

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN MAC 2019

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah Diterima bulan semasa	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Peratus Ketidakaapaian (%)
				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.	-	13,043	* <b>13,043</b> Purata masa menunggu bagi perkhidmatan multiskill ialah <b>12 Minit 41 saat</b>	-	-	-	0
<b>UNDANG-UNDANG</b>								
2	Perjanjian ditandatangani dan disetemkan dalam masa 4 bulan selepas tarikh keluarnya Surat Setuju Terima	-	11	-	-	11	-	0
<b>PERKHIDMATAN PERBANDARAN</b>								
3	Pengurusan Sisa Pepejal Memberi perkhidmatan kutipan sisa pepejal domestik di kawasan Skim Kediaman 3 kali seminggu	-	468	468	-	-	-	0
4	Pembersihan Jalan, Parit Dan Pemotongan Rumput i. Menjalankan pembersihan parit dan jalan di kawasan perumahan 1 kali seminggu	-	156	156	-	-	-	0

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN MAC 2019

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah Diterima bulan semasa	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Peratus Ketidakaapaian (%)
				Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
	ii. Menjalankan pembersihan jaan dan bahu jalan di kawasan komersial berpusat setiap hari	-	140	140	-	-	-	0
	iii. Menjalankan kerja-kerja pemotongan rumput di kawasan perumahan dan komersial 21 hari sepusingan	-	39	39	-	-	-	0
<b>LANDSKAP</b>								
5	Melaksanakan kerja-kerja pangkasan 1,000 batang pokok teduhan landskap di Jalan Negeri dan Jalan Perbandaran setiap bulan	-	2,182 nos	2,182 nos	-	-	-	0
6	Membaiki kerosakan kecil alat permainan dalam tempoh tujuh (7) hari daripada tarikh aduan diterima	-	-	-	-	-	-	-
<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	13	58	59	-	12	-	0

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN MAC 2019

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah Diterima bulan semasa	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Peratus Ketidakaapaian (%)
				Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
8	Pothole ditampal dalam masa 24 jam selepas aduan	-	14	14	-	-	-	0
<b>BANGUNAN</b>								
9	Memproses dan mengeluarkan keputusan terhadap pelan bangunan dalam tempoh 37 hari daripada tarikh terima permohonan di OSC	-	25	25	-	-	-	0
10	Memproses dan meluluskan pelan bangunan rumah kediaman dalam tempoh 21 hari	-	8	8	-	-	-	0
11	Memproses dan meluluskan pelan tambahan dan pindaan kecil rumah kediaman dalam taman perumahan (Buku Panduan) dalam tempoh 1 hari	-	28	28	-	-	-	0

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN MAC 2019

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah Diterima bulan semasa	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Peratus Ketidakaapaian (%)
				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	-	13	13	-	-	-	0
13	Memproses dan meluluskan pelan pindaan tambahan rumah kediaman dalam tempoh 1 hari	-	44	44	-	-	-	0
PERANCANG BANDAR								
14	Memberi keputusan permohonan kebenaran merancang dalam tempoh 8 minggu daripada tarikh penerimaan pelan yang telah ditunaikan syarat.	-	24	24	-	-	-	0
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.	-	312	312	-	-	-	0

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN MAC 2019

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah Diterima bulan semasa	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Peratus Ketidakaapaian (%)
				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.	-	685	169	-	516	-	0
17	Kesemua keputusan permohonan Tukar Nama diproses dalam satu (1) hari kecuali permohonan yang di terima melalui pos atau secara berkelompok.	-	924	922	-	2	-	0
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.	-	-	-	-	-	-	-
19	Cek/EFT kepada pembekal akan dicetak/disahkan dalam tempoh <b>14 hari</b> dari tarikh dokumen lengkap diterima.	-	629	629	-	-	-	0

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN MAC 2019

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah Diterima bulan semasa	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Peratus Ketidapcaian (%)
				Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
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.	-	4963 transaksi RM2,355,639.99	4963 transaksi RM2,355,639.99	-	-	-	0
	Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MPSP - Hari yang sama.	-	2511 transaksi RM674,634.73	2511 transaksi RM674,634.73	-	-	-	0
	Bayaran melalui laman web MPSP , agen bank, TM, TNB & POS - 1 hari selepas transaksi.	-	8650 transaksi RM2,016,862.73	8650 transaksi RM2,016,862.73	-	-	-	0
	Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi.	-	992 transaksi RM264,388.75	992 transaksi RM264,388.75	-	-	-	0
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.	-	5360 transaksi RM126,015.00	5360 transaksi RM126,015.00	-	-	-	0
	Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MPSP- Hari yang sama.	-	2456 transaksi RM54,925.00	2456 transaksi RM54,925.00	-	-	-	0

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN MAC 2019

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah Diterima bulan semasa	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Peratus Ketidakaapaian (%)
				Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
	Bayaran melalui agen bank (RHB) & POS - 1 hari selepas transaksi.	-	2595 transaksi RM52,735.00	2595 transaksi RM52,735.00	-	-	-	0
	Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi.	-	41 transaksi RM1,310.00	41 transaksi RM,1.310.00	-	-	-	0
<b>KEMASYARAKATAN</b>								
22	Memberi maklum balas tempahan kompleks sukan dan dewan dalam tempoh 1 hari bekerja	-	252	252	-	-	-	0
<b>KORPORAT DAN PERHUBUNGAN ANTARABANGSA</b>								
23	Maklum balas aduan dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh 5 hari dari tarikh aduan diterima	-	1,058	1,058	-	-	-	0

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP

## BULAN MAC 2019

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah Diterima bulan semasa	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Peratus Ketidakaapaian (%)
				Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
<b>JABATAN PELESENAN</b>								
24	i. Lesen Premis dan Iklan bagi kategori Tidak Berisiko Dalam Skim dikeluarkan dalam tempoh serta-merta selepas penerimaan borang yang lengkap	-	258	258	-	-	-	0
	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	-	78	78	-	-	-	0
25	Lesen Penjaja dikeluarkan serta-merta selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap	-	108	108	-	-	-	0
26	Lesen Veterinar dikeluarkan serta-merta selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap	-	3	3	-	-	-	0



# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN MAC 2019

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah Diterima bulan semasa	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Peratus Ketidakaapaian (%)
				Dicapai	Tidak Dicapai	Dalam Standard	Tidak Dicapai	
27	Permohonan Lesen Hiburan diberi keputusan dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan diterima	-	4	4	-	-	-	0
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	-	126	126	-	-	-	0
JABATAN PERKHIDMATAN KESIHATAN								
29	Memberi suntikan anti tifoid dalam tempoh 30 minit selepas pendaftaran di Klinik MPSP	-	596 orang (281 tiket)	596 orang (281 tiket)	-	-	-	0
PESURUHJAYA BANGUNAN								
30	Menangani aduan berkaitan Akta 757 (Akta Pengurusan Strata 2013) dan sebagainya dalam tempoh 14 hari dari tarikh aduan di terima.	-	119	119	-	-	-	0

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPSP BULAN MAC 2019

Bil	Piagam / Standard	Baki yang dibawa dari bulan lepas	Jumlah Diterima bulan semasa	Siap Dilaksana		Belum Siap Dilaksana		Peratus Ketidakaapaian (%)
				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.	-	1	1	-	-	-	0
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.	-	134	134	-	-	-	0
33	Dokumen Pemakluman Keputusan Permohonan dan Penyerahan pelan berlulus/tolak direkod dan dikeluarkan kepada pemohon dalam tempoh enam (6) hari.	-	18	18	-	-	-	0
DIREKTORAT PENGUATKUASAAN								
34	Permohonan Petak Khas Memperolehi keputusan dalam tempoh 3 hari selepas permohonan dikemukakan	-	27	27	-	-	-	0