

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS PERBANDARAN MANJUNG BULAN DISEMBER 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 | 153 | 100% | 0 | 0% | 153 |
| 2 | Carian Rasmi | 7 hari bekerja | 64 | 100% | 0 | 0% | 64 |
| 3 | Laporan aduan berkaitan Penilaian | 14 hari bekerja dari tarikh surat diterima | 9 | 100% | 0 | 0% | 9 |

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 | 55 | 100% | 0 | 0% | 55 |
| 2 | Memproses serta memberi keputusan terhadap permohonan pelan bagi : -Pelan Tambahan Awning dan Tembok; -Pelan Tambahan Awning; -Pelan Kerja-kkerja Kecil Bangunan. | Serta merta | 32 | 100% | 0 | 0% | 32 |
| 3 | Mengambil tindakan pengeluaran notis terhadap bangunan yang didirikan tanpa kebenaran setelah maklumbias kepada pengadu dikeluarkan. | 15 hari | 3 | 100% | 0 | 0% | 3 |

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 | 11 | 100% | 0 | 0% | 11 |
| 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 | 45 | 100% | 0 | 0% | 45 |

| 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 | Memproses permohonan Lesen Premis Perniagaan Tidak Berisiko | 1 hari (Serta Merta) | 96 | 100% | 0 | 0% | 96 |
| 2 | Memproses Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko | 10 hari bekerja | 17 | 100% | 0 | 0% | 17 |
| 3 | Memproses Permohonan Lesen Penjaja | 1 hari (Serta merta) | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 |
| 4 | Memproses Permohonan Permit Iklan Sementara | 1 hari (Serta merta) | 43 | 100% | 0 | 0% | 43 |
| 5 | Memproses permohonan Permit Perniagaan Sementara | 1 hari (Serta merta) | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 |
| 6 | Memproses notis peringatan pertama bagi kompaun yang tidak membayar bermula tarikh kemaskini data. | 14 hari | 370 | 100% | 0 | 0% | 370 |

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 | |
|-----|--|------------------------------------|--------------------------|---------------------|--------------------------------|---------------------------|----|
| 7 | Tindakan penyimpanan dan pelupusan barang sitaan | | | | | | |
| | • Barang mudah rosak | Selepas 24 jam dari masa disita | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 |
| | • Barang kekal | Selepas 90 hari dari tarikh sitaan | 6 | 100% | 0 | 0% | 6 |
| 8 | Memproses tindakan dan memberi maklumbalas aduan | 10 hari | 60 | 100% | 0 | 0% | 60 |
| 9 | Memproses pengeluaran notis bagi sebarang aduan kacau ganggu | 14 hari | 75 | 100% | 0 | 0% | 75 |
| 10. | Memproses pengeluaran lesen dan lencana anjing. | 1 hari (Serta-merta) | 0 | 100% | 0 | 0% | 0 |

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 | 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 | - | 0% | 0 | 0% | - |
| | | 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 | 320 | 100% | 0 | 0% | 320 |

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 | 28 | 100% | 0 | 0% | 28 |

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 | 27 | 100% | 0 | 0% | 27 |

LAPORAN KESELURUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

MAJLIS PERBANDARAN MANJUNG BULAN DISEMBER 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 | 226 | 100% | 0 | 0% | 226 |
| 2 | JABATAN BANGUNAN | 149 | 100% | 0 | 0% | 149 |
| 3 | JABATAN PELESENAN DAN PENGUATKUASAAN | 526 | 100% | 0 | 0% | 526 |
| 4 | JABATAN KESIHATAN PERSEKITARAN DAN PERKHIDMATAN BANDAR | 45 | 100% | 0 | 0% | 45 |
| 5 | JABATAN PERBENDAHARAAN | 320 | 100% | 0 | 0% | 320 |
| 6 | JABATAN PEMBANGUNAN KOMUNITI DAN SOSIAL | 28 | 100% | 0 | 0% | 28 |
| 7 | UNIT KORPORAT DAN PERHUBUNGAN AWAM | 27 | 100% | 0 | 0% | 27 |
| | JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN | 1321 | 100% | 0 | 0% | 1321 |