

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS PERBANDARAN MANJUNG BULAN APRIL 2018**

JABATAN PENILAIAN

Bil.	Janji	Tempoh Piagam	Menepati Tempoh masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh masa / Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
			Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
1	Pindahmilik Pegangan Bercukai	14 hari bekerja	83	100%	0	0%	83
2	Carian Rasmi	7 hari bekerja	42	100%	0	0%	42
3	Laporan aduan berkaitan Penilaian	14 hari bekerja dari tarikh surat diterima	3	100%	0	0%	3

JABATAN BANGUNAN

Bil.	Janji	Tempoh Piagam	Menepati Tempoh masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh masa / Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
			Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
1	Memberi ulasan terhadap permohonan pelan bagi : - Sekim Perumahan - Komersial dan Industri - Institut, Pusat Perubatan dan Rumah Ibadat - Binaan dan Struktur Telekomunikasi - Bangunan Sementara - Pindaan kepada pelan lulus / bangunan sedia ada bagi kategori di atas	15 hari	0	0%	0	0%	0
2	Memberi ulasan terhadap permohonan pelan bagi : - Bangunan / Rumah Persendirian - Rumah Kedai / Kedai Pejabat Individu	7	0	0%	0	0%	0
3	Memberi keputusan terhadap permohonan pelan bagi : - Pindaan kepada Pelan Lulus / Bangunan Sedia Ada (Kecuali kategori Piagam 1)	5	1	100%	0	0%	1

Bil.	Janji	Tempoh Piagam	Menepati Tempoh masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh masa / Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
			Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
4	Memproses serta memberi keputusan terhadap permohonan pelan bagi : - Pelan Tambahan Awning dan Tembok - Pelan Tambahan Awning - Pelan kerja-kerja kecil bangunan	Serta merta	10	100%	0	0%	10
5	Mengambil tindakan pengeluaran botis terhadap bangunan yang didirikan tanpa kebenaran setelah maklum balas kepada pengadu dikeluarkan	15 hari	1	0	0	0%	1
6	Memberi maklum balas kepada pengadu dari tarikh penerimaan aduan.	10 hari	8	100%	0	0%	8
7	Mengeluarkan permit sementara di atas rizab jalan bagi : - Khemah kenduri perkahwinan, bangsal pertunjukan, bangsal upacara perkahwinan, kematian dan seumpamanya; - Tempat sembahyang; - Mendeposit bahan binaan atas jalan dengan kebenaran; - Bangsal kerja bagi pembinaan setor perhubungan dengan bangunan baru; - Perancah yang didirikan di atas jalan; - Pelantar kerja-kerja berangka ; platform atau struktur sementara daripada apa-apa jenis yang didirikan atas bumbung bersempadan jalan; dan - Pemasangan 'hording' atas jalan lorong jalan atau lorong jalan kaki berhubung dengan kerja-kerja bangunan.	Serta merta	8	100%	0	0%	8

JABATAN KESIHATAN AWAM DAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN

Bil.	Janji	Tempoh Piagam	Menepati Tempoh masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh masa / Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
			Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
1	Piagam 1 (Lesen Tidak Berisiko)	Serta merta	47	100%	0	0%	47
2	Piagam 2 (Lesen Berisiko)	Tidak Melebihi 10 Hari Bekerja	9	100%	0	0%	9
3	Piagam 3 (Lesen Penjaja)	Tidak Melebihi 10 Hari Bekerja	10	100%	0	0%	10
4	Permit Iklan Sementara	Serta merta	5	100%	0	0%	5
5	Kutipan Sampah Domestik Bagi Kawasan Bandar/Perniagaan	Setiap Hari	0	0%	0	0%	0
6	Kutipan Sampah Domestik Bagi Kawasan Kediaman	3 kali seminggu	0	0%	0	0%	0
7	Pemotongan Rumput Bagi Kawasan Taman Perumahan	1 Kali Sebulan	0	0%	0	0%	0
8	Pembersihan Sistem Perparitan/Longkang Bagi Kawasan Perumahan	1 Kali Sebulan	0	0%	0	0%	0

JABATAN PERBENDAHARAAN

Bil.	Janji	Tempoh Piagam	Menepati Tempoh masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh masa / Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
			Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
1	Pembayaran kepada Pembekal/Pemborong setelah dokumen lengkap	14 hari	304	99.67%	1	0.33%	305

JABATAN PENGUATKUASAAN

Bil.	Janji	Tempoh Piagam	Menepati Tempoh masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh masa / Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
			Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
1	Tindakan pengeluaran kompaun yang tidak berbayar	2 hari	797	100%	0	0%	797
2	Tindakan penyimpanan dan pelupusan barang sitaan	Barang mudah rosak selepas 14 hari barang kekal selepas 21 hari	0	0%	0	0%	0
3	Tindakan siasatan aduan	10 hari	34	100%	0	0%	34
4	Tindakan menghapuskan kacau ganggu	14 hari	1	100%	0	0%	1
5	Tindakan pengeluaran lesen anjing	Serta merta	55	100%	0	0%	55

JABATAN PEMBANGUNAN KOMUNITI DAN SOSIAL

Bil.	Janji	Tempoh Piagam	Menepati Tempoh masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh masa / Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
			Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
1	Maklumbalas permohonan sewaan / penggunaan Dewan Majlis /Kompleks Sukan / kemudahan awam dikeluarkan dalam tempoh yang ditetapkan	3 hari bekerja dari tarikh permohonan	45	100%	0	0%	45

UNIT KORPORAT DAN PERHUBUNGAN AWAM

Bil.	Janji	Tempoh Piagam	Menepati Tempoh masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh masa / Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
			Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
1	Mengemukakan maklum balas akuan penerimaan aduan kepada pengadu yang mempunyai akamat lengkap, e-mel / dan nombor telefon.	24 jam selepas aduan diterima	109	100%	0	0%	109
2	Memastikan maklum balas tindakan terhadap aduan awam dikeluarkan kepada semua pengadu yang mempunyai alamat lengkap, emel dan nombor telefon.	10 hari bekerja selepas aduan diterima	109	100%	0	0%	109

LAPORAN KESELURUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS PERBANDARAN MANJUNG BULAN APRIL 2018

Bil.	Jabatan / Unit	Menepati Tempoh masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh masa / Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
1	JABATAN PENILAIAN	128	100%	-	-	128
2	JABATAN BANGUNAN	28	100%	-	-	28
3	JABATAN KESIHATAN DAN PERKHIDMATAN BANDAR	71	100%	-	-	71
4	JABATAN PERBENDAHARAAN	304	99.67%	1	0.33%	305
5	JABATAN PENGUATKUASAAN	887	100%	-	-	887
6	JABATAN PEMBANGUNAN KOMUNITI DAN SOSIAL	45	100%	-	-	45
7	UNIT KORPORAT DAN PERHUBUNGAN AWAM	218	100%	-	-	218
	JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN	1681	99.94%	1	0.06%	1682