

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

## BULAN MEI 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>2883 orang</b>	Purata masa menunggu bagi perkhidmatan multiskill secara purata ialah <b>09 minit 21 saat.</b>	-	-	-	0
<b>UNDANG-UNDANG</b>								
2	Perjanjian ditandatangani dan disetemkan dalam masa 4 bulan selepas tarikh keluarnya Surat Setuju Terima	-	7 Perjanjian	-	-	7 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)	-	468 Pusingan	468 Pusingan	-	-	-	0
4	Pembersihan Jalan, Parit Dan Pemetongan Rumput i. Menjalankan pembersihan parit dan jalan di kawasan perumahan 1 kali seminggu (39 Zon)	-	156 Pusingan	156 Pusingan	-	-	-	0

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP**  
**BULAN MEI 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 jaan dan bahu jalan di kawasan komersial berpusat setiap hari (5 Zon)	-	140 Pusingan	140 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	-	884 nos	-	884 nos	-	-	88%
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	-	63 Kerja Pembaikan	41 Kerja Pembaikan	-	22 Kerja Pembaikan	-	0

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

## BULAN MEI 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	-	-	-	-	-	-	-
<b>BANGUNAN</b>								
9	Memproses dan mengeluarkan keputusan terhadap pelan bangunan dalam tempoh 37 hari daripada tarikh terima permohonan di OSC	-	3 Permohonan	3 Permohonan	-	-	-	0
10	Memproses dan meluluskan pelan bangunan rumah kediaman dalam tempoh 21 hari	-	9 Permohonan	9 Permohonan	-	-	-	0
11	Memproses dan meluluskan pelan tambahan dan pindaan kecil rumah kediaman dalam taman perumahan (Buku Panduan) dalam tempoh 1 hari	-	18 Permohonan	18 Permohonan	-	-	-	0
12	Memproses dan mengeluarkan keputusan permohonan Pelan Permit Binaan Sementara Bagi Pelan Berlulus dalam tempoh 2 hari daripada tarikh syarat dipatuhi	-	8 Permohonan	8 Permohonan	-	-	-	0
13	Memproses dan meluluskan pelan pindaan tambahan rumah kediaman dalam tempoh 1 hari	-	16 Permohonan	16 Permohonan	-	-	-	0

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

## BULAN MEI 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>PERANCANG BANDAR</b>								
14	Memberi keputusan permohonan kebenaran merancang dalam tempoh 8 minggu daripada tarikh penerimaan pelan yang telah ditunaikan syarat.	-	-	-	-	-	-	-
<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.	-	-	-	-	-	-	-
17	Kesemua keputusan permohonan Tukar Nama diproses dalam satu (1) hari kecuali permohonan yang di terima melalui pos atau secara berkelompok.	-	111 Permohonan	106 Permohonan	-	5 Permohonan	-	0

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

## BULAN MEI 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>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.	-	-	-	-	-	-	-
19	Cek/EFT kepada pembekal akan dicetak/disahkan dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	-	538 Tuntutan Bayaran	538 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.	-	695 transaksi	695 transaksi	-	-	-	0
	Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MBSP - Hari yang sama.	-	529 transaksi	529 transaksi	-	-	-	0
	Bayaran melalui laman web MBSP , agen bank, TM, TNB & POS - 1 hari selepas transaksi.	-	2,458 transaksi	2,458 transaksi	-	-	-	0
	Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi.	-	80 transaksi	80 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.	-	132 transaksi	132 transaksi	-	-	-	0

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

## BULAN MEI 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	
	Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MBSP- Hari yang sama.	-	56 transaksi	56 transaksi	-	-	-	0
	Bayaran melalui agen bank (RHB) & POS - 1 hari selepas transaksi.	-	273 transaksi	273 transaksi	-	-	-	0
	Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi.	-	6 transaksi	6 transaksi	-	-	-	0
<b>KEMASYARAKATAN</b>								
22	Memberi maklum balas tempahan kompleks sukan dan dewan dalam tempoh 1 hari bekerja	-	67 Tempahan	67 Tempahan	-	-	-	0
<b>KORPORAT DAN PERHUBUNGAN ANTARABANGSA</b>								
23	Maklum balas aduan dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh 5 hari dari tarikh aduan diterima	-	989 Aduan	989 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	-	74	74	-	-	-	0

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP**  
**BULAN MEI 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	-	68	68	-	-	-	0
25	Lesen Penjaja dikeluarkan sertamerta selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap	-	32	32	-	-	-	0
26	Lesen Veterinar dikeluarkan sertamerta selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap	-	-	-	-	-	-	-
27	Permohonan Lesen Hiburan diberi keputusan dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan diterima	-	-	-	-	-	-	-
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	-	-	-	-	-	-	-

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

## BULAN MEI 2020

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah Diterima bulan semasa	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Peratus Ketidacapaian (%)
				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	-	128 Pendaftaran Suntikan	128 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.	-	75 Aduan	75 Aduan	-	-	-	0
31	Mengeluarkan Sijil Perakuan Penubuhan Badan Pengurusan Bersama (JMB) dalam tempoh tujuh (7) hari selepas maklumat lengkap diperolehi.	-	1 Permohonan Sijil Perakuan	1 Permohonan Sijil Perakuan	-	-	-	0
<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.	-	37 Permohonan	37 Permohonan	-	-	-	0
33	Dokumen Pemakluman Keputusan Permohonan dan Penyerahan pelan berlulus/tolak direkod dan dikeluarkan kepada pemohon dalam tempoh enam (6) hari.	-	-	-	-	-	-	0



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP**  
**BULAN MEI 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>DIREKTORAT PENGUATKUASAAN</b>								
34	Memproses tuntutan barang sitaan / kenderaan dalam tempoh satu (1) hari setelah permohonan lengkap diterima.	-	140 Tuntutan	140 Tuntutan	-	-	-	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>	-	251 Kes	251 Kes	-	-	-	0