

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

BULAN APRIL 2021

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 6,079 orang	Purata masa menunggu bagi perkhidmatan multiskill secara purata ialah 17 minit 56 saat	-	-	-	0
PERKHIDMATAN PERBANDARAN								
2	Pengurusan Sisa Pepejal Memberi perkhidmatan kutipan sisa pepejal domestik di kawasan Skim Kediaman 3 kali seminggu (39 Zon)	-	468 Pusingan	468 Pusingan	-	-	-	0
3	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
	iii. Menjalankan kerja-kerja pemetongan rumput di kawasan perumahan dan komersial 21 hari sepusingan (39 Zon)	-	39 Pusingan	39 Pusingan	-	-	-	0

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

BULAN APRIL 2021

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	
LANDSKAP								
4	Melaksanakan kerja-kerja pangkasan 1,000 batang pokok teduhan landskap di Jalan Negeri dan Jalan Perbandaran setiap bulan	-	1,314 nos	1,314 nos	-	-	-	0
5	Membaiki kerosakan kecil alat permainan dalam tempoh tujuh (7) hari daripada tarikh aduan diterima	-	-	-	-	-	-	-
KEJURUTERAAN								
6	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	-	98 Kerja Pembaikan	72 Kerja Pembaikan	-	26 Kerja Pembaikan	-	0
7	<i>Pothole</i> ditampal dalam masa 24 jam selepas aduan	-	1 <i>Pothole</i>	1 <i>Pothole</i>	-	-	-	0

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN APRIL 2021

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	
BANGUNAN								
8	Memproses dan mengeluarkan keputusan terhadap pelan bangunan dalam tempoh 50 hari daripada tarikh terima permohonan di OSC	-	49 Permohonan	49 Permohonan	-	-	-	0
9	Memproses dan meluluskan pelan bangunan rumah kediaman dalam tempoh 21 hari	-	9 Permohonan	9 Permohonan	-	-	-	0
10	Memproses dan meluluskan pelan tambahan dan pindaan kecil rumah kediaman dalam taman perumahan (Buku Panduan) dalam tempoh 1 hari	-	13 Permohonan	13 Permohonan	-	-	-	0
11	Memproses dan mengeluarkan keputusan permohonan Pelan Permit Binaan Sementara Bagi Pelan Berlulus dalam tempoh 2 hari daripada tarikh syarat dipatuhi	-	44 Permohonan	44 Permohonan	-	-	-	0
12	Memproses dan meluluskan pelan pindaan tambahan rumah kediaman dalam tempoh 1 hari	-	53 Permohonan	53 Permohonan	-	-	-	0

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

BULAN APRIL 2021

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								
13	Memberi keputusan permohonan kebenaran merancang dalam tempoh 8 minggu daripada tarikh penerimaan pelan yang telah ditunaikan syarat.	-	17 Permohonan	17 Permohonan	-	-	-	0
PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA								
14	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.	-	911 Notis Kadaran	911 Notis Kadaran	-	-	-	0
15	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.	-	612 Notis Kadaran	419 Notis Kadaran	-	193 Notis Kadaran	-	0
16	Kesemua keputusan permohonan Tukar Nama diproses dalam satu (1) hari kecuali permohonan yang di terima melalui pos atau secara berkelompok.	-	784 Permohonan	768 Permohonan	3 Permohonan	13 Permohonan	-	0.4

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

BULAN APRIL 2021

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								
17	Bil-bil cukai taksiran akan dikeluarkan dalam bulan Januari bagi setengah tahun pertama dan bulan Julai bagi setengah tahun kedua tiap-tiap tahun.	-	-	-	-	-	-	-
18	Cek/EFT kepada pembekal akan dicetak/disahkan dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	-	824 Tuntutan Bayaran	824 Tuntutan Bayaran	-	-	-	0
19	Bayaran cukai taksiran yang diterima, adalah dikemaskini di paparan bil On-line seperti berikut: Bayaran melalui kaunter ibu pejabat MBSP - Serta merta.	-	2,066 Transaksi	2,066 Transaksi	-	-	-	0
	Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MBSP - Hari yang sama.	-	1,703 Transaksi	1,703 Transaksi	-	-	-	0
	Bayaran melalui laman web MBSP , agen bank, TM, TNB & POS - 1 hari selepas transaksi.	-	8,704 Transaksi	8,704 Transaksi	-	-	-	0
	Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi.	-	757 Transaksi	757 Transaksi	-	-	-	0
20	Bayaran kompaun letak kereta yang diterima, adalah dikemaskini di paparan semakan On-line seperti berikut: Bayaran melalui kaunter ibu pejabat MBSP - Serta merta.	-	1,864 Transaksi	1,864 Transaksi	-	-	-	0

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN APRIL 2021

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah diterima bulan semasa	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Peratus Ketidapcaiaian (%)
				Capai Standard	Tidak Capai Standard	Dalam Standard	Tidak Capai Standard	
	Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MBSP- Hari yang sama.	-	1,513 Transaksi	1,513 Transaksi	-	-	-	0
	Bayaran melalui agen bank (RHB) & POS - 1 hari selepas transaksi.	-	8,854 Transaksi	8,854 Transaksi	-	-	-	0
	Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi.	-	640 Transaksi	640 Transaksi	-	-	-	0
KEMASYARAKATAN								
21	Memberi maklum balas tempahan kompleks sukan dan dewan dalam tempoh 1 hari bekerja	-	165 Tempahan	165 Tempahan	-	-	-	0
KORPORAT DAN PERHUBUNGAN ANTARABANGSA								
22	Maklum balas aduan dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh 5 hari dari tarikh aduan diterima	-	1,358 Aduan	1,358 Aduan	-	-	-	0
PELESENAN								
23	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	-	230 Lesen	230 Lesen	-	-	-	0

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN APRIL 2021

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	-	74 Lesen	74 Lesen	-	-	-	0
24	Lesen Penjaja dikeluarkan serta-merta selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap	-	331 Lesen	331 Lesen	-	-	-	0
25	Lesen Veterinar dikeluarkan serta-merta selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap	-	-	-	-	-	-	-
26	Permohonan Lesen Hiburan diberi keputusan dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan diterima	-	1 Lesen	1 Lesen	-	-	-	0
27	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	-	86 Kelulusan Permit	86 Kelulusan Permit	-	-	-	0

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

BULAN APRIL 2021

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								
28	Memberi suntikan anti tifoid dalam tempoh 30 minit selepas pendaftaran di Klinik MBSP	-	440 Pendaftaran Suntikan	440 Pendaftaran Suntikan	-	-	-	0
PESURUHJAYA BANGUNAN								
29	Menangani aduan berkaitan Akta 757 (Akta Pengurusan Strata 2013) dan sebagainya dalam tempoh 14 hari dari tarikh aduan di terima.	-	81 Aduan	81 Aduan	-	-	-	0
30	Mengeluarkan Sijil Perakuan Penubuhan Badan Pengurusan Bersama (JMB) dalam tempoh tujuh (7) hari selepas maklumat lengkap diperolehi.	-	3 Pengeluaran Sijil	3 Pengeluaran Sijil	-	-	-	0
UNIT OSC (URUSETIA PUSAT SETEMPAT)								
31	Permohonan pelan pembangunan yang lengkap diterima, direkod dan dirujuk kepada Jabatan Induk Dan Agensi Teknikal Dalam dan Luar dalam tempoh dua (2) hari.	-	115 Permohonan	115 Permohonan	-	-	-	0
32	Dokumen Pemakluman Keputusan Permohonan dan Penyerahan pelan berlulus/tolak direkod dan dikeluarkan kepada pemohon dalam tempoh enam (6) hari.	-	24 Permohonan	24 Permohonan	-	-	-	0

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

BULAN APRIL 2021

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		
DIREKTORAT PENGUATKUASAAN									
33	Memproses tuntutan barang sitaan / kenderaan dalam tempoh satu (1) hari setelah permohonan lengkap diterima.	-	42 Tuntutan	42	Tuntutan	-	-	-	0
PENGURUSAN KRISIS									
34	<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 	-	150 Kes	150 Kes	-	-	-	0	