

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN SEPANG 2020

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TINDAKAN JABATAN	PENCAPAIAN DAN PERATUSAN TAHUN 2020												%
			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: 54 100% c: 54 tc: 0 dt: 0	J: 55 100% c: 55 tc: 0 dt: 0	J: 33 100% c: 33 tc: 0 dt: 0	NIL	J: 18 100% c: 18 tc: 0 dt: 0	J: 25 100% c: 25 tc: 0 dt: 0	J: 22 100% c: 22 tc: 0 dt: 0	J: 24 100% c: 24 tc: 0 dt: 0	J: 23 100% c: 23 tc: 0 dt: 0	J: 30 100% c: 30 tc: 0 dt: 0	J: 35 100% c: 35 tc: 0 dt: 0	J: 56 100% c: 56 tc: 0 dt: 0	100%
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.		J: 3 100% c: 3 tc: 0 dt: 0	J: 9 100% c: 9 tc: 0 dt: 0	J: 3 100% c: 0 tc: 0 dt: 0	NIL	J: 2 100% c: 2 tc: 0 dt: 0	J: 2 100% c: 2 tc: 0 dt: 0	J: 7 100% c: 7 tc: 0 dt: 0	J: 6 100% c: 6 tc: 0 dt: 0	J: 6 100% c: 6 tc: 0 dt: 0	J: 6 100% c: 6 tc: 0 dt: 0	J: 4 100% c: 4 tc: 0 dt: 0	J: 6 100% c: 6 tc: 0 dt: 0	100%
3.	Maklum balas tempahan kemudahan awam (2 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima).	Jabatan Pembangunan Masyarakat	404/ 404 100%	407/ 407 100%	223/ 223 100%	NIL	NIL	NIL	131/ 131 100%	357/ 357 100%	470/ 470 100%	232/ 232 100%	NIL	NIL	100%

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TINDAKAN JABATAN	PENCAPAIAN DAN PERATUSAN TAHUN 2020												%
			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		4/4 100%	4/4 100%	3/3 100%	NIL	NIL	6/6 100%	5/5 100%	2/2 100%	7/7 100%	4/4 100%	3/3 100%	8/8 100%	100%
	4b – Kelulusan jalan & perparitan		6/6 100%	9/9 100%	1/1 100%	NIL	NIL	5/5 100%	3/3 100%	4/4 100%	4/4 100%	4/4 100%	4/4 100%	3/3 100%	100%
	4c – Kelulusan kerja tanah, jalan & perparitan		1/1 100%	3/3 100%	6/6 100%	NIL	NIL	2/2 100%	1/1 100%	1/1 100%	4/4 100%	3/3 100%	7/7 100%	9/9 100%	100%
5.	Proses permohonan kelulusan permit korekan jalan dan permit laluan yang lengkap akan diberi dalam tempoh 14 hari bekerja.		14/14 100%	25/25 100%	15/15 100%	NIL	NIL	24/24 100%	12/12 100%	10/10 100%	30/30 100%	20/20 100%	15/15 100%	3/3 100%	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%	4/4 100%	NIL	2/2 100%	1/1 100%	5/5 100%	1/1 100%	7/7 100%	5/5 100%	3/3 100%	3/3 100%	100%

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TINDAKAN JABATAN	PENCAPAIAN DAN PERATUSAN TAHUN 2020												%
			JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OG0S	SEPT	OKT	NOV	DIS	
15.	Surat tawaran sewaan premis dikeluarkan dalam tempoh 14 hari selepas pengesahan kerosakan dari Jabatan Bangunan	Jabatan Penilaian & Pengurusan Harta	12/12 100%	2/2 100%	NIL	NIL	NIL	5/5 100%	6/6 100%	2/2 100%	9/9 100%	6/6 100%	TP	4/4 100%	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	9 - L 100%	9 - L 100%	6 - L 100%	-	-	6 - L 100%	3 - L 100%	-	3 - L 100%	2 - L 100%	6 - L 100%	8 - L 100%	100%
17.	Kelulusan CFO dalam tempoh 14 hari selepas penerimaan Borang E		TP	TP	TP	TP	TP	1 100%	TP	TP	TP	TP	TP	TP	100%
18.	Menjalankan pemeriksaan dan tindakan ke atas aduan berkaitan kebersihan premis makanan dan berkaitan dalam tempoh 2 hari bekerja selepas aduan diterima.	Jabatan Kesihatan	4 ADUAN 100%	5 ADUAN 100%	11 ADUAN 100%	1 ADUAN 100%	4 ADUAN 100%	1 ADUAN 100%	7 ADUAN 100%	2 ADUAN 100%	7 ADUAN 100%	1 ADUAN 100%	TIADA	2/2 ADUAN 100%	100%

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TINDAKAN JABATAN	PENCAPAIAN DAN PERATURAN TAHUN 2020												%
			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	7 (PB) 188 (R) 100%	13 (PB) 131 (R) 100%	5 (PB) 21 (R) 100%	NIL	3 (PB) 7 (R) 100%	9 (PB) 18 (R) 100%	15/15 (PB) 9/9 (R) 100%	10/10 (PB) 8/8 (R) 100%	10/10 (PB) 7/7 (R) 100%	2/2 (PB) 10/10 (R) 100%	2/2 (PB) 4/4 (R) 100%	NIL	100%
20.	Mengeluarkan laporan pemantauan prestasi kontraktor untuk kerja-kerja pembersihan dan pengurusan sisa pepejal setiap bulan		63/63 (100%)	63/63 (100%)	69/69 (100%)	69/69 (100%)	79/79 (100%)	79/79 (100%)	112/ 112 (100%)	109/ 109 (100%)	117/ 117 (100%)	113/ 113 (100%)	166/166 (100%)	118/118 (100%)	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	29/29 100%	29/29 100%	1/24 4.16%	NIL	2/10 20%	34/34 100%	35/35 100%	31/31 100%	25/25 100%	30/31 96.7%	8/24 33.3%	24/24 100%	71.18%
22.	Permohonan bagi lesen tidak berisiko yang telah lengkap dan mematuhi syarat – syarat perlesenan diberi keputusan serta merta		87/87 100%	79/79 100%	66/66 100%	NIL	18/18 100%	57/57 100%	86/86 100%	86/86 100%	64/64 100%	135/135 100%	67/67 100%	87/87 100%	91.7%

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TINDAKAN JABATAN	PENCAPAIAN DAN PERATUSAN TAHUN 2020												%
			JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
23.	98% Notis Kesalahan yang dikeluarkan memenuhi kehendak perundangan	Jabatan Penguatkuasa	1994/ 2021 98.66%	2399/ 2445 98.12%	901/ 909 99.1%	NIL	5/5 100%	34/34 100%	150/157 95.5%	367/376 100%	629/662 95.0%	435/444 98%	60/63 95.2%	14/14 100%	98%
24.	Memastikan urusan penetapan kadar kompaun dan proses pengeluaran bil bayaran bagi setiap notis kesalahan dibuat dalam tempoh 10 minit.	Unit Perundangan	100% (181/18 1) ≤ 10M = 181 > 10M = 0	100% (366/36 6) ≤ 10M = 366 > 10M = 0	100% (213/21 3) ≤ 10M = 213 > 10M = 0	NIL (0/0) ≤ 10M = 0 > 10M = 0	100% (9/9) ≤ 10M = 9 > 10M = 0	100% (94/94) ≤ 10M = 94 > 10M = 0	100% (125/12 5) ≤ 10M = 125 > 10M = 0	100% (173/17 3) ≤ 10M = 173 > 10M = 0	100% (185/18 5) ≤ 10M = 185 > 10M = 0	100% (140/14 0) ≤ 10M = 140 > 10M = 0	100% (70/70) ≤ 10M = 70 > 10M = 0	100% (145/1 45) ≤ 10M = 145 > 10M = 0	100%
25.	Menguruskan pendaftaran dan pengeluaran sijil JMB dalam tempoh 7 hari dari tarikh dokumen permohonan sijil lengkap diterima.	Unit COB	1/1 100%	1/1 100%	TP	TP	TP	1/1 100%	TP	TP	1/1 100%	2/2 100%	TP	1/1 100%	100%
26.	Memproses sebut harga dan tender dalam tempoh 45 hari bekerja daripada tarikh penerimaan dokumen Jawatankuasa	Unit Tender & Kontrak	NIL	4/4 100%	NIL	NIL	42/42 100%	26/26 100%	16/16 100%	25/25 100%	16/16 100%	9/9 100%	0/0 100%	21/21 100%	100%

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TINDAKAN JABATAN	PENCAPAIAN DAN PERATUSAN TAHUN 2020												%
			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	667/ 667 100%	861/ 861 100%	455/ 455 100%	244/ 244 100%	395/ 395 100%	711/ 711 100%	977/ 977 100%	727/ 727 100%	935/ 935 100%	802/ 802 100%	852/ 852 100%	685/ 685 100%	100%