LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP
BULAN OKTOBER 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 **2,832 orang**	Purata masa menunggu bagi perkhidmatan multiskill ialah **03 minit 07 saat**	-	-	-	100 %
JABATAN PELESENAN DAN KESIHATAN PERSEKITARAN								
2.	Memberi suntikan anti tifoid dalam tempoh 30 minit selepas proses bayaran selesai di kaunter hasil	-	158 Suntikan	158 Suntikan	-	-	-	100 %
3.	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	-	42 Lesen	42 Lesen	-	-	-	100 %

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP
BULAN OKTOBER 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	
	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	-	525 Lesen	525 Lesen	-	-	-	100 %
4.	Lesen penjaja dikeluarkan dalam tempoh 24 jam selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap	-	140 Lesen	140 Lesen	-	-	-	100 %
5.	Lesen Veterinar dikeluarkan serta-merta selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap	-	3 Lesen	3 Lesen	-	-	-	100 %
6.	Permohonan Lesen Hiburan diberi keputusan dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan diterima	-	4 Lesen	4 Lesen	-	-	-	100 %
7.	Proses kelulusan permit dalam tempoh satu hari selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap bagi:-	-	40 Lesen	40 Lesen	-	-	-	100 %

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP
BULAN OKTOBER 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	
	i. Belon Udara ii. Banner / Gegantung (Banting)							
8.	Permohonan Permit Jualan Buah – Buahan Bermusim diberikan keputusan dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan yang lengkap	-	1 Lesen	1 Lesen	-	-	-	100 %
9.	Permohonan Lesen Papan Iklan Kekal diberikan keputusan dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan yang lengkap	-	7 Lesen	7 Lesen	-	-	-	100%
10.	Permohonan Lesen Papan Iklan Sementara diberikan keputusan dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan yang lengkap	-	5 Lesen	5 Lesen	-	-	-	100 %
JABATAN KEJURUTERAAN								
11.	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	-	175 Kerja Pembaikan	137 Kerja Pembaikan	-	38 Kerja Pembaikan	-	100 %

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP
BULAN OKTOBER 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	
12.	*Pothole* ditampal dalam masa 24 jam selepas aduan	-	4 *Pothole*	4 *Pothole*	-	-	-	100%
JABATAN BANGUNAN								
13.	Memproses dan mengeluarkan keputusan terhadap pelan bangunan dalam tempoh 50 hari daripada tarikh terima permohonan di OSC	-	38 Permohonan	38 Permohonan	-	-	-	100 %
14.	Memproses dan meluluskan pelan bangunan rumah kediaman dalam tempoh 50 hari	-	15 Permohonan	15 Permohonan	-	-	-	100 %
15.	Memproses dan meluluskan pelan tambahan dan pindaan kecil rumah kediaman dalam taman perumahan (Buku Panduan) dalam tempoh 1 hari	-	192 Permohonan	192 Permohonan	-	-	-	100 %
16.	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 %

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP
BULAN OKTOBER 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	
17.	Memproses dan meluluskan Pelan pindaan tambahan rumah kediaman dalam tempoh 1 hari	-	39 Permohonan	39 Permohonan	-	-	-	100 %
18.	Memproses dan mengeluarkan keputusan permohonan pelan permit kecil bangunan dan permit binaan sementara bangunan dalam tempoh 14 hari daripada tarikh syarat permohonan dipatuhi	-	6 Permohonan	6 Permohonan	-	-	-	100 %
19.	Mengeluarkan maklumbalas terhadap pengeluaran Sijil Perakuan Siap Dan Pematuhan (CCC) dalam tempoh 14 hari dari tarikh Borang F diterima di Jabatan Bangunan	-	2 Permohonan	2 Permohonan	-	-	-	100 %
20.	Memproses dan meluluskan pembaharuan kelulusan pelan bangunan dalam tempoh 7 hari daripada tarikh permohonan lengkap diterima	-	4 Permohonan	4 Permohonan	-	-	-	100 %

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP
BULAN OKTOBER 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								
21.	Memberi keputusan permohonan kebenaran merancang dalam tempoh 8 minggu daripada tarikh penerimaan pelan yang telah ditunaikan syarat.	-	30 Permohonan	30 Permohonan	-	-	-	100 %
JABATAN PERBENDAHARAAN								
22.	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.	-	-	-	-	-	-	-
23.	Cek / EFT kepada pembekal akan dicetak / disahkan dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima	-	883 Cek/EFT	883 Cek/EFT	-	-	-	100 %
24.	Semua kutipan yang diterima melalui saluran kaunter Ibu Pejabat dan cawangan dikemaskini serta-merta di sub sistem jabatan	-	5,276 transaksi	5,276 transaksi	-	-	-	100 %

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP
BULAN OKTOBER 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	-	23,741 transaksi	23,741 transaksi	-	-	-	100 %
	Semua kutipan yang diterima melalui saluran agensi setempat dikemaskini serta-merta di sub sistem jabatan	-	11,263 transaksi	11,263 transaksi	-	-	-	100 %
JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA								
25.	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	-	539 Notis Kadaran	539 Notis Kadaran	-	-	-	100 %
26.	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	-	368 Notis Kadaran	153 Notis Kadaran	-	215 Notis Kadaran	-	41% capai mengikut piagam, 59% belum siap tetapi masih dalam standard.

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP
BULAN OKTOBER 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.	Kesemua keputusan permohonan Tukar Nama diproses dalam satu (1) hari kecuali permohonan yang di terima melalui pos atau secara berkelompok	-	894 Permohonan	695 Permohonan	-	199 Permohonan	-	78% capai mengikut piagam, 22% belum siap tetapi masih dalam standard .
JABATAN PERHUBUNGAN KOMUNITI								
28.	Memberi maklum balas tempahan kompleks sukan dan dewan dalam tempoh 1 hari bekerja	-	389 Tempahan	389 Tempahan	-	-	-	100 %
JABATAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN								
29.	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 (721 taman x 3 kali x 4 minggu)	8,652 kutipan (721 taman x 3 kali x 4 minggu)	-	-	-	100 %

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP
BULAN OKTOBER 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	
	ii. Kutipan sisa pepejal domestik di tong komunal dijalankan satu (1) hari sekali (Jumlah lokasi tong komunal x 30 hari)	-	16,350 kutipan (545 lokasi x 30 hari)	16,350 Kutipan (545 lokasi x 30)	-	-	-	100 %
30.	Pembersihan Jalan, Parit dan Pemotongan Rumput i. Menjalankan pembersihan sampah bagi jalan dan longkang di Jalan Komersial dua (2) kali sehari. (Jumlah x 2 kali x 30 hari)	-	5,460 pembersihan kawasan (91 jalan komersial x 2 kali x 30 hari)	5,460 pembersihan kawasan (91 jalan komersial x 2 kali x 30 hari)	-	-	-	100 %
	ii. Menjalankan pembersihan sampah bagi jalan dan longkang di Jalan Keutamaan satu (1) kali sehari (Jumlah jalan x 30 kali)	-	28,920 pembersihan (964 jalan keutamaan x 30 hari)	28,920 pembersihan (964 jalan keutamaan x 30 hari)	-	-	-	100 %
	iii. Menjalankan pembersihan sampah bagi jalan dan longkang di Jalan Biasa satu (1) kali seminggu (Jumlah jalan x 4 kali 1 bulan)	-	27,444 pembersihan (6,861 jalan biasa x 4 kali)	27,444 pembersihan (6,861 jalan biasa x 4 kali)	-	-	-	100 %

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP
BULAN OKTOBER 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 (7,916 parit x 1 kali)	7,916 pembersihan (7,916 parit x 1 kali)	-	-	-	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 pemotongan rumput (6861 + 964 + 91 x 3 kali)	23,748 pemotongan rumput (6861 + 964 + 91 x 3 kali)	-	-	-	100 %
31.	Memberikan respon yang pantas atas sebarang kejadian bencana / kecemasan / krisis Satu (1) jam tempoh masa untuk mengambil tindakan segera terhadap kejadian bencana / kecemasan / krisis seperti berikut :- i. Pokok tumbang menghalang lalulintas ii. Tiang Lampu Jalan tumbang menghalang lalulintas iii. Tumpahan pasir, batu, simen, minyak dan lain-	-	238	238	-	-	-	100 %

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP
BULAN OKTOBER 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	
	lain yang menghalang lalulintas iv. Banjir Kilat yang disebabkan sistem saliran selenggaraan Majlis yang tersekat							
JABATAN DIREKTORAT PENGUATKUASAAN								
32.	Memproses tuntutan barang sitaan / kenderaan dalam tempoh satu (1) hari setelah permohonan lengkap diterima	-	67 Tuntutan	67 Tuntutan	-	-	-	100 %
JABATAN KORPORAT								
33.	Maklum balas aduan dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh 5 hari dari tarikh aduan diterima	-	3,327 Aduan	3,327 Aduan	-	-	-	100 %
JABATAN LANDSKAP								
34.	Melaksanakan kerja-kerja penyelenggaraan 2,000 batang pokok teduhan landskap di Jalan Negeri dan Jalan Perbandaran setiap bulan	-	2,632 nos	2,632 nos	-	-	-	100 %
35.	Membaiki kerosakan kecil alat permainan dalam tempoh tujuh (7) hari daripada tarikh aduan diterima	-	-	-	-	-	-	-

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP
BULAN OKTOBER 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 PESURUHJAYA BANGUNAN								
36.	Menangani aduan berkaitan Akta 757 (Akta Pengurusan Strata 2013) dan sebagainya dalam tempoh 14 hari dari tarikh aduan di terima	-	128 Aduan	128 Aduan	-	-	-	100 %
37.	Mengeluarkan Sijil Perakuan Penubuhan Badan Pengurusan Bersama (JMB) dalam tempoh tujuh (7) hari selepas maklumat lengkap diperolehi	-	-	-	-	-	-	-
UNIT OSC (URUSETIA PUSAT SETEMPAT)								
38.	Permohonan pelan pembangunan yang lengkap diterima, direkod dan dirujuk kepada Jabatan Induk Dan Agensi Teknikal Dalaman dan Luaran dalam tempoh dua (2) hari	-	173 Permohonan	173 Permohonan	-	-	-	100 %
39.	Dokumen Pemakluman Keputusan Permohonan dan Penyerahan pelan berlulus / tolak direkod dan dikeluarkan kepada pemohon dalam tempoh enam (6) hari	-	-	-	-	-	-	-