



## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024 BAGI TEMPOH JULAI HINGGA DISEMBER 2024

JABATAN : JABATAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN DAN KESIHATAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN	CATITAN
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%) Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	Peratus (%) Tidak Menepati Standard		
1	a) Penarafan bintang bilik mandi dan tandas awam tumpuan milim MPPD mencapai 3 bintang dan ke atas	30 hari	82	100%	-	-	82	
	b) Perkhidmatan kutipan sisa pepejal dan pembersihan awam bagi premis kediaman/perniagaan berdasarkan kelulusan CCC atau aduan berkaitan dalam tempoh	7 hari	18	100%	-	-	18	



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024 BAGI TEMPOH  
JULAI HINGGA DISEMBER 2024**

**JABATAN : JABATAN PELESENAN**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN	CATITAN	
			Jumlah Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%) Menepati <i>Standard</i>	Jumlah Tidak Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%) Tidak Menepati <i>Standard</i>			
1	a)	Memproses dan memberikan keputusan bagi permohonan lesen perniagaan dan penjaja dalam tempoh 30 hari	30 hari	216	100%	-	-	216	
	b)	Penggredan premis makanan dan berlesen dilaksanakan sebanyak 80% daripada jadual pemeriksaan	80%	240	100%	-	-	240	



## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024 BAGI TEMPOH JULAI HINGGA DISEMBER 2024

JABATAN : UNIT PESURUHJAYA BANGUNAN (COB)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN	CATITAN	
			Jumlah Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%) Menepati <i>Standard</i>	Jumlah Tidak Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%) Tidak Menepati <i>Standard</i>			
1	a)	Menguruskan aduan dan masalah yang berkaitan dengan pemaju/JMB/MC mengenai pengurusan dan pentadbiran, akaun dan penyenggaraan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh aduan yang diterima	7 hari	70	100%	-	-	70	Kesemua aduan yang diterima telah diambil tindakan yang sewajarnya dan selaras dengan peruntukan Akta Pengurusan Strata 2013 (Akta 757)
	b)	Memantau semua skim pemajuan strata berhubung pelaksanaan Mesyuarat Agung Tahunan (AGM) / Mesyuarat Agung Luar Biasa (EGM) pada setiap bulan	setiap bulan	246	100%	-	-	246	



## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024 BAGI TEMPOH JULAI HINGGA DISEMBER 2024

**JABATAN : UNIT AUDIT DALAM**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN	CATITAN
			Jumlah Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%) Menepati <i>Standard</i>	Jumlah Tidak Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%) Tidak Menepati <i>Standard</i>		
1.	Memastikan pengurusan kewangan dijalankan dengan teratur disemua peringkat dengan cara membuat pemeriksaan, analisis, cadangan serta memberi nasihat dan maklum balas berhubung dengan aktiviti yang diaudit :							
	a) Menjalankan pengauditan berdasarkan program audit yang telah dirancang 1 kali sebulan	1 kali sebulan	11	100%	-	-	11	
	b) Mengeluarkan Pemerhatian Audit berdasarkan pengauditan yang telah dijalankan sekali sebulan	1 kali sebulan	8	100%	-	-	8	
	c) Menjalankan pengauditan susulan ke atas pengauditan yang telah dijalankan	-	3	100%	-	-	3	
	d) Membincangkan semua aktiviti-aktiviti pengauditan yang telah dijalankan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Audit (setiap 3 bulan sekali bagi tempoh suku tahun)	3 bulan sekali	9	100%	-	-	9	
	e) Pelaporan Audit (Pelaporan bagi tempoh 3 bulan)	3 bulan	9	100%	-	-	9	
	f) Pelaporan Tahunan Audit bagi Tahun 2024	1 kali	1	100%	-	-	1	
	g) Penyediaan Memorandum Rancangan Audit (MRA) 2025	1 kali	1	100%	-	-	1	
	h) Sistem Star Rating (SPB-PBT)	-	1	100%	-	-	1	



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024 BAGI TEMPOH  
JULAI HINGGA DISEMBER 2024**

**JABATAN : JABATAN PERANCANG BANDAR (JBP)**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH	MENEPAI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN	CATITAN
			Jumlah Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%) Menepati <i>Standard</i>	Jumlah Tidak Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%) Tidak Menepati <i>Standard</i>		
1	a) Memastikan pelan susunatur dan pelan pra-hitungan yang melibatkan Kebenaran Merancang disahkan Yang Dipertua, MPPD dalam tempoh 14 hari bekerja.	14 hari	23	100%	-	-	23	



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024 BAGI TEMPOH  
JULAI HINGGA DISEMBER 2024**

**JABATAN : BAHAGIAN KEWANGAN (BK)**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH	MENEPAI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN	CATITAN
			Jumlah Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%) Menepati <i>Standard</i>	Jumlah Tidak Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%) Tidak Menepati <i>Standard</i>		
1	a) Memastikan bayaran kepada pembekal dan kontraktor disediakan 7 hari dari tarikh dokumen diterima lengkap	7 hari	1337	100%	-	-	1337	



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024 BAGI TEMPOH  
JULAI HINGGA DISEMBER 2024**

**JABATAN : UNIT UNDANG-UNDANG (UUU)**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH	MENEPAI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN	CATITAN
			Jumlah Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%) Menepati <i>Standard</i>	Jumlah Tidak Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%) Tidak Menepati <i>Standard</i>		
1	a) Menguruskan penyelesaian rayuan kadar bayaran kompaun kepada Majlis dengan berkesan	7 hari	784	100%	-	-	784	



## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024 BAGI TEMPOH JULAI HINGGA DISEMBER 2024

JABATAN : JABATAN KEJURUTERAAN (JK)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH	MENEPAI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN	CATITAN
			Jumlah Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%) Menepati <i>Standard</i>	Jumlah Tidak Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%) Tidak Menepati <i>Standard</i>		
1	a) Memastikan aduan berkaitan lampu jalan tidak menyala diselesaikan dalam tempoh 48 jam	48 jam	276	100%	-	-	276	
	b) Memastikan maklumbalas awal kepada pengadu diberikan dalam tempoh 24 jam	24 jam	120	100%	-	-	120	
	c) Memastikan maklum balas mengenai status pelaksanaan tindakan ke atas aduan diberikan selewat-lewatnya dalam tempoh 15 hari daripada tarikh penerimaan aduan dan membuat susulan sehingga selesai	15 hari	54	100%	-	-	54	





## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024 BAGI TEMPOH JULAI HINGGA DISEMBER 2024

**JABATAN : UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC)**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN	CATITAN	
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%) Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	Peratus (%) Tidak Menepati Standard			
1.	a)	Memproses permohonan lengkap untuk diangkat ke Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat (OSC) dalam tempoh 43 hari :							
	i)	Permohonan Kebenaran Merancang	43 hari	26	100%	-	-	26	
	ii)	Permohonan Pelan Bangunan	43 hari	8	100%	-	-	8	
	iii)	Permohonan Pelan Infrastruktur	43 hari	4	100%	-	-	4	
	iv)	Permohonan Pelan Lampu Jalan	43 hari	5	100%	-	-	5	
	v)	Permohonan Pelan Landskap	43 hari	8	100%	-	-	8	
	vi)	Permohonan Pelan Nama Taman dan Jalan	43 hari	6	100%	-	-	6	
	b)	Memproses dan mengedarkan semua permohonan Pelan Kebenaran Merancang, Pelan Bangunan, Pelan Infrastruktur, Pelan Landskap serta Pelan Nama Taman dan Jalan	3 hari	57	100%	-	-	57	
	c)	Mengedarkan keputusan Mesyuarat Jawatankuasa Setempat (OSC) melalui Sistem OSC 3PLUS Online kepada pemohon.	5 hari	21	100%	-	-	21	



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024 BAGI TEMPOH  
JULAI HINGGA DISEMBER 2024**

**JABATAN : JABATAN PENGUATKUASA (JPK)**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN	CATITAN
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%) Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	Peratus (%) Tidak Menepati Standard		
1.	a) Memastikan pematuhan Undang-Undang dan Peraturan dengan mensasarkan tidak kurang daripada 50% penyelesaian ke atas jumlah kompauan yang dikeluarkan	1 bulan	434	15.10%	2442	84.90%	2876	
	b) mengambil tindakan 90% penyelesaian terhadap aduan awam.	1 bulan	349	89.00%	43	11.00%	392	



## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024 BAGI TEMPOH JULAI HINGGA DISEMBER 2024

**JABATAN : JABATAN BANGUNAN (JKB)**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN	CATITAN
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%) Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	Peratus (%) Tidak Menepati Standard		
1.	a) Memproses permohonan pra-semakan pelan cadangan baru dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dengan syarat permohonan mematuhi syarat-syarat Majlis	14 hari	17	100%	-	-	17	
	b) Memproses permohonan lengkap pelan cadangan baru dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dengan syarat permohonan mematuhi syarat-syarat Majlis	14 hari	17	100%	-	-	17	
	c) Memproses permohonan lengkap cadangan bangunan sementara dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh penerimaan dengan syarat permohonan mematuhi syarat-syarat Majlis	30 hari	7	100%	-	-	7	
	d) Memproses permohonan lengkap pelan tambahan/ubahsuai dan kerja-kerja kecil menggantikan pelan dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh penerimaan dengan syarat permohonan mematuhi syarat-syarat Majlis	30 hari	458	100%	-	-	458	
	e) Memproses permohonan permit dan mengeluarkan yuran permit dalam tempoh 7 hari bekerja dan keluar surat kelulusan permit dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan resit jelas	7 hari	4	100%	-	-	4	



## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024 BAGI TEMPOH JULAI HINGGA DISEMBER 2024

JABATAN : JABATAN LANDSKAP (JL)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN	CATITAN
			Jumlah Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%) Menepati <i>Standard</i>	Jumlah Tidak Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%) Tidak Menepati <i>Standard</i>		
1.	Menerima dan memproses 100% dari setiap permohonan Aduan awam setiap bulan :							
	a) Menerima permohonan aduan dan diproses dalam masa 3 hari bekerja beserta siasatan di tapak	3 hari						
	b) Aduan diagihkan dan diletakkan dalam list menunggu (2 hari bekerja)	2 hari						
	c) Kerja-kerja pelaksanaan aduan di tapak, bergantung kepada bilangan pokok pada setiap aduan (1-2 hari bekerja)	1-2 hari						
	d) Maklumbalas kepada pengadu (1 hari)	1 hari						



## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024 BAGI TEMPOH JULAI HINGGA DISEMBER 2024

**JABATAN : JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA (JPPH)**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN	CATITAN
			Jumlah Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%) Menepati <i>Standard</i>	Jumlah Tidak Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%) Tidak Menepati <i>Standard</i>		
a)	Membuat Penilaian Semula ke atas pegangan berkadar setiap 5 tahun sekali atau tempoh yang dilanjutkan oleh Pihak Berkuasa Negeri	5 Tahun atau tempoh yang dilanjutkan Pihak Berkuasa Negeri	1	100%	-	-	1	Permohonan melanjutkan pemakaian Senarai Nilai n Sedia Ada telah dikemukakan kepada PBT melalui surat bertarikh 25/03/2022. MMK Negeri Sembilan yang bersidang pada 18/05/2022 telah meluluskan lanjutan tempoh masa untuk penyediaan Senarai Nilai n MPPD selama setahun bermula 1 Julai 2022 hingga 30 Jun 2026 dan meluluskan pemakaian Senarai Nilai n Sedia Ada bermula 1 Julai 2022 hingga 30 Jun 2026.
b)	Memberi maklumbalas dalam tempoh 7 hari dari tarikh permohonan diterima (perisian gerai/pasar MPPD)	7 hari	107	100%	-	-	107	
c)	Kerja-kerja Pindaan Senarai Nilai n dibuat dalam tempoh 6 bulan dari tarikh Sijil Layak Menduduki (CFO)/Sijil Perakuan dan Pematuhan (CCC) dikeluarkan	6 bulan	15	100%	-	-	15	
d)	Surat tawaran penyewaan gerai/pasar dan lain-lain aset MPPD dikeluarkan dalam tempoh 10 hari selepas Mesyuarat Penuh MPPD	10 hari	29	100%	-	-	29	



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024 BAGI TEMPOH  
JULAI HINGGA DISEMBER 2024**

**JABATAN : UNIT KORPORAT, PELANCOANGAN DAN PERHUBUNGAN AWAM (UKPA)**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN	CATITAN
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%) Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	Peratus (%) Tidak Menepati Standard		
1.	a) Memastikan proses kelulusan sewaan Dataran Terbuka dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja	14 hari	5	100%	-	-	5	
	b) Memastikan Proses Kelulusan Sewaan Pantai Dalam Tempoh Empat Belas (14) Hari Bekerja	14 hari	88	100%	-	-	88	



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2024 BAGI TEMPOH  
JULAI HINGGA DISEMBER 2024**

**JABATAN : BAHAGIAN PEROLEHAN, ASET DAN STOR (BPAS)**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH	MENEPAI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN	CATITAN
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%) Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	Peratus (%) Tidak Menepati Standard		
1.	a) Memastikan semakan dan analisa buku log kenderaan dilaksanakan selepas diterima daripada pemandu mengikut tempoh 7 hari bekerja dan diserahkan semula kepada pemandu	7 hari	355	100%	-	-	355	