

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS PERBANDARAN Pengerang
TAHUN 2024**

PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH PIAGAM	JUMLAH PERKHIDMATAN	JUMLAH MENEPATI STANDARD PIAGAM	PENCAPAIAN PIAGAM (%)
JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN				
Melengkapkan laporan emolumen dan penyata potongan gaji kakitangan	5 hari sebelum tarikh pembayaran gaji	12	12	100%
Melengkapkan laporan tuntutan bil rawatan perubatan kakitangan di klinik/ hospital swasta	10 hari selepas 10hb setiap bulan	12	12	100%
Menguruskan pendaftaran personel dan perkhidmatan kakitangan baru	14 hari bekerja daripada tarikh lapor diri	28	28	100%
Kursus kakitangan	80% daripada jumlah kakitangan menghadiri kursus sekurang-kurangnya 7 hari setahun	227	182	100%
Menyelesaikan aduan kerosakan kelengkapan IT	Masa tindakan adalah dalam tempoh 24 jam setelah aduan diterima	40	37	92.50%

Penyediaan kelengkapan peralatan IT sebelum sebarang mesyuarat / event dijalankan	Penyediaan dalam masa 15 minit untuk mesyuarat di dalam pejabat dan dalam masa 24 jam sebelum untuk sebarang program dimulakan	180	180	100%
Pemantauan dan penyelenggaraan projek Johor Wifi di sekitar kawasan pentadbiran Majlis Perbandaran Pengerang	Pemantauan dilakukan sebanyak satu kali sebulan	12	12	100%
JABATAN KEWANGAN				
Memproses semua tuntutan bayaran yang lengkap	5 hari bekerja	1,565 TUNTUTAN	1,524 TUNTUTAN	97.38%
Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	14 hari bekerja	1,565 TUNTUTAN	1,524 TUNTUTAN	97.38%
JABATAN KEJURUTERAAN				
Kelulusan Pelan Kerja Tanah / Jalan dan Perparitan	99 hari dengan syarat dokumen yang dikemukakan adalah lengkap	9	9	100%
2. Kelulusan Permohonan Lampu Awam Baru serta Tambahan Lampu	92 hari dengan syarat dokumen yang dikemukakan adalah lengkap	3	3	100%

3. Notis pemberitahuan sebutharga	7 hari	127	127	100%
4. Notis pemberitahuan tender	21 hari	17	17	100%
JABATAN KAWALAN BANGUNAN				
Permohonan bagi pelan-pelan bangunan/ pindaan yang lengkap berdasarkan Akta 133 dan Undang-Undang Kecil Bangunan Seragam 1986 dibawa ke Mesyuarat Jawatankuasa OSC untuk pertimbangan.	14 hari	42 permohonan	42 permohonan	100%
Permohonan bagi pelan-pelan permit sementara yang lengkap berdasarkan Akta 133 dan Undang-Undang Kecil Bangunan Seragam 1986 dibawa ke Mesyuarat Jawatankuasa OSC untuk pertimbangan.	14 hari	14 permohonan	14 permohonan	100%
Permohonan bagi pelan-pelan ubahan dan tambahan yang lengkap berdasarkan Akta 133 dan Undang-Undang Kecil Bangunan Seragam 1986 untuk pertimbangan kelulusan diperingkat jabatan.	30 hari	60 permohonan	60 permohonan	100%
Permohonan kebenaran memulakan kerja awal bagi permohonan pelan pembangunan yang lengkap berdasarkan Akta 133 dan Undang-Undang Kecil Bangunan Seragam	14 hari	2 permohonan	2 permohonan	100%

1986 dibawa ke Mesyuarat Jawatankuasa OSC untuk pertimbangan.				
Permohonan kelulusan pembaharuan permit bangunan sementara yang lengkap untuk pertimbangan kelulusan diperingkat jabatan.	30 hari	103 permohonan	103 permohonan	100%
Permohonan bagi pelan permit pagar keselamatan sementara (hoarding) dan papan tanda projek yang lengkap untuk pertimbangan kelulusan diperingkat jabatan.	14 hari	5 permohonan	5 permohonan	100%
Permohonan permit sementara bagi binaan 'awning' dan tangga kecemasan yang lengkap untuk pertimbangan kelulusan diperingkat jabatan.	14 hari	Tiada	Tiada	Tiada
Permohonan permit kerja-kerja kecil yang lengkap untuk pertimbangan kelulusan diperingkat jabatan.	14 hari	45 permohonan	45 permohonan	100%
Permohonan permit mendirikan khemah bagi majlis keraian dan lain-lain yang lengkap untuk pertimbangan kelulusan diperingkat jabatan.	7 hari	39 permohonan	39 permohonan	100%
Permohonan salinan pelan kelulusan/ CFO atau Borang F / dokumen yang lengkap untuk pertimbangan kelulusan diperingkat jabatan.	3 hari	14 permohonan	14 permohonan	100%

Maklumbalas jabatan kepada Unit Komunikasi Korporat dan Perhubungan Awam bagi aduan yang diterima untuk tindakan susulan.	14 hari	12 permohonan	12 permohonan	100%
JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA				
Permohonan carian maklumat harta beserta dokumen lengkap – terhad kepada 3 pegangan	3 hari dari Tarikh Permohonan lengkap	67	67	100%
Permohonan pengesahan maklumat harta beserta dokumen lengkap	3 hari dari Tarikh permohonan lengkap	65	65	100%
Tawaran penyewaan premis kepada pemohon yang berjaya	7 hari selepas keputusan Mesyuarat Penuh MPP	7	7	100%
Tempahan untuk Majlis/rekreasi/riadah	14 hari sebelum tarikh tempahan	24	24	100%
Semakan dokumen lengkap bagi Permohonan Pemfailan Jadual Petak untuk projek pembangunan skim strata	3 hari bekerja dari tarikh terima di Unit Pesuruhjaya Bangunan	Tiada	-	-
Maklumbalas Permohonan Pemfailan Jadual Petak untuk projek pembangunan skim strata	24 jam selepas penerimaan dokumen yang telah diperakui oleh Pesuruhjaya Bangunan	Tiada	-	-

Jabatan Kesihatan Awam Dan Pelesenan**Bahagian Pelesenan**

Permohonan lesen industri berisiko	30 hari	6	6	100%
Permohonan lesen perniagaan tidak berisiko dan iklan (serta merta)	1 Hari (24 jam)	212	212	100%
Permohonan permit perniagaan sementara (Permit/ kaki lima/ kerusi meja)	7 hari	Kaki Lima – 19 Kerusi Meja - 51	Kaki Lima – 19 Kerusi Meja - 51	100%
Permohonan permit hiburan sementara (wayang cina/ ekpo/ funfair)	14 hari	Wayang Cina – 11 Ekspo - 2	Wayang Cina – 11 Ekspo - 2	100%
Permohonan permit iklan sementara (banner / banting)	7 hari	63	63	100%
Permohonan lesen penjaja	7 hari / 30 hari jika memerlukan kelulusan Mesyuarat Jawatankuasa	48	48	100%

Permohonan lesen sementara Pasar Malam	7 hari	0	0	0%
Bahagian Kesihatan				
Permohonan lesen anjing	14 hari	14	14	100%
Perkhidmatan kawalan wabak denggi (wabak terkawal)	21 hari	1	1	100%
Bahagian Alam Sekitar Dan Kebersihan				
Perkhidmatan Sisa pepejal				100%
i. Kawasan Perumahan	3 kali seminggu	144	144	100%
ii. Kawasan Komersil	6 kali seminggu	288	288	100%
iii. Tong sampah berpusat				100%
-Tong Roro	2 kali seminggu	96	96	100%
-Tong sampah 660L	6 kali seminggu	288	288	100%
Perkhidmatan Pembersihan Awam				
i. Pemotongan rumput di bahu jalan	2 kali Sebulan	Dilakukan oleh JPBL	-	-
ii. Pembersihan longkang perimeter	1 kali sebulan	12	12	100%

Perkhidmatan sapuan jalan dan sampah - sampah kecil (kawasan pusat bandar dan kawasan komersil)	Setiap hari	365	365	100%
4. Kutipan sampah pukat	1 kali seminggu	52	52	100%
JABATAN PERANCANG BANDAR DAN LANDSKAP				
BAHAGIAN PERANCANG BANDAR				
Menyediakan perakuan permohonan Kebenaran Merancang yang telah didaftarkan di OSC untuk dibawa ke Mesyuarat Jawatankuasa Unit Pusat Sehenti bagi pertimbangan	14 hari	19	19	100%
Menyediakan perakuan permohonan Nama Taman/ Nama Jalan yang telah didaftarkan di OSC untuk dibawa ke Mesyuarat Jawatankuasa Unit Pusat Sehenti bagi pertimbangan	14 hari	4	4	100%
Kelulusan Permohonan EXPA	7 Hari	24	22	92%
BAHAGIAN LANDSKAP				
Menyediakan perakuan permohonan Landskap yang telah didaftarkan di OSC untuk dibawa ke Mesyuarat Jawatankuasa Unit Pusat Sehenti bagi pertimbangan	14 hari	3	3	100%

Kerja-kerja Kecemasan/pokok tumbang	24 Jam (Kecemasan) 30 Hari (Aduan) Mudah- 3 hari bekerja Sederhana – 1-14 hari bekerja Kompleks - melebihi 15 hari bekerja	117	117	100%
JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT				
Permohonan dan pelaksanaan program kemasyarakatan bersama Ahli Majlis 24 zon (kawasan operasi)	Sekurang-kurangnya 12 kali setahun.	12 program kemasyarakatan	12 program kemasyarakatan	100%
Permohonan dan Penganjuran aktiviti/sukan/rekreasi dengan kerjasama agensi/NGO/persatuan luar .	4 fasa	Januari April Julai Oktober	Januari April Julai Oktober	100%
Perlaksanaan dan penganjuran program yang berkaitan dengan pembangunan pelancongan.	4 fasa	Januari April Julai Oktober	Januari April Julai Oktober	100%
Permohonan dan Penganjuran program kerohanian bersama masyarakat.	Sekurang-kurangnya 12 kali setahun.	12 kali penganjuran program kerohaniandan keagamaan Bersama kemasyarakatan	12 kali penganjuran program kerohaniandan keagamaan Bersama kemasyarakatan	100%

Kelulusan permohonan bagi sumbangan-sumbangan kepada masyarakat.	7 hari masa bekerja	20Permohonan sumbangan/bantuan kepada Masyarakat/ NGO/ agensi	20 Permohonan sumbangan/ bantuan kepada Masyarakat/ NGO/ agensi	100%
Jabatan Penyelaras bagi pentadbiran dan pengurusan Yayasan Makmur Pengerang.	Kelulusan rasmi dari Ahli Lembaga Pemegang Amanah YMP	30 Permohonan sumbangan/ bantuan dan pelaksanaan 3 program kemasyarakatan meliputi Kawasan pentabiran	30 Permohonan sumbangan/ bantuan dan pelaksanaan 3 program kemasyarakatan meliputi Kawasan pentabiran	100%
JABATAN PENGUATKUASAAN				
Aduan	Memastikan tindakan siasatan terhadap aduan yang diterima berkaitan jabatan dalam tempoh 48 jam (hari bekerja).	19 aduan diterima.	19 aduan telah diselesaikan.	100%
Khidmat Kepada Masyarakat	a. Melaporkan kerosakan-kerosakan di tempat awam kepada Jabatan Teknikal semasa rondaan dilaksanakan.	Setiap perjumpaan semasa rondaan.	Semua perjumpaan telah dimaklumkan kepada Jabatan yang berkaitan.	100%

	b. Memberi khidmat nasihat kepada peniaga-peniaga berkaitan keperluan bagi mematuhi Akta, Undang-undang Kecil, serta peraturan-peraturan yang dikuatkuasakan oleh Majlis Perbandaran Pengerang.	274 notis telah dikeluarkan.	Orang Kena Notis (OKN) telah membuat tindakan pematuhan.	100%
UNIT UNDANG-UNDANG				
Pandangan perundangan lisan kepada Tuan Yang Dipertua dan Tuan Setiausaha.	Diberikan seberapa segera.	24 pandangan perundangan lisan	24 pandangan perundangan lisan	100%
Pandangan perundangan bertulis kepada Jabatan dan Unit dalaman.	Tidak dihantar lewat melebihi 30 hari bekerja daripada tarikh penerimaan dokumen lengkap.	128 pandangan perundangan bertulis	128 pandangan perundangan bertulis	100%
Pengesahan atau minit bertulis kepada penyemakan dokumen.	Tidak dikeluarkan lewat melebihi 10 hari bekerja daripada tarikh penerimaan dokumen	12 penyemakan dokumen	12 penyemakan dokumen	100%

	atau kertas kerja lengkap.			
Proses penyediaan Draf Perundangan Subsidiari.	Tidak dipinda keseluruhan melebihi 5 kali.	10 Draf Perundangan Subsidiari	10 Draf Perundangan Subsidiari	100%
Proses pewartaan Perundangan Subsidiari.	Tidak dihantar lewat ke pewartaan melebihi 22 hari bekerja daripada tarikh penerimaan kelulusan MMK.	2 Perundangan Subsidiari	2 Perundangan Subsidiari	100%
Proses pemakaian Perundangan Subsidiari.	Tidak dibentang lewat ke Jawatankuasa melebihi 44 hari bekerja daripada tarikh pewartaan PNMB.	2 Perundangan Subsidiari	2 Perundangan Subsidiari	100%
Proses penyediaan draf Kertas Siasatan.	Tidak dipinda keseluruhan melebihi 5 kali.	Tiada	Tidak berkaitan	Tidak berkaitan
Proses keizinan Kertas Siasatan.	Tidak dihantar lewat ke permohonan Izin Pendakwaan melebihi 22 hari bekerja daripada tarikh penerimaan dokumen lengkap.	Tiada	Tidak berkaitan	Tidak berkaitan
Proses pemfailan Borang Saman dan Kertas Pertuduhan.	Tidak dihantar lewat ke permohonan Pemfailan Kes melebihi 22 hari	Tiada	Tidak berkaitan	Tidak berkaitan

	bekerja daripada tarikh penerimaan Izin Pendakwaan.			
Proses pelantikan Panel Peguam.	Tidak melebihi 14 hari biasa daripada tarikh penerimaan saman, writ, tuntutan atau pemfailan.	25 kes	25 kes	100%
Proses penyediaan Draf Pembelaan.	Tidak dipinda keseluruhan melebihi 5 kali.	25 kes	25 kes	100%
Proses pelaksanaan Keputusan, Perintah atau Penghakiman.	Tidak dilaksanakan melebihi 22 hari bekerja daripada tarikh pengeluaran oleh badan kehakiman.	9 kes	9 kes	100%
Proses penyediaan Draf Perjanjian.	Tidak dipinda keseluruhan melebihi 5 kali.	29 Draf Perjanjian	29 Draf Perjanjian	100%
Proses penyeteman Perjanjian.	Tidak dihantar lewat ke penyeteman melebihi 10 hari bekerja daripada tarikh lengkap ditandatangani pihak-pihak.	29 Perjanjian	29 Perjanjian	100%
Keseluruhan proses pemeteraian Perjanjian.	Tidak dimeterai lewat secara keseluruhan	29 Perjanjian	29 Perjanjian	100%

	melebihi 4 bulan daripada tarikh surat setuju terima, surat tawaran atau surat pelantikan.			
UNIT PUSAT SEHENTI				
Semakan dan maklum balas terhadap dokumen permohonan pelan pemajuan diatas talian.	Tidak melebihi 7 hari	110	110	100%
Edaran permohonan lengkap kepada agensi teknikal secara atas talian	Tidak melebihi 3 hari selepas penerimaan dokumen 'hard copy' di kaunter OSC	110	110	100%
Pemakluman Agenda Mesyuarat Jawatankuasa OSC kepada Ahli Mesyuarat	7 hari sebelum Mesyuarat Jawatankuasa OSC bersidang.	19	19	100%
Pemohonan dibawa pertimbangan dalam Mesyuarat Jawatankuasa OSC	Tidak melebihi 30 hari	110	110	100%
Pemakluman keputusan pertimbangan Pelan Pemajuan Kepada pihak pemohon	Tidak melebihi 3 hari selepas Mesyuarat Jawatankuasa OSC bersidang.	110	110	100%

Edaran Borang F (CCC) ke jabatan berkaitan	Tidak melebihi 5 hari selepas boring F diterima dikaunter OSC	8	8	100%
UNIT AUDIT DALAM				
Menyediakan Rancangan Audit Tahunan	7 hari bekerja	Menyediakan RAT sekali setahun	Mencapai sasaran	100%
Menjalankan pengauditan secara profesional dan berkualiti berpandukan standard pengauditan yang diterima umum.	22 hari bekerja	11 audit	Melebihi sasaran	100%
Mengeluarkan laporan atau pemerhatian audit yang tepat dan jelas	8 hari bekerja	11 laporan	Melebihi sasaran	100%
Mengeluarkan laporan atau pemerhatian audit yang seimbang dan bebas dalam tempoh sebulan selepas sesuatu pengauditan siap dijalankan.	8 hari bekerja	11 laporan	Melebihi sasaran	100%
Menyediakan Laporan Tahunan Audit Dalam.	14 hari bekerja	Menyediakan LAT sekali setahun	Mencapai sasaran	100%
UNIT INTEGRITI				
Mengesan dan mengesahkan sebarang aduan salahlaku jenayah serta pelanggaran tatakelakuan dan etika Jabatan	1 bulan dari tarikh buka fail	4 Kali Setahun	4 Kali	100%

Bertindak ke atas aduan yang diterima berkaitan salah laku jenayah serta pelanggaran tatakelakuan dan etika Jabatan	3 hari bekerja dari masa aduan diterima	4 Kali Setahun	4 Kali	100 %
Maklumat dan identiti pemberi maklumat akan dirahsiakan mengikut undang-undang yang berkuatkuasa	8 hari bekerja	3 Kali Setahun	3 Kali	100
Mendidik dan membudayakan pelaksanaan Integriti didalam Jabatan	8 hari bekerja	4 Kali Setahun	4 Kali	100%
UNIT KOMUNIKASI KORPORAT & PERHUBUNGAN AWAM				
Pengurusan aduan mengikut klasifikasi i. Mudah ii. Sederhana iii. Kritikal	3 hari 7 hari 21 hari dan mengikut peruntukan jabatan	56 111 213	56 111 213	100% 100% 100%
Buletin MPP	2 kali setahun	2 tinta	2 tinta	100 %
Penganjuran Majlis Rasmi Majlis Perbandaran Pengerang	5 kali setahun	5 majlis	5 majlis	100 %