

**LAPORAN ANALISA PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPAG  
BAGI BULAN OGOS DALAM MESYUARAT PENGURUSAN  
BIL. 6/2025**

| BIL | JABATAN | PERKHIDMATAN                                                                                                                   | TEMPOH   | BILANGAN PERMOHONAN (A) | MENGIKUT TEMPOH PIAGAM (B) | PERMOHONAN DALAM PROSES (C) | PENCAPAIAN PIAGAM<br>$D=B/(A-C) \times 100$<br>(%) | CATATAN |
|-----|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------|----------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------|---------|
| 1   | OSC     | Menerima Dan Memproses Permohonan Yang Diterima Dan Diselesaikan Sehingga Mendapat Keputusan Jawatankuasa OSC :                |          |                         |                            |                             |                                                    |         |
|     |         | a) Kebenaran Merancang :                                                                                                       |          |                         |                            |                             |                                                    |         |
|     |         | i) Kebenaran Merancang (Kecil)                                                                                                 | 42 hari  | T/P                     | T/P                        | T/P                         | T/P                                                |         |
|     |         | ii) Kebenaran Merancang (Sederhana)                                                                                            | 57 hari  | 7                       | 2                          | 5                           | 100                                                |         |
|     |         | iii) Kebenaran Merancang (Besar A)                                                                                             | 300 hari | T/P                     | T/P                        | T/P                         | T/P                                                |         |
|     |         | iv) Kebenaran Merancang (Besar B)                                                                                              | 73 hari  | T/P                     | T/P                        | T/P                         | T/P                                                |         |
|     |         | b)Kebenaran Merancang Tempoh Terhadap (KMTT) :                                                                                 |          |                         |                            |                             |                                                    |         |
|     |         | i. Perubahan Material Penggunaan Bangunan                                                                                      | 57 hari  | T/P                     | T/P                        | T/P                         | T/P                                                |         |
|     |         | ii. Perubahan Material Penggunaan Tanah                                                                                        | 57 hari  | T/P                     | T/P                        | T/P                         | T/P                                                |         |
|     |         | iii. Pemajuan Infrastruktur                                                                                                    | 30 hari  | T/P                     | T/P                        | T/P                         | T/P                                                |         |
|     |         | iv. Pemajuan Aktiviti Pertanian Yang Dijalankan Di Atas Tanah Pertanian dan Tanah Yang Diberikan Tol Atau Pajakan Tanah Rezab. | 57 hari  | T/P                     | T/P                        | T/P                         | T/P                                                |         |
|     |         | c)Pelan Kejuruteraan :                                                                                                         |          |                         |                            |                             |                                                    |         |
|     |         | i.Pelan Kerja Tanah                                                                                                            | 50 hari  | 3                       | 3                          | 0                           | 100                                                |         |
|     |         | ii.Pelan Jalan Dan Parit                                                                                                       | 50 hari  | 5                       | 4                          | 1                           | 100                                                |         |
|     |         | iii.Pelan Lampu Jalan                                                                                                          | 33 hari  | 4                       | 1                          | 3                           | 100                                                |         |
|     |         | e)Pelan Bangunan                                                                                                               | 50 hari  | 7                       | 5                          | 2                           | 100                                                |         |
|     |         | f)Pelan Nama Taman / Jalan                                                                                                     | 50 hari  | 2                       | 1                          | 1                           | 100                                                |         |
|     |         | g)Pelan Lanskap                                                                                                                | 42 hari  | T/P                     | T/P                        | T/P                         | T/P                                                |         |
|     |         | h) Permit Struktur Sementara                                                                                                   | 33 hari  | 9                       | 9                          | 0                           | 100                                                |         |
|     |         | h) Permit Sementara Menara / Struktur Komunikasi                                                                               | 30 hari  | 1                       | 1                          | 0                           | 100                                                |         |

| BIL                           | JABATAN                      | PERKHIDMATAN                                                                                                    | TEMPOH                                                      | BILANGAN PERMOHONAN (A) | MENGIKUT TEMPOH PIAGAM (B) | PERMOHONAN DALAM PROSES (C) | PENCAPAIAN PIAGAM<br>D=B/(A-C)X100 (%) | CATATAN                                                                                                                |
|-------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------------|-----------------------------|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2                             | BANGUNAN                     | Memproses dan Membuat Keputusan Permohonan Pelan Tambahan Dan Ubah Suai Rumah Kediaman Sesebuah dan Rumah Teres | 4 Hari                                                      | 35                      | 35                         | 0                           | 100                                    |                                                                                                                        |
|                               |                              | Memproses dan Membuat Keputusan Permohonan Pelan Tambahan dan Ubah Suai Bukan Kediaman                          | 4 Hari                                                      | 5                       | 5                          | 0                           | 100                                    |                                                                                                                        |
|                               |                              | Memproses dan Membuat Keputusan Permohonan Pelan Bangunan Rumah Kediaman Sesebuah.                              | 14 Hari                                                     | 7                       | 7                          | 0                           | 100                                    |                                                                                                                        |
| 3                             | PENILAIAN & PENGURUSAN HARTA | Mengeluarkan Bil Cukai Taksiran Dua (2) kali Setahun                                                            | 2 kali setahun (sebelum 15 Januari & 15 Julai setiap tahun) | T/P                     | T/P                        | T/P                         | T/P                                    |                                                                                                                        |
|                               |                              | Memproses Permohonan Pindah Milik Pegangan Berkadar                                                             | 12 hari                                                     | 324                     | 324                        | 0                           | 100                                    |                                                                                                                        |
|                               |                              | Memproses Permohonan Sewaan Premis Selepas Tamat Iklan                                                          | 30 hari                                                     | 1                       | 1                          | 0                           | 100                                    |                                                                                                                        |
| 4                             | PELESENAN                    | Memproses Permohonan Lesen Premis Perniagaan Berisiko Dari Tarikh Dokumen Lengkap Diterima                      | 17 hari                                                     | 15                      | 15                         | 0                           | 100                                    |                                                                                                                        |
|                               |                              | Memproses Permohonan Lesen Premis Perniagaan Tidak Berisiko                                                     | 10 minit                                                    | 20                      | 20                         | 0                           | 100                                    |                                                                                                                        |
| 5                             | KORPORAT                     | Aduan Kategori Mudah Diselesaikan Dalam Tempoh 5 Hari                                                           | 5 hari                                                      | 36                      | 34                         | 0                           | 94.44                                  | Dua (2) aduan kacau ganggu tidak dapat diselesaikan dalam tempoh kompleksiti mudah 5 hari bekerja pada 1 & 4 Ogos 2025 |
| PURATA PENCAPAIAN KESELURUHAN |                              |                                                                                                                 |                                                             | 481                     | 467                        | 12                          | 99.57                                  |                                                                                                                        |