

LAPORAN PENCAPAIAN PRESTASI PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA PASIR GUDANG
BAGI JANUARI HINGGA DISEMBER 2025

BIL	JANJI	MENEPA TI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		Jumlah Menepati Standard ***	% Menepati Standard ***	Jumlah Tidak Menepati Standard ***	% Tidak Menepati Standard ***	
1	Memastikan maklum balas aduan diberikan dalam tempoh 1 hari bekerja menerusi e-mel atau Sistem Pesanan Ringkas (MySMS)	7,659	100%	-	-	7,659
2	Memberikan maklum balas tindakan penyelesaian aduan awam yang diterima kepada Bahagian Korporat dan Perhubungan Awam dalam tempoh 3 hari bekerja	1543	100%	-	-	1543
3	Memastikan tempoh perkhidmatan kaunter tidak melebihi 30 minit	49,788	99.51%	244	0.49%	50,032
4	Keputusan permohonan lesen setelah dokumen lengkap:					
	4.1 Lesen tidak berisiko	492	98.99%	5	1.01%	497
	4.2 Lesen berisiko	520	98.86%	6	1.14%	526
5	Tawaran penyewaan aset dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja daripada tarikh undian dilaksanakan	225	85.23%	39	14.77%	264

BIL	JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		Jumlah Menepati Standard ***	% Menepati Standard ***	Jumlah Tidak Menepati Standard ***	% Tidak Menepati Standard ***	
6	6.1 Menyelaras dan memantau permohonan cadangan pemaju dan permohonan-permohonan lain yang diterima berdasarkan ketetapan Manuarl OSC 3.0 Plus					
	i. Johor Fast Lane : 14 hari	4	66.67%	2	33.33%	6
	ii. Pelan Kebenaran Merancang (KM) : 57 hari	70	100%	-	-	70
	iii. Pelan Bangunan (PB : 50 hari)	107	100%	-	-	107
	iv. Pelan Kerjatanah, Jalan dan Perparitan (JP) : 50 hari	81	100%	-	-	81
	v. Pelan Landskap: 42 hari	30	100%	-	-	30
	vi. Pelan Lampu Jalan : 33 hari	14	100%	-	-	14
	vii. Pelan Nama, Jalan dan Nombor Bangunan : 33 hari	7	100%	-	-	7
	viii. Permohonan Serentak : (KM+PB) : 57 hari	21	100%	-	-	21
	ix. Permohonan Serentak (KM+PB+JP) : 57 hari	22	100%	-	-	22

BIL	JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		Jumlah Menepati Standard ***	% Menepati Standard ***	Jumlah Tidak Menepati Standard ***	% Tidak Menepati Standard ***	
	x. Permohonan Serentak (PB+JP) : 50 hari	3	100%	-	-	3
	xi. Permohonan lain-lain	20	100%	-	-	20
	6.2 Memaklumkan Keputusan kelulusan permohonan Cadangan pemajuan kepada pemohon i. Menyediakan dan mengedarkan Keputusan Mesyuarat Jawatankuasa OSC bagi setiap fail permohonan secara terperinci bagi tindakan pemohon dan jabatan memperaku dalam tempoh 5 hari dari tarikh Mesyuarat Jawatankuasa OSC bersidang	24	100%	-	-	24
7	Permohonan Pelan Ubahan Tambahan Rumah Kediaman diluluskan jika permohonan lengkap dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh penerimaan	405	100%	-	-	405

BIL	JANJI	MENEPA TI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		Jumlah Menepati Standard ***	% Menepati Standard ***	Jumlah Tidak Menepati Standard ***	% Tidak Menepati Standard ***	
8	Memastikan proses pembayaran kepada kontraktor dan pembekal dibayar dalam tempoh tidak lewat 4 hari bekerja selepas dokumen lengkap diterima	8,424	99.45%	47	0.55%	8,471
9	Memproses Pemohonan Pindahmilik Borang I (Kategori Individu) dalam tempoh 15 minit selepas penerimaan borang dan dokumen sokongan lengkap	5,732	100%	-	-	5,732
10	Memaklumkan Keputusan bantahan / rayuan cukai harta kepada pemilik dalam tempoh 3 hari bekerja selepas Keputusan Mesyuarat Penuh	108	100%	-	-	108
11	Menjalankan kerja-kerja pencegahan dan kawalan vector di Kawasan kes yang dilaporkan dalam tempoh 2 hari terimaan makluman daripada Pejabat Kesihatan Johor Bahru	Fogging : 801 ULV : 141 =942	100 %	-	-	942
12	Memastikan aktiviti kemasyaratan, sosial dan program pelancongan dilaksanakan sekurang-kurangnya 2 kali dalam sebulan	43	100%	-	-	43
JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN		76,284	99.55%	343	0.45%	76,627

LAPORAN RINGKASAN

