

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP JANUARI HINGGA DISEMBER 2020

	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Peratus Tidak Capai (%)
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN							
1	Memastikan Perkhidmatan multiskill dengan purata masa menunggu sebelum berurusan di kaunter tidak melebihi 20 minit.	Jumlah pelanggan yang berurusan 86,229 orang	Purata masa menunggu bagi perkhidmatan multiskill secara purata ialah 11 minit 19 saat.	1 kes untuk bulan Januari Purata masa adalah 25 minit 5 saat 1 kes untuk bulan Februari. Purata Masa adalah 23 Minit 19 saat	-	-	17 %
JABATAN UNDANG-UNDANG							
2	Perjanjian ditandatangani dan disetemkan dalam masa 4 bulan selepas tarikh keluarnya Surat Setuju Terima	161 Perjanjian	108 Perjanjian	13 Perjanjian	38 Perjanjian	2 Perjanjian	9.3 %
JABATAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN							
3	Pengurusan Sisa Pepejal Memberi perkhidmatan kutipan sisa pepejal domestik di kawasan Skim Kediaman 3 kali seminggu	7,488 Pusingan	7,488 Pusingan	-	-	-	0

	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Peratus Tidak Capai (%)
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
4	Pembersihan Jalan, Parit Dan Pemotongan Rumput i. Menjalankan pembersihan parit dan jalan di kawasan perumahan 1 kali seminggu	2,496 Pusingan	2,496 Pusingan	-	-	-	0
	ii. Menjalankan pembersihan jaan dan bahu jalan di kawasan komersial berpusat setiap hari	2,100 Pusingan	2,100 Pusingan	-	-	-	0
	iii. Menjalankan kerja-kerja pemotongan rumput di kawasan perumahan dan komersial 21 hari sepusingan	585 Pusingan	585 Pusingan	-	-	-	0
JABATAN LANDSKAP							
5	Melaksanakan kerja-kerja pangkasan 1,000 batang pokok teduhan landskap di Jalan Negeri dan Jalan Perbandaran setiap bulan	13,894 nos	13,894 nos	Dua kes tidak iaitu pada bulan Mac sebanyak 260 nos dan April sebanyak 884 pokok yang dipangkas	-	-	17 %
6	Membaiki kerosakan kecil alat permainan dalam tempoh tujuh (7) hari daripada tarikh aduan diterima	9 kes	9 kes	-	-	-	0

	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Peratus Tidak Capai (%)
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
JABATAN 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	992 Kerja Pembaikan	960 Kerja Pembaikan	-	32 Kerja Pembaikan	-	0
8	<i>Pothole</i> ditampal dalam masa 24 jam selepas aduan	32 <i>Pothole</i>	32 <i>Pothole</i>	-	-	-	0
JABATAN BANGUNAN							
9	Memproses dan mengeluarkan keputusan terhadap pelan bangunan dalam tempoh 37 hari daripada tarikh terima permohonan di OSC	438 Permohonan	415 Permohonan	23 Permohonan	-	-	5.25 %
10	Memproses dan meluluskan pelan bangunan rumah kediaman dalam tempoh 21 hari	185 Permohonan	185 Permohonan	-	-	-	0
11	Memproses dan meluluskan pelan tambahan dan pindaan kecil rumah kediaman dalam taman perumahan (Buku Panduan) dalam tempoh 1 hari	376 Permohonan	376 Permohonan	-	-	-	0
12	Memproses dan mengeluarkan keputusan permohonan Pelan Permit Binaan Sementara Bagi Pelan Berlulus dalam tempoh 2 hari daripada tarikh syarat dipatuhi	294 Permohonan	294 Permohonan	-	-	-	0
13	Memproses dan meluluskan pelan pindaan tambahan rumah kediaman dalam tempoh 1 hari	498 Permohonan	498 Permohonan	-	-	-	0

	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Peratus Tidak Capai (%)
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
JABATAN PERANCANG BANDAR							
14	Memberi keputusan permohonan kebenaran merancang dalam tempoh 8 minggu daripada tarikh penerimaan pelan yang telah ditunaikan syarat.	226 Permohonan	226 Permohonan	-	-	-	0
JABATAN 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.	1,100 Notis Kadaran	1,100 Notis Kadaran	-	-	-	0
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.	4,734 Notis Kadaran	4,267 Notis Kadaran	-	467 Notis Kadaran	-	0
17	Kesemua keputusan permohonan Tukar Nama diproses dalam satu (1) hari kecuali permohonan yang di terima melalui pos atau secara berkelompok.	7,945 Permohonan	7,934 Permohonan	-	11 Permohonan	-	0

	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Peratus Tidak Capai (%)
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
JABATAN 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.	262,377 (Penggali Pertama) 195,448 (Penggali Kedua)	262,377 (Penggali Pertama) 195,448 (Penggali Kedua)	-	-	-	0
19	Cek/EFT kepada pembekal akan dicetak/disahkan dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	8,667 Tuntutan Bayaran	8,667 Tuntutan Bayaran	-	-	-	0
20	Bayaran cukai taksiran yang diterima, adalah dikemaskini di paparan bil On-line seperti berikut: Bayaran melalui kaunter ibu pejabat MPSP - Serta merta.	61,946 Transaksi	61,946 Transaksi	-	-	-	0
	Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MPSP - Hari yang sama.	46,507 Transaksi	46,507 Transaksi	-	-	-	0
	Bayaran melalui laman web MPSP , agen bank,TM,TNB & POS - 1 hari selepas transaksi.	217,387 Transaksi	217,387 Transaksi	-	-	-	0
	Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi.	21,617 Transaksi	21,617 Transaksi	-	-	-	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.	21,536 Transaksi	21,536 Transaksi	-	-	-	0
	Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MPSP- Hari yang sama.	14,330 Transaksi	14,330 Transaksi	-	-	-	0

	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Peratus Tidak Capai (%)
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
	Bayaran melalui agen bank (RHB) & POS - 1 hari selepas transaksi.	87,863 Transaksi	87,863 Transaksi	-	-	-	0
	Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi.	3,048 Transaksi	3,048 Transaksi	-	-	-	0
JABATAN KEMASYARAKATAN							
22	Memberi maklum balas tempahan kompleks sukan dan dewan dalam tempoh 1 hari bekerja	3,826 Tempahan	3,826 Tempahan	-	-	-	0
JABATAN KORPORAT DAN PERHUBUNGAN ANTARABANGSA							
23	Maklum balas aduan dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh 5 hari dari tarikh aduan diterima	16,515 Aduan	16,515 Aduan	-	-	-	0
JABATAN PELESENAN							
24	i. Lesen Premis dan Iklan bagi kategori Tidak Berisiko Dalam Skim dikeluarkan dalam tempoh serta-merta selepas penerimaan borang yang lengkap	2208 Lesen	2208 Lesen	-	-	-	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	1165 Lesen	1165 Lesen	-	-	-	0

	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Peratus Tidak Capai (%)
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
25	Lesen Penjaja dikeluarkan serta-merta selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap	1322 Lesen	1322 Lesen	-	-	-	0
26	Lesen Veterinar dikeluarkan serta-merta selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap	23 Lesen	23 Lesen	-	-	-	0
27	Permohonan Lesen Hiburan diberi keputusan dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan diterima	35 Lesen	35 Lesen	-	-	-	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	830 Kelulusan Permit	830 Kelulusan Permit	-	-	-	0

	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Peratus Tidak Capai (%)
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
JABATAN PERKHIDMATAN KESIHATAN							
29	Memberi suntikan anti tifoid dalam tempoh 30 minit selepas pendaftaran di Klinik MBSP	4,940 Pendaftaran Suntikan	4,940 Pendaftaran Suntikan	-	-	-	0
JABATAN PESURUHJAYA BANGUNAN							
30	Menangani aduan berkaitan Akta 757 (Akta Pengurusan Strata 2013) dan sebagainya dalam tempoh 14 hari dari tarikh aduan di terima.	817 Aduan	817 Aduan	-	-	-	0
31	Mengeluarkan Sijil Perakuan Penubuhan Badan Pengurusan Bersama (JMB) dalam tempoh tujuh (7) hari selepas maklumat lengkap diperolehi.	9 Sijil Dikeluarkan	9 Sijil Dikeluarkan	-	-	-	0
UNIT OSC							
32	Permohonan pelan pembangunan yang lengkap diterima, direkod dan dirujuk kepada Jabatan Induk Dan Agensi Teknikal Dalam dan Luaran dalam tempoh dua (2) hari.	990 Permohonan	990 Permohonan	-	-	-	0
33	Dokumen Pemakluman Keputusan Permohonan dan Penyerahan pelan berlulus/tolak direkod dan dikeluarkan kepada pemohon dalam tempoh enam (6) hari.	209 Permohonan	209 Permohonan	-	-	-	0

	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Peratus Tidak Capai (%)
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
DIREKTORAT PENGUATKUASAAN							
34	Memproses tuntutan barang sitaan / kenderaan dalam tempoh satu (1) hari setelah permohonan lengkap diterima.	815 Tuntutan	815 Tuntutan	-	-	-	0
JABATAN PENGURUSAN KRISIS							
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"> i. Pokok tumbang menghalang lalulintas ii. Tiang Lampu Jalan tumbang menghalang lalulintas iii. Tumpahan pasir, batu, simen, minyak dan lain-lain yang menghalang lalulintas iv. Banjir kilat disebabkan oleh sistem saluran tersumbat 	1807 Kes	1807 Kes	-	-	-	0