

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN**  
**MAJLIS PERBANDARAN KOTA BHARU BANDAR RAYA ISLAM (MPKB-BRI)**  
**BULAN JAN HINGGA FEB 2016**

**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.       | 9  | 90%                 | 1   | 10%                       | 10     |
| 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. | 14   | 82.3%               | 3   | 17.7%                     | 17     |
| 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.       | 49   | 42.2%               | 67  | 57.8%                     | 116    |
| 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.               | 5  | 83.3%               | 1   | 16.7%                     | 6      |
| 5. Memastikan pelan permit kecil bangunan diluluskan dalam tempoh 14 hari dan tertakluk kepada pematuhan semua syarat yang telah ditetapkan.  | 9  | 60%                 | 6   | 40%                       | 15     |
| 6. Memastikan Sijil Kelayakan Menduduki dikeluarkan dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan dan tertakluk kepada pematuhan semua syarat yang telah ditetapkan.  | 8  | 80%                 | 2   | 20%                       | 10     |

|   |   |       |   |       |   |
|---|---|-------|---|-------|---|
| 7. Memberi ulasan-ulasan teknikal kepada Jabatan Dalaman Majlis dalam tempoh 14 hari dari tarikh surat yang diterima. | 6 | 66.7% | 3 | 33.3% | 9 |
|---|---|-------|---|-------|---|

## 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<br>i. Menyemak dan menyempurnakan perjanjian penyewaan, pajakan, dan sebagainya (tidak termasuk perjanjian usahasama) dalam tempoh Tiga Puluh (30) hari dari tarikh arahan diterima. | 153  | 83.6%               | 30  | 16.4%                     | 183    |
| 2. Pendakwaan<br>i. Mengurus Notis Tindakan Mahkamah ke atas kompaun-kompaun yang dirujuk dalam tempoh Empat Belas (14) hari.  | 285  | 85.9%               | 47  | 14.1%                     | 332    |

## 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. | 28   | 100%                | 0   | 0                         | 28     |
| 2. Menyemak setiap pertanyaan kompaun dalam masa 15 minit.  | 12   | 100%                | 0   | 0                         | 12     |

#### 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. | 67   | 100%                | 0   | 0                         | 67     |
| 2. Memaklumkan keputusan penyelesaian siasatan atau semakan aduan kepada pangadu tidak melebihi 7 hari bekerja setelah keputusan dibuat.                          | 67   | 100%                | 0   | 0                         | 67     |

#### 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.      | 62   | 95.4%               | 4   | 6.6%                      | 66     |
| 2. Memastikan pengeluaran barang dari setor dalam masa 10 minit. | 153  | 100%                | 0   | 0                         | 153    |

## 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. | 23   | 100%                | 0   | 0                         | 23     |

## 7. PENGURUSAN PASAR DAN PENJAJA

| 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. | 23   | 100%                | 0   | 0                         | 23                  |
| 2. Memproses permohonan lesen sementara dalam tempoh 7 hari dari tarikh permohonan.      | 25   | 100%                | 0   | 0                         | 25                  |

## 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 | 23   | 74.1%               | 8   | 25.9%                     | 31                  |

|   |    |      |    |     |     |
|---|----|------|----|-----|-----|
| 2. Memastikan permohonan perintah pembangunan dan pecah sempadan bagi projek besar diluluskan dalam masa 30 hari dari tarikh permohonan didaftarkan.      | 83 | 83%  | 17 | 17% | 100 |
| 3. Memastikan ulasan sewa/milik dan ubahsyarat tanah dikemukakan semula ke pejabat tanah dan jajahan dalam tempoh 21 hari dari tarikh permohonan diterima | 6  | 100% | 0  | 0%  | 6   |
| 4. Memastikan edaran fail-fail Jabatan Bangunan dikembalikan dalam masa 2 minggu  | 12 | 100% | 0  | 0   | 12  |

## 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.   | 7  | 100%                | 0   | 0                         | 7      |
| 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. | 4  | 100%                | 0   | 0                         | 4      |

## 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.  | 9  | 100%                | 0   | 0                         | 9      |
| 2. Mendapatkan maklum balas mesyuarat dalam masa Tujuh (7) hari selepas minit mesyuarat diadakan.   | 5  | 100%                | 0   | 0                         | 5      |
| 3. Memastikan urusan tuntutan insuran berkelompok kakitangan diselesaikan dalam masa Lima (5) hari bekerja.   | 2  | 100%                | 0   | 0                         | 2      |
| 4. Memastikan urusan pinjaman kenderaan dan komputer kakitangan diselesaikan dalam masa Dua (2) minggu.   | 5  | 100%                | 0   | 0                         | 5      |
| 5. Menguruskan edaran laporan Pasukan Pemantauan kepada jabatan yang berkaitan supaya diambil tindakan susulan dalam masa Tujuh (7) hari daripada tarikh laporan diedarkan. | 5  | 100%                | 0   | 0                         | 5      |

## 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.                               | 5  | 100%                | 0   | 0                         | 5                   |
| 2. Memberi sokongan SKD bagi permohonan-permohonan yang menepati syarat-syarat Jabatan ini dalam masa 1 minggu. | 3  | 100%                | 0   | 0                         | 3                   |

|   |   |       |   |       |    |
|---|---|-------|---|-------|----|
| 3. Menghantar tempahan bunga-bunga berpasu 1 hari sebelum majlis/upacara berlangsung.   | 8 | 100%  | 0 | 0     | 8  |
| 4. Menyempurnakan kerja-kerja menebang, memangkas dan mengandam pokok-pokok yang dilaporkan dalam jangkamasa 2 minggu dengan syarat mematuhi kehendak-kehendak Jabatan ini. | 8 | 72.8% | 3 | 27.2% | 11 |

## 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. | 32   | 78%                 | 9   | 22%                       | 41                  |
| 2. Melaksana servis kenderaan/jentera dalam masa 3 jam.        | 22   | 100%                | 0   | 0                         | 22                  |
| 3. Menyegerakan baikpulih tayar dalam masa 2 jam.              | 83   | 100%                | 0   | 0                         | 83                  |

## 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.  | 777  | 100%                | 0   | 0                         | 777                 |
| 2. Memproses dan mengeluarkan stiker khas kepada pemohon selepas mendapat kelulusan daripada YDP / SU dan Penolong Pengarah Letak Kereta dalam tempoh 10 minit. | 483  | 100%                | 0   | 0                         | 483                 |