

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN SEPANG 2019

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TINDAKAN JABATAN	PENCAPAIAN DAN PERATURAN TAHUN 2019												%
			JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
1.	Memproses permohonan kebenaran merancang diproses secara cekap, teratur, mematuhi semua peraturan dalam tempoh 30 hari bekerja sehingga Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat (OSC).	Jabatan Perancangan Bandar	J: 43	J: 35	J: 38	J: 37	J: 29	J: 20	J: 28	J: 26	J: 31	J: 49	J: 62	J: 97	
			100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
			c : 43	c : 35	c : 38	c : 31	c : 29	c : 20	c : 28	c : 26	c : 31	c : 49	c : 62	c : 62	
			tc: 0	tc: 0	tc: 0	tc: 0	tc: 0	tc: 0	tc: 0	tc: 0	tc: 0	tc: 0	tc: 0	tc: 0	
			dt: 0	dt: 0	dt: 0	dt: 6	dt: 0	dt: 0	dt: 0	dt: 0	dt: 0	dt: 0	dt: 0	dt: 0	
2.	Memastikan kerja-kerja memproses permohonan pelan landskap yang diterima dari Unit Pusat Setempat (OSC) dilaksanakan dengan cekap, teratur dan mematuhi semua peraturan yang ditetapkan diluluskan di dalam tempoh 30 hari bekerja.		3	4	6	10	5	3	10	5	9	9	9	9	
			100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
			c : 3	c : 4	c : 6	c : 10	c : 5	c : 3	c : 10	c : 5	c : 9	c : 9	c : 9	c : 9	
			tc: 0	tc: 0	tc: 0	tc: 0	tc: 0	tc: 0	tc: 0	tc: 0	tc: 0	tc: 0	tc: 0	tc: 0	
			dt: 0	dt: 0	dt: 0	dt: 0	dt: 0	dt: 0	dt: 0	dt: 0	dt: 0	dt: 0	dt: 0	dt: 0	
3.	Maklum balas tempahan kemudahan awam (2 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima).	Jabatan Pembangunan Masyarakat	474/ 474 100%	417/ 417 100%	556/ 556 100%	455/ 455 100%	208/ 208 100%	291/ 291 100%	465/ 465 100%	474/ 474 100%	391/ 391 100%	361/ 361 100%	413/ 413 100%	425/ 425 100%	

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TINDAKAN JABATAN	PENCAPAIAN DAN PERATUSAN TAHUN 2019												%
			JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
4.	Proses permohonan kelulusan pelan kerja tanah, jalan & perparitan yang lengkap dan mematuhi syarat – syarat teknikal akan diputuskan oleh Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat (OSC) dalam tempoh 30 hari bekerja.	Jabatan Kejuruteraan													
	4a – Kelulusan kerja tanah		3/3 100%	1/1 100%	7/7 100%	3/3 100%	9/9 100%	2/2 100%	1/1 100%	5/5 100%	5/5 100%	7/7 100%	3/3 100%	1/1 100%	
	4b – Kelulusan jalan & perparitan		3/3 100%	5/5 100%	4/4 100%	4/4 100%	7/7 100%	3/3 100%	3/3 100%	2/2 100%	8/8 100%	5/5 100%	3/3 100%	4/4 100%	
	4c – Kelulusan kerja tanah, jalan & perparitan		3/3 100%	3/3 100%	1/1 100%	6/6 100%	5/5 100%	4/4 100%	1/1 100%	2/2 100%	3/3 100%	8/8 100%	4/4 100%	1/1 100%	
5.	Proses permohonan kelulusan permit korekan jalan dan permit laluan yang lengkap akan diberi dalam tempoh 14 hari bekerja.		10/10 100%	7/7 100%	11/11 100%	8/8 100%	11/11 100%	15/15 100%	11/11 100%	10/10 100%	12/12 100%	15/15 100%	10/10 100%	8/8 100%	
6.	Proses permohonan kelulusan pelan lampu awam yang lengkap dan mematuhi syarat-syarat teknikal akan diberi dalam tempoh 30 hari bekerja.		6/6 100%	5/5 100%	9/9 100%	3/3 100%	3/3 100%	6/6 100%	4/4 100%	9/9 100%	- 100%	3/3 100%	9/9 100%	6/6 100%	

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TINDAKAN JABATAN	PENCAPAIAN DAN PERATUSAN TAHUN 2019												%
			JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
7.	Pengakuan penerimaan pelan struktur yang lengkap dan mematuhi syarat-syarat teknikal akan diberi dalam tempoh 14 hari berkerja.	Jabatan Kejuruteraan	18/18 100%	21/21 100%	22/22 100%	22/22 100%	17/17 100%	19/19 100%	27/27 100%	23/23 100%	18/18 100%	20/20 100%	8/8 100%	5/5 100%	
8.	Meluluskan permohonan bayaran cukai taksiran secara ansuran serta – merta.	Jabatan Kewangan	= 18 BA = RM378,696 dikutip 100%	= 10 BA = RM185,239 dikutip 100%	= 5 BA = RM27,057 dikutip 100%	= 5 BA = RM59,354 dikutip 100%	= 4 BA = RM23,698 dikutip 100%	= 2 BA = RM11,653 dikutip 100%	= 5 BA = RM75,197 dikutip 100%	= 4 BA = RM87,624 dikutip 100%	= 4 BA = RM1,773,603 dikutip 100%	= 15 BA = RM50,457.000 dikutip 100%	= 27 BA = RM66,987 dikutip 100%	= 5 BA = RM326,678 dikutip 100%	
9.	Memproses bayaran kepada pembekal setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan dalam tempoh 7 hari.	Jabatan Kewangan	524 bil yang diproses 7 hari 0 bil diproses >7 hari 100%	508 bil yang diproses 7 hari 0 bil diproses >7 hari 100%	591 bil yang diproses 7 hari 0 bil diproses >7 hari 100%	634 bil yang diproses 7 hari 0 bil diproses >7 hari 100%	714 bil yang diproses 7 hari 0 bil diproses >7 hari 100%	322 bil yang diproses 7 hari 0 bil diproses >7 hari 100%	585 bil yang diproses 7 hari 0 bil diproses >7 hari 100%	564 bil yang diproses 7 hari 0 bil diproses >7 hari 100%	529 bil yang diproses 7 hari 0 bil diproses >7 hari 100%	693 bil yang diproses 7 hari 0 bil diproses >7 hari 100%	632 bil yang diproses 7 hari 0 bil diproses >7 hari 100%	730 bil yang diproses 7 hari 0 bil diproses >7 hari 100%	
10.	Permohonan pindah milik yang dikemukakan bersama dokumen lengkap dan mematuhi syarat di kaunter Jabatan Penilaian akan diproses dalam masa 1 hari.	Jabatan Penilaian & Pengurusan Harta	100% 1115/ 1115	100% 980/ 980	100% 780/ 780	100% 800/ 800	100% 830/ 830	100% 840/ 840	100% 950/ 950	100% 720/ 720	100% 550/ 550	100% 600/ 600	100% 920/ 920	100% 1320/ 1320	

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TINDAKAN JABATAN	PENCAPAIAN DAN PERATURAN TAHUN 2019												%	
			JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGS	SEPT	OKT	NOV	DIS		
11.	Permohonan tukar alamat surat menyurat yang dikemukakan bersama dokumen lengkap dan mematuhi syarat di kaunter Jabatan Penilaian akan diproses dalam masa 1 hari.	Jabatan Penilaian & Pengurusan Harta	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
			1115/1115	980/980	780/780	800/800	830/830	840/840	950/950	720/720	550/550	600/600	920/920	1320/1320		
12.	Memastikan permohonan remisi diproses dan diputuskan mengikut tempoh 1 bulan selepas penggal tamat.			-	-	100%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
						905/905										
13.	Surat pengesahan cukai taksiran dikeluarkan dalam masa 7 hari daripada permohonan lengkap.		1915/1915	807/807	709/709	492/492	351/351	1430/1430	2185/2185	1491/1491	861/861	1394/1394	853/853	1182/1182		
			100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
14.	Surat pengesahan tempat letak kenderaan berat dikeluarkan dalam masa 7 hari daripada permohonan lengkap.		-	-	2/2	1/1	-	-	-	-	-	-	-	-		
					100%	100%										

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TINDAKAN JABATAN	PENCAPAIAN DAN PERATURAN TAHUN 2019												%
			JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
15.	Surat tawaran sewaan premis dikeluarkan dalam tempoh 14 hari selepas pengesahan kerosakan dari Jabatan Bangunan	Jabatan Penilaian & Pengurusan Harta	4/4 100%	3/3 100%	4/4 100%	4/4 100%	4/4 100%	5/5 100%	0/0 100%	19/19 100%	1/1 100%	0/0 100%	3/3 100%	0/0 100%	
16.	Kelulusan Pelan Bangunan i. Bangunan kemudahan awam Perumahan, kedai / pejabat, kilang, institusi, kompleks dalam tempoh 30 hari (seperti di dalam ISO)	Jabatan Bangunan	8 - L 100%	9 - L 100%	7 - L 100%	2 - L 100%	10 - L 100%	3 - L 100%	11 - L 100%	7 - L 100%	10 - L 100%	7 - L 100%	10 - L 100%	9 - L 100%	
17.	Kelulusan CFO dalam tempoh 14 hari selepas penerimaan Borang E		TP	TP	TP	TP	TP	TP	TP	TP	TP	TP	TP	TP	
18.	Menjalankan pemeriksaan dan tindakan ke atas aduan berkaitan kebersihan premis makanan dan berkaitan dalam tempoh 2 hari bekerja selepas aduan diterima.	Jabatan Kesihatan	5 ADUAN 100%	1 ADUAN 100%	3 ADUAN 100%	4 ADUAN 100%	2 ADUAN 100%	2 ADUAN 100%	2 ADUAN 100%	4 ADUAN 100%	1 ADUAN 100%	1 ADUAN 100%	3 ADUAN 100%	2 ADUAN 100%	

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TINDAKAN JABATAN	PENCAPAIAN DAN PERATUSAN TAHUN 2019												%	
			JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGS	SEPT	OKT	NOV	DIS		
19.	Memproses dan meluluskan permohonan lesen anjing yang lengkap secara serta – merta:- - Permohonan Baru (PB) - Memperbaharui (R)	Jabatan Kesihatan	12 (PB) 193 (R) 100%	9 (PB) 137 (R) 100%	12 (PB) 55 (R) 100%	7 (PB) 15 (R) 100%	10 (PB) 16 (R) 100%	7 (PB) 7 (R) 100%	3 (PB) 5 (R) 100%	8 (PB) 3 (R) 100%	9 (PB) 2 (R) 100%	11 (PB) 0 (R) 100%	2 (PB) 0 (R) 100%	1 (PB) 1 (R) 100%		
20.	Mengeluarkan laporan pemantauan prestasi kontraktor untuk kerja-kerja pembersihan dan pengurusan sisa pepejal setiap bulan		72/72 (100%)	72/72 (100%)	72/72 (100%)	72/72 (100%)	60/60 (100%)	60/60 (100%)	110/100 (100%)	149/149 (100%)	149/149 (100%)	193/193 (100%)	164/164 (100%)	164/164 (100%)		
21.	Semua permohonan yang lengkap dan mematuhi syarat – syarat perlesenan diproses dan diberi keputusan dalam tempoh 14 hari bekerja (keputusan termasuk lulus, tangguh & ditolak)	Jabatan Pelesenan	100% 20/20	100% 22/22	100% 29/29	100% 26/26	100% 23/23	100% 9/9	100% 28/28	100% 21/21	100% 23/23	100% 18/18	100% 28/28	100% 21/21		
22.	Permohonan bagi lesen tidak berisiko yang telah lengkap dan mematuhi syarat – syarat perlesenan diberi keputusan serta merta		100% 92/92	100% 74/74	100% 60/60	100% 85/85	100% 100/ 100	100% 55/55	100% 76/76	100% 59/59	100% 67/67	100% 74/74	100% 66/66	100% 77/77		

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TINDAKAN JABATAN	PENCAPAIAN DAN PERATUSAN TAHUN 2019												%
			JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
23.	98% Kesalahan dikeluarkan memenuhi kehendak perundangan	Notis yang Jabatan Penguatkuasa	401 /401 100%	1175/ 1175 100%	1306/ 1306 100%	1823/ 1841 99%	905/ 911 99.34%	446/ 448 99.55%	1251/ 1260 99.29%	1231/ 1233 99.80%	806/ 814 99%	468/ 469 99.7%	308/ 310 99.4%	131/ 132 99.2%	
24.	Memastikan urusan penetapan kadar kompaun dan proses pengeluaran bil bayaran bagi setiap notis kesalahan dibuat dalam tempoh 10 minut.	Unit Perundangan	100% (153/153) 10M = 153 10M = 0	100% (339/339) 10M = 339 10M = 0	100% (329/329) 10M = 329 10M = 0	100% (249/249) 10M = 249 10M = 0	100% (151/151) 10M = 151 10M = 0	100% (109/109) 10M = 109 10M = 0	100% (192/192) 10M = 192 10M = 0	100% (259/259) 10M = 259 10M = 0	100% (116/116) 10M = 116 10M = 0	100% (323/323) 10M = 323 10M = 0	100% (93/93) 10M = 93 10M = 0	100% (73/73) 10M = 73 10M = 0	
25.	Menguruskan pendaftaran dan pengeluaran sijil JMB dalam tempoh 7 hari dari tarikh dokumen permohonan sijil lengkap diterima.	Unit COB	2/2 100%	TP	1/1 100%	2/2 100%	4/4 100%	1/1 100%	2/2 100%	TP	TP	TP	2/2 100%	4/4 100%	
26.	Memproses sebut harga dan tender dalam tempoh 45 hari bekerja daripada tarikh penerimaan dokumen Jawatankuasa	Unit Tender & Kontrak	23/23 100%	3/3 100%	20/20 100%	26/26 100%	28/28 100%	7/7 100%	2/2 100%	9/9 100%	29/29 100%	14/14 100%	18/18 100%	33/33 100%	

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TINDAKAN JABATAN	PENCAPAIAN DAN PERATUSAN TAHUN 2019												%
			JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
	Pembuka Sebut Harga/ Tender sehingga mendapat kelulusan daripada Mesyuarat Jawatankuasa Sebut Harga/ Tender														
27.	Mengemukakan maklum balas status aduan kepada pelanggan (14 hari dari tarikh aduan diterima).	Unit Korporat & Perhubungan Awam	791/ 791 100%	509/ 509 100%	657/ 657 100%	697/ 697 100%	544/ 544 100%	508/ 508 100%	764/ 764 100%	635/ 635 100%	537/ 537 100%	681/ 681 100%	680/ 680 100%	504/ 504 100%	

