

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP JANUARI HINGGA DISEMBER 2021

BIL	PIAGAM / STANDARD	BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS	JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA	SIAP DILAKSANA		BELUM SIAP DILAKSANA		PERATUS KETIDAKCAPAIAN (%)
				DICAPAI	TIDAK DICAPAI	DALAM STANDARD	TIDAK DICAPAI	
<b>JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>								
1	Memastikan Perkhidmatan multiskill dengan purata masa menunggu sebelum berurusan di kaunter tidak melebihi 20 minit	-	Jumlah pelanggan yang berurusan <b>44,210 orang</b>	Purata masa menunggu bagi perkhidmatan multiskill secara purata 9 minit 15 saat.	-	-	-	0
<b>JABATAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN</b>								
2	Pengurusan Sisa Pepejal Memberi perkhidmatan kutipan sisa pepejal domestik di kawasan Skim Kediaman 3 kali seminggu (39 Zon)	-	5,616 Pusingan	5,616 Pusingan	-	-	-	0
3	Pembersihan Jalan, Parit Dan Pemetongan Rumput i. Menjalankan pembersihan parit dan jalan di kawasan perumahan 1 kali seminggu (39 Zon)	-	1,872 Pusingan	1,872 Pusingan	-	-	-	0
	ii. Menjalankan pembersihan jalan dan bahu jalan di kawasan komersial berpusat setiap hari (5 Zon)	-	1,680 Pusingan	1,680 Pusingan	-	-	-	0
	iii. Menjalankan kerja-kerja pemetongan rumput di kawasan perumahan dan komersial 21 hari sepusingan (39 Zon)	-	468 Pusingan	468 Pusingan	-	-	-	0

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP JANUARI HINGGA DISEMBER 2021

BIL	PIAGAM / STANDARD	BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS	JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA	SIAP DILAKSANA		BELUM SIAP DILAKSANA		PERATUS KETIDAKCAPAIAN (%)
				DICAPAI	TIDAK DICAPAI	DALAM STANDARD	TIDAK DICAPAI	
<b>JABATAN LANDSKAP</b>								
4	Melaksanakan kerja-kerja pangkasan 1,000 batang pokok teduhan landskap di Jalan Negeri dan Jalan Perbandaran setiap bulan		14,005 Nos	14,005 Nos	Tiga kes tidak dicapai iaitu pada bulan <b>Januari, Februari</b> dan <b>Ogos</b> iaitu pangkasan pokok kurang dari 1,000 nos	-	-	25 %
<p>Januari : 793 nos            Februari : 847 nos            Ogos : 964 nos</p> <p><b>Justifikasi</b> : Sebahagian kakitangan di Jabatan Landskap terlibat dengan kawalan pasar awam di seluruh Seberang Perai dan Kerja-kerja penyelenggaraan diminimumkan atas faktor pandemik covid-19</p> <p><b>Tindakan Pembedulan</b> : Penjadualan semula kerja-kerja pangkasan pokok bagi bulan Januari dan Februari 2021 telah dilaksanakan pada bulan Mac, April dan Mei 2021 sebanyak 673 batang pokok. Manakala, penjadualan semula kerja-kerja pangkasan pokok bagi bulan Ogos telah dilaksanakan pada bulan September 2021 sebanyak 49 batang pokok.</p> <p>Sehubungan itu, bagi mencapai sasaran Piagam Pelanggan di Jabatan, penambahbaikan terhadap Piagam Pelanggan 2022 telah dikemaskini dengan mengambil kira kemampuan tenaga kerja di Jabatan serta faktor penularan wabak Covid-19 yang tidak dijangka pada masa ini. Jabatan dengan ini menggantikan Piagam Pelanggan sediaada dengan yang telah dikemaskini iaitu "Melaksanakan kerja-kerja pemantauan pokok teduhan landskap di tiga (3) daerah setiap bulan". Justifikasi bagi Piagam Pelanggan baru ini melibatkan kerja-kerja pemantauan adalah meliputi skop pangkasan, penebangan, menyingkap, merendah, merawat dan menyiram.</p>								
5	Membaiki kerosakan kecil alat permainan dalam tempoh tujuh (7) hari daripada tarikh aduan diterima		25 Kes	25 Kes	-	-	-	0

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP JANUARI HINGGA DISEMBER 2021

BIL	PIAGAM / STANDARD	BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS	JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA	SIAP DILAKSANA		BELUM SIAP DILAKSANA		PERATUS KETIDAKCAPAIAN (%)
				DICAPAI	TIDAK DICAPAI	DALAM STANDARD	TIDAK DICAPAI	
<b>JABATAN KEJURUTERAAN</b>								
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	-	895 Kerja Pembaikan	881 Kerja Pembaikan	-	14 Kerja Pembaikan	-	Jumlah Penyelenggaraan dan membaiki Lampu isyarat yang diterima adalah 895.  Sebanyak 881 penyelenggaraan telah dilaksanakan iaitu 98.4 % yang mencapai piagam.  Sebanyak 14 permohonan iaitu 1.6 % lagi dalam pemprosesan tetapi masih dalam standard piagam.
7	<i>Pothole</i> ditampal dalam masa 24 jam selepas aduan	-	27 <i>Pothole</i>	27 <i>Pothole</i>	-	-	-	0
<b>JABATAN BANGUNAN</b>								
8	Memproses dan mengeluarkan keputusan terhadap pelan bangunan dalam tempoh 50 hari daripada tarikh terima permohonan di OSC	-	454 Permohonan	454 Permohonan	-	-	-	0
9	Memproses dan meluluskan pelan bangunan rumah kediaman dalam tempoh 21 hari	-	110 Permohonan	110 Permohonan	-	-	-	0

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP  
JANUARI HINGGA DISEMBER 2021**

BIL	PIAGAM / STANDARD	BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS	JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA	SIAP DILAKSANA		BELUM SIAP DILAKSANA		PERATUS KETIDAKCAPAIAN (%)
				DICAPAI	TIDAK DICAPAI	DALAM STANDARD	TIDAK DICAPAI	
10	Memproses dan meluluskan pelan tambahan dan pindaan kecil rumah kediaman dalam taman perumahan (Buku Panduan) dalam tempoh 1 hari	-	357 Permohonan	357 Permohonan	-	-	-	0
11	Memproses dan mengeluarkan keputusan permohonan Pelan Permit Binaan Sementara Bagi Pelan Berlulus dalam tempoh 2 hari daripada tarikh syarat dipatuhi	-	555 Permohonan	555 Permohonan	-	-	-	0
12	Memproses dan meluluskan pelan pindaan tambahan rumah kediaman dalam tempoh 1 hari	-	457 Permohonan	457 Permohonan	-	-	-	0
<b>JABATAN PERANCANG BANDAR</b>								
13	Memberi keputusan permohonan kebenaran merancang dalam tempoh 8 minggu daripada tarikh penerimaan pelan yang telah ditunaikan syarat.	-	266 Permohonan	266 Permohonan	-	-	-	0

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP JANUARI HINGGA DISEMBER 2021

BIL	PIAGAM / STANDARD	BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS	JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA	SIAP DILAKSANA		BELUM SIAP DILAKSANA		PERATUS KETIDAKCAPAIAN (%)
				DICAPAI	TIDAK DICAPAI	DALAM STANDARD	TIDAK DICAPAI	
<b>JABATAN 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	-	8,026 Notis Kadaran	8,026 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	-	5,653 Notis Kadaran	5,339 Notis Kadaran	-	314 Notis Kadaran	-	<p>Jumlah Notis Kadaran yang dikeluarkan adalah 5,653.</p> <p>Sebanyak 5,339 notis kadaran telah dihantar kepada pembayar cukai iaitu 94.4 % yang mencapai piagam.</p> <p>Sebanyak 314 notis kadaran iaitu 5.6 % lagi dalam pemprosesan tetapi masih dalam standard piagam.</p>

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP JANUARI HINGGA DISEMBER 2021

BIL	PIAGAM / STANDARD	BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS	JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA	SIAP DILAKSANA		BELUM SIAP DILAKSANA		PERATUS KETIDAKCAPAIAN (%)
				DICAPAI	TIDAK DICAPAI	DALAM STANDARD	TIDAK DICAPAI	
16	Kesemua keputusan permohonan Tukar Nama diproses dalam satu (1) hari kecuali permohonan yang di terima melalui pos atau secara berkelompok	-	6,673 Permohonan	6,600 Permohonan	4 Permohonan	69 Permohonan	-	<p>Jumlah Kesemua keputusan permohonan Tukar Nama diproses dalam satu (1) hari kecuali permohonan yang di terima melalui pos atau secara berkelompok ialah 6,673.</p> <p>Sebanyak 6,600 keputusan telah diproses iaitu 98.9 % yang mencapai piagam.</p> <p>Sebanyak 69 notis kadaran iaitu 1.03 % lagi dalam pemprosesan tetapi masih dalam standard piagam.</p> <p>Manakala 4 permohonan lagi tidak dapat diproses dalam masa satu (1) hari iaitu 0.06 % dan tidak mencapai piagam.</p>

**Punca :**

Permohonan ini merupakan permohonan dari laman web untuk tujuan penukaran nama bagi taksiran tanah. Sistem hanya memaparkan kes belum proses mengikut kategori yang di pilih sahaja.

**Tindakan Pembedulan:**

Menaiktaraf sistem supaya dapat memberi peringatan kepada pengguna (pic) sekiranya ada kes yang tertinggal untuk proses. Memaparkan semua kes yang belum di proses tanpa perlu memilih mengikut kategori.

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP JANUARI HINGGA DISEMBER 2021

BIL	PIAGAM / STANDARD	BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS	JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA	SIAP DILAKSANA		BELUM SIAP DILAKSANA		PERATUS KETIDAKCAPAIAN (%)
				DICAPAI	TIDAK DICAPAI	DALAM STANDARD	TIDAK DICAPAI	
<b>JABATAN 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) 104,305 (penggal kedua)	259,882 (penggal pertama) 104,305 (penggal kedua)	-	-	-	0
18	Cek / EFT kepada pembekal akan dicetak / disahkan dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima	-	10,031 Tuntutan Bayaran	10,031 Tuntutan Bayaran	-	-	-	0
19	<b>Bayaran cukai taksiran yang diterima, adalah dikemaskini di paparan bil On-line seperti berikut:</b> Bayaran melalui kaunter ibu pejabat MBSP - Serta merta	-	31,324 Transaksi	31,324 Transaksi	-	-	-	0
	Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MBSP - Hari yang sama	-	31,683 Transaksi	31,683 Transaksi	-	-	-	0
	Bayaran melalui laman web MBSP, agen bank, TM, TNB & POS - 1 hari selepas transaksi	-	218,614 Transaksi	218,614 Transaksi	-	-	-	0

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP JANUARI HINGGA DISEMBER 2021

BIL	PIAGAM / STANDARD	BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS	JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA	SIAP DILAKSANA		BELUM SIAP DILAKSANA		PERATUS KETIDAKCAPAIAN (%)
				DICAPAI	TIDAK DICAPAI	DALAM STANDARD	TIDAK DICAPAI	
	Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi	-	48,780 Transaksi	48,780 Transaksi	-	-	-	0
	<b>Bayaran kompaun letak kereta yang diterima, adalah dikemaskini di paparan semakan On-line seperti berikut:</b> Bayaran melalui kaunter ibu pejabat MBSP - Serta merta	-	9,423 Transaksi	9,423 Transaksi	-	-	-	0
20	Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MBSP - Hari yang sama	-	10,320 transaksi	10,320 transaksi	-	-	-	0
	Bayaran melalui agen bank (RHB) & POS - 1 hari selepas transaksi	-	108,160 transaksi	108,160 transaksi	-	-	-	0
	Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi	-	7,026 Transaksi	7,026 Transaksi	-	-	-	0
<b>JABATAN KEMASYARAKATAN</b>								
21	Memberi maklum balas tempahan kompleks sukan dan dewan dalam tempoh 1 hari bekerja	-	1,541 Tempahan	1,541 Tempahan	-	-	-	0



# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP JANUARI HINGGA DISEMBER 2021

BIL	PIAGAM / STANDARD	BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS	JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA	SIAP DILAKSANA		BELUM SIAP DILAKSANA		PERATUS KETIDAKCAPAIAN (%)
				DICAPAI	TIDAK DICAPAI	DALAM STANDARD	TIDAK DICAPAI	
<b>JABATAN KORPORAT DAN PERHUBUNGAN ANTARABANGSA</b>								
22	Maklum balas aduan dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh 5 hari dari tarikh aduan diterima	-	16,036 Aduan	16,036 Aduan	-	-	-	0
<b>JABATAN 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	-	2,394 Lesen	2,394 Lesen	-	-	-	0
	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	-	1,491 Lesen	1,491 Lesen	-	-	-	0
24	Lesen Penjaja dikeluarkan serta-merta selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap	-	971 Lesen	971 Lesen	-	-	-	0

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP JANUARI HINGGA DISEMBER 2021

BIL	PIAGAM / STANDARD	BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS	JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA	SIAP DILAKSANA		BELUM SIAP DILAKSANA		PERATUS KETIDAKCAPAIAN (%)
				DICAPAI	TIDAK DICAPAI	DALAM STANDARD	TIDAK DICAPAI	
25	Lesen Veterinar dikeluarkan serta-merta selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap	-	25 Lesen	25 Lesen	-	-	-	0
26	Permohonan Lesen Hiburan diberi keputusan dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan diterima	-	12 Lesen	12 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	-	568 Lesen	568 Lesen	-	-	-	0
<b>JABATAN PERKHIDMATAN KESIHATAN</b>								
28	Memberi suntikan anti tifoid dalam tempoh 30 minit selepas pendaftaran di Klinik MBSP	-	3,076 Pendaftaran Suntikan	3,076 Pendaftaran Suntikan	-	-	-	0
<b>JABATAN PESURUHJAYA BANGUNAN</b>								
29	Menangani aduan berkaitan Akta 757 (Akta Pengurusan Strata 2013) dan sebagainya dalam tempoh 14 hari dari tarikh aduan di terima	-	547 Aduan	547 Aduan	-	-	-	0

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP JANUARI HINGGA DISEMBER 2021

BIL	PIAGAM / STANDARD	BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS	JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA	SIAP DILAKSANA		BELUM SIAP DILAKSANA		PERATUS KETIDAKCAPAIAN (%)
				DICAPAI	TIDAK DICAPAI	DALAM STANDARD	TIDAK DICAPAI	
30	Mengeluarkan Sijil Perakuan Penubuhan Badan Pengurusan Bersama (JMB) dalam tempoh tujuh (7) hari selepas maklumat lengkap diperolehi	-	13 Sijil Dikeluarkan	13 Sijil Dikeluarkan	-	-	-	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	-	1,055 Permohonan	1,055 Permohonan	-	-	-	0
32	Dokumen Pemakluman Keputusan Permohonan dan Penyerahan pelan berulus / tolak direkod dan dikeluarkan kepada pemohon dalam tempoh enam (6) hari	-	243 Permohonan	243 Permohonan	-	-	-	0
<b>DIREKTORAT PENGUATKUASAAN</b>								
33	Memproses tuntutan barang sitaan / kenderaan dalam tempoh satu (1) hari setelah permohonan lengkap diterima	-	400 Tuntutan	400 Tuntutan	-	-	-	0

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP JANUARI HINGGA DISEMBER 2021

BIL	PIAGAM / STANDARD	BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS	JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA	SIAP DILAKSANA		BELUM SIAP DILAKSANA		PERATUS KETIDAKCAPAIAN (%)
				DICAPAI	TIDAK DICAPAI	DALAM STANDARD	TIDAK DICAPAI	
<b>JABATAN 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> <p>i. Pokok tumbang menghalang lalulintas</p> <p>ii. Tiang Lampu Jalan tumbang menghalang lalulintas</p> <p>iii. Tumpahan pasir, batu, simen, minyak dan lain-lain yang menghalang lalulintas</p> <p>iv. Banjir kilat disebabkan oleh sistem saliran tersumbat</p>	-	1,478 Kes	1,478 Kes	-	-	-	0