

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN**  
**MAJLIS PERBANDARAN KOTA BHARU BANDAR RAYA ISLAM (MPKB-BRI)**  
**BULAN JANUARI HINGGA JUN 2017**

**1. KAWALAN BANGUNAN**

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
1. Memastikan pelan bangunan jenis skim dan kompleks perniagaan diluluskan dalam tempoh 50 hari dari tarikh surat permohonan dengan OSC dan tertakluk kepada pematuhan syarat-syarat yang telah ditetapkan.	20	0	5	0	25
2. Memastikan pelan bangunan 3 unit dan kebawah (bukan rumah kediaman) diluluskan dalam tempoh 40 hari dari tarikh surat permohonan dengan OSC dan tertakluk kepada pematuhan semua syarat yang telah ditetapkan.	35	0	10	100%	45
3. Memastikan pelan bangunan 3 unit dan kebawah (rumah kediaman) diluluskan dalam tempoh 30 hari dari tarikh surat permohonan dengan OSC dan tertakluk kepada pematuhan semua syarat yang telah ditetapkan.	250	10%	55	90%	305
4. Memastikan pelan tambahan dan pindaan kepada bangunan diluluskan dalam tempoh 40 hari dari tarikh surat permohonan dengan OSC dan tertakluk kepada pematuhan semua syarat yang telah ditetapkan.	14	6%	1	94%	15
5. Memastikan pelan permit kecil bangunan diluluskan dalam tempoh 14 hari dan tertakluk kepada pematuhan semua syarat yang telah ditetapkan.	50	59%	10	40%	60
6. Memastikan Sijil Kelayakan Menduduki dikeluarkan dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan dan tertakluk kepada pematuhan semua syarat yang telah ditetapkan.	20	58%	5	42%	25

7. Memberi ulasan-ulasan teknikal kepada Jabatan Dalam Majlis dalam tempoh 14 hari dari tarikh surat yang diterima.	20	100%	0	0%	20
---	----	------	---	----	----

## 2. JABATAN UNDANG-UNDANG

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
1. Dokumen kontrak / Perjanjian Usahasama i. Menyemak dan menyempurnakan perjanjian penyewaan, pajakan, dan sebagainya (tidak termasuk perjanjian usahasama) dalam tempoh Tiga Puluh (30) hari dari tarikh arahan diterima.	380	78.6%	50	21.4%	430
2. Pendakwaan i. Mengurus Notis Tindakan Mahkamah ke atas kompaun-kompaun yang dirujuk dalam tempoh Empat Belas (14) hari.	1050	81.2%	250	18.8%	1300

## 3. PENGUATKUASAAN

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
1. Menerima dan memproses tuntutan ke atas barang sita/rampasan 3 hari selepas tindakan sita/rampasan dibuat.	70	100%	0	0	20
2. Menyemak setiap pertanyaan kompaun dalam masa 15 minit.	50	100%	0	0	50

#### 4. PENGADUAN AWAM

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
1. Mengeluarkan surat akuan terima dengan serta merta kepada pengadu yang hadir sendiri dan dalam masa 7 hari bekerja melalui surat, email, telefon serta akhbar.	150	100%	0	0	150
2. Membuat siasatan dengan jabatan-jabatan yang terlibat dalam tempoh 14 hari bekerja selepas aduan diterima.	150	100%	0	0	150
3. Memaklumkan keputusan penyelesaian siasatan atau semakan aduan kepada pangadu tidak melebihi 7 hari bekerja setelah keputusan dibuat.	15	100%	0	0	150

#### 5. PEROLEHAN

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
1. Memenuhi tempahan jabatan /bahagian dalam masa 2 minggu.	250	96.4%	0	3.6%	250
2. Memastikan pengeluaran barang dari setor dalam masa 10 minit.	510	100%	0	0	510

## 6. TEKNOLOGI MAKLUMAT

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
1. Menyelesaikan masalah kerosakan teknikal dan kemudahan ICT dalam tempoh 3 hari bekerja.	70	100%	0	0	70

## 7. PENGURUSAN PASAR DAN PENAJA

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
1. Memproses permohonan lesen penjaja/pasar dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan.	150	100%	0	0	150
2. Memproses permohonan lesen sementara dalam tempoh 7 hari dari tarikh permohonan.	105	100%	0	0	105

## 8. PERANCANG BANDAR

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
1. Memastikan permohonan perintah pembangunan dan pecah sempadan bagi projek kecil diluluskan dalam masa 21 hari dari tarikh permohonan didaftarkan	200	67.5%	0	32.5%	250

2. Memastikan permohonan perintah pembangunan dan pecah sempadan bagi projek besar diluluskan dalam masa 30 hari dari tarikh permohonan didaftarkan.	215	85.7%	5	14.3%	220
3. Memastikan ulasan sewa/milik dan ubahsyarat tanah dikemukakan semula ke pejabat tanah dan jajahan dalam tempoh 21 hari dari tarikh permohonan diterima	25	90.5%	0	9.5%	25
4. Memastikan edaran fail-fail Jabatan Bangunan dikembalikan dalam masa 2 minggu	45	100%	0	0	45

## 9. KEJURUTERAAN

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
1. Memastikan semua permohonan bagi kemudahan infrastruktur seperti mengetar jalan, perlongkangan dan lampu jalan disiasat dan di jawab dalam masa 14 hari dengan syarat ianya lengkap dengan pelan-pelan lokasi.	21	100%	0	0	21
2. Meluluskan permohonan pembinaan infrastruktur persendirian seperti kerja tanah, perparitan, pembedungan dan jalan dalam masa 4 minggu bagi yang kurang daripada 10 unit dan 10 minggu bagi yang melebihi 10 unit dengan syarat ianya disertakan dengan dokumen-dokumen yang lengkap.	11	100%	0	0	11

## 10. PENTADBIRAN

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
1. Menyediakan minit mesyuarat dalam masa Tiga (3) hari.	25	100%	0	0	25
2. Mendapatkan maklum balas mesyuarat dalam masa Tujuh (7) hari selepas minit mesyuarat diadakan.	20	100%	0	0	20
3. Memastikan urusan tuntutan insuran berkelompok kakitangan diselesaikan dalam masa Lima (5) hari bekerja.	3	100%	0	0	3
4. Memastikan urusan pinjaman kenderaan dan komputer kakitangan diselesaikan dalam masa Dua (2) minggu.	16	100%	0	0	16
5. Menguruskan edaran laporan Pasukan Pemantauan kepada jabatan yang berkaitan supaya diambil tindakan susulan dalam masa Tujuh (7) hari daripada tarikh laporan diedarkan.	45	100%	0	0	45

## 15. LANDSKAP

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
1. Meluluskan plan projek yang menepati kehendak jabatan ini dalam masa 1 minggu.	8	100%	0	0	8
2. Memberi sokongan SKD bagi permohonan-permohonan yang menepati syarat-syarat Jabatan ini dalam masa 1 minggu.	15	100%	0	0	15

3. Menghantar tempahan bunga-bunga berpasu 1 hari sebelum majlis/upacara berlangsung.	15	100%	0	0	15
4. Menyempurnakan kerja-kerja menebang, memangkas dan mengandam pokok-pokok yang dilaporkan dalam jangkamasa 2 minggu dengan syarat mematuhi kehendak-kehendak Jabatan ini.	25	74%	0	26%	25

## 16. MEKANIKAL

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
1. Melaksanakan pembaikan kenderaan/jentera dalam masa 2 hari.	80	77.86%	20	22.14%	100
2. Melaksana servis kenderaan/jentera dalam masa 3 jam.	42	100%	0	0	42
3. Menyegerakan baikpulih tayar dalam masa 2 jam.	150	100%	0	0	150

## 17. LETAK KERETA

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
1. Pengeluaran stiker bermusim kepada pemohon dalam tempoh 10 minit.	1554	100%	0	0	1554
2. Memproses dan mengeluarkan stiker khas kepada pemohon selepas mendapat kelulusan daripada YDP / SU dan Penolong Pengarah Letak Kereta dalam tempoh 10 minit.	1224	100%	0	0	1224