

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

## BULAN NOVEMBER 2021

| Bil                      | Piagam / Standard                                                                                                                          | Baki yang dibawa dari bulan lepas | Jumlah diterima / dilaksana dalam bulan semasa | Siap Dilaksana                                                                         |                      | Belum Siap Dilaksana |                      | Peratus Ketidakcapaian (%) |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------------|
|                          |                                                                                                                                            |                                   |                                                | 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 2,061 orang    | Purata masa menunggu bagi perkhidmatan multiskill secara purata ialah 2 minit 35 saat. | -                    | -                    | -                    | 0                          |
| PERKHIDMATAN PERBANDARAN |                                                                                                                                            |                                   |                                                |                                                                                        |                      |                      |                      |                            |
| 2                        | Pengurusan Sisa Pepejal<br><br>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 Pemotongan Rumput<br>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 pemotongan rumput di kawasan perumahan dan komersial 21 hari sepusingan (39 Zon)                              | -                                 | 39 Pusingan                                    | 39 Pusingan                                                                            | -                    | -                    | -                    | 0                          |

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

## BULAN NOVEMBER 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                                                             | -                                 | 1,436 nos                                         | 1,436 nos          | -                    | -                    | -                    | 0                          |
| 5            | Membaiki kerosakan kecil alat permainan dalam tempoh tujuh (7) hari daripada tarikh aduan diterima                                                                                    | -                                 | 3 kes                                             | 3 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 | -                                 | 93 Kerja Pembaikan                                | 59 Kerja Pembaikan | -                    | 34 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 NOVEMBER 2021

| Bil      | Piagam / Standard                                                                                                                                     | Baki yang dibawa dari bulan lepas | Jumlah diterima / dilaksana dalam bulan semasa | Siap Dilaksana |                      | Belum Siap Dilaksana |                      | Peratus Ketidapcapaian (%) |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------|----------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------------|
|          |                                                                                                                                                       |                                   |                                                | 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                            | -                                 | 50 Permohonan                                  | 50 Permohonan  | -                    | -                    | -                    | 0                          |
| 9        | Memproses dan meluluskan pelan bangunan rumah kediaman dalam tempoh 21 hari                                                                           | -                                 | 11 Permohonan                                  | 11 Permohonan  | -                    | -                    | -                    | 0                          |
| 10       | Memproses dan meluluskan pelan tambahan dan pindaan kecil rumah kediaman dalam taman perumahan (Buku Panduan) dalam tempoh 1 hari                     | -                                 | 46 Permohonan                                  | 46 Permohonan  | -                    | -                    | -                    | 0                          |
| 11       | Memproses dan mengeluarkan keputusan permohonan Pelan Permit Binaan Sementara Bagi Pelan Berlulus dalam tempoh 2 hari daripada tarikh syarat dipatuhi | -                                 | 50 Permohonan                                  | 50 Permohonan  | -                    | -                    | -                    | 0                          |
| 12       | Memproses dan meluluskan pelan pindaan tambahan rumah kediaman dalam tempoh 1 hari                                                                    | -                                 | 49 Permohonan                                  | 49 Permohonan  | -                    | -                    | -                    | 0                          |

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

## BULAN NOVEMBER 2021

| Bil                            | Piagam / Standard                                                                                                                                                                                                                            | Baki yang dibawa dari bulan lepas | Jumlah diterima / dilaksanakan dalam bulan semasa | Siap Dilaksana      |                      | Belum Siap Dilaksana |                      | Peratus Ketidackapaian (%) |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------------|
|                                |                                                                                                                                                                                                                                              |                                   |                                                   | 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.                                                                                                        | -                                 | 26 Permohonan                                     | 26 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. | -                                 | 1,240 Notis Kadaran                               | 1,240 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.             | -                                 | 365 Notis Kadaran                                 | 122 Notis Kadaran   | -                    | 243 Notis Kadaran    | -                    | 0                          |
| 16                             | Kesemua keputusan permohonan Tukar Nama diproses dalam satu (1) hari kecuali permohonan yang di terima melalui pos atau secara berkelompok.                                                                                                  | -                                 | 710 Permohonan                                    | 677 Permohonan      | -                    | 33 Permohonan        | -                    | 0                          |

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

## BULAN NOVEMBER 2021

| Bil            | Piagam / Standard                                                                                                                                                     | Baki yang dibawa dari bulan lepas | Jumlah diterima / dilaksanakan dalam 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.                    | -                                 | 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.                                                              | -                                 | 825 Tuntutan Bayaran                              | 825 Tuntutan Bayaran    | -                    | -                    | -                    | 0                          |
| 19             | Bayaran cukai taksiran yang diterima, adalah dikemaskini di paparan bil On-line seperti berikut:<br>Bayaran melalui kaunter ibu pejabat MBSP - Serta merta.           | -                                 | 827 Transaksi                                     | 827 Transaksi           | -                    | -                    | -                    | 0                          |
|                | Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MBSP - Hari yang sama.                                                                                                       | -                                 | 620 Transaksi                                     | 620 Transaksi           | -                    | -                    | -                    | 0                          |
|                | Bayaran melalui laman web MBSP , agen bank,TM,TNB & POS - 1 hari selepas transaksi.                                                                                   | -                                 | 3,780 Transaksi                                   | 3,780 Transaksi         | -                    | -                    | -                    | 0                          |
|                | Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi.                                                                                                 | -                                 | 1,130 Transaksi                                   | 1,130 Transaksi         | -                    | -                    | -                    | 0                          |
| 20             | Bayaran kompaun letak kereta yang diterima, adalah dikemaskini di paparan semakan On-line seperti berikut:<br>Bayaran melalui kaunter ibu pejabat MBSP - Serta merta. | -                                 | 430 Transaksi                                     | 430 Transaksi           | -                    | -                    | -                    | 0                          |

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

## BULAN NOVEMBER 2021

| Bil                                   | Piagam / Standard                                                                                                                                                       | Baki yang dibawa dari bulan lepas | Jumlah diterima / dilaksanakan dalam bulan semasa | Siap Dilaksana   |                      | Belum Siap Dilaksana |                      | Peratus Ketidapcapaian (%) |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------|------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------------|
|                                       |                                                                                                                                                                         |                                   |                                                   | Capai Standard   | Tidak Capai Standard | Dalam Standard       | Tidak Capai Standard |                            |
|                                       | Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MBSP- Hari yang sama.                                                                                                          | -                                 | 803 Transaksi                                     | 803 Transaksi    | -                    | -                    | -                    | 0                          |
|                                       | Bayaran melalui agen bank (RHB) & POS - 1 hari selepas transaksi.                                                                                                       | -                                 | 10,108 Transaksi                                  | 10,108 Transaksi | -                    | -                    | -                    | 0                          |
|                                       | Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi.                                                                                                   | -                                 | 655 Transaksi                                     | 655 Transaksi    | -                    | -                    | -                    | 0                          |
| KEMASYARAKATAN                        |                                                                                                                                                                         |                                   |                                                   |                  |                      |                      |                      |                            |
| 21                                    | Memberi maklum balas tempahan kompleks sukan dan dewan dalam tempoh 1 hari bekerja                                                                                      | -                                 | 254 Tempahan                                      | 254 Tempahan     | -                    | -                    | -                    | 0                          |
| KORPORAT DAN PERHUBUNGAN ANTARABANGSA |                                                                                                                                                                         |                                   |                                                   |                  |                      |                      |                      |                            |
| 22                                    | Maklum balas aduan dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh 5 hari dari tarikh aduan diterima                                                                            | -                                 | 1,469 Aduan                                       | 1,469 Aduan      | -                    | -                    | -                    | 0                          |
| PELESENAN                             |                                                                                                                                                                         |                                   |                                                   |                  |                      |                      |                      |                            |
| 23                                    | Lesen Premis dan Iklan<br>i. Lesen Premis dan Iklan bagi kategori Tidak Berisiko Dalam Skim dikeluarkan dalam tempoh serta-merta selepas penerimaan borang yang lengkap | -                                 | 177 Lesen                                         | 177 Lesen        | -                    | -                    | -                    | 0                          |

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

### BULAN NOVEMBER 2021

| Bil | Piagam / Standard                                                                                                                                                                          | Baki yang dibawa dari bulan lepas | Jumlah diterima / dilaksana dalam bulan semasa | Siap Dilaksana      |                      | Belum Siap Dilaksana |                      | Peratus Ketidakcapaian (%) |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------|---------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------------|
|     |                                                                                                                                                                                            |                                   |                                                | 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 | -                                 | 58 Lesen                                       | 58 Lesen            | -                    | -                    | -                    | 0                          |
| 24  | Lesen Penjaja dikeluarkan serta-merta selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap                                                                                                    | -                                 | 45 Lesen                                       | 45 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                                                                                             | -                                 | 2 Lesen                                        | 2 Lesen             | -                    | -                    | -                    | 0                          |
| 27  | Proses kelulusan permit dalam tempoh satu hari selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap bagi :-<br>i. Belon Udara<br>ii. Banner / Gegantung (Banting)<br>iii. Buah-buah Bermusim  | -                                 | 71 Kelulusan Permit                            | 71 Kelulusan Permit | -                    | -                    | -                    | 0                          |

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

## BULAN NOVEMBER 2021

| Bil                                | Piagam / Standard                                                                                                                                            | Baki yang dibawa dari bulan lepas | Jumlah diterima / dilaksana dalam bulan semasa | Siap Dilaksana           |                      | Belum Siap Dilaksana |                      | Peratus Ketidapcapaian (%) |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------------|
|                                    |                                                                                                                                                              |                                   |                                                | 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                                                                        | -                                 | 580 Pendaftaran Suntikan                       | 580 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.                            | -                                 | 46 Aduan                                       | 46 Aduan                 | -                    | -                    | -                    | 0                          |
| 30                                 | Mengeluarkan Sijil Perakuan Penubuhan Badan Pengurusan Bersama (JMB) dalam tempoh tujuh (7) hari selepas maklumat lengkap diperolehi.                        | -                                 | 1 Sijil                                        | 1 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. | -                                 | 122 Permohonan                                 | 122 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 NOVEMBER 2021

| Bil                       | Piagam / Standard                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Baki yang dibawa dari bulan lepas | Jumlah diterima / dilaksana dalam bulan semasa | Siap Dilaksana |                      | Belum Siap Dilaksana |                      | Peratus Ketidackapaian (%) |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------|----------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------------|
|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                   |                                                | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | -                                 | 24 Tuntutan                                    | 24 Tuntutan    | -                    | -                    | -                    | 0                          |
| PENGURUSAN KRISIS         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                   |                                                |                |                      |                      |                      |                            |
| 34                        | Memberikan respon yang pantas atas sebarang kejadian bencana / kecemasan / krisis<br>Satu (1) jam tempoh masa untuk merencanakan tindakbalas terhadap kejadian krisis / bencana / kecemasan seperti berikut :<br><br>i. Pokok tumbang menghalang lalulintas<br>ii. Tiang Lampu Jalan tumbang menghalang lalulintas<br>iii. Tumpahan pasir, batu, simen, minyak dan lain-lain yang menghalang lalulintas<br>iv. Banjir kilat disebabkan oleh sistem saliran tersumbat | -                                 | 111 Kes                                        | 111 Kes        | -                    | -                    | -                    | 0                          |