

MAJLIS DAERAH MARANG

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

JANUARI HINGGA JUN 2025

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH MARANG

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA JUN 2025

JABATAN / BAHAGIAN	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN
KORPORAT DAN PERHUBUNGAN AWAM	1. Maklumbalas kepada aduan awam kepada pelanggan tidak melebihi tiga (3) hari bekerja.	100%
	2. Tindakan penyelesaian aduan awam kepada pelanggan (bagi kategori mudah) tidak melebihi tujuh (7) hari bekerja.	100%
PERBENDAHARAAN	1. Pembayaran kepada pembekal/kontraktor dengan dokumen yang lengkap tidak melebihi 14 hari bekerja.	100%
	2. Transaksi di kaunter bayaran tidak melebihi 10 minit.	100 %
PERKHIDMATAN PERBANDARAN	1. Memproses permohonan lesen premis perniagaan/komposit tidak berisiko tinggi tidak melebihi satu (1) hari bekerja.	100%
	2. Memproses permohonan lesen premis perniagaan/komposit berisiko tinggi tidak melebihi 30 hari bekerja.	80.8%
	3. Kelulusan lesen iklan premis tidak melebihi 15 hari bekerja.	100%
	4. Kelulusan lesen penjaja pasar malam/sehari tidak melebihi 40 hari bekerja	100%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH MARANG

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TEMPOR JANUARI HINGGA JUN 2025

BAHAGIAN / UNIT	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN
PERKHIDMATAN PERBANDARAN	5. Kelulusan permit kain rentang / banting tidak melebihi 30 minit.	100 %
	6. Kelulusan permit hiburan / karnival jualan tidak melebihi 40 hari bekerja.	Tiada Permohonan
KAWALAN BANGUNAN	1. Mengeluarkan ulasan permohonan pelan bangunan dalam tempoh 14 hari	100 %
	2. Mengeluarkan surat kelulusan pelan bangunan dalam tempoh 7 hari dari tarikh endosan pelan	100 %
PENILAIAN	1. Proses pindahmilik pegangan diselesaikan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.	100 %
	2. Notis Pindaan Senarai Nilai dalam tempoh 14 hari bekerja	100%
PENGURUSAN HARTA	1. Proses permohonan sewa premis secara tawaran terus diselesaikan dalam tempoh 22 hari bekerja	93.1%
	2. Memproses Permohonan Sewa Premis Secara Temuduga Tidak Melebihi 40 Hari Bekerja	100%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH MARANG

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA JUN 2025

BAHAGIAN / UNIT	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN
PERUNDANGAN DAN PENGUATKUASAAN	1. Penyelesaian bayaran kompaun berniaga tanpa lesen tidak melebihi 20 minit	100 %
	2. Penebusan sitaan tidak melebihi 30 minit	100 %

Tahap Pencapaian Piagam Pelanggan adalah sebanyak **98.5%**



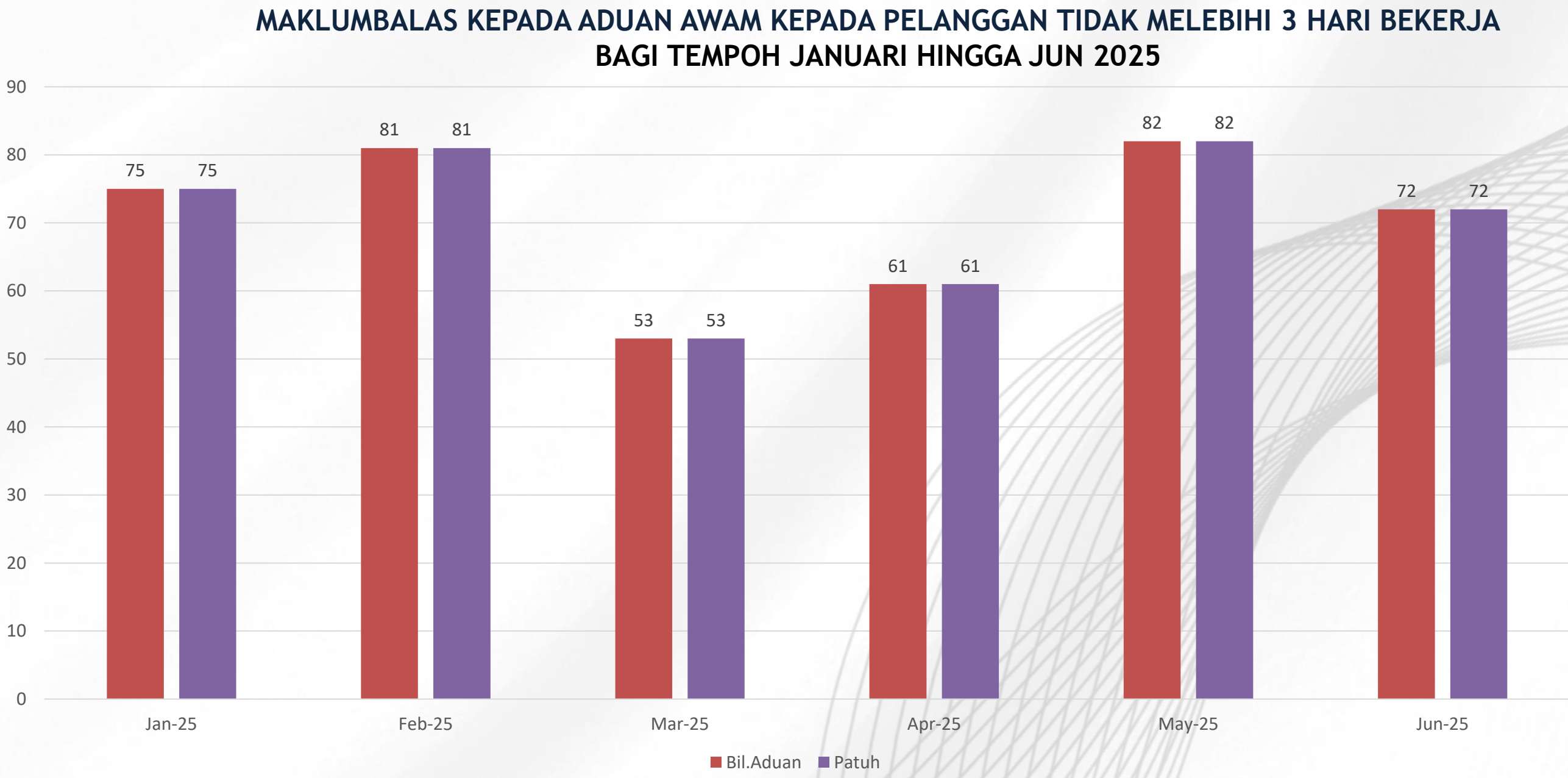
JABATAN

KORPORAT DAN

PERHUBUNGAN AWAM

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH MARANG

PIAGAM 1 : MAKLUMBALAS KEPADA ADUAN AWAM KEPADA PELANGGAN TIDAK MELEBIHI 3 HARI BEKERJA



JUMLAH ADUAN	PATUH	TIDAK PATUH
424	424	0

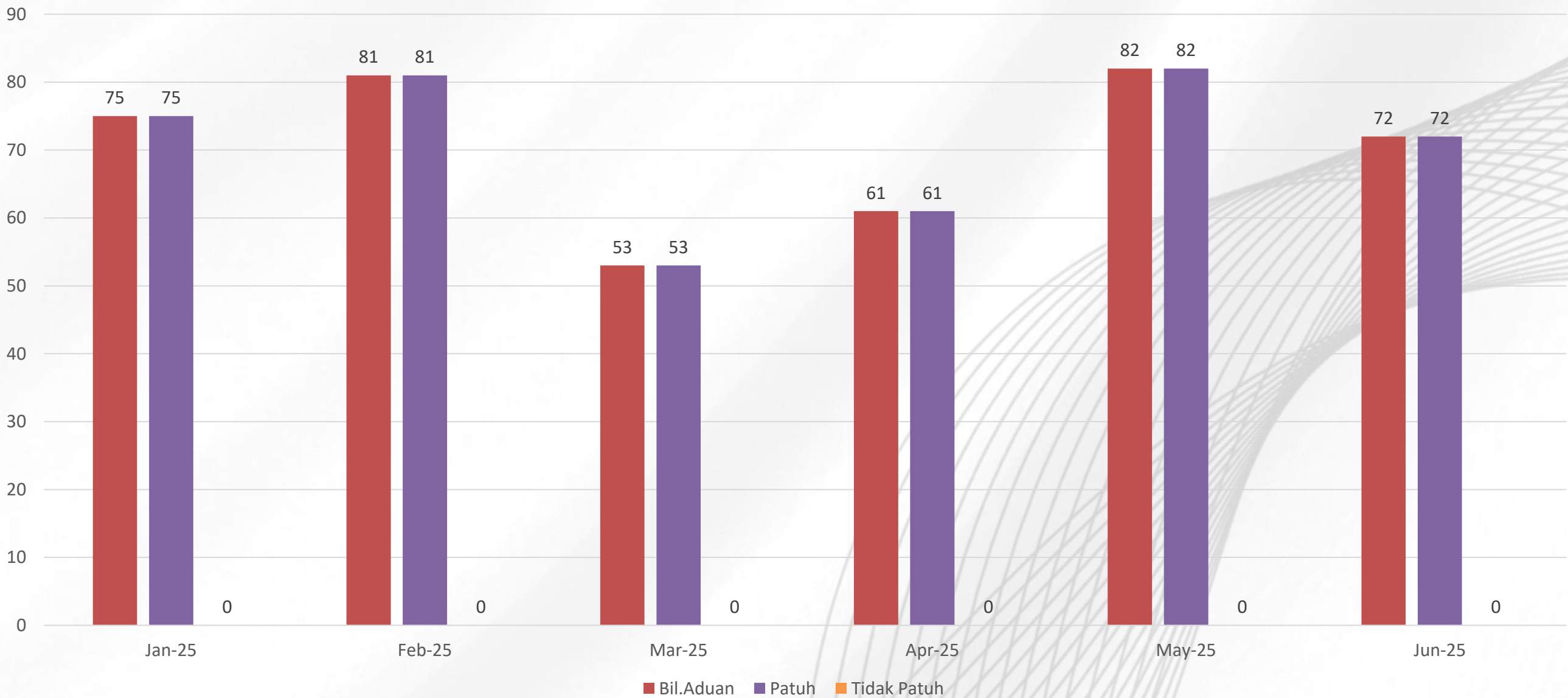
RUMUSAN

Berdasarkan kepada graf di atas, maklumbalas aduan kepada pelanggan telah mencapai tempoh yang telah ditetapkan oleh piagam iaitu tidak melebihi tiga (3) hari bekerja dan tiada ketidakpatuhan dicatatkan.

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH MARANG

PIAGAM 2 : TINDAKAN PENYELESAIAN ADUAN AWAM KEPADA PELANGGAN TIDAK MELEBIHI 7 HARI BEKERJA (BAGI ADUAN KATEGORI MUDAH)

**TINDAKAN PENYELESAIAN ADUAN AWAM KEPADA PELANGGAN TIDAK MELEBIHI 7 HARI BEKERJA
(BAGI ADUAN KATEGORI MUDAH)BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA JUN 2025**



JUMLAH ADUAN	PATUH	TIDAK PATUH
424	424	0

RUMUSAN

Berdasarkan kepada graf di atas, kesemua aduan telah diselesaikan mengikut piagam pelanggan yang telah ditetapkan iaitu Tindakan Penyelesaian kepada aduan awam (Bagi kategori Aduan Mudah) Tidak melebihi 7 hari bekerja.



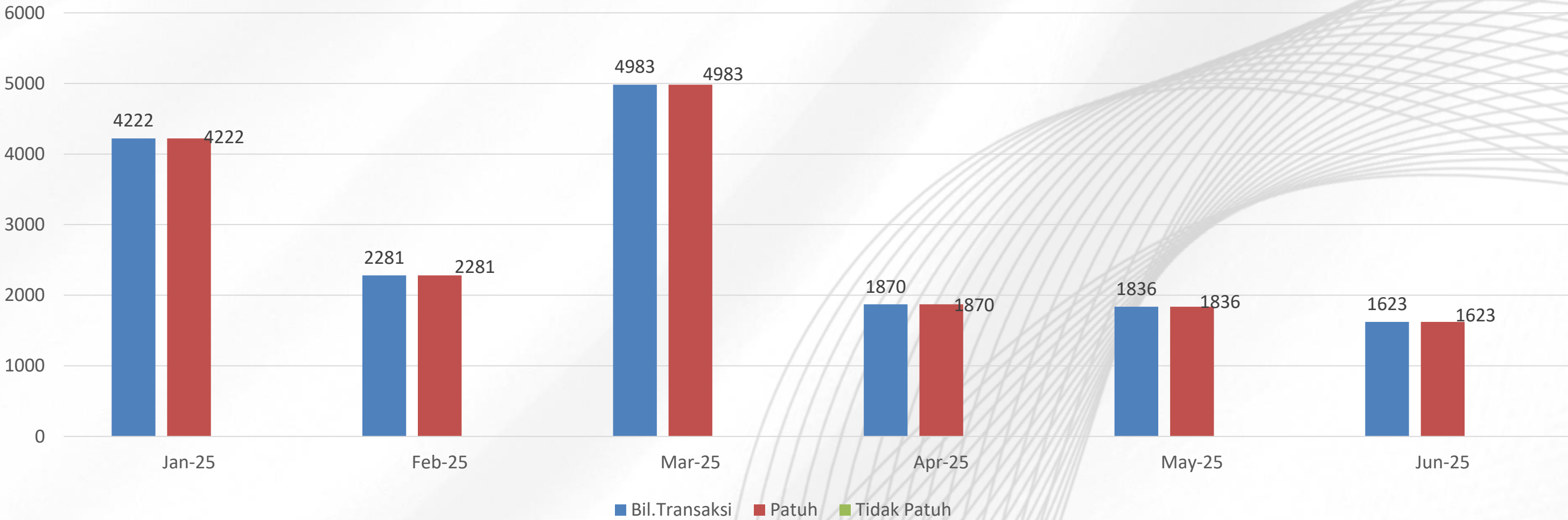
JABATAN

PERBENDAHARAAN

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH MARANG

PIAGAM 1 : TRANSAKSI DI KAUNTER BAYARAN TIDAK MELEBIHI 10 MINIT

TRANSAKSI DI KAUNTER BAYARAN TIDAK MELEBIHI 10 MINIT
BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA JUN 2025



JUMLAH TRANSAKSI	PATUH	TIDAK PATUH
16815	16815	0

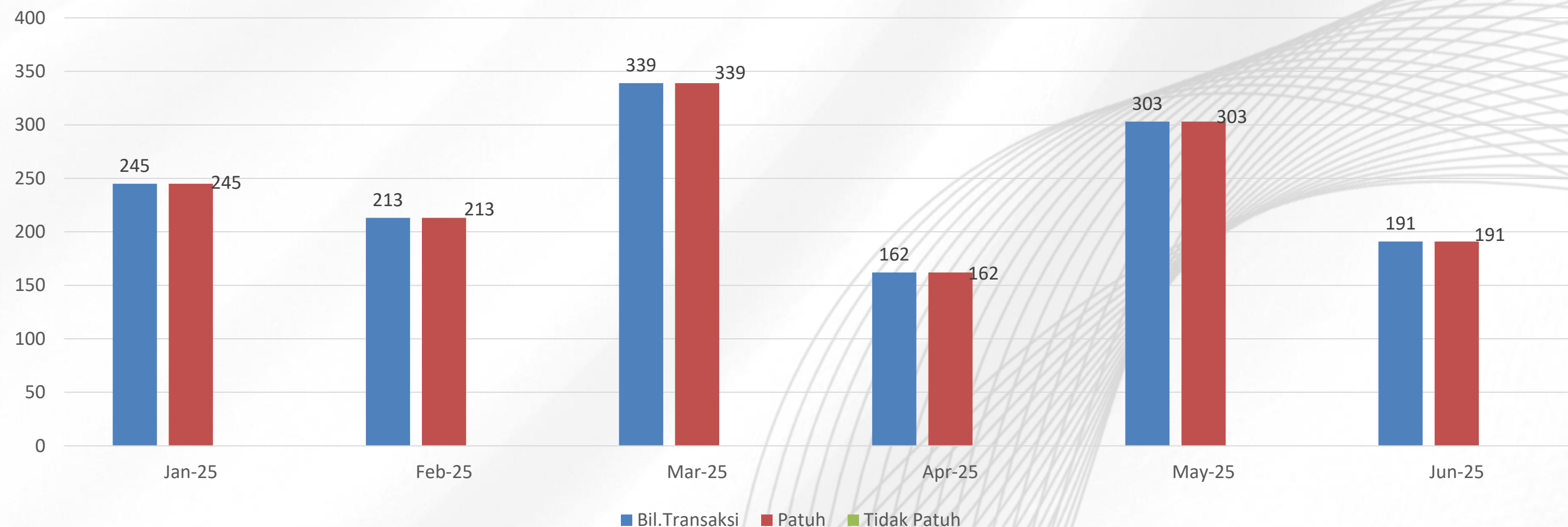
RUMUSAN

Berdasarkan kepada graf di atas, tiada ketidakpatuhan dan semua transaksi terimaan kutipan bayaran mematuhi piagam pelanggan yang ditetapkan.

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH MARANG

PIAGAM 2: PEMBAYARAN KEPADA PEMBEKAL/KONTRAKTOR DALAM TEMPOH 14 HARI BEKERJA DENGAN DOKUMEN YANG LENGKAP

PEMBAYARAN KEPADA PEMBEKAL/KONTRAKTOR DALAM TEMPOH 14 HARI BEKERJA DENGAN DOKUMEN YANG LENGKAP BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA JUN 2025



JUMLAH TRANSAKSI	PATUH	TIDAK PATUH
1453	1453	0

RUMUSAN

Berdasarkan kepada graf di atas, tiada ketidakpatuhan dan semua pembayaran kepada pembekal/kontraktor dalam tempoh 14 hari dengan dokumen yang lengkap dan telah mematuhi piagam pelanggan yang ditetapkan.



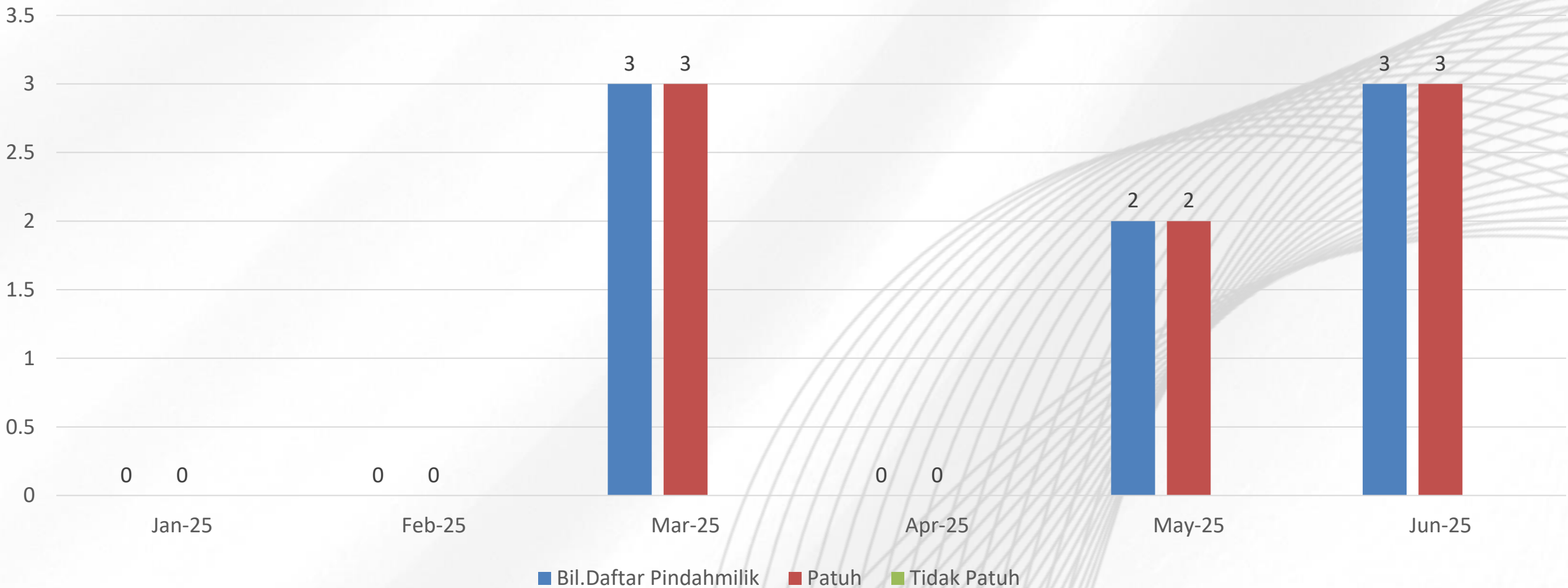
JABATAN

PENILAIAN

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH MARANG

PIAGAM 1: PROSES PINDAHMILIK PEGANGAN DISELESAIKAN DALAM TEMPOH 7 HARI BEKERJA

PROSES PINDAHMILIK PEGANGAN DISELESAIKAN DALAM TEMPOH 7 HARI BEKERJA BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA JUN 2025



JUMLAH PERMOHONAN	PATUH	TIDAK PATUH
8	8	0

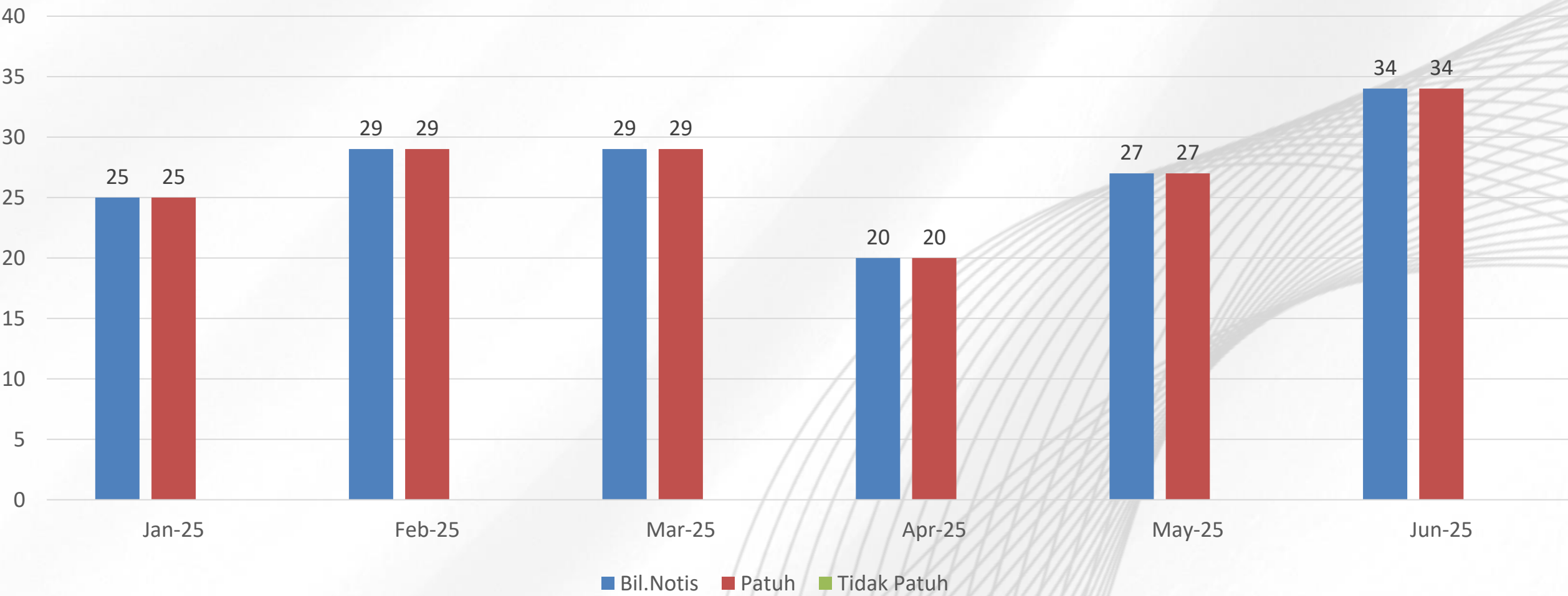
RUMUSAN

Berdasarkan kepada graf di atas, tiada ketidakpatuhan pada piagam pelanggan dicatatkan bagi tempoh Januari hingga Jun 2025.

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH MARANG

PIAGAM 2: NOTIS PINDAAN SENARAI NILAIAN TIDAK MELEBIHI 14 HARI BEKERJA

NOTIS PINDAAN SENARAI NILAIAN 14 HARI BEKERJA
BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA JUN 2025



JUMLAH NOTIS	PATUH	TIDAK PATUH
164	164	0

RUMUSAN

Berdasarkan kepada graf di atas, tiada ketidakpatuhan pada piagam pelanggan dicatatkan bagi tempoh Januari hingga Jun 2025.



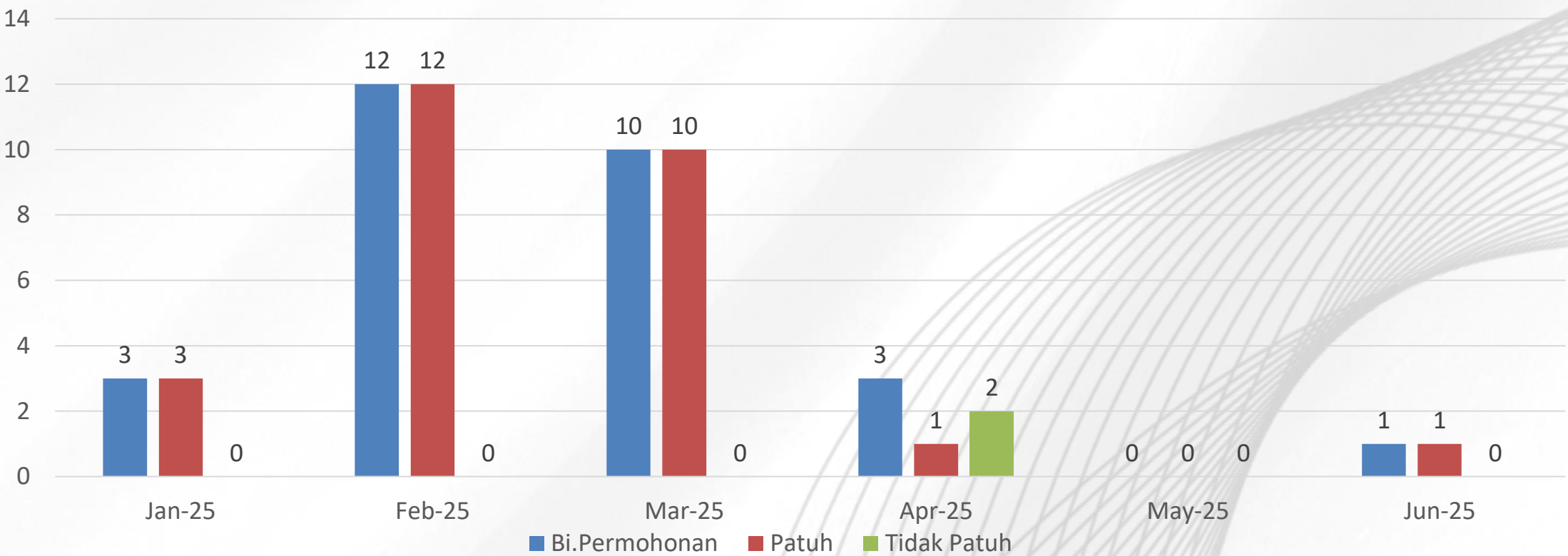
BAHAGIAN

PENGURUSAN HARTA

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH MARANG

PIAGAM 3: PROSES PERMOHONAN SEWA PREMIS SECARA TAWARAN TERUS DISELESAIKAN DALAM TEMPOH 22 HARI BEKERJA

PROSES PERMOHONAN SEWA PREMIS SECARA TAWARAN TERUS DISELESAIKAN DALAM TEMPOH 22 HARI BEKERJA BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA JUN 2025



JUMLAH PERMOHONAN	PATUH	TIDAK PATUH
29	27	2

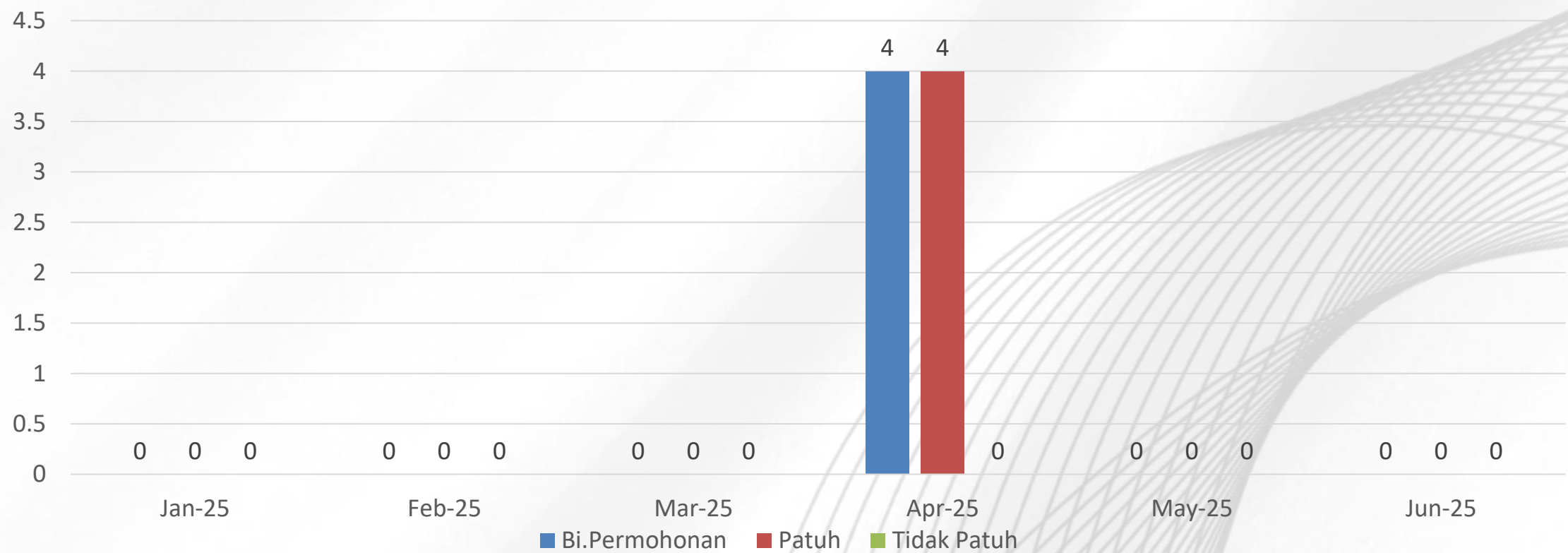
RUMUSAN

Berdasarkan kepada graf di atas, terdapat **2 permohonan bersamaan 6.89%** tidak mematuhi piagam pelanggan dicatatkan bagi tempoh Januari hingga Jun 2025.

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH MARANG

PIAGAM 4: PROSES PERMOHONAN SEWA PREMIS SECARA TEMUDUGA TIDAK MELEBIHI 40 HARI BEKERJA

MEMPROSES PERMOHONAN SEWA PREMIS SECARA TEMUDUGA TIDAK MELEBIHI 40 HARI BEKERJA BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA JUN 2025



JUMLAH PERMOHONAN	PATUH	TIDAK PATUH
4	4	0

RUMUSAN

Berdasarkan kepada graf di atas, tiada ketidakpatuhan pada piagam pelanggan dicatatkan bagi tempoh Januari hingga Jun 2025.

.



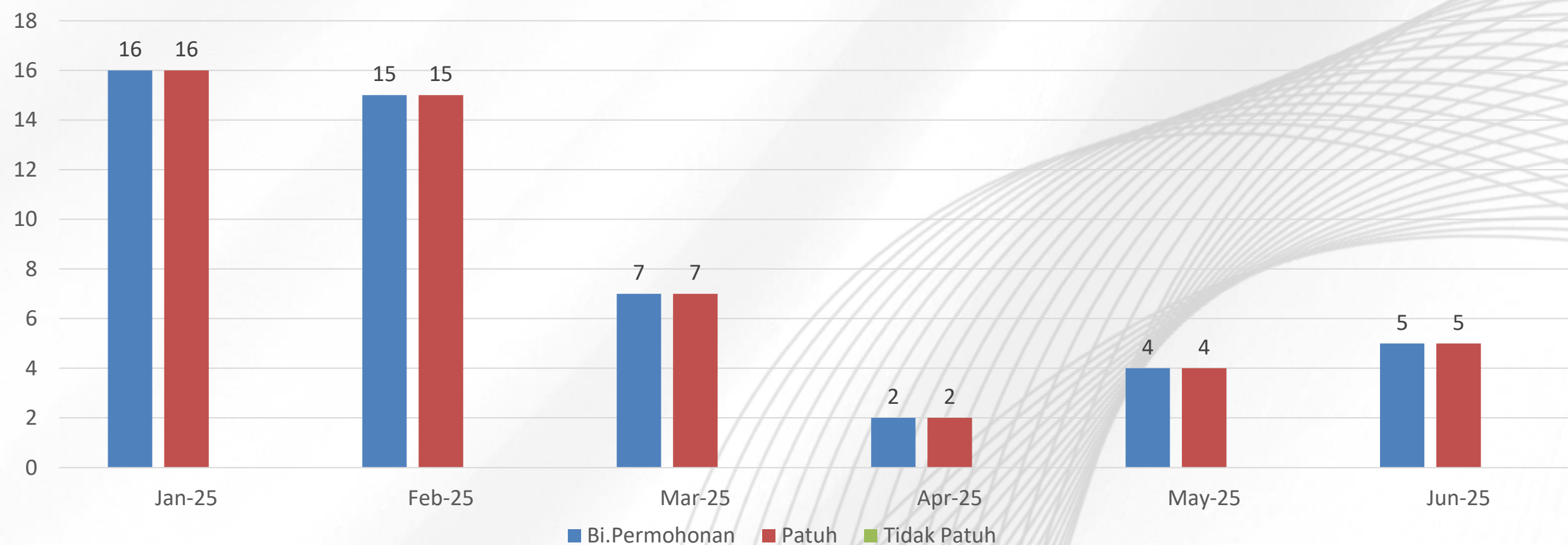
JABATAN

PERKHIDMATAN PERBANDARAN

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH MARANG

PIAGAM 1: KELULUSAN LESEN PREMIS PERNIAGAAN/KOMPOSIT TIDAK BERISIKO TINGGI TIDAK MELEBIHI 1 HARI BEKERJA

KELULUSAN LESEN PREMIS PERNIAGAAN/KOMPOSIT TIDAK BERISIKO TINGGI TIDAK MELEBIHI 1 HARI BEKERJA BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA JUN 2025



JUMLAH PERMOHONAN	PATUH	TIDAK PATUH
49	49	0

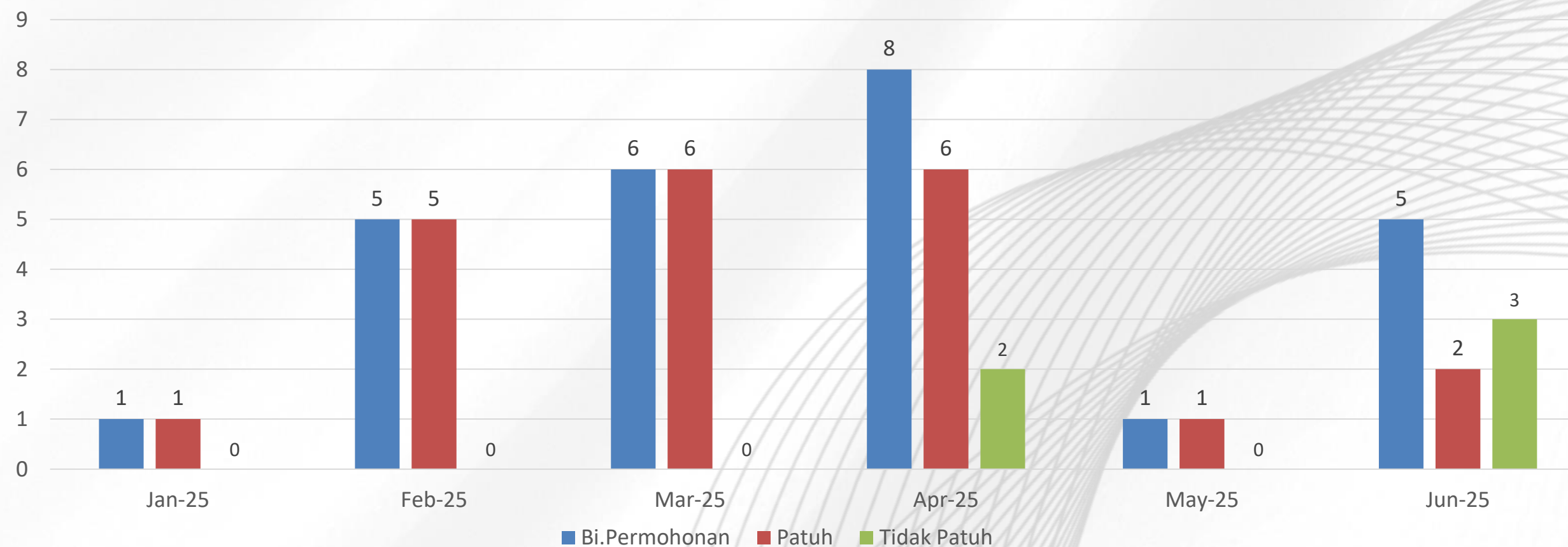
RUMUSAN

Berdasarkan kepada graf di atas, tiada ketidakpatuhan pada piagam pelanggan dicatatkan bagi tempoh Januari hingga Jun 2025.

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH MARANG

PIAGAM 2: KELULUSAN LESEN PREMIS PERNIAGAAN/KOMPOSIT BERISIKO TINGGI TIDAK MELEBIHI 30 HARI BEKERJA

KELULUSAN LESEN PREMIS PERNIAGAAN/KOMPOSIT BERISIKO TINGGI TIDAK MELEBIHI 30 HARI BEKERJA BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA JUN 2025



JUMLAH PERMOHONAN	PATUH	TIDAK PATUH
26	21	5

RUMUSAN

Berdasarkan kepada graf di atas, terdapat 5 permohonan bersamaan 19.3% yang tidak mematuhi Piagam Pelanggan iaitu tempoh kelulusan lesen premis perniagaan/komposit berisiko tinggi yang ditetapkan tidak melebihi 30 hari bekerja bagi Tahun 2025.

Ketidakpatuhan ini adalah disebabkan oleh faktor operasi semasa di Bahagian Pelesenan, antaranya fokus kepada pelaksanaan pemeriksaan bazar Ramadan pada bulan Mac 2025 bagi memastikan pematuhan syarat-syarat lesen serta peraturan pihak berkuasa tempatan.

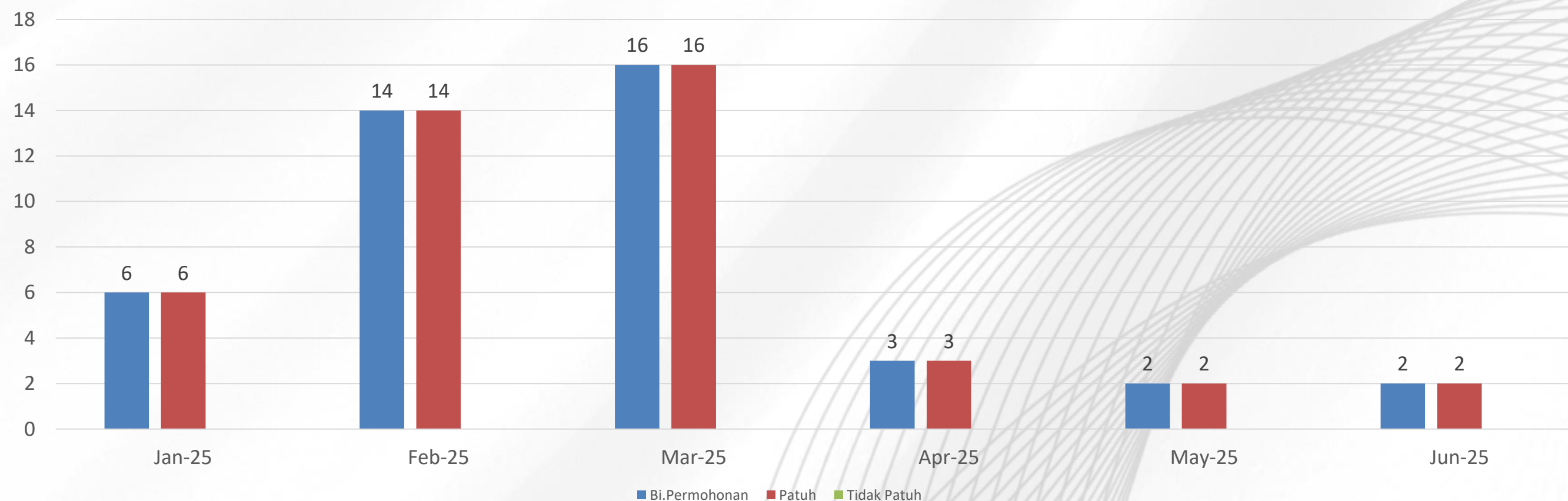
Selain itu, terdapat juga permohonan yang diterima pada penghujung bulan Mei 2025, yang memerlukan tempoh tambahan bagi tujuan semakan dokumen, pemeriksaan premis serta penyelarasan proses kelulusan sebelum keputusan dapat dimuktamadkan. Walau bagaimanapun, semua permohonan tersebut telah diproses dan diselesaikan setelah tindakan berkaitan dilaksanakan oleh bahagian yang terlibat.

:

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH MARANG

PIAGAM 3: KELULUSAN LESEN PASAR MALAM/SEHARI TIDAK MELEBIHI 40 HARI BEKERJA

KELULUSAN LESEN PASAR MALAM/SEHARI TIDAK MELEBIHI 40 HARI BEKERJA BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA JUN 2025



JUMLAH PERMOHONAN	PATUH	TIDAK PATUH
43	43	0

RUMUSAN

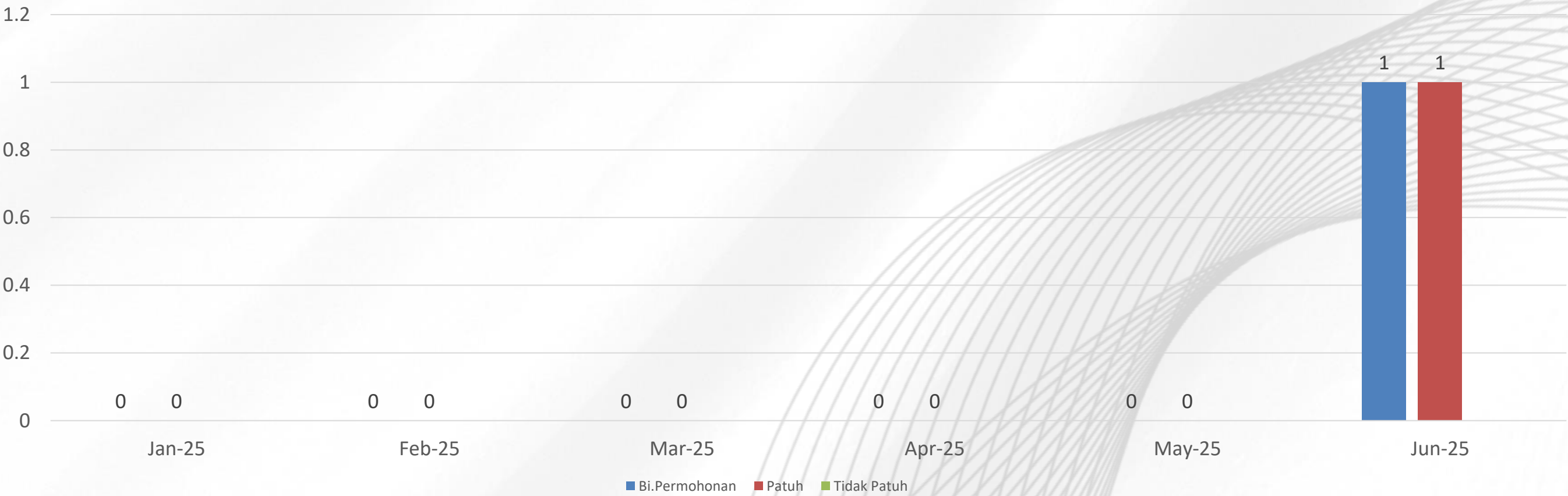
Berdasarkan kepada graf di atas, tiada ketidakpatuhan pada piagam pelanggan dicatatkan bagi tempoh Januari hingga Jun 2025



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH MARANG

PIAGAM 4: KELULUSAN LESEN IKLAN PREMIS TIDAK MELEBIHI 15 HARI BEKERJA

KELULUSAN LESEN IKLAN PREMIS TIDAK MELEBIHI 15 HARI BEKERJA
BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA JUN 2025



JUMLAH PERMOHONAN	PATUH	TIDAK PATUH
1	1	0

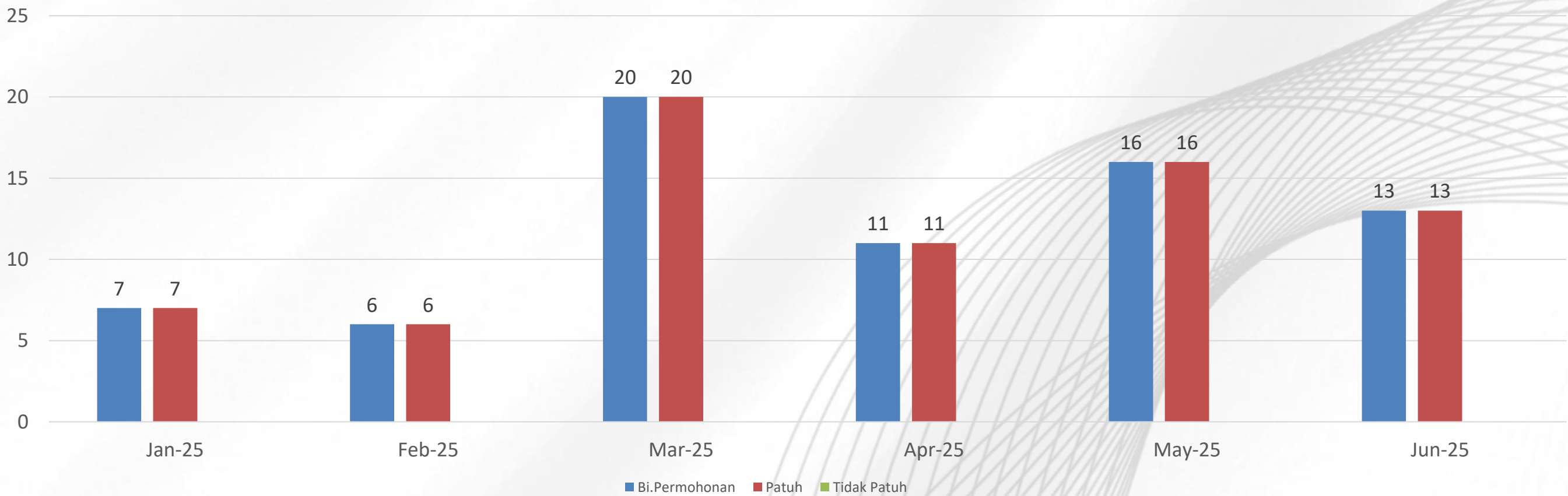
RUMUSAN

Berdasarkan kepada graf di atas, tiada ketidakpatuhan pada piagam pelanggan dicatatkan bagi tempoh 2025

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH MARANG

PIAGAM 5: KELULUSAN PERMIT KAIN RENTANG/BUNTING DALAM MASA 30 MINIT

KELULUSAN PERMIT KAIN RENTANG/BUNTING DALAM MASA 30 MINIT
BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA JUN 2025



JUMLAH PERMOHONAN	PATUH	TIDAK PATUH
73	73	0

RUMUSAN

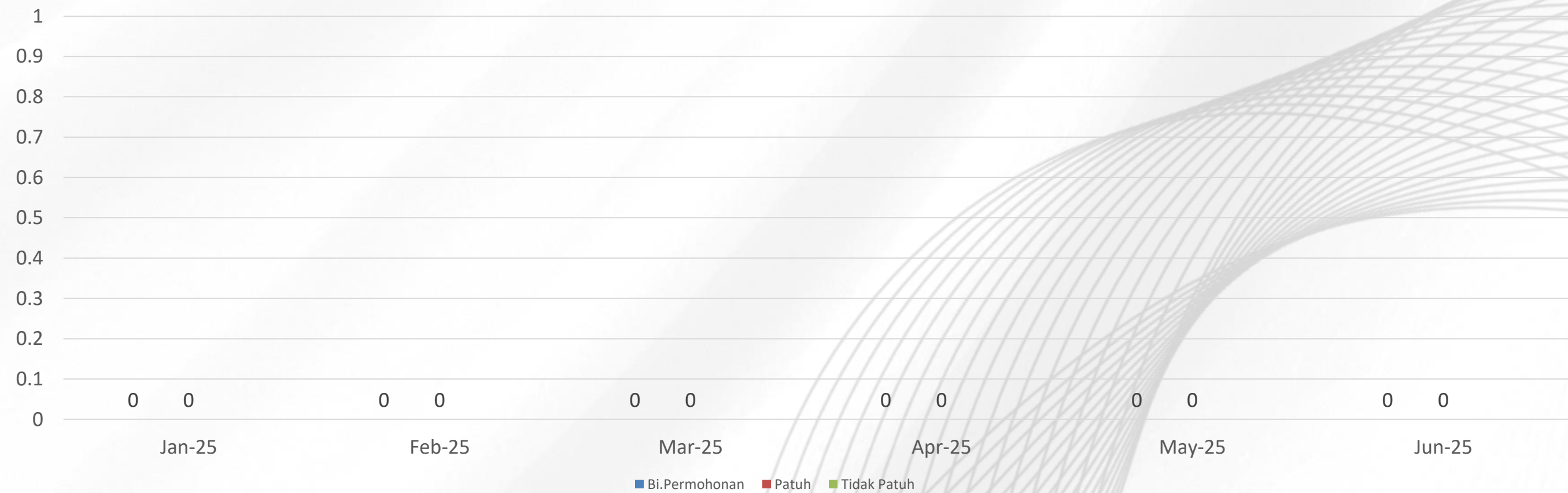
Berdasarkan kepada graf di atas, tiada ketidakpatuhan pada piagam pelanggan dicatatkan bagi tempoh Januari hingga Jun 2025.



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH MARANG

PIAGAM 6: KELULUSAN PERMIT KARNIVAL JUALAN/HIBURAN TIDAK MELEBIHI 40 HARI BEKERJA

KELULUSAN PERMIT KARNIVAL JUALAN/HIBURAN TIDAK MELEBIHI 40 HARI BEKERJA
BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA JUN 2025



JUMLAH PERMOHONAN	PATUH	TIDAK PATUH
0	0	0

RUMUSAN

Berdasarkan kepada graf di atas, tiada permohonan direkodkan bagi tempoh Januari hingga Jun 2025



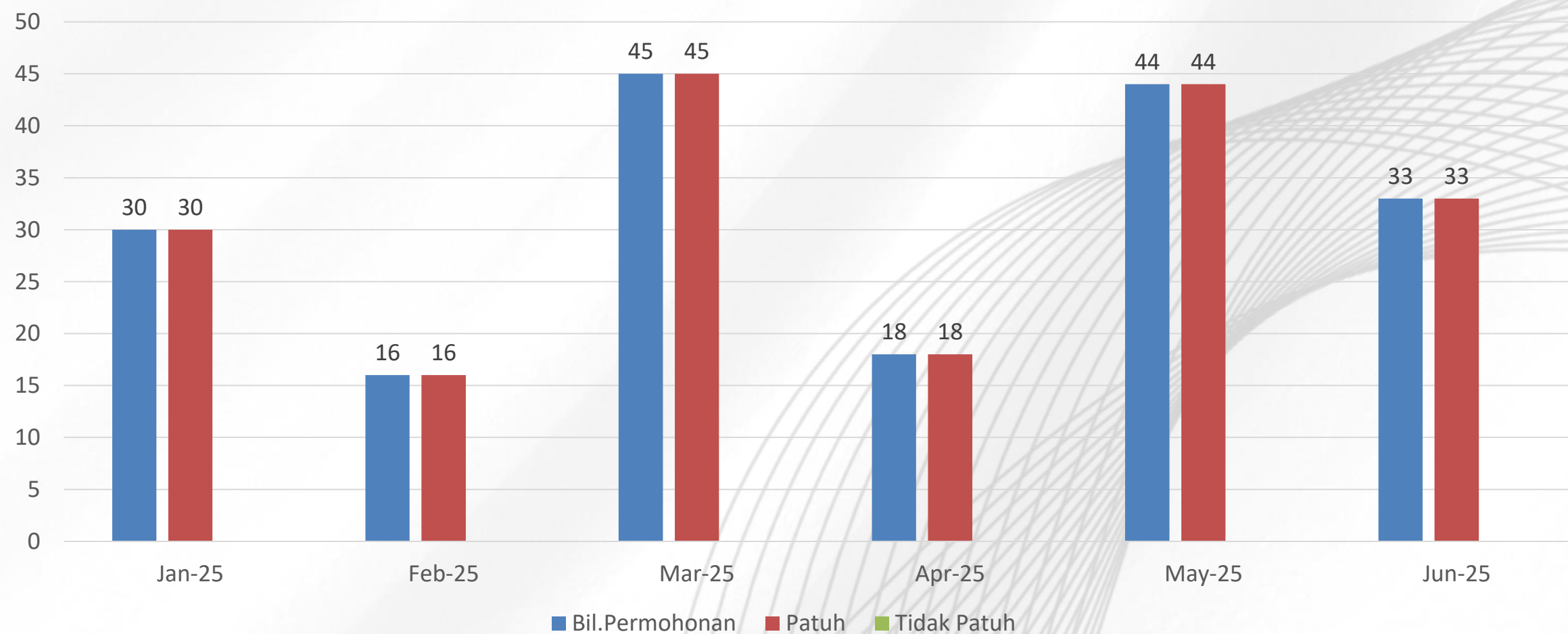
BAHAGIAN

KAWALAN BANGUNAN

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH MARANG

PIAGAM 1 : MENGELUARKAN ULASAN PERMOHONAN PELAN BANGUNAN DALAM TEMPOH 14 HARI

MENGELUARKAN ULASAN PERMOHONAN PELAN BANGUNAN DALAM TEMPOH 14 HARI BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA JUN 2025



JUMLAH PERMOHONAN	PATUH	TIDAK PATUH
186	186	0

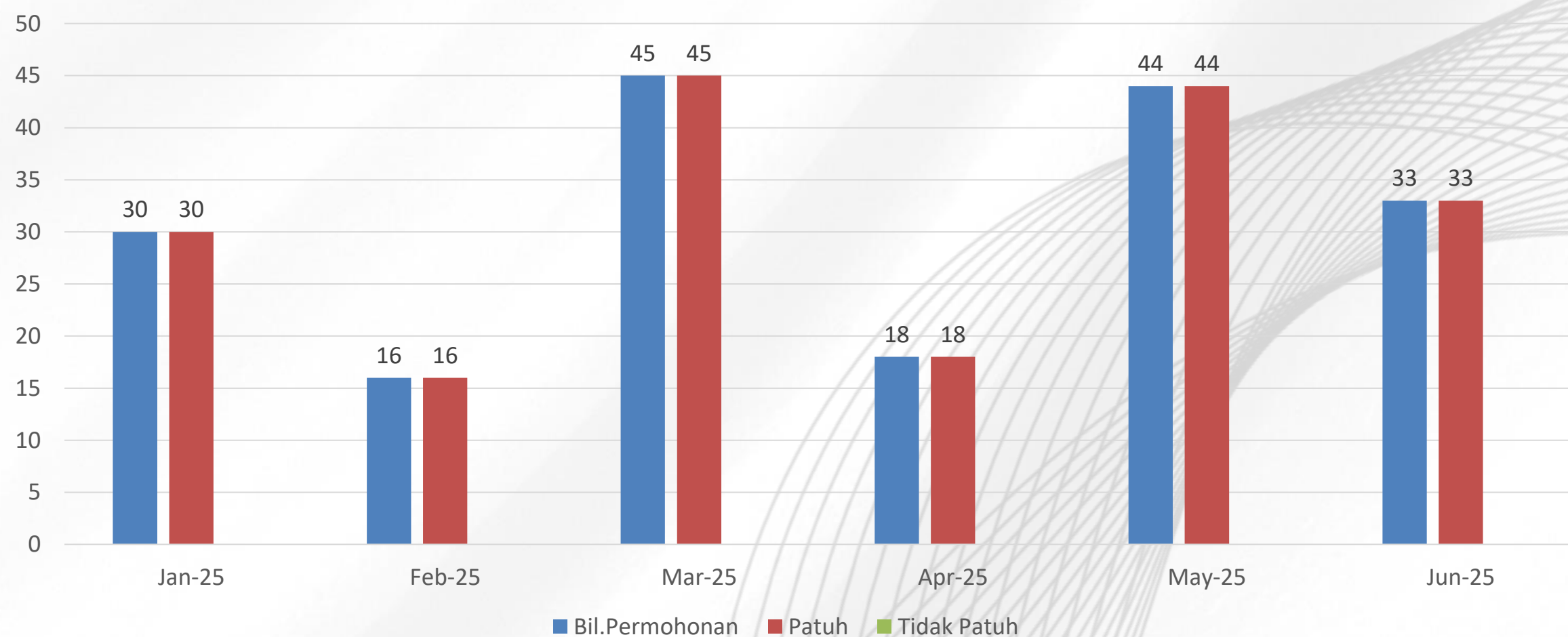
RUMUSAN

Berdasarkan kepada graf di atas, tiada ketidakpatuhan pada piagam pelanggan dicatatkan bagi tempoh Januari hingga Jun 2025.

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH MARANG

PIAGAM 2 : MENGELUARKAN SURAT KELULUSAN PELAN BANGUNAN DALAM TEMPOH 7 HARI DARI TARIKH ENDORSAN PELAN

MENGELUARKAN SURAT KELULUSAN PELAN BANGUNAN DALAM TEMPOH 7 HARI DARI TARIKH ENDOSAN PELAN BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA JUN 2025



JUMLAH PERMOHONAN	PATUH	TIDAK PATUH
186	186	0

RUMUSAN

Berdasarkan kepada graf di atas, tiada ketidakpatuhan pada piagam pelanggan dicatatkan bagi tempoh Januari hingga Jun 2025.



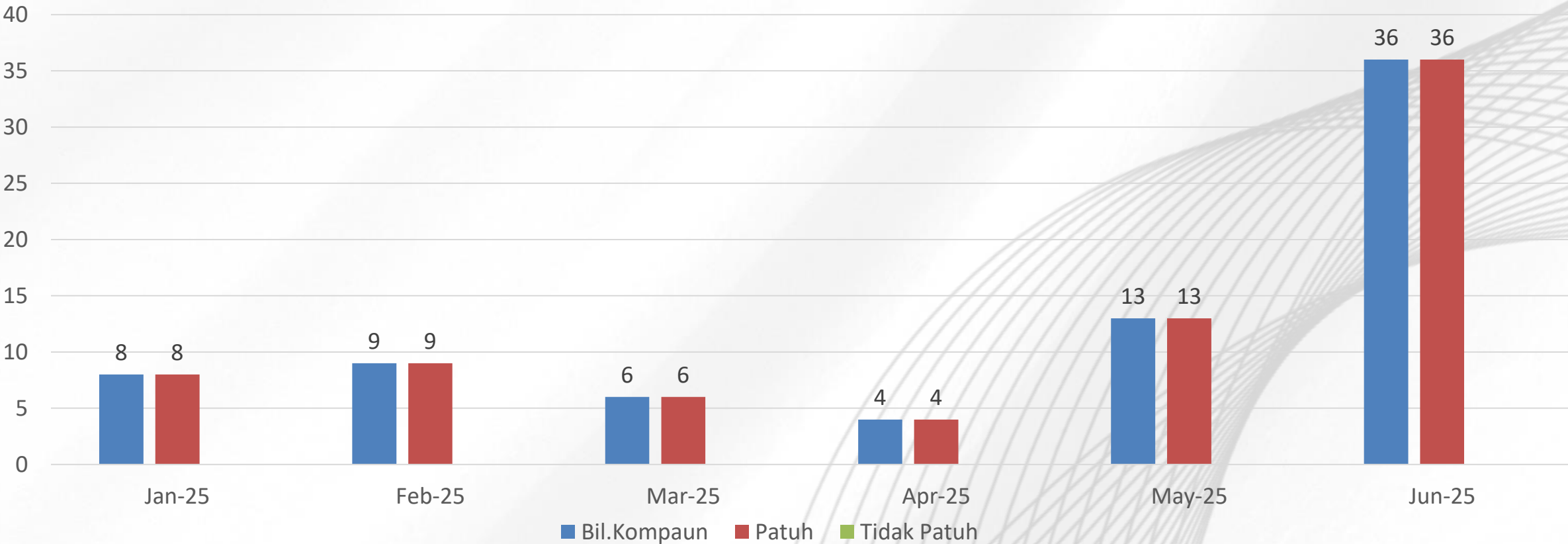
BAHAGIAN

UNDANG-UNDANG

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH MARANG

PIAGAM 1: PENYELESAIAN BAYARAN KOMPAUN BERNIAGA TANPA LESEN TIDAK MELEBIHI 20 MINIT

PENYELESAIAN BAYARAN KOMPAUN BERNIAGA TANPA LESEN TIDAK MELEBIHI 20 MINIT BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA JUN 2025



BILANGAN KOMPAN	PATUH	TIDAK PATUH
76	76	0

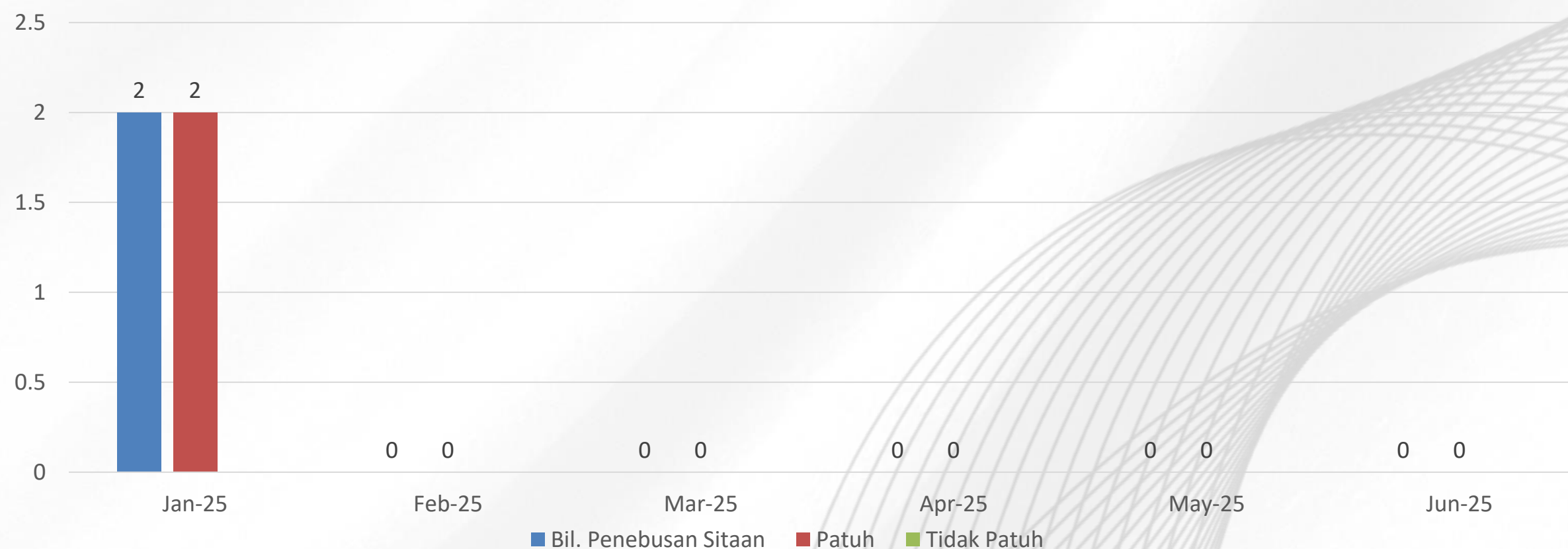
RUMUSAN

Berdasarkan kepada graf di atas, tiada ketidakpatuhan pada piagam pelanggan dicatatkan bagi tempoh Januari hingga Jun 2025.

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH MARANG

PIAGAM 2: PENYELESAIAN BAYARAN KOMPAUN BERNIAGA TANPA LESEN TIDAK MELEBIHI 20 MINIT

PNEBUSAN SITAAN TIDAK MELEBIHI 30 MINIT BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA JUN 2025



BILANGAN PNEBUSAAN SITAAN	PATUH	TIDAK PATUH
2	2	0

RUMUSAN

Berdasarkan kepada graf di atas, tiada ketidakpatuhan pada piagam pelanggan dicatatkan bagi tempoh Januari hingga Jun 2025.

TERIMA KASIH



09 618 2368 / 618 2366



Majlis Daerah Marang



mdmarang@terengganu.gov.my

