

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

BULAN JANUARI 2024

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	
JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN								
1	Memastikan Perkhidmatan multiskill dengan purata masa menunggu sebelum berurusan di kaunter tidak melebihi 15 minit	-	Jumlah pelanggan yang berurusan ialah 5,794 orang	Purata masa menunggu bagi perkhidmatan multiskill secara purata ialah 08 minit 49 saat	-	-	-	0
JABATAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN								
2	Pengurusan Sisa Pepejal i. Kutipan sisa pepejal domestik di kawasan Skim Kediaman dijalankan tiga (3) kali seminggu.	-	8,652 Kutipan dijalankan	8,652 Kutipan dijalankan	-	-	-	0
	ii. Kutipan sisa pepejal domestik di tong komunal dijalankan satu (1) hari sekali.	-	16,350 Kutipan dijalankan	16,350 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.	-	1,980 km	1,980 km	-	-	-	0
	ii. Menjalankan pembersihan sampah bagi jalan dan longkang di Jalan Keutamaan satu (1) kali sehari.	-	121,580 km	121,580 km	-	-	-	0

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN JANUARI 2024

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	
	iii. Menjalankan pembersihan sampah bagi jalan dan longkang di Jalan Biasa satu (1) kali seminggu.	-	8,712 km	8,712 km	-	-	-	0
	iv. Menjalankan pembersihan enapan longkang di Jalan Komersial, Jalan Keutamaan dan Jalan Biasa satu (1) kali sebulan.	-	6,099 km	6,099 km	-	-	-	0
	v. Menjalankan kerja-kerja pemotongan rumput di Jalan Negeri dan Jalan Bandaran tiga (3) kali sebulan.	-	16,580 km	16,580 km	-	-	-	0
JABATAN LANDSKAP								
4	Melaksanakan kerja-kerja penyelenggaraan 2,000 batang pokok teduhan landskap di Jalan Negeri dan Jalan Perbandaran setiap bulan.	-	2,067 Nos	2,067 Nos	-	-	-	0
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 BULAN JANUARI 2024

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	
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	-	281 Kerja Pembaikan	155 Kerja Pembaikan	-	126 Kerja Pembaikan	-	0
7	<i>Pothole</i> ditampal dalam masa 24 jam selepas aduan	-	11 <i>Pothole</i>	11 <i>Pothole</i>	-	-	-	0
JABATAN BANGUNAN								
8	Memproses dan mengeluarkan keputusan terhadap pelan bangunan dalam tempoh 50 hari daripada tarikh terima permohonan di OSC	-	45 Permohonan	45 Permohonan	-	-	-	0
9	Memproses dan meluluskan pelan bangunan rumah kediaman dalam tempoh 50 hari	-	12 Permohonan	12 Permohonan	-	-	-	0
10	Memproses dan meluluskan pelan tambahan dan pindaan kecil rumah kediaman dalam taman perumahan (Buku Panduan) dalam tempoh 1 hari	-	59 Permohonan	59 Permohonan	-	-	-	0
11	Memproses dan mengeluarkan keputusan permohonan Pelan Permit Binaan Sementara Bagi Pelan Berlulus dalam tempoh 2 hari daripada tarikh syarat dipatuhi	-	15 Permohonan	15 Permohonan	-	-	-	0

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN JANUARI 2024

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	-	48 Permohonan	48 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	-	38 Permohonan	38 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	-	15 Permohonan	15 Permohonan	-	-	-	0
15	Memproses dan meluluskan pembaharuan kelulusan pelan bangunan dalam tempoh 7 hari daripada tarikh permohonan lengkap diterima	-	1 Permohonan	1 Permohonan	-	-	-	0
JABATAN PERANCANG BANDAR								
16	Memberi keputusan permohonan kebenaran merancang dalam tempoh 8 minggu daripada tarikh penerimaan pelan yang telah ditunaikan syarat.	-	17 Permohonan	17 Permohonan	-	-	-	0

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN JANUARI 2024

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	
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	-	60 Notis Kadaran	60 Notis Kadaran	-	-	-	0
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	-	636 Notis Kadaran	317 Notis Kadaran	-	319 Notis Kadaran	-	0
19	Kesemua keputusan permohonan Tukar Nama diproses dalam satu (1) hari kecuali permohonan yang di terima melalui pos atau secara berkelompok	-	843 Permohonan	835 Permohonan	-	8 Permohonan	-	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.	-	309,224 Bil dikeluarkan (setengah tahun pertama)	309,224 Bil dikeluarkan (setengah tahun pertama)	-	-	-	0

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN JANUARI 2024

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	
21	Cek / EFT kepada pembekal akan dicetak / disahkan dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima	-	516 Cek/EFT	516 Cek/EFT	-	-	-	0
22	Semua kutipan yang diterima melalui saluran kaunter Ibu Pejabat dan cawangan dikemaskini serta-merta di sub sistem jabatan	-	18,082 transaksi	18,082 transaksi	-	-	-	0
	Semua kutipan yang diterima melalui saluran bank-bank dikemaskini serta-merta di sub sistem jabatan	-	54,455 transaksi	54,455 transaksi	-	-	-	0
	Semua kutipan yang diterima melalui saluran agensi setempat dikemaskini serta-merta di sub sistem jabatan	-	19,920 transaksi	19,920 transaksi	-	-	-	0
JABATAN PERHUBUNGAN KOMUNITI								
23	Memberi maklum balas tempahan kompleks sukan dan dewan dalam tempoh 1 hari bekerja	-	96 Tempahan	96 Tempahan	-	-	-	0
24	Maklum balas aduan dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh 5 hari dari tarikh aduan diterima	-	2,629 Aduan	2,629 Aduan	-	-	-	0

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN JANUARI 2024

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	
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.	-	313 Lesen	313 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.	-	444 Lesen	444 Lesen	-	-	-	0
	Lesen penaja dikeluarkan dalam tempoh 24 jam selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap	-	149 Lesen	149 Lesen	-	-	-	0
27	Lesen Veterinar dikeluarkan serta-merta selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap	-	13 Lesen	13 Lesen	-	-	-	0

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN JANUARI 2024

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	-	11 Lesen	11 Lesen	-	-	-	0
29	Proses kelulusan permit dalam tempoh satu hari selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap bagi:- i. Belon Udara ii. Banner / Gegantung (Banting)	-	54 Permit	54 Permit	-	-	-	0
30	Permohonan Permit Jualan Buah – Buah-buahan Bermusim diberikan keputusan dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan yang lengkap.	-	3 Permit	3 Permit	-	-	-	0
31	Permohonan Lesen Papan Iklan Kekal diberikan keputusan dalam tempoh 60 hari dari tarikh permohonan yang lengkap	-	1 Permohonan	1 Permohonan	-	-	-	0
32	Permohonan Lesen Papan Iklan Sementara diberikan keputusan dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan yang lengkap	-	3 Permohonan	3 Permohonan	-	-	-	0

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN JANUARI 2024

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	
JABATAN PERKHIDMATAN KESIHATAN								
33	Memberi suntikan anti tifoid dalam tempoh 30 minit selepas proses bayaran selesai di kaunter hasil	-	289 Suntikan	289 Suntikan	-	-	-	0
JABATAN PESURUHJAYA BANGUNAN								
34	Menangani aduan berkaitan Akta 757 (Akta Pengurusan Strata 2013) dan sebagainya dalam tempoh 14 hari dari tarikh aduan di terima	-	40 Aduan	40 Aduan	-	-	-	0
35	Mengeluarkan Sijil Perakuan Penubuhan Badan Pengurusan Bersama (JMB) dalam tempoh tujuh (7) hari selepas maklumat lengkap diperolehi	-	-	-	-	-	-	-
UNIT OSC (URUSETIA PUSAT SETEMPAT)								
36	Permohonan pelan pembangunan yang lengkap diterima, direkod dan dirujuk kepada Jabatan Induk Dan Agensi Teknikal Dalam dan Luaran dalam tempoh dua (2) hari	-	98 Permohonan	98 Permohonan	-	-	-	0
37	Dokumen Pemakluman Keputusan Permohonan dan Penyerahan pelan berlulus / tolak direkod dan dikeluarkan kepada pemohon dalam tempoh enam (6) hari	-	18 Permohonan	18 Permohonan	-	-	-	0

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN JANUARI 2024

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	
DIREKTORAT PENGUATKUASAAN								
38	Memproses tuntutan barang sitaan / kenderaan dalam tempoh satu (1) hari setelah permohonan lengkap diterima	-	39 Tuntutan	39 Tuntutan	-	-	-	0
JABATAN PENGURUSAN KRISIS								
39	<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>	-	60 Kes	60 Kes	-	-	-	0