

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN JANUARI 2018

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	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.	16,587	16,587 Nota : Purata masa menunggu bagi perkhidmatan multiskill secara purata ialah 13 minit 08 saat	-	-	-	100
<b>UNDANG-UNDANG</b>							
2	Perjanjian ditandatangani dan disetemkan dalam masa 4 bulan selepas tarikh keluarnya Surat Setuju Terima	15	1	-	12	2	86
<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
	ii. Menjalankan pembersihan jaan dan bahu jalan di kawasan komersial berpusat setiap hari	140	140	-	-	-	100

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN JANUARI 2018

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
	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	1,283 nos	1,283 nos	-	-	-	100
6	Membaiki kerosakan kecil alat permainan dalam tempoh tujuh (7) hari daripada tarikh aduan diterima	1 kes	1 kes	-	-	-	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	67	61	-	6	-	100
8	Pothole ditampal dalam masa 24 jam selepas aduan	11	11	-	-	-	100

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN JANUARI 2018

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
<b>BANGUNAN</b>							
9	Memproses dan mengeluarkan keputusan terhadap pelan bangunan dalam tempoh 37 hari daripada tarikh terima permohonan di OSC	42	42	-	-	-	100
10	Memproses dan meluluskan pelan bangunan rumah kediaman dalam tempoh 21 hari	14	14	-	-	-	100
11	Memproses dan meluluskan pelan tambahan dan pindaan kecil rumah kediaman dalam taman perumahan (Buku Panduan) dalam tempoh 1 hari	32	32	-	-	-	100
12	Memproses dan mengeluarkan keputusan permohonan Pelan Permit Binaan Sementara Bagi Pelan Berlulus dalam tempoh 2 hari daripada tarikh syarat dipatuhi	8	8	-	-	-	100
13	Memproses dan meluluskan pelan pindaan tambahan rumah kediaman dalam tempoh 1 hari	31	31	-	-	-	100

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN JANUARI 2018

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
<b>PERANCANG BANDAR</b>							
14	Memberi keputusan permohonan kebenaran merancang dalam tempoh 8 minggu daripada tarikh penerimaan pelan yang telah ditunaikan syarat.	12	12	-	-	-	100
<b>PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA</b>							
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.	267	267	-	-	-	100
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.	236	112	-	124	-	100
17	Kesemua keputusan permohonan Tukar Nama diproses dalam satu (1) hari kecuali permohonan yang di terima melalui pos atau secara berkelompok.	488	488	-	-	-	100

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN JANUARI 2018

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
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.	189,969	189,969	-	-	-	100
19	Cek/EFT kepada pembekal akan dicetak/disahkan dalam tempoh <b>14 hari</b> dari tarikh dokumen lengkap diterima.	677	677	-	-	-	100
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.	10,807 RM9,413,940.43	10,807 RM9,413,940.43	-	-	-	100
	Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MPSP - Hari yang sama.	9,083 RM4,328,708.30	9,083 RM4,328,708.30	-	-	-	100
	Bayaran melalui laman web MPSP , agen bank, TM, TNB & POS - 1 hari selepas transaksi.	20,933 RM7,562,126.53	20,933 RM7,562,126.53	-	-	-	100
	Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi.	4,177 RM1,703,307.23	4,177 RM1,703,307.23	-	-	-	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.	4,491 RM111,230.00	4,491 RM111,230.00	-	-	-	100

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP  
BULAN JANUARI 2018**

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
	Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MPSP- Hari yang sama.	1,219 RM20,905.00	1,219 RM20,905.00	-	-	-	100
	Bayaran melalui agen bank (RHB) & POS - 1 hari selepas transaksi.	1,102 RM20,475.00	1,102 RM20,475.00	-	-	-	100
	Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi.	47 RM1,700.00	47 RM1,700.00	-	-	-	100
<b>KEMASYARAKATAN</b>							
22	Memberi maklum balas tempahan kompleks sukan dan dewan dalam tempoh 1 hari bekerja	259	259	-	-	-	100
<b>KORPORAT DAN PERHUBUNGAN ANTARABANGSA</b>							
23	Maklum balas aduan dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh 5 hari dari tarikh aduan diterima	1,164	1,164	-	-	-	100

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN JANUARI 2018

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
<b>JABATAN PELESENAN</b>							
24	Lesen Premis dan Iklan i. Lesen Premis dan Iklan bagi kategori Tidak Berisiko Dalam Skim dikeluarkan dalam tempoh serta-merta selepas penerimaan borang yang lengkap	134	134	-	-	-	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	70	70	-	-	-	100
25	Lesen Penjaja dikeluarkan serta-merta selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap	42	42	-	-	-	100
26	Lesen Veterinar dikeluarkan serta-merta selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap	-	-	-	-	-	-
27	Permohonan Lesen Hiburan diberi keputusan dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan diterima	1	1	-	-	-	100

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN JANUARI 2018

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
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	66	66	-	-	-	100
JABATAN PERKHIDMATAN KESIHATAN							
29	Memberi suntikan anti tifoid dalam tempoh 30 minit selepas pendaftaran di Klinik MPSP	491	491	-	-	-	100
PESURUHJAYA BANGUNAN							
30	Menangani aduan berkaitan Akta 757 (Akta Pengurusan Strata 2013) dan sebagainya dalam tempoh 14 hari dari tarikh aduan di terima.	68	68	-	-	-	100
31	Mengeluarkan Sijil Perakuan Penubuhan Badan Pengurusan Bersama (JMB) dalam tempoh tujuh (7) hari selepas maklumat lengkap diperolehi.	-	-	-	-	-	-

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN JANUARI 2018

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Pencapaian (%)
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
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.	71	71	-	-	-	100
33	Dokumen Pemakluman Keputusan Permohonan dan Penyerahan pelan berlulus/tolak direkod dan dikeluarkan kepada pemohon dalam tempoh enam (6) hari.	19	19	-	-	-	100
DIREKTORAT PENGUATKUASAAN							
34	Permohonan Petak Khas Memperolehi keputusan dalam tempoh 3 hari selepas permohonan dikemukakan	29	29	-	-	-	100