

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

BULAN NOVEMBER 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	
KHIDMAT PENGURUSAN								
1	Memastikan Perkhidmatan multiskill dengan purata masa menunggu sebelum berurusan di kaunter tidak melebihi 20 minit.	-	Jumlah pelanggan yang berurusan 6,091 orang	Purata masa menunggu bagi perkhidmatan multiskill secara purata ialah 08 minit 13 saat.	-	-	-	0
UNDANG-UNDANG								
2	Perjanjian ditandatangani dan disetemkan dalam masa 4 bulan selepas tarikh keluarnya Surat Setuju Terima	-	10 Perjanjian	-	-	9 Perjanjian	1 Perjanjian	0
PERKHIDMATAN PERBANDARAN								
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
	ii. Menjalankan pembersihan jalan dan bahu jalan di kawasan komersial berpusat setiap hari (5 Zon)	-	140 Pusingan	140 Pusingan	-	-	-	0

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP
BULAN NOVEMBER 2020

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah Diterima bulan semasa	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Peratus Ketidapapaian (%)
				Capai Standard	Tidak Capai Standard	Dalam Standard	Tidak Capai Standard	
	iii. Menjalankan kerja-kerja pemotongan rumput di kawasan perumahan dan komersial 21 hari sepusingan (39 Zon)	-	39 Pusingan	39 Pusingan	-	-	-	0
LANDSKAP								
5	Melaksanakan kerja-kerja pangkasan 1,000 batang pokok teduhan landskap di Jalan Negeri dan Jalan Perbandaran setiap bulan	-	1,322 nos	1,322 nos	-	-	-	0
6	Membaiki kerosakan kecil alat permainan dalam tempoh tujuh (7) hari daripada tarikh aduan diterima	-	-	-	-	-	-	-
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	-	95 Kerja Pembaikan	79 Kerja Pembaikan	-	16 Kerja Pembaikan	-	0
8	<i>Pothole</i> ditampal dalam masa 24 jam selepas aduan	-	6 <i>Pothole</i>	6 <i>Pothole</i>	-	-	-	0

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP
BULAN NOVEMBER 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	
BANGUNAN								
9	Memproses dan mengeluarkan keputusan terhadap pelan bangunan dalam tempoh 37 hari daripada tarikh terima permohonan di OSC	-	43 Permohonan	43 Permohonan	-	-	-	0
10	Memproses dan meluluskan pelan bangunan rumah kediaman dalam tempoh 21 hari	-	18 Permohonan	18 Permohonan	-	-	-	0
11	Memproses dan meluluskan pelan tambahan dan pindaan kecil rumah kediaman dalam taman perumahan (Buku Panduan) dalam tempoh 1 hari	-	30 Permohonan	30 Permohonan	-	-	-	0
12	Memproses dan mengeluarkan keputusan permohonan Pelan Permit Binaan Sementara Bagi Pelan Berlulus dalam tempoh 2 hari daripada tarikh syarat dipatuhi	-	19 Permohonan	19 Permohonan	-	-	-	0
13	Memproses dan meluluskan pelan pindaan tambahan rumah kediaman dalam tempoh 1 hari	-	55 Permohonan	55 Permohonan	-	-	-	0

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP
BULAN NOVEMBER 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	
PERANCANG BANDAR								
14	Memberi keputusan permohonan kebenaran merancang dalam tempoh 8 minggu daripada tarikh penerimaan pelan yang telah ditunaikan syarat.	-	29 Permohonan	29 Permohonan	-	-	-	0
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.	-	3 Notis Kadaran	3 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.	-	1,468 Notis Kadaran	344 Notis Kadaran	-	1,124 Notis Kadaran	-	0
17	Kesemua keputusan permohonan Tukar Nama diproses dalam satu (1) hari kecuali permohonan yang di terima melalui pos atau secara berkelompok.	-	760 Permohonan	720 Permohonan	-	40 Permohonan	-	0

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP
BULAN NOVEMBER 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	
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.	-	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.	-	820 Tuntutan Bayaran	820 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.	-	1,126 Transaksi	1,126 Transaksi	-	-	-	0
	Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MBSP - Hari yang sama.	-	778 Transaksi	778 Transaksi	-	-	-	0
	Bayaran melalui laman web MBSP , agen bank, TM, TNB & POS - 1 hari selepas transaksi.	-	4,763 Transaksi	4,763 Transaksi	-	-	-	0
	Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi.	-	289 Transaksi	289 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.	-	1,743 Transaksi	1,743 Transaksi	-	-	-	0

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP
BULAN NOVEMBER 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.	-	1,976 Transaksi	1,976 Transaksi	-	-	-	0
	Bayaran melalui agen bank (RHB) & POS - 1 hari selepas transaksi.	-	14,366 Transaksi	14,366 Transaksi	-	-	-	0
	Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi.	-	524 Transaksi	524 Transaksi	-	-	-	0
KEMASYARAKATAN								
22	Memberi maklum balas tempahan kompleks sukan dan dewan dalam tempoh 1 hari bekerja	-	259 Tempahan	259 Tempahan	-	-	-	0
KORPORAT DAN PERHUBUNGAN ANTARABANGSA								
23	Maklum balas aduan dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh 5 hari dari tarikh aduan diterima	-	1,475 Aduan	1,475 Aduan	-	-	-	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	-	201 Lesen	201 Lesen	-	-	-	0

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP
BULAN NOVEMBER 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	-	110 Lesen	110 Lesen	-	-	-	0
25	Lesen Penjaja dikeluarkan sertamerta selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap	-	126 Lesen	126 Lesen	-	-	-	0
26	Lesen Veterinar dikeluarkan sertamerta selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap	-	8 Lesen	8 Lesen	-	-	-	0
27	Permohonan Lesen Hiburan diberi keputusan dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan diterima	-	2 Lesen	2 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	-	57 Kelulusan Permit	57 Kelulusan Permit	-	-	-	0

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

BULAN NOVEMBER 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	
PERKHIDMATAN KESIHATAN								
29	Memberi suntikan anti tifoid dalam tempoh 30 minit selepas pendaftaran di Klinik MBSP	-	259 Pendaftaran Suntikan	259 Pendaftaran Suntikan	-	-	-	0
PESURUHJAYA BANGUNAN								
30	Menangani aduan berkaitan Akta 757 (Akta Pengurusan Strata 2013) dan sebagainya dalam tempoh 14 hari dari tarikh aduan di terima.	-	63 Aduan	63 Aduan	-	-	-	0
31	Mengeluarkan Sijil Perakuan Penubuhan Badan Pengurusan Bersama (JMB) dalam tempoh tujuh (7) hari selepas maklumat lengkap diperolehi.	-	-	-	-	-	-	-
UNIT OSC (URUSETIA PUSAT SETEMPAT)								
32	Permohonan plan pembangunan yang lengkap diterima, direkod dan dirujuk kepada Jabatan Induk Dan Agensi Teknikal Dalam dan Luaran dalam tempoh dua (2) hari.	-	125 Permohonan	125 Permohonan	-	-	-	0
33	Dokumen Pemakluman Keputusan Permohonan dan Penyerahan plan berlulus/tolak direkod dan dikeluarkan kepada pemohon dalam tempoh enam (6) hari.	-	15 Permohonan	15 Permohonan	-	-	-	0

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP
BULAN NOVEMBER 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	
DIREKTORAT PENGUATKUASAAN								
34	Memproses tuntutan barang sitaan / kenderaan dalam tempoh satu (1) hari setelah permohonan lengkap diterima.	-	57 Tuntutan	57 Tuntutan	-	-	-	0
PENGURUSAN KRISIS								
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"> 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 saliran tersumbat 	-	111 Kes	111 Kes	-	-	-	0