

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS PERBANDARAN MANJUNG BULAN APRIL 2021**

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 | 91 | 100% | 0 | 0% | 91 |
| 2 | Carian Rasmi | 7 hari bekerja | 22 | 100% | 0 | 0% | 22 |
| 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 : 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 | 34 | 100% | 0 | 0% | 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 | 29 | 100% | 0 | 0% | 29 |
| 3 | Mengambil tindakan pengeluaran notis terhadap bangunan yang didirikan tanpa kebenaran setelah maklumbias kepada pengadu dikeluarkan. | 15 hari | 8 | 100% | 0 | 0% | 8 |

JABATAN PELESENAN DAN 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 | |
| 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 | 5 | 100% | 0 | 0% | 5 |
| 6 | <p>Mengeluarkan permit sementara di atas rizab jalan bagi</p> <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 <p>Pemasangan 'hording' atas jalan lorong jalan atau lorong jalan kaki berhubung dengan kerja-kerja bangunan.</p> | Serta merta | 32 | 100% | 0 | 0% | 32 |

| 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 | Lesen Tidak Berisiko | Serta merta | 47 | 100% | 0 | 0% | 47 |
| 2 | Lesen Berisiko | Tidak Melebihi 10 Hari Bekerja | 40 | 100% | 0 | 0% | 40 |
| 3 | Lesen Penjaja | Serta merta | 2 | 100% | 0 | 0% | 2 |
| 4 | Permit Iklan Sementara | Serta merta | 10 | 100% | 0 | 0% | 10 |
| 5 | Tindakan pengeluaran kompaun yang tidak berbayar (TLK) | Tindakan notis peringatan dalam masa 14 hari dari tarikh penerimaan data maklumat dari sistem JPJ online | 1195 | 100% | 0 | 0% | 1195 |
| 6 | Tindakan penyimpanan dan pelupusan barang sitaan | Barang mudah rosak -Selepas 24 jam dari masa barang disita Barang kekal - Selepas 90 hari dari tarikh barang disita. | 1 | 100% | 0 | 0% | 1 |
| 7 | Tindakan siasatan aduan | 10 hari bekerja | 39 | 100% | 0 | 0% | 39 |
| 8 | Tindakan menghapuskan kacau ganggu | 14 hari (Notis) | 7 | 100% | 0 | 0% | 7 |
| 9 | Tindakan pengeluaran lesen dan lencana anjing. | Serta merta | 441 | 100% | 0 | 0% | 441 |

| 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 | 12 | 100% | 0 | 0% | 12 |
| 3 | Pemotongan Rumput Bagi Kawasan Taman Perumahan | 2 Kali Sebulan | 2 | 100% | 0 | 0% | 2 |
| 4 | Pembersihan Sistem Perparitan/ Longkang Bagi Kawasan Perumahan | JRB - 1 Kali setiap 2 bulan PLB – 1 Kali setiap 3 bulan | - - | 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 | 421 | 100% | 0 | 0% | 421 |

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 | 3 | 100% | 0 | 0% | 3 |

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 alamat 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 | 170 | 100% | 0 | 0% | 170 |

LAPORAN KESELURUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN**MAJLIS PERBANDARAN MANJUNG BULAN APRIL 2021**

| 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 DAN PENGURUSAN HARTA | 114 | 100% | 0 | 0% | 114 |
| 2 | JABATAN BANGUNAN | 114 | 100% | 0 | 0% | 114 |
| 3 | JABATAN PELESENAN DAN PENGUATKUASAAN | 1782 | 100% | 0 | 0% | 1782 |
| 4 | JABATAN KESIHATAN PERSEKITARAN DAN PERKHIDMATAN BANDAR | 44 | 100% | 0 | 0% | 44 |
| 5 | JABATAN PERBENDAHARAAN | 421 | 100% | 0 | 0% | 421 |
| 6 | JABATAN PEMBANGUNAN KOMUNITI DAN SOSIAL | 3 | 100% | 0 | 0% | 3 |
| 7 | UNIT KORPORAT DAN PERHUBUNGAN AWAM | 170 | 100% | 0 | 0% | 170 |
| | JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN | 2648 | 100% | 0 | 0% | 2648 |