

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP
BULAN DISEMBER 2017**

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
KHIDMAT PENGURUSAN							
1	Perkhidmatan multiskill dengan purata masa menunggu sebelum berurusan di kaunter tidak melebihi 20 minit.	12,072	12,072	-	-	-	100
			Nota : Purata masa menunggu bagi perkhidmatan multiskill secara purata ialah 13 minit 48 saat				
UNDANG-UNDANG							
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)	11	11	-	-	-	100
PERKHIDMATAN PERBANDARAN							
3	Menjalankan pembersihan parit, jalan dan bahu jalan di kawasan perumahan 1 kali seminggu.	156	156	-	-	-	100

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP
BULAN DISEMBER 2017**

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
4	Menjalankan pembersihan jalan dan bahu jalan di kawasan komersial berpusat setiap hari.	140	140	-	-	-	100
5	Memberi perkhidmatan kutipan sisa pepejal domestik di kawasan skim kediaman 3 kali seminggu.	468	468	-	-	-	100
6	Menjalankan kerja-kerja pemotongan rumput 21 hari sepusingan di kawasan perumahan dan komersial.	39	39	-	-	-	100
LANDSKAP							
7	Pangkas pokok-pokok teduhan dilakukan sekali setahun di jalan negeri dan jalan perbandaran.	1,363 nos	1,363 nos	-	-	-	100
8	Membaiki alat permainan yang rosak dalam tempoh 15 hari daripada tarikh aduan diterima.	2	2	-	-	-	100
KEJURUTERAAN							
9	Lampu jalan, lampu hiasan dan lampu isyarat disiasat dalam tempoh 2 hari daripada tarikh aduan diterima.	53	53	-	-	-	100

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN DISEMBER 2017

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
10	Memastikan kerja-kerja menampal jalan dan taman yang berlubang dilaksanakan dalam tempoh 3 hari selepas aduan diterima.	3	3	-	-	-	100
BANGUNAN							
11	Siap proses pelan bangunan jenis skim dan kompleks perniagaan dalam tempoh 37 hari daripada tarikh surat permohonan dari OSC (Urusetia Pusat Setempat).	35	32	2	1	-	94.3
12	Mengeluarkan keputusan terhadap pelan bangunan dalam tempoh 1 hingga 6 minggu mengikut kategori permohonan dari tarikh syarat dipatuhi.	66	66	-	-	-	100
13	Memproses dan meluluskan pelan bangunan rumah kediaman (3 unit dan kebawah) dalam tempoh 3 hari.	1	1	-	-	-	100
14	Memproses dan meluluskan pelan pindaan dan tambahan rumah kediaman dalam tempoh 1 hari.	34	34	-	-	-	100
15	Memproses dan meluluskan pelan tambahan dan pindaan kecil rumah kediaman dalam taman perumahan (Buku Panduan) dalam tempoh 1 hari.	61	61	-	-	-	100

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN DISEMBER 2017

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
PERANCANG BANDAR							
16	Memberi keputusan permohonan kebenaran merancang dalam tempoh 8 minggu daripada tarikh penerimaan pelan yang telah ditunaikan syarat.	17	17	-	-	-	100
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.	759	759	-	-	-	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.	226	120	-	106	-	100
19	Kesemua keputusan permohonan Tukar Nama diproses dalam satu (1) hari kecuali permohonan yang di terima melalui pos atau secara berkelompok.	494	483	-	11	-	100

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN DISEMBER 2017

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
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.	-	-	-	-	-	-
21	Cek/EFT kepada pembekal akan dicetak/dipindahkan dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	754	754	-	-	-	100
22	Bayaran cukai taksiran yang diterima, adalah dikemaskini di paparan bil On-line seperti berikut:						
	Bayaran melalui kaunter ibu pejabat MPSP - Serta merta.	2758 RM1,533,145.43	2758 RM1,533,145.43	-	-	-	100
	Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MPSP - Hari yang sama.	3083 RM1,259,454.90	3083 RM1,259,454.90	-	-	-	100
	Bayaran melalui laman web MPSP , agen bank, TM, TNB & POS - 1 hari selepas transaksi.	6692 RM1,692,136.11	6692 RM1,692,136.11	-	-	-	100
	Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi.	319 RM67,567.95	319 RM67,567.95	-	-	-	100

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP
BULAN DISEMBER 2017**

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	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.	4550 RM108,380.00	4550 RM108,380.00	-	-	-	100
	Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MPSP- Hari yang sama.	2146 RM41,245.00	2146 RM41,245.00	-	-	-	100
	Bayaran melalui agen bank (RHB) & POS - 1 hari selepas transaksi.	1132 RM21,025.00	1132 RM21,025.00	-	-	-	100
	Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi.	48 RM1,650.00	48 RM1,650.00	-	-	-	100
KEMASYARAKATAN							
24	Maklum balas aduan kutipan sampah dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh 1 hari daripada tarikh aduan diterima.	21	21	-	-	-	100
25	Maklum balas aduan dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh 5 hari daripada tarikh aduan diterima (Lain-Lain Kategori Aduan).	943	943	-	-	-	100

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN DISEMBER 2017

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
JABATAN PELESENAN							
26	Mengeluarkan bil lesen premis sementara dalam tempoh 1 hari selepas penerimaan borang permohonan lesen yang lengkap di Kaunter Berpusat.	152	152	-	-	-	100
27	Mengeluarkan bil lesen penjaja dalam tempoh 1 hari selepas penerimaan borang permohonan lesen yang lengkap di Kaunter Berpusat.	147	147	-	-	-	100
28	Makluman keputusan temuduga melalui SMS diberi 1 hari selepas temuduga.	59	59	-	-	-	100
JABATAN PERKHIDMATAN KESIHATAN							
29	Memberi suntikan anti tifiod dalam tempoh 30 minit selepas pendaftaran di Klinik MPSP	520	520	-	-	-	100
PESURUHJAYA BANGUNAN							
30	Menangani aduan berkaitan Akta 757 (Akta Pengurusan Strata 2013) dan sebagainya dalam tempoh 14 hari dari tarikh aduan di terima.	38	38	-	-	-	100

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN DISEMBER 2017

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
31	Mengeluarkan Sijil Perakuan Penubuhan Badan Pengurusan Bersama (JMB) dalam tempoh 21 hari selepas maklumat lengkap diperolehi.	2	2	-	-	-	100
UNIT OSC (URUSETIA PUSAT SETEMPAT)							
32	Semua Permohonan cadangan pembangunan direkodkan dan dirujuk kepada Jabatan Induk Dan Agensi Teknikal Dalam dan Luar Dalam Tempoh Dua (2) hari.	99	99	-	-	-	100
33	Semua Dokumen Pemakluman Keputusan Permohonan dan Penyerahan pelan berlutus/tolak direkod dan dikeluarkan kepada pemohon dalam tempoh(6) Hari.	13	13	-	-	-	100
DIREKTORAT PENGUATKUASAAN							
34	Permohonan Petak Khas Membuat keputusan pada setiap permohonan yang dikemukakan dalam tempoh tiga (3) hari.	23	23	-	-	-	100