

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

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
KHIDMAT PENGURUSAN							
1	Memastikan penyampaian perkhidmatan pelanggan di Kaunter Berpusat berdasarkan standard pengukuran seperti berikut :	18,188	18,188 * Nota: Purata masa menunggu adalah 21 minit 12 saat	-	-	-	90
	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.	-	-	-	-	-	-
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)	3	1	-	2	-	100

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN JANUARI 2017

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
PERKHIDMATAN PERBANDARAN							
3	Menjalankan pembersihan parit, jalan dan bahu jalan di kawasan perumahan 1 kali seminggu.	156	156	-	-	-	100
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	Pangkasan pokok-pokok teduhan dilakukan sekali setahun di jalan negeri dan jalan perbandaran.	921	921	-	-	-	100
8	Membaiki alat permainan yang rosak dalam tempoh 30 hari daripada tarikh aduan diterima.	11	8	-	3	-	100

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN JANUARI 2017

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
KEJURUTERAAN							
9	Lampu jalan, lampu hiasan dan lampu isyarat disiasat dalam tempoh 2 hari daripada tarikh aduan diterima.	73	73	-	-	-	100
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).	65	54	6	5	-	91
12	Mengeluarkan keputusan terhadap pelan bangunan dalam tempoh 1 hingga 6 minggu mengikut kategori permohonan dari tarikh syarat dipatuhi.	84	84	-	-	-	100
13	Memproses dan meluluskan pelan bangunan rumah kediaman (3 unit dan kebawah) dalam tempoh 3 hari.	-	-	-	-	-	-

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN JANUARI 2017

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.	1	1	-	-	-	100
15	Memproses dan meluluskan pelan tambahan dan pindaan kecil rumah kediaman dalam taman perumahan (Buku Panduan) dalam tempoh 1 hari.	56	56	-	-	-	100
PERANCANG BANDAR							
16	Memberi keputusan permohonan kebenaran merancang dalam tempoh 8 minggu daripada tarikh penerimaan pelan yang telah ditunaikan syarat.	31	31	-	-	-	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.	93	93	-	-	-	100

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN JANUARI 2017

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.	418	116	-	302	-	100
19	Kesemua keputusan permohonan Tukar Nama diproses dalam satu (1) hari kecuali permohonan yang di terima melalui pos atau secara berkelompok.	439	-	-	439	-	100
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.	580	580	-	-	-	100

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN JANUARI 2017

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
22	Bayaran cukai taksiran yang diterima, adalah dikemaskini di paparan bil On-line seperti berikut: Bayaran melalui kaunter ibu pejabat MPSP - Serta merta.	17,163 RM11,979,130.79	17,163 RM11,979,130.79	-	-	-	100
	Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MPSP - Hari yang sama.	10,775 RM5,611,798.40	10,775 RM5,611,798.40	-	-	-	100
	Bayaran melalui laman web MPSP , agen bank, TM, TNB & POS - 1 hari selepas transaksi.	24,531 RM6,126,289.59	24,531 RM6,126,289.59	-	-	-	100
	Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi.	2,163 RM617,173.25	2,163 RM617,173.25	-	-	-	100
23	Bayaran kompaun letak kereta yang diterima, adalah dikemaskini di paparan semakan On-line seperti berikut: Bayaran melalui kaunter ibu pejabat MPSP - Serta merta.	6,104 RM131,525.00	6,104 RM131,525.00	-	-	-	100
	Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MPSP- Hari yang sama.	2,163 RM41,860.00	2,163 RM41,860.00	-	-	-	100

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN JANUARI 2017

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.	1,266 RM24,020.00	1,266 RM24,020.00	-	-	-	100
	Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi.	71 RM2,380.00	71 RM2,380.00	-	-	-	100
KEMASYARAKATAN							
24	Maklum balas aduan kutipan sampah dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh 1 hari daripada tarikh aduan diterima.	13	13	-	-	-	100
25	Maklum balas aduan dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh 5 hari daripada tarikh aduan diterima (Lain-Lain Kategori Aduan).	871	871	-	-	-	100
JABATAN PELESENAN							
26	Mengeluarkan bil lesen premis sementara dalam tempoh 1 hari selepas penerimaan borang permohonan lesen yang lengkap di Kaunter Berpusat.	146	146	-	-	-	100

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN JANUARI 2017

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.	51	51	-	-	-	100
28	Makluman keputusan temuduga melalui SMS diberi 1 hari selepas temuduga.	-	-	-	-	-	-
JABATAN PERKHIDMATAN KESIHATAN							
29	Memberi suntikan anti tifiod dalam tempoh 30 minit selepas pendaftaran di Klinik MPSP	503	503	-	-	-	100
PESURUHJAYA BANGUNAN							
30	Menangani aduan berkaitan Akta 757 (Akta Pengurusan Strata 2013) dan sebagainya dalam tempoh 14 hari dari tarikh aduan di terima.	78	78	-	-	-	100
31	Mengeluarkan Sijil Perakuan Penubuhan Badan Pengurusan Bersama (JMB) dalam tempoh 21 hari selepas maklumat lengkap diperolehi.	2	2	-	-	-	100

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN JANUARI 2017

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
UNIT OSC (URUSETIA PUSAT SETEMPAT)							
32	Semua Permohonan cadangan pembangunan direkodkan dan dirujuk kepada Jabatan Induk Dan Agensi Teknikal Dalaman Dan Luaran Dalam Tempoh Dua (2) hari.	96	96	-	-	-	100
33	Semua Dokumen Pemakluman Keputusan Permohonan dan Penyerahan pelan berlulus/tolak direkod dan dikeluarkan kepada pemohon dalam tempoh(6) Hari.	21	21	-	-	-	100
DIREKTORAT PENGUATKUASAAN							
34	Permohonan Petak Khas Membuat keputusan pada setiap permohonan yang dikemukakan dalam tempoh tiga (3) hari.	23	23	-	-	-	100