

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS PERBANDARAN MANJUNG BULAN JULAI 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	49	100%	0	0%	49
2	Carian Rasmi	7 hari bekerja	33	100%	0	0%	33
3	Laporan aduan berkaitan Penilaian	14 hari bekerja dari tarikh surat diterima	1	100%	0	0%	1

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	10	100%	0	0%	10
2	Memberi ulasan terhadap permohonan pelan bagi : - Bangunan / Rumah Persendirian - Rumah Kedai / Kedai Pejabat Individu	7	6	100%	0	0%	6
3	Memberi keputusan terhadap permohonan pelan bagi : - Pindaan kepada Pelan Lulus / Bangunan Sedia Ada (Kecuali kategori Piagam 1)	5	21	95.2%	1	4.8%	22

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	13	100%	0	0%	13
5	Mengambil tindakan pengeluaran botis terhadap bangunan yang didirikan tanpa kebenaran setelah maklum balas kepada pengadu dikeluarkan	15 hari	9	100%	0	0%	9
6	Memberi maklum balas kepada pengadu dari tarikh penerimaan aduan.	10 hari	13	100%	0	0%	13
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	10	100%	0	0%	10

JABATAN PELESENAN

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	44	100%	0	0%	44
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	14	100%	0	0%	14
4	Permit Iklan Sementara	Serta merta	4	100%	0	0%	4

JABATAN KESIHATAN PERSEKITARAN DAN PERKHIDMATAN BANDAR

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	Kutipan Sampah Domestik Bagi Kawasan Bandar/Perniagaan	Setiap Hari	31	100%	0	0%	31
2	Kutipan Sampah Domestik Bagi Kawasan Kediaman	3 kali seminggu	15	100%	0	0%	15
3	Pemotongan Rumput Bagi Kawasan Taman Perumahan	1 Kali Sebulan	1	100%	0	0%	1
4	Pembersihan Sistem Perparitan/Longkang Bagi Kawasan Perumahan	1 Kali Sebulan	1	100%	0	0%	1

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	154	100%	0	0%	154

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	1500	100%	0	0%	1500
2	Tindakan penyimpanan dan pelupusan barang sitaan	Barang mudah rosak selepas 14 hari barang kekal selepas 21 hari	8	100%	0	0%	8
3	Tindakan siasatan aduan	10 hari	42	100%	0	0%	42
4	Tindakan menghapuskan kacau ganggu	14 hari	-	-	-	-	-
5	Tindakan pengeluaran lesen anjing	Serta merta	35	100%	0	0%	35

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	32	100%	0	0%	32

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 dan memastikan maklum balas tindakan terhadap aduan awam dikeluarkan kepada semua pengadu yang mempunyai alamat lengkap, emel dan nombor telefon	24 jam selepas aduan diterima dan 10 hari bekerja selepas aduan diterima	137	100%	0	0%	137

LAPORAN KESELURUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

MAJLIS PERBANDARAN MANJUNG BULAN JUN 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	83	100%	0	0%	83
2	JABATAN BANGUNAN	82	95.2%	1	4.8%	83
3	JABATAN PELESENAN	71	100%	0	0%	71
4	JABATAN KESIHATAN PERSEKITARAN DAN PERKHIDMATAN BANDAR	48	100%	0	0%	48
5	JABATAN PERBENDAHARAAN	154	100%	0	0%	154
6	JABATAN PENGUATKUASAAN	1585	100%	0	0%	1585
7	JABATAN PEMBANGUNAN KOMUNITI DAN SOSIAL	32	100%	0	0%	32
8	UNIT KORPORAT DAN PERHUBUNGAN AWAM	137	100%	0	0%	137
	JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN	2192	99.95%	1	0.05%	2193