

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP  
BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2016**

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
<b>KHIDMAT PENGURUSAN</b>							
1	Memastikan penyampaian perkhidmatan pelanggan di Kaunter Berpusat berdasarkan standard pengukuran seperti berikut :						
	a) Perkhidmatan multiskill dengan purata masa menunggu sebelum berurusan di kaunter tidak melebihi 20 minit.	100,045	100,045 * Nota: Purata masa menunggu adalah 13 minit 38 saat	-	-	-	100
	b) Perkhidmatan bayaran dengan purata masa perkhidmatan tidak melebihi 5 minit.	38,587	38,587 * Nota: Purata masa menunggu adalah 4 minit 27 saat.	-	-	-	100 sehingga Bulan Jun 2016
<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)	265	251	2	12	-	98

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP  
BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2016**

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
<b>PERKHIDMATAN PERBANDARAN</b>							
3	Menjalankan pembersihan parit, jalan dan bahu jalan di kawasan perumahan 1 kali seminggu.	1,560	1,560	-	-	-	100
4	Menjalankan pembersihan jalan dan bahu jalan di kawasan komersial berpusat setiap hari.	1,680	1,680	-	-	-	100
5	Memberi perkhidmatan kutipan sisa pepejal domestik di kawasan skim kediaman 3 kali seminggu.	5,616	5,616	-	-	-	100
6	Menjalankan kerja-kerja pemotongan rumput 21 hari sepusingan di kawasan perumahan dan komersial.	468	468	-	-	-	100
<b>LANDSKAP</b>							
7	Pangkasan pokok-pokok teduhan dilakukan sekali setahun di jalan negeri dan jalan perbandaran.	3	3	-	-	-	100
8	Membaiki alat permainan yang rosak dalam tempoh 30 hari daripada tarikh aduan diterima.	186	42	-	107	37	80.1

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP  
BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2016**

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
<b>KEJURUTERAAN</b>							
9	Lampu jalan, lampu hiasan dan lampu isyarat disiasat dalam tempoh 2 hari daripada tarikh aduan diterima.	702	702	-	-	-	100
10	Memastikan kerja-kerja menampal jalan dan taman yang berlubang dilaksanakan dalam tempoh 3 hari selepas aduan diterima.	44	44	-	-	-	100
<b>BANGUNAN</b>							
11	Siap proses pelan bangunan jenis skim dan kompleks perniagaan dalam tempoh 37 hari daripada tarikh surat permohonan dari OSC (Urusetia Pusat Setempat).	327	147	1	174	5	98
12	Mengeluarkan keputusan terhadap pelan bangunan dalam tempoh 1 hingga 6 minggu mengikut kategori permohonan dari tarikh syarat dipatuhi.	1,114	1,114	-	-	-	100
13	Memproses dan meluluskan pelan bangunan rumah kediaman (3 unit dan kebawah) dalam tempoh 3 hari.	22	22	-	-	-	100

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP  
BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2016**

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
14	Memproses dan meluluskan pelan pindaan dan tambahan rumah kediaman dalam tempoh 1 hari.	28	28	-	-	-	100
15	Memproses dan meluluskan pelan tambahan dan pindaan kecil rumah kediaman dalam taman perumahan (Buku Panduan) dalam tempoh 1 hari.	554	554	-	-	-	100
<b>PERANCANG BANDAR</b>							
16	Memberi keputusan permohonan kebenaran merancang dalam tempoh 8 minggu daripada tarikh penerimaan pelan yang telah ditunaikan syarat.	362	362	-	-	-	100
<b>PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA</b>							
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.	7,849	7,849	-	-	-	100

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP  
BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2016**

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
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.	3,199	2,987	-	262	-	100
19	Kesemua keputusan permohonan Tukar Nama diproses dalam satu (1) hari kecuali permohonan yang di terima melalui pos atau secara berkelompok.	6,951	6,951	-	-	-	100
<b>PERBENDAHARAAN</b>							
20	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.	206,570	206,570	-	-	-	100
21	Cek/EFT kepada pembekal akan dicetak/dipindahkan dalam tempoh <b>14 hari</b> dari tarikh dokumen lengkap diterima.	8,326	8,326	-	-	-	100

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP  
BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2016**

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
22	<b>Bayaran cukai taksiran yang diterima, adalah dikemaskini di paparan bil On-line seperti berikut:</b>  Bayaran melalui kaunter ibu pejabat MPSP - Serta merta.	80,936 RM74,911,834.01	80,936 RM74,911,834.01	-	-	-	100
	Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MPSP - Hari yang sama.	52,365 RM37,034,196.70	52,365 RM37,034,196.70	-	-	-	100
	Bayaran melalui laman web MPSP , agen bank, TM, TNB & POS - 1 hari selepas transaksi.	103,822 RM32,283,261.36	103,822 RM32,283,261.36	-	-	-	100
	Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi.	11,368 RM5,770,187.39	11,368 RM5,770,187.39	-	-	-	100
23	<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.	54,518 RM1,259,595.00	54,518 RM1,259,595.00	-	-	-	100
	Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MPSP- Hari yang sama.	16,705 RM300,720.00	16,705 RM300,720.00	-	-	-	100

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP  
BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2016**

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
	Bayaran melalui agen bank (RHB) & POS - 1 hari selepas transaksi.	7,059 RM137,310.00	7,059 RM137,310.00	-	-	-	100
	Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi.	488 RM17,140.00	488 RM17,140.00	-	-	-	100
<b>KEMASYARAKATAN</b>							
24	Maklum balas aduan kutipan sampah dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh 1 hari daripada tarikh aduan diterima.	107	107	-	-	-	100
25	Maklum balas aduan dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh 5 hari daripada tarikh aduan diterima (Lain-Lain Kategori Aduan).	10,059	10,059	-	-	-	100
<b>JABATAN PELESENAN</b>							
26	Mengeluarkan bil lesen premis sementara dalam tempoh 1 hari selepas penerimaan borang permohonan lesen yang lengkap di Kaunter Berpusat.	1,338	1,338	-	-	-	100

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP  
BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2016**

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
27	Mengeluarkan bil lesen penjaja dalam tempoh 1 hari selepas penerimaan borang permohonan lesen yang lengkap di Kaunter Berpusat.	703	703	-	-	-	100
28	Makluman keputusan temuduga melalui SMS diberi 1 hari selepas temuduga.	697	697	-	-	-	100
<b>JABATAN PERKHIDMATAN KESIHATAN</b>							
29	Memberi suntikan anti tifoid dalam tempoh 30 minit selepas pendaftaran di Klinik MPSP	9,850	9,850	-	-	-	100
<b>PESURUHJAYA BANGUNAN</b>							
30	Menangani aduan berkaitan Akta 757 (Akta Pengurusan Strata 2013) dan sebagainya dalam tempoh 14 hari dari tarikh aduan di terima.	715	715	-	-	-	100
31	Mengeluarkan Sijil Perakuan Penubuhan Badan Pengurusan Bersama (JMB) dalam tempoh 21 hari selepas maklumat lengkap diperolehi.	26	26	-	-	-	100



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP  
BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2016**

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
<b>UNIT OSC (URUSETIA PUSAT SETEMPAT)</b>							
32	Semua Permohonan cadangan pembangunan direkodkan dan dirujuk kepada Jabatan Induk Dan Agensi Teknikal Dalam dan Luaran Dalam Tempoh Dua (2) hari.	1,348	1,348	-	-	-	100
33	Semua Dokumen Pemakluman Keputusan Permohonan dan Penyerahan pelan berlulus/tolak direkod dan dikeluarkan kepada pemohon dalam tempoh(6) Hari.	311	311	-	-	-	100
<b>DIREKTORAT PENGUATKUASAAN</b>							
34	Permohonan Petak Khas Membuat keputusan pada setiap permohonan yang dikemukakan dalam tempoh tiga (3) hari.	261	261	-	-	-	100