

**LAPORAN ANALISA PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPAG  
BAGI BULAN MAC 2023**

| BIL   | JABATAN | PERKHIDMATAN  | TEMPOH                               | BILANGAN PERMOHONAN (A)  | MENGIKUT TEMPOH PIAGAM (B) | PERMOHONAN DALAM PROSES (C) | PENCAPAIAN PIAGAM $D=B/(A-C) \times 100$ (%) | CATATAN |
|---|---------|---|--------------------------------------|--|----------------------------|-----------------------------|--|---------|
| 1   | OSC     | Menerima dan memproses Permohonan Perihal Tanah (124A/204D,Ktn) yang diterima dan diselesaikan sehingga mendapat keputusan Jawatankuasa OSC   | 57-99 hari                           | 1  | 1                          | 0                           | 100  |         |
|   |         | Menerima dan memproses Permohonan Kebenaran Merancang yang diterima dan diselesaikan sehingga mendapat keputusan Jawatankuasa OSC<br>i)Kebenaran Merancang (Kecil)<br>ii)Kebenaran Merancang (Sederhana)<br>iii)Kebenaran Merancang (Besar) | 42-98 hari<br>57-99 hari<br>300 hari | 3  | 3                          | 0                           | 100  |         |
|   |         | Menerima dan memproses permohonan Pelan Kejuruteraan yang diterima dan diselesaikan sehingga mendapat keputusan Jawatankuasa OSC  | 50-92 hari                           | 2  | 2                          | 0                           | 100  |         |
|   |         | Menerima dan memproses Permohonan Pelan Bangunan yang diterima dan diselesaikan sehingga mendapat keputusan Jawatankuasa OSC  | 50-92 hari                           | 2  | 2                          | 0                           | 100  |         |
|   |         | Menerima dan memproses Permohonan Pelan Landskap yang diterima dan diselesaikan sehingga mendapat keputusan Jawatankuasa OSC  | 42-98 hari                           | 1  | 1                          | 0                           | 100  |         |
|   |         | Memproses dan membuat keputusan pelan bangunan industri/bengkel   | 50 hari                              | T/P  | T/P                        | T/P                         | T/P  |         |
|   |         | 2   | BANGUNAN                             | Memproses dan membuat keputusan permohonan pelan tambahan dan ubahsuai rumah teres (D) | 7 Hari                     | 22                          | 22   | 0       |
| Memproses dan membuat keputusan permohonan pelan tambahan kediaman dan bukan kediaman | 7 Hari  |   |                                      | 12   | 12                         | 0                           | 100  |         |
| Memproses dan membuat keputusan permohonan pelan bangunan sesebuah (A)                | 14 Hari |   |                                      | 8  | 8                          | 0                           | 100  |         |

| BIL                                  | JABATAN                      | PERKHIDMATAN  | TEMPOH  | BILANGAN PERMOHONAN (A) | MENGIKUT TEMPOH PIAGAM (B) | PERMOHONAN DALAM PROSES (C) | PENCAPAIAN PIAGAM $D=B/(A-C) \times 100$ (%) | CATATAN   |
|--------------------------------------|------------------------------|---|---|-------------------------|----------------------------|-----------------------------|--|---|
| 3                                    | PERANCANG                    | Memberi Ulasan Permohonan Perancangan Pembangunan Seperti Permohonan Tanah Kerajaan, Pecah Sempadan Dan Pecah Bahagian                    | 14 Hari   | 11                      | 10                         | 1                           | 100  |   |
| 4                                    | PENILAIAN & PENGURUSAN HARTA | Memberi perkhidmatan dan pengeluaran bil cukai taksiran   | 2 kali setahun (sebelum 15 Januari & 15 Julai setiap tahun) | T/P                     | T/P                        | T/P                         | T/P  |   |
|                                      |                              | Memproses dan membuat keputusan permohonan pindah milik pegangan berkadar   | 14 hari   | 131                     | 131                        | 0                           | 100  |   |
|                                      |                              | Memproses Dan Membuat Keputusan Permohonan Sewaan Premis Selepas Tamat Iklan  | 30 hari   | 4                       | 4                          | 0                           | 100  |   |
| 5                                    | PELESENAN                    | Memproses dan membuat keputusan permohonan lesen premis perniagaan  | 17 hari   | 16                      | 16                         | 0                           | 100  |   |
|                                      |                              | Memproses dan membuat keputusan permohonan lesen premis perniagaan tidak berisiko   | 10 minit  | 125                     | 125                        | 0                           | 100  |   |
| 6                                    | KEWANGAN                     | Memproses tuntutan bayaran bekalan, perkhidmatan dan kerja dari tarikh dokumen tuntutan diterima dengan syarat ianya lengkap dan sempurna | 14 hari   | 204                     | 204                        | 0                           | 100  |   |
| 7                                    | KORPORAT                     | Mengesahkan Penerimaan Aduan Awam Kepada Pengadu  | 24 jam  | 162                     | 162                        | 0                           | 100  |   |
| 8                                    | KEBERSIHAN                   | Pemotongan Rumput Di Jalan - Jalan Negeri   | 2 kali sebulan  | T/P                     | T/P                        | T/P                         | T/P  | Berkuatkuasa 15/2/2023 hingga 14/2/2026 penyelenggaraan secara konsesi oleh Perbadanan Ketua Menteri Melaka (CMI) |
|                                      |                              | Pemantauan Pemotongan Rumput dalam kawasan perumahan  | 2 kali sebulan  | T/P                     | T/P                        | T/P                         | T/P  |   |
| 9                                    | KESIHATAN PERSEKITARAN       | Memastikan Sijil bagi Penggredan Premis Makanan Dikeluarkan dari Tarikh Pengesahan Keputusan Penilaian                                    | 15 hari   | 12                      | 12                         | 0                           | 100  |   |
| <b>PURATA PENCAPAIAN KESELURUHAN</b> |                              |   |   | 716                     | 715                        | 1                           | 100  |   |

