

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS PERBANDARAN MANJUNG BULAN SEPTEMBER 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	49	100%	0	0%	49
2	Carian Rasmi	7 hari bekerja	49	100%	0	0%	49
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	55	100%	0	0%	55
2	Memproses serta memberi keputusan terhadap permohonan pelan bagi : -Pelan Tambahan Awning dan Tembok; -Pelan Tambahan Awning; -Pelan Kerja-kerja Kecil Bangunan.	Serta merta	17	100%	0	0%	17
3	Mengambil tindakan pengeluaran notis terhadap bangunan yang didirikan tanpa kebenaran setelah maklumbias kepada pengadu dikeluarkan.	15 hari	8	100%	0	0%	8

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	4	100%	0	0%	4
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"> - 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	15	100%	0	0%	15

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	
1	Memproses permohonan Lesen Premis Perniagaan Tidak Berisiko	1 hari (Serta Merta)	62	100%	0	0%	62
2	Memproses Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko	10 hari bekerja	6	100%	0	0%	6
3	Memproses Permohonan Lesen Penjaja	1 hari (Serta merta)	2	100%	0	0%	2
4	Memproses Permohonan Permit Iklan Sementara	1 hari (Serta merta)	20	100%	0	0%	20
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	527	100%	0	0%	527

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	71	100%	0	0%	71
9	Memproses pengeluaran notis bagi sebarang aduan kacau ganggu	14 hari	93	100%	0	0%	93
10.	Memproses pengeluaran lesen dan lencana anjing.	1 hari (Serta-merta)	30	100%	0	0%	30

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	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	227	100%	0	0%	227

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	13	100%	0	0%	13

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	171	100%	0	0%	171

LAPORAN KESELURUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS PERBANDARAN MANJUNG BULAN SEPTEMBER 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	99	100%	0	0%	99
2	JABATAN BANGUNAN	100	100%	0	0%	100
3	JABATAN PELESENAN DAN PENGUATKUASAAN	811	100%	0	0%	811
4	JABATAN KESIHATAN PERSEKITARAN DAN PERKHIDMATAN BANDAR	45	100%	0	0%	45
5	JABATAN PERBENDAHARAAN	227	100%	0	0%	227
6	JABATAN PEMBANGUNAN KOMUNITI DAN SOSIAL	13	0%	0	0%	13
7	UNIT KORPORAT DAN PERHUBUNGAN AWAM	171	100%	0	0%	171
	JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN	1466	100%	0	0%	1466