

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN NOVEMBER 2019

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah Diterima bulan semasa	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Peratus Ketidapcaian (%)
				Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
<b>KHIDMAT PENGURUSAN</b>								
1	Memastikan Perkhidmatan multiskill dengan purata masa menunggu sebelum berurusan di kaunter tidak melebihi 20 minit.	-	9,122	* 9,122 Purata masa menunggu bagi perkhidmatan multiskill ialah 6 minit 20 saat.	-	-	-	0
<b>UNDANG-UNDANG</b>								
2	Perjanjian ditandatangani dan disetemkan dalam masa 4 bulan selepas tarikh keluarnya Surat Setuju Terima	-	14	13	1	-	-	7.1
<b>PERKHIDMATAN PERBANDARAN</b>								
3	Pengurusan Sisa Pepejal Memberi perkhidmatan kutipan sisa pepejal domestik di kawasan Skim Kediaman 3 kali seminggu	-	468	468	-	-	-	0
4	Pembersihan Jalan, Parit Dan Pemetongan Rumput i. Menjalankan pembersihan parit dan jalan di kawasan perumahan 1 kali seminggu	-	156	156	-	-	-	0

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP**  
**BULAN NOVEMBER 2019**

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah Diterima bulan semasa	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Peratus Ketidapcaian (%)
				Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
	ii. Menjalankan pembersihan jaan dan bahu jalan di kawasan komersial berpusat setiap hari	-	140	140	-	-	-	0
	iii. Menjalankan kerja-kerja pemotongan rumput di kawasan perumahan dan komersial 21 hari sepusingan	-	39	39	-	-	-	0
<b>LANDSKAP</b>								
5	Melaksanakan kerja-kerja pangkasan 1,000 batang pokok teduhan landskap di Jalan Negeri dan Jalan Perbandaran setiap bulan	-	2,036 nos	2,036 nos	-	-	-	0
6	Mbaiki kerosakan kecil alat permainan dalam tempoh tujuh (7) hari daripada tarikh aduan diterima	-	-	-	-	-	-	-
<b>KEJURUTERAAN</b>								
7	Menyelenggara dan membaiki lampu jalan dan lampu isyarat dalam tempoh tidak melebihi 14 hari (pbaikan kecil) dan 60 hari (pbaikan besar) daripada tarikh arahan kerja dikeluarkan	-	76	53	-	23	-	0

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN NOVEMBER 2019

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah Diterima bulan semasa	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Peratus Ketidakaapaian (%)
				Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
8	<i>Pothole</i> ditampal dalam masa 24 jam selepas aduan	-	9	9	-	-	-	0
<b>BANGUNAN</b>								
9	Memproses dan mengeluarkan keputusan terhadap pelan bangunan dalam tempoh 37 hari daripada tarikh terima permohonan di OSC	-	51	51	-	-	-	0
10	Memproses dan meluluskan pelan bangunan rumah kediaman dalam tempoh 21 hari	-	9	9	-	-	-	0
11	Memproses dan meluluskan pelan tambahan dan pindaan kecil rumah kediaman dalam taman perumahan (Buku Panduan) dalam tempoh 1 hari	-	25	25	-	-	-	0
12	Memproses dan mengeluarkan keputusan permohonan Pelan Permit Binaan Sementara Bagi Pelan Berlulus dalam tempoh 2 hari daripada tarikh syarat dipatuhi	-	31	31	-	-	-	0

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP**  
**BULAN NOVEMBER 2019**

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah Diterima bulan semasa	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Peratus Ketidakaapaian (%)
				Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
13	Memproses dan meluluskan pelan pindaan tambahan rumah kediaman dalam tempoh 1 hari	-	52	52	-	-	-	0
<b>PERANCANG BANDAR</b>								
14	Memberi keputusan permohonan kebenaran merancang dalam tempoh 8 minggu daripada tarikh penerimaan pelan yang telah ditunaikan syarat.	-	26	26	-	-	-	0
<b>PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA</b>								
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.	-	-	-	-	-	-	-
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.	-	-	-	-	-	-	-

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN NOVEMBER 2019

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah Diterima bulan semasa	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Peratus Ketidakaapaian (%)
				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.	-	655	651	-	4	-	0
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.	-	-	-	-	-	-	-
19	Cek/EFT kepada pembekal akan dicetak/disahkan dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	-	710	710	-	-	-	0
20	Bayaran cukai taksiran yang diterima, adalah dikemaskini di paparan bil On-line seperti berikut: Bayaran melalui kaunter ibu pejabat MPSP - Serta merta.	-	1,502 transaksi RM875,356.78	1,502 transaksi RM875,356.78	-	-	-	0
	Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MPSP - Hari yang sama.	-	869 transaksi RM323,173.60	869 transaksi RM323,173.60	-	-	-	0
	Bayaran melalui laman web MPSP , agen bank,TM,TNB & POS - 1 hari selepas transaksi.	-	2,790 transaksi RM910,563.40	2,790 transaksi RM910,563.40	-	-	-	0

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN NOVEMBER 2019

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah Diterima bulan semasa	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Peratus Ketidakaapaian (%)
				Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
	Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi.	-	144 transaksi RM53,062.25	144 transaksi RM53,062.25	-	-	-	0
21	Bayaran kompaun letak kereta yang diterima, adalah dikemaskini di paparan semakan On-line seperti berikut: Bayaran melalui kaunter ibu pejabat MPSP - Serta merta.	-	3,753 transaksi RM54,565.00	3,753 transaksi RM54,565.00	-	-	-	0
	Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MPSP- Hari yang sama.	-	1,836 transaksi RM20,700.00	1,836 transaksi RM20,700.00	-	-	-	0
	Bayaran melalui agen bank (RHB) & POS - 1 hari selepas transaksi.	-	4,241 transaksi RM21,745.00	4,241 transaksi RM21,745.00	-	-	-	0
	Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi.	-	335 transaksi RM1,720.00	335 transaksi RM1,720.00	-	-	-	0
<b>KEMASYARAKATAN</b>								
22	Memberi maklum balas tempahan kompleks sukan dan dewan dalam tempoh 1 hari bekerja	-	519	519	-	-	-	0

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN NOVEMBER 2019

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah Diterima bulan semasa	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Peratus Ketidapcaiaian (%)
				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	-	1,139	1,139	-	-	-	0
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	-	142	142	-	-	-	0
	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	-	97	97	-	-	-	0

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN NOVEMBER 2019

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah Diterima bulan semasa	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Peratus Ketidakaapaian (%)
				Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
25	Lesen Penjaja dikeluarkan serta-merta selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap	-	28	28	-	-	-	0
26	Lesen Veterinar dikeluarkan serta-merta selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap	-	3	3	-	-	-	0
27	Permohonan Lesen Hiburan diberi keputusan dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan diterima	-	5	5	-	-	-	0
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	-	122	122	-	-	-	0
<b>PERKHIDMATAN KESIHATAN</b>								
29	Memberi suntikan anti tifoid dalam tempoh 30 minit selepas pendaftaran di Klinik MPSP	-	497 orang ( 274 tiket)	497 orang ( 274 tiket)	-	-	-	0



## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN NOVEMBER 2019

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah Diterima bulan semasa	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Peratus Ketidakcapaian (%)
				Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
<b>PESURUHJAYA BANGUNAN</b>								
30	Menangani aduan berkaitan Akta 757 (Akta Pengurusan Strata 2013) dan sebagainya dalam tempoh 14 hari dari tarikh aduan di terima.		53	53				
31	Mengeluarkan Sijil Perakuan Penubuhan Badan Pengurusan Bersama (JMB) dalam tempoh tujuh (7) hari selepas maklumat lengkap diperolehi.		1	1				
<b>UNIT OSC (URUSETIA PUSAT SETEMPAT)</b>								
32	Permohonan pelan pembangunan yang lengkap diterima, direkod dan dirujuk kepada Jabatan Induk Dan Agensi Teknikal Dalaman dan Luaran dalam tempoh dua (2) hari.	-	126	126	-	-		
33	Dokumen Pemakluman Keputusan Permohonan dan Penyerahan pelan berlulus/tolak direkod dan dikeluarkan kepada pemohon dalam tempoh enam (6) hari.	-	46	46	-	-		

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN NOVEMBER 2019

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah Diterima bulan semasa	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Peratus Ketidapcaian (%)
				Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
<b>DIREKTORAT PENGUATKUASAAN</b>								
34	Memproses tuntutan barang sitaan / kenderaan dalam tempoh satu (1) hari setelah permohonan lengkap diterima.	-	30	30	-	-	-	0
<b>PENGURUSAN KRISIS</b>								
35	<p>Memberikan respon yang pantas atas sebarang kejadian bencana / kecemasan / krisis</p> <p>Satu (1) jam tempoh masa untuk merencanakan tindakbalas terhadap kejadian krisis / bencana / kecemasan seperti berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Pokok tumbang menghalang lalulintas</li> <li>ii. Tiang Lampu Jalan tumbang menghalang lalulintas</li> <li>iii. Tumpahan pasir, batu, simen, minyak dan lain-lain yang menghalang lalulintas</li> <li>iv. Banjir kilat disebabkan oleh sistem saliran tersumbat</li> </ul>	-	76	76	-	-	-	0