PRESTASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA PULAU PINANG
(OGOS 2026)

-	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			OGOS	OGOS (%)
1.	Bil-bil Cukai	Bil-bil cukai taksiran akan disediakan dan disampaikan melalui pos kepada setiap pembayar cukai taksiran dua (2) kali setahun, iaitu sebelum 10 Januari dan 10 Julai	-	-
2.	Permohonan Pelan Bangunan	Permohonan Pelan Bangunan akan diproses dalam tempoh lima puluh (50) hari.	82	97.62%
3.	Permohonan Pelan-Pelan Kejuruteraan	Permohonan bagi pelan-pelan Kejuruteraan yang melibatkan Pelan Jalan dan Parit dan Pelan Kerja Tanah akan diputuskan dalam tempoh tidak melebihi lapan puluh (80) hari serta Pelan Lampu Jalan tidak melebihi tempoh tiga puluh tiga (33) hari dengan syarat semua dokumen dikemukakan dengan lengkap dan teratur dan mematuhi syarat-syarat Majlis. Perakuan Pelan Jalan & Parit (80 hari) Perakuan Pelan Lampu Jalan (33 hari) Perakuan Pelan Kerja Tanah (80 hari)	 5 3 6	 100% 100% 100%
4.	Permohonan Permit Menggali Jalan	Kelulusan bagi permohonan Permit Menggali Jalan akan dikeluarkan dalam tempoh masa tujuh (7) hari tertakluk kepada semua syarat-syarat Jabatan dipatuhi.	8	100%

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			OGOS	OGOS (%)
5.	Permohonan Kebenaran Merancang	Permohonan Kebenaran Merancang samada secara serentak / berasingan akan diproses dan diputuskan dalam tempoh (158) hari.	14	100%
6.	Permohonan Pelan Lanskap	Permohonan untuk kelulusan Pelan Lanskap yang dikemukakan kepada Jawatankuasa One Stop Centre (OSC) akan diputuskan dalam tempoh satu (1) bulan.	4	100%
7.	Taksiran Harta	Semua harta akan siap ditaksirkan dari tarikh penerimaan notis OC / CCC dalam tempoh Satu (1) bulan.	478	100%
8.	Carian Dan Pertanyaan Mengenai Cukai Taksiran	Semua carian dan pertanyaan mengenai cukai taksiran akan dijawab dalam tempoh tujuh (7) hari.	1,324	100%
9.	Pengawalan dan Pencegahan Penyakit Berjangkit	Tindakan-tindakan untuk tujuan pengawalan haiwan terbiar dan makhluk perosak serta pencegahan penyakit yang berkesan akan dijalankan lima (5) hari seminggu.	708	100%
10	Proses Penyembelihan Haiwan	Semua proses penyembelihan haiwan di Rumah Sembelih Majlis akan dijalankan dalam tempoh dua (2) jam. Lembu Kambing	 42 40	 100% 100%

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			OGOS	OGOS (%)
11.	Permohonan Lesen (i) Lesen Establisymen Makanan, Iklan Tempat Hiburan Awam, Garaj, Tred, Perniagaan dan Perindustrian (ii) Lesen Gerai Sementara/Gerai Bermusim	(i) Permohonan lesen Establisymen Makanan, Iklan Tempat Hiburan Awam, Garaj, Tred, Perniagaan dan Perindustrian diputuskan dalam tempoh dua puluh satu (21) hari permohonan lengkap sehingga diputuskan oleh Mesyuarat Jawatankuasa Tetap Kesihatan Awam. (ii) Permohonan lesen gerai sementara/gerai bermusim diluluskan dan lesen dikeluarkan.	308 11	100% 100%
12.	Pengendalian Aduan: (i) Mengenai Sampah (ii) Mengenai Parit/Jalan (iii) Perkara-perkara Am (iv) Maklumbalas kepada pelanggan	Aduan mengenai sampah yang tidak dikutip pada hari pungutan akan diambil tindakan dalam tempoh 24 jam. Aduan mengenai parit tersumbat dan kekotoran jalan akan diambil tindakan pemulihan dalam tempoh 48 jam. Semua aduan melalui surat, datang sendiri (bersemuka), telefon, laman web dan e-mel diakui terima dan disalurkan kepada jabatan yang berkenaan pada hari yang sama. Maklumbalas kepada pelanggan akan diberi dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh aduan yang diterima.	206 162 30 463	100% 100% 100% 100%
13.	Pertanyaan Am Mengenai Perundangan	Semua pertanyaan mengenai perundangan akan diberikan jawapan dalam tempoh empat belas (14) hari.	12	100%

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			OGOS	OGOS (%)
14.	Ulasan/Pandangan Teknikal Mengenai Perundangan	Ulasan/Pandangan teknikal dikemukakan dalam tempoh empat belas (14) hari.	22	100%
15.	Perkhidmatan Kaunter Pertanyaan	Semua pengunjung ke kaunter pertanyaan akan diberi layanan yang cepat dan cekap dalam tempoh tidak melebihi tiga (3) minit.	3,144	100%
16.	Aktiviti-aktiviti Rekreasi	Menghidupkan suasana taman melalui aktiviti-aktiviti rekreasi di Taman Perbandaran sebanyak 84 kali sebulan seperti berikut:- i. Senamrobik (12 kali sebulan) ii. 'Taichi' (20 kali sebulan) iii. 'Line Dance' (16 kali sebulan) iv. 'Ballroom Dancing' (4 kali sebulan) v. 'Xiang Gong' (20 kali sebulan) vi. Senam Seni (4 kali sebulan)	 19 26 17 4 26 10	100%
17.	Tempahan Taman/Padang/Kompleks Majlis	Permohonan bagi tempahan balai-balai rakyat, padang-padang awam, taman-taman awam dan rekreasi, dan Stadium Bandaraya akan diputuskan serta-merta dan permohonan secara surat-menyurat akan dijawab dalam tempoh masa satu (1) minggu hingga dua (2) minggu.	1,456	100%