

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBMB BAGI BULAN JANUARI 2023

JABATAN	PERKHIDMATAN	TEMPOH	BIL. PERMOHONAN TERIMA	BIL. PERMOHONAN SELESAI	BIL. TIDAK MENGIKUT PIAGAM	PRESTASI SEBENAR MENGIKUT PIAGAM (%)	PUNCA TIDAK CAPAI PIAGAM	PENAMBAHBAIKAN	
KEWANGAN (JW)	PEMBAYARAN BIL DAN TUNTUTAN DISELESAIKAN DARI TARIKH TERIMAAN DOKUMEN YANG LENGKAP DAN SEMPURNA	14 HARI	610	610	-	-	-	-	
PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA (JPPH)	PERMOHONAN PINDAH MILIK / TUKAR NAMA PREMIS DARI TARIKH TERIMAAN DOKUMEN YANG LENGKAP DAN SEMPURNA	10 HARI	232	232	0	100.00%	-	MINTA PEMOHON UNTUK MERUJUK PANDUAN PENGGUNA	
PENGURUSAN KORPORAT DAN KOMUNITI (JPKK)	MAKLUM BALAS ADUAN PELANGGAN	2 HARI	510	510	-	100.00%	-	-	
PELESENAN DAN PEMBANGUNAN PERNIAGAAN (JLP)	MEMPROSES PERMOHONAN LESEN PERNIAGAAN/IKLAN	1 HARI	104	104	35	66.04%	PEMBAHARUAN LESEN TAHUN 2023	-	
	MEMPROSES PERMOHONAN PENYEWAAN GERA/RUANG NIAGA	30 HARI	13	13	0	100.00%	-	-	
PERANCANG (JP)	ULASAN TEKNIKAL UNTUK PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG (BORANG A1)	14 HARI	5	5	0.00%	100.00%	-	-	
	ULASAN TEKNIKAL UNTUK PERMOHONAN TUKAR SYARAT TANAH, PECAH SEMPADAN, PECAH BAHAGIAN, PENYATUAN TANAH DAN PENYERAHAN BALIK PEMBERMILIKAN SEMULA	28 HARI	19	19	0.00%	100.00%			
	KELULUSAN KEBENARAN MERANCANG (PENGESAHAN PELAN DAN SYARAT SURAT KELULUSAN BORANG C1)	14 HARI	3	3	0.00%	100.00%			
KAWALAN BANGUNAN (JKB)	MEMPROSES PELAN TAMBAHAN & UBAHSUAI KEDIAMAN JENIS TERES	3 HARI	20	20	3	85.00%	-	-	
	MEMPROSES PELAN TAMBAHAN & UBAHSUAI BANGUNAN BIASA	14 HARI	18	17	0	100.00%	1 DALAM PROSES	-	
	MEMPROSES PELAN BANGUNAN SESEBUAH	21 HARI	6	5	0	100.00%	1 DALAM PROSES	-	
	ULASAN PELAN PROJEK PERUMAHAN & KOMERSIL	14 HARI	1	1	0	100.00%	-	-	
	LAIN-LAIN PROSES (PERMIT SEMENTARA / LANJUT TEMPOH / PELAN PINDAAN / TUKAR SYARAT BANGUNAN / KELULUSAN MEMBAIKI / SOKONGAN LESEN UNTUK KAWASAN KONSERVASI)	21 HARI	11	10	0	100.00%	1 DALAM PROSES	-	
UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC)	MENERIMA DAN MEMPROSES SEMUA PERMOHONAN CADANGAN PEMAJUAN YANG DITERIMA DAN DISELESAIKAN SEHINGGA MENDAPAT KEPUTUSAN JAWATANKUASA OSC MENGIKUT TEMPOH YANG TELAH DITETAPKAN :								
	A) PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG :								
	i) KECIL	42-98 HARI	-			0.00%	-		
	ii) SEDERHANA	57-99 HARI	4	8	-	0.00%	PERMOHONAN YANG SELESAI ADALAH PERMOHONAN SEBELUM BULAN JANUARI 2023. (4 LULUS, 1 TOLAK, 3 DITARIK BALIK)	-	
	iii) BESAR : JENIS A	300 HARI				0.00%	-		
	iv) BESAR : JENIS B	71-115 HARI							
	B) PERMOHONAN PELAN BANGUNAN	50-92 HARI							
	C) PERMOHONAN PELAN JALAN DAN PARIT	50-92 HARI							
	D) PERMOHONAN PELAN LANDSKAP	42-98 HARI							
	E) PERMOHONAN SERENTAK (KOMBINASI PERMOHONAN) :								
	i) KECIL	42-98 HARI	-			0.00%	-		
	ii) SEDERHANA	57-99 HARI	4	-	-	0.00%	PERMOHONAN YANG SELESAI ADALAH PERMOHONAN SEBELUM BULAN JANUARI 2023. (4 LULUS.)	-	
	iii) BESAR : JENIS A	300 HARI				0.00%	-		
	iv) BESAR : JENIS B	71-115 HARI							
	MENYELARAS DAN MENGURUSETIAKAN MESYUARAT JAWATANKUASA PUSAT SETEMPAT (OSC) DALAM TEMPOH SETAHUN	24 KALI	2	1	-	50.00%	MESYUARAT BIL 2 TERPAKSA DITUNDA KERANA PERTUKARAN DATUK BANDAR	-	

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBMB BAGI BULAN FEBRUARI 2023

JABATAN	PERKHIDMATAN	TEMPOH	BIL. PERMOHONAN TERIMA	BIL. PERMOHONAN SELESAI	BIL. TIDAK MENGIKUT PIAGAM	PRESTASI SEBENAR MENGIKUT PIAGAM (%)	PUNCA TIDAK CAPAI PIAGAM	PENAMBAHBAIKAN	
KEWANGAN (JW)	PEMBAYARAN BIL DAN TUNTUTAN DISELESAIKAN DARI TARIKH TERIMAAN DOKUMEN YANG LENGKAP DAN SEMPURNA	14 HARI	262	262	-	0.00%	-	-	
PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA (JPPH)	PERMOHONAN PINDAH MILIK / TUKAR NAMA PREMIS DARI TARIKH TERIMAAN DOKUMEN YANG LENGKAP DAN SEMPURNA	10 HARI	646	646	0	100.00%	-	MINTA PEMOHON UNTUK MERUJUK PANDUAN PENGGUNA	
PENGURUSAN KORPORAT DAN KOMUNITI (JPKK)	MAKLUM BALAS ADUAN PELANGGAN	2 HARI	512	512	-	100.00%	-	-	
PELESENAN DAN PEMBANGUNAN PERNIAGAAN (JLP)	MEMPROSES PERMOHONAN LESEN PERNIAGAAN/IKLAN	1 HARI	250	250	16	93.60%	SEMAKAN PEGAWAI	-	
	MEMPROSES PERMOHONAN PENYEWAAAN GERAI/RUANG NIAGA	30 HARI	13	13	0.00%	100%	-	-	
PERANCANG (JP)	ULASAN TEKNIKAL UNTUK PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG (BORANG A1)	14 HARI	9	9	-	100%			
	ULASAN TEKNIKAL UNTUK PERMOHONAN TUKAR SYARAT TANAH, PECAH SEMPADAN, PECAH BAHAGIAN, PENYATUAN TANAH DAN PENYERAHAN BALIK PEMBERMILIKAN SEMULA	28 HARI	6	6	-	100%			
	KELULUSAN KEBENARAN MERANCANG (PENGESAHAN PELAN DAN SYARAT SURAT KELULUSAN BORANG C1)	14 HARI	4	4	-	100%			
KAWALAN BANGUNAN (JKB)	MEMPROSESAN PELAN TAMBAHAN & UBAHSUAI KEDIAMAN JENIS TERES	3 HARI	19	19	0	100.00%	-	-	
	MEMPROSESAN PELAN TAMBAHAN & UBAHSUAI BANGUNAN BIASA	14 HARI	23	23	0	100.00%	-	-	
	MEMPROSESAN PELAN BANGUNAN SESEBUAH	21 HARI	9	6	0	100.00%	3 DALAM PROSES	-	
	ULASAN PELAN PROJEK PERUMAHAN & KOMERSIL	14 HARI	6	6	0	100.00%	-	-	
	LAIN-LAIN PROSES (PERMIT SEMENTARA / LANJUT TEMPOH / PELAN PINDAAN / TUKAR SYARAT BANGUNAN / KELULUSAN MEMBAIKI / SOKONGAN LESEN UNTUK KAWASAN KONSERVASI)	21 HARI	13	5	0	100.00%	2 DALAM PROSES (MEMBAIKI-KONSERVASI)	-	
UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC)	MENERIMA DAN MEMPROSES SEMUA PERMOHONAN CADANGAN PEMAJUAN YANG DITERIMA DAN DISELESAIKAN SEHINGGA MENDAPAT KEPUTUSAN JAWATANKUASA OSC MENGIKUT TEMPOH YANG TELAH DITETAPKAN :								
	A) PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG :								
	i) KECIL	42-98 HARI		-		-			
	ii) SEDERHANA	57-99 HARI	14	18		-	PERMOHONAN YANG SELESAI ADALAH PERMOHONAN SEBELUM BULAN FEBRUARI 2023. (15 LULUS,3 TARIK BALIK)		
	iii) BESAR : JENIS A	300 HARI							
	iv) BESAR : JENIS B	71-115 HARI							
	B) PERMOHONAN PELAN BANGUNAN	50-92 HARI		-		-			
	C) PERMOHONAN PELAN JALAN DAN PARIT	50-92 HARI							
	D) PERMOHONAN PELAN LANDSKAP	42-98 HARI							
	E) PERMOHONAN SERENTAK (KOMBINASI PERMOHONAN) :								
	i) KECIL	42-98 HARI		-		-			
	ii) SEDERHANA	57-99 HARI	1	8		-	PERMOHONAN YANG SELESAI ADALAH PERMOHONAN SEBELUM BULAN FEBRUARI 2023. (7 LULUS,1 TARIK BALIK)		
	iii) BESAR : JENIS A	300 HARI							
	iv) BESAR : JENIS B	71-115 HARI							
	MENYELARAS DAN MENGURUSETIAKAN MESYUARAT JAWATANKUASA PUSAT SETEMPAT (OSC) DALAM TEMPOH SETAHUN	24 KALI	2	2		-	100.00%		

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBMB BAGI BULAN MAC 2023

JABATAN	PERKHIDMATAN	TEMPOH	BIL. PERMOHONAN TERIMA	BIL. PERMOHONAN SELESAI	BIL. TIDAK MENGIKUT PIAGAM	PRESTASI SEBENAR MENGIKUT PIAGAM (%)	PUNCA TIDAK CAPAI PIAGAM	PENAMBAHBAIKAN	
KEWANGAN (JW)	PEMBAYARAN BIL DAN TUNTUTAN DISELESAIKAN DARI TARIKH TERIMAAN DOKUMEN YANG LENGKAP DAN SEMPURNA	14 HARI	372	372	-	100.00%	-	-	
PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA (JPPH)	PERMOHONAN PINDAH MILIK / TUKAR NAMA PREMIS DARI TARIKH TERIMAAN DOKUMEN YANG LENGKAP DAN SEMPURNA	10 HARI	505	505	0	100.00%	-	MINTA PEMOHON UNTUK MERUJUK PANDUAN PENGGUNA	
PENGURUSAN KORPORAT DAN KOMUNITI (JPKK)	MAKLUM BALAS ADUAN PELANGGAN	2 HARI	500	500	-	100.00%	-	-	
PELESENAN DAN PEMBANGUNAN PERNIAGAAN (JLP)	MEMPROSES PERMOHONAN LESEN PERNIAGAAN/IKLAN	1 HARI	206	206	33	83.98%	PENGELUARAN LESEN BAZAR RAMADAN & BAZAR AIDILFITRI TAHUN 2023	-	
	MEMPROSES PERMOHONAN PENYEWAAAN GERAI/RUANG NIAGA	30 HARI	8	8	0.00%	100.00%	-	-	
PERANCANG (JP)	ULASAN TEKNIKAL UNTUK PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG (BORANG A1)	14 HARI	14	14	-	100.00%	-	-	
	ULASAN TEKNIKAL UNTUK PERMOHONAN TUKAR SYARAT TANAH, PECAH SEMPADAN, PECAH BAHAGIAN, PENYATUAN TANAH DAN PENYERAHAN BALIK PEMBERMILIKAN SEMULA	28 HARI	8	8					
	KELULUSAN KEBENARAN MERANCANG (PENGESAHAN PELAN DAN SYARAT SURAT KELULUSAN BORANG C1)	14 HARI	12	12					
KAWALAN BANGUNAN (JKB)	MEMPROSESAN PELAN TAMBAHAN & UBAHSUAI KEDIAMAN JENIS TERES	3 HARI	35	35	0	100.00%	-	-	
	MEMPROSESAN PELAN TAMBAHAN & UBAHSUAI BANGUNAN BIASA	14 HARI	21	20	0	100.00%	1 dalam proses	-	
	MEMPROSESAN PELAN BANGUNAN SESEBUAH	21 HARI	9	5	0	100.00%	4 dalam proses	-	
	ULASAN PELAN PROJEK PERUMAHAN & KOMERSIL	14 HARI	4	4	0	100.00%	-	-	
	LAIN-LAIN PROSES (PERMIT SEMENTARA / LANJUT TEMPOH / PELAN PINDAAN / TUKAR SYARAT BANGUNAN / KELULUSAN MEMBAIKI / SOKONGAN LESEN UNTUK KAWASAN KONSERVASI)	21 HARI	7	1	-	-	6 dalam proses	-	
UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC)	MENERIMA DAN MEMPROSES SEMUA PERMOHONAN CADANGAN PEMAJUAN YANG DITERIMA DAN DISELESAIKAN SEHINGGA MENDAPAT KEPUTUSAN JAWATANKUASA OSC MENGIKUT TEMPOH YANG TELAH DITETAPKAN :								
	A) PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG :								
	i) KECIL	42-98 HARI	-	-	-	-	-	-	-
	ii) SEDERHANA	57-99 HARI	18	6	-	-	PERMOHONAN YANG SELESAI ADALAH PERMOHONAN SEBELUM BULAN MAC 2023. (5 LULUS, 1 TARIK BALIK)	-	
	iii) BESAR : JENIS A	300 HARI	-	-	-	-	-	-	
	iv) BESAR : JENIS B	71-115 HARI	-	-	-	-	-	-	
	B) PERMOHONAN PELAN BANGUNAN	50-92 HARI	-	-	-	-	-	-	
	C) PERMOHONAN PELAN JALAN DAN PARIT	50-92 HARI	-	-	-	-	-	-	
	D) PERMOHONAN PELAN LANDSKAP	42-98 HARI	-	-	-	-	-	-	
	E) PERMOHONAN SERENTAK (KOMBINASI PERMOHONAN) :								
	i) KECIL	42-98 HARI	-	-	-	-	-	-	-
	ii) SEDERHANA	57-99 HARI	2	4	-	-	PERMOHONAN YANG SELESAI ADALAH PERMOHONAN SEBELUM BULAN MAC 2023. (3 LULUS, 1 TARIK BALIK)	-	
	iii) BESAR : JENIS A	300 HARI	-	-	-	-	-	-	
	iv) BESAR : JENIS B	71-115 HARI	-	-	-	-	-	-	
	MENYELARAS DAN MENGURUSETIAKAN MESYUARAT JAWATANKUASA PUSAT SETEMPAT (OSC) DALAM TEMPOH SETAHUN	24 KALI	1	1	-	50.00%	-	-	

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBMB BAGI BULAN APRIL 2023

JABATAN	PERKHIDMATAN	TEMPOH	BIL. PERMOHONAN MASUK	BIL. PERMOHONAN SELESAI	BIL. TIDAK MENGIKUT PIAGAM	PRESTASI SEBENAR MENGIKUT PIAGAM (%)	PUNCA TIDAK CAPAI PIAGAM	PENAMBAHBAIKAN	
KEWANGAN (JW)	PEMBAYARAN BIL DAN TUNTUTAN DISELESAIKAN DARI TARIKH TERIMAAN DOKUMEN YANG LENGKAP DAN SEMPURNA	14 HARI	535	535	-	100.00%	-	-	
PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA (JPPH)	PERMOHONAN PINDAH MILIK / TUKAR NAMA PREMIS DARI TARIKH TERIMAAN DOKUMEN YANG LENGKAP DAN SEMPURNA	10 HARI	577	577	0	100.00%	-	MINTA PEMOHON UNTUK MERUJUK PANDUAN PENGGUNA	
PENGURUSAN KORPORAT DAN KOMUNITI (JPKK)	MAKLUM BALAS ADUAN PELANGGAN	2 HARI	345	345	-	100.00%	-	-	
PELESENAN DAN PEMBANGUNAN PERNIAGAAN (JLP)	MEMPROSES PERMOHONAN LESEN PERNIAGAAN/IKLAN	1 HARI	131	131	3	97.71%	SEMAKAN PEGAWAI	-	
	MEMPROSES PERMOHONAN PENYEWAAN GERAJ/RUANG NIAGA	30 HARI	9	9	-	100.00%	-	-	
PERANCANG (JP)	ULASAN TEKNIKAL UNTUK PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG MELALUI BORANG A1	14 HARI	7	7	-	100.00%	-	-	
	ULASAN TEKNIKAL PERMOHONAN PECAH BAHAGIAN, PENYATUAN LOT , PECAH SEMPADAN DAN TUKAR SYARAT	28 HARI	5	5	-	100.00%	-	-	
	KELULUSAN KEBENARAN MERANCANG (PENGESAHAN PELAN DAN SURAT KELULUSAN BORANG C1)	7 HARI	4	4	-	100.00%	-	-	
KAWALAN BANGUNAN (JKB)	MEMPROSESAN PELAN TAMBAHAN & UBAHSUAI KEDIAMAN JENIS TERES	3 HARI	18	18	1	94.00%	-	-	
	MEMPROSESAN PELAN TAMBAHAN & UBAHSUAI BANGUNAN BIASA	14 HARI	23	19	0	100.00%	-	4 DALAM PROSES	
	MEMPROSESAN PELAN BANGUNAN SESEBUAH	21 HARI	9	7	0	100.00%	-	2 DALAM PROSES	
	ULASAN PELAN PROJEK PERUMAHAN & KOMERSIL	14 HARI	2	2	0	100.00%	-	-	
	LAIN-LAIN PROSES (PERMIT SEMENTARA / LANJUT TEMPOH / PELAN PINDAAN / TUKAR SYARAT BANGUNAN / KELULUSAN MEMBAIKI / SOKONGAN LESEN UNTUK KAWASAN KONSERVASI)	21 HARI	10	7	0	100.00%	-	3	
UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC)	MENERIMA DAN MEMPROSES SEMUA PERMOHONAN CADANGAN PEMAJUAN YANG DITERIMA DAN DISELESAIKAN SEHINGGA MENDAPAT KEPUTUSAN JAWATANKUASA OSC MENGIKUT TEMPOH YANG TELAH DITETAPKAN :								
	A) PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG :								
	i) KECIL	42-98 HARI	-	-	-	-	-	-	-
	ii) SEDERHANA	57-99 HARI	6	8	-	-	PERMOHONAN YANG SELESAI ADALAH PERMOHONAN SEBELUM BULAN APRIL 2023.	-	
	iii) BESAR : JENIS A	300 HARI	-	-	-	-	-	-	
	iv) BESAR : JENIS B	71-115 HARI	-	-	-	-	-	-	
	B) PERMOHONAN PELAN BANGUNAN	50-92 HARI	-	-	-	-	-	-	
	C) PERMOHONAN PELAN JALAN DAN PARIT	50-92 HARI	-	-	-	-	-	-	
	D) PERMOHONAN PELAN LANDSKAP	42-98 HARI	-	-	-	-	-	-	
	E) PERMOHONAN SERENTAK (KOMBINASI PERMOHONAN) :								
	i) KECIL	42-98 HARI	-	-	-	-	-	-	-
	ii) SEDERHANA	57-99 HARI	2	3	-	-	PERMOHONAN YANG SELESAI ADALAH PERMOHONAN SEBELUM BULAN APRIL 2023.	-	
	iii) BESAR : JENIS A	300 HARI	-	-	-	-	-	-	
	iv) BESAR : JENIS B	71-115 HARI	-	-	-	-	-	-	
	MENYELARAS DAN MENGURUSETIAKAN MESYUARAT JAWATANKUASA PUSAT SETEMPAT (OSC) DALAM TEMPOH SETAHUN	24 KALI	2	2	-	100.00%	-	-	

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBMB BAGI BULAN MEI 2023

JABATAN	PERKHIDMATAN	TEMPOH	PROSES/MEKANISME YANG DIGUNAPAKAI	BIL. PERMOHONAN TERIMA	BIL. PERMOHONAN SELESAI	BIL. TIDAK MENGIKUT PIAGAM	% SELESAI MENGIKUT PIAGAM	PUNCA TIDAK CAPAI PIAGAM	PENAMBAHBAIKAN	
KEWANGAN (JW)	PEMBAYARAN BIL. DAN TUNTUTAN DISELESAIKAN DARI TARIKH TERIMAAN DOKUMEN YANG LENGKAP DAN SEMPURNA	14 HARI	SISTEM DAFTAR BIL	331	331	-	100.00%	-	-	
PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA (JPPH)	PERMOHONAN PINDAH MILIK / TUKAR NAMA PREMIS DARI TARIKH TERIMAAN DOKUMEN YANG LENGKAP DAN SEMPURNA	10 HARI	SISTEM LOGINS	751	751	0	100.00%	-	MINTA PEMOHON UNTUK MERUJUK PANDUAN PENGGUNA	
PENGURUSAN KORPORAT DAN KOMUNITI (JPKK)	MAKLUM BALAS ADUAN PELANGGAN	2 HARI	SISPAA	494	494	-	100.00%	-	-	
PELESENAN DAN PEMBANGUNAN PERNIAGAAN (JLP)	MEMPROSES PERMOHONAN LESEN PERNIAGAAN/IKLAN	1 HARI	SISTEM LOGINS	183	183	4	97.82%	SEMAKAN PEGAWAI	-	
	MEMPROSES PERMOHONAN PENYEWAAN GERAI/RUANG NIAGA	30 HARI	TEMUDUGA GERAI	16	16	-	100.00%	-	-	
PERANCANG (JP)	ULASAN TEKNIKAL UNTUK PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG (BORANG A1)	14 HARI	LAPORAN BULANAN	9	9	0	100.00%	-	-	
	ULASAN TEKNIKAL UNTUK PERMOHONAN TUKAR SYARAT TANAH, PECAH SEMPADAN, PECAH BAHAGIAN, PENYATUAN TANAH DAN PENYERAHAN BALIK PEMBERMILIKAN SEMULA	28 HARI		6	6		100.00%			
	KELULUSAN KEBENARAN MERANCANG (PENGESAHAN PELAN DAN SYARAT SURAT KELULUSAN BORANG C1)	7 HARI		19	19		100.00%			
KAWALAN BANGUNAN (JKB)	PEMROSESAN PELAN TAMBAHAN & UBAHSUAI KEDIAMAN JENIS TERES	3 HARI	LAPORAN BULANAN	25	25	0	100.00%	-	-	
	PEMROSESAN PELAN TAMBAHAN & UBAHSUAI BANGUNAN BIASA	14 HARI		36	33		100.00%		3 PERMOHONAN DALAM PROSES	
	PEMROSESAN PELAN BANGUNAN SESEBUAH	21 HARI		6	2		100.00%		4 DALAM PROSES	
	ULASAN PELAN PROJEK PERUMAHAN & KOMERSIL	14 HARI	MESY PRA OSC & MESY OSC	5	5		100.00%		-	
	LAIN-LAIN PROSES (PERMIT SEMENTARA / LANJUT TEMPOH / PELAN PINDAAN / TUKAR SYARAT BANGUNAN / KELULUSAN MEMBAIKI / SOKONGAN LESEN UNTUK KAWASAN KONSERVASI)	21 HARI	LAPORAN BULANAN	16	15		100.00%		1 PERMOHONAN DALAM PROSES	
UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC)	MENERIMA DAN MEMPROSES SEMUA PERMOHONAN CADANGAN PEMAJUAN YANG DITERIMA DAN DISELESAIKAN SEHINGGA MENDAPAT KEPUTUSAN JAWATANKUASA OSC MENGIKUT TEMPOH YANG TELAH DITETAPKAN :									
	A) PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG :									
	i) KECIL	42-98 HARI	MANUAL OSC ONLINE 3.0 PLUS			-	-			
	ii) SEDERHANA	57-99 HARI		12	11	-	-	PERMOHONAN YANG SELESAI ADALAH PERMOHONAN SEBELUM BULAN MEI 2023.(9 LULUS, 2 TOLAK)	-	
	iii) BESAR : JENIS A	300 HARI								
	iv) BESAR : JENIS B	71-115 HARI								
	B) PERMOHONAN PELAN BANGUNAN	50-92 HARI				-	-			
	C) PERMOHONAN PELAN JALAN DAN PARIT	50-92 HARI								
	D) PERMOHONAN PELAN LANDSKAP	42-98 HARI								
	E) PERMOHONAN SERENTAK (KOMBINASI PERMOHONAN) :									
	i) KECIL	42-98 HARI	MANUAL OSC ONLINE 3.0 PLUS			-	-			
	ii) SEDERHANA	57-99 HARI		1	3	-	-	PERMOHONAN YANG SELESAI ADALAH PERMOHONAN SEBELUM BULAN MEI 2023.(3 LULUS)	-	
	iii) BESAR : JENIS A	300 HARI								
	iv) BESAR : JENIS B	71-115 HARI								
	MENYELARAS DAN MENGURUSETIAKAN MESYUARAT JAWATANKUASA PUSAT SETEMPAT (OSC) DALAM TEMPOH SETAHUN	24 KALI		2	2	0	100.00%	-		

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBMB BAGI BULAN JUN 2023

JABATAN	PERKHIDMATAN	TEMPOH	PROSE/ MEKANISME YANG DIGUNAPAKAI	BIL. PERMOHONAN TERIMA	BIL. PERMOHONAN SELESAI	BIL. TIDAK MENGIKUT PIAGAM	% SELESAI MENGIKUT PIAGAM	PUNCA TIDAK CAPAI PIAGAM	PENAMBAHBAIKAN
PENGURUSAN DAN SUMBER MANUSIA (JPSM)	MENGELUARKAN SURAT KEPUTUSAN TAWARAN PERLANTIKAN JAWATAN	7 HARI	MESY. JIK LANTIKAN DAN KENAIKAN PANGKAT	37	37	-	100.00%	-	-
KEWANGAN (JW)	PEMBAYARAN BIL. DAN TUNTUTAN DISELESAIKAN DARI TARIKH TERIMAAN DOKUMEN YANG LENGKAP DAN SEMPURNA	14 HARI	SISTEM DAFTAR BIL.	501	501	-	100.00%	-	-
PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA (JPPH)	PERMOHONAN PINDAH MILIK / TUKAR NAMA PREMIS DARI TARIKH TERIMAAN DOKUMEN YANG LENGKAP DAN SEMPURNA	10 HARI	SISTEM LOGINS	661	661	0	100.00%	-	MINTA PEMOHON UNTUK MERUJUK PANDUAN PENGGUNA
PERANCANG (JP)	ULASAN TEKNIKAL UNTUK PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG (BORANG A1)	14 HARI	LAPORAN BULANAN	9	9	-	100.00%	-	-
	ULASAN TEKNIKAL UNTUK PERMOHONAN TUKAR SYARAT TANAH, PECAH SEMPADAN, PECAH BAHAGIAN, PENYATUAN TANAH DAN PENYERAHAN BALIK PEMBERMLIKAN SEMULA	28 HARI		9	9	-	100.00%		
	KELULUSAN KEBENARAN MERANCANG (PENGESAHAN PELAN DAN SYARAT SURAT KELULUSAN BORANG C1)	7 HARI		8	8	-	100.00%		
PENGURUSAN KORPORAT DAN KOMUNITI (JPKK)	MAKLUM BALAS ADUAN PELANGGAN	2 HARI	SISPAA	448	448	-	100.00%	-	-
PELESENAN DAN PEMBANGUNAN PERNIAGAAN (JLP)	MEMPROSES PERMOHONAN LESEN PERNIAGAAN/KLAN	1 HARI	SISTEM LOGINS	181	181	2	98.90%	SEMAKAN PEGAWAI	-
KAWALAN BANGUNAN (KJB)	MEMPROSES PERMOHONAN PENYEWAAAN GERAIRUANG NIAGA	30 HARI	TEMUDUGA GERAI	27	27	0	100.00%	-	-
	MEMPROSESAN PELAN TAMBAHAN & UBAHSUAI KEDAMAMAN, JENIS TERES	3 HARI BEKERJA	LAPORAN BULANAN	22	22	0	100.00%	-	-
	MEMPROSESAN PELAN TAMBAHAN & UBAHSUAI BANGUNAN BIASA	14 HARI		24	24	0	100%		
	MEMPROSESAN PELAN BANGUNAN SESEBUAH	21 HARI		10	10	0	100%		
	ULASAN PELAN PROJEK PERUMAHAN & KOMERSIL	14 HARI	MESY PRA OSC & MESY OSC	5	5	0	100%	-	-
LAIN-LAIN PROSES (PERMIT SEMENTARA / LANJUT TEMPOH / PELAN PINDAAN / TUKAR SYARAT BANGUNAN / KELULUSAN MEMBAIKI / SOKONGAN LESEN UNTUK KAWASAN KONSERVASI)	21 HARI	LAPORAN BULANAN	13	8	0	100%	5 dalam proses	-	
PENGUATKUASAAN HASIL (JH)	PERMOHONAN PETAK SEMENTARA / PETAK REZAB TEMPAT LETAK KERETA	3-7 HARI	MANUAL- BORANG PERMOHONAN	8	8	0	100.00%	-	-
	PERMOHONAN PEMBATALAN NOTIS PEMBERITAHUAN KESALAHAN (NPK) TEMPAT LETAK KERETA	3-7 HARI	LAPORAN PEMBATALAN	148	148	0	100.00%	-	-
PENGUATKUASAAN (JPK)	MAKLUM BALAS ADUAN PENGUATKUASAAN	2 HARI BEKERJA	SISPAA	97	97	-	100.00%	-	-
TEKNOLOGI MAKLUMAT (JTM)	RESPON KEPADA ADUAN KEROSAKAN	MENGIKUT SLA : - SLA 1 : 15 MINIT - SLA 2 : 1 JAM - SLA 3 : 24 JAM	HADR / HUBUNGI PENGADU UNTUK MENDAPATKAN MAKLUMAT KEROSAKAN / MENYELESAIKAN ADUAN LAPORAN PEWLENGGARAAN BAIK PULIH	ADUAN DITERIMA : - SLA 1 : 5 ADUAN - SLA 2 : 25 ADUAN - SLA 3 : 4 ADUAN	ADUAN SELESAI : - SLA 1 : 5 ADUAN - SLA 2 : 25 ADUAN - SLA 3 : 4 ADUAN	-	100.00%	-	-
INFRASTRUKTUR KOMUNITI DAN LOGISTIK (JIKL)	TEMPOH PENYELESAIAN ADUAN :								
	i) MUDAH	3 HARI BEKERJA	LAPORAN BULANAN	12	12				
	ii) SEDERHANA	14 HARI BEKERJA		300	300	0	100.00%		
iii) KOMPLEKS	365 HARI	28		28					
PEJABAT UNDANG-UNDANG (PUU)	PENYEDIAAN PERJANJIAN MAJLIS	3 BULAN DARIPADA TARIKH PENERIMAAN SURAT TAWARAN / SST	REKOD PUU	300	300	0	100.00%	-	-
UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC)	MENERIMA DAN MEMPROSES SEMUA PERMOHONAN CADANGAN PEMAJUAN YANG DITERIMA DAN DISELESAIKAN SEHINGGA MENDAPAT KEPUTUSAN JAWATANKUASA OSC MENGIKUT TEMPOH YANG TELAH DITETAPKAN :								
	A) PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG :								
	i) KECIL	42-98 HARI	MANUAL OSC ONLINE 3.0 PLUS	-	-	-	-	-	-
	ii) SEDERHANA	57-99 HARI		9	SELESAI : 11 - 2 PERMOHONAN BULAN MAC - 2 PERMOHONAN BULAN APRIL - 7 PERMOHONAN BULAN MEI	100.00%	PERMOHONAN YANG SELESAI ADALAH PERMOHONAN SEBELUM BULAN JUN 2023 (11 LULUS).	-	
	iii) BESAR : JENIS A	300 HARI		-	-	-	-	-	
	iv) BESAR : JENIS B	71-115 HARI		-	-	-	-	-	
	B) PERMOHONAN PELAN BANGUNAN	50-92 HARI		-	-	-	-	-	
	C) PERMOHONAN PELAN JALAN DAN PARIT	50-92 HARI	-	-	-	-	-		
	D) PERMOHONAN PELAN LANDSKAP	42-98 HARI	-	-	-	-	-		
	E) PERMOHONAN SERENTAK (KOMBINASI PERMOHONAN) :								
i) KECIL	42-98 HARI	MANUAL OSC ONLINE 3.0 PLUS	1	-	-	-	-	-	
ii) SEDERHANA	57-99 HARI		6	SELESAI : 5 - 2 PERMOHONAN BULAN APRIL - 3 PERMOHONAN BULAN MEI	100.00%	PERMOHONAN YANG SELESAI ADALAH PERMOHONAN SEBELUM BULAN JUN 2023 (11 LULUS).	-		
iii) BESAR : JENIS A	300 HARI		-	-	-	-	-		
iv) BESAR : JENIS B	71-115 HARI		-	-	-	-	-		
MENYELARAS DAN MENGURUSSETAKAN MESYUARAT JAWATANKUASA PUSAT SETEMPAT (OSC) DALAM TEMPOH SETAHUN	24 KALI		2	2	-	100.00%	-	-	
UNIT AUDIT DALAM (UAD)	MESYUARAT JAWATANKUASA AUDIT	4 KALI SETAHUN	MESYUARAT JAWATANKUASA AUDIT DALAM	2	2	-	100.00%	-	-
MAHKAMAH MAJISTRAT	PENYERAHAN SAMAN	14 HARI	LAPORAN BULANAN	425	425	-	100.00%	-	-
	PENDAFTARAN KES		LAPORAN BULANAN	1000	1000	-	100.00%	-	-

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBMB BAGI BULAN JULAI 2023

JABATAN	PERKHIDMATAN	TEMPOH	PROSES/MEKANISME YANG DIGUNAKAN	BIL. PERMOHONAN TERIMA	BIL. PERMOHONAN SELESAI	BIL. TIDAK MENGIKUTI PIAGAM	% SELESAI MENGIKUTI PIAGAM	PUNCA TIDAK CAPAI PIAGAM	PENAMBAHBAIKAN	
PENGURUSAN DAN SUMBER MANUSIA (JPSM)	MENGELOARKAN SURAT KEPUTUSAN TAWARAN PERLANTIKAN JAWATAN	7 HARI	MESY. JK LANTIKAN DAN KENAIKAN PANGKAT	0	0	-	100.00%	-	-	
KEWANGAN (JW)	PEMBAKARAN BIC DNN TORI TORI DAN DISELESAIKAN DARI TARIKH TERIMAAN DOKUMEN YANG LENGKAP DAN	14 HARI	SISTEM DAFTAR BIL.	492	492	-	100.00%	-	-	
PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA (JPPH)	PERMOHONAN PINDAH MILIK / TUKAR NAMA PREMIS DARI TARIKH TERIMAAN DOKUMEN YANG LENGKAP DAN SEMURNA	10 HARI	SISTEM LOGINS	684	684	0	100.00%	-	MINTA PEMOHON UNTUK MERUJUK PANDUAN PENGGUNA	
PERANCANG (JP)	ULASAN TEKNIKAL UNTUK PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG (BORANG A1)	14 HARI	LAPORAN BULANAN	14	14	0	100.00%	-	-	
	ULASAN TEKNIKAL UNTUK PERMOHONAN TUKAR SYARAT TANAH, PECAH SEMIPDAN, PECAH BAHAGIAN, PENYATAAN TANAH DAN PENYERAHAN BALIK PEMBERMILIKAN SEMULA	28 HARI		6	6	0	100.00%			
	KELULUSAN KEBENARAN MERANCANG (PENGESEHAN PELAN DAN SYARAT SURAT KELULUSAN BORANG C1)	7 HARI		13	13	0	100.00%			
PENGURUSAN KORPORAT DAN KOMUNITI (JPKK)	MAKLUM BALAS ADUAN PELANGGAN	2 HARI	SISPAA	511	511	-	100.00%	-	-	
PELESENAN DAN PEMBANGUNAN PERNIAGAAN (JLP)	MEMPROSES PERMOHONAN LESEN PERNAGASNIKLAN	1 HARI	SISTEM LOGINS	210	210	5	97.62%	SEMAKAN PEGAWAI	-	
	MEMPROSES PERMOHONAN PENYEWAAN GERAL/BUANG NIAGA	30 HARI	TEMUDUGA GERAI	24	24	0	100.00%	-	-	
KAWALAN BANGUNAN (JKB)	MEMPROSES PELAN TAMBAHAN & UBAH SUAI KEDAMIAN JENS TERES	3 HARI BEKERJA	LAPORAN BULANAN	32	28	0	100.00%	-	4 DALAM PROSES	
	MEMPROSES PELAN TAMBAHAN & UBAH SUAI BANGUNAN BIASA	14 HARI		28	22	0	100%		6 DALAM PROSES	
	MEMPROSES PELAN BANGUNAN SESEBUAH	21 HARI	4	4	0	100%	-	-		
	ULASAN PELAN PROJEK PERUMAHAN & KOMERSIAL	14 HARI	MESY PRA OSC & MESY OSC	4	4	0	100%	-	-	
	LAIN-LAIN PROSES (PERMIT SEMENTARA / LANJUT TEMPOH / PELAN PINDAH / TUKAR SYARAT BANGUNAN / KELULUSAN MEMBAIKI / SOKONGAN LESEN UNTUK KAWASAN KONSERVASI)	21 HARI	LAPORAN BULANAN	5	3	1	75%	-	1 DALAM PROSES	
PENGUATKUASAAN HASIL (JH)	PERMOHONAN PETAK SEMENTARA / PETAK REZAB TEMPAT LETAK KERETA	3-7 HARI	MANUAL - BORANG PERMOHONAN	20	20	0	100.00%	-	-	
	PERMOHONAN PEMBATALAN NOTIS PEMBERITAHIAN KESALAHAN (NPK) TEMPAT LETAK KERETA	3-7 HARI	LAPORAN PEMBATALAN	98	98	0	100.00%	-	-	
PENGUATKUASAAN (JPK)	MAKLUM BALAS ADUAN PENGUATKUASAAN	2 HARI BEKERJA	SISPAA	98	98	0	100.00%	-	-	
TEKNOLOGI MAKLUMAT (JTM)	RESPON KEPADA ADUAN KEROSAKAN	MENGIKUTI SLA : - SLA 1 : 15 MINIT - SLA 2 : 1 JAM - SLA 3 : 24 JAM	HADIR / HUBUNGI PENGADU UNTUK MENDAPATKAN MAKLUMAT KEROSAKAN / MENYELESAIKAN ADUAN LAPORAN PENYELENGGARAAN BAIK PULIH	ADUAN DITERIMA : - SLA 1 : 3 ADUAN - SLA 2 : 10 ADUAN - SLA 3 : 2 ADUAN	ADUAN SELESAI : - SLA 1 : 3 ADUAN - SLA 2 : 10 ADUAN - SLA 3 : 2 ADUAN	-	100.00%	-	-	
INFRASTRUKTUR KOMUNITI DAN LOGISTIK (JKL)	TEMPOH PENYELESAIAN ADUAN :									
	i) MUDAH	3 HARI BEKERJA	LAPORAN BULANAN	111	111	-	100.00%	-	-	
	ii) SEDERHANA	14 HARI BEKERJA		11	11	-	100.00%	-	-	
iii) KOMPLEKS	365 HARI	47		47	-	100.00%	-	-		
PEJABAT UNDANG-UNDANG (PUU)	3 BULAN DARIPADA TARIKH PENERIMAAN FAIL/DOKUMEN YANG LENGKAP	REKOD PUU	443	443	0	100.00%	-	-		
UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC)	MENERIMA DAN MEMPROSES SEMUA PERMOHONAN CADANGAN PEMAJUAN YANG DITERIMA DAN DISELESAIKAN SEHINGGA MENDAPAT KEPUTUSAN JAWATANKUASA OSC MENGIKUTI TEMPOH YANG TELAH DITETAPKAN :									
	A) PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG :									
	i) KECIL	42-98 HARI	MANUAL OSC ONLINE 3.0 PLUS	-	-	-	-	-	-	-
	ii) SEDERHANA	57-99 HARI		9	SELESAI : 6 - 3 PERMOHONAN BULAN MEI - 3 PERMOHONAN BULAN JUN	-	100.00%	PERMOHONAN YANG SELESAI ADALAH PERMOHONAN SEBELUM BULAN JULAI 2023 (6 LULUS).	-	
	iii) BESAR : JENIS A	300 HARI		-	-	-	-	-	-	
	iv) BESAR : JENIS B	71-115 HARI		-	-	-	-	-	-	
	B) PERMOHONAN PELAN BANGUNAN	50-92 HARI	-	-	-	-	-	-	-	
	C) PERMOHONAN PELAN JALAN DAN PABIT	50-92 HARI	-	-	-	-	-	-	-	
	D) PERMOHONAN PELAN LANDSKAP	42-98 HARI	-	-	-	-	-	-	-	
	E) PERMOHONAN SERENTAK (KOMBINASI PERMOHONAN) :									
i) KECIL	42-98 HARI	MANUAL OSC ONLINE 3.0 PLUS	-	SELESAI : 1 - 1 PERMOHONAN BULAN JUN	-	-	PERMOHONAN YANG SELESAI ADALAH PERMOHONAN SEBELUM BULAN JULAI 2023 (1 LULUS).	-		
ii) SEDERHANA	57-99 HARI		3	SELESAI : 3 - 2 PERMOHONAN BULAN MEI - 1 PERMOHONAN BULAN JUN	-	100.00%	PERMOHONAN YANG SELESAI ADALAH PERMOHONAN SEBELUM BULAN JULAI 2023 (3 LULUS).	-		
iii) BESAR : JENIS A	300 HARI		-	-	-	-	-	-		
iv) BESAR : JENIS B	71-115 HARI		-	-	-	-	-	-		
MENYELARAS DAN MENGURUSSETIAKAN MESYUARAT JAWATANKUASA PUSAT SETEMPAT (OSC) DALAM TEMPOH SETAHUN										
UNIT AUDIT DALAM (UAD)	MESYUARAT JAWATANKUASA AUDIT	4 KALI SETAHUN	MESYUARAT JAWATANKUASA AUDIT DALAM	0	0	-	100.00%	-	-	
MAHKAMAH MAJISTRET	PENYERAHAN SAMAN	14 HARI	LAPORAN BULANAN	432	432	-	100.00%	-	-	
	PENDAFTARAN KES		LAPORAN BULANAN	1000	1000	-	100.00%	-	-	

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBMB BAGI BULAN OGOS 2023

JABATAN	PERKHIDMATAN	TEMPOH	PROSESI/MEKANISME YANG DIGUNAPAKAI	BIL. PERMOHONAN TERIMA	BIL. PERMOHONAN SELESAI	BIL. TIDAK MENGIKUT PIAGAM	% SELESAI MENGIKUT PIAGAM	PUNCA TIDAK CAPAI PIAGAM	PENAMBAHBAIKAN	
PENGURUSAN DAN SUMBER MANUSIA (JPSM)	MENGELUARKAN SURAT KEPUTUSAN TAWARAN PERLANTIKAN JAWATAN	7 HARI	MESY. JJK LANTIKAN DAN KENAIKAN PANGKAT	6	6	-	100.00%	-	-	
KEWANGAN (JW)	PEMBAYARAN BIL. DAN TUNTUTAN DISELESAIKAN DARI TARIKH TERIMAAN DOKUMEN YANG LENGKAP DAN SEMPLURNA	14 HARI	SISTEM DAFTAR BIL.	497	497	-	100.00%	-	-	
PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA (JPPH)	PERMOHONAN PINDAH MILIK / TUKAR NAMA PREMIS DARI TARIKH TERIMAAN DOKUMEN YANG LENGKAP DAN SEMPLURNA	10 HARI	SISTEM LOGINS	782	782	0	100.00%	-	MINTA PEMOHON UNTUK MERUJUK PANDUAN PENGGUNA	
PERANCANG (JP)	ULASAN TEKNIKAL UNTUK PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG (BORANG A1)	14 HARI	LAPORAN BULANAN	11	11	-	100.00%	-	-	
	ULASAN TEKNIKAL UNTUK PERMOHONAN TUKAR SYARAT TANAH, PECAH SEMPADAN, PECAH BAHAGIAN, PENYATUAN TANAH DAN PENYERAHAN BALIK PEMBERMILIKAN SEMULA	28 HARI		13	13					
	KELULUSAN KEBENARAN MERANCANG PENGESAHAN PELAN DAN SYARAT SURAT KELULUSAN BORANG C1)	7 HARI		6	6					
PENGURUSAN KORPORAT DAN KOMUNITI (JPKK)	MAKLUM BALAS ADUAN PELANGGAN	2 HARI	SISPAA	523	523	-	100.00%	-	-	
PELESENAN DAN PEMBANGUNAN PERNIAGAAN (JLP)	MEMPROSES PERMOHONAN LESEN PERNIAGAAN/IKLAN	1 HARI	SISTEM LOGINS	172	172	4	98.55%	SEMAKAN PEGAWAI	-	
	MEMPROSES PERMOHONAN PENYEWAAN GERAI/RUANG NIAGA	30 HARI	TEMUDUGA GERAI	13	13	-	100.00%	-	-	
KAWALAN BANGUNAN (KJB)	MEMPROSESAN PELAN TAMBAHAN & UBAHSUAI KEDIDAMAN JENIS TERES	3 HARI BEKERJA	LAPORAN BULANAN	31	31	-	100.00%	-	-	
	MEMPROSESAN PELAN TAMBAHAN & UBAHSUAI BANGUNAN BIASA	14 HARI		21	19	0	100%	-	2 DALAM PROSES	
	MEMPROSESAN PELAN BANGUNAN SESEBUAH	21 HARI		9	7	-	100%	-	2 DALAM PROSES	
	ULASAN PELAN PROJEK PERUMAHAN & KOMERSIL	14 HARI		MESY PRA OSC & KOMERSIL	1	1	0	100%	-	-
	LAIN-LAIN PROSES (PERMIT SEMENTARA / LANJUT TEMPOH / PELAN PINDAAN / TUKAR SYARAT BANGUNAN / KELULUSAN MEMBAKIKI / SOKONGAN LESEN UNTUK KAWASAN KONSERVASI)	21 HARI		LAPORAN BULANAN	22	18	0	100%	-	5 DALAM PROSES
PENGUATKUASAAN HASIL (JH)	PERMOHONAN PETAK SEMENTARA / PETAK REZAB TEMPAT LETAK KERETA	3-7 HARI	MANUAL- BORANG PERMOHONAN	18	18	0	100.00%	-	-	
	PERMOHONAN PEMBATALAN NOTIS PEMBERTAHAN KE SALAHAN (NPK) TEMPAT LETAK KERETA	3-7 HARI	LAPORAN PEMBATALAN	114	114	0	100.00%	-	-	
PENGUATKUASAAN (JPK)	MAKLUM BALAS ADUAN PENGUATKUASAAN	2 HARI BEKERJA	SISPAA	94	94	0	100.00%	-	-	
TEKNOLOGI MAKLUMAT (JTM)	RESPON KEPADA ADUAN KEROSAKAN	MENGIKUT SLA : - SLA 1 : 15 MINIT - SLA 2 : 1 JAM - SLA 3 : 24 JAM	HADIR / HUBUNGI PENGADU UNTUK MENDAPATKAN MAKLUMAT KEROSAKAN / MENYELESAIKAN ADUAN LAPORAN PENYELENGGARAAN BAIK PULIH	ADUAN DITERIMA : - SLA 1 : 11 ADUAN - SLA 2 : 6 ADUAN - SLA 3 : 3 ADUAN	ADUAN SELESAI - SLA 1 : 11 ADUAN - SLA 2 : 6 ADUAN - SLA 3 : 3 ADUAN	-	100.00%	-	-	
INFRASTRUKTUR KOMUNITI DAN LOGISTIK (JRL)	TEMPOH PENYELESAIAN ADUAN :									
	i) MUDAH	3 HARI BEKERJA	LAPORAN BULANAN	242	242					
	ii) SEDERHANA	14 HARI BEKERJA		39	39	-	100.00%			
iii) KOMPLEKS	365 HARI	99		99						
PEJABAT UNDANG-UNDANG (PUU)	PENYEDIAAN PERJANJIAN MAJLIS	3 BULAN DARIPADA TARIKH PENERIMAAN FAIL/DOKUMEN YANG LENGKAP	REKOD PUU	505	505	0	100.00%	-	-	
UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC)	MENERIMA DAN MEMPROSES SEMUA PERMOHONAN CADANGAN PEMAJUAN YANG DITERIMA DAN DISELESAIKAN SEHINGGA MENDAPAT KEPUTUSAN JAWATANKUASA OSC MENGIKUT TEMPOH YANG TELAH DITETAPKAN :									
	A) PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG :									
	i) KECIL	42-98 HARI	MANUAL OSC ONLINE 3.0 PLUS	-	-	-	-	-	-	-
	ii) SEDERHANA	57-99 HARI		9	SELESAI - 6 - 3 PERMOHONAN BULAN MEI - 3 PERMOHONAN BULAN JUN	100.00%	PERMOHONAN YANG SELESAI ADALAH PERMOHONAN SEBELUM BULAN JULAI 2023 (6 LULUS).	-		
	iii) BESAR : JENIS A	300 HARI		-	-	-	-	-	-	
	iv) BESAR : JENIS B	71-115 HARI		-	-	-	-	-	-	
	B) PERMOHONAN PELAN BANGUNAN	50-92 HARI		-	-	-	-	-	-	
	C) PERMOHONAN PELAN JALAN DAN PARIT	50-92 HARI		-	-	-	-	-	-	
	D) PERMOHONAN PELAN LANDSKAP	42-98 HARI		-	-	-	-	-	-	
	E) PERMOHONAN SERENTAK (KOMBINASI PERMOHONAN) :									
	j) KECIL	42-98 HARI	MANUAL OSC ONLINE 3.0 PLUS	-	SELESAI : 1 - 1 PERMOHONAN BULAN JUN	-	-	PERMOHONAN YANG SELESAI ADALAH PERMOHONAN SEBELUM BULAN JULAI 2023 (1 LULUS).	-	
	ii) SEDERHANA	57-99 HARI		3	SELESAI : 3 + 2 PERMOHONAN BULAN MEI - 1 PERMOHONAN BULAN JUN	100.00%	PERMOHONAN YANG SELESAI ADALAH PERMOHONAN SEBELUM BULAN JULAI 2023 (3 LULUS).	-		
	iii) BESAR : JENIS A	300 HARI		-	-	-	-	-	-	
iv) BESAR : JENIS B	71-115 HARI	-		-	-	-	-	-		
UNIT AUDIT DALAM (UAD)	MESYUARAT JAWATANKUASA AUDIT	4 KALI SETAHUN	MESYUARAT JAWATANKUASA AUDIT DALAM	0	0	-	0.00%	-	-	
MAHKAMAH MAJISTRET	PENYERAHAN SAMAN	14 HARI	LAPORAN BULANAN	502	502	-	100.00%	-	-	
	PENDAFTARAN KES		LAPORAN BULANAN	1305	1305	-	100.00%	-	-	

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBMB BAGI BULAN SEPTEMBER 2023

JABATAN	PERKHIDMATAN	TEPOH	PROSES/MEKANISME YANG DIGUNAPAKAI	BIL. PERMOHONAN TERIMA	BIL. PERMOHONAN SELESAI	BIL. TIDAK MENGIKUT PIAGAM	%SELESAI MENGIKUT PIAGAM	PUNCA TIDAK CAPAI PIAGAM	PENAMBAHBAIKAN		
PENGURUSAN DAN SUMBER MANUSIA (JPSM)	MENGELUARKAN SURAT KEPUTUSAN TAWARAN PERLANTIKAN JAWATAN	7 HARI	MESY. JK LANTIKAN DAN KENAIKAN PANGKAT	0	0	0	0.00%	-	-		
KEWANGAN (JW)	PEMBAYARAN BIL DAN TUNTUTAN DISELESAIKAN DARI TARIKH TERMAAN DOKUMEN YANG LENGKAP DAN SEMURNA	14 HARI	SISTEM DAFTAR BIL	434	434	-	100.00%	-	-		
PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA (JPPH)	PERMOHONAN PINDAH MILK / TUKAR NAMA PREMIS DARI TARIKH TERMAAN DOKUMEN YANG LENGKAP DAN SEMURNA	10 HARI	SISTEM LOGINS	415	415	0	100.00%	-	MMNTA PEMOHON UNTUK MERUJUK PANDUAN PENGGUNA		
PERANCANG (JP)	ILASAN TEKNIKAL UNTUK PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG (BORANG A1)	14 HARI	LAPORAN BULANAN	8	8	-	100.00%	-	-		
	ILASAN TEKNIKAL UNTUK PERMOHONAN TUKAR SYARAT TANAH, PECAH SEMPADAN, PECAH BAHAGIAN, PENYATAAN TANAH DAN PENTERAHAN BALK PEMBERMILIKAN SEMULA	28 HARI		10	10	-	100.00%				
	KELULUSAN KEBENARAN MERANCANG PENGESEHAN PELAN DAN SYARAT SURAT KELULUSAN BORANG C1)	7 HARI		13	13	-	100.00%				
PENGURUSAN KORPORAT DAN KOMUNITI (JPKK)	MAKLUM BALAS ADUAN PELANGGAN	2 HARI	SISPAA	486	486	0	100.00%	-	-		
PELESENAN DAN PEMBANGUNAN PERNIAGAAN (JLP)	MEMPROSES PERMOHONAN LESEN PERNAGAAN/KNLAN	1 HARI	SISTEM LOGINS	192	192	0	100.00%	-	-		
	MEMPROSES PERMOHONAN PENYEWaan GERAJUANG RANGA	30 HARI	TEMUDUGA GERAI	5	5	0	100.00%	-	-		
KAWALAN BANGUNAN (JKB)	MEMPROSES PELAN TAMBAHAN & UBAHSUAI KEDAMAN JENIS TERES	3 HARI BEKERJA	LAPORAN BULANAN	35	35	0	100.00%	-	-		
	MEMPROSES PELAN TAMBAHAN & UBAHSUAI BANGUNAN BIASA	14 HARI		27	27	0	100%				
	MEMPROSES PELAN BANGUNAN SESEBUAH	21 HARI		17	14	0	100%				
	ILASAN PELAN PROJEK PERUMAHAN & KOMERSIL	14 HARI	MESY PRA OSC & MESY OSC	3	3	0	100%				
	LAIN-LAIN PROSES (PERMIT SEMENTARA / LANJUT TEMPOH / PELAN PINDAN / TUKAR SYARAT BANGUNAN / KELULUSAN MEMBAKI / SOKONGAN LESEN UNTUK KAWASAN KONSERVASI)	21 HARI	LAPORAN BULANAN	11	11	0	100%				
PENGUATKUASAAN HASIL (JH)	PERMOHONAN PETAK SEMENTARA / PETAK SEJAB TEMPAT LETAK KERETA	3-7 HARI	MANUAL - BORANG PERMOHONAN	16	16	0	100.00%	-	-		
	PERMOHONAN PEMBATALAN NOTIS PEMBERITAHUAN KESALAHAN (NPK) TEMPAT LETAK KERETA	3-7 HARI	LAPORAN PEMBATALAN	126	126	0	100.00%	-	-		
PENGUATKUASAAN (JPK)	MAKLUM BALAS ADUAN PENGUATKUASAAN	2 HARI BEKERJA	SISPAA	117	117	0	100.00%	-	-		
TEKNOLOGI MAKLUMAT (JTM)	RESPON KEPADA ADUAN KEROSAKAN	MENGIKUT SLA : - SLA 1 : 15 MINIT - SLA 2 : 1 JAM - SLA 3 : 24 JAM	HADR / HUBUNGI PENGADU UNTUK MENDAPATKAN MAKLUMAT KEROSAKAN / MENYELESAIKAN ADUAN LAPORAN PENYELENGGARAAN BAK PULIH	ADUAN DITERIMA : - SLA 1 : 2 ADUAN - SLA 2 : 8 ADUAN	ADUAN SELESAI - SLA 1 : 2 ADUAN - SLA 2 : 8 ADUAN	-	100.00%	-	-		
	TEPOH PENYELESAIAN ADUAN :										
INFRASTRUKTUR KOMUNITI DAN LOGISTIK (JIKL)	i) MUDAH	3 HARI BEKERJA	LAPORAN BULANAN	144	144	-	100.00%	-	-		
	ii) SEDERHANA	14 HARI BEKERJA		53	53	-	100.00%	-	-		
	iii) KOMPLEKS	365 HARI		142	142	-	100.00%	-	-		
PEJABAT LINDANG-UNDANG (PUU)	PENYEDIAAN PERJAJAN MAJLIS	3 BULAN DARIPADA TARIKH PENERMAAN FALDOKUMEN YANG LENGKAP	REKOD PUU	552	552	-	100.00%	-	-		
UNIT PUSAT SETEMPAT (OSG)	MENERIMA DAN MEMPROSES SEMULA PERMOHONAN CADANGAN PEMAJUAN YANG DITERIMA DAN DISELESAIKAN SEHINGGA MENDAPAT KEPUTUSAN JAWATANKUASA OSC MENGIKUT TEMPOH YANG TELAH DITETAPKAN :										
	A) PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG :										
	i) KECIL	42-98 HARI	MANUAL OSC ONLINE 3.0 PLUS	2	SELESAI : 3 2 PERMOHONAN BULAN JULAI 1 PERMOHONAN BULAN OGOS	-	100.00%	PERMOHONAN YANG SELESAI ADALAH PERMOHONAN SEBELUM BULAN SEPTEMBER 2023 (3 LULUS).	-	-	
	ii) SEDERHANA	57-99 HARI		5	SELESAI : 5 3 PERMOHONAN BULAN JULAI 2 PERMOHONAN BULAN OGOS	-	100.00%	PERMOHONAN YANG SELESAI ADALAH PERMOHONAN SEBELUM BULAN SEPTEMBER 2023 (5 LULUS).	-	-	
	iii) BESAR : JENIS A	300 HARI		-	-	-	-	-	-	-	
	iv) BESAR : JENIS B	71-115 HARI		-	-	-	-	-	-	-	
	B) PERMOHONAN PELAN BANGUNAN	50-92 HARI		-	-	-	-	-	-	-	
	C) PERMOHONAN PELAN KEJURUTERAAN (JALAN PARIT & KERJA TANAH)	50-92 HARI		1	-	-	-	-	-	-	
	D) PERMOHONAN PELAN LANDSKAP	42-98 HARI		-	-	-	-	-	-	-	
	E) PERMOHONAN SERENTAK (KOMBINASI PERMOHONAN) :										
	i) KECIL	42-98 HARI		-	-	SELESAI : 1 1 PERMOHONAN BULAN OGOS	-	100.00%	PERMOHONAN YANG SELESAI ADALAH PERMOHONAN SEBELUM BULAN SEPTEMBER 2023 (1 LULUS).	-	-
	ii) SEDERHANA	57-99 HARI		5	SELESAI : 2 1 PERMOHONAN BULAN JULAI 1 PERMOHONAN BULAN OGOS	-	100.00%	PERMOHONAN YANG SELESAI ADALAH PERMOHONAN SEBELUM BULAN SEPTEMBER 2023 (2 LULUS).	-	-	
	iii) BESAR : JENIS A	300 HARI		-	-	-	-	-	-	-	
	iv) BESAR : JENIS B	71-115 HARI		-	-	-	-	-	-	-	
MENYELARAS DAN MENGURUSSETAKAN MESYUARAT JAWATANKUASA PUSAT SETEMPAT (OSG) DALAM TEMPOH SETAHUN	24 KALI	2		2	-	-	100.00%	-	-		
UNIT AUDIT DALAM (UAD)	MESYUARAT JAWATANKUASA AUDIT	4 KALI SETAHUN		MESYUARAT JAWATANKUASA AUDIT DALAM	0	0	-	0.00%	-	-	
MAHAJMAH MAJISTRAT	PENYERAHAN SAMAN	14 HARI	LAPORAN BULANAN	489	489	-	100.00%	-	-		
	PENDAFTARAN KES		LAPORAN BULANAN	1050	1050	-	100.00%	-	-		