

BIL	JABATAN/BAHAGIAN	AKTIVITI	JANUARI				FEBRUARI				MAC				APRIL				JANUARI 2025 - APRIL 2025					
			Jum	capai	Tidak capai	Punca Piagam Tidak Capai	Jum	capai	Tidak capai	Punca Piagam Tidak Capai	Jum	capai	Tidak capai	Punca Piagam Tidak Capai	Jum	capai	Tidak capai	Punca Piagam Tidak Capai	JUM	capai	%	Tidak capai	%	Punca Piagam Tidak Capai
1	PERANCANGAN DAN KOMUNIKASI KORPORAT	1 Memastikan aduan awam yang diterima akan dialirkan kepada Jabatan / bahagian berkaitan dalam tempoh 1 hari bekerja	177	177			208	208			175	175			224	224			784	784	100%			
2	SUKAN, KOMUNITI, DAN LA 21	1 Lawatan pemeriksaan tapak rumah pemohon PPKB dilaksanakan dalam tempoh 21 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima	16	16			0				13	13			13	13			42	42	100%			
		2 Melaksanakan Program Khidmat Masyarakat bersama pihak berkepentingan sebulan sekali	0				1	1			4	4			2	2			7	7	100%		0%	
		3 Menguruskan tempahan gelangang Futsal UTC Majlis Bandaraya Alor Setar	30	30			30	30			30	30			30	30			120	120	100%			
3	SUMBER MANUSIA	1 Aktiviti terimaan borang permohonan pada tarikh tutup permohonan hingga aktiviti temuduga jawatan diuruskan tidak melebihi 90 hari	3	3			0				26	26			0				29	29	100%			
4	PENGUATKUASA	1 Memproses tuntutan semula barang rampasan dalam tempoh tuntutan 24 jam selepas terima permohonan lengkap	2	2			2	2			0				2	2			6	6	100%			
5	AKAUN	1 Pembayaran kepada pembekal atau kontraktor adalah dalam tempoh (4) hari bekerja di Bahagian Bayaran & Belanjawan dan Bahagian Akaun daripada tuntutan lengkap diterima sehingga proses bayaran secara EFT	147	0	147		36	0	36		26	3	23		18	1	17		227	4	2%	223	98%	
6	HASIL	1 Memberi perkhidmatan kaunter bayaran yang cekap, jujur, amanah, mesra dan selesa. Pelanggan akan dilayan dalam tempoh tidak melebihi 15 mint pada waktu biasa dan 30 minit pada waktu puncak	5284	4878	406	1) Kesilapan mengambil nombor giliran 2)Kempen Bayaran Cukai Taksiran 2025	3541	3295	246		1385	1383	2		1598	1594	4		11808	11150	94%	658	6%	
		2 Memastikan semua bil cukai taksiran diserahkan ke alamat premis selewat-lewatnya pada 15 Januari setiap tahun untuk penggal pertama dan 15 Julai bagi penggal kedua	0				0				0				0				0	0				
7	PENILAIAN	1 Proses penetapan penomboran perlu disiapkan dalam tempoh 90 hari bekerja dari terima permohonan sehingga surat kelulusan penomboran dikeluarkan	7	7			1	1			8	8			5	5			21	21	100%			
8	PENGURUSAN HARTA	1 Kelulusan penyewaan premis harta komersial akan diberi dalam masa 14 hari bekerja selepas temuduga dijalankan	4	4			1	1			3	3			0				8	8	100%			
		2 Kelulusan tempahan kemudahan MBAS dan UTC akan diberi dalam tempoh 3 hari bekerja	16	16			11	11			12	12			15	15			54	54	100%			
		3 Badan Pengurusan Bersama ditubuhkan dalam tempoh 12 bulan dari tarikh penyerahan milikan kosong	0				0				0				0				0	0				
		4 Sijil pendaftaran dikeluarkan dalam tempoh 7 hari bekerja selepas tarikh permohonan diterima	0				0				0				0				0	0				
		5 Aduan COB perlu diselesaikan dalam tempoh 30 hari bekerja	0				0				2	2			0				2	2	100%			
		6 Permohonan proses kelulusan permohonan petak khas dalam tempoh 5 hari bekerja	89	89			54	54			35	35			117	117			295	295	100%			
9	ARKITEK DAN KAWALAN BANGUNAN	1 Memastikan kelulusan permohonan pelan tambahan dan pindaan diperolehi dalam pagam 14 hari dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap	30	30			34	34			33	33			37	37			134	134	100%			
		2 Memastikan kelulusan permohonan pelan setara (pagar dan awning) diperolehi dalam tempoh pagam 1 hari dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap	19	19			7	7			5	5			10	10			41	41	100%			
		3 Memastikan wang pertaruhan dikembalikan dalam tempoh pagam 14 hari dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap	10	10			4	4			4	4			10	10			28	28	100%			
10	BANGUNAN BARU DAN PENGUATKUASAAN	1 Kelulusan permit sementara bagi kerja-kerja kecil bangunan akan dikeluarkan dalam tempoh 14 hari daripada permohonan lengkap	3	3			3	3			1	1			3	3			10	10	100%			
		2 Memproses kelulusan Bangunan Sementara dalam tempoh 60 hari sehingga mendapat keputusan mesyuarat	1	1			1	1			6	6			4	4			12	12	100%			
		3 Memproses kelulusan Menara Telekomunikasi dalam tempoh 60 hari sehingga mendapat keputusan mesyuarat	0				2	2			0	0			0				2	2				
		4 Memproses kelulusan Papan Paparan Iklan (billboard) dalam tempoh 60 hari sehingga mendapat keputusan mesyuarat	0				1	1			0	0			1	1			2	2	100%			
11	KEJURUTERAAN	1 Pengurusan projek pembangunan dalam tempoh 6 minggu	1	1			0				0				5	5			6	6	100%			
		2 Pembalikan kerosakan infrastruktur, kemudahan awam dan asset Majlis secara pesanan terus dalam tempoh 3 minggu	0				0				4	4			8	8			12	12	100%			
		3 Pembalikan kerosakan premis dan infrastruktur awam milik Majlis secara tenaga dalaman MBAS dalam tempoh 72 jam	78	78			69	69			67	67			75	75			289	289	100%			
		4 Permit korelasi jalan di dalam rizab jalan MBAS dalam tempoh 14 hari daripada terima permohonan sehingga surat permohonan wang pertaruhan dikeluarkan	3	3			8	8			3	3			1	1			15	15	100%			
		5 Kelulusan pelan lampu jalan dalam tempoh 33 hari	2	2			1	1			0				2	2			5	5	100%			
		6 Kelulusan pelan kerja tanah dalam tempoh 92 hari	3	3			4	4			4	4			0				11	11	100%			
		7 Kelulusan pelan jalan dan parit dalam tempoh 92 hari	3	3			4	4			4	4			0				11	11	100%			
		8 Penguatkuasaan kerja tanah dalam tempoh 48 jam	0				0				0				0				0	0				
		9 Pengurusan aduan kerosakan infrastruktur, kemudahan awam dan premis Majlis dalam tempoh 7 hari	5	5			15	15			6	6			2	2			28	28	100%			
12	PERANCANGAN PEMBANGUNAN	1 Notis bagi penguatkuasaan tanpa kebenaran merancang akan disediakan dalam tempoh 14 hari dari tarikh arahan pengeluaran notis	4	4			2	2			14	14			4	4			24	24	100%			
13	LANDSKAP	1 Permohonan kelulusan pelan landskap hendaklah dilaksanakan dalam tempoh 98 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima	1	1			1	1			4	4			4	2	2		10	8	80%	2	20%	
		2 Memastikan siasatan untuk setiap tindakan bagi aduan yang diterima yang melibatkan kerja-kerja pangkasan atau penebangan pokok di dalam kawasan penyelenggaraan MBAS diselesaikan dalam tempoh masa enam (6) hari bekerja	21	21			41	41			24	24			33	33			119	119	100%			
14	KAWALAN PENYAKIT DAN PROMOSI KESIHATAN	1 Menyelesaikan masalah berkaitan aduan anjing liar dalam tempoh 2 hari	17	17			42	39	3	Kekangan jumlah terimaan aduan yang banyak dalam satu hari menyukarkan untuk diselesaikan dalam tempoh 2 hari dan juga kekangan hujan yang berterusan membataskan pergerakan kakitangan	23	23			32	32			114	111	97%	3	3%	
		2 Menyelesaikan masalah berkaitan aduan kes denggi dan kes denggi berdarah tempoh 2 hari	0				0				0				0				0	0				

15	PELESENAN	1	Proses kelulusan permohonan lesen komposit tidak bersiko yang lengkap akan diluluskan dalam tempoh 1 hari (hari bekerja) dari tarikh permohonan diterima sehingga kelulusan rasmi	112	112			106	106			106	106			104	104			428	428	100%			
		2	Proses kelulusan permohonan lesen komposit bersiko yang lengkap akan diluluskan dalam tempoh 30 hari (hari bekerja) dari tarikh permohonan diterima sehingga kelulusan rasmi	19	17	2	1. Tolak 2. Tangguh	28	27	1	1. Tangguh	12	9	3		12	12			71	65	92%	6	8%	
		3	Proses kelulusan lesen billboard yang lengkap akan diluluskan dalam tempoh 14 hari (hari bekerja) dari tarikh permohonan diterima sehingga kelulusan rasmi	1	1			0				1	1			0				2	2	100%			
16	PENGURUSAN PASAR DAN PENJAJA	1	Memproses permohonan lesen gerai Majlis dalam tempoh satu hari bekerja	3	3			2	2			3	3			0				8	8	100%			
		2	Memproses permohonan lesen pasar sehari/malam yang diurus dan diselia oleh Majlis dalam tempoh 14 hari bekerja	12	12			6	6			2	2			5	5			25	25	100%			
17	PERKHIDMATAN BANDAR	1	Notis pembersihan akan dikeluarkan kepada Pemilik Tanah/Rumah dalam tempoh 14 hari bekerja	25	25			25	25			9	9			23	23			82	82	100%			
18	UNDANG-UNDANG	1	Memastikan pendakwaan dijalankan dalam tempoh 2 bulan dari selepas kes ditafarkan di Mahkamah	23	23			8	8			1	1			2	2			34	34	100%			
19	PUSAT SETEMPAT	1	Memastikan kelulusan permohonan kebenaran merancang diperolehi dalam tempoh 57 hari (minimum) atau 99 hari (maksimum-sekiranya ada pindaan pelan)	9	9			9	9			9	9			11	11			38	38	100%			
		2	Memastikan kelulusan permohonan serentak (Pelan Bangunan, Pelan Jalan & Parit dan Pelan Kerja Tanah, Pelan Bangunan, Pelan nama taman & Landskap) diperolehi dalam tempoh 80 hari (Minimum) atau 92 hari maksimum- sekiranya ada pindaan pelan)	3	3			1	1			4	4			3	3			11	11	100%			
		3	Memastikan kelulusan permohonan pelan bangunan diperolehi dalam tempoh 50 hari (bangunan) atau 92 hari (maksimum-sekiranya ada pindaan)	33	33			36	36			35	35			40	40			144	144	100%			
20	BEKALAN DAN KONTRAK	IRREF	Memastikan proses pembelian terus dalam tempoh masa 7 hari bermula daripada kelulusan pembelian sehingga penyediaan permohonan perbelanjaan (KEW)	0				0				2	2			5	5			7	7	100%			
PERATUS KESELURUHAN PIAGAM PELANGGAN																						60%		7%	