

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

## BULAN DISEMBER 2022

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 ialah <b>5,335 orang</b>	Purata masa menunggu bagi perkhidmatan multiskill secara purata ialah <b>08 minit 31 saat</b>	-	-	-	0
<b>JABATAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN</b>								
2	Pengurusan Sisa Pepejal i. Kutipan sisa pepejal domestik di kawasan Skim Kediaman dijalankan tiga (3) kali seminggu.	-	1,096 Kutipan dijalankan	1,096 Kutipan dijalankan	-	-	-	0
	ii. Kutipan sisa pepejal domestik di tong komunal dijalankan satu (1) hari sekali.	-	1,406 Kutipan dijalankan	1,406 Kutipan dijalankan	-	-	-	0
3	Pembersihan Jalan, Parit Dan Pemotongan Rumput i. Menjalankan pembersihan sampah bagi jalan dan longkang di Jalan Komersial dua (2) kali sehari.	-	175 Kerja pembersihan dijalankan	175 Kerja pembersihan dijalankan	-	-	-	0

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN DISEMBER 2022

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	
	ii. Menjalankan pembersihan sampah bagi jalan dan longkang di Jalan Keutamaan satu (1) kali sehari.	-	695 Kerja pembersihan dijalankan	695 Kerja pembersihan dijalankan	-	-	-	0
	iii. Menjalankan pembersihan sampah bagi jalan dan longkang di Jalan Biasa satu (1) kali seminggu.	-	5,406 Kerja pembersihan dijalankan	5,406 Kerja pembersihan dijalankan	-	-	-	0
	iv. Menjalankan pembersihan enapan longkang di Jalan Komersial, Jalan Keutamaan dan Jalan Biasa satu (1) kali sebulan.	-	4,053 Kerja pembersihan dijalankan	4,053 Kerja pembersihan dijalankan	-	-	-	0
	v. Menjalankan kerja-kerja pemotongan rumput di Jalan Negeri dan Jalan Bandaran tiga (3) kali sebulan.	-	2,253 Kerja pemotongan rumput dijalankan	2,253 Kerja pemotongan rumput dijalankan	-	-	-	0

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN DISEMBER 2022

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 penyelenggaraan 2,000 batang pokok teduhan landskap di Jalan Negeri dan Jalan Perbandaran setiap bulan.	-	2,111 Nos	2,111 Nos	-	-	-	0
5	Membaiki kerosakan kecil alat permainan dalam tempoh tujuh (7) hari daripada tarikh aduan diterima	-	-	-	-	-	-	-
<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	-	212 Kerja Pembaikan	66 Kerja Pembaikan	-	146 Kerja Pembaikan	-	0
7	<i>Pothole</i> ditampal dalam masa 24 jam selepas aduan	-	6 <i>Pothole</i>	6 <i>Pothole</i>	-	-	-	0

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN DISEMBER 2022

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 BANGUNAN</b>								
8	Memproses dan mengeluarkan keputusan terhadap pelan bangunan dalam tempoh 50 hari daripada tarikh terima permohonan di OSC	-	48 Permohonan	48 Permohonan	-	-	-	0
9	Memproses dan meluluskan pelan bangunan rumah kediaman dalam tempoh 50 hari	-	10 Permohonan	10 Permohonan	-	-	-	0
10	Memproses dan meluluskan pelan tambahan dan pindaan kecil rumah kediaman dalam taman perumahan (Buku Panduan) dalam tempoh 1 hari	-	40 Permohonan	40 Permohonan	-	-	-	0
11	Memproses dan mengeluarkan keputusan permohonan Pelan Permit Binaan Sementara Bagi Pelan Berlulus dalam tempoh 2 hari daripada tarikh syarat dipatuhi	-	8 Permohonan	8 Permohonan	-	-	-	0

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN DISEMBER 2022

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	
12	Memproses dan meluluskan pelan pindaan tambahan rumah kediaman dalam tempoh 1 hari	-	43 Permohonan	43 Permohonan	-	-	-	0
13	Memproses dan mengeluarkan keputusan permohonan pelan permit kecil bangunan dan permit binaan sementara bangunan dalam tempoh 14 hari daripada tarikh syarat permohonan dipatuhi	-	1 Permohonan	1 Permohonan	-	-	-	0
14	Mengeluarkan maklumbalas terhadap pengeluaran Sijil Perakuan Siap Dan Pematuhan (CCC) dalam tempoh 14 hari dari tarikh Borang F diterima di Jabatan Bangunan	-	21 Permohonan	21 Permohonan	-	-	-	0
15	Memproses dan meluluskan pembaharuan kelulusan pelan bangunan dalam tempoh 7 hari daripada tarikh permohonan lengkap diterima	-	5 Permohonan	5 Permohonan	-	-	-	0

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN DISEMBER 2022

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 PERANCANG BANDAR</b>								
16	Memberi keputusan permohonan kebenaran merancang dalam tempoh 8 minggu daripada tarikh penerimaan pelan yang telah ditunaikan syarat.	-	30 Permohonan	30 Permohonan	-	-	-	0
<b>JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA</b>								
17	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	-	-	-	-	-	-	-
18	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	-	423 Notis Kadaran	218 Notis Kadaran	-	205 Notis Kadaran	-	0

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN DISEMBER 2022

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	
19	Kesemua keputusan permohonan Tukar Nama diproses dalam satu (1) hari kecuali permohonan yang di terima melalui pos atau secara berkelompok	-	1,081 Permohonan	1,020 Permohonan	-	61 Permohonan	-	0
<b>JABATAN PERBENDAHARAAN</b>								
20	Bil-bil cukai taksiran akan dikeluarkan dalam bulan Disember / Januari bagi setengah tahun pertama dan bulan Jun / Julai bagi setengah tahun kedua tiap-tiap tahun.	-	212,778 Bil dikeluarkan (setengah tahun kedua)	212,778 Bil dikeluarkan (setengah tahun kedua)	-	-	-	0
21	Cek / EFT kepada pembekal akan dicetak / disahkan dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima	-	846 Cek/EFT	846 Cek/EFT	-	-	-	0
22	Semua kutipan yang diterima melalui saluran kaunter Ibu Pejabat dan cawangan dikemaskini serta-merta di sub sistem jabatan	-	14,070 transaksi	14,070 transaksi	-	-	-	0

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN DISEMBER 2022

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	
	Semua kutipan yang diterima melalui saluran bank-bank dikemaskini serta-merta di sub sistem jabatan	-	38,919 transaksi	38,919 transaksi	-	-	-	0
	Semua kutipan yang diterima melalui saluran agensi setempat dikemaskini serta-merta di sub sistem jabatan	-	52,054 transaksi	52,054 transaksi	-	-	-	0
<b>JABATAN KEMASYARAKATAN</b>								
23	Memberi maklum balas tempahan kompleks sukan dan dewan dalam tempoh 1 hari bekerja	-	124 Tempahan	124 Tempahan	-	-	-	0
<b>JABATAN KORPORAT DAN PERHUBUNGAN ANTARABANGSA</b>								
24	Maklum balas aduan dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh 5 hari dari tarikh aduan diterima	-	2,822 Aduan	2,822 Aduan	-	-	-	0



## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN DISEMBER 2022

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 PELESENAN</b>								
25	Lesen Premis dan Iklan							
	i. Lesen Premis dan Iklan bagi kategori Tidak Berisiko Dalam Skim Dan Berisiko Dalam Skim (Industri) dikeluarkan dalam tempoh serta-merta selepas penerimaan permohonan yang lengkap.	-	588 Lesen	588 Lesen	-	-	-	0
26	ii. Permohonan Lesen kategori Tidak Berisiko Luar Skim, Berisiko Dalam Skim (Am) dan Berisiko Luar Skim) diberi keputusan dalam tempoh 30 hari setelah penerimaan permohonan yang lengkap.	-	220 Lesen	220 Lesen	-	-	-	0
	Lesen Penjaja dikeluarkan serta-merta selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap	-	86 Lesen	86 Lesen	-	-	-	0
27	Lesen Veterinar dikeluarkan serta-merta selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap	-	4 Lesen	4 Lesen	-	-	-	0

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN DISEMBER 2022

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	
28	Permohonan Lesen Hiburan diberi keputusan dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan diterima	-	1 Lesen	1 Lesen	-	-	-	0
29	Proses kelulusan permit dalam tempoh satu hari selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap bagi:-  i. Belon Udara ii. Banner / Gegantung (Banting)	-	51 Permit	51 Permit	-	-	-	0
30	Permohonan Permit Jualan Buah – Buahhan Bermusim diberikan keputusan dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan yang lengkap.	-	-	-	-	-	-	-
<b>JABATAN PERKHIDMATAN KESIHATAN</b>								
31	Memberi suntikan anti tifoid dalam tempoh 30 minit selepas proses bayaran selesai di kaunter hasil	-	281 Suntikan	281 Suntikan	-	-	-	0

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN DISEMBER 2022

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 PESURUHJAYA BANGUNAN</b>								
32	Menangani aduan berkaitan Akta 757 (Akta Pengurusan Strata 2013) dan sebagainya dalam tempoh 14 hari dari tarikh aduan di terima	-	49 Aduan	49 Aduan	-	-	-	0
33	Mengeluarkan Sijil Perakuan Penubuhan Badan Pengurusan Bersama (JMB) dalam tempoh tujuh (7) hari selepas maklumat lengkap diperolehi	-	-	-	-	-	-	-
<b>UNIT OSC (URUSETIA PUSAT SETEMPAT)</b>								
34	Permohonan pelan pembangunan yang lengkap diterima, direkod dan dirujuk kepada Jabatan Induk Dan Agensi Teknikal Dalam dan Luaran dalam tempoh dua (2) hari	-	113 Permohonan	113 Permohonan	-	-	-	0
35	Dokumen Pemakluman Keputusan Permohonan dan Penyerahan pelan berlulus / tolak direkod dan dikeluarkan kepada pemohon dalam tempoh enam (6) hari	-	28 Permohonan	28 Permohonan	-	-	-	0

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN DISEMBER 2022

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>DIREKTORAT PENGUATKUASAAN</b>								
36	Memproses tuntutan barang sitaan / kenderaan dalam tempoh satu (1) hari setelah permohonan lengkap diterima	-	23 Tuntutan	23 Tuntutan	-	-	-	0
<b>JABATAN PENGURUSAN KRISIS</b>								
37	<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 saluran tersumbat</p>	-	55 Kes	55 Kes	-	-	-	0