

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP JANUARI - DISEMBER 2014

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		% Peratus Tidak Dicapai
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
<b>KHIDMAT PENGURUSAN</b>							
1	Memastikan pelantikan kakitangan dibuat dalam tempoh 4 bulan daripada tarikh tapisan kelayakan akademik dilakukan.	12	7	-	5	-	-
<b>UNDANG-UNDANG</b>							
2	Memuktamadkan draf perjanjian sehingga proses mematkan setem dalam tempoh 14 hari. (Perjanjian yang disemak hendaklah siap dalam tempoh 12 hari dan dikembalikan kepada Jabatan berkaitan dalam tempoh 2 hari setelah ditandatangani dan dimatkan setem)	144	132	-	12	-	-
<b>PERKHIDMATAN PERBANDARAN</b>							
3	Menjalankan pembersihan parit, jalan, bahu jalan dan tanah lapang 1 kali seminggu untuk kawasan perumahan dan 3 kali seminggu untuk kawasan komersial	5,224	4,379	845	-	-	16.18

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP JANUARI - DISEMBER 2014

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		% Peratus Tidak Dicapai
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
4	Memberi perkhidmatan kutipan sisa pepejal domestik 3 kali seminggu	5,507	5,047	460	-	-	8.35
5	Menjalankan kerja-kerja pemotongan rumput setiap 3 minggu sekali di kawasan perumahan dan komersial	440	409	31	-	-	7.05
<b>LANDSKAP</b>							
6	Memastikan pemangkasan pokok-pokok teduhan dan pokok renek dilakukan setiap 6 bulan di kawasan yang dikenal pasti (3 zon)	6	6	-	-	-	-
7	Membaiki alat permainan yang rosak dalam tempoh 30 hari daripada tarikh aduan diterima	83	73	10	-	-	12.04
<b>KEJURUTERAAN</b>							
8	Lampu jalan, lampu hiasan dan lampu isyarat disiasat dalam tempoh 2 hari daripada tarikh aduan diterima	621	621	-	-	-	-

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP JANUARI - DISEMBER 2014

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		% Peratus Tidak Dicapai
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
9	Memastikan kerja-kerja menampal jalan dan taman yang berlubang dilaksanakan dalam tempoh 3 hari selepas aduan diterima.	94	94	-	-	-	-
<b>BANGUNAN</b>							
10	Siap proses pelan bangunan jenis skim dan kompleks perniagaan dalam tempoh 37 hari daripada tarikh surat permohonan dari OSC (Urusetia Pusat Setempat )	352	75	1	265	11	3
11	Mengeluarkan keputusan terhadap pelan bangunan dalam tempoh 1 hingga 6 minggu mengikut kategori permohonan dari tarikh syarat dipatuhi	505	505	-	-	-	-
12	Memproses dan meluluskan pelan bangunan rumah kediaman (3 unit dan kebawah) dalam tempoh 3 hari	102	102	-	-	-	-
13	Memproses dan meluluskan pelan pindaan dan tambahan rumah kediaman dalam tempoh 1 hari	547	547	-	-	-	-
14	Memproses dan meluluskan pelan tambahan dan pindaan kecil rumah kediaman dalam taman perumahan (Buku Panduan) dalam tempoh 1 hari	505	505	-	-	-	-

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP JANUARI - DISEMBER 2014

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		% Peratus Tidak Dicapai
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
<b>PERANCANG BANDAR</b>							
15	Memberi keputusan permohonan kebenaran merancang dalam tempoh 8 minggu daripada tarikh penerimaan pelan yang telah ditunaikan syarat	322	322	-	-	-	-
<b>PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA</b>							
16	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.	546	546	-	-	-	-
17	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.	951	951	-	-	-	-

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP JANUARI - DISEMBER 2014

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		% Peratus Tidak Dicapai
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
18	Kesemua keputusan permohonan Tukar Nama diproses dalam satu (1) hari kecuali permohonan yang di terima melalui pos atau secara berkelompok.	8,746	8,746	-	-	-	-
PERBENDAHARAAN							
19	Bil-bil cukai taksiran akan dikeluarkan dalam bulan <b>Januari</b> bagi setengah tahun pertama dan bulan <b>Julai</b> bagi setengah tahun kedua tiap-tiap tahun	406,735	406,735	-	-	-	-
20	Cek/EFT kepada pembekal akan dicetak/dipindahkan dalam tempoh <b>14 hari</b> dari tarikh dokumen lengkap diterima	7,809	7,809	-	-	-	-
21	<b>Bayaran cukai taksiran yang diterima, adalah dikemaskini di paparan bil On-line seperti berikut:</b>						
	Bayaran melalui kaunter ibu pejabat MPSP - Serta merta	RM72,498,358.48	RM72,498,358.48	-	-	-	-
	Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MPSP - Hari yang sama	RM30,113,551.10	RM30,113,551.10	-	-	-	-
	Bayaran melalui laman web MPSP , agen bank, TM, TNB & POS - 1 hari selepas transaksi	RM26,462,601.37	RM26,462,601.37	-	-	-	-
	Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi	RM4,524,000.80	RM4,524,000.80	-	-	-	-

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP  
JANUARI - DISEMBER 2014**

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		% Peratus Tidak Dicapai
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
22	<b>Bayaran kompaun letak kereta yang diterima, adalah dikemaskini di paparan semakan On-line seperti berikut:</b> Bayaran melalui kaunter ibu pejabat MPSP - Serta merta	RM1,715,935.00	RM1,715,935.00	-	-	-	-
	Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MPSP- Hari yang sama	RM263,795.00	RM263,795.00	-	-	-	-
	Bayaran melalui agen bank (RHB) & POS - 1 hari selepas transaksi	RM98,055.00	RM98,055.00	-	-	-	-
	Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi	-	-	-	-	-	-
<b>KEMASYARAKATAN</b>							
23	Maklum balas aduan dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh 1 hari daripada tarikh aduan diterima (Aduan Kebersihan Awam)	126	126	-	-	-	-

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP JANUARI - DISEMBER 2014

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		% Peratus Tidak Dicapai
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
24	Maklum balas aduan dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh 5 hari daripada tarikh aduan diterima (Lain-Lain Kategori Aduan)	12,529	12,529	-	-	-	-
<b>JABATAN PELESENAN</b>							
25	Mengeluarkan bil lesen premis sementara dalam tempoh 1 hari selepas penerimaan borang permohonan lesen yang lengkap di Kaunter Berpusat.	1,416	1,416	-	-	-	-
26	Mengeluarkan bil lesen penjaja dalam tempoh 1 hari selepas penerimaan borang permohonan lesen yang lengkap di Kaunter Berpusat.	666	666	-	-	-	-
27	Makluman keputusan temuduga melalui SMS diberi 1 hari selepas temuduga	695	695	-	-	-	-
<b>JABATAN PERKHIDMATAN KESIHATAN</b>							
28	Pemeriksaan Tahap Kebersihan Premis Makanan: Memeriksa tahap kebersihan setiap makanan yang didaftarkan dalam tempoh 3 bulan sekali.	4,815	4,815	-	-	-	-

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP JANUARI - DISEMBER 2014

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		% Peratus Tidak Dicapai
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
<b>PESURUHJAYA BANGUNAN</b>							
29	Menangani masalah pelbagai aduan berkaitan Akta 663 (Akta Bangunan dan Harta Bersama Penyenggaraan dan Pengurusan) 2007 dan Akta 318 (Akta Hak Milik Strata) 1985 dan sebagainya dalam tempoh 14 hari dari tarikh aduan di terima	457	457	-	-	-	-
30	Memastikan pemaju mengadakan mesyuarat pertama penubuhan Badan Pengurusan Bersama (JMB) tidak lewat daripada 12 bulan (menurut Seksyen 4(1)(b) Akta 663) dari tarikh penyerahan milikan kosong petak itu kepada pembeli	10	10	-	-	-	-
31	Mengesahkan penubuhan Perbadanan Pengurusan (MC) bagi tujuan pengeluaran sijil oleh Pejabat Tanah dan Galian dalam tempoh 14 hari dari tarikh diterima.	17	17	-	-	-	-
<b>UNIT OSC (URUSETIA PUSAT SETEMPAT)</b>							
32	Semua permohonan direkodkan dan dirujuk kepada Jabatan Induk dan Jabatan-jabatan Teknikal dalam tempoh 2 hari bagi konsep Jual Kemudian Bina (JKB), Projek Biasa	1,414	1,414	-	-	-	-



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP  
JANUARI - DISEMBER 2014**

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		% Peratus Tidak Dicapai
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
33	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	51	51	-	-	-	-