

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN OKTOBER 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.	11,480	11,480	-	-	-	100
Nota : Purata masa menunggu bagi perkhidmatan multiskill secara purata ialah 6 minit 37 saat							
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)	21	-	-	21	-	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 OKTOBER 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	Pangkasan pokok-pokok teduhan dilakukan sekali setahun di jalan negeri dan jalan perbandaran.	1,290 nos	1,290 nos	-	-	-	100
8	Membaiki alat permainan yang rosak dalam tempoh 15 hari daripada tarikh aduan diterima.	5 kes	5 kes	-	-	-	100
KEJURUTERAAN							
9	Lampu jalan, lampu hiasan dan lampu isyarat disiasat dalam tempoh 2 hari daripada tarikh aduan diterima.	47	47	-	-	-	100

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN OKTOBER 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.	2	2	-	-	-	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).	91	75	-	16	-	100
12	Mengeluarkan keputusan terhadap pelan bangunan dalam tempoh 1 hingga 6 minggu mengikut kategori permohonan dari tarikh syarat dipatuhi.	67	67	-	-	-	100
13	Memproses dan meluluskan pelan bangunan rumah kediaman (3 unit dan kebawah) dalam tempoh 3 hari.	-	-	-	-	-	-
14	Memproses dan meluluskan pelan pindaan dan tambahan rumah kediaman dalam tempoh 1 hari.	15	15	-	-	-	100
15	Memproses dan meluluskan pelan tambahan dan pindaan kecil rumah kediaman dalam taman perumahan (Buku Panduan) dalam tempoh 1 hari.	51	51	-	-	-	100

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN OKTOBER 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.	27	27	-	-	-	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.	1102	1102	-	-	-	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.	348	205	-	143	-	100
19	Kesemua keputusan permohonan Tukar Nama diproses dalam satu (1) hari kecuali permohonan yang di terima melalui pos atau secara berkelompok.	393	386	-	7	-	100

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN OKTOBER 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.	605	605	-	-	-	100
22	Bayaran cukai taksiran yang diterima, adalah dikemaskini di paparan bil On-line seperti berikut:						
	Bayaran melalui kaunter ibu pejabat MPSP - Serta merta.	2,172 RM1,704,187.89	2,172 RM1,704,187.89	-	-	-	100
	Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MPSP - Hari yang sama.	1,758 RM901,470.82	1,758 RM901,470.82	-	-	-	100
	Bayaran melalui laman web MPSP , agen bank,TM,TNB & POS - 1 hari selepas transaksi.	3,961 RM1,173,373.84	3,961 RM1,173,373.84	-	-	-	100
	Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi.	226 RM59,519.70	226 RM59,519.70	-	-	-	100

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN OKTOBER 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.	5,531 RM128,860.30	5,531 RM128,860.30	-	-	-	100
	Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MPSP- Hari yang sama.	2,588 RM54,190.00	2,588 RM54,190.00	-	-	-	100
	Bayaran melalui agen bank (RHB) & POS - 1 hari selepas transaksi.	970 RM18,005.00	970 RM18,005.00	-	-	-	100
	Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi.	43 RM1,570.00	43 RM1,570.00	-	-	-	100
KEMASYARAKATAN							
24	Maklum balas aduan kutipan sampah dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh 1 hari daripada tarikh aduan diterima.	14	14	-	-	-	100
25	Maklum balas aduan dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh 5 hari daripada tarikh aduan diterima (Lain-Lain Kategori Aduan).	941	941	-	-	-	100

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN OKTOBER 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.	143	143	-	-	-	100
27	Mengeluarkan bil lesen penjaja dalam tempoh 1 hari selepas penerimaan borang permohonan lesen yang lengkap di Kaunter Berpusat.	58	58	-	-	-	100
28	Makluman keputusan temuduga melalui SMS diberi 1 hari selepas temuduga.	87	87	-	-	-	100
JABATAN PERKHIDMATAN KESIHATAN							
29	Memberi suntikan anti tifiod dalam tempoh 30 minit selepas pendaftaran di Klinik MPSP	489	489	-	-	-	100
PESURUHJAYA BANGUNAN							
30	Menangani aduan berkaitan Akta 757 (Akta Pengurusan Strata 2013) dan sebagainya dalam tempoh 14 hari dari tarikh aduan di terima.	45	45	-	-	-	100

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN OKTOBER 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.	3	3	-	-	-	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.	79	79	-	-	-	100
33	Semua Dokumen Pemakluman Keputusan Permohonan dan Penyerahan pelan berlulus/tolak direkod dan dikeluarkan kepada pemohon dalam tempoh(6) Hari.	41	41	-	-	-	100
DIREKTORAT PENGUATKUASAAN							
34	Permohonan Petak Khas Membuat keputusan pada setiap permohonan yang dikemukakan dalam tempoh tiga (3) hari.	23	23	-	-	-	100