

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS PERBANDARAN MANJUNG BULAN MEI 2019**

JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA

| 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 | 63 | 100% | 0 | 0% | 63 |
| 2 | Carian Rasmi | 7 hari bekerja | 33 | 100% | 0 | 0% | 33 |
| 3 | Laporan aduan berkaitan Penilaian | 14 hari bekerja dari tarikh surat diterima | 2 | 100% | 0 | 0% | 2 |

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 : a. Sekim Perumahan b. Komersial dan Industri c. Institut, Pusat Perubatan dan Rumah Ibadat d. Binaan dan Struktur Telekomunikasi e. Bangunan Sementara f. Bangunan/Rumah Persendirian g. Rumah Kedai/Kedai Pejabat Individu h. Pindaan kepada pelan lulus / bangunan sedia ada | 14 hari | 30 | 88% | 4 | 12% | 34 |
| 2 | Memproses serta memberi keputusan terhadap permohonan pelan bagi : -Pelan Tambahan Awning dan Tembok; -Pelan Tambahan Awning; -Pelan Kerja-kerja Kecil Bangunan. | Serta merta | 18 | 100% | 0 | 0% | 18 |
| 3 | Mengambil tindakan pengeluaran notis terhadap bangunan yang didirikan tanpa kebenaran setelah maklumbias kepada pengadu dikeluarkan. | 15 hari | 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 | Memberi maklumbalas kepada pengadu dari tarikh penerimaan aduan. | 10 hari | 6 | 100% | 0 | 0% | 6 |
| 5 | Mengeluarkan surat ulasan terhadap permohonan lesen ke Jabatan Kesihatan dan Perkhidmatan Bandar dari tarikh permohonan diterima. | 5 hari | 3 | 100% | 0 | 0% | 3 |
| 6 | Mengeluarkan permit sementara di atas rizab jalan bagi <ul style="list-style-type: none"> - 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 | 18 | 100% | 0 | 0% | 18 |

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 | 56 | 100% | 0 | 0% | 56 |
| 2 | Piagam 2 (Lesen Berisiko) | Tidak Melebihi 10 Hari Bekerja | 19 | 100% | 0 | 0% | 19 |
| 3 | Piagam 3 (Lesen Penjaja) | Tidak Melebihi 10 Hari Bekerja | 9 | 100% | 0 | 0% | 9 |
| 4 | Permit Iklan Sementara | Serta merta | 29 | 100% | 0 | 0% | 29 |

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 | 372 | 100% | 0 | 0% | 372 |

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 | 1633 | 100% | 0 | 0% | 1633 |
| 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 | 46 | 100% | 0 | 0% | 46 |
| 4 | Tindakan menghapuskan kacau ganggu | 14 hari | 6 | 100% | 0 | 0% | 6 |
| 5 | Tindakan pengeluaran lesen anjing | Serta merta | 52 | 100% | 0 | 0% | 52 |

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 | 13 | 100% | 0 | 0% | 13 |

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 | 117 | 100% | 0 | 0% | 117 |

LAPORAN KESELURUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS PERBANDARAN MANJUNG BULAN MEI 2019

| 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 | 98 | 100% | 0 | 0% | 98 |
| 2 | JABATAN BANGUNAN | 76 | 95% | 4 | 5% | 80 |
| 3 | JABATAN PELESENAN | 113 | 100% | 0 | 0% | 113 |
| 4 | JABATAN KESIHATAN PERSEKITARAN DAN PERKHIDMATAN BANDAR | 48 | 100% | 0 | 0% | 48 |
| 5 | JABATAN PERBENDAHARAAN | 372 | 100% | 0 | 0% | 372 |
| 6 | JABATAN PENGUATKUASAAN | 1737 | 100% | 0 | 0% | 1737 |
| 7 | JABATAN PEMBANGUNAN KOMUNITI DAN SOSIAL | 13 | 100% | 0 | 0% | 13 |
| 8 | UNIT KORPORAT DAN PERHUBUNGAN AWAM | 117 | 100% | 0 | 0% | 117 |
| | JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN | 2574 | 99.85% | 4 | 0.15% | 2578 |