


6.1 PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS BAGI JANUARI HINGGA JUN 2024


BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH PIAGAM	JUMLAH PERKHIDMATAN	JUMLAH MENEPATI STANDARD PIAGAM	PENCAPAIAN PIAGAM (%)
1.	Memastikan maklum balas aduan diberikan dalam tempoh 1 hari bekerja menerusi e-mel atau Sistem Pesanan Ringkas (MySMS).	1 hari bekerja	3344	3344	100
2.	Memastikan penyelesaian aduan awam berkaitan penyelenggaraan infrastruktur jalan, parit dan lampu jalan sebagaimana kategori aduan :				
	i. Sekurang-kurangnya 3 hari bekerja	3 hari bekerja	853	792	93
	ii. Tidak melebihi 30 hari bekerja (bergantung kepada jenis aduan)	30 hari	194	132	68
3.	Memastikan tempoh perkhidmatan kaunter tidak melebihi 30 minit	Tidak melebihi 30 minit	7387	7387	100
4.	Keputusan permohonan lesen setelah dokumen lengkap:				
	i. Lesen tidak berisiko – serta merta	Serta merta	252	252	100
	ii. Lesen berisiko – tidak melebihi 30 hari bekerja	Tidak melebihi 30 hari bekerja	257	257	100
5.	Tawaran penyewaan aset dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja daripada tarikh undian dilaksanakan	14 hari bekerja	83	83	100

 Pencapaian 100%



BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH PIAGAM	JUMLAH PERKHIDMATAN	JUMLAH MENEPATI STANDARD PIAGAM	PENCAPAIAN PIAGAM (%)
6.	Menyelaras dan memantau permohonan cadangan pemaju dan permohonan-permohonan lain yang diterima berdasarkan ketetapan Manual OSC 3.0 Plus				
i.	Johor Fast Lane : 14 hari	14 hari	1	1	100
ii.	Pelan Kebenaran Merancangn (KM) : 57 hari	57 hari	31	31	100
iii.	Pelan Bangunan (PB) : 50 hari	50 hari	20	20	100
iv.	Pelan Kerjatanah, Jalan Perparitan (JP) : 50 hari	50 hari	19	19	100
v.	Pelan Landskap : 42 hari	42 hari	3	3	100
vi.	Pelan Lampu Jalan : 33 hari	33 hari	1	1	100
vii.	Pelan Nama Taman, Jalan Dan Nombor Bangunan : 33 hari	33 hari	11	11	100
viii.	Permohonan Serentak : (KM+PB) : 57 hari	57 hari	2	2	100
ix.	Permohonan Serentak (KM+PB+JP) : 57 hari	57 hari	2	2	100
x.	Permohonan Serentak (PB+J) : 50 hari	50 hari	0	0	100
xi.	Permohonan lain-lain	-	0	0	100
	Memaklumkan keputusan permohonan cadangan pemajuan kepada pemohon: Menyediakan dan mengedarkan keputusan Mesyuarat Jawatankuasa OSC bagi setiap permohonan secara terperinci bagi tindakan permohonan dan jabatan memperaku dalam tempoh 5 hari dari tarikh Mesyuarat Jawatankuasa OSC bersidang : 5 hari bekerja	5 hari bekerja	84	84	100

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH PIAGAM	JUMLAH PERKHIDMATAN	JUMLAH MENEPATI STANDARD PIAGAM	PENCAPAIAN PIAGAM (%)
7.	Permohonan Pelan Ubahan Tambahan Rumah Kediaman diluluskan jika permohonan lengkap dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh penerimaan	30 hari bekerja	267	266	99.6
8.	Memastikan proses pembayaran kepada kontraktor dan pembekal dibayar dalam tempoh tidak lewat 14 hari bekerja selepas dokumen lengkap diterima	14 hari	3467	3450	99.51
9.	Memproses Pemohonan Pindahmilik Borang I (Kategori Individu) dalam tempoh 15 minit selepas penerimaan borang dan dokumen sokongan lengkap	15 minit	4005	4001	99.88
10.	Memaklumkan keputusan bantahan / rayuan cukai harta kepada pemilik dalam tempoh 3 hari bekerja selepas keputusan Mesyuarat Penuh	3 hari bekerja	168	168	100
11.	Menjalankan kerja-kerja pencegahan dan kawalan vektor di kawasan kes yang dilaporkan dalam tempoh 2 hari terimaan makluman dari Pejabat Kesihatan Johor Bahru	2 hari	460	460	100
12.	Memastikan aktiviti kemasyarakatan, sosial dan program pelancongan dilaksanakan sekurang-kurangnya 2 kali dalam sebulan	2 kali dalam sebulan	5	1	75
JUMLAH KESELURUHAN			20,916	19,975	95.50

 Pencapaian 100%

