

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS PERBANDARAN MANJUNG BULAN DISEMBER 2022**

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	Memastikan setiap permohonan bantahan yang memenuhi Sek 142 Akta 171 akan dikaji dan akan dibawa ke Mesyuarat Jawatankuasa Kecil Bantahan	60 hari bekerja dari tarikh meminda senarai penilaian	-	100%	0	0%	-
2	Pindahmilik Pegangan Bercukai	14 hari bekerja	131	100%	0	0%	131
3	Carian Rasmi	7 hari bekerja	24	100%	0	0%	24

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	Memproses serta memberi keputusan terhadap permohonan pelan bagi : -Pelan Tambahan Awning dan Tembok; -Pelan Tambahan Awning; -Pelan Kerja-kerja Kecil Bangunan.	Serta merta	23	100%	0	0%	23
2	Mengambil tindakan pengeluaran notis terhadap bangunan yang didirikan tanpa kebenaran setelah maklum balas kepada pengadu dikeluarkan.	15 hari	5	100%	0	0%	5
3	Memberi maklum balas kepada pengadu dari tarikh penerimaan aduan.	10 hari	7	100%	0	0%	7

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	
4	<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 - Pemasangan 'hording' atas jalan lorong jalan atau lorong jalan kaki berhubung dengan kerja-kerja bangunan. 	Serta merta	18	100%	0	0%	18

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	15	100%	0	0%	15
3	Memproses Permohonan Lesen Penjaja	1 hari (Serta merta)	2	100%	0	0%	2
4	Memproses Permohonan Permit Iklan Sementara	1 hari (Serta merta)	35	100%	0	0%	35
5	Memproses permohonan Permit Perniagaan Sementara	10 hari	22	100%	0	0%	22
6	Memproses notis peringatan bagi kompaun yang tidak membayar bermula tarikh kemaskini data.	14 hari bekerja	295	100%	0	0%	295

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	Memproses bagi penyimpanan barang sitaan penjaja dan pelupusan barang sitaan penjaja :-						
	• Barang mudah rosak	Selepas 24 jam dari masa disita	-	100%	0	0%	-
	• Barang kekal	Selepas 90 hari dari tarikh sitaan	1	100%	0	0%	1
8	Memproses tindakan dan memberi maklumbalas aduan	10 hari	62	100%	0	0%	62
9	Memproses pengeluaran notis bagi sebarang aduan kacau ganggu	14 hari	47	100%	0	0%	47
10.	Memproses pengeluaran lesen dan lencana anjing.	1 hari (Serta-merta)	50	100%	0	0%	50

JABATAN PERANCANG 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	Pelan Pertapakan : Tambahan/Pindaan	14 hari bekerja	0	100%	0	0%	0
2	Pelan Pertapakan : Free Standing	14 hari bekerja	6	100%	0	0%	6
3	Pelan Pertapakan : Sekim Perumahan	14 hari bekerja	1	100%	0	0%	1
4	Pelan Pertapakan : Bangunan Kediaman (Individu)	14 hari bekerja	2	100%	0	0%	2
5	Pelan Pertapakan : Bangunan Perniagaan	14 hari bekerja	0	100%	0	0%	0
6	Pelan Susun Atur	14 hari bekerja	4	100%	0	0%	4
7	Pelan Pinta Ukur	14 hari bekerja	6	100%	0	0%	6
8	Penentuan Alamat Kategori A – Sedia Ada	5 hari bekerja	0	100%	0	0%	0
9	Penentuan Alamat Kategori A – Baru	14 hari bekerja	5	100%	0	0%	5
10	Penentuan Alamat Kategori B - (Penukaran Nombor Premis)	3 hari bekerja	0	100%	0	0%	0

JABATAN KEJURUTERAAN DAN PENYELENGGARAAN

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	Permohonan Lampu Jalan Awam Di dalam Kawasan Majlis Perbandaran Manjung.	14 hari bekerja	0	100%	0	0%	0

UNIT LANDSKAP

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.	Permohonan Pelan Landskap	6 Hari	1	100%	0	0%	1

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	1	100%	0	0%	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.	Baucer Bayaran	14 hari	294	100%	0	0%	294
2	Pesanan Tempatan	3 Hari	45	100%	0	0%	45

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	32	100%	0	0%	32

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	206	100%	0	0%	206

LAPORAN KESELURUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN**MAJLIS PERBANDARAN MANJUNG BULAN DISEMBER 2022**

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	155	100%	0	0%	155
2	JABATAN BANGUNAN	53	100%	0	0%	53
3	JABATAN PELESENAN DAN PENGUATKUASAAN	591	100%	0	0%	591
4	JABATAN PERANCANG BANDAR	24	100%	0	0%	24
5	JABATAN KEJURUTERAAN DAN PENYELENGARAAN	0	100%	0	0%	0
6	UNIT LANDSKAP	1	100%	0	0%	1
7	JABATAN KESIHATAN PERSEKITARAN DAN PERKHIDMATAN BANDAR	47	100%	0	0%	47
8	JABATAN PERBENDAHARAAN	339	100%	0	0%	339
9	JABATAN PEMBANGUNAN KOMUNITI DAN SOSIAL	32	100%	0	0%	32
10	UNIT KORPORAT DAN PERHUBUNGAN AWAM	206	100%	0	0%	206
	JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN	1,448	100%	0	0%	1,448