

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
MAJLIS PERBANDARAN MANJUNG BULAN JULAI 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                            | 72   | 100%                | 0  | 0%                        | 72                  |
| 2    | Carian Rasmi                      | 7 hari bekerja                             | 23   | 100%                | 0  | 0%                        | 23                  |
| 3    | Laporan aduan berkaitan Penilaian | 14 hari bekerja dari tarikh surat diterima | 0  | 0%                  | 0  | 0%                        | 0                   |

## 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>a. Sekim Perumahan<br>b. Komersial dan Industri<br>c. Institut, Pusat Perubatan dan Rumah Ibadat<br>d. Binaan dan Struktur Telekomunikasi<br>e. Bangunan Sementara<br>f. Bangunan/Rumah Persendirian<br>g. Rumah Kedai/Kedai Pejabat Individu<br>h. Pindaan kepada pelan lulus / bangunan sedia ada | 14 hari       | 16   | 100%                | 0  | 0%                        | 16                  |
| 2    | 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   | 9  | 100%                | 0  | 0%                        | 9                   |
| 3    | Mengambil tindakan pengeluaran notis terhadap bangunan yang didirikan tanpa kebenaran setelah maklumbias kepada pengadu dikeluarkan.   | 15 hari       | 2  | 100%                | 0  | 0%                        | 2                   |

## 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       | 1  | 100%                | 0  | 0%                        | 1                   |
| 5    | Mengeluarkan surat ulasan terhadap permohonan lesen ke Jabatan Kesihatan dan Perkhidmatan Bandar dari tarikh permohonan diterima.  | 5 hari        | 1  | 100%                | 0  | 0%                        | 1                   |
| 6    | Mengeluarkan permit sementara di atas rizab jalan bagi <ul style="list-style-type: none"> <li>- Khemah kenduri perkahwinan, bangsal pertunjukan, bangsal upacara perkahwinan, kematian dan seumpamanya</li> <li>- Tempat sembahyang;</li> <li>- Mendeposit bahan binaan atas jalan dengan kebenaran;</li> <li>- Bangsal kerja bagi pembinaan setor perhubungan dengan bangunan baru;</li> <li>- Perancah yang didirikan di atas jalan;</li> <li>- Pelantar kerja-kerja berangka ; platform atau struktur sementara daripada apa-apa jenis yang didirikan atas bumbung bersempadan jalan; dan</li> </ul> Pemasangan 'hording' atas jalan lorong jalan atau lorong jalan kaki berhubung dengan kerja-kerja bangunan. | Serta merta   | 17   | 100%                | 0  | 0%                        | 17                  |

| 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) | 46   | 100%                | 0  | 0%                        | 46                  |
| 2    | Memproses Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko   | 10 hari bekerja      | 22   | 100%                | 0  | 0%                        | 22                  |
| 3    | Memproses Permohonan Lesen Penjaja   | 1 hari (Serta merta) | 11   | 100%                | 0  | 0%                        | 11                  |
| 4    | Memproses Permohonan Permit Iklan Sementara  | 1 hari (Serta merta) | 3  | 100%                | 0  | 0%                        | 3                   |
| 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              | 1570   | 100%                | 0  | 0%                        | 1570                |

#### 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 | 0                        | 0%                  | 0                              | 0%                        | 0  |
| 8   | Memproses tindakan dan memberi maklumbalas aduan             | 10 hari                            | 37                       | 100%                | 0                              | 0%                        | 37 |
| 9   | Memproses pengeluaran notis bagi sebarang aduan kacau ganggu | 14 hari                            | 29                       | 0%                  | 0                              | 0%                        | 29 |
| 10. | Memproses pengeluaran lesen dan lencana anjing.              | 1 hari (Serta-merta)               | 26                       | 0%                  | 0                              | 0%                        | 26 |

#### 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 | 1                        | 100%                | 0                              | 0%                        | 1  |
|   |  | 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       | 230  | 100%                | 0  | 0%                        | 230                 |

#### 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 | 2  | 100%                | 0  | 0%                        | 2                   |

#### 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 JULAI 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                 | 95   | 100%                | 0  | 0%                        | 95                  |
| 2    | JABATAN BANGUNAN                                       | 46   | 100%                | 0  | 0%                        | 46                  |
| 3    | JABATAN PELESENAN DAN PENGUATKUASAAN                   | 1744   | 100%                | 0  | 0%                        | 1744                |
| 4    | JABATAN KESIHATAN PERSEKITARAN DAN PERKHIDMATAN BANDAR | 46   | 100%                | 0  | 0%                        | 46                  |
| 5    | JABATAN PERBENDAHARAAN                                 | 230  | 100%                | 0  | 0%                        | 230                 |
| 6    | JABATAN PEMBANGUNAN KOMUNITI DAN SOSIAL                | 2  | 100%                | 0  | 0%                        | 2                   |
| 7    | UNIT KORPORAT DAN PERHUBUNGAN AWAM                     | 137  | 100%                | 0  | 0%                        | 137                 |
|      | <b>JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN</b>  | <b>2300</b>                                      | <b>100%</b>         | <b>0</b>   | <b>0%</b>                 | <b>2300</b>         |