

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

## BULAN JULAI 2020

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah Diterima bulan semasa	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Peratus Ketidapcaian (%)
				Capai Standard	Tidak Capai Standard	Dalam Standard	Tidak Capai Standard	
<b>KHIDMAT PENGURUSAN</b>								
1	Memastikan Perkhidmatan multiskill dengan purata masa menunggu sebelum berurusan di kaunter tidak melebihi 20 minit.	-	Jumlah pelanggan yang berurusan <b>1,964 orang</b>	Purata masa menunggu bagi perkhidmatan multiskill secara purata ialah 05 minit 26 saat.	-	-	-	0
<b>UNDANG-UNDANG</b>								
2	Perjanjian ditandatangani dan disetemkan dalam masa 4 bulan selepas tarikh keluarnya Surat Setuju Terima	-	17 Perjanjian	-	-	17 Perjanjian	-	0
<b>PERKHIDMATAN PERBANDARAN</b>								
3	Pengurusan Sisa Pepejal Memberi perkhidmatan kutipan sisa pepejal domestik di kawasan Skim Kediaman 3 kali seminggu (39 Zon)	-	585 Pusingan	585 Pusingan	-	-	-	0
4	Pembersihan Jalan, Parit Dan Pemetongan Rumput i. Menjalankan pembersihan parit dan jalan di kawasan perumahan 1 kali seminggu (39 Zon)	-	195 Pusingan	195 Pusingan	-	-	-	0

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP**  
**BULAN JULAI 2020**

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah Diterima bulan semasa	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Peratus Ketidapcaian (%)
				Capai Standard	Tidak Capai Standard	Dalam Standard	Tidak Capai Standard	
	ii. Menjalankan pembersihan jalan dan bahu jalan di kawasan komersial berpusat setiap hari (5 Zon)	-	175 Pusingan	175 Pusingan	-	-	-	0
	iii. Menjalankan kerja-kerja pemotongan rumput di kawasan perumahan dan komersial 21 hari sepusingan (39 Zon)	-	39 Pusingan	39 Pusingan	-	-	-	0
<b>LANDSKAP</b>								
5	Melaksanakan kerja-kerja pangkasan 1,000 batang pokok teduhan landskap di Jalan Negeri dan Jalan Perbandaran setiap bulan	-	1,145 nos	1,145 nos	-	-	-	0
6	Membaiki 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 (pembaikan kecil) dan 60 hari (pembaikan besar) daripada tarikh arahan kerja dikeluarkan	-	87 Kerja Pembaikan	58 Kerja Pembaikan	-	29 Kerja Pembaikan	-	0

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

## BULAN JULAI 2020

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah Diterima bulan semasa	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Peratus Ketidakaapaian (%)
				Capai Standard	Tidak Capai Standard	Dalam Standard	Tidak Capai Standard	
8	<i>Pothole</i> ditampal dalam masa 24 jam selepas aduan	-	4 <i>pothole</i>	4 <i>pothole</i>	-	-	-	0
<b>BANGUNAN</b>								
9	Memproses dan mengeluarkan keputusan terhadap pelan bangunan dalam tempoh 37 hari daripada tarikh terima permohonan di OSC	-	26 Permohonan	26 Permohonan	-	-	-	0
10	Memproses dan meluluskan pelan bangunan rumah kediaman dalam tempoh 21 hari	-	27 Permohonan	27 Permohonan	-	-	-	0
11	Memproses dan meluluskan pelan tambahan dan pindaan kecil rumah kediaman dalam taman perumahan (Buku Panduan) dalam tempoh 1 hari	-	60 Permohonan	60 Permohonan	-	-	-	0
12	Memproses dan mengeluarkan keputusan permohonan Pelan Permit Binaan Sementara Bagi Pelan Berlulus dalam tempoh 2 hari daripada tarikh syarat dipatuhi	-	42 Permohonan	42 Permohonan	-	-	-	0
13	Memproses dan meluluskan pelan pindaan tambahan rumah kediaman dalam tempoh 1 hari	-	50 Permohonan	50 Permohonan	-	-	-	0

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

## BULAN JULAI 2020

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah Diterima bulan semasa	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Peratus Ketidapcapaian (%)
				Capai Standard	Tidak Capai Standard	Dalam Standard	Tidak Capai Standard	
<b>PERANCANG BANDAR</b>								
14	Memberi keputusan permohonan kebenaran merancang dalam tempoh 8 minggu daripada tarikh penerimaan pelan yang telah ditunaikan syarat.	-	21 Permohonan	21 Permohonan	-	-	-	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.	-	204 Notis Kadaran	27 Notis Kadaran	-	177 Notis Kadaran	-	0
17	Kesemua keputusan permohonan Tukar Nama diproses dalam satu (1) hari kecuali permohonan yang di terima melalui pos atau secara berkelompok.	-	704 Permohonan	689 Permohonan	-	15 Permohonan	-	0

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

## BULAN JULAI 2020

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah Diterima bulan semasa	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Peratus Ketidapcaian (%)
				Capai Standard	Tidak Capai Standard	Dalam Standard	Tidak Capai Standard	
<b>PERBENDAHARAAN</b>								
18	Bil-bil cukai taksiran akan dikeluarkan dalam bulan Januari bagi setengah tahun pertama dan bulan Julai bagi setengah tahun kedua tiap-tiap tahun.	-	195,448 Cukai Taksiran Penggal Kedua	195,448 Cukai Taksiran Penggal Kedua	-	-	-	0
19	Cek/EFT kepada pembekal akan dicetak/disahkan dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	-	732 Tuntutan Bayaran	732 Tuntutan Bayaran	-	-	-	0
20	Bayaran cukai taksiran yang diterima, adalah dikemaskini di paparan bil On-line seperti berikut: Bayaran melalui kaunter ibu pejabat MBSP - Serta merta.	-	2,394 Transaksi	2,394 Transaksi	-	-	-	0
	Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MBSP - Hari yang sama.	-	2,337 Transaksi	2,337 Transaksi	-	-	-	0
	Bayaran melalui laman web MBSP , agen bank, TM, TNB & POS - 1 hari selepas transaksi.	-	11,470 Transaksi	11,470 Transaksi	-	-	-	0
	Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi.	-	531 Transaksi	531 Transaksi	-	-	-	0
21	Bayaran kompaun letak kereta yang diterima, adalah dikemaskini di paparan semakan On-line seperti berikut: Bayaran melalui kaunter ibu pejabat MBSP - Serta merta.	-	970 Transaksi	970 Transaksi	-	-	-	0

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

## BULAN JULAI 2020

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah Diterima bulan semasa	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Peratus Ketidakaapaian (%)
				Capai Standard	Tidak Capai Standard	Dalam Standard	Tidak Capai Standard	
	Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MBSP- Hari yang sama.	-	560 Transaksi	560 Transaksi	-	-	-	0
	Bayaran melalui agen bank (RHB) & POS - 1 hari selepas transaksi.	-	2,778 Transaksi	2,778 Transaksi	-	-	-	0
	Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi.	-	10 Transaksi	10 Transaksi	-	-	-	0
<b>KEMASYARAKATAN</b>								
22	Memberi maklum balas tempahan kompleks sukan dan dewan dalam tempoh 1 hari bekerja	-	361 Tempahan	361 Tempahan	-	-	-	0
<b>KORPORAT DAN PERHUBUNGAN ANTARABANGSA</b>								
23	Maklum balas aduan dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh 5 hari dari tarikh aduan diterima	-	1,655 Aduan	1,655 Aduan	-	-	-	0
<b>PELESENAN</b>								
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	-	243 Lesen	243 Lesen	-	-	-	0

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP**  
**BULAN JULAI 2020**

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah Diterima bulan semasa	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Peratus Ketidakaapaian (%)
				Capai Standard	Tidak Capai Standard	Dalam Standard	Tidak Capai Standard	
	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	-	106 Lesen	106 Lesen	-	-	-	0
25	Lesen Penjaja dikeluarkan sertamerta selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap	-	398 Lesen	398 Lesen	-	-	-	0
26	Lesen Veterinar dikeluarkan sertamerta selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap	-	1 Lesen	1 Lesen	-	-	-	0
27	Permohonan Lesen Hiburan diberi keputusan dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan diterima	-	6 Lesen	6 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	-	69 Kelulusan Permit	69 Kelulusan Permit	-	-	-	0

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

## BULAN JULAI 2020

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah Diterima bulan semasa	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Peratus Ketidakcapaian (%)
				Capai Standard	Tidak Capai Standard	Dalam Standard	Tidak Capai Standard	
<b>PERKHIDMATAN KESIHATAN</b>								
29	Memberi suntikan anti tifoid dalam tempoh 30 minit selepas pendaftaran di Klinik MBSP	-	672 Pendaftaran Suntikan	672 Pendaftaran Suntikan	-	-	-	0
<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.	-	78 Aduan	78 Aduan	-	-	-	0
31	Mengeluarkan Sijil Perakuan Penubuhan Badan Pengurusan Bersama (JMB) dalam tempoh tujuh (7) hari selepas maklumat lengkap diperolehi.	-	-	-	-	-	-	-
<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.	-	82 Permohonan	82 Permohonan	-	-	-	0
33	Dokumen Pemakluman Keputusan Permohonan dan Penyerahan pelan berlulus/tolak direkod dan dikeluarkan kepada pemohon dalam tempoh enam (6) hari.	-	26 Permohonan	26 Permohonan	-	-	-	0



# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

## BULAN JULAI 2020

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah Diterima bulan semasa	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Peratus Ketidakaapaian (%)
				Capai Standard	Tidak Capai Standard	Dalam Standard	Tidak Capai Standard	
<b>DIREKTORAT PENGUATKUASAAN</b>								
34	Memproses tuntutan barang sitaan / kenderaan dalam tempoh satu (1) hari setelah permohonan lengkap diterima.	-	79 Tuntutan	79 Tuntutan	-	-	-	0
<b>PENGURUSAN KRISIS</b>								
35	<p>Memberikan respon yang pantas atas sebarang kejadian bencana / kecemasan / krisis            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 saluran tersumbat</li> </ul>	-	106 Kes	106 Kes	-	-	-	0