

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN MUAR BAGI TAHUN 2023 (MEI HINGGA OGOS)

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, 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 (MEI-OGOS)

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

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (MEI-OGOS)

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 10 bayaran melebihi 14 hari, berpunca dari dokumen yang 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	10	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 (MEI-OGOS)

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	371 Permohonan	80%	-
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	Pemantauan pada Jan, April, Julai, Okt	100%	-
6	MEMPROSES PERMOHONAN PINDAH MILIK DALAM TEMPOH 5 HARI BEKERJA MENGIKUT PROSEDUR ISO 9001:2015	5 HARI BEKERJA	627 permohonan	100%	-
7	MEMPROSES PERMOHONAN CARIAN MAKLUMAT DIJAWAB DENGAN TEPAT DAN LENGKAP DALAM TEMPOH 14 HARI BEKERJA	14 HARI BEKERJA	39 permohonan	100%	-

JABATAN KEJURUTERAAN

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 (MEI-OGOS)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	KEPUTUSAN PELAN KERJA TANAH/ JALAN DAN PERPARITAN	30 Hari	64 permohonan diterima dan 29 keputusan diberikan.	45%	<ul style="list-style-type: none"> 8 permohonan telah dibawa dalam Mesyuarat Pra OSC Bil 16 dan akan dibawa ke Mesyuarat OSC seterusnya.
2	KEPUTUSAN PELAN KERJA TANAH KECIL	14 Hari tertakluk kepada syarat-syarat kelulusan	45 permohonan diterima dan hanya 35 diberi keputusan dalam tempoh 14 hari, 2 permohonan ditolak, 8 permohonan dalam pematuhan syarat.	78%	<ul style="list-style-type: none"> Pemohon tidak mematuhi syarat permohonan. Permohonan tidak dapat diberikan pertimbangan. Pemohon dikehendaki menjelaskan kompaun. Dalam tindakan Penolong Jurutera. Dalam tindakan untuk menjelaskan bayaran deposit dan fee pemeriksaan tapak.
3	KEPUTUSAN PERMOHONAN LAMPU AWAM BARU SERTA TAMBAHAN LAMPU	Keputusan akan diberikan dalam tempoh 30 hari tertakluk kepada kemampuan pihak TNB	13 permohonan diterima, 2 permohonan diberikan keputusan.	15%	<ul style="list-style-type: none"> Dokumen tidak lengkap. Kesukaran mencari lokasi yang dinyatakan.
4	ULASAN MELEPASKAN WANG PERTARUHAN	7 Hari dari tarikh permohonan / arahan	8 permohonan diterima	0%	<ul style="list-style-type: none"> Dokumen dikemukakan tidak lengkap Pemohon dikehendaki mematuhi syarat kelulusan ditapak.

JABATAN BANGUNAN

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (MEI-OGOS)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	Permohonan kelulusan pelan bangunan mengikut ketetapan iso 9001-2015 (PB)	152 Hari Bekerja	26	100%	36 fail permohonan, 26 fail lulus OSC, 10 fail masih menunggu keputusan mesyuarat.
2	Permohonan kelulusan permit bangunan sementara/penginapan pekerja di tapak bina (SS)	152 Hari Bekerja	26	100%	36 fail permohonan, 26 fail lulus OSC, 10 fail masih menunggu keputusan mesyuarat.
3	Permohonan kelulusan pelan pindaan lulus	14 Hari Bekerja	9	100%	9 fail permohonan telah lulus.
4	Permohonan kelulusan pelan permit sementara menara telekomunikasi (MT)	14 Hari Bekerja	0	0%	7 fail permohonan tidak lengkap.
5	Permohonan kelulusan pelan struktur sementara(kilang/komersial) (PBS)	152 Hari Bekerja	9	82%	11 fail permohonan, 8 fail lulus OSC, 1 fail ditolak. 2 fail masih belum masuk senarai mesyuarat.
6	Permohonan penginapan pekerja di bangunan kediaman/rumah/rumah kampung/kebun (BA)	14 Hari Bekerja	3	21.42%	14 fail permohonan, 3 fail lulus lebih daritempoh KPI. 11 fail dalam proses.
7	Permohonan kelulusan permit ubahan dan tambahan (PBT) ISO 9001-2015	14 Hari Bekerja	102	53.40%	191 fail permohonan, 102 fail lulus, 63 fail permohonan tidak lengkap, 26 fail belum matang.
8	Permohonan kelulusan permit pembaikan kecil bangunan (M)	14 Hari Bekerja	45	74%	61 fail permohonan, 45 fail lulus, 16 fail dalam proses.
9	Permohonan ulasan lesen perniagaan	14 Hari Bekerja	0	0%	Tiada permohonan ulasan.
10	Permohonan kelulusan pengeluaran wang deposit ISO 9001-2015	50 Hari Bekerja	12	100%	12 fail permohonan. 11 fail kelulusan pemulangan wang deposit. 1 fail rampasan wang deposit.
11	Pemeriksaan bangunan berkala	Notis Tahunan	15	100%	15 notis terbaru pada 30 Ogos 2023.

JABATAN KESIHATAN DAN PERLESENAN



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (MEI-OGOS)

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 dengan lancar.
2	MENERIMA DAN MEMPROSES PERMOHONAN LESEN PERNIAGAAN DAN IKLAN DIBERI KEPUTUSAN DALAM TEMPOH 24 JAM WAKTU BEKERJA DARI TARIKH PERMOHONAN DITERIMA	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 A (2 TAHUN)	Masih terdapat premis tidak mengikut standard KPI penggedaran	33	Jabatan masih melakukan pemantauan, pemeriksaan dan penggedaran premis makanan mengikut prosedur ISO.
		PREMIS GRED B (1 TAHUN)		66	
		PREMIS GRED C (6 BULAN)		1	
5	MENJALANKAN PEMERIKSAAN PENILAIAN KEBERSIHAN DAN PENGGREDAN TANDAS AWAM SEBANYAK 1 KALI SETAHUN BERDASARKAN PENARAFAN BINTANG	91 MARKAH KE ATAS (5 BINTANG)	Jabatan telah mencapai pencapaian 100% mengikut prosedur kerja penilaian kebersihan tandas (ISO 9001:2015)	22	Meningkatkan imej kebersihan tandas awam dalam kawasan pentadbiran Muar sentiasa berada dalam status bersih, menawan dan wangi.
		81-90 MARKAH (4 BINTANG)	Bagi peningkatan peratusan pencapaian (%) Jabatan telah merancang serta memberi pendedahan amalan perniagaan dan penggunaan tandas dengan cara yang betul kepada orang awam dengan cara:	45	
		71-80 MARKAH (3 BINTANG)	i) Pengedaran risalah ii) Penerangan module penjagaan tandas iii) Taklimat kebersihan tandas	37	

JABATAN PENGUATKUASAAN

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 (MEI-OGOS)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	PEMASANGAN BANGSAL SEMENTARA (KHEMAH). BAGI TUJUAN PROMOSI PERNIAGAAN / 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 telah ditetapkan.
2	PENYEWAAN PETAK LETAK KERETA / MOTOR. BAGI TUJUAN 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 telah ditetapkan.
3	AGEN KUPON MEMPROSES DAN MELULUSKAN PERMOHONAN MENJADI AGEN KUPON YANG LENGKAP	1-3 HARI TERTAKLUK KEPADA ULASAN KETUA JABATAN	Berjaya diselesaikan mengikut KPI	100	Permohonan dapat dilaksanakan mengikut KPI yang telah ditetapkan.
4	SIASATAN ADUAN DAN PERMOHONAN TINDAKAN MENGKOMPAN 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

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, creating a modern, dynamic feel. The text is centered on a white background.

JABATAN KOMUNIKASI KORPORAT DAN KEMASYARAKATAN

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (MEI-OGOS)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	PENGURUSAN ADUAN MENGIKUT KLASIFIKASI				
	ADUAN MUDAH	3 HARI BEKERJA	Aduan mudah 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	Aduan sederhana berjaya diselesaikan mengikut KPI	100%	Jabatan terlibat perlu melaksanakan kerja pemantauan, operasi dan penguatkuasaan.
	ADUAN KRITIKAL	LEBIH DARI 7 HARI BEKERJA	94 aduan kritikal dan masih dalam tindakan.	Dalam Tindakan	Jabatan memerlukan masa untuk membuat carian rasmi untuk tindakan notis, kompaun dan mematuhi tempoh notis.

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. The shapes are primarily triangles and polygons, creating a modern and professional aesthetic.

JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN DAN LANDSKAP

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (MEI-JUN)

BIL	PERKHIDMATAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN BORANG A(2) DITERIMA	PENCAPAIAN BORANG C(1) DIKELUARKAN	PERATUSAN PENCAPAIAN A(2) (%)	PERATUSAN PENCAPAIAN C(1) (%)	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	13	4	100%	100%	9 fail permohonan dalam tindakan Pegawai Mukim yang bertanggungjawab. Sasaran dikira secara tahunan.
2	KELULUSAN BAGI SEMUA PERMOHONAN CADANGAN PEMAJUAN MENGIKUT PIAGAM YANG DITETAPKAN KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN	30 HARI BEKERJA	0	0	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. These shapes are layered and overlap, creating a modern, dynamic feel. The shapes are primarily located on the right side of the frame, with some extending towards the center.