

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN KESELURUHAN MAJLIS DAERAH BANDAR BAHARU																	
BIL.	PIAGAM PELANGGAN	BAHAGIAN/ UNIT	JENIS DATA	BIL. / PERATUS	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OCT	NOV	DIS	PENCAPAIAN KESELURUHAN
																	Jumlah Capai Piagam
1	Sentiasa bersedia memberikan layanan terhadap sebarang permasalahan dengan segera, mesra dan bersopan.	Pentadbiran	Data Aduan	Bil.	10	5	6	8	12	10	4	9	7	11	8		90
		Kesihatan	Data Kaunter Kutipan Lesen	Bil.	250	352	210	175	150	124	142	101	130	80	111		1825
		OSC															
		Kewangan	Layanan kaunter penerimaan	Bil.	2010	650	526	625	1500	1000	700	1125	689	800	747		10372
		Perancang															
		Penilaian															
		Kejuruteraan															
		Teknologi Maklumat / ePBT	Kandungan Laman Web / FB / Instagram / Twitter	Bil.	26	45	24	17	5	19	2	9	12	4	11		174
2	Sentiasa berusaha dan mempertingkatkan kualiti perkhidmatan yang menjadi teras MDBB.	Pentadbiran	HRMIS (Data Profil Perkhidmatan)	%	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		1100
			HRMIS (Data Rekod Peribadi)	%	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		1100
		Kesihatan															
		Perundangan & Penguatkuasaan	Penyelesaian Aduan Penguatkuasaan	Bil.	1	0	1	2	5	3	4	6	5	3	2		32
		Perundangan & Penguatkuasaan	Notis / Kompaun Dikeluarkan	Bil.	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	1		5
		OSC															
		Kewangan	Pembayaran Bil, Invois dan Pesanan Kerajaan	Bil.	15	35	20	38	21	30	17	35	15	20	27		273
			Layanan atas talian (CIMB Clicks, JomPAY & PBTPay)	Bil.	15	281	148	100	150	125	148	135	75	50	128		1355
			Layanan Atas talian (Pos Online)	Bil.	5	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1		14
		Kejuruteraan Bangunan	Kelulusan Permit Bangunan Sementara	Bil.	3	0	0	0	2	4	2	1	1	1	2		16
		Penilaian															

3	Sentiasa memastikan pembangunan membabitkan projek kerajaan dan inisiatif swasta / individu dipantau melalui peraturan dan kawalan yang teratur dan berkesan.	Pentadbiran															
		Kesihatan															
		OSC	Kelulusan Kebenaran Merancang	Bil.	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	2		5
			Kelulusan Secara Serentak KM	Bil.	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	1		4
			Kelulusan Pelan Kejuruteraan	Bil.	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0		3
		Kewangan															
		Perancang															
		Penilaian	Pindah Milik	Bil.	4	4	2	5	8	15	4	7	10	7	6		72
			Permohonan Sewaan Ruang niaga	Bil.	0	0	0	0	0	10	12	6	8	5	7		48
		Kejuruteraan / Bangunan	Kelulusan Pelan Pindaan/ Tambahan Bangunan	Bil.	0	0	0	5	10	0	8	5	4	7	6		45
OSC	Pelan Bangunan	Bil.	0	2	0	0	0	0	1	0	1	1	0		5		
	CFO/CCC	Bil.	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0		1		
4	Sentiasa mengutamakan aspek kesejahteraan hidup rakyat.	Pentadbiran															
		Kesihatan															
		OSC															
		Kewangan															
		Perancang															
		Penilaian															
		Kejuruteraan	Penyelenggaraan Infrastruktur/ Bencana/ Bangunan	Bil.	0	0	0	0	0	0	5	0	0	1	5		11