

**LAPORAN PRESTASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS DAERAH KETEREH PERBANDARAN ISLAM BAGI TAHUN 2025**

1. BAHAGIAN PENTADBIRAN DAN SUMBER MANUSIA

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	
1. Mengemaskini rekod anggota dalam tempoh satu (1) hari daripada tarikh terima maklumat.	190	100%	0	0%	190
2. Keputusan permohonan cuti rehat akan diberitahu dalam masa dua (2) hari dari tarikh permohonan.	2099	98.5%	32	1.5%	2131
3. Akan mengedarkan maklumat/pemberitahuan surat-surat kepada Bahagian dalam masa (2) hari dari tarikh terimaan	5145	98.7%	67	1.3%	5212
4. Memastikan Kebajikan semua anggota di ambil berat.	190	100%	0	0%	190
5. Mengedarkan jemputan-jemputan mesyuarat dalam tempoh tidak lebih tujuh (7) hari sebelum mesyuarat.	96	100%	0	0%	96
6. Memastikan semua jentera dan kenderaan MDKPI sentiasa dalam keadaan baik dan sempurna	50	100%	0	0%	50

2. BAHAGIAN PERBENDAHARAAN

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	
1. Menyediakan perkhidmatan kaunter mesra, cekap dan berkualiti dengan memastikan masa menunggu bagi pembayaran bil di kaunter adalah selama (5) minit bagi masa sibuk dan (3) minit masa bagi kurang sibuk.	30701	100%	0	0%	30701
2. Menyiapkan anggaran belanjawan tahunan sebelum/pada tarikh yang ditetapkan setiap tahun.	1	100%	0	0%	1
3. Menyiapkan gaji kakitangan sebelum 24 haribulan setiap bulan.	189	100%	0	0%	1
4. Memastikan semua urusan pembayaran dibuat dalam tempoh (14) hari dari tarikh tuntutan invoice yang diterima.	970	99%	100	1%	980
5. Memastikan Penyata Cukai Pendapatan kakitangan siap sebelum 31 Mac setiap tahun.	1	100%	0	0%	1
6. Memastikan teguran audit dapat dijawab dalam tempoh (14) hari.	1	100%	0	0%	1

3. BAHAGIAN PERANCANGAN DAN BANGUNAN

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	
1. Memproses Permohonan Kebenaran Merancang (KM) dalam tempoh (14) hari setelah mendapat pengesahan dari Bahagian OSC.	80	98.8%	1	1.2%	81
2. Memproses permohonan berdiri dan menyiapkan projek perumahan/ kediaman/ perkedaian/ perkhidmatan dan lain-lain dalam tempoh (30) hari setelah mendapat pengesahan dari Bahagian OSC.	398	100%	0	0%	398
3. Memproses dan meluluskan permohonan mendirikan dan menyiapkan bangunan kediaman/ kedai/ kiosk stor dan lain-lain tidak melebihi empat (4) unit dalam tempoh empat belas (14) hari setelah menepati syarat-syarat teknikal.	66	91.7%	6	8.3%	72
4. Memproses permohonan Pecah Bahagian Tanah dibawah Seksyen 140 hingga 145 Akta Kanun Tanah Negara dalam tempoh tujuh (7) hari dari permohonan diterima.	142	87.7%	20	12.3%	162
5. Memproses permohonan tambahan bagnunan dalam tempoh tujuh (7) hari dari permohonan diterima.	25	86.2%	4	13.8%	29
6. Memproses pandangan teknikal bagi ubah syarat/ sewa dan pohon milik tanah Kerajaan dalam tempoh empat belas (14) hari tarikh permohonan.	214	100%	0	0%	214
7. Permohonan bagi Sijil Menduduki Bangunan (SKD) dalam tempoh tiga puluh (30) hari dari tarikh terima permohonan.	1	100%	0	0%	1

8. Pengeluaran surat sokongan bagi Perakuan Siap dan Pematuhan (CCC) dalam tempoh tiga puluh (30) hari dari tarikh terima permohonan.	138	100%	0	0%	138
---	-----	------	---	----	-----

4. BAHAGIAN OSC

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	
1. Menerima dan menyemak permohonan yang diterima dengan lengkap serta membuat edaran kepada jabatan memproses Jabatan Teknikal (dalaman/ luaran) dalam tempoh tiga (3) hari.	462	100%	0	0%	462
2. Memantau dan menerima ulasan dari Jabatan Teknikal Dalaman dan Jabatan Teknikal Luaran dalam tempoh 14 hari.	462	100%	0	0%	462
3. Mengeluarkan surat panggilan Mesyuarat Jawatankuasa Pusat setempat (OSC) kepada Jabatan Teknikal Luaran dan Dalaman dalam tempoh tujuh (7) hari sebelum tarikh mesyuarat.	13	100%	0	0%	13
4. Mengadakan mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat (OSC) sebanyak (1) kali sebulan seperti yang telah ditetapkan.	13	100%	0	0%	13
5. Memaklumkan keputusan Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat (OSC) kepada Pelanggan dalam tempoh (3) hari.	13	100%	0	0%	13

5. BAHAGIAN PERHUBUNGAN AWAM DAN KORPORAT

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	
1. Memberi layanan mesra dan sopan terhadap sebarang pertanyaan pelanggan.	57	100%	0	0%	57
2. Menerima dan menyalurkan aduan yang diterima dalam tempoh 30 minit dan memberi maklum balas kepada pengadu dalam tempoh tujuh (7) hari waktu bekerja.	89	86.4%	14	13.6%	103
3. Mengurus program-program bersama masyarakat di setiap Jawatankuasa Kecil Penduduk (JKP) 24 Zon.	15	62.5%	9	37.5%	24

6. BAHAGIAN PENGURUSAN HARTA

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	
1. Memproses permohonan sewaan harta milik MDKPI iaitu bangunan, gerai, kiosk dan lain-lain dalam tempoh tujuh (7) hari setelah memenuhi syarat yang ditetapkan.	70	100%	0	0%	70
2. Memproses permohonan sewaan peralatan/ padang/ dewan badminton dan gelanggang futsal dalam tempoh dua (2) hari.	217	100%	0	0%	217
3. Mengemaskini maklumat penyewaan dan akaun sewaan dalam tempoh (5) hari tarikh maklumat lengkap diterima.	80	100%	0	0%	80
4. Mengeluarkan resit terimaan bayaran rasmi (KEW.PA 38) kepada penyewa secara serta merta bagi pungutan hasil bergerak.	618	100%	0	0%	618

7. BAHAGIAN PENILAIAN

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	
1. Memproses dan memberikan jawapan ke atas sebarang rayuan tunggakan dan cukai semasa dalam tempoh 1 bulan dari tarikh Mesyuarat JK Cukai Taksiran, dan Rayuan Cukai Taksiran dibuat.	217	100%	0	0%	217
2. Memastikan setiap perubahan maklumat pemilik dan harta direkodkan dalam masa satu (1) minggu dari tarikh maklumat diterima.	300	100%	0	0%	300
3. Menghantar notis pengenaan Cukai Taksiran kepada pemilik harta setelah penilaian dilakukan.	2336	100%	0	0%	2336
4. Memproses permohonan caj pemajuan dalam tempoh tujuh (7) hari setelah memenuhi syarat yang ditetapkan.	66	100%	0	0%	6

8. BAHAGIAN KEJURUTERAAN DAN PEMBANGUNAN

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	
1. Memastikan pelaksanaan dan penyelenggaraan projek-projek dapat disempurnakan dengan baik dan mengikut peraturan yang ada.	111	100%	0	0%	111
2. Menyempurnakan permohonan projek-projek oleh Masyarakat setempat dengan cepat dan berkesan dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh kelulusan projek.	111	100%	0	0%	111
3. Memastikan segala aduan awam (mengenai infrastruktur) dapat diatasi dengan sempurna dan cepat dalam tempoh empat belas (14) hari.	59	93.7%	4	6.3%	63

9. BAHAGIAN PENGUATKUASA

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	
1. Menyiasat aduan awam dalam tempoh tiga (3) jam dari masa aduan diterima.	118	100%	0	0%	118
2. Memproses bayaran kompaun dalam masa lima belas (15) minit.	437	100%	0	0%	437
3. Mengurus tuntutan balik barang-barang sita dalam masa satu (1) jam dari masa permohonan diterima.	9	100%	0	0%	9

10. BAHAGIAN PERLESENAN DAN KHIDMAT BANDAR

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	
1. Memproses permit iklan, sepanduk, poster, billboard dalam tidak lebih sepuluh (10) minit.	125	100%	0	0%	125
2. Memproses permit sementara perniagaan atau promosi jualan dan akan dikeluarkan dalam tempoh tidak lebih sepuluh (10) minit.	85	100%	0	0%	85
3. Memproses lesen /permit perniaga pasar malam/ pasar tani dalam tempoh sepuluh (10) minit.	94	100%	0	0%	94
4. Memproses pendaftaran permohonan lesen premis perniagaan dalam tempoh tidak kurang sepuluh (10) minit.	360	100%	0	0%	360
5. Meluluskan lesen premis tidak berisiko serta merta.	146	97.3%	4	2.7%	150
6. Meluluskan lesen premis perniagaan berisiko dalam tempoh satu (1) bulan bergantung kepada mesyuarat pelesenan.	6	100%	0	0	6
7. Membuat kutipan sampah setiap hari di Jalan Protocol /Jalan Utama dan dua (2) hari sekali di kawasan perumahan.	526	97.4%	14	2.6%	540
8. Melakukan kerja pemotongan rumput di taman perumahan dalam tempoh tiga (3) bulan sekali.	10	90.9%	1	9.1%	11

11. BAHAGIAN UNDANG-UNDANG

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	
1. Memberi nasihat dan pandangan perundangan yang jelas, tepat dan lengkap kepada bahagian-bahagian dalaman dan orang awam dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen atau maklumat yang lengkap.	15	100%	0	0%	15
2. Meneliti, menyemak, menggubal atau meminda undang-undang kecil, peraturan, garis panduan dan undang-undang berkait Majlis.	20	100%	0	0%	20
3. Menyediakan atau menyemak dokumen perjanjian dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen dan maklumat yang lengkap. Manakala bagi perjanjian melibatkan isu-isu kompleks dalam tempoh 30 hari bekerja.	400	100%	0	0%	400
4. Menyemak draf notis atau surat atau apa-apa dokumen yang dikemukakan oleh bahagian dalaman dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen atau maklumat yang lengkap.	10	100%	0	0%	10
5. Meneliti, menyemak dan menyediakan surat penurunan dan pelantikan kuasa kepada pegawai Majlis.	100	100%	0	0%	100

6. Menjalankan rundingan dengan pihak-pihak yang terlibat dalam sesuatu kes supaya situasi sama menang dan penyelesaian di luar mahkamah dapat dicapai oleh kedua-dua pihak dan secara tidak langsung memastikan pengurangan kos di pihak Majlis.	5	100%	0	0%	5
7. Merujuk / mengurus dokumen tuntutan sivil yang lengkap diterima kepada peguam panel.	2	100%	0	0%	2
8. Penguatkuasaan undang-undang. Memastikan segala aktiviti dan operasi yang dilaksanakan mematuhi / selari dengan undang-undang yang berkuat kuasa.	5	100%	0	0%	5
9. Menerima dan mengurus tuntutan pihak ketiga di bawah Skim Takaful Liabiliti Awam.	5	100%	0	0%	5

12. BAHAGIAN PEMBANGUNAN ISLAM

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	
1. Memberi nasihat dan penerangan kepada peniaga supaya mematuhi peraturan penutup aurat (P)	30	100%	0	0%	30
2. Memberi pengisian dan penerangan U.M.I. kepada kakitangan MDKPI, pasaraya dan sektor perhotelan dalam tempoh 5 hari	51	100%	0	0%	51
3. Memastikan peniaga pasar malam berhenti berniaga 10 minit sebelum masuk waktu maghrib dan 10 minit selepas waktu maghrib.	50	100%	0	0%	50
4. Memberi sumbangan kepada mangsa yang ditimpa musibah dalam Kawasan pentadbiran MDKPI dalam tempoh tiga (3) hari.	14	100%	0	0%	14
5. Memberi sumbangan segera kepada fakir miskin, armalah, "Ibnu Sabil" dan asnaf "IPT".	12	100%	0	0%	12
6. Mengurus dan menyelia program-program keagamaan di masjid-masjid, pasar dan taman setiap minggu.	51	100%	0	0%	51
7. Melaksana program-program sukarela, motivasi, rekreasi dan tarbiah kepada golongan belia/beliawanis dalam Kawasan pentadbiran MDKPI.	6	100%	0	0%	6

8. Memantau keseluruhan pematuhan konsep Perbandaran Islam khususnya perkara Amar Makruf dan Nahi Mungkar serta menyalurkan kepada jabatan yang berkaitan.	14	100%	0	0%	14
--	----	------	---	----	----