

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

BULAN SEPTEMBER 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	
KHIDMAT PENGURUSAN								
1	Memastikan Perkhidmatan multiskill dengan purata masa menunggu sebelum berurusan di kaunter tidak melebihi 20 minit.	-	Jumlah pelanggan yang berurusan 7,807 orang	Purata masa menunggu bagi perkhidmatan multiskill secara purata ialah 05 minit 36 saat.	-	-	-	0
UNDANG-UNDANG								
2	Perjanjian ditandatangani dan disetemkan dalam masa 4 bulan selepas tarikh keluarnya Surat Setuju Terima	-	30 Perjanjian	-	-	30 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 SEPTEMBER 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	
	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	-	1,181 nos	1,181 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	-	85 Kerja Pembaikan	68 Kerja Pembaikan	-	17 Kerja Pembaikan	-	0
8	<i>Pothole</i> ditampal dalam masa 24 jam selepas aduan	-	3 <i>Pothole</i>	3 <i>Pothole</i>	-	-	-	0

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP
BULAN SEPTEMBER 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	-	56 Permohonan	56 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	-	23 Permohonan	23 Permohonan	-	-	-	0
12	Memproses dan mengeluarkan keputusan permohonan Pelan Permit Binaan Sementara Bagi Pelan Berlulus dalam tempoh 2 hari daripada tarikh syarat dipatuhi	-	26 Permohonan	26 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 SEPTEMBER 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.	-	15 Permohonan	15 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.	-	117 Notis Kadaran	117 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.	-	291 Notis Kadaran	185 Notis Kadaran	-	106 Notis Kadaran	-	0
17	Kesemua keputusan permohonan Tukar Nama diproses dalam satu (1) hari kecuali permohonan yang di terima melalui pos atau secara berkelompok.	-	1,053 Permohonan	1,053 Permohonan	-	-	-	0

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP
BULAN SEPTEMBER 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	
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.	-	619 Tuntutan Bayaran	619 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.	-	2,460 Transaksi	2,460 Transaksi	-	-	-	0
	Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MBSP - Hari yang sama.	-	1,389 Transaksi	1,389 Transaksi	-	-	-	0
	Bayaran melalui laman web MBSP , agen bank, TM, TNB & POS - 1 hari selepas transaksi.	-	9,851 Transaksi	9,851 Transaksi	-	-	-	0
	Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi.	-	420 Transaksi	420 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.	-	2,768 Transaksi	2,768 Transaksi	-	-	-	0

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP
BULAN SEPTEMBER 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.	-	1,296 Transaksi	1,296 Transaksi	-	-	-	0
	Bayaran melalui agen bank (RHB) & POS - 1 hari selepas transaksi.	-	14,675 Transaksi	14,675 Transaksi	-	-	-	0
	Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi.	-	104 Transaksi	104 Transaksi	-	-	-	0
KEMASYARAKATAN								
22	Memberi maklum balas tempahan kompleks sukan dan dewan dalam tempoh 1 hari bekerja	-	382 Tempahan	382 Tempahan	-	-	-	0
KORPORAT DAN PERHUBUNGAN ANTARABANGSA								
23	Maklum balas aduan dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh 5 hari dari tarikh aduan diterima	-	1,557 Aduan	1,557 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	-	240 Lesen	240 Lesen	-	-	-	0

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP
BULAN SEPTEMBER 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	-	116 Lesen	116 Lesen	-	-	-	0
25	Lesen Penjaja dikeluarkan sertamerta selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap	-	107 Lesen	107 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	-	73 Kelulusan Permit	73 Kelulusan Permit	-	-	-	0

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

BULAN SEPTEMBER 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	-	480 Pendaftaran Suntikan	480 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.	-	97 Aduan	97 Aduan	-	-	-	0
31	Mengeluarkan Sijil Perakuan Penubuhan Badan Pengurusan Bersama (JMB) dalam tempoh tujuh (7) hari selepas maklumat lengkap diperolehi.	-	1 Pengeluaran Sijil	1 Pengeluaran Sijil	-	-	-	0
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.	-	133 Permohonan	133 Permohonan	-	-	-	0
33	Dokumen Pemakluman Keputusan Permohonan dan Penyerahan plan berlutus/tolak direkod dan dikeluarkan kepada pemohon dalam tempoh enam (6) hari.	-	18 Permohonan	18 Permohonan	-	-	-	0

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP
BULAN SEPTEMBER 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.	-	64 Tuntutan	64 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 saluran tersumbat 	-	140 Kes	140 Kes	-	-	-	0