

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS PERBANDARAN MANJUNG BULAN FEBRUARI 2024**

JABATAN PENILAIAN & 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 nilai | - | 100% | 0 | 0% | - |
| 2. | Memastikan permohonan pindah milik dalam daftar taksiran diproses | 14 hari bekerja | 109 | 100% | 0 | 0% | 109 |
| 3. | Memastikan permohonan carian rasmi diproses | 7 hari bekerja | 30 | 100% | 0 | 0% | 30 |

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 | 12 | 100% | 0 | 0% | 12 |
| 2. | Mengeluarkan permit sementara di atas rizab jalan bagi: - 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 - Pemasangan <i>hoarding</i> atas jalan lorong jalan atau lorong jalan kaki berhubung dengan kerja-kerja bangunan | Serta-merta | 27 | 100% | 0 | 0% | 27 |

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 | |
| 3. | Memberi maklum balas kepada pengadu dari tarikh penerimaan aduan. | 10 hari | 11 | 100% | 0 | 0% | 11 |

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) | 48 | 100% | 0 | 0% | 48 |
| 2. | Memproses Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko | 10 hari bekerja | 16 | 100% | 0 | 0% | 16 |

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. | Penentuan Alamat Kategori B - (Penukaran Nombor Premis) | 3 hari bekerja | 1 | 100% | 0 | 0% | 1 |

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 | 1 | 100% | 0 | 0% | 1 |

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 | 42 hari bekerja | 2 | 100% | 0 | 0% | 2 |

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. | Maklum balas permohonan sewaan/penggunaan dewan/kompleks sukan/kemudahan awam dikeluarkan dalam tempoh yang ditetapkan | 3 hari bekerja dari tarikh permohonan | 101 | 100% | 0 | 0% | 101 |

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. | Melaksanakan kerja-kerja pengurusan sisa pepejal di kawasan perniagaan/rumah ibadat/institusi/bangunan kerajaan | setiap hari | 29 | 100% | 0 | 0% | 29 |
| 2. | Melaksanakan kerja-kerja pengurusan sisa pepejal di kawasan perumahan/industri | 3 kali seminggu | 12 | 100% | 0 | 0% | 12 |
| 3. | Melaksanakan pemotongan rumput Kawasan perumahan/industri/padang/tanah lapang | 2 kali sebulan | 2 | 100% | 0 | 0% | 2 |
| 4. | Melaksanakan kutipan sampah pukal kawasan padang/tanah lapang | 2 kali sebulan | 2 | 100% | 0 | 0% | 2 |
| 5. | Melaksanakan pembersihan longkang | 1 kali sebulan | 1 | 100% | 0 | 0% | 1 |
| 6. | Melaksanakan pembersihan longkang monsun dan longkang kelebaran melebihi 1.2 meter | 1 kali setahun | 1 | 100% | 0 | 0% | 1 |

JABATAN KOMUNIKASI STRATEGIK 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 dan memastikan maklum balas berkaitan tindakan yang telah diambil ke atas aduan kepada pengadu | 24 jam selepas aduan diterima 10 hari bekerja selepas aduan diterima | 142 | 100% | 0 | 0% | 142 |

**LAPORAN KESELURUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS PERBANDARAN MANJUNG BULAN FEBRUARI 2024**

| 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 PELESENAN DAN PENGUATKUASAAN | 64 | 100% | 0 | 0% | 64 |
| 2. | JABATAN PERANCANG BANDAR | 1 | 100% | 0 | 0% | 1 |
| 3. | JABATAN PEMBANGUNAN KOMUNITI DAN SOSIAL | 101 | 100% | 0 | 0% | 101 |
| 4. | JABATAN KOMUNIKASI STRATEGIK DAN PERHUBUNGAN AWAM | 142 | 100% | 0 | 0% | 142 |
| 5. | JABATAN KESIHATAN PERSEKITARAN DAN PERKHIDMATAN BANDAR | 47 | 100% | 0 | 0% | 47 |
| 6. | JABATAN BANGUNAN | 50 | 100% | 0 | 0% | 50 |
| 7. | JABATAN KEJURUTERAAN DAN PENYELENGARAAN | 1 | 100% | 0 | 0% | 1 |
| 8. | JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA | 139 | 100% | 0 | 0% | 139 |
| 9. | UNIT LANDSKAP | 2 | 100% | 0 | 0% | 2 |
| | JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN | 547 | 100% | 0 | 0% | 547 |