

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN DISEMBER 2018

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah Diterima bulan semasa	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
				Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
<b>KHIDMAT PENGURUSAN</b>								
1	Memastikan Perkhidmatan multiskill dengan purata masa menunggu sebelum berurusan di kaunter tidak melebihi 20 minit.	-	13,072 orang	* 13,072 orang Purata masa menunggu bagi perkhidmatan multiskill ialah 06 minit 48 saat	-	-	-	100
<b>UNDANG-UNDANG</b>								
2	Perjanjian ditandatangani dan disetemkan dalam masa 4 bulan selepas tarikh keluarnya Surat Setuju Terima	-	15	-	-	15	-	100
<b>PERKHIDMATAN PERBANDARAN</b>								
3	Pengurusan Sisa Pepejal Memberi perkhidmatan kutipan sisa pepejal domestik di kawasan Skim Kediaman 3 kali seminggu	-	468	468	-	-	-	100
4	Pembersihan Jalan, Parit Dan Pemetongan Rumput i. Menjalankan pembersihan parit dan jalan di kawasan perumahan 1 kali seminggu	-	156	156	-	-	-	100

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN DISEMBER 2018

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah Diterima bulan semasa	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
				Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
	ii. Menjalankan pembersihan jaan dan bahu jalan di kawasan komersial berpusat setiap hari	-	140	140	-	-	-	100
	iii. Menjalankan kerja-kerja pemotongan rumput di kawasan perumahan dan komersial 21 hari sepusingan	-	39	39	-	-	-	100
<b>LANDSKAP</b>								
5	Melaksanakan kerja-kerja pangkasan 1,000 batang pokok teduhan landskap di Jalan Negeri dan Jalan Perbandaran setiap bulan	-	1,070	1,070	-	-	-	100
6	Membaiki kerosakan kecil alat permainan dalam tempoh tujuh (7) hari daripada tarikh aduan diterima	-	-	-	-	-	-	100
<b>KEJURUTERAAN</b>								
7	Menyelenggara dan membaiki lampu jalan dan lampu isyarat dalam tempoh tidak melebihi 14 hari (pembaikan kecil) dan 60 hari (pembaikan besar) daripada tarikh arahan kerja dikeluarkan	-	61	58	-	3	-	100

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN DISEMBER 2018

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah Diterima bulan semasa	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
				Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
8	Pothole ditampal dalam masa 24 jam selepas aduan	-	9	9	-	-	-	100
<b>BANGUNAN</b>								
9	Memproses dan mengeluarkan keputusan terhadap pelan bangunan dalam tempoh 37 hari daripada tarikh terima permohonan di OSC	-	73	73	-	-	-	100
10	Memproses dan meluluskan pelan bangunan rumah kediaman dalam tempoh 21 hari	-	12	12	-	-	-	100
11	Memproses dan meluluskan pelan tambahan dan pindaan kecil rumah kediaman dalam taman perumahan (Buku Panduan) dalam tempoh 1 hari	-	32	32	-	-	-	100

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN DISEMBER 2018

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah Diterima bulan semasa	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
				Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
12	Memproses dan mengeluarkan keputusan permohonan Pelan Permit Binaan Sementara Bagi Pelan Berlulus dalam tempoh 2 hari daripada tarikh syarat dipatuhi	-	12	12	-	-	-	100
13	Memproses dan meluluskan pelan pindaan tambahan rumah kediaman dalam tempoh 1 hari	-	37	37	-	-	-	100
PERANCANG BANDAR								
14	Memberi keputusan permohonan kebenaran merancang dalam tempoh 8 minggu daripada tarikh penerimaan pelan yang telah ditunaikan syarat.	-	22	22	-	-	-	100
PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA								
15	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.	-	126	126	-	-	-	100

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN DISEMBER 2018

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah Diterima bulan semasa	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
				Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
16	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.	-	355	168	-	187	-	100
17	Kesemua keputusan permohonan Tukar Nama diproses dalam satu (1) hari kecuali permohonan yang di terima melalui pos atau secara berkelompok.	-	349	347	-	347	-	100
PERBENDAHARAAN								
18	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.	-	-	-	-	-	-	-
19	Cek/EFT kepada pembekal akan dicetak/disahkan dalam tempoh <b>14 hari</b> dari tarikh dokumen lengkap diterima.	-	909 transaksi	909 transaksi	-	-	-	100

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN DISEMBER 2018

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah Diterima bulan semasa	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
				Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
20	<b>Bayaran cukai taksiran yang diterima, adalah dikemaskini di paparan bil On-line seperti berikut:</b> Bayaran melalui kaunter ibu pejabat MPSP - Serta merta.	-	3016 transaksi RM1,779,628.53	3016 transaksi RM1,779,628.53	-	-	-	100
	Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MPSP - Hari yang sama.	-	1527 transaksi RM650,681.81	1527 transaksi RM650,681.81	-	-	-	100
	Bayaran melalui laman web MPSP , agen bank, TM, TNB & POS - 1 hari selepas transaksi.	-	3184 transaksi RM1,227,721.85	3184 transaksi RM1,227,721.85	-	-	-	100
	Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi.	-	385 transaksi RM99,295.10	385 transaksi RM99,295.10	-	-	-	100
21	<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.	-	3646 transaksi RM84,450.00	3646 transaksi RM84,450.00	-	-	-	100
	Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MPSP- Hari yang sama.	-	2286 transaksi RM50,395.00	2286 transaksi RM50,395.00	-	-	-	100

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN DISEMBER 2018

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah Diterima bulan semasa	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
				Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
	Bayaran melalui agen bank (RHB) & POS - 1 hari selepas transaksi.	-	1626 transaksi RM32,605.00	1626 transaksi RM32,605.00	-	-	-	100
	Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi.	-	39 transaksi RM1,420.00	39 transaksi RM1,420.00	-	-	-	100
<b>KEMASYARAKATAN</b>								
22	Memberi maklum balas tempahan kompleks sukan dan dewan dalam tempoh 1 hari bekerja	-	210	210	-	-	-	100
<b>KORPORAT DAN PERHUBUNGAN ANTARABANGSA</b>								
23	Maklum balas aduan dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh 5 hari dari tarikh aduan diterima	-	946	946	-	-	-	100

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN DISEMBER 2018

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah Diterima bulan semasa	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
				Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
<b>JABATAN PELESENAN</b>								
24	i. Lesen Premis dan Iklan bagi kategori Tidak Berisiko Dalam Skim dikeluarkan dalam tempoh serta-merta selepas penerimaan borang yang lengkap	-	145	145	-	-	-	100
	ii. Permohonan Lesen kategori Tidak Berisiko Luar Skim dan Kategori Berisiko (Dalam dan Luar Skim) diberi keputusan dalam tempoh 21 hari setelah penerimaan borang permohonan yang lengkap	-	56	56	-	-	-	100
25	Lesen Penjaja dikeluarkan serta-merta selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap	-	170	170	-	-	-	100
26	Lesen Veterinar dikeluarkan serta-merta selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap	-	3	3	-	-	-	100



## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN DISEMBER 2018

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah Diterima bulan semasa	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
				Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
27	Permohonan Lesen Hiburan diberi keputusan dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan diterima	-	2	2	-	-	-	100
28	Proses kelulusan permit dalam tempoh satu hari selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap bagi :- i. Belon Udara ii. Banner / Gegantung (Banting) iii. Buah-buah Bermusim	-	153	153	-	-	-	100
JABATAN PERKHIDMATAN KESIHATAN								
29	Memberi suntikan anti tifoid dalam tempoh 30 minit selepas pendaftaran di Klinik MPSP	-	564 orang	564 orang	-	-	-	100
PESURUHJAYA BANGUNAN								
30	Menangani aduan berkaitan Akta 757 (Akta Pengurusan Strata 2013) dan sebagainya dalam tempoh 14 hari dari tarikh aduan di terima.	-	70	70	-	-	-	100

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN DISEMBER 2018

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah Diterima bulan semasa	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
				Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
31	Mengeluarkan Sijil Perakuan Penubuhan Badan Pengurusan Bersama (JMB) dalam tempoh tujuh (7) hari selepas maklumat lengkap diperolehi.	-	5	5	-	-	-	100
UNIT OSC (URUSETIA PUSAT SETEMPAT)								
32	Permohonan pelan pembangunan yang lengkap diterima, direkod dan dirujuk kepada Jabatan Induk Dan Agensi Teknikal Dalaman dan Luaran dalam tempoh dua (2) hari.	-	113	113	-	-	-	100
33	Dokumen Pemakluman Keputusan Permohonan dan Penyerahan pelan berlulus/tolak direkod dan dikeluarkan kepada pemohon dalam tempoh enam (6) hari.	-	31	31	-	-	-	100
DIREKTORAT PENGUATKUASAAN								
34	Permohonan Petak Khas Memperolehi keputusan dalam tempoh 3 hari selepas permohonan dikemukakan	-	26	26	-	-	-	100