

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP JANUARI – DISEMBER 2011

	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 5 bulan daripada tarikh iklan ditutup	14	8	-	6	-	-
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>	50	36	1	13	-	2.7%
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	8652	8543	109	-	-	1.3%
4	Memberi perkhidmatan kutipan sisa pepejal domestik 3 kali seminggu	11,574	11,284	290	-	-	2.5%
5	Menjalankan kerja-kerja pemotongan rumput setiap 3 minggu sekali di kawasan perumahan dan komersial	660	651	9	-	-	1.4%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP JANUARI – DISEMBER 2011

	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)	33	33	-	-	-	-
7	Membaiki alat permainan yang rosak dalam tempoh 30 hari daripada tarikh aduan diterima	428	306	122	-	-	28.5%
KEJURUTERAAN							
8	Lampu jalan, lampu hiasan dan lampu isyarat disiasat dalam tempoh 2 hari daripada tarikh aduan diterima	507	507	-	-	-	-
9	Memastikan kerja-kerja menampal jalan dan taman yang berlubang dilaksanakan dalam tempoh 3 hari selepas aduan diterima.	80	80	-	-	-	-
BANGUNAN							
10	MEMPROSES PELAN BANGUNAN 10.1 Siap proses pelan bangunan jenis skim dan kompleks perniagaan dalam tempoh 50 hari daripada tarikh surat permohonan dari OSC (Urusetia Pusat Setempat)	120	120	-	-	-	-

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP JANUARI – DISEMBER 2011

	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		% Peratus Tidak Dicapai
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
	10.2 Mengeluarkan keputusan terhadap pelan bangunan dalam tempoh 2 hingga 6 minggu mengikut kategori permohonan dari tarikh syarat dipatuhi.	368	367	1	-	-	0.3%
PERANCANG BANDAR							
1	Memberi keputusan permohonan kebenaran merancang dalam tempoh 8 minggu daripada tarikh penerimaan pelan yang telah ditunaikan syarat	308	308	-	-	-	-
PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA							
2	Notis taksiran dihantar kepada pembayar cukai tidak melebihi 75 hari daripada tarikh penerimaan Sijil Kelayakan Menduduki	11,337	10,084	-	1253	-	-
3	Penukaran nama pemilik harta dibuat dalam tempoh 2 minggu daripada tarikh permohonan diterima kecuali rumah kampung	7756	7736	18	2	-	0.23%
PERBENDAHARAAN							
4	Bil-bil cukai taksiran akan dikeluarkan dalam bulan Januari bagi setengah tahun pertama dan bulan Julai bagi setengah tahun kedua tiap-tiap tahun	462,187	462,187	-	-	-	-

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP JANUARI – DISEMBER 2011

	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		% Peratus Tidak Dicapai
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
15	Bayaran kepada pembekal akan dibuat dalam tempoh 14 hari setelah dokumen yang lengkap diterima	7690	7690	-	-	-	-
16	Bayaran cukai taksiran yang diterima, adalah dikemaskini di paparan bil On-line seperti berikut:	73,449,250.98	73,449,250.98	-	-	-	-
	Bayaran melalui kaunter ibu pejabat MPSP - Serta merta						
	Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MPSP - Hari yang sama	25,968,319.87	25,968,319.87	-	-	-	-
	Bayaran melalui laman web MPSP , agen bank, TM, TNB & POS - 1 hari selepas transaksi	21,247,980.34	21,247,980.34	-	-	-	-
	Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi	3,373,131.24	3,373,131.24	-	-	-	-
17	Bayaran kompaun letak kereta yang diterima, adalah dikemaskini di paparan semakan On-line seperti berikut:	1,104,732.50	1,104,732.50	-	-	-	-
	Bayaran melalui kaunter ibu pejabat MPSP - Serta merta						
	Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MPSP- Hari yang sama	110,040	110,040	-	-	-	-
	Bayaran melalui agen bank (RHB) & POS - 1 hari selepas transaksi	36,825	36,825	-	-	-	-

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP JANUARI – DISEMBER 2011

	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		% Peratus Tidak Dicapai
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
	Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi	-	-	-	-	-	-
KEMASYARAKATAN							
18	Maklum balas aduan dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh 5 hari daripada tarikh aduan diterima.	9506	9077	-	429	-	-
JABATAN PELESENAN							
19	Mengeluarkan bil lesen premis sementara dalam tempoh 1 hari selepas penerimaan borang permohonan lesen yang lengkap di Kaunter Berpusat.	1904	1904	-	-	-	-
20	Mengeluarkan bil lesen penjaja dalam tempoh 1 hari selepas penerimaan borang permohonan lesen yang lengkap di Kaunter Berpusat.	1343	1343	-	-	-	-
21	Makluman keputusan temuduga melalui SMS diberi 1 hari selepas temuduga, manakala surat tawaran dikeluarkan 2 hari selepas temuduga dijalankan.	861	861	-	-	-	-

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP JANUARI – DISEMBER 2011

	Piagam / Standard	Jumlah Diterima	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		% Peratus Tidak Dicapai
			Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
UNIT OSC (URUSETIA PUSAT SETEMPAT)							
22	Semua permohonan direkodkan dan dirujuk kepada Jabatan Induk dan Jabatan-jabatan Teknikal dalam tempoh 2 hari bagi konsep Jual Kemudian Bina (JKB), Projek Biasa	1282	1282	-	-	-	-
23	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	34	34	-	-	-	-