

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN SEPTEMBER 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	
KHIDMAT PENGURUSAN								
1	Memastikan Perkhidmatan multiskill dengan purata masa menunggu sebelum berurusan di kaunter tidak melebihi 20 minit.		2,430 orang	2,430 orang * Purata masa menunggu bagi perkhidmatan multiskill ialah 11 minit 45 saat	-	-	-	100
UNDANG-UNDANG								
2	Perjanjian ditandatangani dan disetemkan dalam masa 4 bulan selepas tarikh keluarnya Surat Setuju Terima	-	7	-	-	7	-	100
PERKHIDMATAN PERBANDARAN								
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 SEPTEMBER 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
LANDSKAP								
5	Melaksanakan kerja-kerja pangkasan 1,000 batang pokok teduhan landskap di Jalan Negeri dan Jalan Perbandaran setiap bulan	-	1,372 nos	1,372 nos	-	-	-	100
6	Membaiki kerosakan kecil alat permainan dalam tempoh tujuh (7) hari daripada tarikh aduan diterima	-	-	-	-	-	-	-
KEJURUTERAAN								
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	-	68	55	-	13	-	100

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP
BULAN SEPTEMBER 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	-	10	10	-	-	-	100
BANGUNAN								
9	Memproses dan mengeluarkan keputusan terhadap pelan bangunan dalam tempoh 37 hari daripada tarikh terima permohonan di OSC	-	32	32	-	-	-	100
10	Memproses dan meluluskan pelan bangunan rumah kediaman dalam tempoh 21 hari	-	5	5	-	-	-	100
11	Memproses dan meluluskan pelan tambahan dan pindaan kecil rumah kediaman dalam taman perumahan (Buku Panduan) dalam tempoh 1 hari	-	39	39	-	-	-	100

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN SEPTEMBER 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	-	15	15	-	-	-	100
13	Memproses dan meluluskan pelan pindaan tambahan rumah kediaman dalam tempoh 1 hari	-	57	57	-	-	-	100
PERANCANG BANDAR								
14	Memberi keputusan permohonan kebenaran merancang dalam tempoh 8 minggu daripada tarikh penerimaan pelan yang telah ditunaikan syarat.	-	21	21	-	-	-	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.	-	654	654	-	-	-	100

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP
BULAN SEPTEMBER 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.	-	654	93	-	561	-	100
17	Kesemua keputusan permohonan Tukar Nama diproses dalam satu (1) hari kecuali permohonan yang di terima melalui pos atau secara berkelompok.	-	377	374	-	3	-	100
PERBENDAHARAAN								
18	Bil-bil cukai taksiran akan dikeluarkan dalam bulan Januari bagi setengah tahun pertama dan bulan Julai bagi setengah tahun kedua tiap-tiap tahun.	-	-	-	-	-	-	-
19	Cek/EFT kepada pembekal akan dicetak/disahkan dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	-	288 transaksi	288 transaksi	-	-	-	100

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN SEPTEMBER 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	Bayaran cukai taksiran yang diterima, adalah dikemaskini di paparan bil On-line seperti berikut: Bayaran melalui kaunter ibu pejabat MPSP - Serta merta.	-	1,873 transaksi RM1,723,387	1,873 transaksi RM1,723,387	-	-	-	100
	Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MPSP - Hari yang sama.	-	1,146 transaksi RM430,733.16	1,146 transaksi RM430,733.16	-	-	-	100
	Bayaran melalui laman web MPSP , agen bank, TM, TNB & POS - 1 hari selepas transaksi.	-	4,859 transaksi RM1,385,533.14	4,859 transaksi RM1,385,533.14	-	-	-	100
	Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi.	-	217 transaksi RM51,237.66	217 transaksi RM51,237.66	-	-	-	100
21	Bayaran kompaun letak kereta yang diterima, adalah dikemaskini di paparan semakan On-line seperti berikut: Bayaran melalui kaunter ibu pejabat MPSP - Serta merta.	-	2,257 transaksi RM64,285.00	2,257 transaksi RM64,285.00	-	-	-	100
	Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MPSP- Hari yang sama.	-	604 transaksi RM14,930.00	604 transaksi RM14,930.00	-	-	-	100

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN SEPTEMBER 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.	-	884 transaksi RM20,790.00	884 transaksi RM20,790.00	-	-	-	100
	Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi.	-	13 transaksi RM520.00	13 transaksi RM520.00	-	-	-	100
KEMASYARAKATAN								
22	Memberi maklum balas tempahan kompleks sukan dan dewan dalam tempoh 1 hari bekerja	-	427	427	-	-	-	100
KORPORAT DAN PERHUBUNGAN ANTARABANGSA								
23	Maklum balas aduan dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh 5 hari dari tarikh aduan diterima	-	794	794	-	-	-	100
JABATAN PELESENAN								

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP
BULAN SEPTEMBER 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	
24	i. Lesen Premis dan Iklan bagi kategori Tidak Berisiko Dalam Skim dikeluarkan dalam tempoh serta-merta selepas penerimaan borang yang lengkap	-	159	159	-	-	-	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	-	59	59	-	-	-	100
25	Lesen Penjaja dikeluarkan serta-merta selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap	-	186	186	-	-	-	100
26	Lesen Veterinar dikeluarkan serta-merta selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap	-	19	19	-	-	-	100

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP
BULAN SEPTEMBER 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	-	3	3	-	-	-	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	-	74	74	-	-	-	100
JABATAN PERKHIDMATAN KESIHATAN								
29	Memberi suntikan anti tifoid dalam tempoh 30 minit selepas pendaftaran di Klinik MPSP	-	506	506	-	-	-	100
PESURUHJAYA BANGUNAN								
30	Menangani aduan berkaitan Akta 757 (Akta Pengurusan Strata 2013) dan sebagainya dalam tempoh 14 hari dari tarikh aduan di terima.	-	27	27	-	-	-	100

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN SEPTEMBER 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.	-	2	2	-	-	-	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.	-	87	87	-	-	-	100
33	Dokumen Pemakluman Keputusan Permohonan dan Penyerahan pelan berlulus/tolak direkod dan dikeluarkan kepada pemohon dalam tempoh enam (6) hari.	-	11	11	-	-	-	100
DIREKTORAT PENGUATKUASAAN								
34	Permohonan Petak Khas Memperolehi keputusan dalam tempoh 3 hari selepas permohonan dikemukakan	-	17	17	-	-	-	100