

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP JANUARI HINGGA DISEMBER 2015

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
			Dicapai	Tidak Dicapai	
JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN					
1	Memastikan penyampaian perkhidmatan pelanggan di Kaunter Berpusat berdasarkan standard pengukuran seperti berikut :	64,115	64,115 * Nota: Purata masa menunggu adalah 8 minit 21 saat	-	100
	a) Perkhidmatan multiskill dengan purata masa menunggu sebelum berurusan di kaunter tidak melebihi 20 minit.				
	b) Perkhidmatan bayaran dengan purata masa perkhidmatan tidak melebihi 5 minit.	99,288	99,288 * Nota: Purata masa menunggu adalah 4 minit 4 saat	-	100
JABATAN UNDANG-UNDANG					
2	Memuktamadkan draf perjanjian sehingga proses mematikan 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 dimatikan setem)	13	13	-	100

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP JANUARI HINGGA DISEMBER 2015

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
			Dicapai	Tidak Dicapai	
JABATAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN					
3	Menjalankan pembersihan parit, jalan dan bahu jalan di kawasan perumahan 1 kali seminggu.	1,910	1,909	1	99.9
4	Menjalankan pembersihan jalan dan bahu jalan di kawasan komersial berpusat setiap hari.	1,672	1,672	-	100
5	Memberi perkhidmatan kutipan sisa pepejal domestik di kawasan skim kediaman 3 kali seminggu.	5,655	5,655	-	100
6	Menjalankan kerja-kerja pemotongan rumput 21 hari sepusingan di kawasan perumahan dan komersial.	468	468	-	100
JABATAN LANDSKAP					
7	Pangkasan pokok-pokok teduhan dilakukan sekali setahun di jalan negeri dan jalan perbandaran.	36	36	-	100
8	Membaiki alat permainan yang rosak dalam tempoh 30 hari daripada tarikh aduan diterima.	94	64	30	68.1

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP JANUARI HINGGA DISEMBER 2015

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
			Dicapai	Tidak Dicapai	
JABATAN KEJURUTERAAN					
9	Lampu jalan, lampu hiasan dan lampu isyarat disiasat dalam tempoh 2 hari daripada tarikh aduan diterima.	831	831	-	100
10	Memastikan kerja-kerja menampal jalan dan taman yang berlubang dilaksanakan dalam tempoh 3 hari selepas aduan diterima.	58	58	-	100
JABATAN BANGUNAN					
11	Siap proses pelan bangunan jenis skim dan kompleks perniagaan dalam tempoh 37 hari daripada tarikh surat permohonan dari OSC (Urusetia Pusat Setempat).	382	373	9	97.6
12	Mengeluarkan keputusan terhadap pelan bangunan dalam tempoh 1 hingga 6 minggu mengikut kategori permohonan dari tarikh syarat dipatuhi.	914	914	-	100
13	Memproses dan meluluskan pelan bangunan rumah kediaman (3 unit dan kebawah) dalam tempoh 3 hari.	65	65	-	100

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP JANUARI HINGGA DISEMBER 2015

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
			Dicapai	Tidak Dicapai	
14	Memproses dan meluluskan pelan pindaan dan tambahan rumah kediaman dalam tempoh 1 hari.	62	62	-	100
15	Memproses dan meluluskan pelan tambahan dan pindaan kecil rumah kediaman dalam taman perumahan (Buku Panduan) dalam tempoh 1 hari.	453	453	-	100
JABATAN PERANCANG BANDAR					
16	Memberi keputusan permohonan kebenaran merancang dalam tempoh 8 minggu daripada tarikh penerimaan pelan yang telah ditunaikan syarat.	350	350	-	100
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.	5,724	5,724	-	100
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.	5,620	5,620	-	100

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP JANUARI HINGGA DISEMBER 2015

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
			Dicapai	Tidak Dicapai	
19	Kesemua keputusan permohonan Tukar Nama diproses dalam satu (1) hari kecuali permohonan yang di terima melalui pos atau secara berkelompok	8,889	8,889	-	100
JABATAN PERBENDAHARAAN					
20	Bil-bil cukai taksiran akan dikeluarkan dalam bulan Januari bagi setengah tahun pertama dan bulan Julai bagi setengah tahun kedua tiap-tiap tahun.	442,186	442,186		100
21	Cek/EFT kepada pembekal akan dicetak/dipindahkan dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	7,691	7,691		100
22	Bayaran cukai taksiran yang diterima, adalah dikemaskini di paparan bil On-line seperti berikut: Bayaran melalui kaunter ibu pejabat MPSP - Serta merta.	106,941 RM83,803,805.21	106,941 RM83,803,805.21		100
	Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MPSP - Hari yang sama.	60,873 RM35,895,891.32	60,873 RM35,895,891.32		100
	Bayaran melalui laman web MPSP , agen bank, TM, TNB & POS - 1 hari selepas transaksi.	139,959 RM31,805,079.20	139,959 RM31,805,079.20		100
	Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi.	15,219 RM6,053,728.60	15,219 RM6,053,728.60		100

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP JANUARI HINGGA DISEMBER 2015

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
			Dicapai	Tidak Dicapai	
23	Bayaran kompaun letak kereta yang diterima, adalah dikemaskini di paparan semakan On-line seperti berikut: Bayaran melalui kaunter ibu pejabat MPSP - Serta merta.	53230 RM1,253,720.50	53230 RM1,253,720.50	-	100
	Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MPSP- Hari yang sama.	13,051 RM243,465.00	13,051 RM243,465.00	-	100
	Bayaran melalui agen bank (RHB) & POS - 1 hari selepas transaksi.	4,573 RM101,295.00	4,573 RM101,295.00	-	100
	Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi.	-	-	-	-
JABATAN KEMASYARAKATAN					
24	Maklum balas aduan kutipan sampah dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh 1 hari daripada tarikh aduan diterima.	84	84	-	100
25	Maklum balas aduan dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh 5 hari daripada tarikh aduan diterima (Lain-Lain Kategori Aduan).	11,563	11,563	-	100

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP JANUARI HINGGA DISEMBER 2015

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
			Dicapai	Tidak Dicapai	
JABATAN PELESENAN					
26	Mengeluarkan bil lesen premis sementara dalam tempoh 1 hari selepas penerimaan borang permohonan lesen yang lengkap di Kaunter Berpusat.	1,537	1,537	-	100
27	Mengeluarkan bil lesen penjaja dalam tempoh 1 hari selepas penerimaan borang permohonan lesen yang lengkap di Kaunter Berpusat.	673	673	-	100
28	Makluman keputusan temuduga melalui SMS diberi 1 hari selepas temuduga.	911	911	-	100
JABATAN PERKHIDMATAN KESIHATAN					
29	Pemeriksaan Tahap Kebersihan Premis Makanan: Memeriksa tahap kebersihan setiap premis makanan yang dilesenkan dalam tempoh enam (6) bulan sekali.	4,095	4,095	-	100
JABATAN PESURUHJAYA BANGUNAN					
30	Menangani 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.	356	356	-	100

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP JANUARI HINGGA DISEMBER 2015

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
			Dicapai	Tidak Dicapai	
31	Mengeluarkan Sijil Perakuan Penubuhan Badan Pengurusan Bersama (JMB) dalam tempoh 21 hari selepas maklumat lengkap diperolehi.	17	17	-	100
UNIT OSC (URUSETIA PUSAT SETEMPAT)					
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.	1,314	1,314	-	100
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.	24	24	-	100
DIREKTORAT PENGUATKUASAAN					
34	Permohonan Petak Khas Membuat keputusan pada setiap permohonan yang dikemukakan dalam tempoh tiga (3) hari.	270	263	7	97.4