

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
MAJLIS PERBANDARAN MANJUNG BULAN MAC 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	87	100%	0	0%	87
2	Carian Rasmi	7 hari bekerja	42	100%	0	0%	42
3	Laporan aduan berkaitan Penilaian	14 hari bekerja dari tarikh surat diterima	12	100%	0	0%	12

## 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	52	100%	0	0%	52
2	Memproses serta memberi keputusan terhadap permohonan pelan bagi : -Pelan Tambahan Awning dan Tembok; -Pelan Tambahan Awning; -Pelan Kerja-kerja Kecil Bangunan.	Serta merta	31	100%	0	0%	31
3	Mengambil tindakan pengeluaran notis terhadap bangunan yang didirikan tanpa kebenaran setelah maklumbalas kepada pengadu dikeluarkan.	15 hari	3	0%	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	3	100%	0	0%	3
5	Mengeluarkan surat ulasan terhadap permohonan lesen ke Jabatan Kesihatan dan Perkhidmatan Bandar dari tarikh permohonan diterima.	5 hari	2	0%	0	0%	2
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	14	100%	0	0%	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	
1	Lesen Tidak Berisiko	Serta merta	88	100%	0	0%	88
2	Lesen Berisiko	Tidak Melebihi 10 Hari Bekerja	78	100%	0	0%	78
3	Lesen Penjaja	Serta merta	8	100%	0	0%	8
4	Permit Iklan Sementara	Serta merta	17	100%	0	0%	17
5	Tindakan pengeluaran kompaun yang tidak berbayar (TLK)	Tindakan notis peringatan dalam masa 14 hari dari tarikh penerimaan data maklumat dari sistem JPJ online	938	100%	0	0%	938
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.	2	100%	0	0%	2
7	Tindakan siasatan aduan	10 hari bekerja	43	100%	0	0%	43
8	Tindakan menghapuskan kacau ganggu	14 hari (Notis)	8	100%	0	0%	8
9	Tindakan pengeluaran lesen dan lencana anjing.	Serta merta	313	100%	0	0%	313

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	1				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	555	100%	0	0%	555

## 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	5	100%	0	0%	5

## 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	142	100%	0	0%	142

**LAPORAN KESELURUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN****MAJLIS PERBANDARAN MANJUNG BULAN MAC 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	141	100%	0	0%	141
2	JABATAN BANGUNAN	105	100%	0	0%	105
3	JABATAN PELESENAN DAN PENGUATKUASAAN	1495	100%	0	0%	1495
4	JABATAN KESIHATAN PERSEKITARAN DAN PERKHIDMATAN BANDAR	47	100%	0	0%	47
5	JABATAN PERBENDAHARAAN	555	100%	0	0%	555
6	JABATAN PEMBANGUNAN KOMUNITI DAN SOSIAL	5	100%	0	0%	5
7	UNIT KORPORAT DAN PERHUBUNGAN AWAM	142	100%	0	0%	142
	<b>JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN</b>	<b>2490</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>2490</b>