

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP
JANUARI HINGGA SEPTEMBER 2009**

| Bil | Piagam / Standard | Jumlah Diterima | Siap | | Belum Siap | | % Tidak Dicapai |
|---------------------------|---|-----------------|---------|---------------|----------------|---------------|-----------------|
| | | | Dicapai | Tidak Dicapai | Dalam Standard | Tidak Dicapai | |
| KHIDMAT PENGURUSAN | | | | | | | |
| 1 | Memastikan pelantikan kakitangan dibuat dalam tempoh 6 bulan daripada tarikh iklan ditutup | 9 | 6 | 3 | - | - | 33.3% |
| UNDANG-UNDANG | | | | | | | |
| 2 | Memuktamadkan draf perjanjian sehingga proses mematikan setem dalam tempoh 21 hari | 32 | 24 | 6 | - | 2 | 25% |
| KESIHATAN | | | | | | | |
| 3 | Menjalankan pembersihan parit, jalan, bahu jalan dan tanah lapang 1 kali seminggu untuk kawasan perumahan dan 3 kali seminggu untuk kawasan komersial | 825 | 806 | 19 | - | - | 2.3% |
| 4 | Memberi perkhidmatan kutipan sisa pepejal domestik 3 kali seminggu | 1095 | 1084 | 11 | - | - | 1% |
| 5 | Menjalankan kerja-kerja pemetongan rumput setiap 3 minggu sekali di kawasan perumahan dan komersial | 825 | 812 | 13 | - | - | 1.5% |
| KEJURUTERAAN | | | | | | | |
| 6 | Lampu jalan, lampu hiasan dan lampu isyarat disiasat dalam tempoh 4 hari daripada tarikh aduan diterima | 318 | 318 | - | - | - | - |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP
JANUARI HINGGA SEPTEMBER 2009**

| Bil | Piagam / Standard | Jumlah Diterima | Siap | | Belum Siap | | % Tidak Dicapai |
|---|---|-----------------|---------|---------------|----------------|---------------|-----------------|
| | | | Dicapai | Tidak Dicapai | Dalam Standard | Tidak Dicapai | |
| 7 | Memastikan kerja-kerja menampal jalan dan taman yang berlubang dilaksanakan dalam tempoh 3 hari selepas aduan diterima. | 67 | 67 | - | - | - | - |
| BANGUNAN | | | | | | | |
| 8 | MEMPROSES PELAN BANGUNAN | | | | | | |
| | 8.1 Siap proses pelan bangunan jenis skim dan kompleks perniagaan dalam tempoh 50 hari daripada tarikh surat permohonan dari OSC (Urusetia Pusat Setempat) | 48 | 43 | 5 | 12 | - | 10.4% |
| | 8.2 Mengeluarkan keputusan terhadap pelan bangunan dalam tempoh 2 hingga 7 minggu mengikut kategori permohonan dari tarikh syarat dipatuhi. | 540 | 514 | 10 | 57 | - | 1.8% |
| PERANCANG BANDAR DAN PENGINDAHAN | | | | | | | |
| 9 | Memberi keputusan permohonan kebenaran merancang dalam tempoh 10 minggu daripada tarikh penerimaan pelan yang telah ditunaikan syarat | 76 | 64 | 2 | 10 | - | 2.6 % |
| 10 | Memastikan pemangkasan pokok-pokok teduhan dan pokok renek dilakukan setiap 6 bulan di kawasan yang dikenal pasti (3 zon) | 3 | - | 1 | - | - | 33.3 % |
| 11 | Membaiki alat permainan yang rosak dalam tempoh 30 hari daripada tarikh aduan diterima | 66 | 17 | - | - | 49 | 74.2% |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP
JANUARI HINGGA SEPTEMBER 2009**

| Bil | Piagam / Standard | Jumlah Diterima | Siap | | Belum Siap | | % Tidak Dicapai |
|---------------------------------------|---|-----------------|---------|---------------|----------------|---------------|-----------------|
| | | | Dicapai | Tidak Dicapai | Dalam Standard | Tidak Dicapai | |
| PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA | | | | | | | |
| 12 | Notis taksiran dihantar kepada pembayar cukai tidak melebihi 75 hari daripada tarikh penerimaan kes | 9,533 | 8,325 | - | 1,208 | - | - |
| 13 | Penukaran nama pemilik harta dibuat dalam tempoh 2 minggu daripada tarikh permohonan diterima kecuali rumah kampung | 6,389 | 6,340 | 39 | - | 10 | 0.77% |
| PERBENDAHARAAN | | | | | | | |
| 14 | Bil-bil cukai taksiran akan dikeluarkan dalam bulan Januari bagi setengah tahun pertama dan bulan Julai bagi setengah tahun kedua tiap-tiap tahun | 510,620 | 510,620 | - | - | - | - |
| 15 | Bayaran kepada pembekal akan dibuat dalam tempoh 14 hari setelah dokumen yang lengkap diterima | 5052 | 5026 | 26 | - | - | 0.5 % |
| 16 | Bayaran cukai taksiran yang diterima, adalah dikemaskini di paparan bil On-line seperti berikut: | 91,987 | 91,987 | - | - | - | - |
| | Bayaran melalui kaunter ibu pejabat MPSP - Serta merta | | | | | | |
| | Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MPSP - Hari yang sama | 48,291 | 48,291 | - | - | - | - |
| | Bayaran melalui laman web MPSP , agen bank, TM, TNB & POS - 1 hari selepas transaksi | 108,874 | 108,874 | - | - | - | - |
| | Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi | 11,186 | 11,186 | - | - | - | - |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP
JANUARI HINGGA SEPTEMBER 2009**

| Bil | Piagam / Standard | Jumlah Diterima | Siap | | Belum Siap | | % Tidak Dicapai |
|--------------------------|---|-----------------|---------|---------------|----------------|---------------|-----------------|
| | | | Dicapai | Tidak Dicapai | Dalam Standard | Tidak Dicapai | |
| 17 | Bayaran kompaun letak kereta yang diterima, adalah dikemaskini di paparan semakan On-line seperti berikut: Bayaran melalui kaunter ibu pejabat MPSP - Serta merta | 30,045 | 30,045 | - | - | - | - |
| | Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MPSP- Hari yang sama | 1,298 | 1,298 | - | - | - | - |
| | Bayaran melalui agen bank (RHB) & POS - 1 hari selepas transaksi | 81 | 81 | - | - | - | - |
| | Bayaran melalui agen bank (RHB) & POS - 3 hari selepas transaksi | - | - | - | - | - | - |
| KEMASYARAKATAN | | | | | | | |
| 18 | Maklum balas aduan dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh 2 minggu daripada tarikh aduan diterima | 4475 | 3913 | - | 562 | - | - |
| JABATAN PELESENAN | | | | | | | |
| 19 | Mengeluarkan bil lesen premis dalam tempoh 25 hari selepas syarat-syarat pelesenan ditunaikan | 4988 | 1825 | - | 3163 | - | - |
| 20 | Mengeluarkan lesen penjaja dalam tempoh 25 hari selepas menerima permohonan lesen yang lengkap | 2238 | 454 | - | 1784 | - | - |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP
JANUARI HINGGA SEPTEMBER 2009**

| Bil | Piagam / Standard | Jumlah Diterima | Siap | | Belum Siap | | % Tidak Dicapai |
|---|--|-----------------|---------|---------------|----------------|---------------|-----------------|
| | | | Dicapai | Tidak Dicapai | Dalam Standard | Tidak Dicapai | |
| 21 | Surat tawaran untuk mengisi kekosongan kompleks makanan / pasar awam dibuat dalam tempoh 14 hari selepas keputusan mesyuarat Majlis Penuh dan tempoh bantahan awam | 679 | 679 | - | - | - | - |
| UNIT OSC (URUSETIA PUSAT SETEMPAT) | | | | | | | |
| 22 | Semua permohonan direkodkan dan dirujuk kepada Jabatan Induk dan Jabatan-jabatan Teknikal dalam tempoh 2 hari bagi konsep Jual Kemudian Bina (JKB), Projek Biasa | 631 | 631 | - | - | - | - |
| 23 | Semua permohonan direkodkan dan dirujuk kepada Jabatan Induk dan Jabatan-jabatan Teknikal dalam tempoh 1 hari bagi konsep Bina Kemudian Jual (BKJ), Projek Impak Tinggi, Projek Pelaburan Asing Dan Projek Kerajaan | 80 | 80 | - | - | - | - |