

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP JANUARI- DISEMBER 2012

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		% Peratus Tidak Dicapai
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
KHIDMAT PENGURUSAN							
1	Memastikan pelantikan kakitangan dibuat dalam tempoh 4 bulan daripada tarikh tapisan kelayakan akademik dilakukan.	21	17	-	4	-	-
UNDANG-UNDANG							
2	Memuktamadkan draf perjanjian sehingga proses mematikan setem dalam tempoh 14 hari. <i>(Perjanjian yang disemak hendaklah siap dalam tempoh 12 hari dan dikembalikan kepada Jabatan berkaitan dalam tempoh 2 hari setelah ditandatangani dan dimatikan setem)</i>	117	107	-	10	-	-
PERKHIDMATAN PERBANDARAN							
3	Menjalankan pembersihan parit, jalan, bahu jalan dan tanah lapang 1 kali seminggu untuk kawasan perumahan dan 3 kali seminggu untuk kawasan komersial	715	709	6	-	-	0.83%
4	Memberi perkhidmatan kutipan sisa pepejal domestik 3 kali seminggu	715	712	3	-	-	0.41%
5	Menjalankan kerja-kerja pemotongan rumput setiap 3 minggu sekali di kawasan perumahan dan komersial	55	52	3	-	-	5.76%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP JANUARI- DISEMBER 2012

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		% Peratus Tidak Dicapai
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
6	Memastikan pemangkasan pokok-pokok teduhan dan pokok renek dilakukan setiap 6 bulan di kawasan yang dikenal pasti (3 zon)	5	5	-	-	-	-
7	Membaiki alat permainan yang rosak dalam tempoh 30 hari daripada tarikh aduan diterima	2	1	1	-	-	50%
KEJURUTERAAN							
8	Lampu jalan, lampu hiasan dan lampu isyarat disiasat dalam tempoh 2 hari daripada tarikh aduan diterima	404	404	-	-	-	-
9	Memastikan kerja-kerja menampal jalan dan taman yang berlubang dilaksanakan dalam tempoh 3 hari selepas aduan diterima.	471	471	-	-	-	-
BANGUNAN							
10	Siap proses pelan bangunan jenis skim dan kompleks perniagaan dalam tempoh 37 hari daripada tarikh surat permohonan dari OSC (Urusetia Pusat Setempat)	140	135	5	-	-	3.57%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP JANUARI- DISEMBER 2012

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		% Peratus Tidak Dicapai
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
11	Mengeluarkan keputusan terhadap pelan bangunan dalam tempoh 1 hingga 6 minggu mengikut kategori permohonan dari tarikh syarat dipatuhi	502	499	3	-	-	0.59%
12	Memproses dan meluluskan pelan bangunan rumah kediaman (3 unit dan kebawah) dalam tempoh 3 hari	153	153	-	-	-	-
13	Memproses dan meluluskan pelan pindaan dan tambahan rumah kediaman dalam tempoh 1 hari	502	502	-	-	-	-
14	Memproses dan meluluskan pelan tambahan dan pindaan kecil rumah kediaman dalam taman perumahan (Buku Panduan) dalam tempoh 1 hari	628	628	-	-	-	-
PERANCANG BANDAR							
15	Memberi keputusan permohonan kebenaran merancang dalam tempoh 8 minggu daripada tarikh penerimaan pelan yang telah ditunaikan syarat	307	307	-	-	-	-

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP JANUARI- DISEMBER 2012

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		% Peratus Tidak Dicapai
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA							
16	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.	3,566	3,566	-	-	-	-
17	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.	6,967	6,044	-	923	-	-
18	Kesemua keputusan permohonan Tukar Nama diproses dalam satu (1) hari kecuali permohonan yang di terima melalui pos atau secara berkelompok.	9,088	9,087	-	1	-	-
PERBENDAHARAAN							
19	Bil-bil cukai taksiran akan dikeluarkan dalam bulan Januari bagi setengah tahun pertama dan bulan Julai bagi setengah tahun kedua tiap-tiap tahun	400,978	400,978	-	-	-	-
20	Cek/EFT kepada pembekal akan dicetak/dipindahkan dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima	8,874	8,874	-	-	-	-

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP
JANUARI- DISEMBER 2012**

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		% Peratus Tidak Dicapai
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
21	Bayaran cukai taksiran yang diterima, adalah dikemaskini di paparan bil On-line seperti berikut:						
	Bayaran melalui kaunter ibu pejabat MPSP - Serta merta	77,481,412.05	77,481,412.05	-	-	-	-
22	Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MPSP - Hari yang sama	24,795,727.19	24,795,727.19	-	-	-	-
	Bayaran melalui laman web MPSP , agen bank, TM, TNB & POS - 1 hari selepas transaksi	23,204,254.72	23,204,254.72	-	-	-	-
	Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi	3,730,265.72	3,730,265.72	-	-	-	-
23	Bayaran kompaun letak kereta yang diterima, adalah dikemaskini di paparan semakan On-line seperti berikut:						
	Bayaran melalui kaunter ibu pejabat MPSP - Serta merta	824,917.00	824,917.00	-	-	-	-
	Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MPSP- Hari yang sama	90,395.00	90,395.00	-	-	-	-
	Bayaran melalui agen bank (RHB) & POS - 1 hari selepas transaksi	22,616.00	22,616.00	-	-	-	-
	Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi	-	-	-	-	-	-

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP JANUARI- DISEMBER 2012

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		% Peratus Tidak Dicapai
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
KEMASYARAKATAN							
24	Maklum balas aduan dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh 1 hari daripada tarikh aduan diterima (Aduan Kebersihan Awam)	818	277	541	-	-	66.13%
25	Maklum balas aduan dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh 5 hari daripada tarikh aduan diterima (Lain-Lain Kategori Aduan)	8,815	8,621	-	194	-	-
JABATAN PELESENAN							
26	Mengeluarkan bil lesen premis sementara dalam tempoh 1 hari selepas penerimaan borang permohonan lesen yang lengkap di Kaunter Berpusat.	1,604	1,604	-	-	-	-
27	Mengeluarkan bil lesen penjaja dalam tempoh 1 hari selepas penerimaan borang permohonan lesen yang lengkap di Kaunter Berpusat.	1,158	1,158	-	-	-	-
28	Makluman keputusan temuduga melalui SMS diberi 1 hari selepas temuduga	759	759	-	-	-	-

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP JANUARI- DISEMBER 2012

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		% Peratus Tidak Dicapai
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
JABATAN PERKHIDMATAN KESIHATAN							
29	Pemeriksaan Tahap Kebersihan Premis Makanan: Memeriksa tahap kebersihan setiap makanan yang didaftarkan dalam tempoh 3 bulan sekali.	4,148	4,148	-	-	-	-
PESURUHJAYA BANGUNAN							
30	Menangani masalah pelbagai aduan berkaitan Akta 663 (Akta Bangunan dan Harta Bersama Penyenggaraan dan Pengurusan) 2007 dan Akta 318 (Akta Hak Milik Strata) 1985 dan sebagainya dalam tempoh 14 hari dari tarikh aduan di terima	633	632	-	1	-	-
31	Memastikan pemaju mengadakan mesyuarat pertama penubuhan Badan Pengurusan Bersama (JMB) tidak lewat daripada 12 bulan (menurut Seksyen 4(1)(b) Akta 663) dari tarikh penyerahan milikan kosong petak itu kepada pembeli	2	2	-	-	-	-
32	Mengesahkan penubuhan Perbadanan Pengurusan (MC) bagi tujuan pengeluaran sijil oleh Pejabat Galian dalam tempoh 14 hari dari tarikh diterima.	13	13	-	-	-	-

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP
JANUARI- DISEMBER 2012**

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		% Peratus Tidak Dicapai
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
UNIT OSC (URUSETIA PUSAT SETEMPAT)							
33	Semua permohonan direkodkan dan dirujuk kepada Jabatan Induk dan Jabatan-jabatan Teknikal dalam tempoh 2 hari bagi konsep Jual Kemudian Bina (JKB), Projek Biasa	1,324	1,324	-	-	-	-
34	Semua permohonan direkodkan dan dirujuk kepada Jabatan Induk dan Jabatan-jabatan Teknikal dalam tempoh 1 hari bagi konsep Bina Kemudian Jual (BKJ), Projek Impak Tinggi, Projek Pelaburan Asing Dan Projek Kerajaan	49	49	-	-	-	-