

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN MAC 2022

BIL	PIAGAM / STANDARD	BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS	JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA	SIAP DILAKSANA		BELUM SIAP DILAKSANA		PERATUS KETIDAK CAPAIAN (%)
				CAPAI STANDARD	TIDAK CAPAI STANDARD	DALAM STANDARD	TIDAK CAPAI STANDARD	
<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>3,209 orang</b>	Purata masa menunggu bagi perkhidmatan multiskill secara purata ialah 4 minit 48 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)	-	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

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN MAC 2022

BIL	PIAGAM / STANDARD	BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS	JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA	SIAP DILAKSANA		BELUM SIAP DILAKSANA		PERATUS KETIDAK CAPAIAN (%)
				CAPAI STANDARD	TIDAK CAPAI STANDARD	DALAM STANDARD	TIDAK CAPAI STANDARD	
	iii. Menjalankan kerja-kerja pemotongan rumput di kawasan perumahan dan komersial 21 hari sepusingan (39 Zon)	-	39 Pusingan	39 Pusingan	-	-	-	0
<b>JABATAN LANDSKAP</b>								
4	Melaksanakan kerja-kerja pangkasan 1,000 batang pokok teduhan landskap di Jalan Negeri dan Jalan Perbandaran setiap bulan	-	1,452 Nos	1,452 Nos	-	-	-	0
5	Membaiki kerosakan kecil alat permainan dalam tempoh tujuh (7) hari daripada tarikh aduan diterima	-	10 Kes	10 Kes	-	-	-	0
<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	-	175 Kerja Pembaikan	28 Kerja Pembaikan	-	147 Kerja Pembaikan	-	0

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN MAC 2022

BIL	PIAGAM / STANDARD	BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS	JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA	SIAP DILAKSANA		BELUM SIAP DILAKSANA		PERATUS KETIDAK CAPAIAN (%)
				CAPAI STANDARD	TIDAK CAPAI STANDARD	DALAM STANDARD	TIDAK CAPAI STANDARD	
7	<i>Pothole</i> ditampal dalam masa 24 jam selepas aduan	-	4 <i>Pothole</i>	4 <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	-	34 Permohonan	34 Permohonan	-	-	-	0
9	Memproses dan meluluskan pelan bangunan rumah kediaman dalam tempoh 21 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	-	47 Permohonan	47 Permohonan	-	-	-	0

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN MAC 2022

BIL	PIAGAM / STANDARD	BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS	JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA	SIAP DILAKSANA		BELUM SIAP DILAKSANA		PERATUS KETIDAK CAPAIAN (%)
				CAPAI STANDARD	TIDAK CAPAI STANDARD	DALAM STANDARD	TIDAK CAPAI STANDARD	
11	Memproses dan mengeluarkan keputusan permohonan Pelan Permit Binaan Sementara Bagi Pelan Berlulus dalam tempoh 2 hari daripada tarikh syarat dipatuhi	-	56 Permohonan	56 Permohonan	-	-	-	0
12	Memproses dan meluluskan pelan pindaan tambahan rumah kediaman dalam tempoh 1 hari	-	65 Permohonan	65 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.	-	30 Permohonan	30 Permohonan	-	-	-	0

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN MAC 2022

BIL	PIAGAM / STANDARD	BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS	JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA	SIAP DILAKSANA		BELUM SIAP DILAKSANA		PERATUS KETIDAK CAPAIAN (%)
				CAPAI STANDARD	TIDAK CAPAI STANDARD	DALAM STANDARD	TIDAK CAPAI STANDARD	
<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	-	-	-	-	-	-	-
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	-	330 Notis Kadaran	112 Notis Kadaran	-	218 Notis Kadaran	-	0
16	Kesemua keputusan permohonan Tukar Nama diproses dalam satu (1) hari kecuali permohonan yang di terima melalui pos atau secara berkelompok	-	533 Permohonan	448 Permohonan	-	85 Permohonan	-	0

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN MAC 2022

BIL	PIAGAM / STANDARD	BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS	JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA	SIAP DILAKSANA		BELUM SIAP DILAKSANA		PERATUS KETIDAK CAPAIAN (%)
				CAPAI STANDARD	TIDAK CAPAI STANDARD	DALAM STANDARD	TIDAK CAPAI STANDARD	
<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	-	296,412 (penggal pertama)	296,412 (penggal pertama)	-	-	-	0
18	Cek / EFT kepada pembekal akan dicetak / disahkan dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima	-	1,667 Tuntutan Bayaran	1,667 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	-	2,276 Transaksi	2,276 Transaksi	-	-	-	0
	Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MBSP - Hari yang sama	-	3,361 Transaksi	3,361 Transaksi	-	-	-	0
	Bayaran melalui laman web MBSP, agen bank, TM, TNB & POS - 1 hari selepas transaksi	-	22,459 Transaksi	22,459 Transaksi	-	-	-	0

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

## BULAN MAC 2022

BIL	PIAGAM / STANDARD	BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS	JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA	SIAP DILAKSANA		BELUM SIAP DILAKSANA		PERATUS KETIDAK CAPAIAN (%)
				CAPAI STANDARD	TIDAK CAPAI STANDARD	DALAM STANDARD	TIDAK CAPAI STANDARD	
	Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi	-	5,277 Transaksi	5,277 Transaksi	-	-	-	0
20	<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	-	234 Transaksi	234 Transaksi	-	-	-	0
	Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MBSP - Hari yang sama	-	1,352 Transaksi	1,352 Transaksi	-	-	-	0
	Bayaran melalui agen bank (RHB) & POS - 1 hari selepas transaksi	-	1 Transaksi	1 Transaksi	-	-	-	0
	Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi	-	6,987 Transaksi	6,987 Transaksi	-	-	-	0
<b>JABATAN KEMASYARAKATAN</b>								
21	Memberi maklum balas tempahan kompleks sukan dan dewan dalam tempoh 1 hari bekerja	-	50 Tempahan	50 Tempahan	-	-	-	0

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN MAC 2022

BIL	PIAGAM / STANDARD	BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS	JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA	SIAP DILAKSANA		BELUM SIAP DILAKSANA		PERATUS KETIDAK CAPAIAN (%)
				CAPAI STANDARD	TIDAK CAPAI STANDARD	DALAM STANDARD	TIDAK CAPAI STANDARD	
<b>JABATAN KORPORAT DAN PERHUBUNGAN ANTARABANGSA</b>								
22	Maklum balas aduan dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh 5 hari dari tarikh aduan diterima	-	2,424 Aduan	2,424 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	-	256 Lesen	256 Lesen	-	-	-	0
	1. 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	-	315 Lesen	315 Lesen	-	-	-	0
4	Lesen Penjaja dikeluarkan serta-merta selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap	-	38 Lesen	38 Lesen	-	-	-	0



# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN MAC 2022

BIL	PIAGAM / STANDARD	BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS	JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA	SIAP DILAKSANA		BELUM SIAP DILAKSANA		PERATUS KETIDAK CAPAIAN (%)
				CAPAI STANDARD	TIDAK CAPAI STANDARD	DALAM STANDARD	TIDAK CAPAI STANDARD	
25	Lesen Veterinar dikeluarkan serta-merta selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap	-	7 Lesen	7 Lesen	-	-	-	0
26	Permohonan Lesen Hiburan diberi keputusan dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan diterima	-	-	-	-	-	-	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	-	12 Lesen	12 Lesen	-	-	-	0
<b>JABATAN PERKHIDMATAN KESIHATAN</b>								
28	Memberi suntikan anti tifoid dalam tempoh 30 minit selepas pendaftaran di Klinik MBSP	-	482 Pendaftaran Suntikan	482 Pendaftaran Suntikan	-	-	-	0

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN MAC 2022

BIL	PIAGAM / STANDARD	BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS	JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA	SIAP DILAKSANA		BELUM SIAP DILAKSANA		PERATUS KETIDAK CAPAIAN (%)
				CAPAI STANDARD	TIDAK CAPAI STANDARD	DALAM STANDARD	TIDAK CAPAI STANDARD	
<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	-	37 Aduan	37 Aduan	-	-	-	0
30	Mengeluarkan Sijil Perakuan Penubuhan Badan Pengurusan Bersama (JMB) dalam tempoh tujuh (7) hari selepas maklumat lengkap diperolehi	-	-	-	-	-	-	-
<b>UNIT OSC (URUSETIA PUSAT SETEMPAT)</b>								
31	Permohonan pelan pembangunan yang lengkap diterima, direkod dan dirujuk kepada Jabatan Induk Dan Agensi Teknikal Dalam dan Luaran dalam tempoh dua (2) hari	-	128 Permohonan	128 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 MAC 2022

BIL	PIAGAM / STANDARD	BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS	JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA	SIAP DILAKSANA		BELUM SIAP DILAKSANA		PERATUS KETIDAK CAPAIAN (%)
				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	-	39 Tuntutan	39 Tuntutan	-	-	-	0
<b>JABATAN PENGURUSAN KRISIS</b>								
34	<p>Memberikan respon yang pantas atas sebarang kejadian bencana / kecemasan / krisis</p> <p>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>	-	177 Kes	177 Kes	-	-	-	0