

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2023

BIL	PIAGAM/ STANDARD	BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS	JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA	SIAP DILAKSANA		BELUM SIAP DILAKSANA		PERATUS KETIDAK CAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI	TINDAKAN PENAMBAH BAIKAN
				DICAPAI	TIDAK DICAPAI	DALAM STANDARD	TIDAK DICAPAI			
JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN										
1	Memastikan Perkhidmatan multiskill dengan purata masa menunggu sebelum berurusan di kaunter tidak melebihi 20 minit	-	Jumlah pelanggan yang berurusan 42,845 orang	Purata masa menunggu bagi perkhidmatan multiskill secara purata ialah 04 minit 14 saat	-	-	-	0	-	-
JABATAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN										
2	Pengurusan Sisa Pepejal i. Kutipan sisa pepejal domestik di kawasan Skim Kediaman dijalankan tiga (3) kali seminggu	-	103,864 Kutipan dijalankan	103,864 Kutipan dijalankan	-	-	-	0	-	-
	ii. Kutipan sisa pepejal domestik di tong komunal dijalankan satu (1) hari sekali	-	196,200 Kutipan dijalankan	196,200 Kutipan dijalankan	-	-	-	0	-	-
3	Pembersihan Jalan, Parit dan Pemetongan Rumput i. Menjalankan pembersihan sampah bagi jalan dan longkang di Jalan Komersial dua (2) kali sehari.	-	23,760 km	23,760 km	-	-	-	0	-	-

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2023

BIL	PIAGAM/ STANDARD	BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS	JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA	SIAP DILAKSANA		BELUM SIAP DILAKSANA		PERATUS KETIDAK CAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI	TINDAKAN PENAMBAH BAIKAN
				DICAPAI	TIDAK DICAPAI	DALAM STANDARD	TIDAK DICAPAI			
	ii. Menjalankan pembersihan sampah bagi jalan dan longkang di Jalan Keutamaan satu (1) kali sehari	-	1,459,080km	1,459,080km	-	-	-	0	-	-
	iii. Menjalankan pembersihan sampah bagi jalan dan longkang di Jalan Biasa satu (1) kali seminggu	-	104,544 km	104,544 km	-	-	-	0	-	-
	iv. Menjalankan pembersihan enapan longkang di Jalan Komersial, Jalan Keutamaan dan Jalan Biasa satu (1) kali sebulan	-	73,188 km	73,188 km	-	-	-	0	-	-
	v. Menjalankan kerja-kerja pemotongan rumput di Jalan Negeri dan Jalan Bandaran tiga (3) kali sebulan	-	198,972 km ²	198,972 km ²	-	-	-	0	-	-
JABATAN LANDSKAP										
4	Melaksanakan kerja-kerja penyelenggaraan 2,000 batang pokok teduhan landskap di Jalan Negeri dan Jalan Perbandaran setiap bulan	-	27,061 nos	27,061 nos	-	-	-	0	-	-

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2023

BIL	PIAGAM/ STANDARD	BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS	JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA	SIAP DILAKSANA		BELUM SIAP DILAKSANA		PERATUS KETIDAK CAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI	TINDAKAN PENAMBAH BAIKAN
				DICAPAI	TIDAK DICAPAI	DALAM STANDARD	TIDAK DICAPAI			
5	Membaiki kerosakan kecil alat permainan dalam tempoh tujuh (7) hari daripada tarikh aduan diterima	-	201 kes	201 kes	-	-	-	0	-	-
JABATAN 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	-	2,574 Kerja Pembaikan	2,462 Kerja Pembaikan	-	112	-	0	-	-
7	<i>Pothole</i> ditampal dalam masa 24 jam selepas aduan	-	46 <i>Pothole</i>	46 <i>Pothole</i>	-	-	-	0	-	-
JABATAN BANGUNAN										
8	Memproses dan mengeluarkan keputusan terhadap pelan bangunan dalam tempoh 50 hari daripada tarikh terima permohonan di OSC	-	515 Permohonan	515 Permohonan	-	-	-	0	-	-
9	Memproses dan meluluskan pelan bangunan rumah kediaman dalam tempoh 50 hari	-	99 Permohonan	99 Permohonan	-	-	-	0	-	-

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2023

BIL	PIAGAM/ STANDARD	BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS	JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA	SIAP DILAKSANA		BELUM SIAP DILAKSANA		PERATUS KETIDAK CAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI	TINDAKAN PENAMBAH BAIKAN
				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	-	570 Permohonan	570 Permohonan	-	-	-	0	-	-
11	Memproses dan mengeluarkan keputusan permohonan Pelan Permit Binaan Sementara Bagi Pelan Berlulus dalam tempoh 2 hari daripada tarikh syarat dipatuhi	-	111 Permohonan	111 Permohonan	-	-	-	0	-	-
12	Memproses dan meluluskan pelan pindaan tambahan rumah kediaman dalam tempoh 1 hari	-	512 Permohonan	512 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	-	104 Permohonan	104 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	-	360 Permohonan	360 Permohonan	-	-	-	0	-	-

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2023

BIL	PIAGAM/ STANDARD	BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS	JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA	SIAP DILAKSANA		BELUM SIAP DILAKSANA		PERATUS KETIDAK CAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI	TINDAKAN PENAMBAH BAIKAN
				DICAPAI	TIDAK DICAPAI	DALAM STANDARD	TIDAK DICAPAI			
15	Memproses dan meluluskan pembaharuan kelulusan pelan bangunan dalam tempoh 7 hari daripada tarikh permohonan lengkap diterima	-	25 Permohonan	25 Permohonan	-	-	-	0	-	-
JABATAN PERANCANG BANDAR										
16	Memberi keputusan permohonan kebenaran merancang dalam tempoh 8 minggu daripada tarikh penerimaan pelan yang telah ditunaikan syarat.	-	295 Permohonan	295 Permohonan	-	-	-	0	-	-
JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA										
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	-	4,520 Notis Kadaran	4,520 Notis Kadaran	-	-	-	0	-	-

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2023

BIL	PIAGAM/ STANDARD	BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS	JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA	SIAP DILAKSANA		BELUM SIAP DILAKSANA		PERATUS KETIDAK CAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI	TINDAKAN PENAMBAH BAIKAN
				DICAPAI	TIDAK DICAPAI	DALAM STANDARD	TIDAK DICAPAI			
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	-	9,215 Permohonan	8,840 Permohonan	-	375	-	0	-	-
19	Kesemua keputusan permohonan Tukar Nama diproses dalam satu (1) hari kecuali permohonan yang di terima melalui pos atau secara berkelompok	-	9,586 Permohonan	9,585 Permohonan	-	1	-	0	-	-
JABATAN PERBENDAHARAAN										
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.	-	300,391 bil dikeluarkan (setengah tahun pertama) 208,471 bil dikeluarkan (setengah tahun kedua)	300,391 bil dikeluarkan (setengah tahun pertama) 208,471 bil dikeluarkan (setengah tahun kedua)	-	-	-	0	-	-

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2023

BIL	PIAGAM/ STANDARD	BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS	JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA	SIAP DILAKSANA		BELUM SIAP DILAKSANA		PERATUS KETIDAK CAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI	TINDAKAN PENAMBAH BAIKAN
				DICAPAI	TIDAK DICAPAI	DALAM STANDARD	TIDAK DICAPAI			
21	Cek / EFT kepada pembekal akan dicetak / disahkan dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima	-	7,684 Cek / EFT	7,684 Cek / EFT	-	-	-	0	-	-
22	Semua kutipan yang diterima melalui saluran kaunter Ibu Pejabat dan cawangan dikemaskini serta-merta di sub sistem jabatan	-	125,289 Transaksi	125,289 Transaksi	-	-	-	0	-	-
	Semua kutipan yang diterima melalui saluran bank-bank dikemaskini serta-merta di sub sistem jabatan	-	363,164 Transaksi	363,164 Transaksi	-	-	-	0	-	-
	Semua kutipan yang diterima melalui saluran agensi setempat dikemaskini serta-merta di sub sistem jabatan	-	187,316 Transaksi	187,316 Transaksi	-	-	-	0	-	-
JABATAN PERHUBUNGAN KOMUNITI										
23	Memberi maklum balas tempahan kompleks sukan dan dewan dalam tempoh 1 hari bekerja	-	1,225 Tempahan	1,225 Tempahan	-	-	-	0	-	-
24		-	31,007	31,007	-	-	-	0	-	-

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2023

BIL	PIAGAM/ STANDARD	BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS	JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA	SIAP DILAKSANA		BELUM SIAP DILAKSANA		PERATUS KETIDAK CAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI	TINDAKAN PENAMBAH BAIKAN
				DICAPAI	TIDAK DICAPAI	DALAM STANDARD	TIDAK DICAPAI			
	Maklum balas aduan dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh 5 hari dari tarikh aduan diterima		Aduan	Aduan						
JABATAN PELESENAN										
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	-	2,388 Lesen	2,388 Lesen	-	-	-	0	-	-
	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	-	2,850 Lesen	2,850 Lesen	-	-	-	0	-	-
26		-	1,253	1,253	-	-	-	0	-	-

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2023

BIL	PIAGAM/ STANDARD	BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS	JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA	SIAP DILAKSANA		BELUM SIAP DILAKSANA		PERATUS KETIDAK CAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI	TINDAKAN PENAMBAH BAIKAN
				DICAPAI	TIDAK DICAPAI	DALAM STANDARD	TIDAK DICAPAI			
	Lesen Penjaja dikeluarkan serta-merta selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap		Lesen	Lesen						
27	Lesen Veterinar dikeluarkan serta-merta selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap	-	81 Lesen	81 Lesen	-	-	-	0	-	-
28	Permohonan Lesen Hiburan diberi keputusan dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan diterima	-	83 Lesen	83 Lesen	-	-	-	0	-	-
29	Proses kelulusan permit dalam tempoh satu hari selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap bagi:- i. Belon Udara ii. Banner / Gegantung (Banting)	-	551 Lesen	551 Lesen	-	-	-	0	-	-
30	Permohonan Permit Jualan Buah – Buahhan Bermusim diberikan keputusan dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan yang lengkap	-	46 Permohonan	46 Permohonan	-	-	-	0	-	-

JABATAN PERKHIDMATAN KESIHATAN

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2023

BIL	PIAGAM/ STANDARD	BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS	JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA	SIAP DILAKSANA		BELUM SIAP DILAKSANA		PERATUS KETIDAK CAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI	TINDAKAN PENAMBAH BAIKAN
				DICAPAI	TIDAK DICAPAI	DALAM STANDARD	TIDAK DICAPAI			
31	Memberi suntikan anti tifoid dalam tempoh 30 minit selepas proses bayaran selesai di kaunter hasil	-	4,419 Suntikan	4,419 Suntikan	-	-	-	0	-	-
JABATAN PESURUHJAYA BANGUNAN										
32	Menangani aduan berkaitan Akta 757 (Akta Pengurusan Strata 2013) dan sebagainya dalam tempoh 14 hari dari tarikh aduan di terima	-	640 Aduan	640 Aduan	-	-	-	0	-	-
33	Mengeluarkan Sijil Perakuan Penubuhan Badan Pengurusan Bersama (JMB) dalam tempoh tujuh (7) hari selepas maklumat lengkap diperolehi	-	5 Sijil Perakuan	5 Sijil Perakuan	-	-	-	0	-	-
UNIT OSC (URUSETIA PUSAT SETEMPAT)										
34	Permohonan pelan pembangunan yang lengkap diterima, direkod dan dirujuk kepada Jabatan Induk Dan Agensi Teknikal Dalam dan Luaran dalam tempoh dua (2) hari	-	1,325 Permohonan	1,325 Permohonan	-	-	-	0	-	-
35	Dokumen Pemakluman Keputusan Permohonan dan	-	308 Permohonan	308 Permohonan	-	-	-	0	-	-

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2023

BIL	PIAGAM/ STANDARD	BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS	JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA	SIAP DILAKSANA		BELUM SIAP DILAKSANA		PERATUS KETIDAK CAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI	TINDAKAN PENAMBAH BAIKAN
				DICAPAI	TIDAK DICAPAI	DALAM STANDARD	TIDAK DICAPAI			
	Penyerahan pelan berulus / tolak direkod dan dikeluarkan kepada pemohon dalam tempoh enam (6) hari									
DIREKTORAT PENGUATKUASAAN										
36	Memproses tuntutan barang sitaan / kenderaan dalam tempoh satu (1) hari setelah permohonan lengkap diterima	-	428 Tuntutan	428 Tuntutan	-	-	-	0	-	-
JABATAN PENGURUSAN KRISIS										
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>	-	1,448 Kes	1,448 Kes	-	-	-	0	-	-

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2023 ADALAH TERCAPAI 100 %