

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBMB BAGI BULAN NOVEMBER 2025

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 URUSAN PERKHIDMATAN UNTUK PROSES PENGESAHAN PERLANTIKAN	3 HARI	MESY. JIK LANTIKAN DAN KENAIKAN PANGKAT	24	24	0	100.00%		
KEWANGAN (JW)	MELAKSANAKAN PEMBAYARAN BIL DAN TUNTUTAN DISELESAIKAN DARI TARIKH TERMAAN DOKUMEN YANG LENGKAP DAN SEMPURNA	14 HARI	SISTEM DAFTAR BIL	495	495	0	100.00%		
PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA (JPPH)	MELAKSANAKAN PERMOHONAN PINDAH MILIK/ TUKAR NAMA PEGANGAN KADAR DARI TARIKH TERMAAN DOKUMEN YANG LENGKAP DAN SEMPURNA	7 HARI	SISTEM LOGINS	324	324	0	100.00%	-	MINTA PEMOHON UNTUK MERUJUK PANDUAN PENGGUNA
KEJURUTERAAN (JK)	MELULUSKAN PELAN JALAN PARIT, KERJA TANAH DAN LAMPU AWAM	7 HARI	SISTEM PERGERAKAN FAL	14	14	0	100.00%		
	MENGULAS PELAN JALAN PARIT, KERJA TANAH DAN LAMPU AWAM	14 HARI		14	14	0	100.00%		
PERANCANG (JP)	MENYEDIAKAN ULASAN TEKNIKAL UNTUK PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG MELALUI BORANG A1	14 HARI	LAPORAN BULANAN	4	4	0	100.00%		
	MENYEDIAKAN ULASAN TEKNIKAL PERMOHONAN PECAH BAHAGIAN, PENYATUAN LOT, PECAH SEMPADAN DAN TUKAR SYARAT	21 HARI		12	12	0	100.00%		
	MELULUSKAN KEBENARAN MERANCANG (PENGESAHAN PELAN DAN SYARAT SURAT KELULUSAN BORANG C1)	7 HARI		5	5	0	100.00%		
PELESENAN DAN KESIHATAN PERSEKITARAN (JPKP)	MEMPROSES PERMOHONAN LESEN YANG DITERIMA (TIDAK BERISIKO) (a) BARU	24 JAM	SISTEM LOGINS	224	221	3	98.66%	SEMAKAN TAPAK / DOKUMEN TIDAK LENGKAP	
	(b) PEMBAHARUAN	1 JAM		1094	1088	6	99.45%	PEGAWAI LUPA LOG OUT QMS	
	MEMPROSES PERMOHONAN PENYEWAAN GERAI/RUANG NIAGA	21 HARI	TEMUDUGA GERAI	14	10	0	100.00%		
	MENJALANKAN PEMERIKSAAN DAN PENGGREDAN PREMIS MAKANAN DI KAWASAN PENTADBIRAN MBMB	GREDA - 2 TAHUN SEKALI	LAPORAN BULANAN	7	7	0	100.00%		
		GREDA - 1 TAHUN SEKALI		12	12	0	100.00%		
		GREDA - 6 BULAN SEKALI		0	0	0	100.00%		
	MELAKSANAKAN TINDAKAN PENGAWALAN ANJUNG LIAR	14 HARI		168	168	0	100.00%		
PENGURUSAN KORPORAT DAN KOMUNITI (JPKK)	MAKLUMBALAS ADUAN PELANGGAN DIKELUARKAN DALAM TEMPOH 24 JAM DARI TARIKH ADUAN DITERIMA	24 JAM	SISPAA	499	499	0	100.00%		
KAWALAN BANGUNAN (JKB)	MEMPROSES PELAN TAMBAHAN & UBAHSUAJ KEDIDAMAN JENIS TERES DISELESAIKAN DARI TARIKH PERMOHONAN LENGKAP DITERIMA	5 HARI	LAPORAN BULANAN	29	29	8	72.41%	PAKT DAN PT BERCUTI PADA 17.11.2025-19.11.2025	
	MEMPROSES PELAN TAMBAHAN & UBAHSUAJ BANGUNAN BIASA	14 HARI		36	36	0	100.00%		
	MEMPROSES PELAN BANGUNAN SESEBUAH	21 HARI		5	5	0	100.00%		
	MENGULAS PELAN PROJEK PERUMAHAN & KOMERSIL	14 HARI	MESY PRA OSC & MESY OSC	3	3	0	100.00%		
	MELAKSANAKAN LAIN-LAIN PROSES (PERMIT SEMENTARA / LANJUT TEMPOH / PELAN PINDAAN / TUKAR SYARAT BANGUNAN / KELULUSAN MEMBAKI / SOKONGAN LESEN UNTUK KAWASAN KONSERVASI)	21 HARI	LAPORAN BULANAN	5	5	0	100.00%		
LANSKAP DAN PENGINDAHAN BANDARAYA	MELAKSANAKAN CANTASAN POKOK : (a) RISIKO POKOK TINGGI	24 JAM	LAPORAN BULANAN	13	13	0	100.00%		
	(b) RISIKO POKOK SEDERHANA	2 HARI		355	355	0	100.00%		
	(c) RISIKO POKOK RENDAH	14 HARI		378	378	0	100.00%		
PENGUATKUASAAN HASIL (JH)	MELAKSANAKAN PERMOHONAN PETAK SEMENTARA / PETAK REZAB TEMPAT LETAK KERETA	5 HARI	MANUAL- BORANG PERMOHONAN	22	22	0	100.00%		
	MELAKSANAKAN PERMOHONAN PEMBATALAN NOTIS PEMBERITAHUAN KESALAHAN (NPK) TEMPAT LETAK KERETA	5 HARI	LAPORAN PEMBATALAN	40	40	0	100.00%		
PENGUATKUASAAN (JPK)	MELAKSANAKAN PEMINDAHAN DATA PENGELUARAN NOTIS PEMBERITAHUAN KESALAHAN (KOMPALUN) DARI SISTEM HANDHELD ANGGOTA (DILAPANGAN) KE SISTEM MIYENFORCER (DI PEJABAT)	24 JAM	SISTEM MIYENFORCER	2902	2902	0	100.00%		
TEKNOLOGI MAKLUMAT (JTM)	MELAKSANAKAN RESPONS KEPADA ADUAN KEROSAKAN	MENGIKUT SLA : - SLA 1 (15 MINIT) - (KALANTER MBMB / KETUA JABATAN) - SLA 2 (1 JAM) - (ANGGOTA PELBAGAI PERINGKAT) - SLA 3 (24 JAM) - PEJABAT CAWANGAN MBMB	HADIR / HUBUNGI PENGADU UNTUK MENDAPATKAN MAKLUMAT KEROSAKAN / MENYELESAIKAN ADUAN LAPORAN PENYELENGGARAAN BAKI PULIH	ADUAN DITERIMA : - SLA 1 : 5 ADUAN - SLA 2 : 12 ADUAN - SLA 3 : 2 ADUAN	ADUAN SELESAI : - SLA 1 : 5 ADUAN - SLA 2 : 12 ADUAN - SLA 3 : 2 ADUAN	0	100.00%		
INFRASTRUKTUR KOMUNITI DAN LOGISTIK (JIKL)	MELAKSANAKAN KERJA PENYELENGGARAAN BERKALA BAGI KENDERAAN / JENTERA MBMB	24 JAM	MEMO PENYELENGGARAAN BERKALA KENDERAAN	23 BUAH	29 BUAH	0	100%		
	MELAKSANAKAN SERVIS PEMBAIKAN SECARA DALAMAN BAGI KENDERAAN/JENTERA MBMB YANG TELAH MENCAPAI ODOMETER	48 JAM		0	0	0	100.00%		
PEJABAT UNDANG-UNDANG (PUU)	MENYEDIAKAN PERJANJIAN MAJLIS: a) PEGAWAI KONTRAK - COS/CPS. b) SEWA - RUANG NIAGA/PREMIS/HARTANAH c) PENGURUSAN DAN PENYELENGGARAAN PREMIS. d) SEWAAN TEMPAT LETAK KERETA	14 HARI DARIPADA TARIKH PENERIMAAN FAIL/DOKUMEN YANG LENGKAP	REKOD PUU	15	15	0	100.00%		
UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC)	MELAKSANAKAN EDARAN PERMOHONAN LENGKAP KE JABATAN TEKNIKAL YANG BERKAITAN DARI TARIKH TERIMA	24 JAM	SISTEM OSC ONLINE 3.0 PLUS	19	19	0	100%	-	-
	MEMAKLUMKAN KEPUTUSAN MESYUARAT JAWATANKUASA OSC KEPADA PEMOHON DARIPADA TARIKH MESYUARAT (KEPUTUSAN DASAR)	24 JAM	SISTEM OSC ONLINE 3.0 PLUS	30	30	0	100%	-	-
UNIT AUDIT DALAM (UAD)	MAKLUMBALAS PENEMUAN AUDIT LUAR	14 HARI	LAPORAN KETUA AUDIT NEGARA	0	0	0	100%	-	-
UNIT INTEGRITI (UI)	MAKLUMBALAS ADUAN INTEGRITI DIKELUARKAN DALAM TEMPOH 24 JAM DARI TARIKH ADUAN DITERIMA	24 JAM	SISTEM ADUAN UNIT INTEGRITI, MBMB	15	15	0	100.00%		
MAHKAMAH MAJISTRET	MENYERAHKAN SAMAN	14 HARI	LAPORAN BULANAN	136	136	0	100.00%	-	
	MENDAFTARKAN KES	24 JAM	LAPORAN BULANAN	307	307				
UNIT PESURUHJAYA BANGUNAN (COB)	MENGELUARKAN SULIL PENUBUHAN BADAN PENGURUSAN BERSAMA (JMB) DALAM TEMPOH 14 HARI DARI TARIKH TERIMA PERMOHONAN YANG LENGKAP	14 HARI DARI TARIKH TERIMA PERMOHONAN YANG LENGKAP	REKOD FAIL (PENERIMAAN BORANG 25 DARIPADA PEMAJU)	0	0	0	100.00%		
UNIT SUKAN (Usk)	MEMBERI MAKLUMBALAS TERHADAP PERMOHONAN TEMPAHAN DALAM TEMPOH 24 JAM SELEPAS PERMOHONAN DITERIMA MELALUI APLIKASI BANDARAYAKU	24 JAM	APLIKASI BANDARAYAKU	415	415	0	100.00%		
UNIT INOVASI (Uiv)	MELAPORKAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN SETIAP JABATAN DIPAPARKAN SETIAP 7 HARBULAN BERIKUTNYA DI DALAM LAMAN SESAWANG	7 HARI	WEBSITE MBMB	21	21	0	100.00%		