LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN KESELURUHAN MAJLIS DAERAH BANDAR BAHARU 2026

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.	13	17	10	8	12								60
		Kesihatan	Data Kaunter Kutipan Lesen	Bil.	245	78	61	80	50								514
		OSC															
		Kewangan	Layanan kaunter penerimaan	Bil.	2487	2584	1587	845	1158								8661
		Perancang															
		Penilaian															
		Kejuruteraan															
		Teknologi Maklumat / ePBT	Kandungan Laman Web / FB / Instagram / Twitter	Bil.	6	9	9	7	6								37
2	Sentiasa berusaha dan mempertingkatkan kualiti perkhidmatan yang menjadi teras MDBB.	Pentadbiran	HRMIS (Data Profil Perkhidmatan)	%	100	100	100	100	100								500
			HRMIS (Data Rekod Peribadi)	%	100	100	100	100	100								500
		Kesihatan															
		Perundangan & Penguatkuasaan	Penyelesaian Aduan Penguatkuasaan	Bil.	5	8	4	6	5								28
		Perundangan & Penguatkuasaan	Notis / Kompaun Dikeluarkan	Bil.	2	4	1	2	1								10
		OSC															
		Kewangan	Pembayaran Bil, Invois dan Pesanan Kerajaan	Bil.	10	25	15	28	21								99
			Layanan atas talian (CIMB Clicks, JomPAY & PBTPay)	Bil.	34	15	20	13	22								104
			Layanan Atas talian (Pos Online)	Bil.	1	1	1	1	2								6
		Kejuruteraan Bangunan	Kelulusan Permit Bangunan Sementara	Bil.	5	4	1	3	2								15
		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.	2	1	0	2	1								6
			Kelulusan Secara Serentak KM	Bil.	2	0	1	1	1								5
			Kelulusan Pelan Kejuruteraan	Bil.	0	0	1	1	1								3
		Kewangan															
		Perancang															
		Penilaian	Pindah Milik	Bil.	5	10	3	8	6								32
			Permohonan Sewaan Ruang niaga	Bil.	3	5	0	15	8								31
		Kejuruteraan / Bangunan	Kelulusan Pelan Pindaan/ Tambahan Bangunan	Bil.	3	2	5	3	4								17
		OSC	Pelan Bangunan	Bil.	0	0	1	1	1								3
			CFO/CCC	Bil.	0	0	1	1	1								3
4	Sentiasa mengutamakan aspek kesejahteraan hidup rakyat.	Pentadbiran															
		Kesihatan															
		OSC															
		Kewangan															
		Perancang															
		Penilaian															
		Kejuruteraan	Penyelenggaraan Infrastruktur/ Bencana/ Bangunan	Bil.	0	0	0	0	2								2