

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBMB BAGI BULAN SEPTEMBER 2025

JABATAN	PERKHIDMATAN	TEMPOH	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	0	0	0	100.00%	-	-
KEWANGAN (JW)	MELAKSANAKAN PEMBAYARAN BIL DAN TUNTUTAN DISELESAIKAN DARI TARIKH TERIMAAN DOKUMEN YANG LENGKAP DAN SEMPURNA	14 HARI	SISTEM DAFTAR BIL	325	325	0	100.00%	-	-
PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA (JPPH)	MELAKSANAKAN PERMOHONAN PINDAH MILIK/ TUKAR NAMA PEGANGAN KADAR DARI TARIKH TERIMAAN DOKUMEN YANG LENGKAP DAN SEMPURNA	7 HARI	SISTEM LOGINS	372	372	0	100.00%	-	MINTA PEMOHON UNTUK MERUJUK PANDUAN PENGGUNA
KEJURUTERAAN (JK)	MELULUSKAN PELAN JALAN PARIT, KERJA TANAH DAN LAMPU AWAM	7 HARI	SISTEM PERGERAKAN FAIL	9	9	0	100.00%	-	-
	MENGULAS PELAN JALAN PARIT, KERJA TANAH DAN LAMPU AWAM	14 HARI		9	9	0	100.00%	-	-
PERANCANG (JP)	MENYEDIAKAN ULASAN TEKNIKAL UNTUK PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG MELALUI BORANG A1	14 HARI	LAPORAN BULANAN	6	6	0	100.00%	-	-
	MENYEDIAKAN ULASAN TEKNIKAL PERMOHONAN PECAH BAHAGIAN, PENYATUAN LOT, PECAH SEMPADAN DAN TUKAR SYARAT	21 HARI		10	10	0	100.00%	-	-
	MELULUSKAN KEBENARAN MERANCANG (PENGESAHAN PELAN DAN SYARAT SURAT KELULUSAN BORANG C1)	7 HARI		9	9	0	100.00%	-	-
PELESENAN DAN KESIHATAN PERSEKITARAN (JPKP)	MEMPROSES PERMOHONAN LESEN YANG DITERIMA (TIDAK BERISIKO) (a) BARU	24 JAM	SISTEM LOGINS	278	277	1	97.48%	SEMAKAN TAPAK OLEH PEGAWAI	-
	(b) PEMBAHARUAN	1 JAM		836	830	6	99.28%	SISTEM QMS TERGENDALA	-
	MEMPROSES PERMOHONAN PENYEWAAN GERAH/RUANG NIAGA	21 HARI	TEMUDUGA GERAJ	8	8	0	100.00%	-	-
	MENJALANKAN PEMERIKSAAN DAN PENGKREDAN PREMIS MAKANAN DI KAWASAN PENTADBIRAN MBMB	GREDA - 2 TAHUN SEKALI	LAPORAN BULANAN	12	12	0	100.00%	-	-
		GREDA B - 1 TAHUN SEKALI		14	14	0	100.00%	-	-
		GREDA C - 6 BULAN SEKALI		0	0	0	100.00%	-	-
	MELAKSANAKAN TINDAKAN PENGAWALAN ANJUNG LIAR	14 HARI		143	143	0	100.00%	-	-
PENGURUSAN KORPORAT DAN KOMUNITI (JPKK)	MAKLUMBALAS ADUAN PELANGGAN DIKELUARKAN DALAM TEMPOH 24 JAM DARI TARIKH ADUAN DITERIMA	24 JAM	SISPAA	479	479	0	100.00%	-	-
KAWALAN BANGUNAN (JKB)	MEMPROSES PELAN TAMBAHAN & UBAHSUAI KEDIDAMAN JENIS TERES DISELESAIKAN DARI TARIKH PERMOHONAN LENGKAP DITERIMA	5 HARI	LAPORAN BULANAN	22	22	0	100.00%	-	-
	MEMPROSES PELAN TAMBAHAN & UBAHSUAI BANGUNAN BIASA	14 HARI		40	40	0	100.00%	-	-
	MEMPROSES PELAN BANGUNAN SESEBUAH	21 HARI		3	3	0	100.00%	-	-
	MENGULAS PELAN PROJEK PERUMAHAN & KOMERSIL	14 HARI	MESY PRA OSC & MESY OSC	4	4	0	100.00%	-	-
	MELAKSANAKAN LAIN-LAIN PROSES (PERMIT SEMENTARA / LANJUT TEMPOH / PELAN PINDAAN / TUKAR SYARAT BANGUNAN / KELULUSAN MEMBAIKI / 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		389	389	0	100.00%	-	-
	(c) RISIKO POKOK RENDAH	14 HARI		343	343	0	100.00%	-	-
PENGUATKUASAAN HASIL (JH)	MELAKSANAKAN PERMOHONAN PETAK SEMENTARA / PETAK REZAB TEMPAT LETAK KERETA	5 HARI	MANUAL- BORANG PERMOHONAN	24	24	0	100.00%	-	-
	MELAKSANAKAN PERMOHONAN PEMBATALAN NOTIS PEMBERITAHUAN KESALAHAN (NPK) TEMPAT LETAK KERETA	5 HARI	LAPORAN PEMBATALAN	52	52	0	100.00%	-	-
PENGUATKUASAAN (JPK)	MELAKSANAKAN PEMINDAHAN DATA PENGELUARAN NOTIS PEMBERITAHUAN KESALAHAN (KOMPAUN) DARI SISTEM HANDHELD ANGGOTA (DI LAPANGAN) KE SISTEM MYENFORCER (DI PEJABAT)	24 JAM	SISTEM MYENFORCER	2878	2878	0	100.00%	-	-
TEKNOLOGI MAKLUMAT (JTM)	MELAKSANAKAN RESPONS KEPADA ADUAN KEROSAKAN	MENGIKUT SLA : - SLA 1 (15 MINIT) - (KAUNTER 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 BAIK PULIH	ADUAN DITERIMA : - SLA 1 : 2 ADUAN - SLA 2 : 14 ADUAN	ADUAN SELESAI : - SLA 1 : 2 ADUAN - SLA 2 : 14 ADUAN	0	100.00%	-	-
INFRASTRUKTUR KOMUNITI DAN LOGISTIK (JIKL)	MELAKSANAKAN KERJA PENYELENGGARAAN BERKALA BAGI KENDERAAN / JENTERA MBMB	24 JAM	MEMO PENYELENGGARAAN BERKALA KENDERAAN	24 BUAH KENDERAAN	36 BUAH KENDERAAN	0	100.00%	-	-
	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/CFS, 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	5	5	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	44	44	0	100.00%	-	-
	MEMAKLUMKAN KEPUTUSAN MESYUARAT JAWATANKUASA OSC KEPADA PEMOHON DARIPADA TARIKH MESYUARAT (KEPUTUSAN DASAR)	24 JAM	SISTEM OSC ONLINE 3.0 PLUS	22	22	0	100.00%	-	-
UNIT AUDIT DALAM (UAD)	MAKLUMBALAS PENEMUAN AUDIT LUAR	14 HARI	LAPORAN KETUA AUDIT NEGARA	0	0	0	100.00%	-	-
UNIT INTEGRITI (UI)	MAKLUMBALAS ADUAN INTEGRITI DIKELUARKAN DALAM TEMPOH 24 JAM DARI TARIKH ADUAN DITERIMA	24 JAM	SISTEM ADUAN UNIT INTEGRITI, MBMB	14	14	0	100.00%	-	-
MAHKAMAH MAJISTRET	MENYERAHKAN SAMAN	14 HARI	LAPORAN BULANAN	40	40	0	100.00%	-	-
	MENDAFTARKAN KES	24 JAM	LAPORAN BULANAN	165	165	0	100.00%	-	-
UNIT PESURUHJAYA BANGUNAN (COB)	MENGELUARKAN SUJIL 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	404	404	0	100.00%	-	-
UNIT INOVASI (Uiv.)	MELAPORKAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN SETIAP JABATAN DIPAPARKAN SETIAP 7 HARI BULAN BERIKUTNYA DI DALAM LAMAN SESAWANG	7 HARI	WEBSITE MBMB	21	21	0	100.00%	-	-