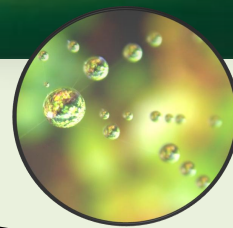
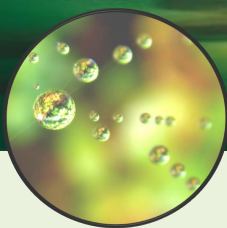


MAJLIS PERBANDARAN SEBERANG PERAI

www.mpsp.gov.my



Penaung	: Tuan Haji Mokhtar bin Mohd. Jait, Yang Dipertua
Penasihat	: Encik Zainol Abidin bin Mohd Noh, Setiausaha Perbandaran
Ketua Editor	: Encik Wan Junaidy bin Yahaya Encik Sofian bin Shaari
Pereka Grafik	: Cik Nabilah binti Mustaffa
Jurugambar	: Encik Sheikh Zakaria bin Sheikh Ahmad



BULETIN MPSP

KELUARAN
MEI - OGOS

Pendahuluan

Apabila keupayaan sesebuah agensi kerajaan didefinisikan dan diukur oleh rakyat atau pelanggan, maka ini bermakna '*The society is empowered*'. Maka sudah tentu MPSP sebagai sebuah jentera kerajaan, mestilah kembali dan merujuk kepada para pelanggannya atau masyarakat umumnya untuk mendapatkan maklumbalas serta cadangan bagi memperbaiki perkhidmatan. Justeru, masyarakat bukan menjadi penonton tetapi mengambil bahagian secara langsung dalam proses transformasi Kerajaan.

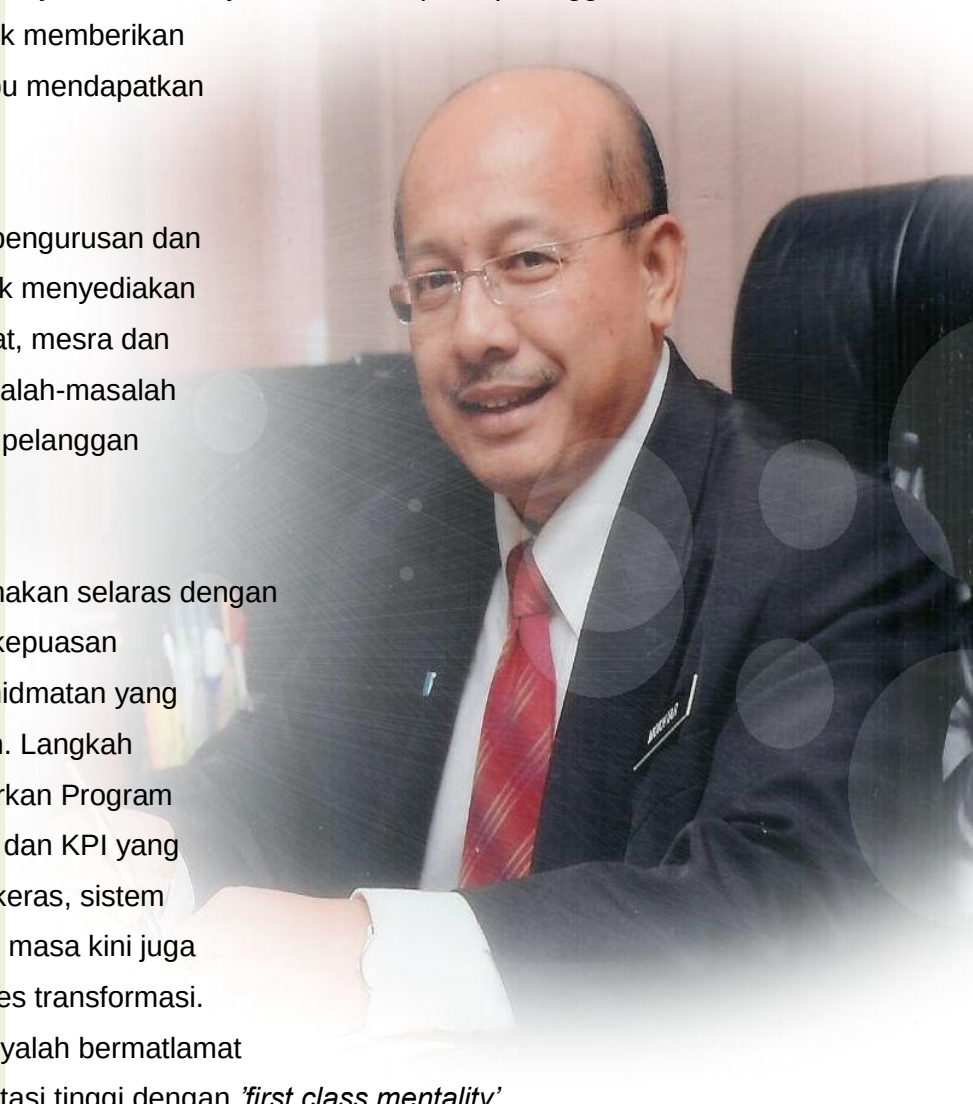
Tindakan bersepadu diambil untuk meyakinkan masyarakat serta para pelanggan bahawa MPSP kini searah dengan aspirasi kerajaan untuk memberikan perkhidmatan yang terbaik dan mampu mendapatkan kepercayaan penuh pelanggan.

Dengan perubahan positif pemikiran pengurusan dan kakitangan MPSP secara radikal untuk menyediakan perkhidmatan yang lebih mudah, cepat, mesra dan cekap, MPSP mampu mengatasi masalah-masalah semasa termasuk ketidakpuasan hati pelanggan yang selama ini sering diwarwarkan.

Penjenamaan Semula MPSP dilaksanakan selaras dengan hasrat kerajaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan bagi perkhidmatan – perkhidmatan yang diberikan oleh agensi-agensi kerajaan. Langkah yang agresif diambil dengan melancarkan Program Transformasi serta mewujudkan KRA dan KPI yang mantap dan efisien. Selain dari kerja keras, sistem dan prosedur kerja yang diguna pakai masa kini juga disemak semula dan mengalami proses transformasi. Segala jerih-perih yang dilakukan hanyalah bermatlamat untuk mencapai budaya kerja berprestasi tinggi dengan '*first class mentality*'.



HJ. MOKHTAR BIN MOHD JAIT
YANG DIPERTUA
MAJLIS PERBANDARAN SEBERANG PERAI



PROGRAM TRANSFORMASI MPSP

Apa itu Transformasi?

Secara umumnya perkataan Transformasi berasal daripada Bahasa Inggeris (Pocket Oxford Dictionary) yang membawa maksud '*Make a thorough or dramatic change in the form, appearance, character, etc...*'. Difahamkan berdasarkan penggunaan Bahasa Melayu pengertiannya membawa maksud "Membuat satu perubahan secara total atau dramatik sama ada dalam bentuk, penampilan, karektor dan sebagainya. Manakala definisi dari Kamus Dewan pula menghuraikan ianya merujuk kepada perubahan bentuk yang melibatkan sifar, rupa, keadaan dan lain-lain.

Pembangunan yang pesat dan senario perubahan persekitaran telah memberi kesan secara tidak langsung kepada harapan penduduk tempatan di Seberang Perai terhadap peranan dan fungsi MPSP. MPSP hari ini berhadapan dengan pelbagai cabaran monumental yang menuntut perubahan struktural dan peralihan paradigma bagi memastikan kewujudannya terus relevan dan dihormati. Fenomena berasaskan globalisasi, liberalisasi, urbanisasi, ledakan teknologi serta revolusi digital menyaksikan perubahan mega ke atas persekitaran global.

Cabaran yang mendepani MPSP masa kini amat kritikal dan telah menuntut MPSP menggagaskan idea pentransformasian terhadap perkhidmatan yang sedia ada. Pelaksanaan program Transformasi merupakan langkah MPSP bagi melaksanakan perubahan seiring dengan perubahan persekitaran dan harapan penduduk setempat khususnya penduduk di Seberang Perai.

Program Transformasi menyediakan kerangka bertindak bagi melonjakkan MPSP ke tahap yang gemilang serta meletakkan MPSP sebagai PBT yang kompetitif. Program ini juga berhasrat untuk membentuk perkhidmatan MPSP sebagai institusi yang kukuh dari segi nilai dan budayanya serta sentiasa menghasilkan perkhidmatan yang bukan sahaja dapat memuaskan hati pelanggan malahan mengatasi semua jangkaan dan ekspektasi mereka.

Kenapa Perlunya Transformasi?

Majlis Perbandaran Seberang Perai telah menjadikan tahun 2010 sebagai tahun titik mula transformasi ke atas sistem perkhidmatan yang diberikan kepada warga Seberang Perai. Apabila Datuk Seri Najib Tun Razak mengumumkan perkhidmatan awam akan diubah untuk disesuaikan dengan perubahan masa, MPSP juga mengambil inisiatif ke atas program tersebut bagi memenuhi keperluan semasa dengan lebih baik, disertai peningkatan kecekapan dan kepantasan.

MPSP bersegera melaksanakan transformasi kerana sudah tiba masanya kami perlu segera berubah. Bersedia untuk bekerja dengan cara yang baru supaya lebih cekap mengurus serta pantas dalam memberi perkhidmatan kepada penduduk. Selain itu, MPSP bertanggungjawab kepada setiap keputusan dan perkhidmatan yang diberikan, sama ada kepada komuniti industri, kepada golongan peniaga, mahu pun pembayar cukai dan masyarakat umumnya.

Untuk mencapai hasrat itu MPSP telah menyusun pelan transformasi menyeluruh dalam beberapa perkhidmatan yang diberikan. Matlamat kami adalah untuk memberi perubahan sistem penyampaian kerajaan agar kami boleh menyampaikan perkhidmatan kepada rakyat dengan cara yang cekap dan berkesan. Ianya selaras dengan slogan “Kerajaan berjiwa rakyat berteraskan 3P iaitu Perkasakan Rakyat, Perkuasakan Rakyat dan Perkayakan Rakyat”.

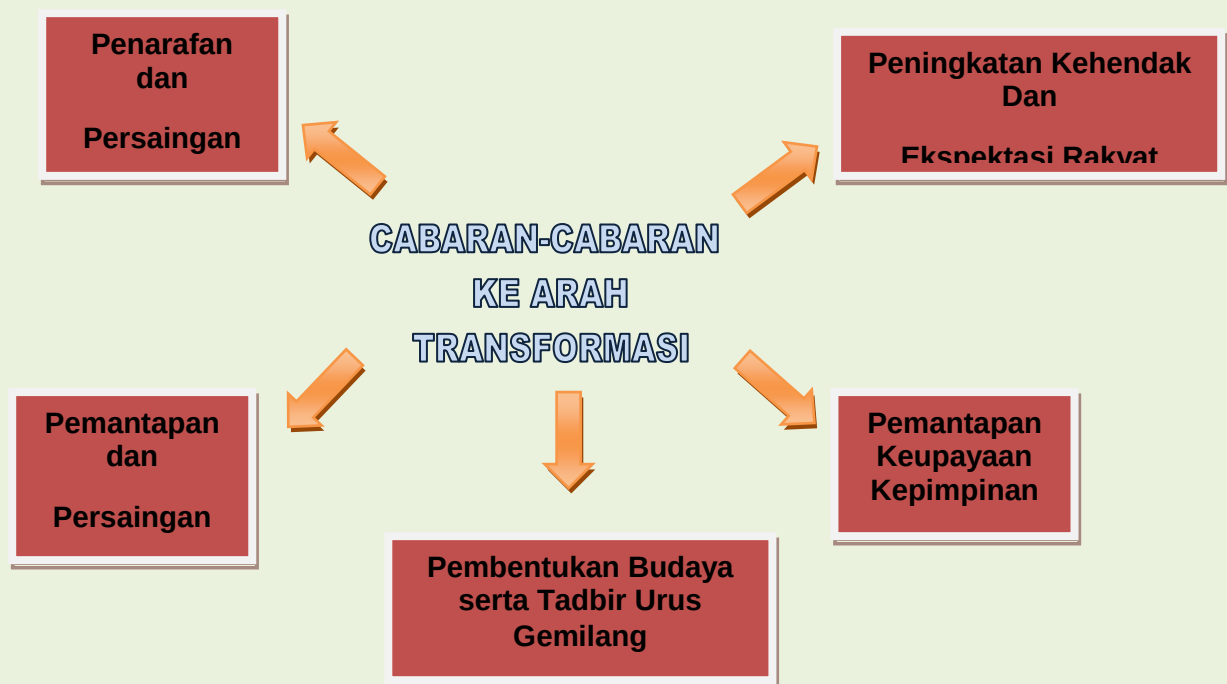
Program Transformasi ini juga bertujuan bagi menangani aduan-aduan yang diterima dari penduduk melalui surat, fax, telefon, media, lisan/hadir, internet, email dan mesyuarat. Pada tahun 2009 statistik aduan menunjukkan peningkatan sebanyak 16.5% iaitu 6,072 aduan berbanding 5,212 aduan pada 2008. Berdasarkan aduan yang diterima kebanyakan aduan adalah berkenaan dengan longkang/parit, haiwan, pokok, sampah dan jalan.

Selain itu, perkhidmatan MPSP juga perlu disesuaikan dengan perubahan persekitaran di mana MPSP perlu dijenama semula atau rebranding dan mengamalkan sikap bekerja yang penuh berintegriti seperti yang disarankan oleh YAB Ketua Menteri Pulau Pinang. Bukan *rebranding* setakat luaran sahaja, tetapi *rebranding* yang disertai dengan transformasi dalam erti kata sebenar iaitu merangkumi semua aspek pengurusan di semua jabatan dalam MPSP. Ini adalah untuk melaksanakan transformasi berkenaan demi menjamin *Service Delivery* yang berkesan.

Perubahan persekitaran yang didorong oleh faktor-faktor luaran dan dalaman di Seberang Perai memberi kesan langsung kepada harapan umum tentang peranan dan fungsi MPSP. Globalisasi merupakan cabaran utama MPSP. Pelbagai idea dan tren hasil sentuhan arus globalisasi dan dunia tanpa sempadan telah memberi kesan kepada suasana politik, ekonomi, sosial dan budaya masyarakat. Daya saing negara dinilai dari segi kemampuannya untuk menarik pelaburan dan perdagangan. Ini adalah penting bagi mencapai hasrat Kerajaan Negeri untuk menjadikan Pulau Pinang sebuah negeri bertaraf antarabangsa. Strategi dan tindakan yang dilaksanakan untuk memajukan negeri seharusnya memfokuskan kepada penanda aras (*benchmarking*) yang bertaraf dunia sama ada dari segi perkhidmatan, pekerjaan dan produk yang dihasilkan.

Langkah ini adalah perlu bagi memastikan MPSP tidak ketinggalan dalam arus perdana permodenan dan transformasi pentadbiran awam yang sedang dilaksanakan di peringkat Persekutuan. Pelan transformasi MPSP memberi penekanan kepada 6 (enam) Bidang Keberhasilan Utama (KRA) iaitu kebersihan, penyelenggaraan, penguatkuasaan, keceriaan bandar, keselamatan dan memantapkan organisasi dan proses kerja. 6 KRA tersebut adalah melibatkan keperluan penduduk, iaitu mempertingkatkan mutu perkhidmatan serta mewujudkan persekitaran yang ideal. Adalah diharapkan melalui inisiatif transformasi ke atas sistem perkhidmatan MPSP ianya dapat mencapai kecemerlangan kualiti dan keberkesanan penyampaian perkhidmatan kerajaan.

CABARAN-CABARAN KE ARAH TRANSFORMASI



KEY RESULT AREA (BIDANG KEBERHASILAN UTAMA) MPSP





Majlis Pelancaran
"Blue Print" Program Transformasi MPSP
Sempena Hari Majlis Ke-36/2010

Disempurnakan Oleh
Y.A.B. Tuan Lim Guan Eng
Ketua Menteri Pulau Pinang

Sabtu, 17 Julai 2010, Jam 9.00 pagi
Ibu Pejabat MPSP, Bandar Perda





Perayaan Hari Majlis Ke-36/2010

Disempurnakan Oleh
Y.A.B. Tuan Lim Guan Eng
Ketua Menteri Pulau Pinang

**DISKAUN
KOMPAN
LETAK KERETA
RM13.00**

17 Julai 2010 (Sabtu), Jam 9.00 pagi
Ibu Pejabat MPSP, Bandar Perda

- KEJOHANAN TARIK TALI
- PERTANDINGAN GUBAHAN BUNGA
- PERTANDINGAN FUTSAL
- PAMERAN MPSP
- PAMERAN LA 21 MPSP
- PAMERAN PERKHIDMATAN ONLINE MPSP
- PERTANDINGAN MEWARNA
- DERMA DARAH
- KERETA & MOTOR ANTIK & UBAHSUAI
- MOTOR KECIL & BERKUASA TINGGI
- PAP SMEAR / UJIAN DARAH GLUKOS / KOLESTROL & PEMERIKSAAN PAYUDARA
- GERAJ MAKANAN
- JUALAN POKOK BUNGA
- PELBAGAI PROMOSI BARANGAN / PERKHIDMATAN
- PERSEMBAHAN KOMBO MPSP • GERAJ JUALAN



Transformasi MPSP

RINGKASAN PROSES-PROSES KERJA YANG TELAH DI 'BPR'

PROSES PERMOHONAN LESEN PENJAJA

SEBELUM BPR :- Lesen penjaja dikeluarkan dalam tempoh 25 hari selepas syarat-syarat ditunaikan.

SELEPAS BPR :- Lesen penjaja dikeluarkan serta merta.

PROSES PERMOHONAN LESEN AM

SEBELUM BPR :- Lesen perniagaan am dikeluarkan dalam tempoh 25 hari selepas syarat-syarat ditunaikan.

SELEPAS BPR :- Lesen perniagaan am dikeluarkan serta merta.

PROSES PERMOHONAN RUANG NIAGA

SEBELUM BPR :- Surat Makluman dan tawaran diberi selepas 2 minggu hingga sebulan temuduga dijalankan.

SELEPAS BPR :- Makluman keputusan temuduga melalui SMS diberi sehari selepas temuduga, surat tawaran dikeluarkan 2 hari selepas temuduga dijalankan.

PROSES KELULUSAN PELAN TAMBAHAN DAN PINDAAN KECIL RUMAH KEDIAMAN DI TAMAN PERUMAHAN (BUKU PANDUAN)

SEBELUM BPR :- Masa diambil selama 8 hari.

SELEPAS BPR :- Hari yang sama permohonan.

PROSES KELULUSAN PELAN PINDAAN DAN TAMBAHAN RUMAH KEDIAMAN

SEBELUM BPR :- Masa diambil selama 22 hari.

SELEPAS BPR :- Hari yang sama permohonan.

PROSES KELULUSAN PELAN BANGUNAN RUMAH KEDIAMAN (3 UNIT KEBAWAH)

SEBELUM BPR :- Masa diambil selama 22 hari.

SELEPAS BPR :- Masa diambil selama 3 hari.

PENGURUSAN ADUAN BERKAITAN KEBERSIHAN AWAM DI SELURUH KAWASAN SEBERANG PERAI

SEBELUM BPR :- Masa diambil selama 10 hari.

SELEPAS BPR :- Masa diambil selama 1 hari.

PENGURUSAN LAIN-LAIN KATEGORI ADUAN

SEBELUM BPR :- Masa diambil selama 10 hari.

SELEPAS BPR :- Masa diambil selama 5 hari.

PROSES PENILAIAN BANGUNAN

SEBELUM BPR :- Sedia ada - Masa diambil untuk pengeluaran Notis Kadaran adalah 75 hari.

SELEPAS BPR :- Selepas BPR - Notis Kadaran dikeluarkan pada hari yang sama dengan penerimaan Borang F.

PROSES PENGELUARAN NOTIS E-TAKSIRAN

SEBELUM BPR :- Masa diambil selama sebulan.

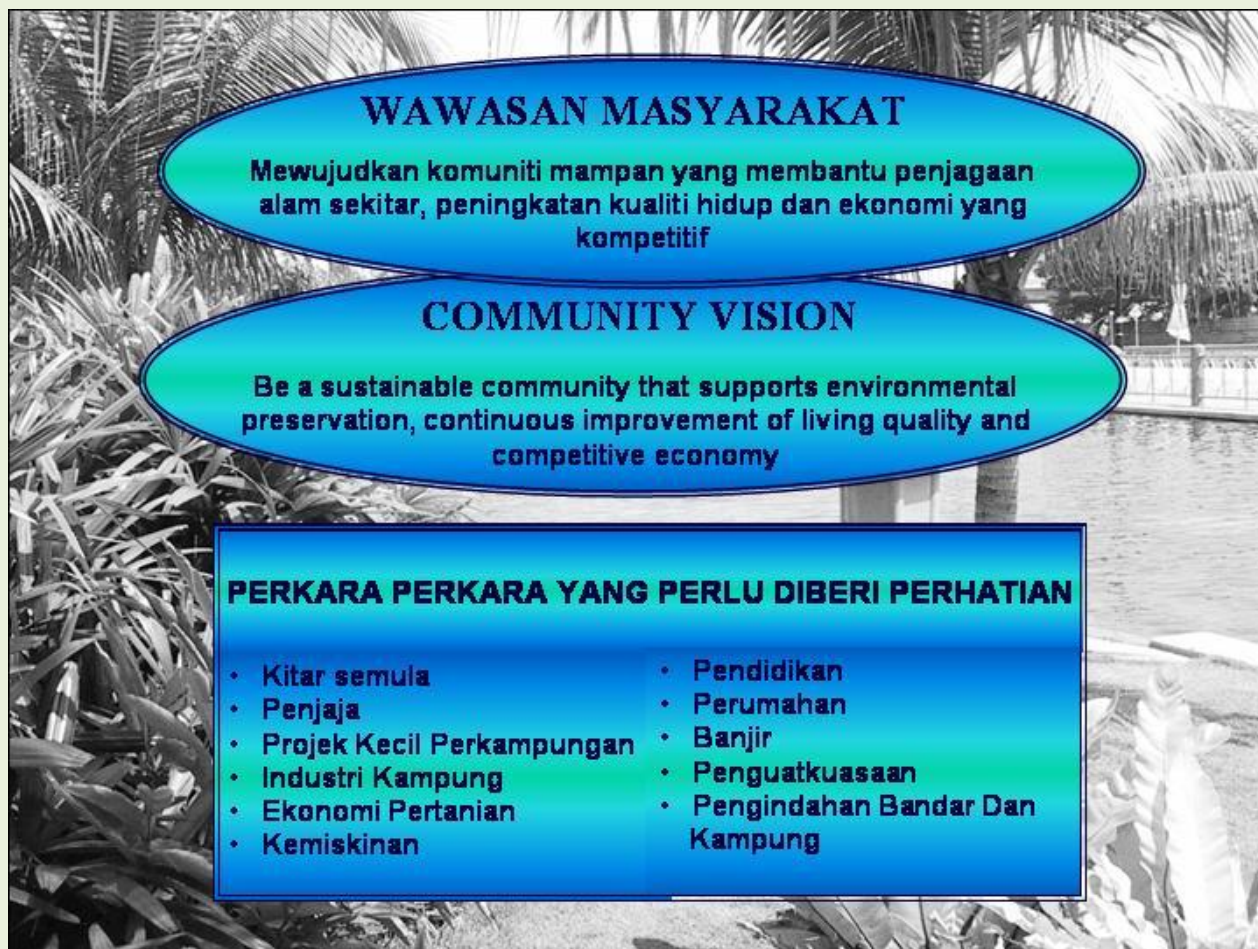
SELEPAS BPR :- Masa diambil selama 16 hari.

SOROTAN PERAYAAN HARI MAJLIS KE-36/2010



KUNJUNGAN & LAWATAN

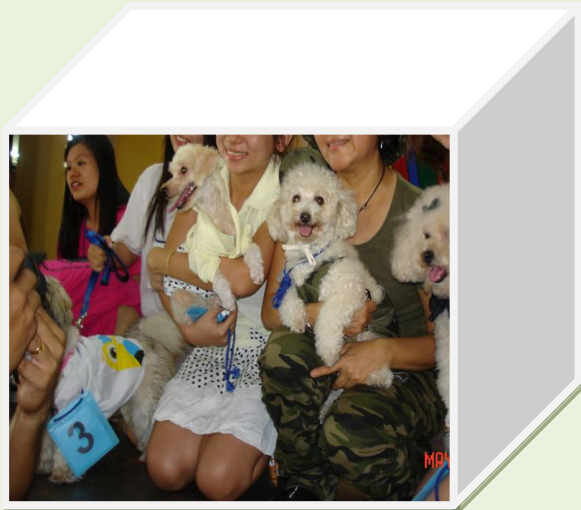
BIL	TARIKH	NAMA AGENSI	TUJUAN
1	03/05/2010	Majlis Perbandaran Hang Tuah (Jabatan Kawalan Bangunan)	Lawatan kerja di Jabatan Kewangan dan Jabatan Penilaian, MPSP untuk melihat sistem kutipan hasil dan percukaian
2	3-4/5/2010	Majlis Bandaraya Petaling Jaya	Lawatan kerja sambil mempelajari Pengurusan Sistem Perakauan Berkomputer di MPSP serta bertukar-tukar fikiran dan pengalaman mengenai pelaksanaan pengauditan dan pelaporan
3	18/5/2010	Majlis Perbandaran Pulau Pinang	Meneliti sistem-sistem aplikasi yang terdapat di MPSP
4	15/6/2010	Malaysian Technical Co-Operation Programme Management In Public Sector (MTCP/ITMPS) (Luar Negara)	Mendapatkan maklumat berkaitan pengurusan dan operasi kaunter khidmat pelanggan MPSP
5	16-17/6/2010	Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan	Lawatan Inspektorat ke atas pelaksanaan One Stop Centre (OSC) dan akta bangunan dan harta bersama (penyelenggaraan dan pengurusan) 2007 Pihak Berkuasa Tempatan
6	02/07/2010	Dewan Bandaraya Kota Kinabalu (Jabatan Penyelidikan dan Koordinasi)	Lawatan kerja sambil belajar LA21 untuk memperolehi pengetahuan dan mempelajari bagaimana pelaksanaan LA21 serta memberi pendedahan dan pengetahuan serta pengalaman baru
7	19-21/7/2010	Majlis Perbandaran Hang Tuah	Penempatan pegawai-pegawai MPHTJ bagi sesi latihan sistem kutipan hasil dan perakauan di MPSP
8	22/7/2010	Majlis Perbandaran Kemaman	Memberi pendekatan kepada pegawai dijabat terlibat berkenaan sistem yang digunapakai di MPSP
9	4/8/2010	Majlis Perbandaran Kemaman	Memberi pendekatan kepada pegawai dari MPK berkenaan sistem-sistem yang digunapakai di MPSP seperti penilaian, e-submission dan perakauan



**SENARAI AKTIVITI YANG DILAKSANAKAN
OLEH PASUKAN KERJA LOCAL ACTION 21 (LA 21)**

BIL.	TARIKH	AKTIVITI	TEMPAT
1	01.05.2010	Membuat Bebola Tanah	Sg. Udang, Nibong Tebal
2	02.05.2010	Program Bumi Hijau. Perasmian oleh YAB Tuan Lim Guan Eng. Ketua Menteri Pulau Pinang	Taman Bagan Lalang, Butterworth
3	02.05.2010	Ceramah Membuat Kompos. Perasmian oleh YB Tuan Law Choo Kiang	Taman Jentayu, Simpang Ampat.
4	03.05.2010	Ceramah Membuat Kompos, BIM dan 3R	Sek. Ren. Chung Hua Cawangan 2, Taman Bagan, Butterworth.
5	04.05.2010	Pengumuman media Anugerah Sekolah Hijau 2010	MPSP Jalan Betek, BM
6	07.05.2010	Lontaran Bebola Tanah oleh warga Sunway Carnival Mall, Sebarang Jaya	Sg. Pertama Seberang Jaya
7	09.05.2010	Karnival Rumahku Mesra Alam. Perasmian oleh YB Prof. Dr. Ramasamy	Dewan Serbaguna Taman Chai Leng
8	13.05.2010	Lontaran Bebola Tanah oleh pelajar SMK Convent, Bukit Mertajam.	Sg. Rambai Bukit Mertajam.
9	16.05.2010	Karnival Kesayangan Haiwan. Perasmian oleh YB Tuan Tan Hock Leong	Dewan Chong Hua Hor, Bukit Mertajam.
10	20.05.2010	Pelancaran Anugerah Sekolah Hijau oleh YB Phee Boon Poh	Auditorium MPSP Bandar Perda.

11	21.05.2010	Membuat bebola tanah	Sunway Carnival Mall, Seberang Jaya.
12	22.05.2010	Program Pemandulan Anjing & Kucing bersama SPCA	MPSP Jalan Betek, BM
13	22.05.2010	Pameran Rumahku Mesra Alam	Taman Bg Lalang, Butterworth.
14	29.05.2010	Program Pemandulan Anjing & Kucing bersama SPCA	MPSP Jalan Betek, BM
15	30.05.2010	Membuat bebola tanah	Taman Bg. Lalang, Butterworth.
16	03.06.2010	Bengkel Anugerah Sekolah Hijau bagi guru-guru	MPSP Jalan Betek, BM.
17	05.06.2010	Pameran Rumahku Mesra Alam dan pertandingan membuat bebola tanah sempena konsert hijau	Auto City Juru.
18	06.06.2010	Pameran Rumahku Mesra Alam	Dewan JKKK, Bukit Mertajam.
19	11.06.2010	Kempen pengurangan mengguna beg plastik dan bekas makanan polisterin	Bandar Perda, Bukit Mertajam.
20	12.06.2010	Ceramah membuat kompos dan pameran.	Flat Merak Jaya, SPS
21	13.06.2010	Pertandingan membuat bebola tanah	Sunway Carnival Mall, Seberang Jaya.
22	14.06.2010	Pertandingan membuat bebola tanah	SMJK Jit Sin, Bukit Mertajam
23	20.06.2010	Pameran Rumahku Mesra Alam	Dewan JKKK Changkat
24	25.06.2010	Membuat bebola tanah	Sunway Carnival Mall, Seberang Jaya
25	25.06.2010	Ceramah membuat kompos dan sabun	SK Jawi Sg. Bakap
26	26.06.2010	Pertandingan membuat bebola tanah	SM (J) K Jit Sin, Bukit Mertajam
27	26.06.2010	Ceramah membuat kompos dan sabun	SK Convent Butterworth
28	27.06.2010	Penyampaian hadiah pertandingan bumi hijau	Dewan Desa Damai, Bukit Mertajam.
29	27.06.2010	Membuat bebola tanah	Tmn. Bg. Lalang, Butterworth.
30	27.06.2010	Pertunjukan membuat sabun dengan minyak masak terpakai	MPSP Jalan Betek, BM
31	28.06.2010	Ceramah Anugerah Sekolah Hijau	SMK Dato' Onn Butterworth
32	03.07.2010	Pameran Rumahku Mesra Alam	Dewan Chong Kuang, Sg. Bakap.
33	03.07.2010	Pameran pemandulan Anjing dan Kucing bersama S.P.C.A	MPSP, Jalan Betek, Bukit Mertajam.
34	11.07.2010	Membuat bebola tanah	Dewan Taman Desa Damai, Bukit Mertajam
35	14.07.2010	Pelancaran Bank kitar semula sekolah	SK Kebun Sireh, Bukit Mertajam
36	15.07.201	Ceramah Rumahku Mesra Alam	Continental Automotive, Perai
37	17.07.2010	Pameran Rumahku Mesra Alam sempena perayaan Hari Majlis	M.P.S.P Bandar Perda
38	17.07.2010	Program pemandulan Anjing dan Kucing bersama S.P.C.A	M.P.S.P Jalan Betek, Bukit Mertajam
39	18.07.2010	Kempen tiada guna beg plastik dan bekas makanan polistrine.	Mengkuang Titi, Bukit Mertajam
40	23.07.2010	Membuat bebola tanah	Sunway Carnival Mall Seberang Jaya
41	24.07.2010	Membuat bebola tanah bersama SMK Permatang Rawa	MPSP Jalan Betek Bukit Mertajam
42	24.07.2010	Membuat bebola tanah	Sekolah Menengah (Persendirian) Jit Sin, Bukit Mertajam
43	25.07.2010	Ceramah Kepanasan Global dan Membuat Bebola Tanah	Taman Putri Gunung, SPS
44	25.07.2010	Karnival Rumahku Mesra Alam	Pangsa PPR Ampangan
45	31.07.2010	Ceramah Anugerah Sekolah Hijau	SK Permatang Bertam, Kepala Batas.
46	31.07.2010	Lontaran Bebola Tanah	Sg. Rambai, Bukit Mertajam



SALURAN ADUAN

Telefon : 04 - 5497700 / 5497490
Fax : 04 - 5389700
Hadir : Kaunter Berpusat MPSP, Bandar Perda
: Jendela Pelanggan (setiap hari Jumaat pertama, setiap bulan)
Internet : www.mpsp.gov.my
Email : aduan@mpsp.gov.my
Surat : Setiausaha Perbandaran
Majlis Perbandaran Seberang Perai
Jalan Perda Utama
14000 Bukit Mertajam
Pulau Pinang

Perkhidmatan Dalam Talian



Aduan MPSP

Bil Cukai Kadaran

Kompaun Letak Kereta



Pangkalan Data Tender/Sebutharga

Kenyataan Tender & Sebutharga

Paparan Tender & Sebutharga

Bayaran Balik Cagaran

Pulangan Balik Cukai Kadaran

Pertukaran Alamat Pos

Rayuan & Semakan Nilai

Semak Status Permohonan Lesen

Senarai Pembeli Harta Baru

Semak Status Permohonan OSC

Tempahan Dewan & Kompleks Sukan

NOTA