

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBPG
JANUARI– DISEMBER 2024**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH PIAGAM	JUMLAH PERKHIDMATAN	JUMLAH MENEPATI STANDARD PIAGAM	PENCAPAIAN PIAGAM (%)
1.	Memastikan maklum balas aduan diberikan dalam tempoh 1 hari bekerja menerusi e-mel atau Sistem Pesanan Ringkas (MySMS).	1 hari bekerja	7269	7269	100%
2.	Memastikan penyelesaian aduan awam berkaitan penyelenggaraan infrastruktur jalan, parit dan lampu jalan sebagaimana kategori aduan :				
	i. Sekurang-kurangnya 3 hari bekerja	3 hari bekerja	2024	1934	95.55%
	ii. Tidak melebihi 30 hari bekerja (bergantung kepada jenis aduan)	30 hari	313	303	96.81%
3.	Memastikan tempoh perkhidmatan kaunter tidak melebihi 30 minit	Tidak melebihi 30 minit	41,923	39,869	95.10%
4.	Keputusan permohonan lesen setelah dokumen lengkap:				
	i. Lesen tidak berisiko – serta merta	Serta merta	489	489	100%
	ii. Lesen berisiko – tidak melebihi 30 hari bekerja	Tidak melebihi 30 hari bekerja	609	609	100%

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBPG
JANUARI– DISEMBER 2024**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH PIAGAM	JUMLAH PERKHIDMATAN	JUMLAH MENEPATI STANDARD PIAGAM	PENCAPAIAN PIAGAM (%)
5.	Tawaran penyewaan aset dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja daripada tarikh undian dilaksanakan	14 hari bekerja	208	208	100%
6.	Menyelaras dan memantau permohonan cadangan pemaju dan permohonan-permohonan lain yang diterima berdasarkan ketetapan Manual OSC 3.0 Plus				
	i. Johor Fast Lane : 14 hari	i. 14 hari	4	4	100%
	ii. Pelan Kebenaran Merancangn (KM) : 57 hari	ii. 57 hari	87	87	100%
	iii. Pelan Bangunan (PB) : 50 hari	iii. 50 hari	100	100	100%
	iv. Pelan Kerjatanah, Jalan Perparitan (JP) : 50 hari	iv. 50 hari	66	66	100%
	v. Pelan Landskap : 42 hari	v. 42 hari	16	16	100%
	vi. Pelan Lampu Jalan : 33 hari	vi. 33 hari	14	14	100%
	vii. Pelan Nama Taman, Jalan Dan Nombor Bangunan : 33 hari	vii. 33 hari	9	9	100%
	viii. Permohonan Serentak : (KM+PB) : 57 hari	viii. 57 hari	11	11	100%
	ix. Permohonan Serentak	ix. 57 hari	9	9	100%

	(KM+PB+JP) : 57 hari x. Permohonan Serentak (PB+J) : 50 hari xi. Permohonan lain-lain	x. 50 hari	0 0	0 0	- -
	Memaklumkan keputusan permohonan cadangan pemajuan kepada pemohon: i. Menyediakan dan mengedarkan keputusan Mesyuarat Jawatankuasa OSC bagi setiap permohonan secara terperinci bagi tindakan permohonan dan jabatan memperaku dalam tempoh 5 hari dari tarikh Mesyuarat Jawatankuasa OSC bersidang : 5 hari bekerja	5 hari bekerja	301	301	100%

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBPG
JANUARI– DISEMBER 2024**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH PIAGAM	JUMLAH PERKHIDMATAN	JUMLAH MENEPATI STANDARD PIAGAM	PENCAPAIAN PIAGAM (%)
7.	Permohonan Pelan Ubahan Tambahan Rumah Kediaman diluluskan jika permohonan lengkap dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh penerimaan	30 hari bekerja	466	465	99.79%
8.	Memastikan proses pembayaran kepada kontraktor dan pembekal dibayar dalam tempoh tidak lewat 14 hari bekerja selepas dokumen lengkap diterima	14 hari	7537	7484	99.30%
9.	Memproses Pemohonan Pindahmilik Borang I (Kategori Individu) dalam tempoh 15 minit selepas penerimaan borang dan dokumen sokongan lengkap	15 minit	4,345	4,345	100%
10.	Memaklumkan keputusan bantahan / rayuan cukai harta kepada pemilik dalam tempoh 3 hari bekerja selepas keputusan Mesyuarat Penuh	3 hari bekerja	5,827	5,291	90.80%

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBPG
JANUARI– DISEMBER 2024**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH PIAGAM	JUMLAH PERKHIDMATAN	JUMLAH MENEPATI STANDARD PIAGAM	PENCAPAIAN PIAGAM (%)
11.	Menjalankan kerja-kera pencegahan dan kawalan vektor di kawasan kes yang dilaporkan dalam tempoh 2 hari terimaan makluman dari Pejabat Kesihatan Johor Bahru	2 hari	860	860	100%
12.	Memastikan aktiviti kemasyarakatan, sosial dan program pelancongan dilaksanakan sekurang-kurangnya 2 kali dalam sebulan	2 kali dalam sebulan	12	12	100%
JUMLAH KESELURUHAN			72,208	69,465	96.20%

LAPORAN RINGKASAN

