

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP JANUARI-DISEMBER 2013

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.	28	8	4	16	-	-
UNDANG-UNDANG							
2	Memuktamadkan draf perjanjian sehingga proses mematkan 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 dimatkan setem)	101	74	-	27	-	-
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	7943	7179	764	-	-	9.62%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP JANUARI-DISEMBER 2013

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		% Peratus Tidak Dicapai
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
4	Memberi perkhidmatan kutipan sisa pepejal domestik 3 kali seminggu	7605	7407	198	-	-	2.60%
5	Menjalankan kerja-kerja pemetongan rumput setiap 3 minggu sekali di kawasan perumahan dan komersial	611	579	32	-	-	5.24%
LANDSKAP							
6	Memastikan pemangkasan pokok-pokok teduhan dan pokok renek dilakukan setiap 6 bulan di kawasan yang dikenal pasti (3 zon)	6	6	-	-	-	-
7	Membaiki alat permainan yang rosak dalam tempoh 30 hari daripada tarikh aduan diterima	104	47	57	-	-	54.80%
KEJURUTERAAN							
8	Lampu jalan, lampu hiasan dan lampu isyarat disiasat dalam tempoh 2 hari daripada tarikh aduan diterima	423	423	-	-	-	-

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP JANUARI-DISEMBER 2013

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		% Peratus Tidak Dicapai
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
9	Memastikan kerja-kerja menampal jalan dan taman yang berlubang dilaksanakan dalam tempoh 3 hari selepas aduan diterima.	399	399	-	-	-	-
BANGUNAN							
10	Siap proses pelan bangunan jenis skim dan kompleks perniagaan dalam tempoh 37 hari daripada tarikh surat permohonan dari OSC (Urusetia Pusat Setempat)	434	338	58	38	-	13.36 %
11	Mengeluarkan keputusan terhadap pelan bangunan dalam tempoh 1 hingga 6 minggu mengikut kategori permohonan dari tarikh syarat dipatuhi	587	587	-	-	-	-
12	Memproses dan meluluskan pelan bangunan rumah kediaman (3 unit dan kebawah) dalam tempoh 3 hari	101	101	-	-	-	-
13	Memproses dan meluluskan pelan pindaan dan tambahan rumah kediaman dalam tempoh 1 hari	525	525	-	-	-	-
14	Memproses dan meluluskan pelan tambahan dan pindaan kecil rumah kediaman dalam taman perumahan (Buku Panduan) dalam tempoh 1 hari	438	438	-	-	-	-

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP JANUARI-DISEMBER 2013

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		% Peratus Tidak Dicapai
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
PERANCANG BANDAR							
15	Memberi keputusan permohonan kebenaran merancang dalam tempoh 8 minggu daripada tarikh penerimaan pelan yang telah ditunaikan syarat	290	290	-	-	-	-
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.	545	545	-	-	-	-
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.	3,053	2,898	-	155	-	-

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP JANUARI-DISEMBER 2013

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		% Peratus Tidak Dicapai
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
18	Kesemua keputusan permohonan Tukar Nama diproses dalam satu (1) hari kecuali permohonan yang di terima melalui pos atau secara berkelompok.	8,352	8,352	-	-	-	-
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	406,619	406,619	-	-	-	-
20	Cek/EFT kepada pembekal akan dicetak/dipindahkan dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima	8,236	8,236	-	-	-	-
21	Bayaran cukai taksiran yang diterima, adalah dikemaskini di paparan bil On-line seperti berikut:	75,172,365.81	75,172,365.81	-	-	-	-
	Bayaran melalui kaunter ibu pejabat MPSP - Serta merta						
	Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MPSP - Hari yang sama	26,865,774.77	26,865,774.77	-	-	-	-
	Bayaran melalui laman web MPSP , agen bank, TM, TNB & POS - 1 hari selepas transaksi	24,201,419.74	24,201,419.74	-	-	-	-
	Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi	4,217,576.35	4,217,576.35	-	-	-	-

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP JANUARI-DISEMBER 2013

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		% Peratus Tidak Dicapai
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
22	Bayaran kompaun letak kereta yang diterima, adalah dikemaskini di paparan semakan On-line seperti berikut: Bayaran melalui kaunter ibu pejabat MPSP - Serta merta	1,012,027.00	1,012,027.00	-	-	-	-
	Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MPSP- Hari yang sama	134,520.00	134,520.00	-	-	-	-
	Bayaran melalui agen bank (RHB) & POS - 1 hari selepas transaksi	42,195.00	42,195.00	-	-	-	-
	Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi	-	-	-	-	-	-
KEMASYARAKATAN							
23	Maklum balas aduan dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh 1 hari daripada tarikh aduan diterima (Aduan Kebersihan Awam)	290	290	-	-	-	-

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP JANUARI-DISEMBER 2013

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		% Peratus Tidak Dicapai
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
24	Maklum balas aduan dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh 5 hari daripada tarikh aduan diterima (Lain-Lain Kategori Aduan)	10701	10701	-	-	-	-
JABATAN PELESENAN							
25	Mengeluarkan bil lesen premis sementara dalam tempoh 1 hari selepas penerimaan borang permohonan lesen yang lengkap di Kaunter Berpusat.	1397	1397	-	-	-	-
26	Mengeluarkan bil lesen penjaja dalam tempoh 1 hari selepas penerimaan borang permohonan lesen yang lengkap di Kaunter Berpusat.	1170	1170	-	-	-	-
27	Makluman keputusan temuduga melalui SMS diberi 1 hari selepas temuduga	640	640	-	-	-	-
JABATAN PERKHIDMATAN KESIHATAN							
28	Pemeriksaan Tahap Kebersihan Premis Makanan: Memeriksa tahap kebersihan setiap makanan yang didaftarkan dalam tempoh 3 bulan sekali.	4694	4694	-	-	-	-

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP JANUARI-DISEMBER 2013

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		% Peratus Tidak Dicapai
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
PESURUHJAYA BANGUNAN							
29	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	393	393	-	-	-	-
30	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	3	3	-	-	-	-
31	Mengesahkan penubuhan Perbadanan Pengurusan (MC) bagi tujuan pengeluaran sijil oleh Pejabat Galian dalam tempoh 14 hari dari tarikh diterima.	11	11	-	-	-	-
UNIT OSC (URUSETIA PUSAT SETEMPAT)							
32	Semua permohonan direkodkan dan dirujuk kepada Jabatan Induk dan Jabatan-jabatan Teknikal dalam tempoh 2 hari bagi konsep Jual Kemudian Bina (JKB), Projek Biasa	1298	1298	-	-	-	-

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP JANUARI-DISEMBER 2013

Bil	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		% Peratus Tidak Dicapai
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
33	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	57	57	-	-	-	-