

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS
PERBANDARAN MUAR BAGI TAHUN 2022 (JANUARI HINGGA
APRIL)

Disediakan Oleh : Jabatan Komunikasi Korporat dan
Kemasyarakatan

APA ITU PIAGAM PELANGGAN?

Piagam pelanggan didefinisikan sebagai satu komitmen bertulis agensi kerajaan kepada pelanggan untuk memberikan perkhidmatan atau keluaran mengikut standard tertentu dan komitmen ini akan dipamerkan kepada pelanggan.

JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

BULAN	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
JANUARI	MEMASTIKAN PENGAMBILAN ANGGOTA BAHARU TIDAK MELEBIHI TEMPOH DARI KEBENARAN PENGISIAN OLEH PIHAK PENGURUSAN	6 Bulan	8 lantikan dari 9 jawatan dalam tempoh 6 bulan	89%	8 lantikan baru berjaya dibuat dalam tempoh KPI, manakala 1 jawatan ditangguhkan pelantikannya atas faktor tertentu
FEBRUARI	MEMASTIKAN PENGAMBILAN ANGGOTA BAHARU TIDAK MELEBIHI TEMPOH DARI KEBENARAN PENGISIAN OLEH PIHAK PENGURUSAN	6 Bulan	0	0%	Tiada lantikan baru dibuat pada bulan ini
MAC	MEMASTIKAN PENGAMBILAN ANGGOTA BAHARU TIDAK MELEBIHI TEMPOH DARI KEBENARAN PENGISIAN OLEH PIHAK PENGURUSAN	6 Bulan	0	0%	Tiada lantikan baru dibuat pada bulan ini
APRIL	MEMASTIKAN PENGAMBILAN ANGGOTA BAHARU TIDAK MELEBIHI TEMPOH DARI KEBENARAN PENGISIAN OLEH PIHAK PENGURUSAN	6 Bulan	0	0%	Tiada lantikan baru dibuat pada bulan ini

JABATAN KEWANGAN

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (JANUARI)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	MEMPROSES SEMUA TUNTUTAN WANG AMANAH YANG LENGKAP	30 Hari	20	100	TERCAPAI
2	MEMBERIKAN PERKHIDMATAN KUTIPAN DI KAUNTER BAYARAN DENGAN MESRA,CEKAP DAN PANTAS	SERTA-MERTA	100	100%	KPI dicapai dengan membuka kaunter pembayaran seawal 7am(Ahad hingga Khamis). Dan melalui perkhidmatan pembayaran online seperti Jompay, E-Khidmat serta perkhidmatan van bergerak di pejabat besar MPM bagi memudahkan pelanggan membuat pembayaran
3	MEMPROSES SEMUA TUNTUTAN BAYARAN YANG LENGKAP	14 Hari	100	100	TERCAPAI
4	MEMASTIKAN SEMUA BIL TUNTUTAN CUKAI HARTA DISAMPAIKAN KEPADA PEMBAYAR CUKAI SEBELUM 14HB SETIAP BULAN JANUARI DAN JULAI SETIAP TAHUN	14 Hari	Tidak berjaya dicapai seperti mana KPI yang ditetapkan	0%	Berlaku sedikit kelewatan dalam penghantaran melibatkan POS MALAYSIA BERHAD
5	MEMASTIKAN DAN MENETAPKAN SETIAP FAIL-FAIL DARI JABATAN LAIN DIKEMBALIKAN	7 Hari	0	0	
6	MENETAPKAN SEGALA MAKLUMAT YANG DIKEHENDAKI OLEH LAIN-LAIN JABATAN SEGERA DIPEROLEHI	1 Hari	100	100	TERCAPAI

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (FEBRUARI)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	MEMPROSES SEMUA TUNTUTAN WANG AMANAH YANG LENGKAP	30 Hari	20	100	TERCAPAI
2	MEMBERIKAN PERKHIDMATAN KUTIPAN DI KAUNTER BAYARAN DENGAN MESRA,CEKAP DAN PANTAS	SERTA-MERTA	100	100%	KPI dicapai dengan membuka kaunter pembayaran seawal 7am(Ahad hingga Khamis). Dan melalui perkhidmatan pembayaran online seperti JomPAY, E-Khidmat serta perkhidmatan van bergerak di pejabat besar MPM bagi memudahkan pelanggan membuat pembayaran
3	MEMPROSES SEMUA TUNTUTAN BAYARAN YANG LENGKAP	14 Hari	100	100	TERCAPAI
4	MEMASTIKAN SEMUA BIL TUNTUTAN CUKAI HARTA DISAMPAIKAN KEPADA PEMBAYAR CUKAI SEBELUM 14HB SETIAP BULAN JANUARI DAN JULAI SETIAP TAHUN	14 Hari	Tidak berjaya dicapai seperti mana KPI yang ditetapkan	0%	Berlaku sedikit kelewatan dalam penghantaran melibatkan POS MALAYSIA BERHAD
5	MEMASTIKAN DAN MENETAPKAN SETIAP FAIL-FAIL DARI JABATAN LAIN DIKEMBALIKAN	7 Hari	0	0	
6	MENETAPKAN SEGALA MAKLUMAT YANG DIKEHENDAKI OLEH LAIN-LAIN JABATAN SEGERA DIPEROLEHI	1 Hari	100	100	TERCAPAI

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (MAC)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	MEMPROSES SEMUA TUNTUTAN WANG AMANAH YANG LENGKAP	30 Hari	20	100	TERCAPAI
2	MEMBERIKAN PERKHIDMATAN KUTIPAN DI KAUNTER BAYARAN DENGAN MESRA,CEKAP DAN PANTAS	SERTA-MERTA	100	100%	KPI dicapai dengan membuka kaunter pembayaran seawal 7am(Ahad hingga Khamis). Dan melalui perkhidmatan pembayaran online seperti Jompay, E-Khidmat serta perkhidmatan van bergerak di pejabat besar MPM bagi memudahkan pelanggan membuat pembayaran
3	MEMPROSES SEMUA TUNTUTAN BAYARAN YANG LENGKAP	14 Hari	100	100	TERCAPAI
4	MEMASTIKAN SEMUA BIL TUNTUTAN CUKAI HARTA DISAMPAIKAN KEPADA PEMBAYAR CUKAI SEBELUM 14HB SETIAP BULAN JANUARI DAN JULAI SETIAP TAHUN	14 Hari	Tidak berjaya dicapai seperti mana KPI yang ditetapkan	0%	Berlaku sedikit kelewatan dalam penghantaran melibatkan POS MALAYSIA BERHAD
5	MEMASTIKAN DAN MENETAPKAN SETIAP FAIL-FAIL DARI JABATAN LAIN DIKEMBALIKAN	7 Hari	0	0	
6	MENETAPKAN SEGALA MAKLUMAT YANG DIKEHENDAKI OLEH LAIN-LAIN JABATAN SEGERA DIPEROLEHI	1 Hari	100	100	TERCAPAI

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (APRIL)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	MEMPROSES SEMUA TUNTUTAN WANG AMANAH YANG LENGKAP	30 Hari	20	100	TERCAPAI
2	MEMBERIKAN PERKHIDMATAN KUTIPAN DI KAUNTER BAYARAN DENGAN MESRA,CEKAP DAN PANTAS	SERTA-MERTA	100	100%	KPI dicapai dengan membuka kaunter pembayaran seawal 7am(Ahad hingga Khamis). Dan melalui perkhidmatan pembayaran online seperti Jompay, E-Khidmat serta perkhidmatan van bergerak di pejabat besar MPM bagi memudahkan pelanggan membuat pembayaran
3	MEMPROSES SEMUA TUNTUTAN BAYARAN YANG LENGKAP	14 Hari	85	100	TERCAPAI
4	MEMASTIKAN SEMUA BIL TUNTUTAN CUKAI HARTA DISAMPAIKAN KEPADA PEMBAYAR CUKAI SEBELUM 14HB SETIAP BULAN JANUARI DAN JULAI SETIAP TAHUN	14 Hari	Tidak berjaya dicapai seperti mana KPI yang ditetapkan	0%	Berlaku sedikit kelewatan dalam penghantaran melibatkan POS MALAYSIA BERHAD
5	MEMASTIKAN DAN MENETAPKAN SETIAP FAIL-FAIL DARI JABATAN LAIN DIKEMBALIKAN	7 Hari	0	0	
6	MENETAPKAN SEGALA MAKLUMAT YANG DIKEHENDAKI OLEH LAIN-LAIN JABATAN SEGERA DIPEROLEHI	1 Hari	100	100	TERCAPAI

JABATAN KEJURUTERAAN

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (JANUARI)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	KELULUSAN PELAN KERJA TANAH/ JALAN DAN PERPARITAN	30 Hari	6 permohonan diterima namun tiada kelulusan diberi	0	Permohonan di bawa ke mesyuarat bulan Mac utk kelulusan
2	KELULUSAN PELAN KERJA TANAH KECIL	14 Hari tertakluk kepada syarat-syarat kelulusan	16 permohonan diterima dan hanya 4 diberi kelulusan	25%	1. Kegagalan pemohon untuk membayar deposit 2. Kegagalan mengemukakan dokumen permohonan
3	KELULUSAN PERMOHONAN LAMPU AWAM BARU SERTA TAMBAHAN LAMPU	Kelulusan akan diberikan dalam tempoh 30 hari tertakluk kepada kemampuan pihak TNB	2 Permohonan lampu awam dan 6 permohonan lampu dari pemaju. Hanya 4 permohonan sahaja diluluskan	50%	1. Permohonan tidak lengkap 2. Pemohon mengemukakan permohonan diatas tanah persendirian
4	ULASAN MELEPASKAN WANG PERTARUHAN	7 Hari dari tarikh permohonan / arahan	0	0	Dokumen permohonan tidak lengkap

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (FEBRUARI)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	KELULUSAN PELAN KERJA TANAH/ JALAN DAN PERPARITAN	30 Hari	8 permohonan diterima namun tiada kelulusan diberi	0	Permohonan di bawa ke mesyuarat bulan Mac utk kelulusan
2	KELULUSAN PELAN KERJA TANAH KECIL	14 Hari tertakluk kepada syarat-syarat kelulusan	15 permohonan diterima dan hanya 4 diberi kelulusan	27%	1. Kegagalan pemohon untuk membayar deposit 2. Kegagalan mengemukakan dokumen permohonan
3	KELULUSAN PERMOHONAN LAMPU AWAM BARU SERTA TAMBAHAN LAMPU	Kelulusan akan diberikan dalam tempoh 30 hari tertakluk kepada kemampuan pihak TNB	1 Permohonan lampu awam dan 2 permohonan lampu dari pemaju dan hanya 2 sahaja diluluskan	67%	1. Permohonan tidak lengkap 2. Pemohon mengemukakan permohonan diatas tanah persendirian
4	ULASAN MELEPASKAN WANG PERTARUHAN	7 Hari dari tarikh permohonan / arahan	0	0	Dokumen permohonan tidak lengkap

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (MAC)

1	KELULUSAN PELAN KERJA TANAH/ JALAN DAN PERPARITAN	30 Hari	14 permohonan diterima dan 8 permohonan diluluskan	57%	1. Kegagalan pemohon untuk membayar deposit 2. Kegagalan mengemukakan dokumen permohonan
2	KELULUSAN PELAN KERJA TANAH KECIL	14 Hari tertakluk kepada syarat-syarat kelulusan	5 permohonan diterima namun tiada kelulusan diberikan	0%	1. Kegagalan pemohon untuk membayar deposit 2. Kegagalan mengemukakan dokumen permohonan
3	KELULUSAN PERMOHONAN LAMPU AWAM BARU SERTA TAMBAHAN LAMPU	Kelulusan akan diberikan dalam tempoh 30 hari tertakluk kepada kemampuan pihak TNB	2 Permohonan lampu awam dan 11 permohonan lampu dari pemaju dan hanya 7 permohonan diluluskan	54%	1. Permohonan tidak lengkap 2. Pemohon mengemukakan permohonan diatas tanah persendirian
4	ULASAN MELEPASKAN WANG PERTARUHAN	7 Hari dari tarikh permohonan / arahan	0	0	Dokumen permohonan tidak lengkap

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (APRIL)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	KELULUSAN PELAN KERJA TANAH/ JALAN DAN PERPARITAN	30 Hari	16 permohonan diterima dan 10 permohonan diluluskan	63%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kegagalan pemohon untuk membayar deposit 2. Kegagalan mengemukakan dokumen permohonan
2	KELULUSAN PELAN KERJA TANAH KECIL	14 Hari tertakluk kepada syarat-syarat kelulusan	13 permohonan diterima dan 2 permohonan diluluskan	15%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kegagalan pemohon untuk membayar deposit 2. Kegagalan mengemukakan dokumen permohonan
3	KELULUSAN PERMOHONAN LAMPU AWAM BARU SERTA TAMBAHAN LAMPU	Kelulusan akan diberikan dalam tempoh 30 hari tertakluk kepada kemampuan pihak TNB	2 Permohonan lampu awam dan 4 permohonan lampu dari pemaju dan namun tiada kelulusan diberikan	0%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan tidak lengkap 2. Pemohon mengemukakan permohonan diatas tanah persendirian
4	ULASAN MELEPASKAN WANG PERTARUHAN	7 Hari dari tarikh permohonan / arahan	0	0	Dokumen permohonan tidak lengkap

JABATAN BANGUNAN

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (JANUARI)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	PERMOHONAN KELULUSAN PELAN BANGUNAN MENGIKUT KETETAPAN ISO 9001:2015	92 Hari Bekerja	0	0%	
2	PERMOHONAN PENGELUARAN SIJIL KELAYAKAN MENDUDUKI	14 Hari Bekerja	0	0%	
3	PERMOHONAN KELULUSAN PELAN STRUKTUR	14 Hari Bekerja	0	0%	
4	PERMOHONAN KELULUSAN PELAN PINDAAN LULUS	14 Hari Bekerja	0	0%	
5	PERMOHONAN KELULUSAN PERMIT STRUKTUR SEMENTARA	14 Hari Bekerja	0	0%	
6	PERMOHONAN KELULUSAN PERMIT SEMENTARA/BANGUNAN SEMENTARA	14 Hari Bekerja	0	0%	
7	PERMOHONAN KELULUSAN BANGUNAN TAMBAHAN	14 Hari Bekerja	2	100%	
8	PERMOHONAN KELULUSAN PEMBAIKAN KECIL BANGUNAN	14 Hari Bekerja	0	0%	
9	PERMOHONAN PENGELUARAN WANG DEPOSIT	7 Hari Bekerja	1	100%	

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (FEBRUARI)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	PERMOHONAN KELULUSAN PELAN BANGUNAN MENGIKUT KETETAPAN ISO 9001:2015	92 Hari Bekerja	0	0%	
2	PERMOHONAN PENGELUARAN SIJIL KELAYAKAN MENDUDUKI	14 Hari Bekerja	0	0%	
3	PERMOHONAN KELULUSAN PELAN STRUKTUR	14 Hari Bekerja	0	0%	
4	PERMOHONAN KELULUSAN PELAN PINDAAN LULUS	14 Hari Bekerja	0	0%	
5	PERMOHONAN KELULUSAN PERMIT STRUKTUR SEMENTARA	14 Hari Bekerja	0	0%	
6	PERMOHONAN KELULUSAN PERMIT SEMENTARA/BANGUNAN SEMENTARA	14 Hari Bekerja	0	0%	
7	PERMOHONAN KELULUSAN BANGUNAN TAMBAHAN	14 Hari Bekerja	2	100%	
8	PERMOHONAN KELULUSAN PEMBAIKAN KECIL BANGUNAN	14 Hari Bekerja	0	0%	
9	PERMOHONAN PENGELUARAN WANG DEPOSIT	7 Hari Bekerja	1	100%	

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (MAC)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	PERMOHONAN KELULUSAN PELAN BANGUNAN MENGIKUT KETETAPAN ISO 9001:2015	92 Hari Bekerja	0	0%	
2	PERMOHONAN PENGELUARAN SIJIL KELAYAKAN MENDUDUKI	14 Hari Bekerja	0	0%	
3	PERMOHONAN KELULUSAN PELAN STRUKTUR	14 Hari Bekerja	0	0%	
4	PERMOHONAN KELULUSAN PELAN PINDAAN LULUS	14 Hari Bekerja	0	0%	
5	PERMOHONAN KELULUSAN PERMIT STRUKTUR SEMENTARA	14 Hari Bekerja	0	0%	
6	PERMOHONAN KELULUSAN PERMIT SEMENTARA/BANGUNAN SEMENTARA	14 Hari Bekerja	0	0%	
7	PERMOHONAN KELULUSAN BANGUNAN TAMBAHAN	14 Hari Bekerja	1	100%	
8	PERMOHONAN KELULUSAN PEMBAIKAN KECIL BANGUNAN	14 Hari Bekerja	0	0%	
9	PERMOHONAN PENGELUARAN WANG DEPOSIT	7 Hari Bekerja	1	100%	

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (APRIL)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	PERMOHONAN KELULUSAN PELAN BANGUNAN MENGIKUT KETETAPAN ISO 9001:2015	92 Hari Bekerja	0	0%	
2	PERMOHONAN PENGELUARAN SIJIL KELAYAKAN MENDUDUKI	14 Hari Bekerja	0	0%	
3	PERMOHONAN KELULUSAN PELAN STRUKTUR	14 Hari Bekerja	0	0%	
4	PERMOHONAN KELULUSAN PELAN PINDAAN LULUS	14 Hari Bekerja	0	0%	
5	PERMOHONAN KELULUSAN PERMIT STRUKTUR SEMENTARA	14 Hari Bekerja	0	0%	
6	PERMOHONAN KELULUSAN PERMIT SEMENTARA/BANGUNAN SEMENTARA	14 Hari Bekerja	0	0%	
7	PERMOHONAN KELULUSAN BANGUNAN TAMBAHAN	14 Hari Bekerja	1	100%	
8	PERMOHONAN KELULUSAN PEMBAIKAN KECIL BANGUNAN	14 Hari Bekerja	0	0%	
9	PERMOHONAN PENGELUARAN WANG DEPOSIT	7 Hari Bekerja	0	0%	

JABATAN KOMUNIKASI
KORPORAT DAN
KEMASYARAKATAN

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (JANUARI)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	PENGURUSAN ADUAN MENGIKUT KLASIFIKASI				
	ADUAN MUDAH	3 HARI BEKERJA	30 Aduan mudah diterima dan 18 berjaya diselesaikan mengikut KPI	60%	Aduan telah diselesaikan tetapi lambat untuk dikembalikan kepada Unit Aduan kerana terlibat dengan tugas – tugas lain yang diarahkan.
	ADUAN SEDERHANA	KUARANG DARI 7 HARI BEKERJA	4 Aduan sederhana diterima,namun tiada yang selesai mengikut KPI yang ditetapkan	0	Jabatan terlibat perlu melaksanakan kerja pemantauan, operasi dan penguatkuasaan.
	ADUAN KRITIKAL	LEBIH DARI 7 HARI BEKERJA	20 aduan kritikal diterima,namun tiada yang selesai mengikut KPI yang ditetapkan	0	Jabatan memerlukan masa untuk membuat carian rasmi untuk tindakan notis, kompoun dan mematuhi tempoh notis.

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (FEBRUARI)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	PENGURUSAN ADUAN MENGIKUT KLASIFIKASI				
	ADUAN MUDAH	3 HARI BEKERJA	29 Aduan mudah diterima dan 18 berjaya diselesaikan mengikut KPI	62%	Aduan telah diselesaikan tetapi lambat untuk dikembalikan kepada Unit Aduan kerana terlibat dengan tugas – tugas lain yang diarahkan.
	ADUAN SEDERHANA	KUARANG DARI 7 HARI BEKERJA	2 Aduan sederhana diterima,namun tiada yang selesai mengikut KPI yang ditetapkan	0	Jabatan terlibat perlu melaksanakan kerja pemantauan, operasi dan penguatkuasaan.
	ADUAN KRITIKAL	LEBIH DARI 7 HARI BEKERJA	15 aduan kritikal diterima,namun tiada yang selesai mengikut KPI yang ditetapkan	0	Jabatan memerlukan masa untuk membuat carian rasmi untuk tindakan notis, kompoun dan mematuhi tempoh notis.

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (MAC)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	PENGURUSAN ADUAN MENGIKUT KLASIFIKASI				
	ADUAN MUDAH	3 HARI BEKERJA	29 Aduan mudah diterima dan 17 berjaya diselesaikan mengikut KPI	59%	Aduan telah diselesaikan tetapi lambat untuk dikembalikan kepada Unit Aduan kerana terlibat dengan tugas – tugas lain yang diarahkan.
	ADUAN SEDERHANA	KUARANG DARI 7 HARI BEKERJA	2 Aduan sederhana diterima, namun tiada yang selesai mengikut KPI yang ditetapkan	0	Jabatan terlibat perlu melaksanakan kerja pemantauan, operasi dan penguatkuasaan.
	ADUAN KRITIKAL	LEBIH DARI 7 HARI BEKERJA	11 aduan kritikal diterima, namun tiada yang selesai mengikut KPI yang ditetapkan	0	Jabatan memerlukan masa untuk membuat carian rasmi untuk tindakan notis, kompaun dan mematuhi tempoh notis.

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (APRIL)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	PENGURUSAN ADUAN MENGIKUT KLASIFIKASI				
	ADUAN MUDAH	3 HARI BEKERJA	50 Aduan mudah diterima dan 35 berjaya diselesaikan mengikut KPI	70%	Aduan telah diselesaikan tetapi lambat untuk dikembalikan kepada Unit Aduan kerana terlibat dengan tugas – tugas lain yang diarahkan.
	ADUAN SEDERHANA	KUARANG DARI 7 HARI BEKERJA	20 Aduan sederhana diterima,namun tiada yang selesai mengikut KPI yang ditetapkan	0	Jabatan terlibat perlu melaksanakan kerja pemantauan, operasi dan penguatkuasaan.
	ADUAN KRITIKAL	LEBIH DARI 7 HARI BEKERJA	6 aduan kritikal diterima,namun tiada yang selesai mengikut KPI yang ditetapkan	0	Jabatan memerlukan masa untuk membuat carian rasmi untuk tindakan notis, kompond dan mematuhi tempoh notis.

JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (JANUARI)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	MEMASTIKAN SEMUA PEGANGAN YANG DIKENAKAN CUKAI HARTA DIKUATKUASAKAN SELEPAS DILULUSKAN MESYUARAT JAWATANKUASA MPM	3 BULAN	603	100	
2	PENILAIAN CUKAI HARTA KE ATAS BANGUNAN BARU MENGIKUT PROSEDUR ISO 9001:2015	46 HARI BEKERJA	CAPAI	100%	PROSEDUR TELAH DI ISO KAN
3	MEMASTIKAN SEMUA PEGANGAN BERCUKAI MPM DITAKSIR DENGAN ADIL DAN SAKSAMA	SERTA-MERTA	CAPAI	TIADA	TELAH DINILAIKAN DENGAN MUNASABAH DAN BERPATUTAN
4	MEMASTIKAN SEMUA BANTAHAN CUKAI HARTA DISIASAT DAN DISELESAIKAN	30 HARI BEKERJA	CAPAI	TIADA	TIADA PERMOHONAN
5	MEMASTIKAN SEMUA KEMUDAHAN AWAM DALAM KEADAAN BAIK DAN SELAMAT DIGUNAKAN	BERTERUSAN	CAPAI	100%	SEMUA KEMUDAHAN AWAM DALAM KEADAAN BAIK DIGUNAKAN
6	MEMPROSES PERMOHONAN PINDAH MILIK DALAM TEMPOH 5 HARI BEKERJA MENGIKUT PROSEDUR ISO 9001:2015	5 HARI BEKERJA	CAPAI	100%	PROSEDUR TELAH DI ISO KAN
7	MEMPROSES PERMOHONAN CARIAN MAKLUMAT DIJAWAB DENGAN TEPAT DAN LENGKAP DALAM TEMPOH 14 HARI BEKERJA	14 HARI BEKERJA	CAPAI 12 CARIAN	100%	PERMOHONAN BERJAYA DISELESAIKAN

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (FEBRUARI)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	MEMASTIKAN SEMUA PEGANGAN YANG DIKENAKAN CUKAI HARTA DIKUATKUASAKAN SELEPAS DILULUSKAN MESYUARAT JAWATANKUASA MPM	3 BULAN	498	100	
2	PENILAIAN CUKAI HARTA KE ATAS BANGUNAN BARU MENGIKUT PROSEDUR ISO 9001:2015	46 HARI BEKERJA	CAPAI	100%	PROSEDUR TELAH DI ISO KAN
3	MEMASTIKAN SEMUA PEGANGAN BERCUKAI MPM DITAKSIR DENGAN ADIL DAN SAKSAMA	SERTA-MERTA	CAPAI	TIADA	TELAH DINILAIKAN DENGAN MUNASABAH DAN BERPATUTAN
4	MEMASTIKAN SEMUA BANTAHAN CUKAI HARTA DISIASAT DAN DISELESAIKAN	30 HARI BEKERJA	CAPAI	TIADA	TIADA PERMOHONAN
5	MEMASTIKAN SEMUA KEMUDAHAN AWAM DALAM KEADAAN BAIK DAN SELAMAT DIGUNAKAN	BERTERUSAN	CAPAI	100%	SEMUA KEMUDAHAN AWAM DALAM KEADAAN BAIK DIGUNAKAN
6	MEMPROSES PERMOHONAN PINDAH MILIK DALAM TEMPOH 5 HARI BEKERJA MENGIKUT PROSEDUR ISO 9001:2015	5 HARI BEKERJA	CAPAI	100%	PROSEDUR TELAH DI ISO KAN
7	MEMPROSES PERMOHONAN CARIAN MAKLUMAT DIJAWAB DENGAN TEPAT DAN LENGKAP DALAM TEMPOH 14 HARI BEKERJA	14 HARI BEKERJA	CAPAI 12 CARIAN	100%	PERMOHONAN BERJAYA DISELESAIKAN

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (MAC)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	MEMASTIKAN SEMUA PEGANGAN YANG DIKENAKAN CUKAI HARTA DIKUATKUASAKAN SELEPAS DILULUSKAN MESYUARAT JAWATANKUASA MPM	3 BULAN	436	100	
2	PENILAIAN CUKAI HARTA KE ATAS BANGUNAN BARU MENGIKUT PROSEDUR ISO 9001:2015	46 HARI BEKERJA	CAPAI	100%	PROSEDUR TELAH DI ISO KAN
3	MEMASTIKAN SEMUA PEGANGAN BERCUKAI MPM DITAKSIR DENGAN ADIL DAN SAKSAMA	SERTA-MERTA	CAPAI	TIADA	TELAH DINILAIKAN DENGAN MUNASABAH DAN BERPATUTAN
4	MEMASTIKAN SEMUA BANTAHAN CUKAI HARTA DISIASAT DAN DISELESAIKAN	30 HARI BEKERJA	CAPAI	TIADA	TIADA PERMOHONAN
5	MEMASTIKAN SEMUA KEMUDAHAN AWAM DALAM KEADAAN BAIK DAN SELAMAT DIGUNAKAN	BERTERUSAN	CAPAI	100%	SEMUA KEMUDAHAN AWAM DALAM KEADAAN BAIK DIGUNAKAN
6	MEMPROSES PERMOHONAN PINDAH MILIK DALAM TEMPOH 5 HARI BEKERJA MENGIKUT PROSEDUR ISO 9001:2015	5 HARI BEKERJA	CAPAI	100%	PROSEDUR TELAH DI ISO KAN
7	MEMPROSES PERMOHONAN CARIAN MAKLUMAT DIJAWAB DENGAN TEPAT DAN LENGKAP DALAM TEMPOH 14 HARI BEKERJA	14 HARI BEKERJA	CAPAI 12 CARIAN	100%	PERMOHONAN BERJAYA DISELESAIKAN

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (APRIL)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	MEMASTIKAN SEMUA PEGANGAN YANG DIKENAKAN CUKAI HARTA DIKUATKUASAKAN SELEPAS DILULUSKAN MESYUARAT JAWATANKUASA MPM	3 BULAN	425	100	
2	PENILAIAN CUKAI HARTA KE ATAS BANGUNAN BARU MENGIKUT PROSEDUR ISO 9001:2015	46 HARI BEKERJA	CAPAI	100%	PROSEDUR TELAH DI ISO KAN
3	MEMASTIKAN SEMUA PEGANGAN BERCUKAI MPM DITAKSIR DENGAN ADIL DAN SAKSAMA	SERTA-MERTA	CAPAI	TIADA	TELAH DINILAIKAN DENGAN MUNASABAH DAN BERPATUTAN
4	MEMASTIKAN SEMUA BANTAHAN CUKAI HARTA DISIASAT DAN DISELESAIKAN	30 HARI BEKERJA	CAPAI	TIADA	TIADA PERMOHONAN
5	MEMASTIKAN SEMUA KEMUDAHAN AWAM DALAM KEADAAN BAIK DAN SELAMAT DIGUNAKAN	BERTERUSAN	CAPAI	100%	SEMUA KEMUDAHAN AWAM DALAM KEADAAN BAIK DIGUNAKAN
6	MEMPROSES PERMOHONAN PINDAH MILIK DALAM TEMPOH 5 HARI BEKERJA MENGIKUT PROSEDUR ISO 9001:2015	5 HARI BEKERJA	CAPAI	100%	PROSEDUR TELAH DI ISO KAN
7	MEMPROSES PERMOHONAN CARIAN MAKLUMAT DIJAWAB DENGAN TEPAT DAN LENGKAP DALAM TEMPOH 14 HARI BEKERJA	14 HARI BEKERJA	CAPAI 12 CARIAN	100%	PERMOHONAN BERJAYA DISELESAIKAN

JABATAN KESIHATAN DAN PERLESENAN

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (JANUARI)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	MEMBERIKAN PERKHIDMATAN KUTIPAN DI KAUNTER BAYARAN DENGAN MESRA, CEKAP DAN PANTAS	SERTA MERTA	100	100%	KPI dicapai dengan penggunaan sistem baru E-PBT Johor,tempoh masa lebih singkat dan cekap
2	MENERIMA DAN MEMPROSES PERMOHONAN LESEN PERNIAGAAN DAN IKLAN	1 HARI BEKERJA	100	100	Permohonan dengan dokumen yang lengkap
3	MEMPROSES DAN MELULUSKAN PERMOHONAN LESEN ANJING YANG LENGKAP	30 MINIT	100	100	TERCAPAI
4	MENJALANKAN PENILAIAN KEBERSIHAN DAN PENGGREDAN PREMIS MAKANAN BAGI MEMASTIKAN TAHAP KEBERSIHAN PREMIS MAKANAN SERTA UNTUK MENCEGAH DAN MENGAWAL PENYAKIT BAWAAN MAKANAN	PREMIS GRED C (6 BULAN) PREMIS GRED A DAN B(1 TAHUN)	41	100	TERCAPAI
5	MENJALANKAN PEMERIKSAAN PENILAIAN KEBERSIHAN DAN PENGGREDAN TANDAS AWAM	4 KALI SETAHUN	30	100	TERCAPAI

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (FEBRUARI)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	MEMBERIKAN PERKHIDMATAN KUTIPAN DI KAUNTER BAYARAN DENGAN MESRA, CEKAP DAN PANTAS	SERTA MERTA	100	100%	KPI dicapai dengan penggunaan sistem baru E-PBT Johor,tempoh masa lebih singkat dan cekap
2	MENERIMA DAN MEMPROSES PERMOHONAN LESEN PERNIAGAAN DAN IKLAN	1 HARI BEKERJA	100	100	Permohonan dengan dokumen yang lengkap
3	MEMPROSES DAN MELULUSKAN PERMOHONAN LESEN ANJING YANG LENGKAP	30 MINIT	100	100	TERCAPAI
4	MENJALANKAN PENILAIAN KEBERSIHAN DAN PENGGREDAN PREMIS MAKANAN BAGI MEMASTIKAN TAHAP KEBERSIHAN PREMIS MAKANAN SERTA UNTUK MENCEGAH DAN MENGAWAL PENYAKIT BAWAAN MAKANAN	PREMIS GRED C (6 BULAN) PREMIS GRED A DAN B(1 TAHUN)	41	100	TERCAPAI
5	MENJALANKAN PEMERIKSAAN PENILAIAN KEBERSIHAN DAN PENGGREDAN TANDAS AWAM	4 KALI SETAHUN	30	100	TERCAPAI

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (MAC)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	MEMBERIKAN PERKHIDMATAN KUTIPAN DI KAUNTER BAYARAN DENGAN MESRA, CEKAP DAN PANTAS	SERTA MERTA	100	100%	KPI dicapai dengan penggunaan sistem baru E-PBT Johor,tempoh masa lebih singkat dan cekap
2	MENERIMA DAN MEMPROSES PERMOHONAN LESEN PERNIAGAAN DAN IKLAN	1 HARI BEKERJA	100	100	Permohonan dengan dokumen yang lengkap
3	MEMPROSES DAN MELULUSKAN PERMOHONAN LESEN ANJING YANG LENGKAP	30 MINIT	100	100	TERCAPAI
4	MENJALANKAN PENILAIAN KEBERSIHAN DAN PENGGREDAN PREMIS MAKANAN BAGI MEMASTIKAN TAHAP KEBERSIHAN PREMIS MAKANAN SERTA UNTUK MENCEGAH DAN MENGAWAL PENYAKIT BAWAAN MAKANAN	PREMIS GRED C (6 BULAN) PREMIS GRED A DAN B(1 TAHUN)	31	100	TERCAPAI
5	MENJALANKAN PEMERIKSAAN PENILAIAN KEBERSIHAN DAN PENGGREDAN TANDAS AWAM	4 KALI SETAHUN	15	100	TERCAPAI

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (APRIL)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	MEMBERIKAN PERKHIDMATAN KUTIPAN DI KAUNTER BAYARAN DENGAN MESRA, CEKAP DAN PANTAS	SERTA MERTA	100	100%	KPI dicapai dengan penggunaan sistem baru E-PBT Johor,tempoh masa lebih singkat dan cekap
2	MENERIMA DAN MEMPROSES PERMOHONAN LESEN PERNIAGAAN DAN IKLAN	1 HARI BEKERJA	100	100	Permohonan dengan dokumen yang lengkap
3	MEMPROSES DAN MELULUSKAN PERMOHONAN LESEN ANJING YANG LENGKAP	30 MINIT	85	100	TERCAPAI
4	MENJALANKAN PENILAIAN KEBERSIHAN DAN PENGGREDAN PREMIS MAKANAN BAGI MEMASTIKAN TAHAP KEBERSIHAN PREMIS MAKANAN SERTA UNTUK MENCEGAH DAN MENGAWAL PENYAKIT BAWAAN MAKANAN	PREMIS GRED C (6 BULAN) PREMIS GRED A DAN B(1 TAHUN)	50	100	TERCAPAI
5	MENJALANKAN PEMERIKSAAN PENILAIAN KEBERSIHAN DAN PENGGREDAN TANDAS AWAM	4 KALI SETAHUN	10	100	TERCAPAI

JABATAN
PENGUATKUASAAN

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (JANUARI)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	PEMASANGAN BANGSAL SEMENTARA(KHEMAH). BAGI TUJUAN PROMOSI PERNIAGAAB / JAMUAN / MAJLIS PERKAHWINAN / UPACARA KEMATIAN	1-3 HARI TERTAKLUK KEPADA ULASAN PDRM DAN SETIAUSAHA	62	100	Tertakhluk kepada ulasan kelulusan dan tempoh pengoperasian kaunter terimaan permohonan dan bayaran.
2	PENYEWAAN PETAK LETAK KERETA/MOTOR. BAGI TUJUNA PROMOSI/JAMUAN,MENAIKKAN PAPAN TANDA, MELETAKKAN TONG RORO,MENURUNKAN BARANG DAN MEMBAIKI BANGUNAN	1 HARI TERTAKLUK KEPADA ULASAN PDRM DAN SETIAUSAHA	22	100	Tertakhluk kepada ulasan kelulusan dan tempoh pengoperasian kaunter terimaan permohonan dan bayaran.
3	AGEN KUPON	1-3 HARI TERTAKLUK KEPADA ULASAN KETUA JABATAN	TIADA PERMOHONAN DITERIMA	100	Tiada Permohonan Yang Diterima dalam tempoh Januari hingga April 2022.
4	SIASATAN ADUAN DAN PERMOHONAN TINDAKAN MENGKOMPAN KESALAHAN DARI JABATAN DALAMAN MPM 1. ADUAN DARI JKMM 2. MENCEGAH KEKOTORAN 3. PERLESENAN IKLAN 4. PASAR AWAM DAN PERSENDIRIAN 5. PENJAJA 6. PEMUNGUTAN, PEMBUANGAN DAN PEMBUANGAN SAMPAH SARAP 7. BANGUNAN AKTA 131 8. KACAUGANGGU AKTA 171	1-3 HARI	74	100	Kelewatan siasatan aduan tertakhluk kepada perubahan jadual tugasan, lokasi aduan dan juga premis aduan.

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (FEBRUARI)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	PEMASANGAN BANGSAL SEMENTARA(KHEMAH). BAGI TUJUAN PROMOSI PERNIAGAAB / JAMUAN / MAJLIS PERKAHWINAN / UPACARA KEMATIAN	1-3 HARI TERTAKLUK KEPADA ULASAN PDRM DAN SETIAUSAHA	36	100	Tertakhluk kepada ulasan kelulusan dan tempoh pengoperasian kaunter terimaan permohonan dan bayaran.
2	PENYEWAAN PETAK LETAK KERETA/MOTOR. BAGI TUJUNA PROMOSI/JAMUAN,MENAIKKAN PAPAN TANDA, MELETAKKAN TONG RORO,MENURUNKAN BARANG DAN MEMBAIKI BANGUNAN	1 HARI TERTAKLUK KEPADA ULASAN PDRM DAN SETIAUSAHA	16	100	Tertakhluk kepada ulasan kelulusan dan tempoh pengoperasian kaunter terimaan permohonan dan bayaran.
3	AGEN KUPON	1-3 HARI TERTAKLUK KEPADA ULASAN KETUA JABATAN	TIADA PERMOHONAN DITERIMA	100	Tiada Permohonan Yang Diterima dalam tempoh Januari hingga April 2022.
4	SIASATAN ADUAN DAN PERMOHONAN TINDAKAN MENGKOMPAN KESALAHAN DARI JABATAN DALAMAN MPM 1. ADUAN DARI JKMM 2. MENCEGAH KEKOTORAN 3. PERLESENAN IKLAN 4. PASAR AWAM DAN PERSENDIRIAN 5. PENJAJA 6. PEMUNGUTAN, PEMBUANGAN DAN PEMBUANGAN SAMPAH SARAP 7. BANGUNAN AKTA 131 8. KACAUGANGGU AKTA 171	1-3 HARI	52	100	Kelewatan siasatan aduan tertakhluk kepada perubahan jadual tugas, lokasi aduan dan juga premis aduan.

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (MAC)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	PEMASANGAN BANGSAL SEMENTARA(KHEMAH). BAGI TUJUAN PROMOSI PERNIAGAAB / JAMUAN / MAJLIS PERKAHWINAN / UPACARA KEMATIAN	1-3 HARI TERTAKLUK KEPADA ULASAN PDRM DAN SETIAUSAHA	27	100	Tertakhluk kepada ulasan kelulusan dan tempoh pengoperasian kaunter terimaan permohonan dan bayaran.
2	PENYEWAAN PETAK LETAK KERETA/MOTOR. BAGI TUJUNA PROMOSI/JAMUAN,MENAIKKAN PAPAN TANDA, MELETAKKAN TONG RORO,MENURUNKAN BARANG DAN MEMBAIKI BANGUNAN	1 HARI TERTAKLUK KEPADA ULASAN PDRM DAN SETIAUSAHA	21	100	Tertakhluk kepada ulasan kelulusan dan tempoh pengoperasian kaunter terimaan permohonan dan bayaran.
3	AGEN KUPON	1-3 HARI TERTAKLUK KEPADA ULASAN KETUA JABATAN	TIADA PERMOHONAN DITERIMA	100	Tiada Permohonan Yang Diterima dalam tempoh Januari hingga April 2022.
4	SIASATAN ADUAN DAN PERMOHONAN TINDAKAN MENGKOMPAUN KESALAHAN DARI JABATAN DALAMAN MPM 1. ADUAN DARI JKMM 2. MENCEGAH KEKOTORAN 3. PERLESENAN IKLAN 4. PASAR AWAM DAN PERSENDIRIAN 5. PENAJA 6. PEMUNGUTAN, PEMBUANGAN DAN PEMBUANGAN SAMPAH SARAP 7. BANGUNAN AKTA 131 8. KACAUGANGGU AKTA 171	1-3 HARI	72	100	Kelewatan siasatan aduan tertakhluk kepada perubahan jadual tugas, lokasi aduan dan juga premis aduan.

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (APRIL)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	PEMASANGAN BANGSAL SEMENTARA(KHEMAH). BAGI TUJUAN PROMOSI PERNIAGAAB / JAMUAN / MAJLIS PERKAHWINAN / UPACARA KEMATIAN	1-3 HARI TERTAKLUK KEPADA ULASAN PDRM DAN SETIAUSAHA	19	100	Tertakhluk kepada ulasan kelulusan dan tempoh pengoperasian kaunter terimaan permohonan dan bayaran.
2	PENYEWAAN PETAK LETAK KERETA/MOTOR. BAGI TUJUNA PROMOSI/JAMUAN,MENAIKKAN PAPAN TANDA, MELETAKKAN TONG RORO,MENURUNKAN BARANG DAN MEMBAIKI BANGUNAN	1 HARI TERTAKLUK KEPADA ULASAN PDRM DAN SETIAUSAHA	37	100	Tertakhluk kepada ulasan kelulusan dan tempoh pengoperasian kaunter terimaan permohonan dan bayaran.
3	AGEN KUPON	1-3 HARI TERTAKLUK KEPADA ULASAN KETUA JABATAN	TIADA PERMOHONAN DITERIMA	100	Tiada Permohonan Yang Diterima dalam tempoh Januari hingga April 2022.
4	SIASATAN ADUAN DAN PERMOHONAN TINDAKAN MENGKOMPAN KESALAHAN DARI JABATAN DALAMAN MPM 1. ADUAN DARI JKMM 2. MENEGAH KEKOTORAN 3. PERLESENAN IKLAN 4. PASAR AWAM DAN PERSENDIRIAN 5. PENJAJA 6. PEMUNGUTAN, PEMBUANGAN DAN PEMBUANGAN SAMPAH SARAP 7. BANGUNAN AKTA 131 8. KACAUGANGGU AKTA 171	1-3 HARI	25	100	Kelewatan siasatan aduan tertakhluk kepada perubahan jadual tugas, lokasi aduan dan juga premis aduan.

JABATAN PERANCANGAN
PEMBANGUNAN DAN
LANDSKAP

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (JANUARI)

BIL	PERKHIDMATAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	SURAT KELULUSAN KM (C1) DARI TARIKH PENERIMAAN DOKUMEN PELAN DAN BORANG A2 YANG LENGKAP DAN MEMATUHI SYARAT TEKNIKAL DAN MESYUARAT OSC DITERIMA DARIPADA PEMOHON	30 HARI BEKERJA	0	0%	Masih dalam proses untuk pematuhan syarat
2	KELULUSAN BAGI SEMUA PERMOHONAN CADANGAN PEMAJUAN MENGIKUT PIAGAM YANG DITETAPKAN KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN	30 HARI BEKERJA	0	0	Masih dalam proses untuk pematuhan syarat

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (FEBRUARI)

BIL	PERKHIDMATAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	SURAT KELULUSAN KM (C1) DARI TARIKH PENERIMAAN DOKUMEN PELAN DAN BORANG A2 YANG LENGKAP DAN MEMATUHI SYARAT TEKNIKAL DAN MESYUARAT OSC DITERIMA DARIPADA PEMOHON	30 HARI BEKERJA	0	0%	Masih dalam proses untuk pematuhan syarat
2	KELULUSAN BAGI SEMUA PERMOHONAN CADANGAN PEMAJUAN MENGIKUT PIAGAM YANG DITETAPKAN KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN	30 HARI BEKERJA	0	0	Masih dalam proses untuk pematuhan syarat

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (MAC)

BIL	PERKHIDMATAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	SURAT KELULUSAN KM (C1) DARI TARIKH PENERIMAAN DOKUMEN PELAN DAN BORANG A2 YANG LENGKAP DAN MEMATUHI SYARAT TEKNIKAL DAN MESYUARAT OSC DITERIMA DARIPADA PEMOHON	30 HARI BEKERJA	0	0%	Masih dalam proses untuk pematuhan syarat
2	KELULUSAN BAGI SEMUA PERMOHONAN CADANGAN PEMAJUAN MENGIKUT PIAGAM YANG DITETAPKAN KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN	30 HARI BEKERJA	0	0	Masih dalam proses untuk pematuhan syarat

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (APRIL)

BIL	PERKHIDMATAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	SURAT KELULUSAN KM (C1) DARI TARIKH PENERIMAAN DOKUMEN PELAN DAN BORANG A2 YANG LENGKAP DAN MEMATUHI SYARAT TEKNIKAL DAN MESYUARAT OSC DITERIMA DARIPADA PEMOHON	30 HARI BEKERJA	0	0%	Masih dalam proses untuk pematuhan syarat
2	KELULUSAN BAGI SEMUA PERMOHONAN CADANGAN PEMAJUAN MENGIKUT PIAGAM YANG DITETAPKAN KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN	30 HARI BEKERJA	0	0	Masih dalam proses untuk pematuhan syarat

SEKIAN TERIMA KASIH