan dalam tempoh satu (1) hari setelah permohonan lengkap diterima | - | 75 Tuntutan | 75 Tuntutan | - | - | - | 100 % |

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN APRIL 2026

| BIL | PIAGAM / STANDARD | BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS | JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA | SIAP DILAKSANA | | BELUM SIAP DILAKSANA | | PERATUS PENCAPAIAN (%) |
|----------------------------------|--|-----------------------------------|--|----------------|---------------|----------------------|---------------|------------------------|
| | | | | DICAPAI | TIDAK DICAPAI | DALAM STANDARD | TIDAK DICAPAI | |
| JABATAN PENGURUSAN KRISIS | | | | | | | | |
| 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"> i. Pokok tumbang menghalang lalulintas ii. Tiang Lampu Jalan tumbang menghalang lalulintas iii. Tumpahan pasir, batu, simen, minyak dan lain-lain yang menghalang lalulintas iv. Banjir kilat disebabkan sistem saluran selenggaraan Majlis yang tersekat | - | 78 | 78 | - | - | - | 100 % |