

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN SEPTEMBER 2017

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
<b>KHIDMAT PENGURUSAN</b>							
1	Perkhidmatan multiskill dengan purata masa menunggu sebelum berurusan di kaunter tidak melebihi 20 minit.	10,078	10,078 Nota : Purata masa menunggu bagi perkhidmatan multiskill secara purata ialah 6 minit 37 saat	-	-	-	100
<b>UNDANG-UNDANG</b>							
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)	19	2	-	17	-	100
<b>PERKHIDMATAN PERBANDARAN</b>							
3	Menjalankan pembersihan parit, jalan dan bahu jalan di kawasan perumahan 1 kali seminggu.	156	156	-	-	-	100

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP  
BULAN SEPTEMBER 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
<b>LANDSKAP</b>							
7	Pangkasan pokok-pokok teduhan dilakukan sekali setahun di jalan negeri dan jalan perbandaran.	1,706	1,706	-	-	-	100
8	Membaiki alat permainan yang rosak dalam tempoh 15 hari daripada tarikh aduan diterima.	1	1	-	-	-	100
<b>KEJURUTERAAN</b>							
9	Lampu jalan, lampu hiasan dan lampu isyarat disiasat dalam tempoh 2 hari daripada tarikh aduan diterima.	46	46	-	-	-	100

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN SEPTEMBER 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.	5	5	-	-	-	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).	72	65	-	7	-	100
12	Mengeluarkan keputusan terhadap pelan bangunan dalam tempoh 1 hingga 6 minggu mengikut kategori permohonan dari tarikh syarat dipatuhi.	76	76	-	-	-	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	Memproses dan meluluskan pelan tambahan dan pindaan kecil rumah kediaman dalam taman perumahan (Buku Panduan) dalam tempoh 1 hari.	46	46	-	-	-	100

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

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
<b>PERANCANG BANDAR</b>							
16	Memberi keputusan permohonan kebenaran merancang dalam tempoh 8 minggu daripada tarikh penerimaan pelan yang telah ditunaikan syarat.	15	15	-	-	-	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.	218	218	-	-	-	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.	371	291	-	80	-	100
19	Kesemua keputusan permohonan Tukar Nama diproses dalam satu (1) hari kecuali permohonan yang di terima melalui pos atau secara berkelompok.	578	569	-	6	-	100

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN SEPTEMBER 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 <b>Januari</b> bagi setengah tahun pertama dan bulan <b>Julai</b> bagi setengah tahun kedua tiap-tiap tahun.	-	-	-	-	-	-
21	Cek/EFT kepada pembekal akan dicetak/dipindahkan dalam tempoh <b>14 hari</b> dari tarikh dokumen lengkap diterima.	542	542	-	-	-	100
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.	2,823 RM2,207,924.76	2,823 RM2,207,924.76	-	-	-	100
	Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MPSP - Hari yang sama.	1,792 RM833,623.49	1,792 RM833,623.49	-	-	-	100
	Bayaran melalui laman web MPSP , agen bank,TM,TNB & POS - 1 hari selepas transaksi.	6,540 RM1,780,524.51	6,540 RM1,780,524.51	-	-	-	100
	Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi.	414 RM106,192.80	414 RM106,192.80	-	-	-	100

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN SEPTEMBER 2017

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
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.	4,367 RM99,990.00	4,367 RM99,990.00	-	-	-	100
	Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MPSP- Hari yang sama.	2,054 RM43,365.00	2,054 RM43,365.00	-	-	-	100
	Bayaran melalui agen bank (RHB) & POS - 1 hari selepas transaksi.	1,344 RM25,995.00	1,344 RM25,995.00	-	-	-	100
	Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi.	36 RM1,230.00	36 RM1,230.00	-	-	-	100
<b>KEMASYARAKATAN</b>							
24	Maklum balas aduan kutipan sampah dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh 1 hari daripada tarikh aduan diterima.	17	17	-	-	-	100
25	Maklum balas aduan dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh 5 hari daripada tarikh aduan diterima (Lain-Lain Kategori Aduan).	810	810	-	-	-	100

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN SEPTEMBER 2017

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
<b>JABATAN PELESENAN</b>							
26	Mengeluarkan bil lesen premis sementara dalam tempoh 1 hari selepas penerimaan borang permohonan lesen yang lengkap di Kaunter Berpusat.	112	112	-	-	-	100
27	Mengeluarkan bil lesen penjaja dalam tempoh 1 hari selepas penerimaan borang permohonan lesen yang lengkap di Kaunter Berpusat.	60	60	-	-	-	100
28	Makluman keputusan temuduga melalui SMS diberi 1 hari selepas temuduga.	48	48	-	-	-	100
<b>JABATAN PERKHIDMATAN KESIHATAN</b>							
29	Memberi suntikan anti tifiod dalam tempoh 30 minit selepas pendaftaran di Klinik MPSP	616	616	-	-	-	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.	40	40	-	-	-	100

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP  
BULAN SEPTEMBER 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
<b>UNIT OSC (URUSETIA PUSAT SETEMPAT)</b>							
32	Semua Permohonan cadangan pembangunan direkodkan dan dirujuk kepada Jabatan Induk Dan Agensi Teknikal Dalaman Dan Luaran Dalam Tempoh Dua (2) hari.	89	89	-	-	-	100
33	Semua Dokumen Pemakluman Keputusan Permohonan dan Penyerahan pelan berlulus/tolak direkod dan dikeluarkan kepada pemohon dalam tempoh(6) Hari.	10	10	-	-	-	100
<b>DIREKTORAT PENGUATKUASAAN</b>							
34	Permohonan Petak Khas Membuat keputusan pada setiap permohonan yang dikemukakan dalam tempoh tiga (3) hari.	17	17	-	-	-	100