

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2018

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
				Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
KHIDMAT PENGURUSAN								
1	Memastikan Perkhidmatan multiskill dengan purata masa menunggu sebelum berurusan di kaunter tidak melebihi 20 minit.	-	Jumlah pelanggan yang berurusan 137,380	Purata masa menunggu bagi perkhidmatan multiskill secara purata ialah 08 minit 27 saat	-	-	-	99.2
UNDANG-UNDANG								
2	Perjanjian ditandatangani dan disetemkan dalam masa 4 bulan selepas tarikh keluarnya Surat Setuju Terima	-	186	141	34	26	6	83
PERKHIDMATAN PERBANDARAN								
3	Pengurusan Sisa Pepejal Memberi perkhidmatan kutipan sisa pepejal domestik di kawasan Skim Kediaman 3 kali seminggu	-	5,148	5,148	-	-	-	-
4	Pembersihan Jalan, Parit Dan Pemetongan Rumput i. Menjalankan pembersihan parit dan jalan di kawasan perumahan 1 kali seminggu	-	1,716	1,716	-	-	-	-

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2018

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
				Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
	ii. Menjalankan pembersihan jaan dan bahu jalan di kawasan komersial berpusat setiap hari	-	1,540	1,540	-	-	-	100
	iii. Menjalankan kerja-kerja pemotongan rumput di kawasan perumahan dan komersial 21 hari sepusingan	-	429	429	-	-	-	100
LANDSKAP								
5	Melaksanakan kerja-kerja pangkasan 1,000 batang pokok teduhan landskap di Jalan Negeri dan Jalan Perbandaran setiap bulan	-	18,325	18,325	-	-	-	100
6	Membaiki kerosakan kecil alat permainan dalam tempoh tujuh (7) hari daripada tarikh aduan diterima	-	16	16	-	-	-	100
KEJURUTERAAN								
7	Menyelenggara dan membaiki lampu jalan dan lampu isyarat dalam tempoh tidak melebihi 14 hari (pembaikan kecil) dan 60 hari (pembaikan besar) daripada tarikh arahan kerja dikeluarkan	-	816	812	-	4	-	99.5

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2018

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
				Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
8	Pothole ditampal dalam masa 24 jam selepas aduan	-	113	113	-	-	-	100
BANGUNAN								
9	Memproses dan mengeluarkan keputusan terhadap pelan bangunan dalam tempoh 37 hari daripada tarikh terima permohonan di OSC	-	530	530	-	-	-	100
10	Memproses dan meluluskan pelan bangunan rumah kediaman dalam tempoh 21 hari	-	140	140	-	-	-	100
11	Memproses dan meluluskan pelan tambahan dan pindaan kecil rumah kediaman dalam taman perumahan (Buku Panduan) dalam tempoh 1 hari	-	570	570	-	-	-	100
12	Memproses dan mengeluarkan keputusan permohonan Pelan Permit Binaan Sementara Bagi Pelan Berlulus dalam tempoh 2 hari daripada tarikh syarat dipatuhi	-	99	99	-	-	-	100

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2018

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
				Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
13	Memproses dan meluluskan pelan pindaan tambahan rumah kediaman dalam tempoh 1 hari	-	590	590	-	-	-	100
PERANCANG BANDAR								
14	Memberi keputusan permohonan kebenaran merancang dalam tempoh 8 minggu daripada tarikh penerimaan pelan yang telah ditunaikan syarat	-	275	275	-	-	-	100
PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA								
15	Notis Kadaran untuk Kes Bangunan yang melibatkan Skim Kediaman, Skim Perdagangan dan Skim Perindustrian yang diluluskan secara Sijil Perakuan Siap dan Pematuhan (CCC) dihantar kepada pembayar cukai pada hari yang sama Borang F diterima.	-	5,081	5,081	-	-	-	100
16	Notis Kadaran untuk Kes Bangunan / Tanah selain daripada Skim Kediaman, Skim Perdagangan dan Skim Perindustrian yang diluluskan secara CCC dihantar kepada pembayar cukai tidak melebihi 60 hari daripada tarikh penerimaan kes.	-	4,655	4,468	-	187	-	96

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2018

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
				Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
17	Kesemua keputusan permohonan Tukar Nama diproses dalam satu (1) hari kecuali permohonan yang di terima melalui pos atau secara berkelompok.	-	6,931	6,929	-	2	-	99.9
PERBENDAHARAAN								
18	Bil-bil cukai taksiran akan dikeluarkan dalam bulan Januari bagi setengah tahun pertama dan bulan Julai bagi setengah tahun kedua tiap-tiap tahun.	-	332,871 (penggal pertama dan kedua)	332,871 (penggal pertama dan kedua)	-	-	-	100
19	Cek/EFT kepada pembekal akan dicetak/disahkan dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	-	8923 transaksi	8923 transaksi	-	-	-	100
20	Bayaran cukai taksiran yang diterima, adalah dikemaskini di paparan bil On-line seperti berikut: Bayaran melalui kaunter ibu pejabat MPSP - Serta merta.	-	73166 transaksi RM68,427,067.97	73166 transaksi RM68,427,067.97	-	-	-	100
	Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MPSP - Hari yang sama.	-	43660 transaksi RM26,393,102.50	43660 transaksi RM26,393,102.50	-	-	-	100
	Bayaran melalui laman web MPSP , agen bank,TM,TNB & POS - 1 hari selepas transaksi.	-	132041 transaksi RM51,765,898.46	132041 transaksi RM51,765,898.46	-	-	-	100

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2018

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
				Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
	Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi.	-	16290 transaksi RM6,730,281.93	16290 transaksi RM6,730,281.93	-	-	-	100
	Bayaran kompaun letak kereta yang diterima, adalah dikemaskini di paparan semakan On-line seperti berikut: Bayaran melalui kaunter ibu pejabat MPSP - Serta merta.	-	60939 transaksi RM1,308,631.00	60939 transaksi RM1,308,631.00	-	-	-	100
21	Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MPSP- Hari yang sama.	-	27827 transaksi RM543,080.30	27827 transaksi RM543,080.30	-	-	-	100
	Bayaran melalui agen bank (RHB) & POS - 1 hari selepas transaksi.	-	30771 transaksi RM556,796.00	30771 transaksi RM556,796.00	-	-	-	100
	Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi.	-	508 transaksi RM18,300.00	508 transaksi RM18,300.00	-	-	-	100
KEMASYARAKATAN								
22	Memberi maklum balas tempahan kompleks sukan dan dewan dalam tempoh 1 hari bekerja	-	4,202	4,202	-	-	-	100

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2018

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
				Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
KORPORAT DAN PERHUBUNGAN ANTARABANGSA								
23	Maklum balas aduan dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh 5 hari dari tarikh aduan diterima	-	11,778	11,778	-	-	-	100
JABATAN PELESENAN								
24	Lesen Premis dan Iklan i. Lesen Premis dan Iklan bagi kategori Tidak Berisiko Dalam Skim dikeluarkan dalam tempoh serta-merta selepas penerimaan borang yang lengkap	-	1,988	1,988	-	-	-	100
	ii. Permohonan Lesen kategori Tidak Berisiko Luar Skim dan Kategori Berisiko (Dalam dan Luar Skim) diberi keputusan dalam tempoh 21 hari setelah penerimaan borang permohonan yang lengkap	-	869	869	-	-	-	100
25	Lesen Penjaja dikeluarkan serta-merta selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap	-	2,130	2,130	-	-	-	100

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2018

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
				Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
26	Lesen Veterinar dikeluarkan serta-merta selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap	-	69	69	-	-	-	100
27	Permohonan Lesen Hiburan diberi keputusan dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan diterima	-	56	56	-	-	-	100
28	Proses kelulusan permit dalam tempoh satu hari selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap bagi :- i. Belon Udara ii. Banner / Gegantung (Banting) iii. Buah-buah Bermusim	-	1,263	1,263	-	-	-	100
JABATAN PERKHIDMATAN KESIHATAN								
29	Memberi suntikan anti tifoid dalam tempoh 30 minit selepas pendaftaran di Klinik MPSP	-	6,857 orang (3,106 tiket)	6,857 orang (3,106 tiket)	-	-	-	100
PESURUHJAYA BANGUNAN								
30	Menangani aduan berkaitan Akta 757 (Akta Pengurusan Strata 2013) dan sebagainya dalam tempoh 14 hari dari tarikh aduan di terima.	-	599	599	-	-	-	100

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2018

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
				Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
31	Mengeluarkan Sijil Perakuan Penubuhan Badan Pengurusan Bersama (JMB) dalam tempoh tujuh (7) hari selepas maklumat lengkap diperolehi.	-	21	21	-	-	-	100
UNIT OSC (URUSETIA PUSAT SETEMPAT)								
32	Permohonan pelan pembangunan yang lengkap diterima, direkod dan dirujuk kepada Jabatan Induk Dan Agensi Teknikal Dalaman dan Luaran dalam tempoh dua (2) hari.	-	1,227	1,227	-	-	-	100
33	Dokumen Pemakluman Keputusan Permohonan dan Penyerahan pelan berlulus/tolak direkod dan dikeluarkan kepada pemohon dalam tempoh enam (6) hari.	-	271	271	-	-	-	100
DIREKTORAT PENGUATKUASAAN								
34	Permohonan Petak Khas Memperolehi keputusan dalam tempoh 3 hari selepas permohonan dikemukakan	-	237	237	-	-	-	100