



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS BANDARAYA SEREMBAN FASA 1 (JANUARI - APRIL 2026)



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN FASA 1 (JANUARI-APRIL) TAHUN 2026 MAJLIS BANDARAYA SEREMBAN

LAMPIRAN	JABATAN / UNIT
A	JABATAN KEWANGAN
B	JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN
C	JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA
D	JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN
E	JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT DAN PELANCONGAN
F	JABATAN KAWALAN BANGUNAN
G	JABATAN PELESENAN & PEMBANGUNAN USAHAWAN
H	JABATAN UNDANG - UNDANG DAN PENGUATKUASAAN
I	JABATAN TAMAN DAN LANDSKAP
J	JABATAN PENGURUSAN KUALITI DAN STRATEGIK
K	JABATAN TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI
L	UNIT UKUR BAHAN DAN PEROLEHAN
M	UNIT OSC (ONE STOP CENTRE)
N	JABATAN KEJURUTERAAN
O	UNIT COB (PESURUHJAYA BANGUNAN)
P	JABATAN KESIHATAN PERSEKITARAN
Q	UNIT AUDIT DALAM
R	UNIT INTEGRITI

JABATAN KEWANGAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN															
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%) Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	Peratus (%) Tidak Menepati Standard																
1.	UNIT SEWAAN Memastikan bil-bil sewa dikeluarkan dan dihantar kepada penyewa-penyewa gerai	Sebelum 7hb dalam setiap bulan	Bil sewa bulan Januari hingga April 2026	100%	0	0%	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Bulan</th> <th>Bilangan Bil Diproses</th> <th>Tarikh</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>JANUARI</td> <td>1,707</td> <td>2/1/2026</td> </tr> <tr> <td>FEBRUARI</td> <td>1,677</td> <td>4/2/2026</td> </tr> <tr> <td>MAC</td> <td>1,675</td> <td>2/3/2026</td> </tr> <tr> <td>APRIL</td> <td>1,678</td> <td>2/4/2026</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bil sewa kawasan Seremban dan Nilai dihantar melalui serahan tangan.</p> <p>Jumlah bil diproses = 6,737</p>	Bulan	Bilangan Bil Diproses	Tarikh	JANUARI	1,707	2/1/2026	FEBRUARI	1,677	4/2/2026	MAC	1,675	2/3/2026	APRIL	1,678	2/4/2026
Bulan	Bilangan Bil Diproses	Tarikh																				
JANUARI	1,707	2/1/2026																				
FEBRUARI	1,677	4/2/2026																				
MAC	1,675	2/3/2026																				
APRIL	1,678	2/4/2026																				

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%) Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	Peratus (%) Tidak Menepati Standard	
2.	UNIT CUKAI TAKSIRAN a. <u>Cukai Taksiran</u> Bil-bil tuntutan cukai taksiran (cukai pintu) akan diposkan / diserahkan kepada pemilik-pemilik harta selewat-lewatnya pada tarikh berikut : i. Setengah Tahun Pertama b. <u>Notis E Cukai Taksiran</u> i. Setengah Tahun Pertama	31hb Januari	323,692	100%	0	0%	Tarikh sebenar : 11/12/2025
		15hb April	137,497	100%	0	0%	Tarikh sebenar : 17/4/2026 (Bil terima selepas Cuti Hari Raya Aidilfitri :
3.	UNIT BAYARAN Bayaran Perkhidmatan/ bekalan dan lain-lain pembekal/ kontraktor	7 hari bekerja daripada tarikh baucer diterima dengan lengkap	Jan - 263 Feb - 341 Mac - 485 Apr - 423 Jumlah : 1,512	100%	0	0%	1,512

JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%) Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	Peratus (%) Tidak Menepati Standard	
1.	Memberi kelulusan tempahan fasiliti di Dewan MBS melalui sistem e-Tempahan dalam tempoh lima (5) hari bekerja.	5 hari bekerja	251	100%	0	0%	251
2.	Memberi kelulusan tempahan Bilik Mesyuarat / Ruang Hidang / Bilik Latihan di Wisma MBS, makan, minum dan peralatan (di bawah seliaan JKP sahaja) MBS	3 hari bekerja	266	100%	0	0%	266
3.	Mengurus dan memproses tuntutan insurans MBS dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima hingga diserahkan kepada pihak insurans.	30 hari bekerja	20	100%	0	0%	20

JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%) Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	Peratus (%) Tidak Menepati Standard	
1.	Menjawab surat-menyurat awam dalam tempoh 28 hari waktu bekerja.	28 hari waktu bekerja.	1,133	100%	0	0%	1,133
2.	Mengemaskini nama pemilik dalam sistem eNilai harta dalam tempoh 10 hari waktu bekerja.	10 hari waktu bekerja	3,219	100%	0	0%	3,219
3.	Mengemaskini alamat surat-menyurat dalam sistem eNilai dalam tempoh 10 hari bekerja	10 hari waktu bekerja	951	100%	0	0%	951
4.	Mengeluarkan/menyediakan surat akuan terima permohonan tuntutan pulangan balik cukai taksiran (Remisi) dalam tempoh 10 hari bekerja.	10 hari waktu bekerja	33	100%	0	0%	33
5.	Membekal maklumat berkaitan tanah dan bangunan (Insolvensi, Polis, Kastam dll) dalam tempoh 10 hari bekerja.	10 hari waktu bekerja	180	100%	0	0%	180
6.	Memproses surat akuan terima bantahan dalam tempoh 10 hari bekerja .	10 hari waktu bekerja	3	100%	0	0%	3
7.	Melaksanakan tindakan/penyelesaian pelbagai urusan Pengurusan Harta (PPR Lobak, PPR Paroi, Terminal 1, Kedai Pejabat Milik Majlis dalam tempoh 28 hari bekerja.	28 hari waktu bekerja	3	100%	0	0%	3

JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%) Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	Peratus (%) Tidak Menepati Standard	
1.	Memproses dan meluluskan permohonan kebenaran merancang yang lengkap dalam tempoh 90 hari dari tarikh penerimaan dokumen lengkap.	90 hari	114	100%	0	0%	114
2.	Memproses dan meluluskan permohonan menamakan taman, jalan dan menomborkan rumah / premis dalam tempoh 90 hari dan tarikh penerimaan dokumen lengkap.	90 hari	22	100%	0	0%	22
3.	Memberikan ulasan perancangan ke atas pelan bangunan dalam tempoh 2 minggu dari tarikh penerimaan daripada jabatan berkenaan	2 minggu	278	100%	0	0%	278
4.	Memberi ulasan dasar bagi permohonan tanah kerajaan dalam kawasan Majlis Bandaraya Seremban kepada Pejabat Tanah Seremban dalam tempoh 2 minggu dari tarikh penerimaan.	2 minggu	89	100%	0	0%	89
5.	Memproses, mencetak maklumat lot tanah, taman perumahan, pecahan tanah, jarak, rezab jalan, gunatanah (pelan <i>softcopy</i>) dalam bentuk GIS kepada orang awam.	1 hari	28	100%	0	0%	28

JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT DAN PELANCONGAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%) Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	Peratus (%) Tidak Menepati Standard	
A. PENGURUSAN VENUE							
1							
	i. Padang Bola Sepak a. Padang NS	3 hari bekerja	232	100%	0	0%	232
	b. Padang Rasah Jaya	3 hari bekerja	2	100%	0	0%	2
	c. Padang Lobak	3 hari bekerja	-	-	-	-	-
	d. Padang Rantau	3 hari bekerja	-	-	-	-	-
	e. Padang Batu 8, Mantin	3 hari bekerja	4	100%	0	0%	4

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%) Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	Peratus (%) Tidak Menepati Standard	
B. PENGURUSAN KOMUNITI DAN PELANCONGAN							
2.	Program Kemasyarakatan (CSR, Sukan, Kebudayaan DLL)						
	i. Menganjurkan program melibatkan masyarakat	12 program setahun	4	100%	0	0%	<ul style="list-style-type: none"> 1. Majlis Bacaan Yassin Sempena Ulang tahun Keenam MBS (29.1.2026) 2. Program <i>MYSKILL</i> MBS bersama KEMAS Negeri Sembilan (10.2.2026) 3. Program Tanggungjawab Sosial Korporat (CSR) Program Bubur Lambuk MBS bersama Bank Rakyat Cawangan Seremban (25.2.2026) 4. Majlis Bacaan Yassin sempena Ulang tahun ke enam Majlis Bandaraya Seremban (23.4.2026)
	ii. Mengemaskini senarai produk pelancongan	1 kali sebulan	4	100%	0	0%	4
	iii. Mengemaskini media sosial Pesona Seremban untuk promosi kepada orang awam berkaitan perkembangan produk pelancongan Daerah Seremban	1 kali sebulan	10	100	0	0%	10
	iv. Melaksanakan program/acara pelancongan	7 kali dalam setahun	12	100%	0	0%	<ul style="list-style-type: none"> 1. 2-4 Januari 2. 9-11 Januari 3. 16-18 Januari 4. 23-25 Januari 5. 30 Januari - 1 Februari 6. 6-8 Februari 7. 13-15 Februari 8. 3-5 April 9. 10-12 April 10. 17-19 April 11. 24-26 April 12. 10-13 Mac (Bazaar Aidilfitri)

Moh Nonggok Kek Somban

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%) Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	Peratus (%) Tidak Menepati Standard	
B. PENGURUSAN KOMUNITI DAN PELANCONGAN							
2.	Program Kemasyarakatan (CSR, Sukan, Kebudayaan DLL)						
	i. Menganjurkan program melibatkan masyarakat	12 program setahun	4	100%	0	0%	4
	ii. Mengemaskini senarai produk pelancongan	1 kali sebulan	4	100%	0	0%	4
	iii. Mengemaskini media sosial Pesona Seremban untuk promosi kepada orang awam berkaitan perkembangan produk pelancongan Daerah Seremban	1 kali sebulan	10	100	0	0%	10
	iv. Melaksanakan program/acara pelancongan	7 kali dalam setahun	12	100%	0	0%	12

JABATAN KAWALAN BANGUNAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%) Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	Peratus (%) Tidak Menepati Standard	
1.	Menyemak dan memproses kelulusan pelan bangunan bagi Projek Perumahan / Pembangunan Bercampur dalam tempoh masa 90 hari selaras dengan objektif kualiti ISO	Tempoh masa 90 hari mengikut / selaras dengan objektif kualiti ISO	21	100%	0	0%	21
2.	Menyemak dan memproses kelulusan pelan bangunan bagi Projek Perniagaan dalam tempoh masa 90 hari selaras dengan objektif kualiti ISO	Tempoh masa 90 hari mengikut / selaras dengan objektif kualiti ISO	74	100%	0	0%	74
3.	Menyemak dan memproses kelulusan Pelan Bangunan bagi Banglo Persendirian dalam tempoh masa 90 hari selaras dengan objektif kualiti ISO	Tempoh masa 90 hari mengikut / selaras dengan objektif kualiti ISO	53	100%	0	0%	53
4.	Memproses, memberi ulasan atau syor permohonan kelulusan pelan bangunan untuk Projek Industri / Bengkel dalam tempoh masa 90 hari selaras dengan objektif kualiti ISO	Tempoh masa 90 hari mengikut / selaras dengan objektif kualiti ISO	53	100%	0	0%	53
5.	Memproses 85% Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan Tambahan dan Ubahsuai Bangunan Kediaman dalam tempoh masa 21 hari bekerja selaras dengan objektif kualiti ISO	85% permohonan diproses dalam tempoh masa 21 hari bekerja mengikut / selaras dengan objektif kualiti ISO	294	93%	22	7%	316

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPAHI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAHI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%) Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	Peratus (%) Tidak Menepati Standard	
6.	Menyemak dan memproses Kelulusan Pelan Bangunan bagi untuk lain-lain Binaan dalam tempoh masa 90 hari mengikut selaras dengan objektif kualiti ISO	Tempoh masa 90 hari mengikut / selaras dengan objektif kualiti ISO	64	100%	0	0%	64
7.	Menyemak dan memproses kelulusan Permit Bangunan Sementara bagi Struktur Antena Telekomunikasi dalam tempoh masa 90 hari selaras dengan objektif kualiti ISO	Tempoh masa 90 hari mengikut / selaras dengan objektif kualiti ISO	5	100%	0	0%	5
8.	Memproses Permohonan Kelulusan Sijil Layak Menduduki Bangunan (CFO) dalam tempoh masa 14 hari bekerja mengikut tempoh masa dalam UUKBS 1986 Pihak Berkuasa Tempatan Negeri Sembilan	Tempoh masa 14 hari bekerja mengikut tempoh masa dalam UUKBS 1986 PBTNS	0	0%	0	0%	0
9.	Memproses Permohonan Sijil Perakuan Siap dan Pematuhan CCC dalam tempoh masa 14 hari bekerja	Tempoh masa 14 hari bekerja	75	100%	0	0%	75

JABATAN PELESENAN DAN PEMBANGUNAN USAHAWAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%) Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	Peratus (%) Tidak Menepati Standard	
1.	Permohonan Lesen Premis Perniagaan.	80% permohonan lesen diproses dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan lesen	645	98%	12	2%	657
2.	Permohonan Lesen Serta Merta	Kelulusan 30 minit dari tarikh permohonan lesen	60	100%	0	0%	60
3.	Rayuan Permohonan Lesen.	30 hari dari tarikh rayuan lesen diterima	10	91%	1	9%	11
4.	Pembaharuan Lesen	60 hari dari tarikh notis pembaharuan lesen dikeluarkan	9,088	100%	0	0%	9,088
5.	Pembatalan Lesen	60 hari dari tarikh permohonan lesen	91	100%	0	0%	91

JABATAN UNDANG-UNDANG DAN PENGUATKUASAAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPAI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%) Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	Peratus (%) Tidak Menepati Standard	
1	Memberikan khidmat nasihat undang-undang secara bertulis dari tarikh penerimaan dokumen lengkap	30 hari bekerja	42	100%	0	0%	42
2	Menjalankan siasatan ke atas setiap aduan dari tarikh yang diterima	3 hari bekerja	2,380	100%	0	0%	2,380
3	Memberi maklumbalas bagi setiap aduan dari tarikh siasatan dijalankan	3 hari bekerja	2,380	100%	0	0%	2,380
4	Memulangkan barang-barang sitaan yang telah dijelaskan bayaran dari waktu tuntutan dibuat.	1 jam (hari bekerja)	48	100%	0	0%	48
5	Permohonan Petak Sewa Bermusim (Khas)	Diproses untuk kelulusan dalam tempoh 7 hari bekerja	88	92%	8	8%	96
	Permohonan Penggunaan Petak Letak Kereta (Harian).		159	100%	0	0%	159

JABATAN TAMAN DAN LANDSKAP

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%) Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	Peratus (%) Tidak Menepati Standard	
1.	Mengemaskini dan menyiasat status aduan-aduan yang diterima melalui sistem eSISPAA	Penyiasatan kerosakan kemudahan di taman permainan/taman awam dalam tempoh 14 hari selepas aduan diterima.	111	85%	19	15%	130
2.	Memproses kelulusan Pelan Landskap dalam tempoh 60 hari (2 bulan) atau kurang dari tarikh permohonan.	Memproses dan meluluskan permohonan pelan landskap dalam tempoh (60) hari bekerja/kalendar dari tarikh permohonan diterima daripada Unit OSC.	26	100%	0	0%	26
3.	Pemangkasan Pokok.	Melaksanakan kerja pemangkasan dalam tempoh 180 hari selepas aduan diterima.	70	52%	64	48%	134
4.	Penebangan Pokok	Melaksanakan kerja penebangan dalam tempoh 180 hari selepas aduan diterima.	241	47%	277	53%	518

Kaedah Pengurusan :

i. Penyelenggaraan Berasaskan Keutamaan.

Bukan semua aduan diproses mengikut tarikh masuk. Pihak jabatan boleh menetapkan kriteria 'Kecemasan' vs 'Rutin'. Ini memastikan bajet yang terhad digunakan untuk kes yang benar-benar berbahaya dahulu.

ii. Penggabungan Aduan.

Melaksanakan kerja secara berkelompok mengikut kawasan (Zon). Ini menjimatkan kos logistik kontraktor dan membolehkan harga kontrak yang lebih kompetitif.

iii. Pemeriksaan Pencegahan.

Mengesyorkan pemeriksaan berkala setiap 6 bulan untuk mengesan pokok bermasalah lebih awal. Kos memangkas dahan kecil jauh lebih murah berbanding kos menebang pokok besar yang sudah rosak atau kos membayar pampasan jika pokok tumbang.

JABATAN PENGURUSAN KUALITI DAN STRATEGIK

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPAHI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAHI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%) Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	Peratus (%) Tidak Menepati Standard	
1.	Memastikan pengadu menerima nombor tiket aduan sebagai rujukan dalam tempoh 1 hari bekerja (24 jam selepas aduan disahkan dan disaring oleh Jabatan Pengurusan Kualiti dan Strategik) jika pengadu memberikan maklumat nombor telefon dan emel yang betul.	24 jam	7,211	100%	0	0%	7,211
2.	Memastikan aduan yang telah disaring, disalurkan ke Jabatan dalam tempoh 1 hari bekerja (24 jam selepas aduan disaring)	24 jam	7,211	100%	0	0%	7,211
3.	Memastikan aduan yang telah diselesaikan oleh Jabatan mempunyai lampiran dan dokumen yang kukuh sebelum ditutup oleh Jabatan Pengurusan Kualiti dan Strategik dalam tempoh 1 hari bekerja (24 jam)	24 jam	5,245	100%	0	0%	5,245

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%) Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	Peratus (%) Tidak Menepati Standard	
4.	Membuat pemantauan serta penyelarasan pelaksanaan pelan strategik setiap jabatan mengikut jadual yang ditetapkan dan mengemukakan laporan pemantauan berkala 1 kali setahun kepada pengurusan tertinggi.	1 kali setahun	-	-	-	-	-
5.	Mengurus bayaran elaun Ahli Majlis dan Pembantu Ahli Majlis.						
	i. Ahli Majlis	i. Tarikh pembayaran elaun ialah pada 7hb setiap bulan.	183 orang	100%	0	0%	183 orang
	ii. Pembantu Ahli Majlis	ii. Tarikh pembayaran elaun ialah pada 10hb setiap bulan.	96 orang	100%	0	0%	96 orang
6.	Memaparkan pelaporan pencapaian piagam pelanggan setiap jabatan 2 kali setahun di dalam laman sesawang rasmi mbs.	2 kali setahun	-	-	-	-	Akan dipaparkan setelah Pembentangan Pelaporan Pencapaian Piagam Pelanggan Fasa 1 ada 11 Jun 2026

JABATAN TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%) Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	Peratus (%) Tidak Menepati Standard	
1.	Memastikan perkhidmatan atas talian hendaklah sentiasa berfungsi 24 x 7 dengan 95% ketersediaan (<i>uptime availability</i>)	24jam x 7hari	120 hari	100%	0	0%	120 hari
2.	Memastikan ketersediaan capaian aplikasi mudah alih dalam tempoh 24 x 7 dengan 95% ketersediaan (<i>uptime availability</i>)	24jam x 7hari	120 hari	100%	0	0%	120 hari
3.	Memastikan perkhidmatan portal hendaklah sentiasa berfungsi 24 x 7 dengan 96% ketersediaan (<i>uptime availability</i>)	24jam x 7hari	120 hari	100%	0	0%	120 hari
4.	Memastikan perkhidmatan talian internet hendaklah sentiasa berfungsi 24 x 7 dengan 99.5% ketersediaan (<i>uptime availability</i>)	24jam x 7hari	120 hari	100%	0	0%	120 hari

UNIT UKUR BAHAN DAN PEROLEHAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%) Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	Peratus (%) Tidak Menepati Standard	
a) Unit Perolehan							
1.	Memproses dan menyemak permohonan pelawaan sebutharga/tender (Borang UP1) yang telah lengkap diterima daripada jabatan/unit.	Tiga (3) hari bekerja	166	100%	0	0%	164 – sebutharga 2 - Tender
2.	Memproses borang permohonan UP 1 di dalam sistem SPBT sehingga pengeluaran iklan pelawaan sebutharga/tender di dalam Sistem SPBT lengkap diproses.	Satu (1) hari bekerja	166	100%	0	0%	166
3.	Menerima dan menyemak permohonan pendaftaran pembekal/kontraktor yang diterima daripada pelanggan.	30 hari bekerja	1,157	100%	0	0%	1,157

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%) Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	Peratus (%) Tidak Menepati Standard	
b) Seksyen Ukur Bahan							
4.	Menyediakan dokumen tender selepas menerima maklumat projek yang lengkap daripada Jabatan Pelaksana.	Empat Belas (14) hari bekerja	7	100%	0	0%	7 Tender
5.	Menyediakan anggaran kos projek selepas menerima lukisan reka bentuk yang lengkap (bergantung pada skop kerja seperti infrastruktur, longkang dan jalan).	Tujuh (7) ke Empat belas (14) hari bekerja	128	100%	0	0%	G1 : 65 Lantikan G2 : 63 Sebutharga Jumlah : 28
6.	Menyediakan Surat Setuju Terima bagi Tender kerja dan Surat Pemberitahuan Sebutharga.	Lima (5) hari bekerja	135	100%	0	0%	Tender : 7 Sebutharga : 63 Jumlah : 70
7.	Menyediakan Sijil Bayaran Interim selepas penerimaan tuntutan yang lengkap daripada kontraktor.	Tujuh (7) hari bekerja	-	-	-	-	-
8.	Menyediakan pengiraan perubahan kerja selepas penerimaan arahan bertulis daripada Jabatan Pelaksana.	Empat Belas (14) hari bekerja	-	-	-	-	-
9.	Menyediakan Penyata Akaun Muktamad selepas Perakuan Siap Kerja dikeluarkan mengikut format JKR SOFA.	Enam (6) Bulan	-	-	-	-	-
10.	Menyediakan Perakuan Akaun dan Bayaran Muktamad (PABM) selepas tamat Tempoh Tanggungan Kecacatan atau selepas Perakuan Siap Membaiki Kecacatan mengikut yang mana terkemudian.	Tiga (3) Bulan	-	-	-	-	-

UNIT OSC

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%) Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	Peratus (%) Tidak Menepati Standard	
1.	Menerima, menyemak dan mengedarkan permohonan pelan pembangunan yang diterima di Unit OSC ke agensi teknikal seperti ditetapkan oleh KPKT	3 hari bekerja	650	100%	0	0%	650
2.	Menyediakan dan mengeluarkan surat makluman keputusan mesyuarat kepada pemohon selepas Mesyuarat Jawatankuasa OSC diadakan	3 hari bekerja	650	100%	0	0%	650

JABATAN KEJURUTERAAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPAHI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAHI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%) Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	Peratus (%) Tidak Menepati Standard	
1.	Memproses dan meluluskan permohonan kerja tanah, infrastuktur dan lampu jalan dalam tempoh 90 hari dari tarikh terima permohonan.	Meluluskan 90% fail infrastruktur dalam tempoh 90 hari di bawah tindakan majlis	85	100%	0	0%	85
2.	Membuat lawatan dan membuat perakuan berhubung infrastruktur bagi sokongan <i>Certificate of Completion and Compliance (CCC)</i> dalam masa 7 hari bekerja daripada tarikh lawatan.	Membuat lawatan dan pemantauan untuk sokongan <i>Certificate of Completion and Compliance (CCC)</i> 90% daripada permohonan	59	100%	0	0%	59
3.	Memproses permohonan penyerahan infrastruktur dan lampu jalan daripada pemaju dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan.	Memproses permohonan penyerahan infrastruktur dan lampu jalan 90 hari dari tarikh terima permohonan	10	100%	0	0%	10
4.	Memproses permohonan pemasangan lampu jalan awam dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan.	Memproses 90% permohonan pemasangan lampu jalan awam dalam masa 7 hari dari tarikh permohonan	16	100%	0	0%	16

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%) Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	Peratus (%) Tidak Menepati Standard	
5.	Memproses permohonan permit korekan jalan bagi kerja-kerja utiliti dalam tempoh masa 14 hari bekerja dari tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Permit Korekan Jalan.	Memproses 90% permohonan permit korekan jalan bagi kerja-kerja utiliti dalam tempoh 14 hari tarikh permohonan dari tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Permit Korekan Jalan.	21	100%	0	0%	21
6.	Mengemaskini dan memberi maklumbalas aduan-aduan yang diterima melalui sistem e-SISPAA	Menyediakan maklumbalas aduan awam dalam masa 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan di jabatan.	1,429	63%	852	37%	2,281 Selesai : 1,429 Dalam Tindakan : 852

UNIT COB

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%) Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	Peratus (%) Tidak Menepati Standard	
1.	Memastikan pengeluaran Sijil Perakuan Penubuhan Badan Pengurusan Bersama (JMB) dalam tempoh 14 hari bekerja daripada penerimaan dokumen lengkap.	14 hari bekerja	2	100%	0	0%	Hanya 2 sahaja permohonan sijil JMB dikeluarkan pada Januari-April 2026.
2.	Memberikan maklumbalas aduan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima.	14 hari bekerja	55	96%	2	4%	Sebanyak 57 aduan secara bertulis dan aduan Online telah diterima. 55 selesai dan 2 dalam tindakan.
3.	Memproses permohonan pemfailan Jadual Petak oleh pemaju dalam tempoh 14 hari bekerja daripada penerimaan dokumen lengkap.	14 hari bekerja	2	100%	0	0%	Hanya 2 sahaja permohonan
4.	Menyemak dan memproses permohonan Deposit Membaiki Kecacatan Harta bersama oleh pemaju dalam tempoh 14 hari bekerja daripada penerimaan dokumen lengkap.	14 hari bekerja	2	100%	0	0%	Hanya 2 permohonan deposit oleh pemaju melalui Borang 25 telah diterima pada Januari – April 2026.

JABATAN KESIHATAN PERSEKITARAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%) Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	Peratus (%) Tidak Menepati Standard	
1.	Menyerahkan kawasan baharu kepada pihak SWCorp dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan Borang C atau salinan cukai taksiran yang lengkap.	14 hari bekerja	85	100%	0	0%	Bilangan surat serahan dikeluarkan dalam tempoh 14 daripada tarikh permohonan serahan diterima : 85/85
2.	Memproses permohonan permit pengebumian dan mengeluarkan kelulusan dalam tempoh 30 minit dari masa permohonan lengkap diterima menerusi sistem ePusara.	30 minit	338	100%	0	0%	338
3.	Memproses permohonan insentif pemandulan anjing berlesen dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	7 hari bekerja	-	-	-	-	Pihak jabatan tidak menerima sebarang permohonan isentif pemandulan anjing bagi tempoh Januari - April.
4.	Memproses permohonan tuntutan bantuan sumbangan bagi program gotong-royong dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	7 hari bekerja	7	78%	2	22%	Pencapaian Piagam Pelanggan bagi kriteria ini tidak mencapai 100% disebabkan ketidaklengkapan dokumen pemohon yang menyebabkan kelewatan proses di peringkat jabatan. Sebagai langkah penambahbaikan, semakan dokumen akan dilaksanakan di kaunter sebelum pengesahan penerimaan dibuat. Jumlah perkhidmatan : 9
5.	Mengambil tindakan ke atas aduan awam berkaitan tangkapan anjing terbiar dalam tempoh (6) bulan dari tarikh aduan lengkap diterima, tertakluk kepada keutamaan, kawasan operasi dan sumber semasa.	180 hari bekerja	566	100%	0	0%	Pencapaian Piagam Pelanggan bagi kriteria ini adalah berada pada tahap yang memuaskan dan masih mematuhi tempoh piagam yang ditetapkan oleh jabatan. Bagi tempoh Januari hingga April 2026, sebanyak 854 aduan telah diterima dan 566 aduan telah diambil tindakan. Baki 288 aduan masih dalam tempoh tindakan yang dibenarkan di bawah Piagam Pelanggan.

UNIT AUDIT DALAM

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%) Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	Peratus (%) Tidak Menepati Standard	
1.	Membentangkan semua aktiviti-aktiviti pengauditan dalaman yang telah dijalankan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Audit	4 kali setahun	1	100%	0	0%	JKA bil.1 telah diadakan pada 13 Mac 2026.
2.	Mengeluarkan laporan dan mengemukakan tindakan susulan bagi program pengauditan dalaman yang dijalankan.	30 hari dari tarikh pengauditan selesai	4	100%	0	0%	4 Laporan telah dibentangkan : i) Audit Program Basmi Kemiskinan (PPKB) ii) Audit Kemudahan Fasiliti Awam Milik MBS pada 19-23 Jan 2026. iii) Pengesahan Bil Elektrik 2025. iv) Semakan Star Rating Februari dan Mac 2026. v) Audit Susulan Program Tahun 2025 pada Januari dan Februari 2026.
3.	Menjalankan pemeriksaan mengejut 2 kali setahun	Setiap 6 bulan	-	-	-	-	Dijadualkan pada Jun 2026.
4.	Mengeluarkan Laporan Tahunan Audit	Setiap tahun	1	100%	0	0%	Laporan Audit Tahunan 2025 telah siap dan dalam tindakan percetakan untuk diedarkan.
5.	Menjalankan pengauditan dalaman ke atas prosedur MS : ISO 9001 2015	Setiap tahun	-	-	-	-	Dijangka diadakan pada September 2026.

UNIT INTEGRITI

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPAI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%) Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	Peratus (%) Tidak Menepati Standard	
1.	Memberi respon terhadap aduan yang diterima oleh Unit Integriti melalui SISPAA dalam tempoh satu hari bekerja selepas pegawai menerima aduan.	1 hari bekerja selepas pegawai terima aduan	9	100%	0	0%	9
2.	Merancang, menyelaras dan melaksanakan sekurang-kurangnya dua (2) program/kursus/ taklimat dan pendidikan setahun berkaitan integrity bagi meningkatkan amalan nilai murni serta etika kerja berintegriti kepada warga kerja MBS.	Sekurang-kurangnya dua (2) program / kursus / taklimat dan pendidikan berkaitan integrity setahun.	-	-	-	-	-