

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

BULAN DISEMBER 2021

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah diterima / dilaksanakan dalam 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 3,974 orang	Purata masa menunggu bagi perkhidmatan multiskill secara purata ialah 5 minit 58 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 DISEMBER 2021

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah diterima / dilaksanakan dalam bulan semasa	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Peratus Ketidakaapaian (%)
				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	-	1,240 nos	1,240 nos	-	-	-	0
5	Mbaiki kerosakan kecil alat permainan dalam tempoh tujuh (7) hari daripada tarikh aduan diterima	-	5 kes	5 kes	-	-	-	0
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	-	35 Kerja Pembaikan	21 Kerja Pembaikan	-	14 Kerja Pembaikan	-	0
7	<i>Pothole</i> ditampal dalam masa 24 jam selepas aduan	-	5 <i>Pothole</i>	5 <i>Pothole</i>	-	-	-	0

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

BULAN DISEMBER 2021

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah diterima / dilaksanakan dalam 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	-	86 Permohonan	86 Permohonan	-	-	-	0
9	Memproses dan meluluskan pelan bangunan rumah kediaman dalam tempoh 21 hari	-	12 Permohonan	12 Permohonan	-	-	-	0
10	Memproses dan meluluskan pelan tambahan dan pindaan kecil rumah kediaman dalam taman perumahan (Buku Panduan) dalam tempoh 1 hari	-	44 Permohonan	44 Permohonan	-	-	-	0
11	Memproses dan mengeluarkan keputusan permohonan Pelan Permit Binaan Sementara Bagi Pelan Berlulus dalam tempoh 2 hari daripada tarikh syarat dipatuhi	-	172 Permohonan	172 Permohonan	-	-	-	0
12	Memproses dan meluluskan pelan pindaan tambahan rumah kediaman dalam tempoh 1 hari	-	56 Permohonan	56 Permohonan	-	-	-	0

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

BULAN DISEMBER 2021

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah diterima / dilaksanakan dalam bulan semasa	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Peratus Ketidapcaian (%)
				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.	-	16 Permohonan	16 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.	-	269 Notis Kadaran	269 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.	-	428 Notis Kadaran	114 Notis Kadaran	-	314 Notis Kadaran	-	0
16	Kesemua keputusan permohonan Tukar Nama diproses dalam satu (1) hari kecuali permohonan yang di terima melalui pos atau secara berkelompok.	-	884 Permohonan	815 Permohonan	-	69 Permohonan	-	0

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

BULAN DISEMBER 2021

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah diterima / dilaksanakan dalam bulan semasa	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Peratus Ketidapcaian (%)
				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.	-	104,305 (penggal kedua)	104,305 (penggal kedua)	-	-	-	0
18	Cek/EFT kepada pembekal akan dicetak/disahkan dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	-	1461 Tuntutan Bayaran	1461 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.	-	1195 Transaksi	1195 Transaksi	-	-	-	0
	Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MBSP - Hari yang sama.	-	2643 Transaksi	2643 Transaksi	-	-	-	0
	Bayaran melalui laman web MBSP , agen bank, TM, TNB & POS - 1 hari selepas transaksi.	-	26,168 Transaksi	26,168 Transaksi	-	-	-	0
	Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi.	-	7739 Transaksi	7739 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.	-	561 Transaksi	561 Transaksi	-	-	-	0

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

BULAN DISEMBER 2021

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah diterima / dilaksanakan dalam bulan semasa	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Peratus Ketidapcaian (%)
				Capai Standard	Tidak Capai Standard	Dalam Standard	Tidak Capai Standard	
	Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MBSP- Hari yang sama.	-	2040 Transaksi	2040 Transaksi	-	-	-	0
	Bayaran melalui agen bank (RHB) & POS - 1 hari selepas transaksi.	-	19,293 Transaksi	19,293 Transaksi	-	-	-	0
	Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi.	-	1091 Transaksi	1091 Transaksi	-	-	-	0
KEMASYARAKATAN								
21	Memberi maklum balas tempahan kompleks sukan dan dewan dalam tempoh 1 hari bekerja	-	180 Tempahan	180 Tempahan	-	-	-	0
KORPORAT DAN PERHUBUNGAN ANTARABANGSA								
22	Maklum balas aduan dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh 5 hari dari tarikh aduan diterima	-	1,479 Aduan	1,479 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	-	233 Lesen	233 Lesen	-	-	-	0

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP
BULAN DISEMBER 2021

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah diterima / dilaksanakan dalam 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	-	210 Lesen	210 Lesen	-	-	-	0
24	Lesen Penjaja dikeluarkan serta-merta selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap	-	26 Lesen	26 Lesen	-	-	-	0
25	Lesen Veterinar dikeluarkan serta-merta selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap	-	4 Lesen	4 Lesen	-	-	-	0
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	-	72 Kelulusan Permit	72 Kelulusan Permit	-	-	-	0

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

BULAN DISEMBER 2021

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah diterima / dilaksanakan dalam 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	-	536 Pendaftaran Suntikan	536 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.	-	21 Aduan	21 Aduan	-	-	-	0
30	Mengeluarkan Sijil Perakuan Penubuhan Badan Pengurusan Bersama (JMB) dalam tempoh tujuh (7) hari selepas maklumat lengkap diperolehi.	-	2 Sijil	2 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 Luaran dalam tempoh dua (2) hari.	-	138 Permohonan	138 Permohonan	-	-	-	0
32	Dokumen Pemakluman Keputusan Permohonan dan Penyerahan pelan berlulus/tolak direkod dan dikeluarkan kepada pemohon dalam tempoh enam (6) hari.	-	23 Permohonan	23 Permohonan	-	-	-	0

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

BULAN DISEMBER 2021

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah diterima / dilaksanakan dalam bulan semasa	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Peratus Ketidapapaian (%)
				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.	-	28 Tuntutan	28 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 	-	98 Kes	98 Kes	-	-	-	0