

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN MUAR BAGI TAHUN 2023 (JAN HINGGA APRIL)

Disediakan Oleh :
Jabatan Komunikasi Korporat dan
Kemasyarakatan

APA ITU PIAGAM PELANGGAN?

Piagam pelanggan didefinisikan sebagai satu komitmen bertulis agensi kerajaan kepada pelanggan untuk memberikan perkhidmatan atau keluaran mengikut standard tertentu dan komitmen ini akan dipamerkan kepada pelanggan.

JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN

The background features abstract geometric shapes in various shades of blue, including light blue, medium blue, and dark blue, arranged in a dynamic, overlapping pattern on the right side of the page.

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (JAN-APR)

BULAN	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
JAN	Memastikan pengambilan anggota baharu tidak melebihi tempoh dari kebenaran pengisian oleh pihak pengurusan	6 Bulan	0	0%	Tiada pengambilan baharu diambil pada masa ini
FEB	Memastikan pengambilan anggota baharu tidak melebihi tempoh dari kebenaran pengisian oleh pihak pengurusan	6 Bulan	0	0%	Tiada pengambilan baharu diambil pada masa ini
MAC	Memastikan pengambilan anggota baharu tidak melebihi tempoh dari kebenaran pengisian oleh pihak pengurusan	6 Bulan	0	0%	Tiada pengambilan baharu diambil pada masa ini
APRIL	Memastikan pengambilan anggota baharu tidak melebihi tempoh dari kebenaran pengisian oleh pihak pengurusan	6 Bulan	0	0%	Tiada pengambilan baharu diambil pada masa ini

JABATAN KEWANGAN

The background features abstract geometric shapes in various shades of blue, including light blue, medium blue, and dark blue. These shapes are layered and overlap, creating a modern, dynamic feel. The shapes are primarily located on the right side of the page, with some extending towards the center.

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (JAN-APR)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	MEMPROSES SEMUA TUNTUTAN WANG AMANAH YANG LENGKAP	30 Hari	38	100%	Tercapai
2	MEMBERIKAN PERKHIDMATAN KUTIPAN DI KAUNTER BAYARAN DENGAN MESRA,CEKAP DAN PANTAS	SERTA-MERTA	100	100%	Tercapai
3	MEMPROSES SEMUA TUNTUTAN BAYARAN YANG LENGKAP	14 Hari	410	98.3%	Terdapat 7 bayaran melebihi 14 hari ia berpunca dari dokumen tidak lengkap
4	MEMASTIKAN SEMUA BIL TUNTUTAN CUKAI HARTA DISAMPAIKAN KEPADA PEMBAYAR CUKAI SEBELUM 14HB SETIAP BULAN JANUARI DAN JULAI SETIAP TAHUN	14 Hari	Tercapai	100%	Tercapai
5	MEMASTIKAN DAN MENETAPKAN SETIAP FAIL-FAIL DARI JABATAN LAIN DIKEMBALIKAN	7 Hari	6	100	Tercapai
6	MENETAPKAN SEGALA MAKLUMAT YANG DIKEHENDAKI OLEH LAIN-LAIN JABATAN SEGERA DIPEROLEHI	1 Hari	Tercapai	100	Tercapai

JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (JAN-APR)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	MEMASTIKAN SEMUA PEGANGAN YANG DIKENAKAN CUKAI HARTA DIKUATKUASAKAN SELEPAS DILULUSKAN MESYUARAT JAWATANKUASA MPM	1 PENGGAL	Kuatkuasa 1 Jan dan 1 Julai	100%	-
2	PENILAIAN CUKAI HARTA KE ATAS BANGUNAN BARU DALAM TEMPOH 46 HARI WAKTU BEKERJA MENGIKUT PROSEDUR ISO 9001:2015	46 HARI BEKERJA	98 Permohonan	83%	-
3	MEMASTIKAN SEMUA PEGANGAN BERCUKAI MPM DITAKSIR DENGAN ADIL DAN SAKSAMA	NILAIAN DISEMAK 5 TAHUN SEKALI	Aras nilai 2013 dikuatkuasa 2015	100%	-
4	MEMASTIKAN SEMUA BANTAHAN CUKAI HARTA DISIASAT DAN DISELESAIKAN DALAM TEMPOH 30 HARI BEKERJA	30 HARI BEKERJA	Tiada permohonan	-	-
5	MEMASTIKAN SEMUA KEMUDAHAN AWAM DALAM KEADAAN BAIK DAN SELAMAT DIGUNAKAN	PEMANTAUAN DIBUAT 4 KALI SEBULAN	Dibuat pada Jan, April	100%	-
6	MEMPROSES PERMOHONAN PINDAH MILIK DALAM TEMPOH 5 HARI BEKERJA MENGIKUT PROSEDUR ISO 9001:2015	5 HARI BEKERJA	499 permohonan	100%	-
7	MEMPROSES PERMOHONAN CARIAN MAKLUMAT DIJAWAB DENGAN TEPAT DAN LENGKAP DALAM TEMPOH 14 HARI BEKERJA	14 HARI BEKERJA	53 permohonan	100%	-

JABATAN KEJURUTERAAN

The background features abstract geometric shapes in various shades of blue, including light blue, medium blue, and dark blue. These shapes are layered and overlap, creating a modern, dynamic feel. The shapes are primarily located on the right side of the page, with some extending towards the left.

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (JAN-APR)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	KELULUSAN PELAN KERJA TANAH/ JALAN DAN PERPARITAN	30 Hari	60 permohonan diterima dan 9 kelulusan diberikan.	15%	<ul style="list-style-type: none"> • Kegagalan pemohon mematuhi syarat kelulusan dalam tempoh masa diberikan. • Kesulitan pemohon mendapatkan ulasan sokongan jabatan luar dalam tempoh masa ditetapkan. • Dalam tempoh untuk dibawa Mesy OSC.
2	KELULUSAN PELAN KERJA TANAH KECIL	14 Hari tertakluk kepada syarat-syarat kelulusan	38 permohonan diterima dan hanya 22 diberi kelulusan dalam tempoh 14 hari	58%	<ul style="list-style-type: none"> • Kelewatan pemohon menjelaskan wang deposit dan fee pemeriksaan tapak. • Permohonan tidak dapat diberikan pertimbangan.
3	KELULUSAN PERMOHONAN LAMPU AWAM BARU SERTA TAMBAHAN LAMPU	Kelulusan akan diberikan dalam tempoh 30 hari tertakluk kepada kemampuan pihak TNB	11 permohonan diterima, 5 kelulusan diberikan dan 1 permohonan batal	45%	<ul style="list-style-type: none"> • Dokumen tidak lengkap
4	ULASAN MELEPASKAN WANG PERTARUHAN	7 Hari dari tarikh permohonan / arahan	8 permohonan diterima dan hanya 2 diproses untuk pemulangan wang	25%	<ul style="list-style-type: none"> • Dokumen dikemukakan tidak lengkap • Pemohon dikehendaki mematuhi syarat kelulusan ditapak.

JABATAN BANGUNAN



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (JAN-APRIL)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	Permohonan kelulusan pelan bangunan mengikut ketetapan iso 9001-2015 (PB)	152 Hari Bekerja	3	100%	39 fail permohonan, 22 fail lulus OSC, 13 fail masih menunggu keputusan mesyuarat dan 1 fail ditolak.
2	Permohonan kelulusan permit bangunan sementara/penginapan pekerja di tapak bina (SS)	152 Hari Bekerja	0	100%	15 fail permohonan, 8 fail lulus OSC, 7 fail masih menunggu mesyuarat OSC.
3	Permohonan kelulusan pelan pindaan lulus	14 Hari Bekerja	14	100%	14 fail permohonan.
4	Permohonan kelulusan pelan permit sementara menara telekomunikasi (MT)	14 Hari Bekerja	0	0%	Tiada permohonan baru.
5	Permohonan kelulusan pelan struktur sementara(kilang/komersial) (PBS)	152 Hari Bekerja	0	0%	5 fail permohonan, 4 fail lulus OSC, 1 fail masih menunggu keputusan mesyuarat OSC.
6	Permohonan penginapan pekerja di bangunan kediaman/rumah/rumah kampung/kebun (BA)	14 Hari Bekerja	11	40%	31 fail permohonan, 16 fail dalam proses, 4 fail tidak dapat dipertimbangkan.
7	Permohonan kelulusan permit ubahan dan tambahan (PBT) ISO 9001-2015	14 Hari Bekerja	8	80%	141 fail permohonan, 54 fail lulus lebih 14 hari, 52 fail permohonan tidak lengkap, 27 fail belum matang.
8	Permohonan kelulusan permit pembaikan kecil bangunan (M)	14 Hari Bekerja	40	100%	53 fail permohonan, 13 fail dalam proses.
9	Permohonan ulasan lesen perniagaan	14 Hari Bekerja	5	100%	5 permohonan ulasan.
10	Permohonan kelulusan pengeluaran wang deposit ISO 9001-2015	50 Hari Bekerja	5	100%	5 fail permohonan.
11	Pemeriksaan bangunan berkala	Notis Tahunan	0	0%	Tiada notis baru dikeluarkan. Notis terakhir pada 21 November 2021

JABATAN KESIHATAN DAN PERLESENAN



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (JAN-APRIL)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	MEMBERIKAN PERKHIDMATAN KUTIPAN DI KAUNTER BAYARAN DENGAN MESRA, CEKAP DAN PANTAS	1 HARI	Berjaya diselesaikan mengikut KPI	100	Urusan pelanggan di kaunter berjalan lancar
2	MENERIMA DAN MEMPROSES PERMOHONAN LESEN PERNIAGAAN DAN IKLAN	3 HARI BEKERJA	Berjaya diselesaikan mengikut KPI	100	Permohonan lesen dapat dilaksanakan dengan cepat mengikut ISO yang ditetapkan
3	MEMPROSES DAN MELULUSKAN PERMOHONAN LESEN ANJING YANG LENGKAP	30 MINIT	Berjaya diselesaikan mengikut KPI	100	Lesen anjing diberikan pada hari yang sama dengan permohonan
4	MENJALANKAN PENILAIAN KEBERSIHAN DAN PENGGREDAN PREMIS MAKANAN BAGI MEMASTIKAN TAHAP KEBERSIHAN PREMIS MAKANAN SERTA UNTUK MENCEGAH DAN MENGAWAL PENYAKIT BAWAAN MAKANAN	PREMIS GRED C (6 BULAN) PREMIS GRED A DAN B(1 TAHUN)	Masih terdapat premis tidak mengikut standard KPI penggredan	80 70 70	Jabatan masih perlu membuat pemeriksaan semula dan pemantauan secara berkala
5	MENJALANKAN PEMERIKSAAN PENILAIAN KEBERSIHAN DAN PENGGREDAN TANDAS AWAM	91 markah ke atas 5 bintang 81-90 markah 4 bintang 71-80 markah 3 bintang	Masih terdapat premis tidak mengikut standard KPI penggredan	10 40 50	Jabatan masih perlu membuat pemeriksaan semula dan pemantauan secara berkala

JABATAN PENGUATKUASAAN

The background features abstract, overlapping geometric shapes in various shades of blue, ranging from light sky blue to deep navy blue. These shapes are primarily located on the right side of the page, with some extending towards the center. The overall aesthetic is clean and modern.

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (JAN-APRIL)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	PEMASANGAN BANGSAL SEMENTARA(KHEMAH). BAGI TUJUAN PROMOSI PERNIAGAAB / JAMUAN / MAJLIS PERKAHWINAN / UPACARA KEMATIAN	1-3 HARI TERTAKLUK KEPADA ULASAN PDRM DAN SETIAUSAHA	Berjaya diselesaikan mengikut KPI	100	Permohonan dapat dilaksanakan mengikut KPI yang ditetapkan
2	PENYEWAAN PETAK LETAK KERETA/MOTOR. BAGI TUJUNA PROMOSI/JAMUAN,MENAIKKAN PAPAN TANDA, MELETAKKAN TONG RORO,MENURUNKAN BARANG DAN MEMBAIKI BANGUNAN	1 HARI TERTAKLUK KEPADA ULASAN PDRM DAN SETIAUSAHA	Berjaya diselesaikan mengikut KPI	100	Permohonan dapat dilaksanakan mengikut KPI yang ditetapkan
3	AGEN KUPON	1-3 HARI TERTAKLUK KEPADA ULASAN KETUA JABATAN	Berjaya diselesaikan mengikut KPI	100	Permohonan dapat dilaksanakan mengikut KPI yang ditetapkan
4	SIASATAN ADUAN DAN PERMOHONAN TINDAKAN MENGKOMPAUN KESALAHAN DARI JABATAN DALAMAN MPM 1. ADUAN DARI JKMM 2. MENCEGAH KEKOTORAN 3. PERLESENAN IKLAN 4. PASAR AWAM DAN PERSENDIRIAN 5. PENJAJA 6. PEMUNGUTAN, PEMBUANGAN DAN PEMBUANGAN SAMPAH SARAP 7. BANGUNAN AKTA 131 8. KACAUGANGGU AKTA 171	1-3 HARI	Masih terdapat aduan yang tidak dapat diselesaikan mengikut KPI	85	Jabatan memerlukan masa siasatan lebih panjang berikutan maklumat aduan yang kurang lengkap dan masa untuk tindakan penguatkuasaan



JABATAN KOMUNIKASI KORPORAT DAN KEMASYARAKATAN

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (JAN-APRIL)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	PENGURUSAN ADUAN MENGIKUT KLASIFIKASI				
	ADUAN MUDAH	3 HARI BEKERJA	22 berjaya diselesaikan mengikut KPI	100%	Aduan telah diselesaikan tetapi lambat untuk dikembalikan kepada Unit Aduan kerana terlibat dengan tugas – tugas lain yang diarahkan.
	ADUAN SEDERHANA	KURANG DARI 7 HARI BEKERJA	5 aduan diterima dan berjaya diselesaikan mengikut KPI	100%	Jabatan terlibat perlu melaksanakan kerja pemantauan, operasi dan penguatkuasaan.
	ADUAN KRITIKAL	LEBIH DARI 7 HARI BEKERJA	49 aduan diterima dan dalam tindakan.	Dalam Tindakan	Jabatan memerlukan masa untuk membuat carian rasmi untuk tindakan notis, kompaun dan mematuhi tempoh notis.

The background features abstract, overlapping geometric shapes in various shades of blue, ranging from light sky blue to deep navy blue. These shapes are primarily located on the right side of the frame, with some extending towards the center. The overall aesthetic is modern and professional.

JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN DAN LANDSKAP

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (JAN-APRIL)

BIL	PERKHIDMATAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	SURAT KELULUSAN KM (C1) DARI TARIKH PENERIMAAN DOKUMEN PELAN DAN BORANG A2 YANG LENGKAP DAN MEMATUHI SYARAT TEKNIKAL DAN MESYUARAT OSC DITERIMA DARIPADA PEMOHON	30 HARI BEKERJA	0	0	Masih Dalam Proses Untuk Pematuhan Syarat
2	KELULUSAN BAGI SEMUA PERMOHONAN CADANGAN PEMAJUAN MENGIKUT PIAGAM YANG DITETAPKAN KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN	30 HARI BEKERJA	0	0	Masih Dalam Proses Untuk Pematuhan Syarat

SEKIAN TERIMA KASIH

The background features abstract geometric shapes in various shades of blue, including light blue, medium blue, and dark blue, arranged in a dynamic, overlapping pattern on the right side of the slide.