

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN JANUARI 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	
<b>KHIDMAT PENGURUSAN</b>								
1	Memastikan Perkhidmatan multiskill dengan purata masa menunggu sebelum berurusan di kaunter tidak melebihi 20 minit.	-	Jumlah pelanggan yang berurusan 7,967 orang	Purata masa menunggu bagi perkhidmatan multiskill secara purata ialah 16 minit 59 saat	-	-	-	0
<b>PERKHIDMATAN PERBANDARAN</b>								
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 JANUARI 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	
LANDSKAP								
4	Melaksanakan kerja-kerja pangkasan 1,000 batang pokok teduhan landskap di Jalan Negeri dan Jalan Perbandaran setiap bulan	-	1000 (mengikut jadual)	793 nos	207 nos	-	-	20.7
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	-	80 Kerja Pembaikan	70 Kerja Pembaikan	-	10 Kerja Pembaikan	-	0
7	<i>Pothole</i> ditampal dalam masa 24 jam selepas aduan	-	1 <i>Pothole</i>	1 <i>Pothole</i>	-	-	-	0
BANGUNAN								
8	Memproses dan mengeluarkan keputusan terhadap pelan bangunan dalam tempoh 37 hari daripada tarikh terima permohonan di OSC	-	41 Permohonan	41 Permohonan	-	-	-	0

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

## BULAN JANUARI 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	
9	Memproses dan meluluskan pelan bangunan rumah kediaman dalam tempoh 21 hari	-	8 Permohonan	8 Permohonan	-	-	-	0
10	Memproses dan meluluskan pelan tambahan dan pindaan kecil rumah kediaman dalam taman perumahan (Buku Panduan) dalam tempoh 1 hari	-	26 Permohonan	26 Permohonan	-	-	-	0
11	Memproses dan mengeluarkan keputusan permohonan Pelan Permit Binaan Sementara Bagi Pelan Berlulus dalam tempoh 2 hari daripada tarikh syarat dipatuhi	-	17 Permohonan	17 Permohonan	-	-	-	0
12	Memproses dan meluluskan pelan pindaan tambahan rumah kediaman dalam tempoh 1 hari	-	27 Permohonan	27 Permohonan	-	-	-	0
<b>PERANCANG BANDAR</b>								
13	Memberi keputusan permohonan kebenaran merancang dalam tempoh 8 minggu daripada tarikh penerimaan pelan yang telah ditunaikan syarat.	-	29 Permohonan	29 Permohonan	-	-	-	0

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

## BULAN JANUARI 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	
<b>PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA</b>								
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.	-	163 Notis Kadaran	163 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.	-	953 Notis Kadaran	536 Notis Kadaran	-	417 Notis Kadaran	-	0
16	Kesemua keputusan permohonan Tukar Nama diproses dalam satu (1) hari kecuali permohonan yang di terima melalui pos atau secara berkelompok.	-	687 Permohonan	637 Permohonan	-	50 Permohonan	-	0
<b>PERBENDAHARAAN</b>								
17	Bil-bil cukai taksiran akan dikeluarkan dalam bulan Januari bagi setengah tahun pertama dan bulan Julai bagi setengah tahun kedua tiap-tiap tahun.	-	259,882 (penggal pertama)	259,882 (penggal pertama)	-	-	-	0

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

## BULAN JANUARI 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	
18	Cek/EFT kepada pembekal akan dicetak/disahkan dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	-	394 Tuntutan Bayaran	394 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.	-	3,233 Transaksi	3,233 Transaksi	-	-	-	0
	Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MBSP - Hari yang sama.	-	4,939 Transaksi	4,939 Transaksi	-	-	-	0
	Bayaran melalui laman web MBSP , agen bank, TM, TNB & POS - 1 hari selepas transaksi.	-	33,387 Transaksi	33,387 Transaksi	-	-	-	0
	Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi.	-	2,593 Transaksi	2,593 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.	-	568 Transaksi	568 Transaksi	-	-	-	0
	Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MBSP- Hari yang sama.	-	896 Transaksi	896 Transaksi	-	-	-	0

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

## BULAN JANUARI 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	
	Bayaran melalui agen bank (RHB) & POS - 1 hari selepas transaksi.	-	7,193 Transaksi	7,193 Transaksi	-	-	-	0
	Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi.	-	567 Transaksi	567 Transaksi	-	-	-	0
<b>KEMASYARAKATAN</b>								
21	Memberi maklum balas tempahan kompleks sukan dan dewan dalam tempoh 1 hari bekerja	-	165 Tempahan	165 Tempahan	-	-	-	0
<b>KORPORAT DAN PERHUBUNGAN ANTARABANGSA</b>								
22	Maklum balas aduan dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh 5 hari dari tarikh aduan diterima	-	1,337 Aduan	1,337 Aduan	-	-	-	0
<b>PELESENAN</b>								
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	-	153 Lesen	153 Lesen	-	-	-	0

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

## BULAN JANUARI 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	-	99 Lesen	99 Lesen	-	-	-	0
24	Lesen Penjaja dikeluarkan sertamerta selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap	-	160 Lesen	160 Lesen	-	-	-	0
25	Lesen Veterinar dikeluarkan sertamerta selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap	-	2 Lesen	2 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	-	41 Kelulusan Permit	41 Kelulusan Permit	-	-	-	0

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

## BULAN JANUARI 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	
<b>PERKHIDMATAN KESIHATAN</b>								
28	Memberi suntikan anti tifoid dalam tempoh 30 minit selepas pendaftaran di Klinik MBSP	-	142 Pendaftaran Suntikan	142 Pendaftaran Suntikan	-	-	-	0
<b>PESURUHJAYA BANGUNAN</b>								
29	Menangani aduan berkaitan Akta 757 (Akta Pengurusan Strata 2013) dan sebagainya dalam tempoh 14 hari dari tarikh aduan di terima.	-	58 Aduan	58 Aduan	-	-	-	0
30	Mengeluarkan Sijil Perakuan Penubuhan Badan Pengurusan Bersama (JMB) dalam tempoh tujuh (7) hari selepas maklumat lengkap diperolehi.	-	1 Sijil Perakuan	1 Sijil Perakuan	-	-	-	0
<b>UNIT OSC (URUSETIA PUSAT SETEMPAT)</b>								
31	Permohonan pelan pembangunan yang lengkap diterima, direkod dan dirujuk kepada Jabatan Induk Dan Agensi Teknikal Dalaman dan Luaran dalam tempoh dua (2) hari.	-	79 Permohonan	79 Permohonan	-	-	-	0
32	Dokumen Pemakluman Keputusan Permohonan dan Penyerahan pelan berlulus/tolak direkod dan dikeluarkan kepada pemohon dalam tempoh enam (6) hari.	-	19 Permohonan	19 Permohonan	-	-	-	0



# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

## BULAN JANUARI 2021

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>DIREKTORAT PENGUATKUASAAN</b>								
33	Memproses tuntutan barang sitaan / kenderaan dalam tempoh satu (1) hari setelah permohonan lengkap diterima.	-	40 Tuntutan	40 Tuntutan	-	-	-	0
<b>PENGURUSAN KRISIS</b>								
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"> <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>	-	90 Kes	90 Kes	-	-	-	0