

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

**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                            | 66   | 100%                | 0  | 0%                        | 66                  |
| 2    | Carian Rasmi                      | 7 hari bekerja                             | 30   | 100%                | 0  | 0%                        | 30                  |
| 3    | Laporan aduan berkaitan Penilaian | 14 hari bekerja dari tarikh surat diterima | 5  | 100%                | 0  | 0%                        | 5                   |

## 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 :<br>- Sekim Perumahan<br>- Komersial dan Industri<br>- Institut, Pusat Perubatan dan Rumah Ibadat<br>- Binaan dan Struktur Telekomunikasi<br>- Bangunan Sementara<br>- Pindaan kepada pelan lulus / bangunan sedia ada bagi kategori di atas | 15 hari       | 9  | 100%                | 0  | 0%                        | 9                   |
| 2    | Memberi ulasan terhadap permohonan pelan bagi :<br>- Bangunan / Rumah Persendirian<br>- Rumah Kedai / Kedai Pejabat Individu  | 7             | 5  | 100%                | 0  | 0%                        | 5                   |
| 3    | Memberi keputusan terhadap permohonan pelan bagi :<br>- Pindaan kepada Pelan Lulus / Bangunan Sedia Ada (Kecuali kategori Piagam 1)   | 5             | 13   | 92.86%              | 1  | 7.14%                     | 14                  |

| 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 :<br>- Pelan Tambahan Awning dan Tembok<br>- Pelan Tambahan Awning<br>- Pelan kerja-kerja kecil bangunan  | Serta merta   | 18   | 100%                | 0  | 0%                        | 18                  |
| 5    | Mengambil tindakan pengeluaran botis terhadap bangunan yang didirikan tanpa kebenaran setelah maklum balas kepada pengadu dikeluarkan  | 15 hari       | 3  | 100%                | 0  | 0%                        | 3                   |
| 6    | Memberi maklum balas kepada pengadu dari tarikh penerimaan aduan.  | 10 hari       | 14   | 100%                | 0  | 0%                        | 14                  |
| 7    | Mengeluarkan permit sementara di atas rizab jalan bagi<br>- Khemah kenduri perkahwinan, bangsal pertunjukan, bangsal upacara perkahwinan, kematian dan seumpamanya<br>- Tempat sembahyang;<br>- Mendeposit bahan binaan atas jalan dengan kebenaran;<br>- Bangsal kerja bagi pembinaan setor perhubungan dengan bangunan baru;<br>- Perancah yang didirikan di atas jalan;<br>- Pelantar kerja-kerja berangka ; platform atau struktur sementara daripada apa-apa jenis yang didirikan atas bumbung bersempadan jalan; dan<br>- Pemasangan 'hording' atas jalan lorong jalan atau lorong jalan kaki berhubung dengan kerja-kerja bangunan. | Serta merta   | 12   | 100%                | 0  | 0%                        | 12                  |

## 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                    | 35   | 100%                | 0  | 0%                        | 35                  |
| 2    | Piagam 2 (Lesen Berisiko)       | Tidak Melebihi 10 Hari Bekerja | 2  | 100%                | 0  | 0%                        | 2                   |
| 3    | Piagam 3 (Lesen Penjaja)        | Tidak Melebihi 10 Hari Bekerja | 3  | 100%                | 0  | 0%                        | 3                   |
| 4    | Permit Iklan Sementara          | Serta merta                    | 10   | 100%                | 0  | 0%                        | 10                  |

## 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     | 30   | 100%                | 0  | 0%                        | 30                  |
| 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       | 178  | 100%                | 0  | 0%                        | 178                 |

### 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  | 675  | 100%                | 0  | 0%                        | 675                 |
| 2    | Tindakan penyimpanan dan pelupusan barang sitaan | Barang mudah rosak selepas 14 hari barang kekal selepas 21 hari | -  | -                   | -  | -                         | -                   |
| 3    | Tindakan siasatan aduan                          | 10 hari   | 32   | 100%                | 0  | 0%                        | 32                  |
| 4    | Tindakan menghapuskan kacau ganggu               | 14 hari   | 8  | 100%                | -  | -                         | 8                   |
| 5    | Tindakan pengeluaran lesen anjing                | Serta merta   | 7  | 100%                | 0  | 0%                        | 7                   |

### 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 | 12   | 100%                | 0  | 0%                        | 12                  |

### 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 | 122  | 100%                | 0  | 0%                        | 122                 |

**LAPORAN KESELURUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN**  
**MAJLIS PERBANDARAN MANJUNG BULAN SEPTEMBER 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                                      | 101  | 100%                | 0  | 0%                        | 101                 |
| 2    | JABATAN BANGUNAN                                       | 74   | 98.67%              | 1  | 1.33%                     | 75                  |
| 3    | JABATAN PELESENAN                                      | 50   | 100%                | 0  | 0%                        | 50                  |
| 4    | JABATAN KESIHATAN PERSEKITARAN DAN PERKHIDMATAN BANDAR | 47   | 100%                | 0  | 0%                        | 47                  |
| 5    | JABATAN PERBENDAHARAAN                                 | 178  | 100%                | 0  | 0%                        | 178                 |
| 6    | JABATAN PENGUATKUASAAN                                 | 722  | 100%                | 0  | 0%                        | 722                 |
| 7    | JABATAN PEMBANGUNAN KOMUNITI DAN SOSIAL                | 12   | 100%                | 0  | 0%                        | 12                  |
| 8    | UNIT KORPORAT DAN PERHUBUNGAN AWAM                     | 122  | 100%                | 0  | 0%                        | 122                 |
|      | <b>JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN</b>  | <b>1306</b>                                      | <b>99.92%</b>       | <b>1</b>   | <b>0.08%</b>              | <b>1307</b>         |