



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULANAN TAHUN 2026  
BULAN JANUARI**

**JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN**

| PERKHIDMATAN   | SASARAN         | MENEPATI TEMPOH MASA                 |                                       | MELEBIHI TEMPOH MASA                 |                                       | JUMLAH   |
|--|-----------------|--------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|----------|
|  |                 | JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN | PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN | JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN | PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN |          |
| Memaklumkan keputusan temuduga pada calon selewat-lewatnya tiga puluh (30) hari bekerja dari tarikh kelulusan panel temuduga | 30 hari bekerja | -                                    | -                                     | -                                    | -                                     | -        |
| Mengeluarkan surat tawaran pelajar latihan industri dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja daripada tarikh kelulusan diterima   | 7 hari bekerja  | <b>9</b>                             | <b>100%</b>                           | -                                    | -                                     | <b>9</b> |

**JABATAN PERBENDAHARAAN**

| PERKHIDMATAN   | SASARAN  | MENEPATI TEMPOH MASA                 |                                       | MELEBIHI TEMPOH MASA                 |                                       | JUMLAH     |
|--|--|--------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|------------|
|  |  | JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN | PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN | JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN | PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN |            |
| Memastikan bil cukai taksiran sampai kepada pemilik harta tidak lewat pada 15 Januari bagi penggal pertama dan pada 15 Julai bagi penggal kedua setiap tahun | Tidak lewat pada 15 Januari bagi penggal pertama dan pada 15 Julai bagi penggal kedua setiap tahun | <b>TB</b>                            | <b>TB</b>                             | <b>TB</b>                            | <b>TB</b>                             | <b>TB</b>  |
| Memastikan permohonan untuk menggunakan petak letak kereta diluluskan dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima      | 30 hari bekerja  |                                      |                                       |                                      |                                       |            |
| Menyediakan surat setuju terima dalam tempoh lima (5) hari bekerja setelah menerima keputusan muktamad Jawatankuasa Sebut Harga / Tender                     | 5 hari bekerja   | <b>1</b>                             | <b>100</b>                            | <b>-</b>                             | <b>-</b>                              | <b>1</b>   |
| Menyediakan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap diperakui oleh jabatan                                 | 14 hari dari tarikh dokumen lengkap dan diperakui oleh jabatan                                     | <b>139</b>                           | <b>100</b>                            | <b>-</b>                             | <b>-</b>                              | <b>139</b> |

### JABATAN PENILAIAN & PENGURUSAN HARTA

| PERKHIDMATAN   | SASARAN  | MENEPATI TEMPOH MASA                 |                                       | MELEBIHI TEMPOH MASA                 |                                       | JUMLAH    |
|--|--|--------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|-----------|
|  |  | JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN | PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN | JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN | PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN |           |
| Notis mengenai senarai nilai baharu (Seksyen 141, Akta Kerajaan Tempatan 1976) dikeluarkan | 14 hari bekerja dari tarikh senarai nilai diwartakan                         | -                                    | -                                     | -                                    | -                                     | -         |
| Notis pindaan senarai nilai (Seksyen 144, Akta Kerajaan Tempatan 1976)                     | 14 hari bekerja selepas tarikh kelulusan Mesyuarat Jawatankuasa Tetap Majlis | <b>30</b>                            | <b>100%</b>                           | -                                    | -                                     | <b>30</b> |
| Pengeluaran surat tawaran sewa   | 21 hari bekerja selepas keputusan temuduga                                   | -                                    | -                                     | -                                    | -                                     | -         |
| Proses pemfailan jadual petak (permohonan lengkap)   | 14 hari bekerja untuk ditandatangani oleh pesuruhjaya bangunan               | -                                    | -                                     | -                                    | -                                     | -         |
| Mengeluarkan Sijil Pendaftaran Badan Pengurusan Bersama (JMB) (borang lengkap)             | 7 hari bekerja untuk ditandatangani oleh Pesuruhjaya Bangunan                | -                                    | -                                     | -                                    | -                                     | -         |

### JABATAN PERANCANGAN BANDAR

| PERKHIDMATAN   | SASARAN  | MENEPATI TEMPOH MASA                 |                                       | MELEBIHI TEMPOH MASA                 |                                       | JUMLAH      |
|--|--|--------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|-------------|
|  |  | JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN | PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN | JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN | PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN |             |
| Memproses kebenaran merancang yang dikemukakan secara lengkap berdasarkan tempoh dari tarikh permohonan diterima :<br>1. Kebenaran Merancang Kecil<br>2. Kebenaran Merancang Sederhana<br>3. Kebenaran Merancang Besar | 42 hari bekerja<br>57 hari bekerja<br>300 hari bekerja | 8<br>7<br>-                          | -<br>-<br>-                           | -<br>-<br>-                          | -<br>-<br>-                           | -<br>-<br>- |
| Memproses perlanjutan kebenaran merancang yang dikemukakan dalam tempoh tiga puluh (30) hari dari tarikh permohonan diterima   | -  | <b>KM – 6<br/>KMT – 15</b>           | <b>100%</b>                           | -                                    | -                                     | -           |
| Khidmat nasihat perancangan (perkhidmatan kaunter) dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh permohonan diterima  | <b>23</b>  | -                                    | <b>100%</b>                           | -                                    | -                                     | -           |
| Permohonan pembelian pelan dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh permohonan diterima  | <b>4</b>   | -                                    | <b>100%</b>                           | -                                    | -                                     | -           |
| Permohonan ulasan pengesahan gunatanah (zoning) dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh permohonan diterima   | <b>15</b>  | -                                    | <b>100%</b>                           | -                                    | -                                     | -           |

### JABATAN KEJURUTERAAN

| PERKHIDMATAN   | SASARAN         | MENEPATI TEMPOH MASA                 |                                       | MELEBIHI TEMPOH MASA                 |                                       | JUMLAH    |
|--|-----------------|--------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|-----------|
|  |                 | JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN | PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN | JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN | PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN |           |
| Kelulusan permohonan pelan kerja tanah serta pelan jalan dan parit dalam tempoh lima puluh tujuh (57) hari bekerja dengan syarat mematuhi Akta 133 Jalan, Parit dan Bangunan, Undang-Undang Kecil Pihak Berkuasa Tempatan dan garis panduan teknikal yang telah ditetapkan | 57 hari bekerja | <b>0</b>                             | <b>0%</b>                             | <b>14</b>                            | <b>100%</b>                           | <b>14</b> |
| Kelulusan permohonan pelan lampu jalan untuk pemajuan baru dalam tempoh lima puluh tujuh (57) hari bekerja dengan syarat mematuhi Akta 133 Jalan, Parit dan Bangunan, Peraturan-Peraturan Elektrik 1994 dan garis panduan teknikal lampu jalan MPSPK                       | 57 hari bekerja | <b>1</b>                             | <b>0%</b>                             | <b>0</b>                             | <b>0%</b>                             | <b>1</b>  |
| Menguruskan pendaftaran kontraktor dan pembekal dengan MPSPK dalam tempoh satu (1) hari bekerja dengan syarat menyediakan dokumen lengkap dan membuat pembayaran pada hari yang sama   | 1 hari bekerja  | <b>82</b>                            | <b>100%</b>                           | <b>0</b>                             | <b>0%</b>                             | <b>82</b> |

### JABATAN PELESENAN

| PERKHIDMATAN  | SASARAN         | MENEPATI TEMPOH MASA                 |                                       | MELEBIHI TEMPOH MASA                 |                                       | JUMLAH    |
|---|-----------------|--------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|-----------|
|   |                 | JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN | PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN | JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN | PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN |           |
| Permohonan lesen premis perniagaan yang berisiko akan diluluskan dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja        | 30 hari bekerja | <b>50</b>                            | <b>100%</b>                           | -                                    | -                                     | <b>50</b> |
| Permohonan lesen premis perniagaan yang tidakberisiko akan diluluskan dalam tempoh dua (2) hari bekerja           | 2 hari bekerja  | <b>24</b>                            | <b>100%</b>                           | -                                    | -                                     | <b>24</b> |
| Permohonan lesen iklan di premis perniagaan akan diluluskan dalam tempoh dua (2) hari bekerja                     | 2 hari bekerja  | <b>71</b>                            | <b>100%</b>                           | -                                    | -                                     | <b>71</b> |
| Permohonan lesen iklan sementara akan diluluskan dalam tempoh satu (1) hari bekerja                               | 1 hari bekerja  | <b>53</b>                            | <b>100%</b>                           | -                                    | -                                     | <b>53</b> |
| Permohonan lesen iklan luar (billboard) akan diluluskan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja                       | 7 hari bekerja  | -                                    | -                                     | -                                    | -                                     | -         |
| Permohonan lesen penjaja bergerak, penjaja statik, pasar malam akan diluluskan dalam tempoh satu (1) hari bekerja | 1 hari bekerja  | <b>16</b>                            | -                                     | -                                    | -                                     | <b>16</b> |

### JABATAN KESIHATAN PERSEKITARAN

| PERKHIDMATAN   | SASARAN         | MENEPAHI TEMPOH MASA                 |                                       | MELEBIHI TEMPOH MASA                 |                                       | JUMLAH             |
|--|-----------------|--------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|--------------------|
|  |                 | JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN | PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN | JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN | PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN |                    |
| Memastikan perkhidmatan kutipan sisa pepejal dan pembersihan awam oleh Syarikat e-Idaman Sdn. Bhd. Dilaksanakan seperti ketetapan berikut :<br>1. Kawasan komersial / pasar (13 lokasi)<br>• Kutipan sisa pepejal dilakukan enam (6) kali seminggu<br>• Penyapuan dilakukan setiap hari<br>2. Kawasan perumahan (583 kawasan)<br>• Kutipan sisa domestik dilakukan dua (2) kali seminggu<br>• Kutipan sisa pukal / kebun dilakukan satu (1) kali seminggu<br>3. Pemetongan rumput dua (2) kali sebulan taman perumahan<br>4. Pembersihan longkang sekali sebulan untuk taman perumahan | 6 kali seminggu | <b>312</b>                           | <b>100%</b>                           | -                                    | -                                     | <b>312</b>         |
|  | Setiap hari     | <b>Setiap hari</b>                   | <b>100%</b>                           | -                                    | -                                     | <b>Setiap hari</b> |
|  | 2 kali seminggu | <b>4664</b>                          | <b>100%</b>                           | -                                    | -                                     | <b>4664</b>        |
|  | 1 kali seminggu | <b>2332</b>                          | <b>100%</b>                           | -                                    | -                                     | <b>2332</b>        |
|  | 2 kali sebulan  | <b>1166</b>                          | <b>100%</b>                           | -                                    | -                                     | <b>1166</b>        |
| 1 kali sebulan   | <b>583</b>      | <b>100%</b>                          | -                                     | -                                    | <b>583</b>                            |                    |
| Pemantauan kerja-kerja penyelenggaraan tapak pelupusan sampah tujuh (7) hari seminggu supaya mematuhi SOP yang ditetapkan mengikut perjanjian  | 7 hari seminggu | <b>TUTUP BUAT SEMENTARA</b>          | -                                     | -                                    | -                                     | -                  |
| Menyiasat dan menyediakan laporan kacau ganggu awam (semak samun) dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja   | 14 hari bekerja | <b>KAJIAN SEMULA PERUNDANGAN</b>     | -                                     | -                                    | -                                     | -                  |
| Menjalankan kerja-kerja kawalan haiwan merayau mengikut zon dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja  | 7 hari bekerja  | <b>56</b>                            | <b>100%</b>                           | -                                    | -                                     | <b>56</b>          |

|  |                |           |             |   |   |           |
|--|----------------|-----------|-------------|---|---|-----------|
| Menjalankan kerja-kerja berkaitan kawalan vektor dalam tempoh lima hari (5) hari bekerja | 5 hari bekerja | <b>38</b> | <b>100%</b> | - | - | <b>38</b> |
|--|----------------|-----------|-------------|---|---|-----------|

**JABATAN PENGUATKUASAAN**

| PERKHIDMATAN   | SASARAN        | MENEPATI TEMPOH MASA                 |                                       | MELEBIHI TEMPOH MASA                 |                                       | JUMLAH     |
|--|----------------|--------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|------------|
|  |                | JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN | PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN | JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN | PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN |            |
| Menyelesaikan setiap pertanyaan kompaun dalam tempoh perlesenan tred, establisysmen makanan, penjaja dan gerai, hotel, iklan dan perintah kenderaan berat dalam tempoh satu (1) hari bekerja     | 1 hari bekerja | <b>317</b>                           | <b>100%</b>                           | -                                    | -                                     | <b>317</b> |
| Memberi maklumbalas terhadap notis amaran bagi kesalahan di bawah Akta Jalan, Parit dan Bangunan (Akta 133) Kerajaan Tempatan 1976 (Akta 171) yang tamat dalam tempoh satu hari (1) hari bekerja | 1 hari bekerja | <b>48</b>                            | <b>100%</b>                           | -                                    | -                                     | <b>48</b>  |

**JABATAN PEMBANGUNAN KOMUNITI DAN KESEJAHTERAAN  
BANDAR**

| PERKHIDMATAN  | SASARAN        | MENEPAHI TEMPOH MASA                 |                                       | MELEBIHI TEMPOH MASA                 |                                       | JUMLAH   |
|---|----------------|--------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|----------|
|   |                | JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN | PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN | JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN | PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN |          |
| Melaksanakan Program Pembangunan Komuniti Dan Sukan Yang Merangkumi Aspek Kesejahteraan Sosial dan Kemasyarakatan Dalam Tempoh Tujuh (7) Kali Setahun | 7 Kali Setahun | <b>1</b>                             | <b>100%</b>                           | -                                    | -                                     | <b>1</b> |

**JABATAN PELANCONGAN DAN WARISAN**

| PERKHIDMATAN   | SASARAN         | MENEPATI TEMPOH MASA                        |                                       | MELEBIHI TEMPOH MASA                 |                                       | JUMLAH |
|--|-----------------|---|---------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|--------|
|  |                 | JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN        | PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN | JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN | PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN |        |
| Melaksanakan program-program mesra rakyat yang merangkumi aspek-aspek kemasyarakatan dan sosial, belai sukan, kebudayaan dan pelancongan ke arah Sungai Petani Bandar Berdaya Huni dalam tempoh lima belas (15) kali setahun | 15 kali setahun | 0   | 100%                                  |                                      |                                       | 0      |
| Memproses permohonan serta merta (walk in / telefon) bagi tempahan dewan-dewan, operasi bot dan kompleks sukan dalam tempoh satu (1) hari bekerja  | 1 hari bekerja  | <b>TELAH DITUKARKAN KE JABATAN FASILITI</b> | 100%                                  | -                                    | -                                     | -      |
| Permohonan bagi tempahan dewan-dewan, operasi bot dan kompleks sukan secara surat menyurat dan emel akan dijawab dalam tempoh satu (1) minggu hari bekerja   | 1 minggu        | -   | -                                     | -                                    | -                                     | -      |
| Memastikan kawasan pelancongan sentiasa dijaga dan diselenggara dengan baik dalam tempoh satu (1) kali sebulan   | 1 kali sebulan  | -   | 100%                                  | -                                    | -                                     | -      |

## JABATAN BANGUNAN

| PERKHIDMATAN  | SASARAN                                | MENEPATI TEMPOH MASA                 |                                       | MELEBIHI TEMPOH MASA                 |                                       | JUMLAH    |
|---|--|--------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|-----------|
|   |  | JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN | PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN | JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN | PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN |           |
| Permohonan Pelan Bangunan Baru untuk Skim Perumahan, Skim Industri, Perniagaan, Institusi, Rumah Ibadat Bukan Islam, Stesyen Minyak, Hotel, Rumah Kediaman, Masjid / Surau, Dewan Orang Ramai dalam tempoh tiga puluh tujuh (37) hari bekerja dari tarikh permohonan diterima dengan syarat mematuhi kehendak dan peraturan di bawah Akta 133, Jalan Parit dan Bangunan 1974 dan Undang-Undang Kecil Bangunan Berseragam 1984   | 37 hari bekerja dari tarikh permohonan | <b>0</b>                             | <b>0%</b>                             | <b>9</b>                             | <b>100%</b>                           | <b>9</b>  |
| Kelulusan permohonan untuk Pelan Setara Majlis dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh permohonan diterima dengan syarat mematuhi kehendak dan peraturan di bawah Akta 133, Jalan Parit dan Bangunan 1974 dan Undang-Undang Kecil Bangunan Berseragam 1984  | 7 hari bekerja dari tarikh permohonan  | <b>37</b>                            | <b>100%</b>                           | <b>0</b>                             | <b>0%</b>                             | <b>37</b> |
| Kelulusan permohonan bagi Pelan Permit Sementara untuk Pondok Pengawal, Papan Iklan, Papan Dinding / Rumah Pekerja / Stor, Stesyen Minyak, Menara / Struktur Komunikasi, Perniagaan, Ladang Solar, Ladang Ternakan Ayam, Industri, Semurup (Awning) dan Struktur Terbuka di Atas Tanah Kerajaan dalam tempoh tiga puluh tujuh (37) hari bekerja dari tarikh permohonan diterima dengan syarat mematuhi kehendak dan peraturan di bawah Akta 133, Jalan Parit dan Bangunan 1974 dan Undang-Undang Kecil Bangunan Berseragam 1984 | 37 hari bekerja dari tarikh permohonan | <b>0</b>                             | <b>100%</b>                           | <b>8</b>                             | <b>100%</b>                           | <b>8</b>  |
| Kelulusan permohonan Pelan Sokongan untuk Pelan Konkrit Tetulang (R/C), Pelan Kelengkapan Sanitari (S/I) dan Pelan Penamaan Taman, Nama Jalan dan Nombor Premis dalam tempoh dua puluh satu (21) hari bekerja dari tarikh permohonan diterima dengan syarat mematuhi kehendak dan peraturan di bawah Akta 133, Jalan  | 21 hari bekerja dari tarikh permohonan | <b>9</b>                             | <b>100%</b>                           | <b>0</b>                             | <b>0%</b>                             | <b>9</b>  |

|   |   |          |             |          |           |          |
|---|---|----------|-------------|----------|-----------|----------|
| Parit dan Bangunan 1974 dan Undang-Undang Kecil Bangunan Berseragam 1984  |   |          |             |          |           |          |
| Surat pemakluman atau teguran Notis Memulakan Kerja (Borang B) akan diberikan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh Borang B diterima dengan syarat mematuhi kehendak dan peraturan di bawah Akta 133, Jalan Parit dan Bangunan 1974 dan Undang-Undang Kecil Bangunan Berseragam 1984            | 14 hari bekerja dari tarikh terima Borang B | <b>0</b> | <b>0%</b>   | <b>0</b> | <b>0%</b> | <b>0</b> |
| Surat pemakluman atau teguran untuk Proses Pemantauan Semasa Pembinaan akan diberikan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh lawatan tapak dibuat dengan syarat mematuhi kehendak dan peraturan di bawah Akta 133, Jalan Parit dan Bangunan 1974 dan Undang-Undang Kecil Bangunan Berseragam 1984 | 14 hari bekerja dari tarikh lawat tapak     | <b>0</b> | <b>0%</b>   | <b>0</b> | <b>0%</b> | <b>0</b> |
| Surat pemakluman Pendepositan Sijil Kesiapan dan Pematuhan (CCC) akan diberikan dalam tempoh sepuluh (10) hari bekerja dari tarikh lawatan tapak dibuat dengan syarat mematuhi kehendak dan peraturan di bawah Akta 133, Jalan Parit dan Bangunan 1974 dan Undang-Undang Kecil Bangunan Berseragam 1984           | 10 hari bekerja dari tarikh lawat tapak     | <b>0</b> | <b>100%</b> | <b>0</b> | <b>0%</b> | <b>0</b> |

### JABATAN LANDSKAP & REKREASI

| PERKHIDMATAN   | SASARAN                        | MENEPATI TEMPOH MASA   |  | MELEBIHI TEMPOH MASA  |  | JUMLAH  |
|--|--------------------------------|--|--|---|--|---|
|  |                                | JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN                           | PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN                                  | JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN                            | PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN                                    |   |
| Kelulusan permohonan pelan landskap dalam tempoh lima puluh tujuh (57) hari dari tarikh permohonan   | 57 hari dari tarikh permohonan | <b>7</b>   | <b>100%</b>  | -   | -  | <b>7</b>  |
| Memastikan tindakan atas aduan pokok / alatan permainan dilaksanakan dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja   | 30 hari bekerja                | Aduan Pokok :<br><b>4</b><br><br>Alatan Permainan:<br><b>2</b> | Aduan Pokok :<br><b>6.25%</b><br><br>Alatan Permainan:<br><b>22.22</b> | Aduan Pokok :<br><b>60</b><br><br>Alatan Permainan:<br><b>7</b> | Aduan Pokok :<br><b>93.75%</b><br><br>Alatan Permainan:<br><b>77.78%</b> | Aduan Pokok :<br><b>64</b><br><br>Alatan Permainan:<br><b>9</b> |
| Perkhidmatan / penyewaan hiasan pokok bunga disediakan kepada jabatan kerajaan, swasta, institusi pendidikan, NGO dan awam. Permohonan perlu dikemukakan sekurang-kurangnya tujuh (7) hari bekerja sebelum tarikh majlis | 7 hari bekerja                 | <b>11</b>  | <b>100%</b>  | -   | -  | <b>11</b>   |

**BAHAGIAN PEJABAT YANG DIPERTUA & HAL EHWAL AHLI MAJLIS**

| PERKHIDMATAN   | SASARAN               | MENEPATI TEMPOH MASA                 |                                       | MELEBIHI TEMPOH MASA                 |                                       | JUMLAH   |
|--|-----------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|----------|
|  |                       | JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN | PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN | JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN | PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN |          |
| Mengurus semua Mesyuarat Jawatankuasa Tetap dan Mesyuarat Persidangan Majlis Penuh         | 8 kali sebulan        | <b>8</b>                             | <b>100%</b>                           | -                                    | -                                     | <b>8</b> |
| Memastikan surat jemputan bagi mesyuarat anjuran jabatan diurus dengan teratur dan efisien | 3 hari sebelum majlis | <b>8</b>                             | <b>100%</b>                           | -                                    | -                                     | <b>8</b> |
| Menguruskan lawatan rasmi / kerja Yang Dipertua dan Setiausaha berserta ahli majlis        | 3 lawatan sebulan     | <b>3</b>                             | <b>100%</b>                           | -                                    | -                                     | <b>3</b> |

### BAHAGIAN AUDIT DALAM

| PERKHIDMATAN   | SASARAN             | MENEPAHI TEMPOH MASA                 |                                       | MELEBIHI TEMPOH MASA                 |                                       | JUMLAH   |
|--|---------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|----------|
|  |                     | JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN | PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN | JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN | PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN |          |
| Menyediakan rancangan tahunan audit yang telah diluluskan oleh Yang Dipertua sebelum atau pada 31 Januari tahun berkenaan dan dibentangkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Audit Bilangan 1 tahun berkenaan | 1 perancangan audit | <b>1</b>                             | <b>100%</b>                           | -                                    | -                                     | <b>1</b> |
| Mengadakan Mesyuarat Jawatankuasa Audit empat (4) kali setahun   | 4 kali setahun      | <b>0</b>                             | -                                     | -                                    | -                                     | <b>0</b> |

**BAHAGIAN PERHUBUNGAN AWAM & KORPORAT**

| PERKHIDMATAN  | SASARAN        | MENEPAHI TEMPOH MASA                 |                                       | MELEBIHI TEMPOH MASA                 |                                       | JUMLAH     |
|---|----------------|--------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|------------|
|   |                | JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN | PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN | JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN | PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN |            |
| Pengesahan penerimaan aduan dijawab dalam tempoh satu (1) hari bekerja  | 1 hari bekerja | <b>979</b>                           | <b>100%</b>                           | -                                    | -                                     | <b>979</b> |
| Soal selidik dan kajian kepuasan pelanggan dibuat satu (1) kali setahun | 1 kali setahun | <b>1</b>                             | <b>100%</b>                           | -                                    | -                                     | <b>1</b>   |

### BAHAGIAN UNDANG-UNDANG

| PERKHIDMATAN   | SASARAN         | MENEPATI TEMPOH MASA                 |                                       | MELEBIHI TEMPOH MASA                 |                                       | JUMLAH   |
|--|-----------------|--------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|----------|
|  |                 | JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN | PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN | JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN | PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN |          |
| Menyediakan dan/atau menyemak deraf perjanjian, memorandum persefahaman dan dokumen perundangan yang lain dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja dari tarikh penerimaan, tertakluk kepada kompleksiti isu undang-undang yang dikemukakan dan dokumen yang dikemukakan adalah lengkap dan tidak memerlukan perbincangan lanjut | 30 hari bekerja | <b>5</b>                             | <b>100%</b>                           | -                                    | -                                     | <b>5</b> |

### BAHAGIAN TEKNOLOGI MAKLUMAT

| PERKHIDMATAN  | SASARAN        | MENEPATI TEMPOH MASA                 |                                       | MELEBIHI TEMPOH MASA                 |                                       | JUMLAH     |
|---|----------------|--------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|------------|
|   |                | JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN | PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN | JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN | PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN |            |
| Pengurusan kandungan laman web dilaksanakan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh permohonan diterima  | 3 hari bekerja | <b>25</b>                            | <b>100%</b>                           | -                                    | -                                     | <b>25</b>  |
| Memastikan semua emel dari agensi luar dan orang awam disalurkan ke jabatan / bahagian berkaitan untuk tindakan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh terima | 3 hari bekerja | <b>275</b>                           | <b>100%</b>                           | -                                    | -                                     | <b>275</b> |

### BAHAGIAN PUSAT SETEMPAT (OSC)

| PERKHIDMATAN   | SASARAN        | MENEPAHI TEMPOH MASA                 |                                       | MELEBIHI TEMPOH MASA                 |                                       | JUMLAH     |
|--|----------------|--------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|------------|
|  |                | JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN | PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN | JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN | PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN |            |
| Memberi layanan kaunter dengan berbudi bahasa dan waktu menunggu dalam tempoh 5 minit  | 132            | <b>118</b>                           | <b>89.4%</b>                          | <b>Tiada</b>                         | <b>Tiada</b>                          | <b>118</b> |
| Menerima dan mengedar permohonan (dengan syarat disertakan semua dokumen yang diperlukan dengan lengkap) :- <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kebenaran Merancang</li> <li>• Laporan Ketidakpatuhan Sistem CCC</li> <li>• Notis Penyiapan Berperingkat (G1-G21)</li> <li>• Pelan Bangunan</li> <li>• Pelan Jalan dan Pelan Perparitan dan Pelan Lampu Jalan</li> <li>• Pelan Jalan dan Perparitan</li> <li>• Pelan Kejuruteraan</li> <li>• Pelan Kerja Tanah</li> <li>• Pelan Kerja Tanah + Pelan Jalan dan Perparitan</li> <li>• Pelan Konkrit Tetulang</li> <li>• Pelan Lampu Jalan</li> <li>• Pelan Lanskap</li> <li>• Pelan Nama Taman</li> <li>• Pelan Sanitari</li> <li>• Pendepositan CCC dan Borang G</li> <li>• Permit Pembinaan Kecil</li> <li>• Permit Sementara Bangunan</li> <li>• Permohonan CFO</li> <li>• Serentak : KM + PJ - Kebenaran Merancang + Pelan Kejuruteraan</li> <li>• Serentak : KM + PB - Kebenaran Merancang + Pelan Bangunan</li> <li>• Serentak : PB + PJ - Pelan Bangunan + Pelan Kejuruteraan</li> </ul> | 132 permohonan | <b>118</b>                           | <b>89.4%</b>                          | <b>Tiada</b>                         | <b>Tiada</b>                          | <b>118</b> |

|   |   |           |             |              |              |           |
|---|---|-----------|-------------|--------------|--------------|-----------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Serentak : KM + PB + PJ - Kebenaran Merancang + Pelan Bangunan + Pelan Kejuruteraan</li> </ul>                                     |   |           |             |              |              |           |
| Menerima dan mengedar permohonan :- <ul style="list-style-type: none"> <li>Perakuan Siap dan Pematuhan (CCC)</li> <li>Sijil Kelayakan Menduduki Bangunan (CFO)</li> </ul> | Bergantung kepada pengemukaan daripada PSP/SP | <b>5</b>  | <b>100%</b> | <b>Tiada</b> | <b>Tiada</b> | <b>5</b>  |
| Mengedarkan permohonan yang diterima lengkap dalam tempoh dua (2) hari bekerja  | 2 hari bekerja                                | <b>64</b> | <b>100%</b> | <b>Tiada</b> | <b>Tiada</b> | <b>64</b> |
| Mengadakan Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat (OSC) dua (2) kali sebulan   | 2 kali sebulan                                | <b>2</b>  | <b>100%</b> | <b>Tiada</b> | <b>Tiada</b> | <b>2</b>  |
| Menyediakan dan mengedarkan minit mesyuarat dalam tempoh 7 hari bekerja   | 7 hari bekerja                                | <b>2</b>  | <b>100%</b> | <b>Tiada</b> | <b>Tiada</b> | <b>2</b>  |
| Memaklumkan keputusan Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat (OSC) dalam tempoh lima (5) hari bekerja  | 5 hari bekerja                                | <b>31</b> | <b>100%</b> | <b>Tiada</b> | <b>Tiada</b> | <b>31</b> |