



MAJLIS DAERAH MARANG



**PEMATUHAN
PIAGAM
PELANGGAN
JULAI 2016 HINGGA
OKTOBER 2017**

PIAGAM PELANGGAN SEMASA MDM



Aktiviti	Tempoh
Kelulusan Permohonan Lesen Premis Perniagaan/Komposit Tidak Berisiko Tinggi	7 hari
Kelulusan Permohonan Lesen Premis Perniagaan/Komposit Berisiko Tinggi	40 hari
Kelulusan Permohonan Lesen Iklan Premis	15 hari
Kelulusan Permohonan Lesen Penjaja	40 hari
Kelulusan Permohonan Permit Kain Rentang/ Banting	30 minit
Kelulusan Permohonan Permit Hiburan/Karnival Jualan	40 hari
Pengeluaran Ulasan Kebenaran Merancang Bagi OSC	14 hari
Kelulusan Permohonan Pelan Bangunan Rumah Kediaman Sesebuah	21 hari
Kelulusan Permohonan Pelan Bangunan Rumah Kediaman 4 Unit Dan Ke Atas	60 hari
Urusan Daftar Pindahmilik Pegangan	7 hari
Permohonan Sewa Premis Baru	22 hari
Respon Kepada Aduan Awam	3 hari
Maklum Balas Tindakan kepada Pelanggan	7 hari
Terimaan Bayaran Di Kaunter	5 minit
Pembayaran Kepada Pembekal/Kontraktor	14 hari
Penyelesaian Bayaran Kompaun Berniaga Tanpa Lesen	20 minit
Penyelesaian Kompaun Haiwan Merayau	30 minit





Bahagian Pentadbiran

**PENGURUSAN
ADUAN**

BAHAGIAN PENTADBIRAN (KHIDMAT PELANGGAN)



OBJEKTIF KUALITI MDM **Mengurus Aduan dan Maklumbalas Pelanggan**

Mengurus respon kepada aduan adalah **tidak melebihi tiga (3) hari**; dan

Mengurus maklumbalas tindakan kepada pelanggan adalah **tidak melebihi tujuh (7) hari**.



BAHAGIAN PENTADBIRAN (KHIDMAT PELANGGAN)

STATISTIK ADUAN BAGI TAHUN JULAI 2016 HINGGA OKTOBER 2017



- ✓ Bagi tempoh Julai 2016 hingga Oktober 2017 sebanyak 133 aduan telah diterima , dan kesemuanya berstatus selesai.
- ✓ Aduan diterima daripada pelbagai sumber seperti Telefon, surat, Biro Pengaduan Awam, Sistem E-aduan dan Surat Khabar



STATISTIK PENGENDALIAN ADUAN PELANGGAN JULAI 2016 HINGGA OKTOBER 2017



BULAN	BILANGAN ADUAN DITERIMA	BILANGAN ADUAN DISELESAIKAN	PERATUS (%)
JULAI	11	11	100.00
OGOS	11	11	100.00
SEPTEMBER	8	8	100.00
OKTOBER	13	13	100.00
NOVEMBER	11	11	100.00
DISEMBER	9	9	100.00
JANUARI	8	8	100.00
FEBRUARI	11	11	100.00
MAC	16	16	100.00
APRIL	6	6	100.00
MEI	3	3	100.00
JUN	3	3	100.00
JULAI	12	12	100.00
OGOS	7	7	100.00
SEPTEMBER	1	1	100.00
OKTOBER	3	3	100.00
JUMLAH	133	133	100.00

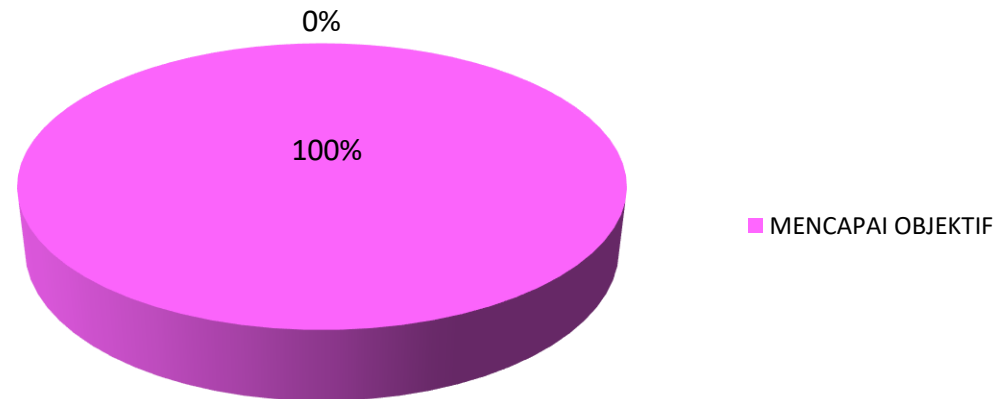




PIAGAM PELANGGAN

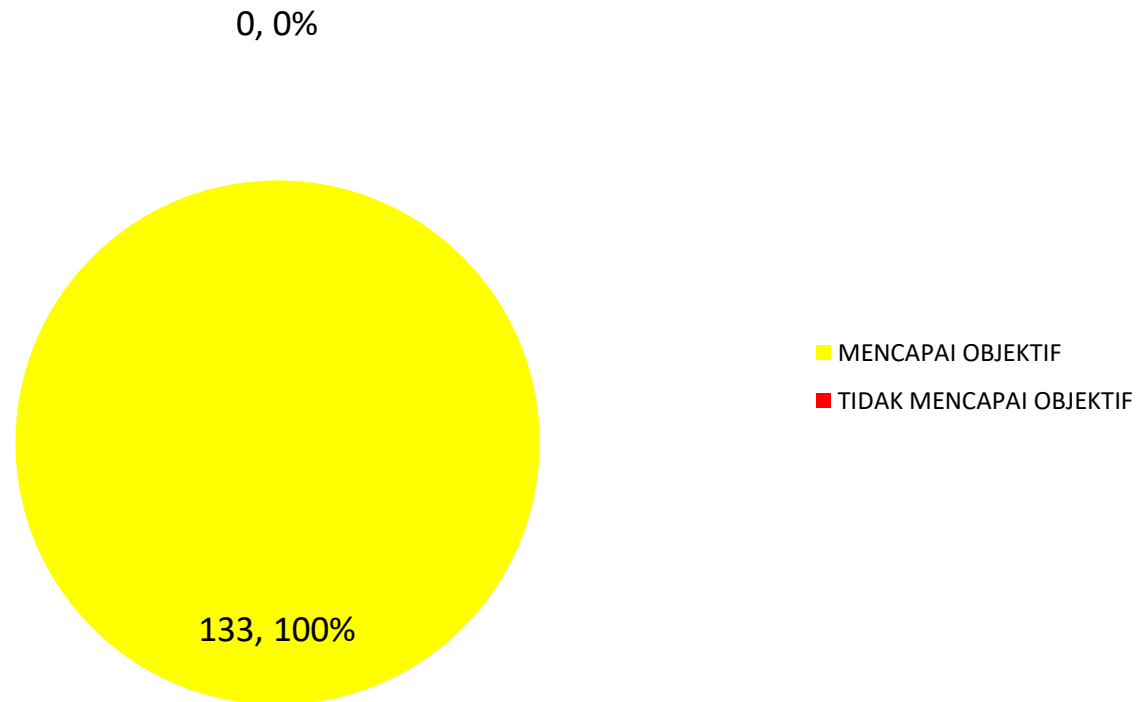
1. Pencapaian prestasi pengurusan aduan mengurus respon kepada aduan adalah tidak melebihi tiga (3) hari.

STATISTIK ADUAN MENGIKUT PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JULAI 2016 HINGGA OKTOBER 2017





2. Pencapaian prestasi pengurusan aduan mengurus maklumbalas tindakan kepada pelanggan adalah **tidak melebihi tujuh (7) hari.**

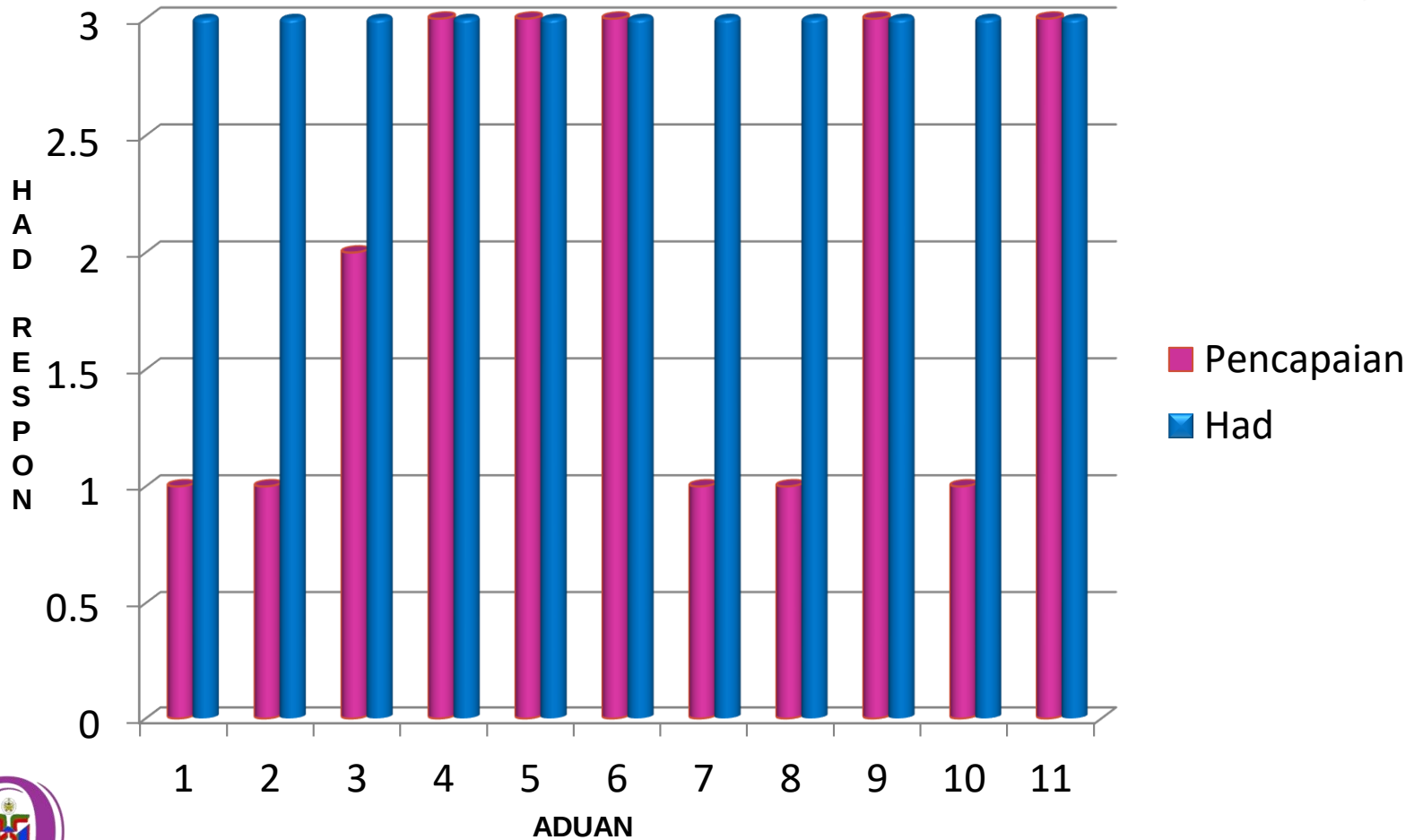




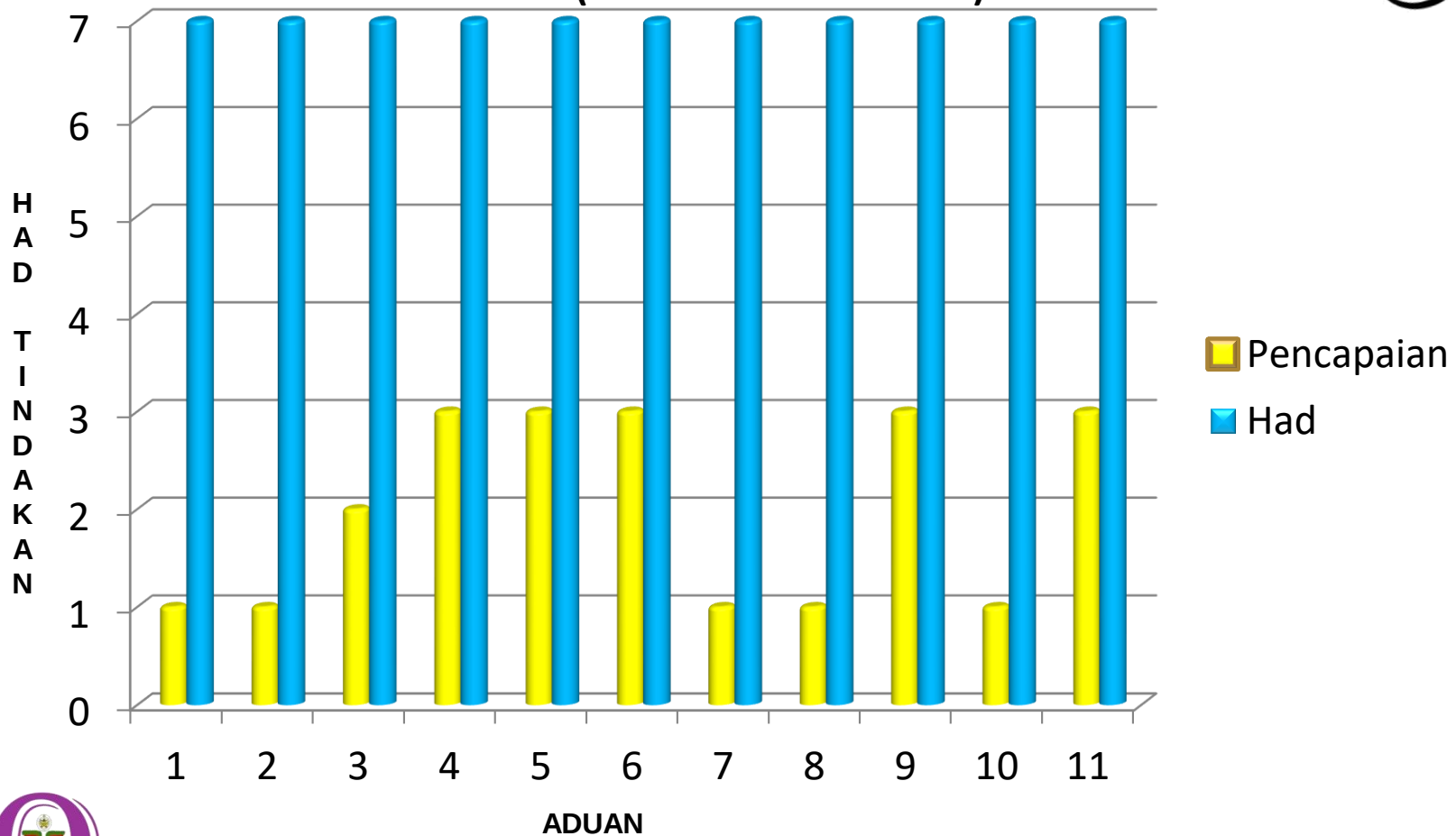
LAPORAN PENGURUSAN MAKLUMBALAS PELANGGAN BAGI BULAN JULAI 2016 HINGGA OKTOBER 2017



Statistik Respon Kepada Aduan
Bulan Julai 2016
(Tidak Melebihi 3 Hari)

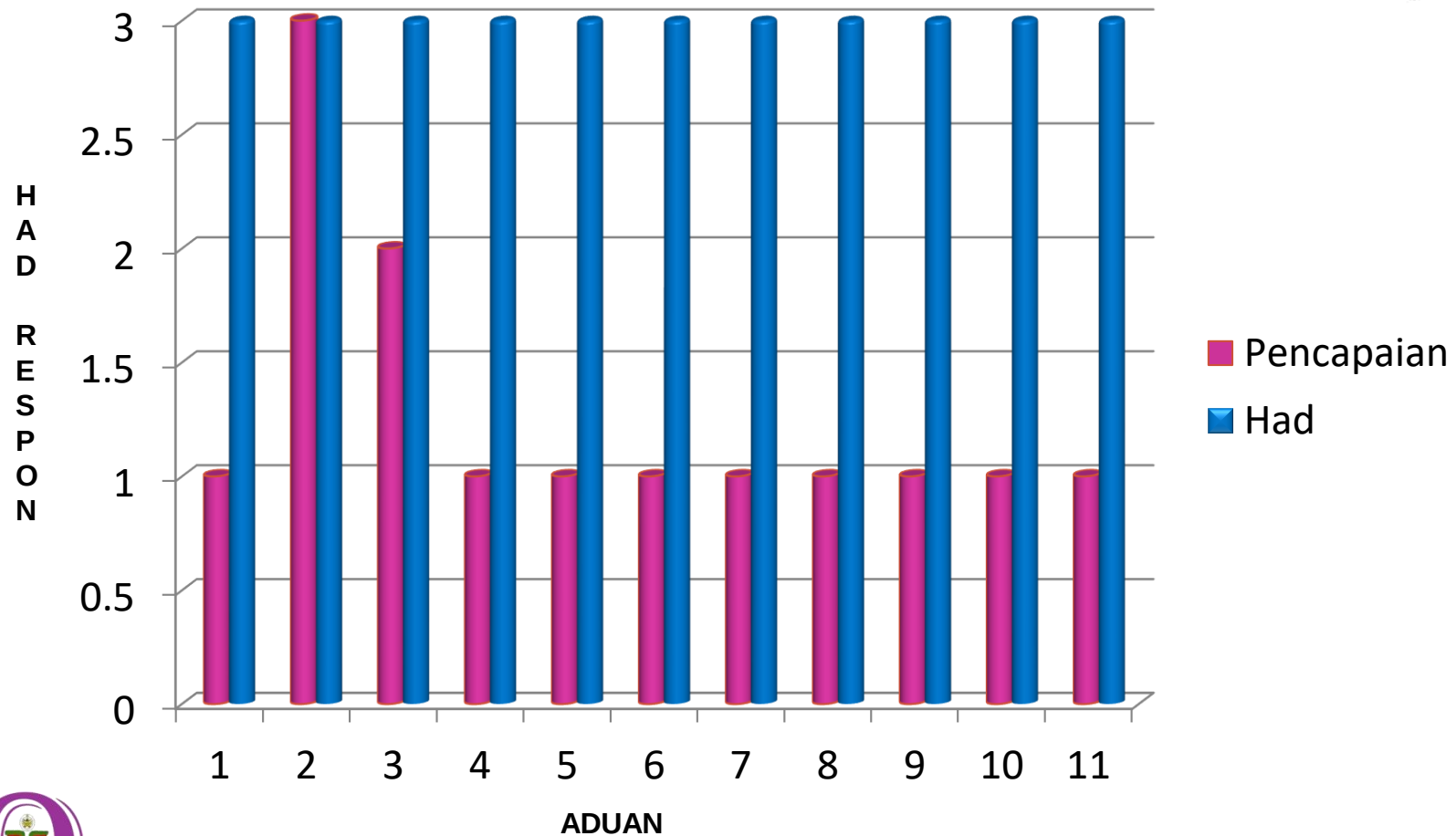


Statistik Maklumbalas Tindakan Kepada Pelanggan
Bulan Julai 2016
(Tidak Melebihi 7 Hari)

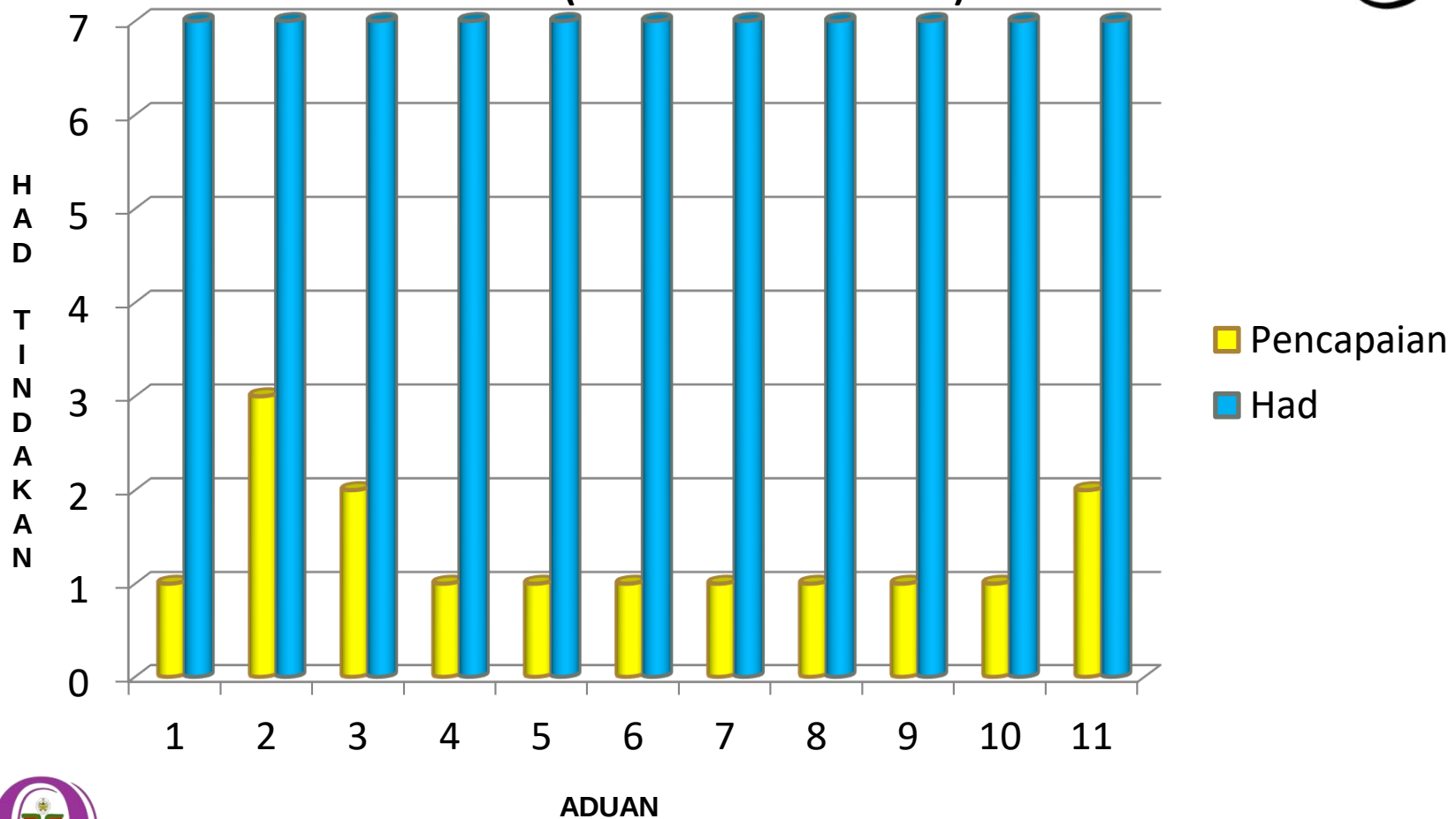




Statistik Respon Kepada Aduan
Bulan Ogos 2016
(Tidak Melebihi 3 Hari)

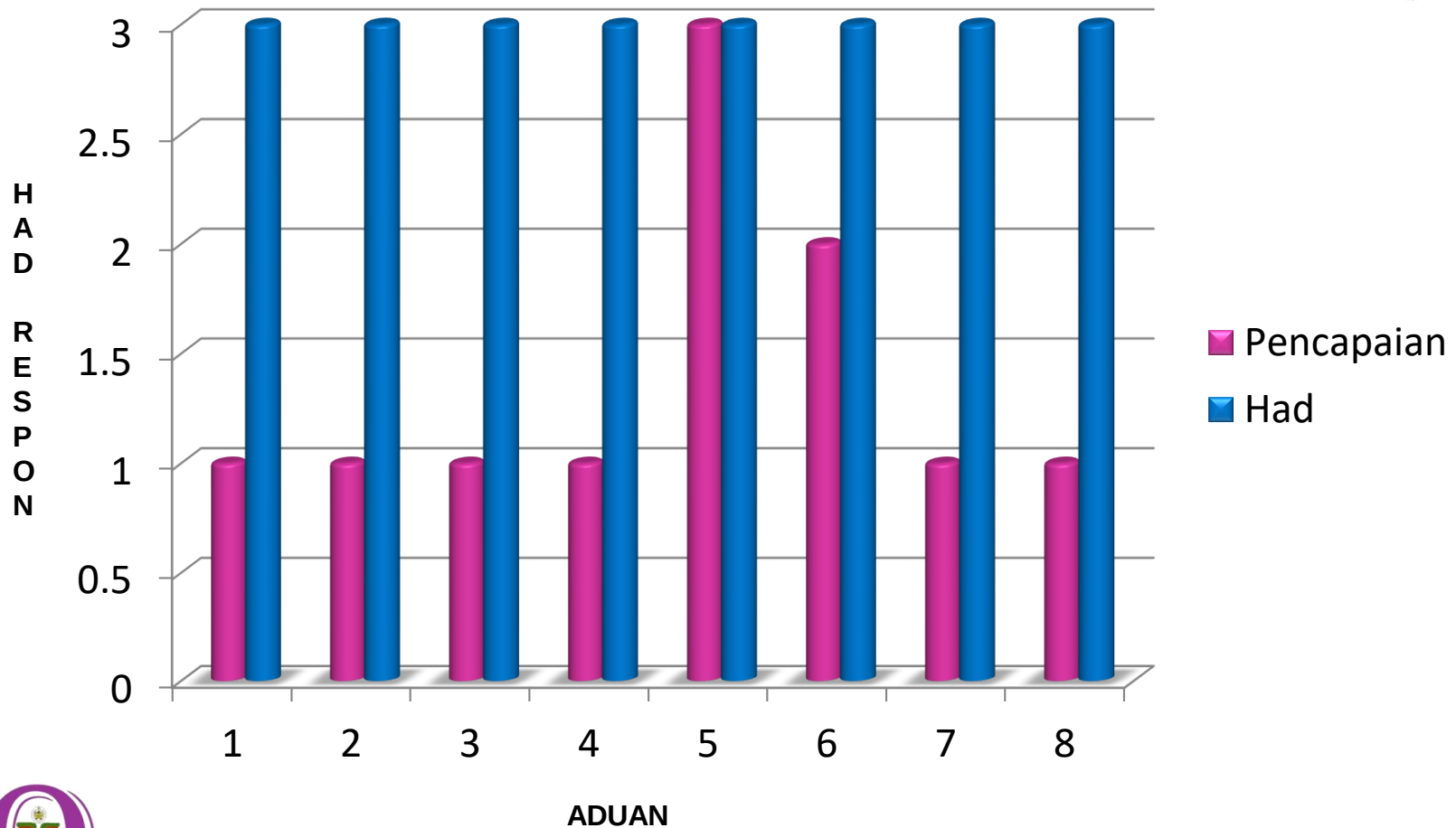


Statistik Maklumbalas Tindakan Kepada Pelanggan
Bulan Ogos 2016
(Tidak Melebihi 7 Hari)

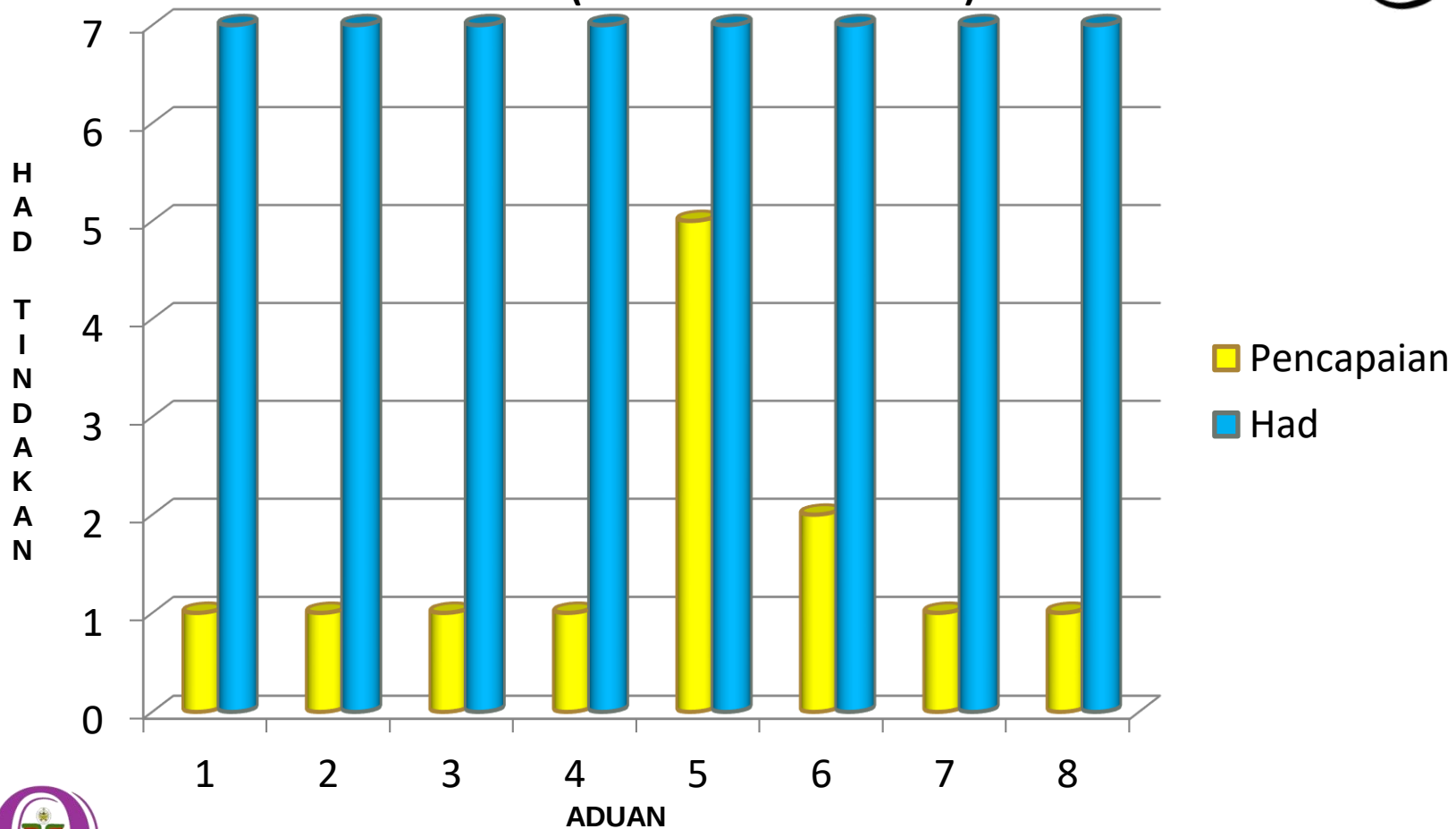




**Statistik Respon Kepada Aduan
Bulan September 2016
(Tidak Melebihi 3 Hari)**

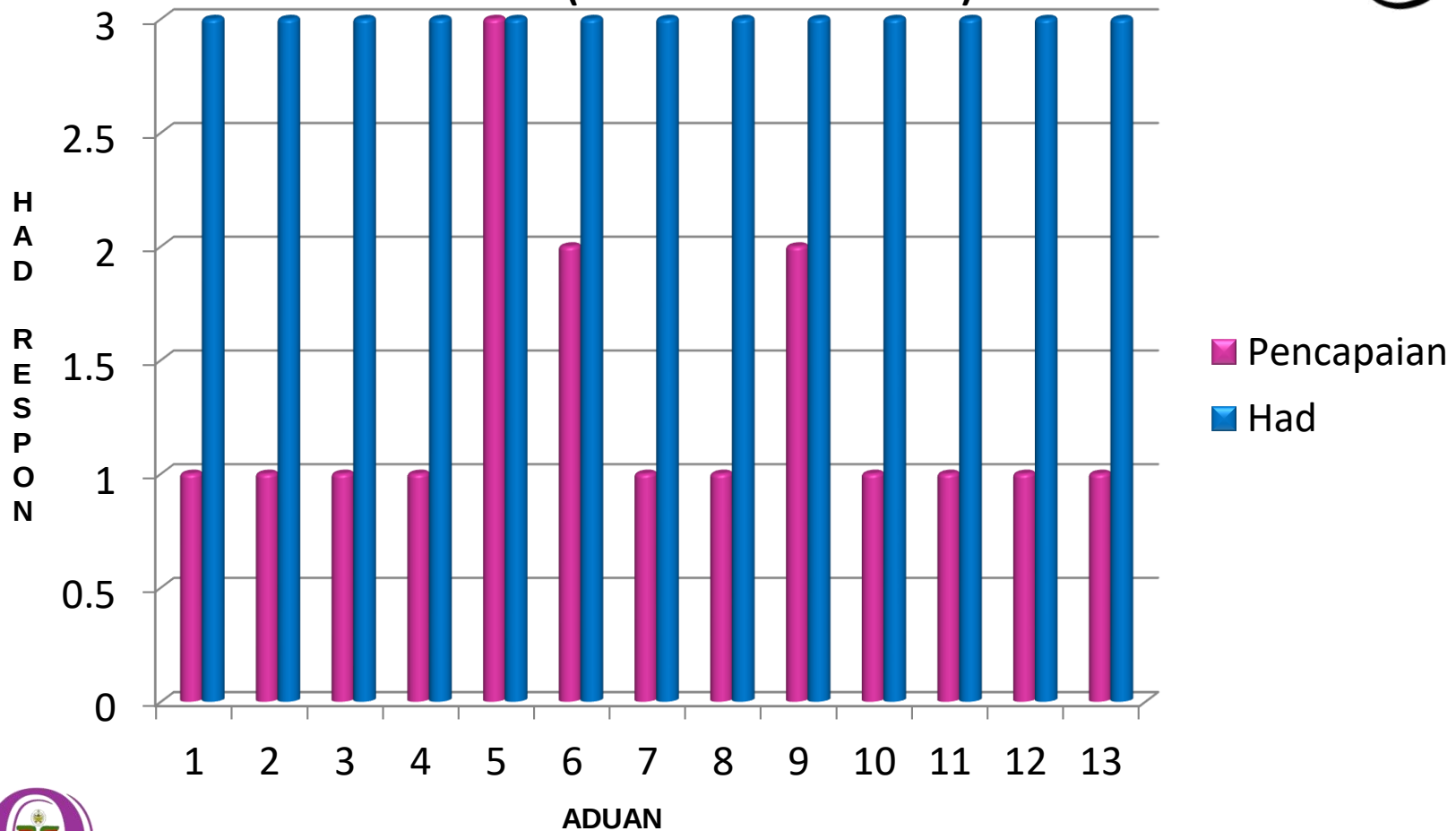


Statistik Maklumbalas Tindakan Kepada Pelanggan
Bulan September 2016
(Tidak Melebihi 7 Hari)

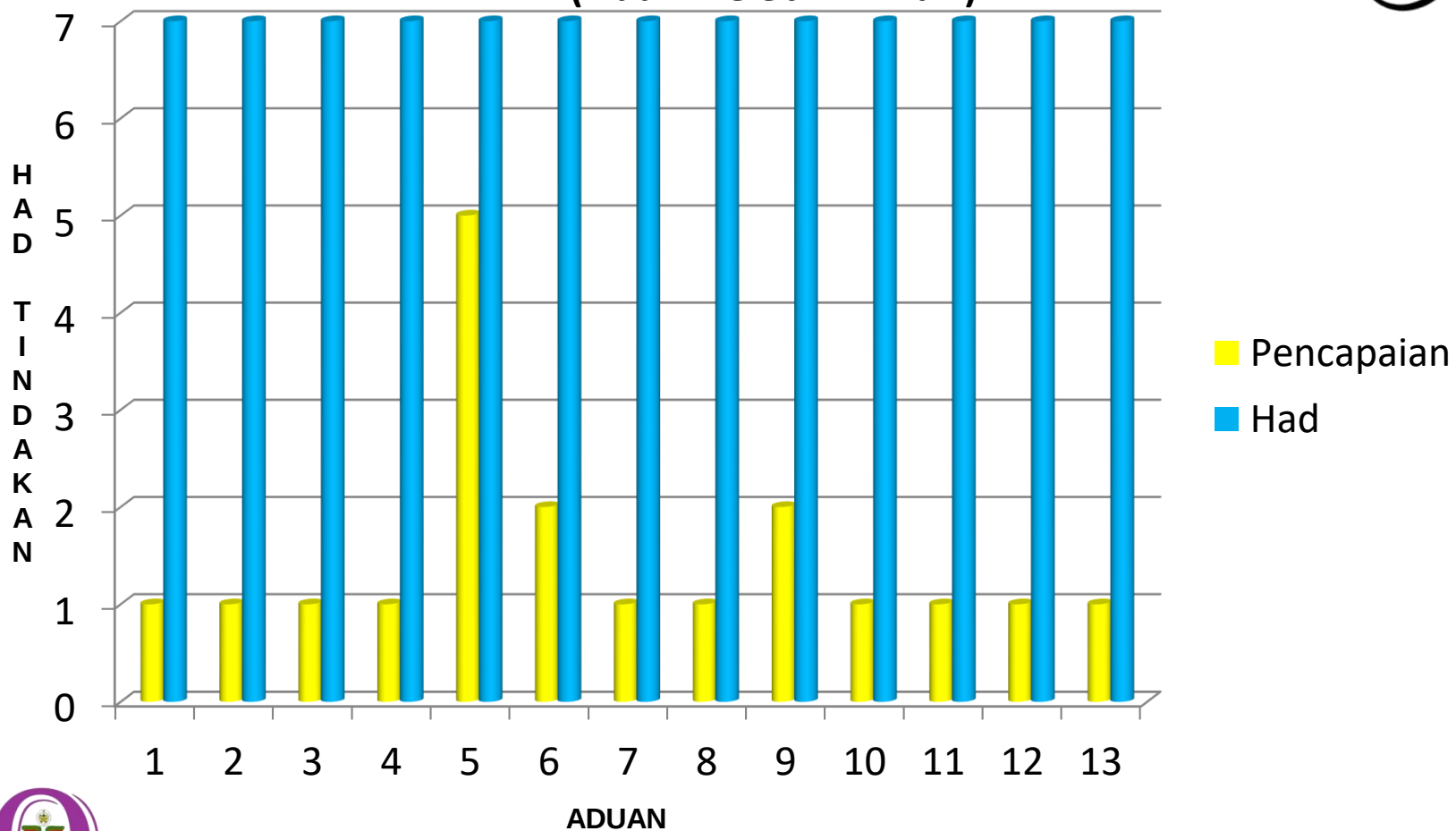




Statistik Respon Kepada Aduan
Bulan Oktober 2016
(Tidak Melebihi 3 Hari)

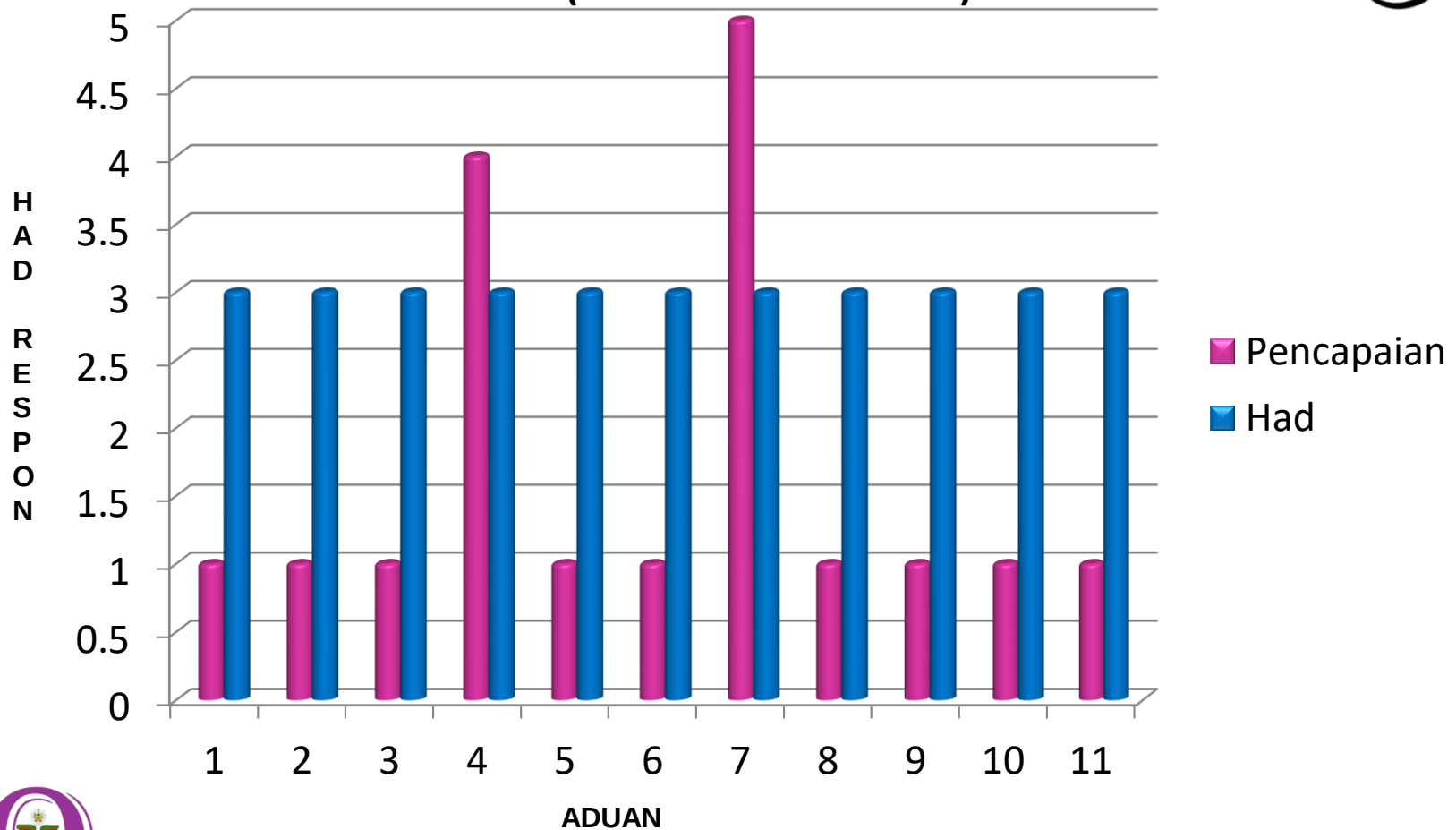


Statistik Maklumbalas Tindakan Kepada Pelanggan
Bulan Oktober 2016
(Tidak Melebihi 7 Hari)

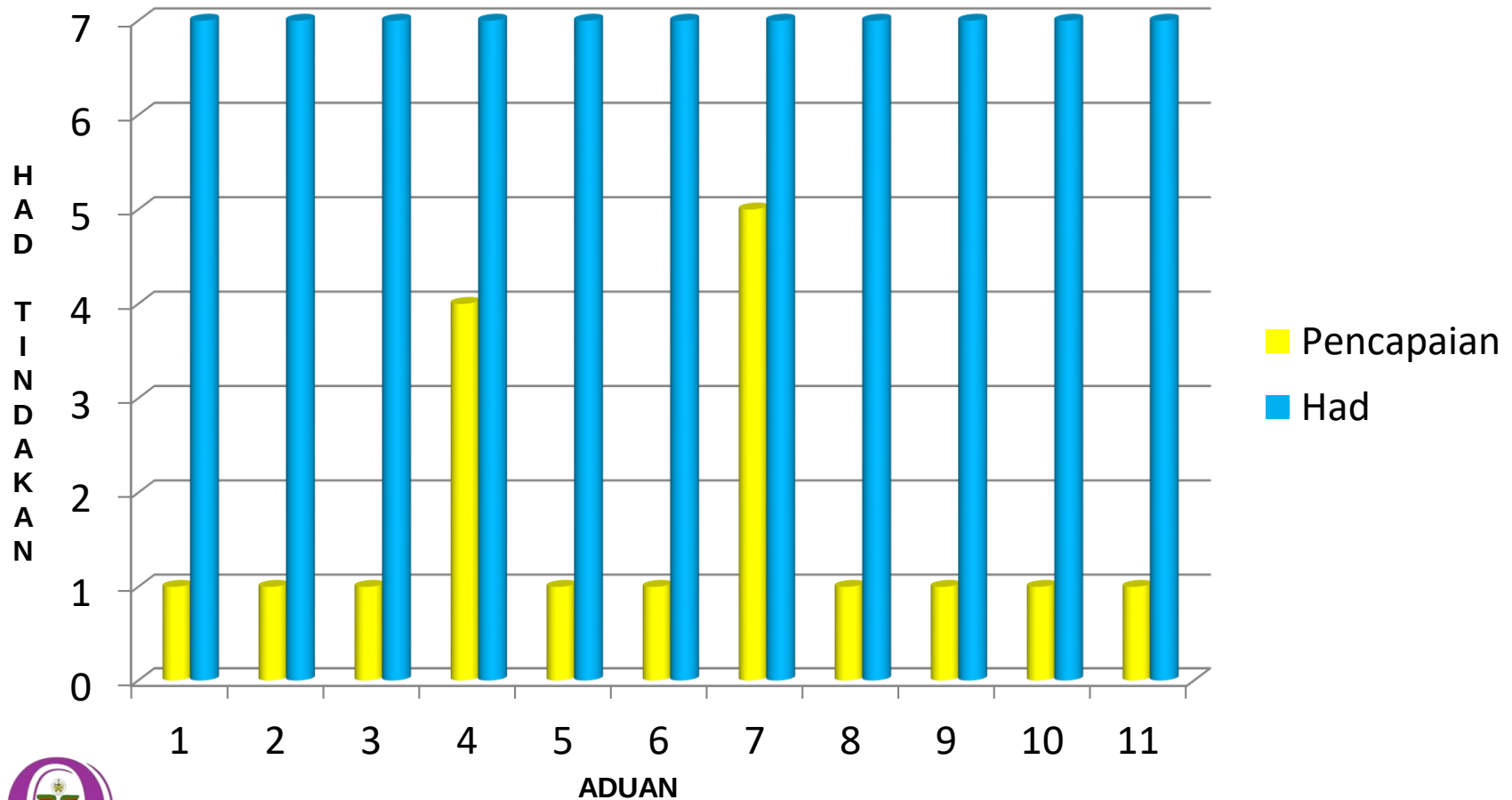




Statistik Respon Kepada Aduan
Bulan November 2016
(Tidak Melebihi 3 Hari)

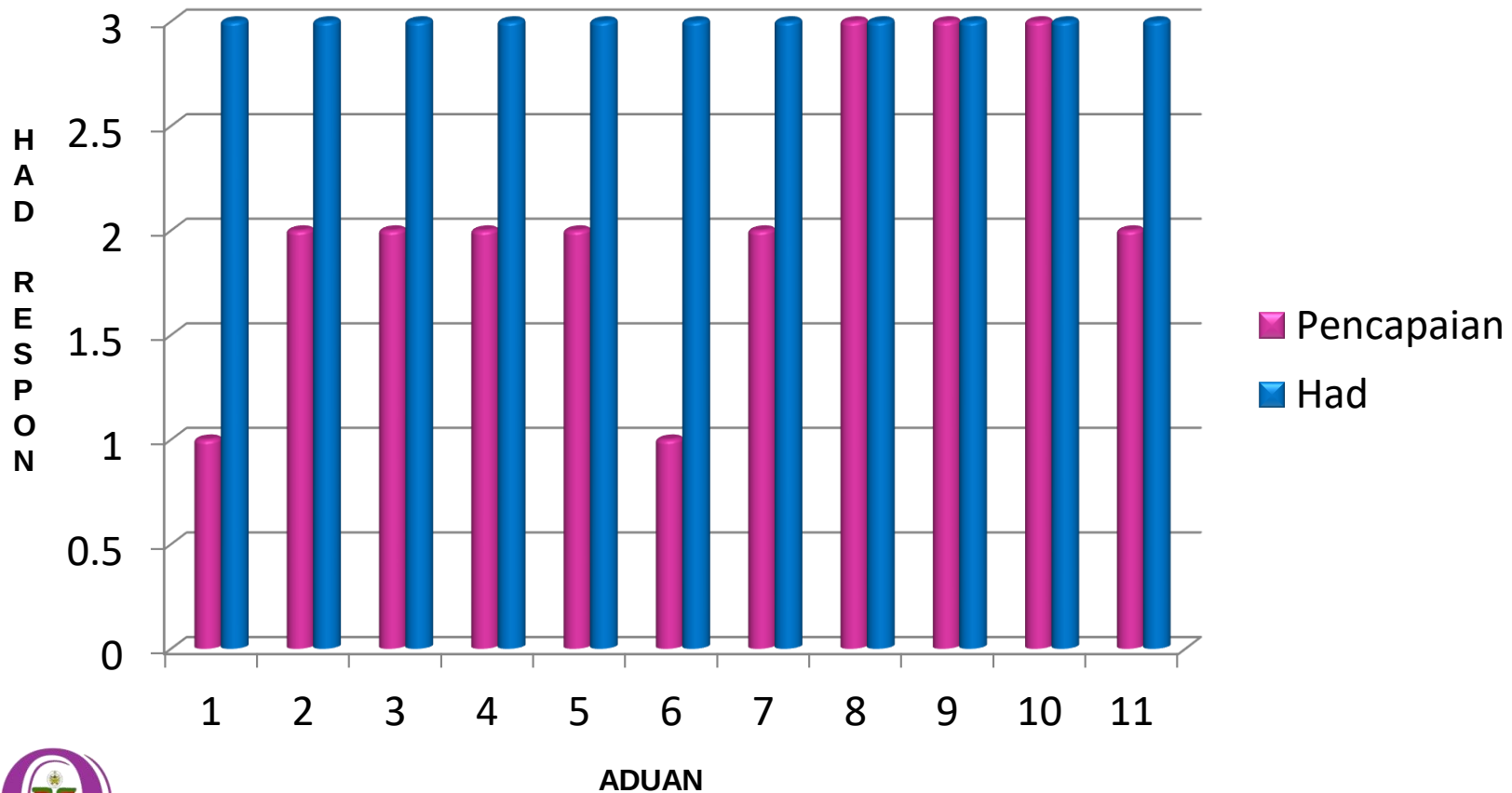


Statistik Maklumbalas Tindakan Kepada Pelanggan
Bulan November 2016
(Tidak Melebihi 7 Hari)

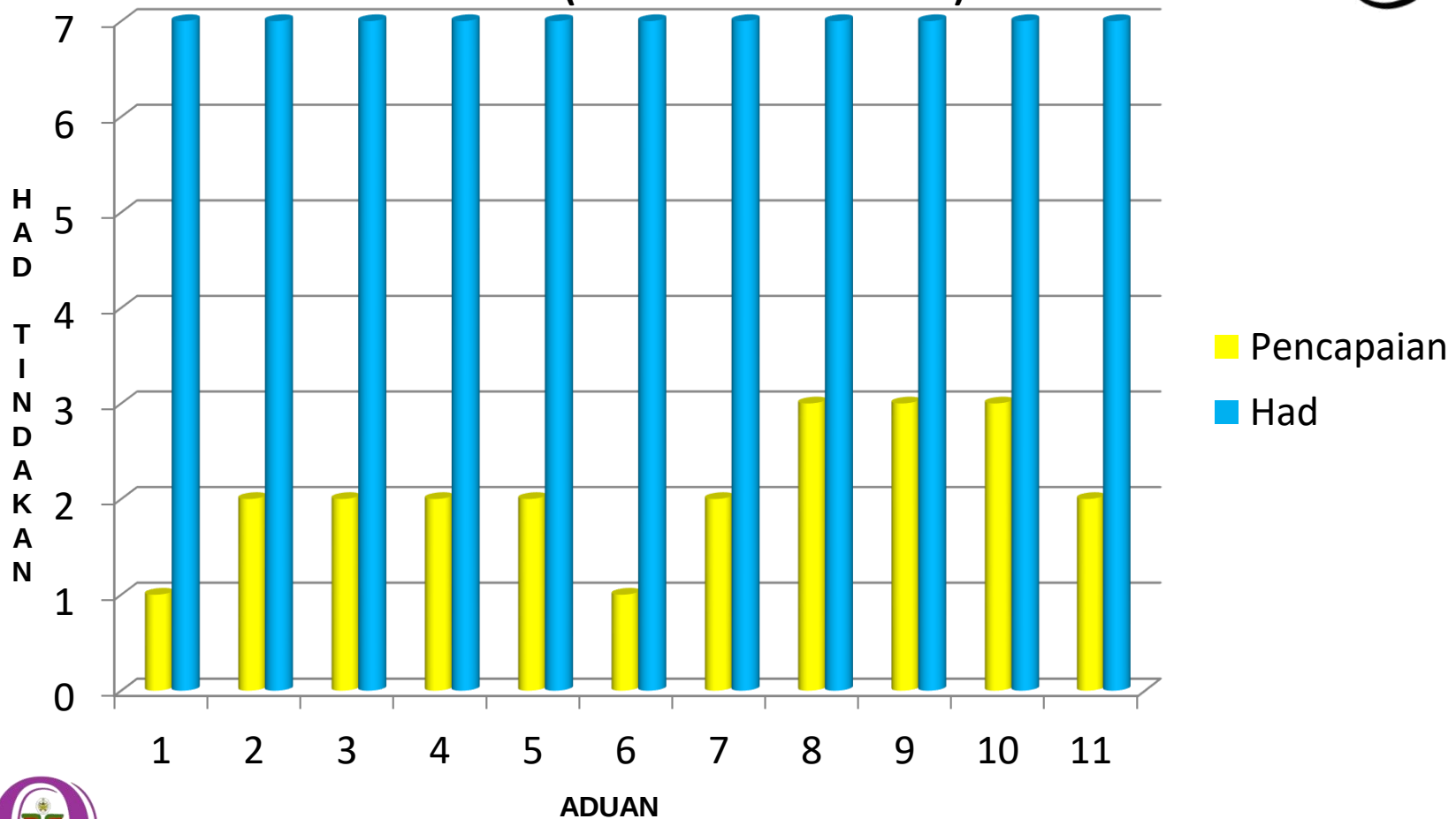




Statistik Respon Kepada Aduan
Bulan Disember 2016
(Tidak Melebihi 3 Hari)

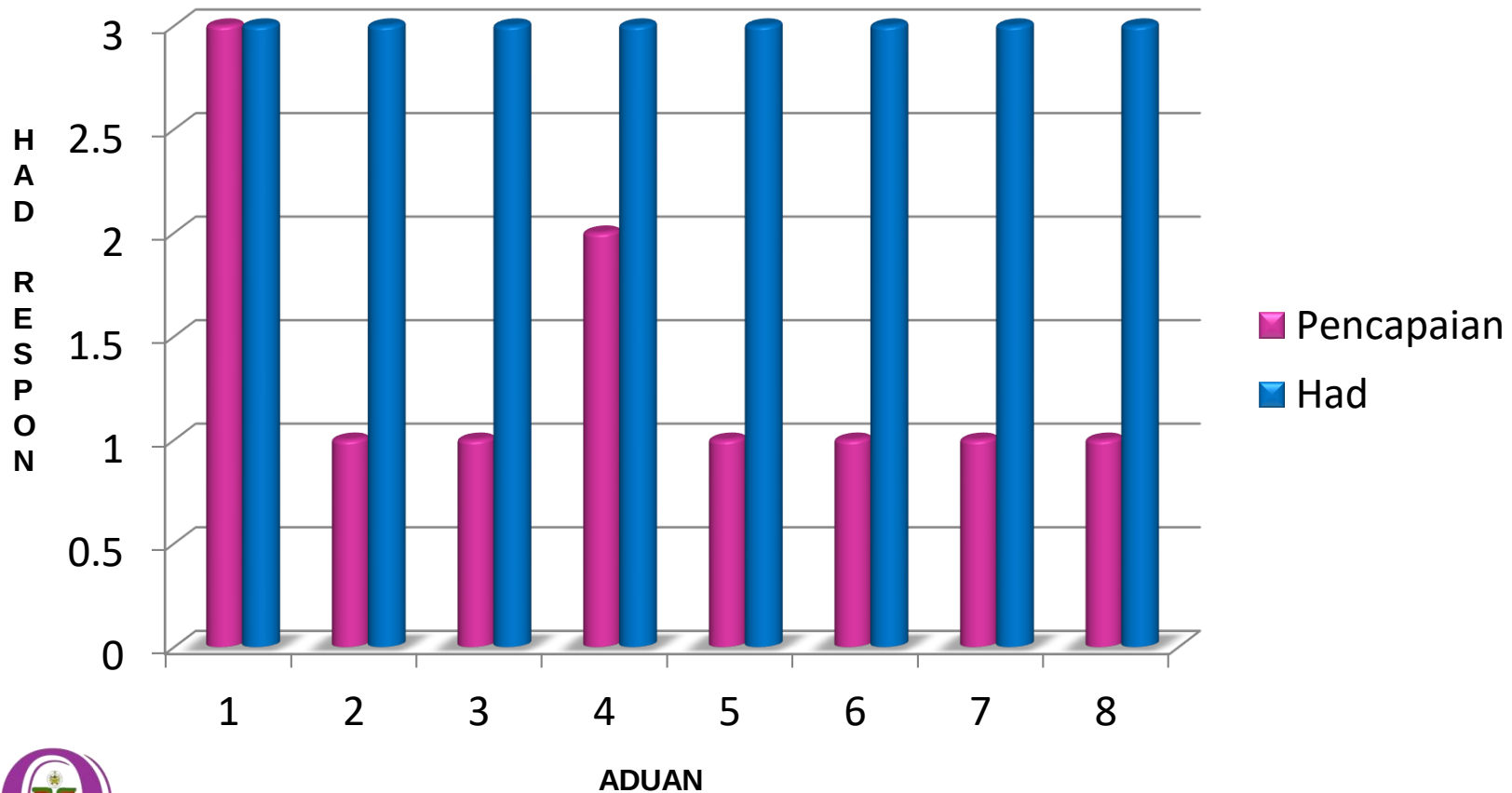


Statistik Maklumbalas Tindakan Kepada Pelanggan
Bulan Disember 2016
(Tidak Melebihi 7 Hari)

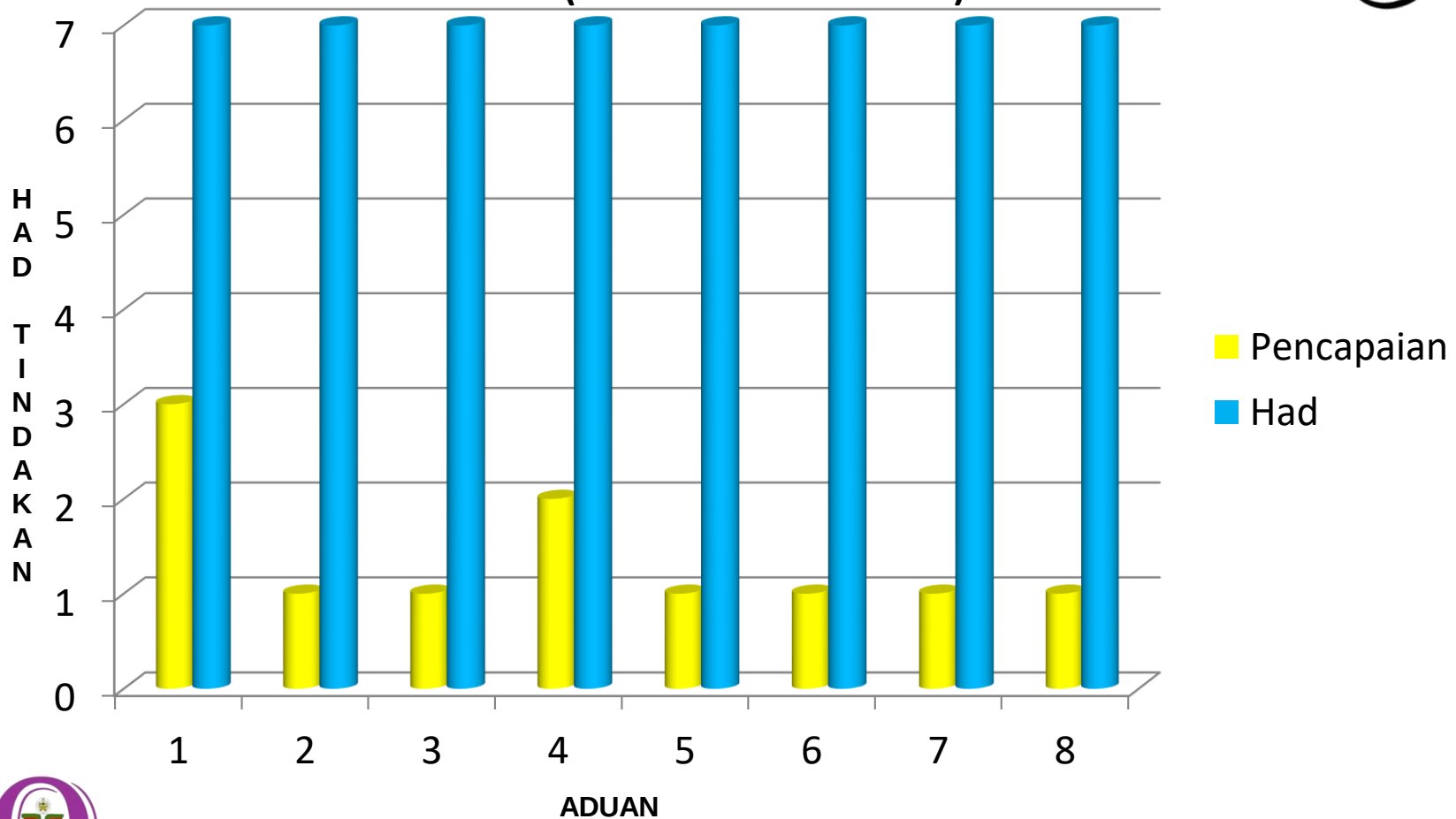




Statistik Respon Kepada Aduan
Bulan Januari 2017
(Tidak Melebihi 3 Hari)

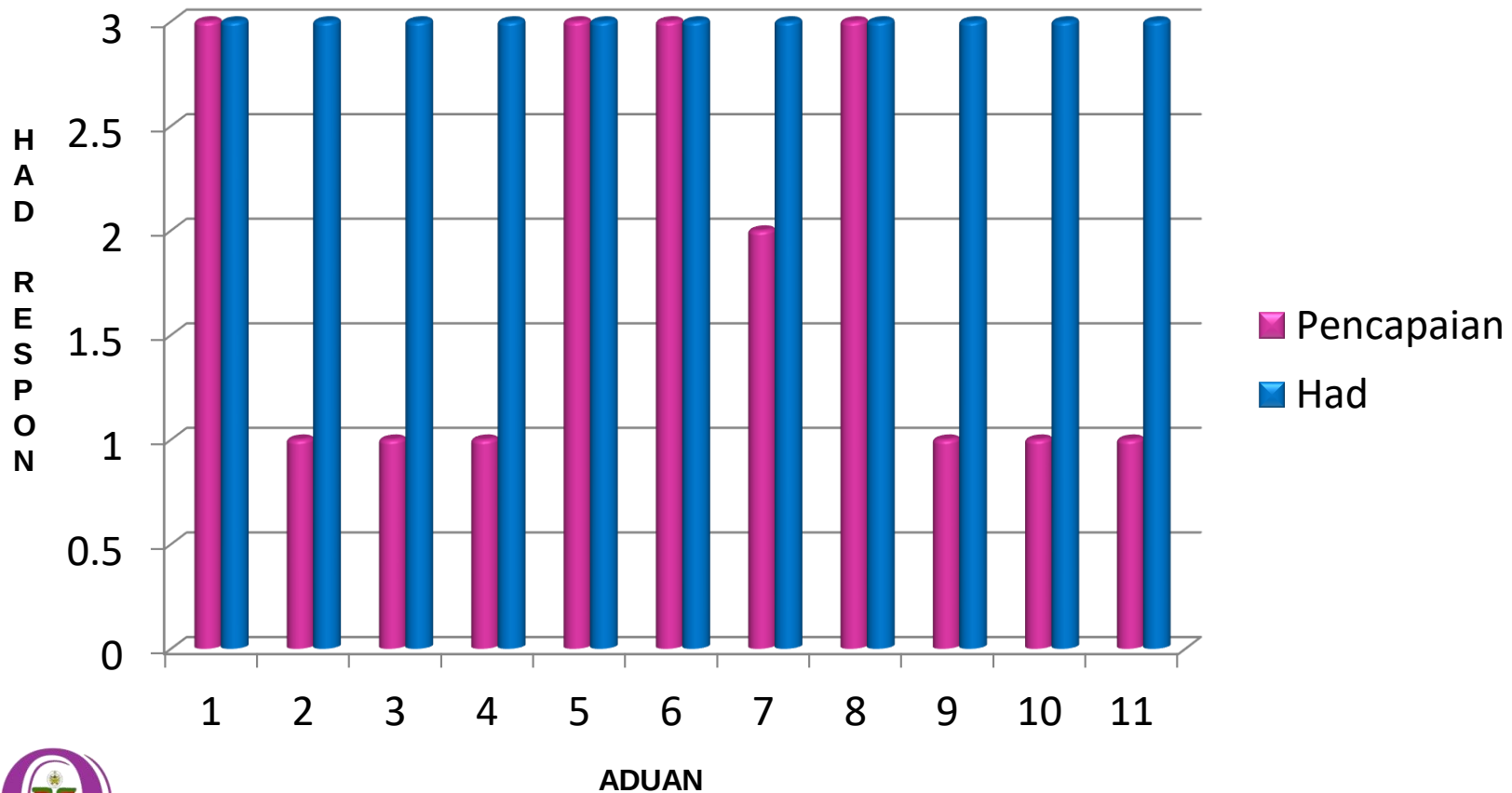


Statistik Maklumbalas Tindakan Kepada Pelanggan
Bulan Januari 2017
(Tidak Melebihi 7 Hari)

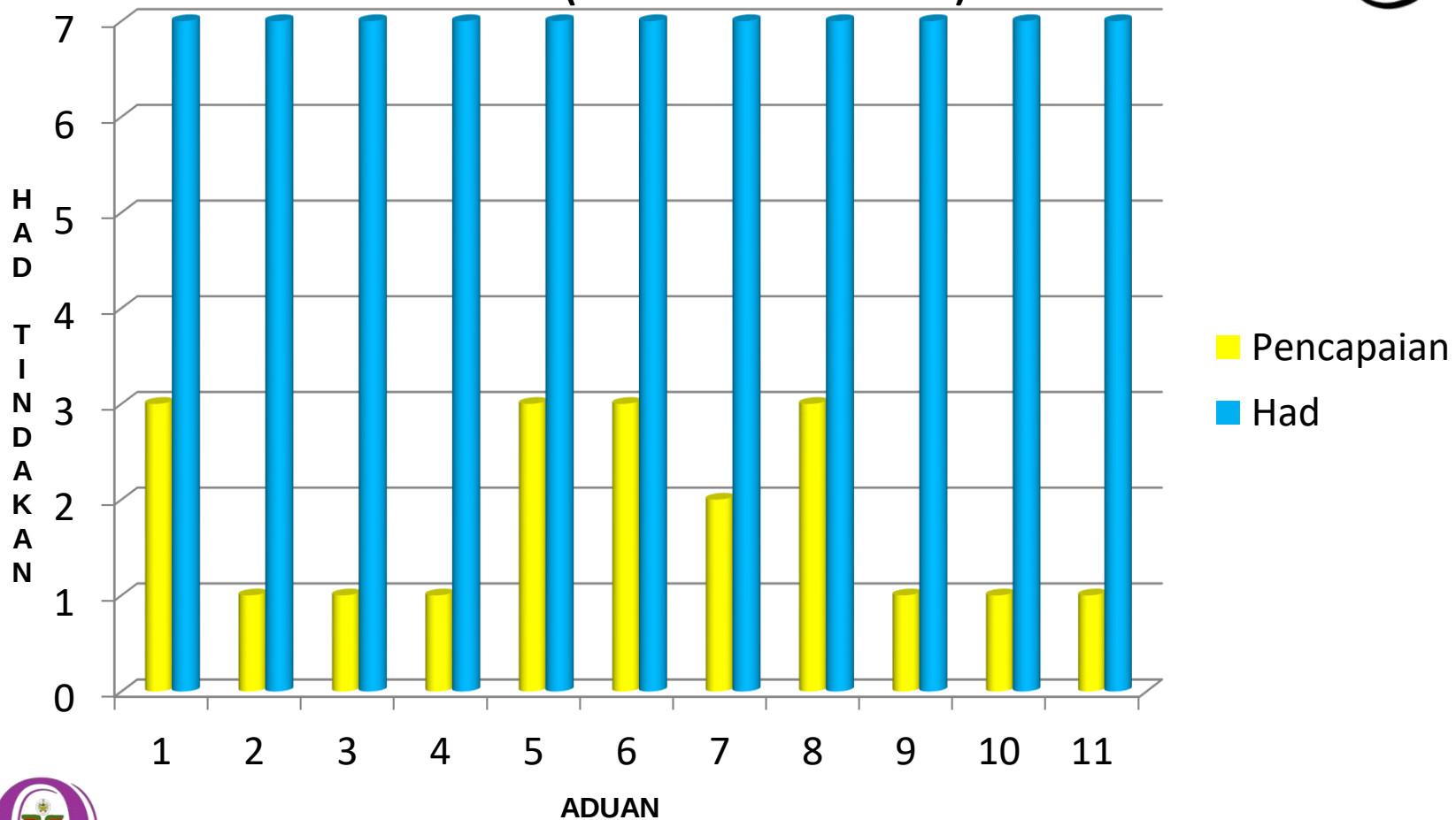




Statistik Respon Kepada Aduan
Bulan Februari 2017
(Tidak Melebihi 3 Hari)

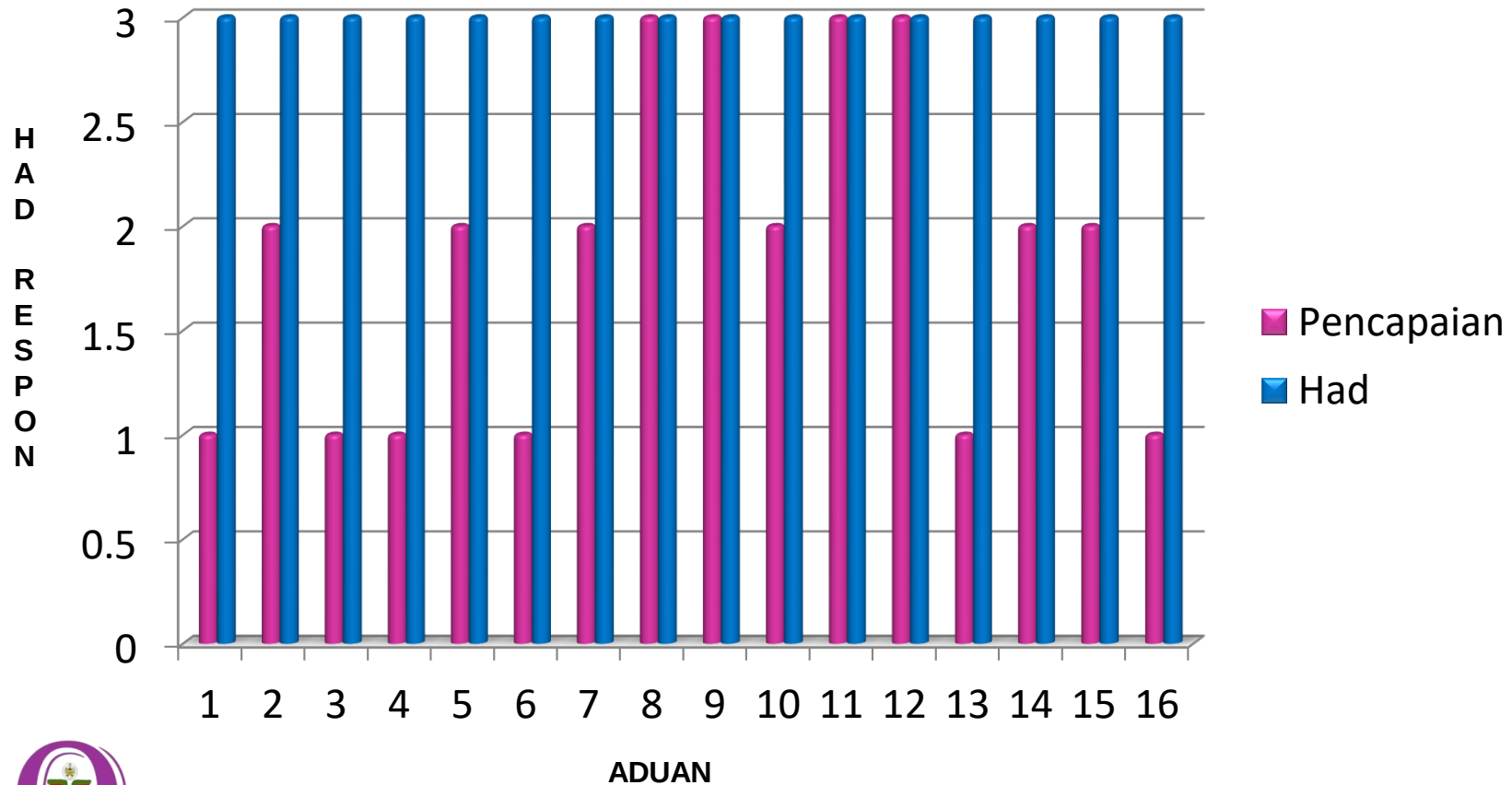


Statistik Maklumbalas Tindakan Kepada Pelanggan
Bulan Februari 2017
(Tidak Melebihi 7 Hari)



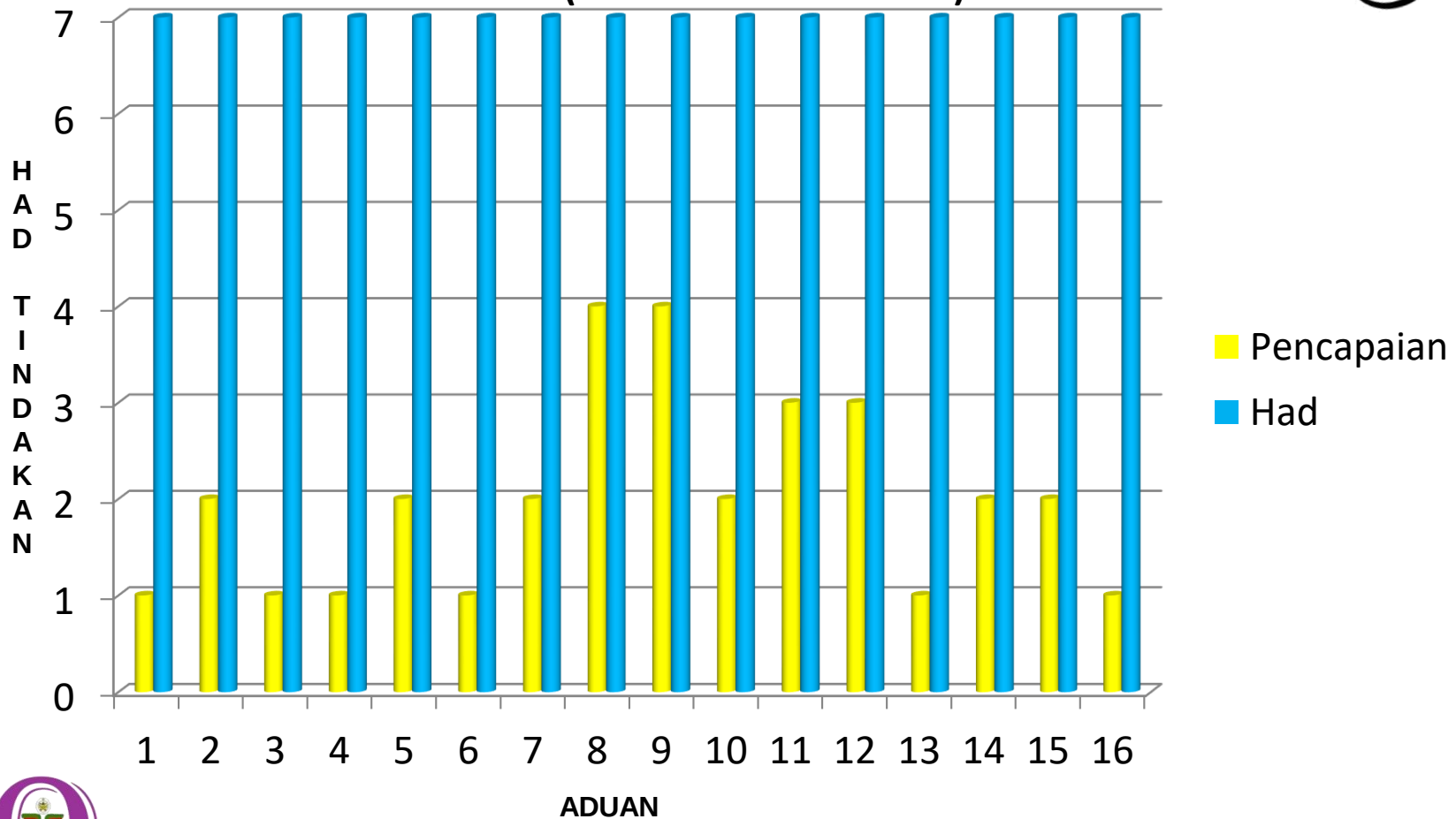


Statistik Respon Kepada Aduan
Bulan Mac 2017
(Tidak Melebihi 3 Hari)



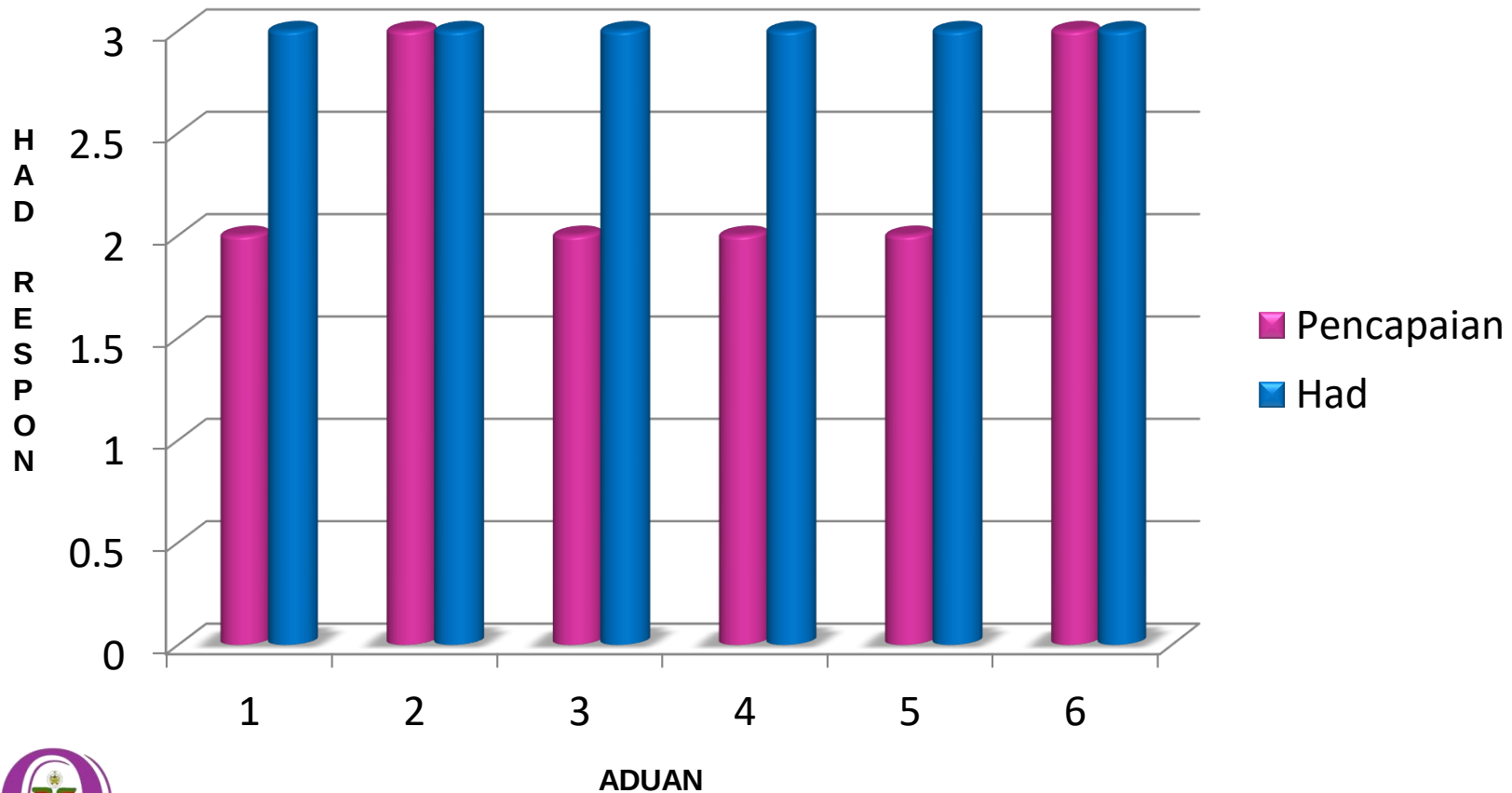
Statistik Maklumbalas Tindakan Kepada Pelanggan Bulan Mac 2017

(Tidak Melebihi 7 Hari)

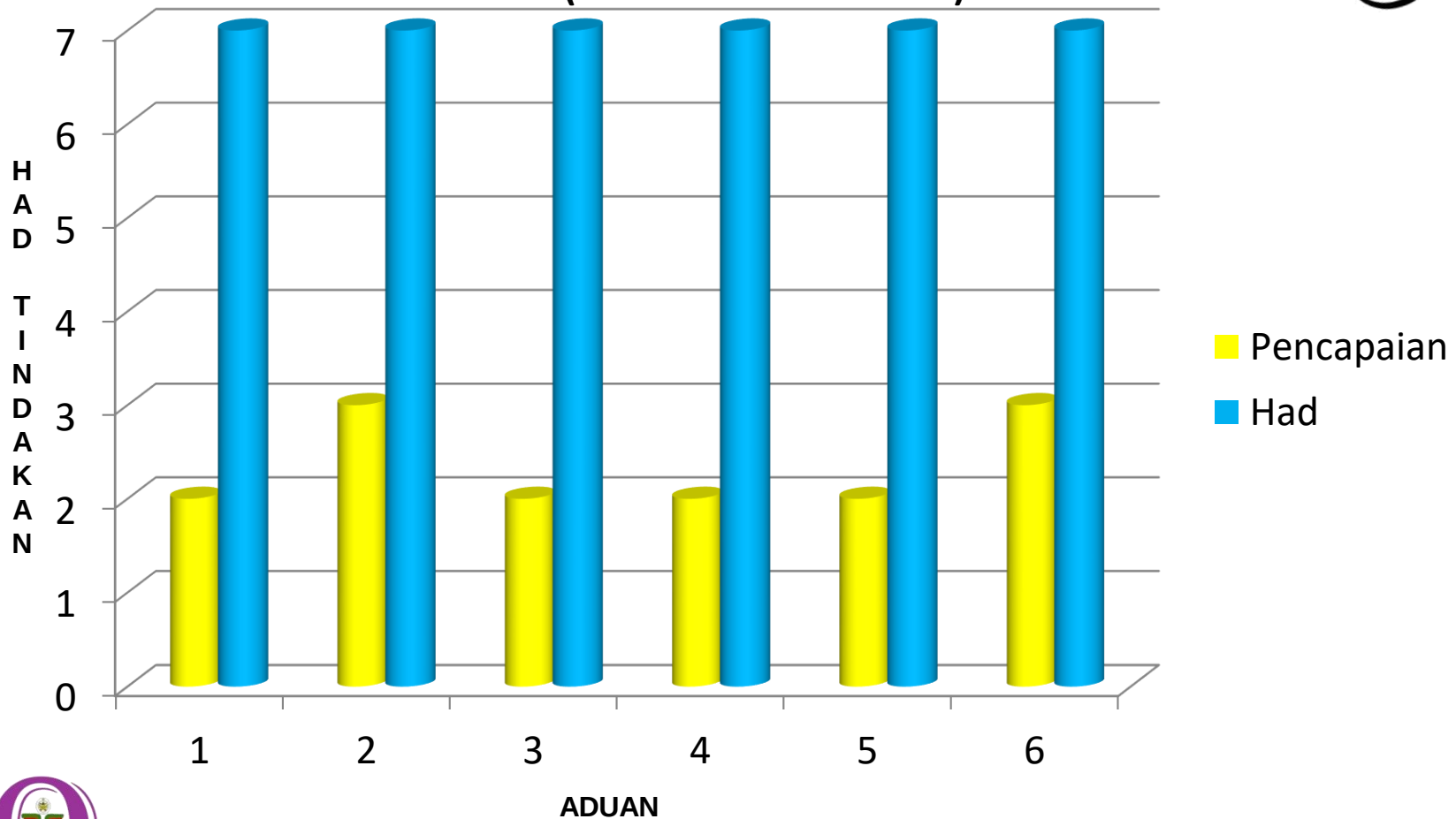




Statistik Respon Kepada Aduan
Bulan April 2017
(Tidak Melebihi 3 Hari)

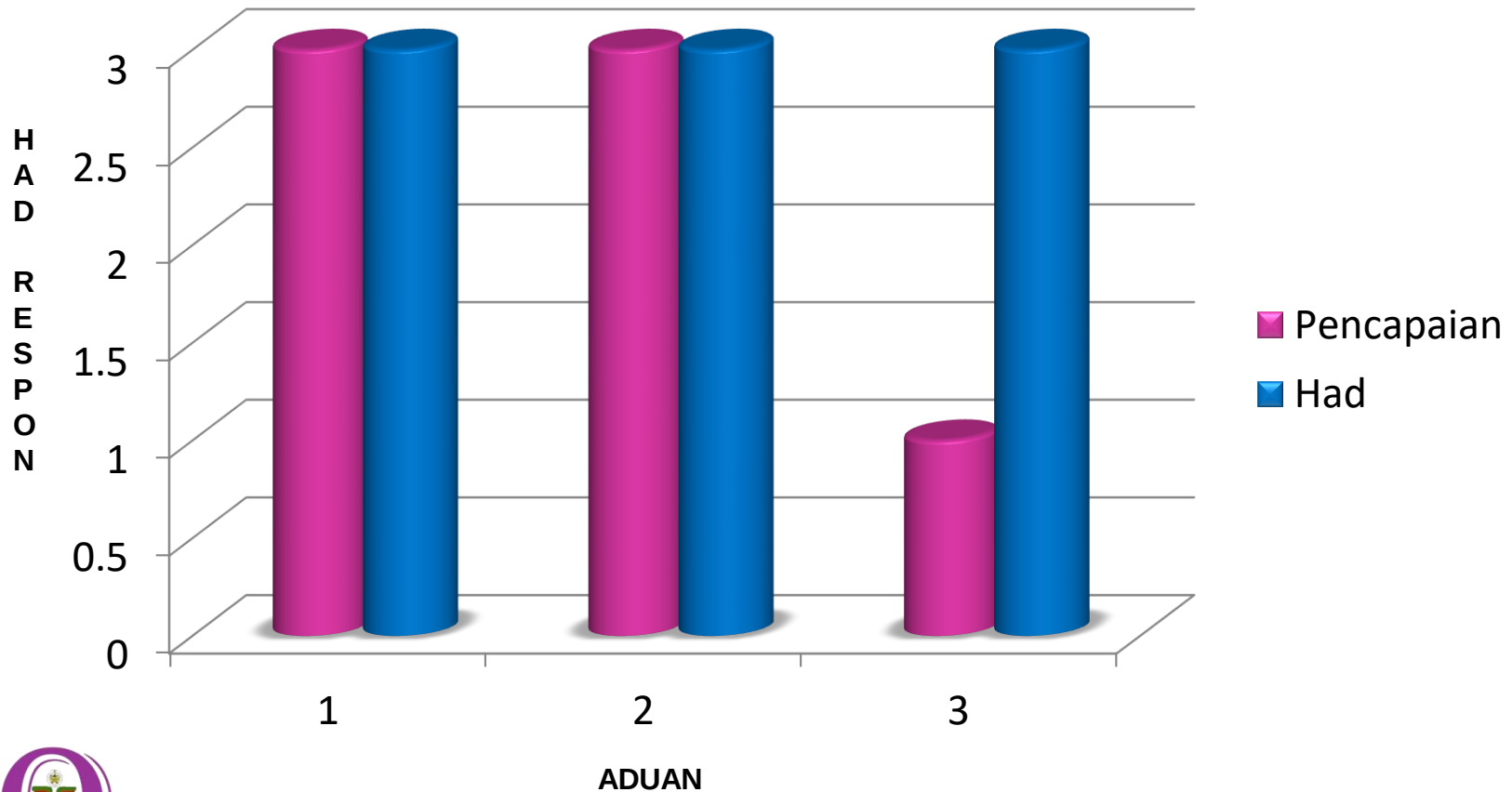


Statistik Maklumbalas Tindakan Kepada Pelanggan
Bulan April 2017
(Tidak Melebihi 7 Hari)

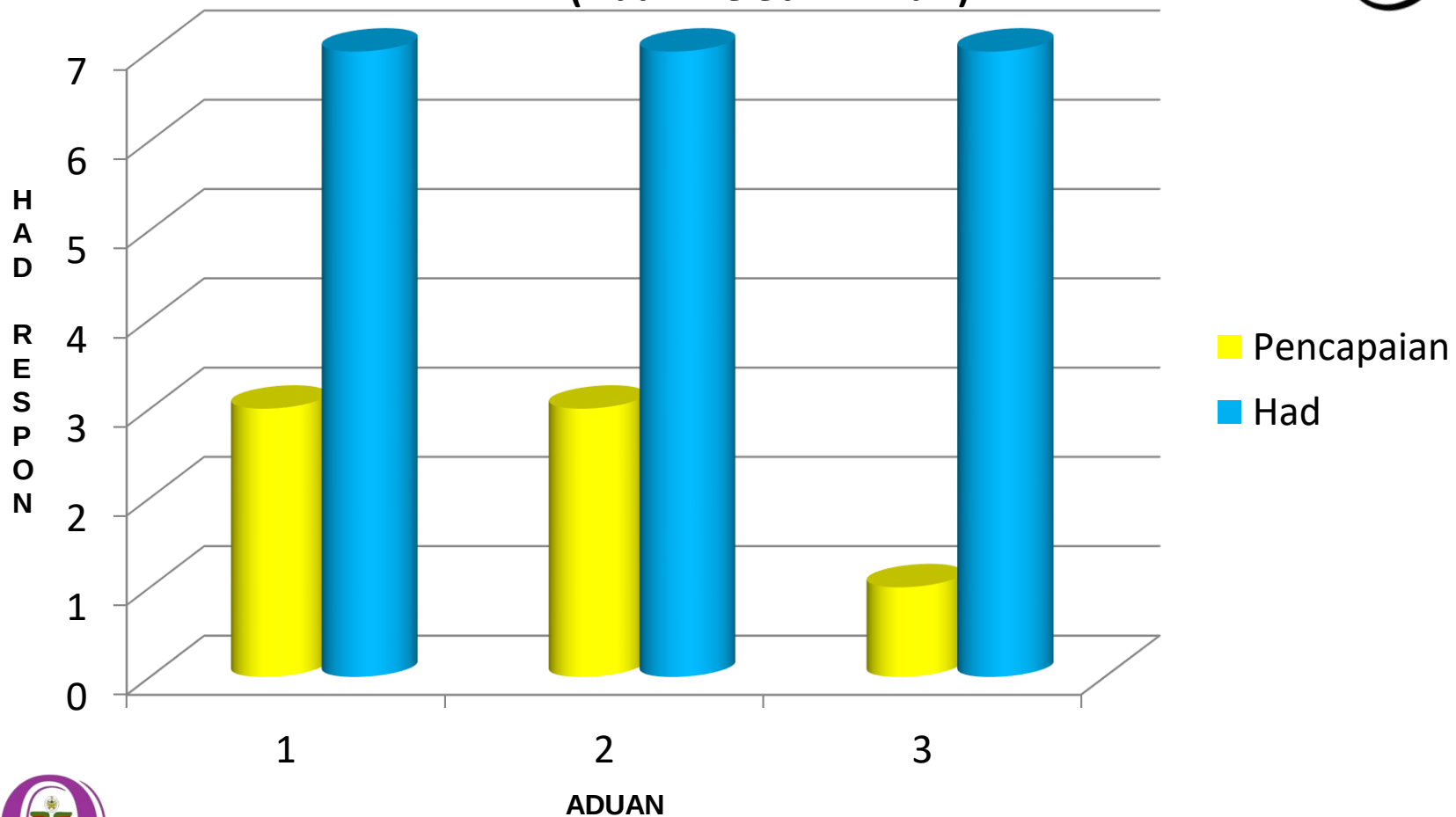




**Statistik Respon Kepada Aduan
Bulan Mei 2017
(Tidak Melebihi 3 Hari)**

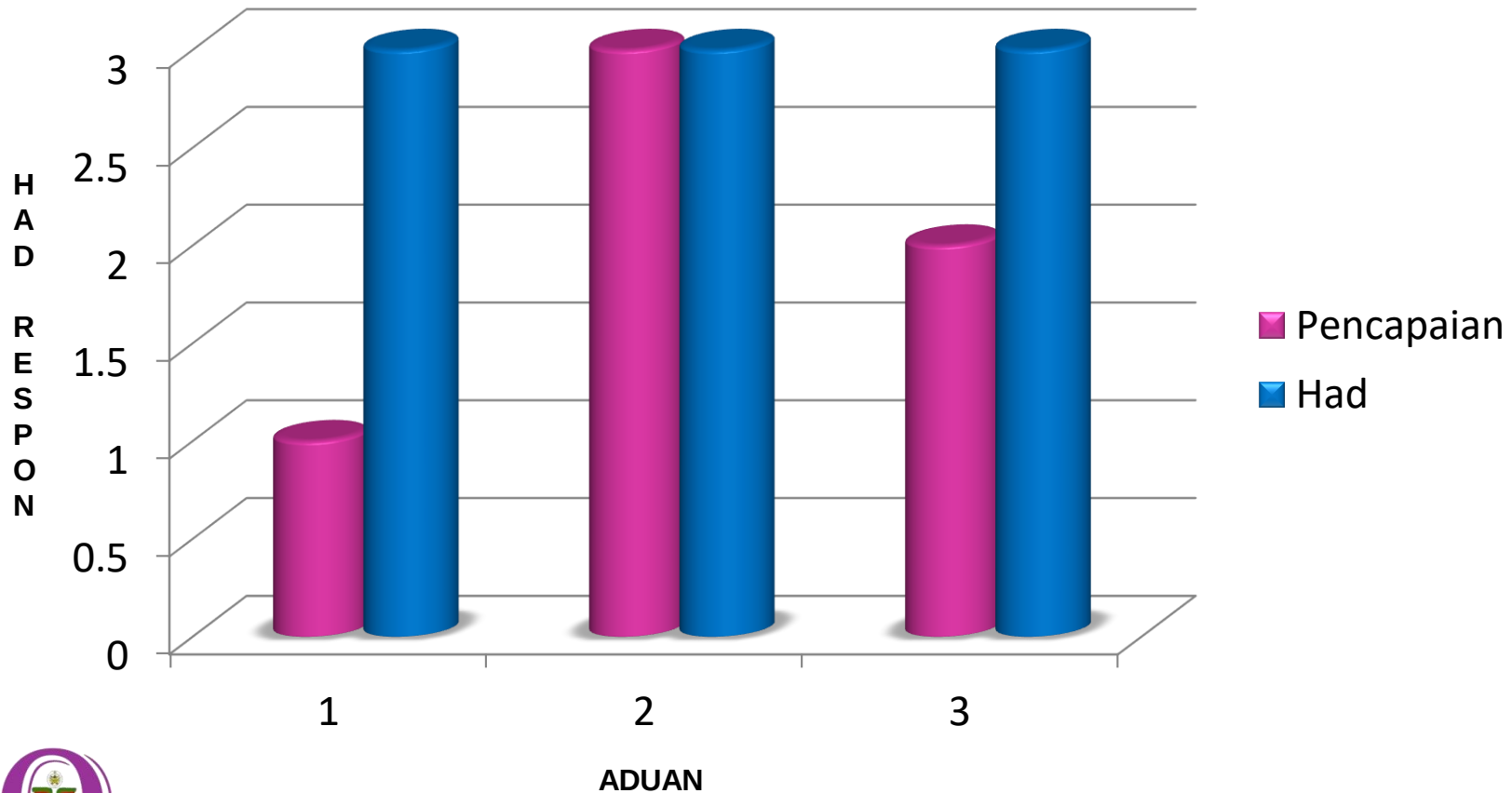


Statistik Maklumbalas Tindakan Kepada Pelanggan
Bulan Mei 2017
(Tidak Melebihi 7 Hari)

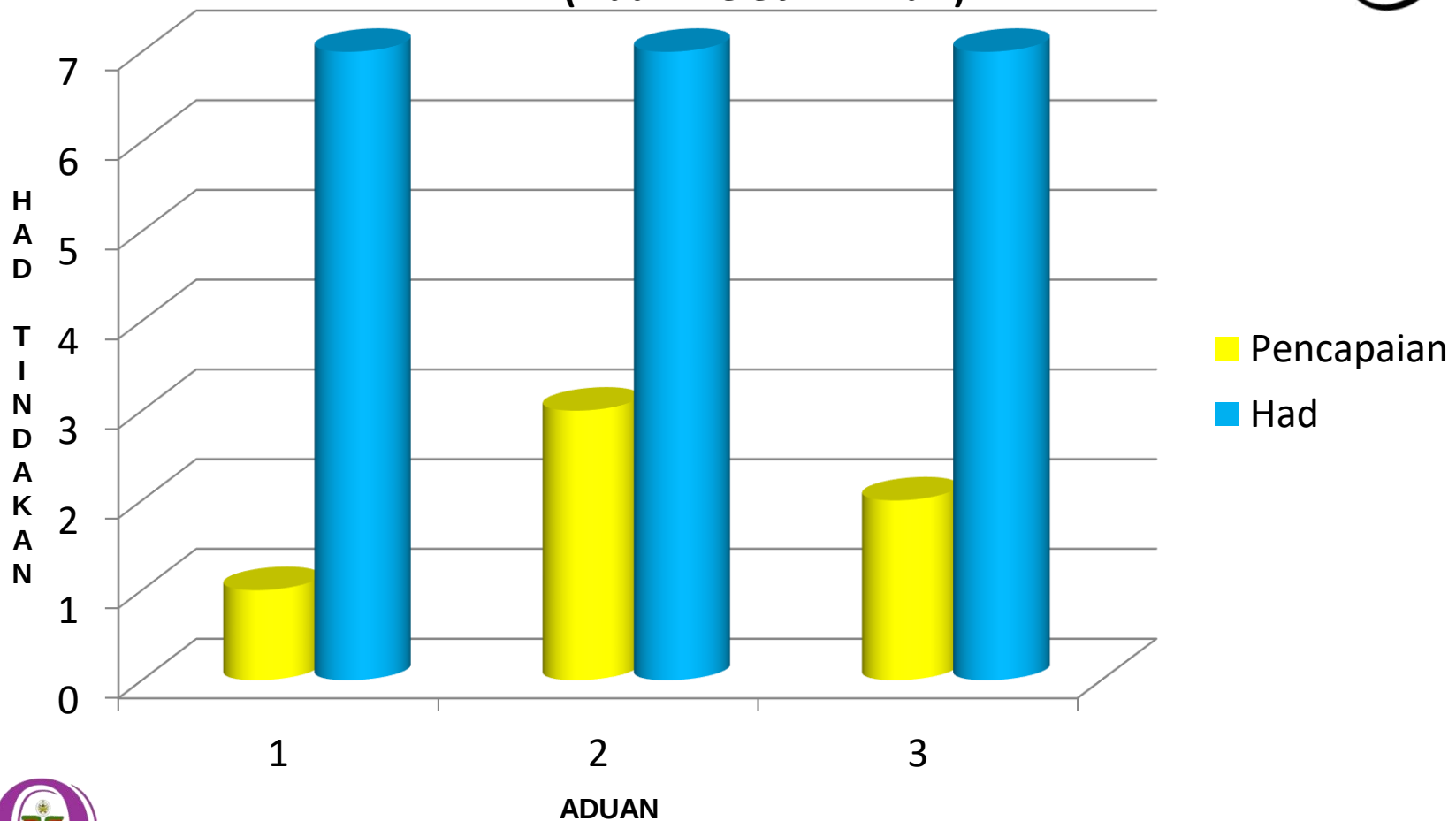




Statistik Respon Kepada Aduan
Bulan Jun 2017
(Tidak Melebihi 3 Hari)

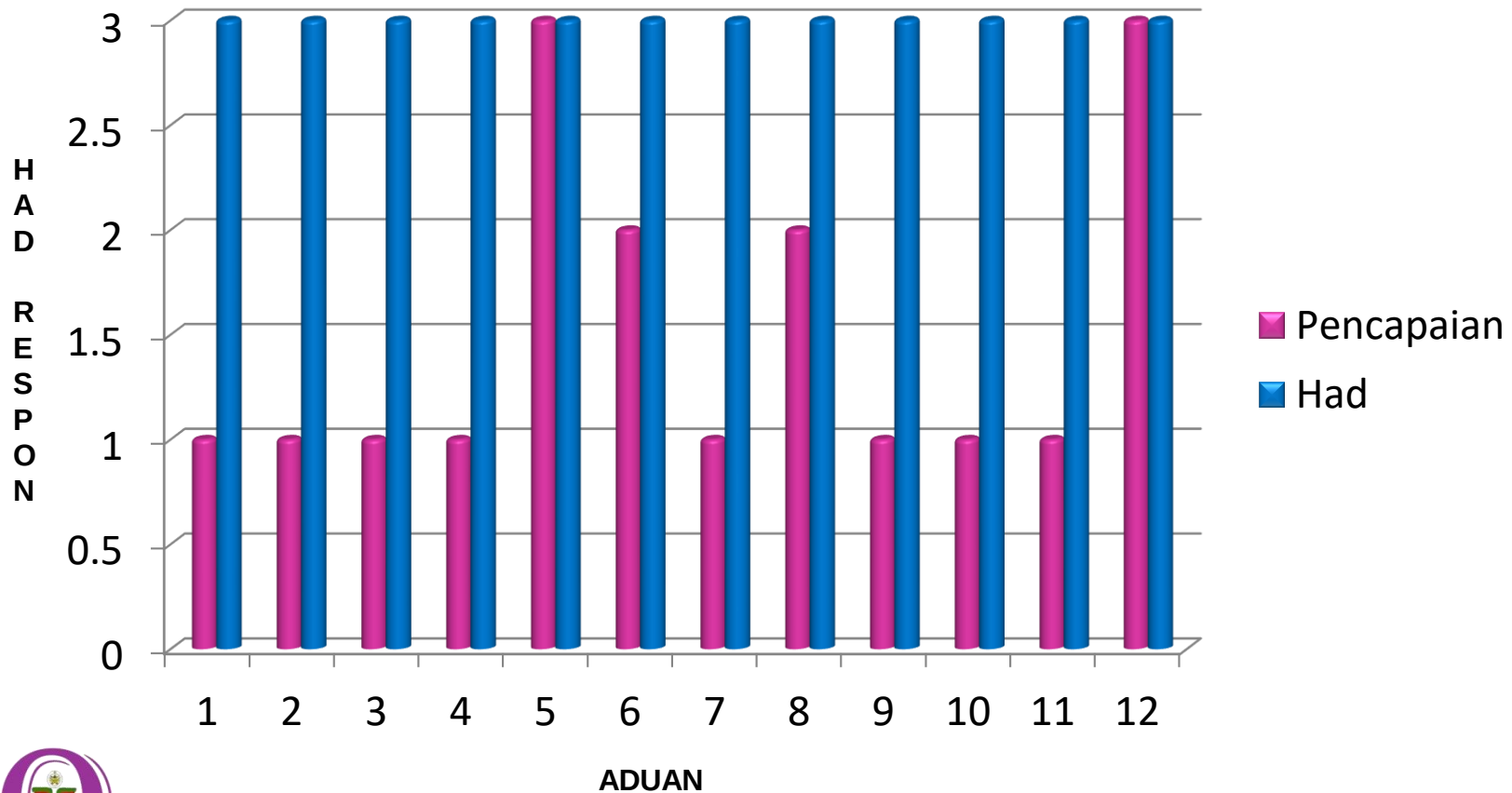


Statistik Maklumbalas Tindakan Kepada Pelanggan
Bulan Jun 2017
(Tidak Melebihi 7 Hari)

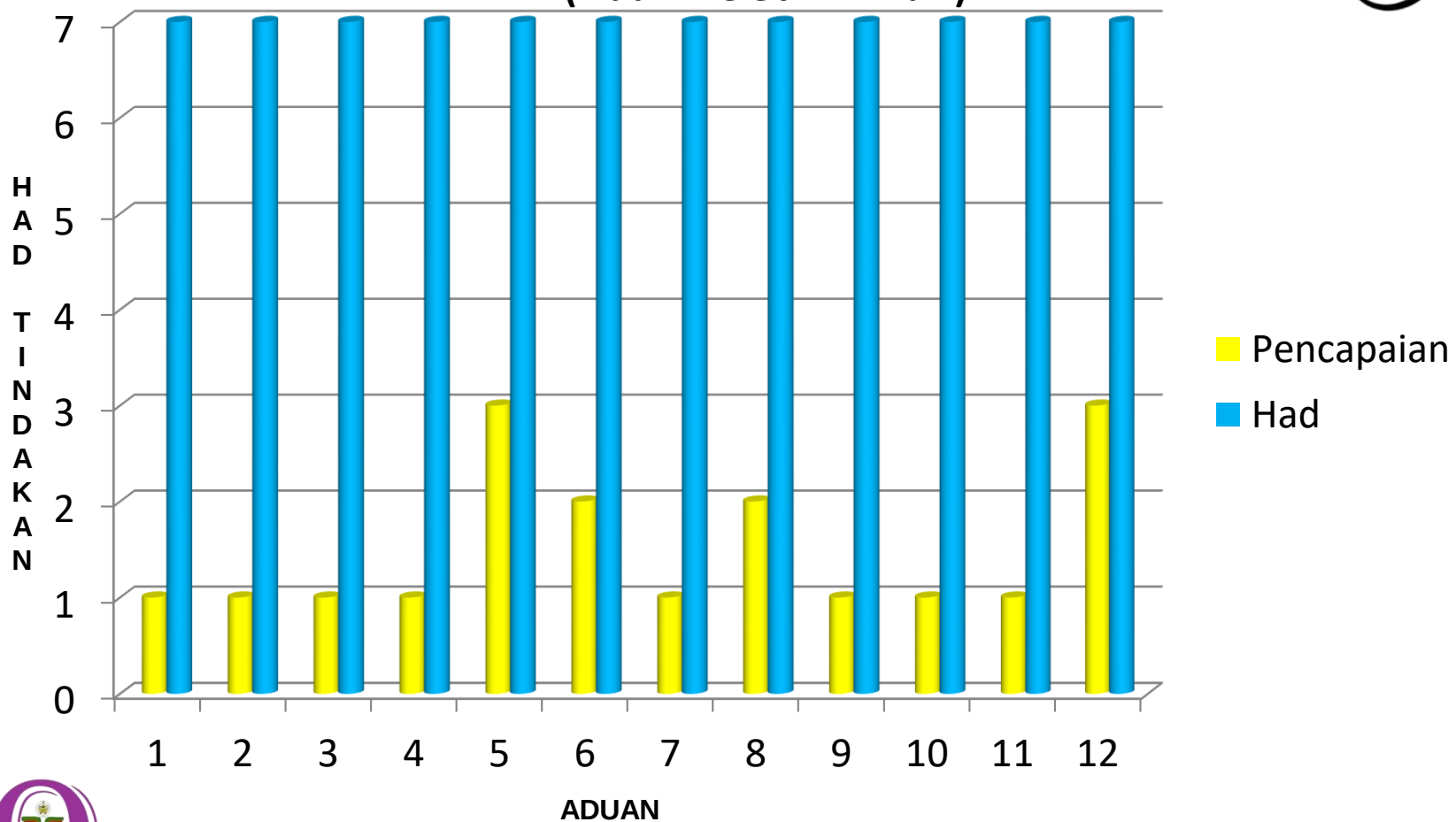




Statistik Respon Kepada Aduan
Bulan Julai 2017
(Tidak Melebihi 3 Hari)

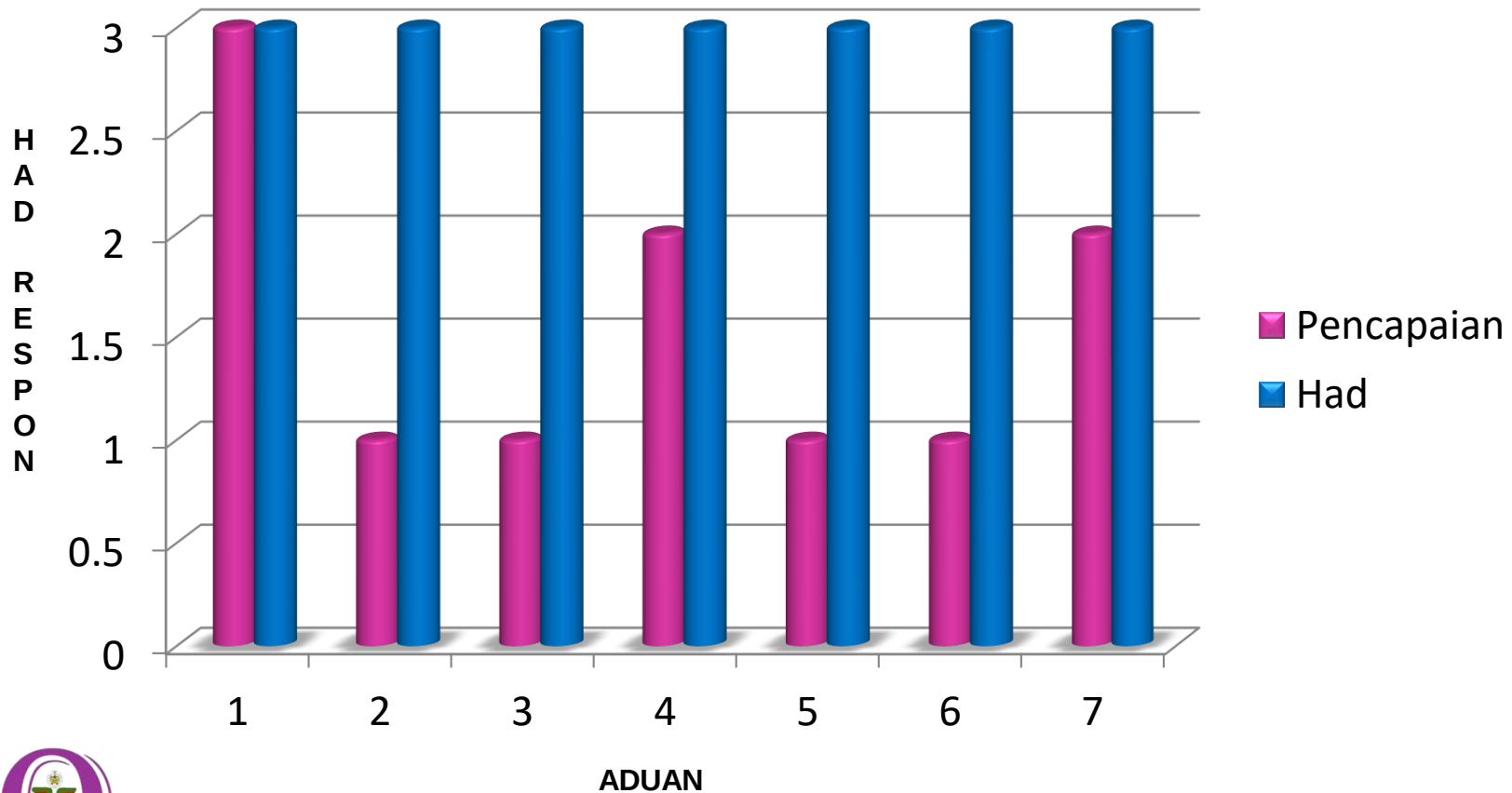


Statistik Maklumbalas Tindakan Kepada Pelanggan
Bulan Julai 2017
(Tidak Melebihi 7 Hari)

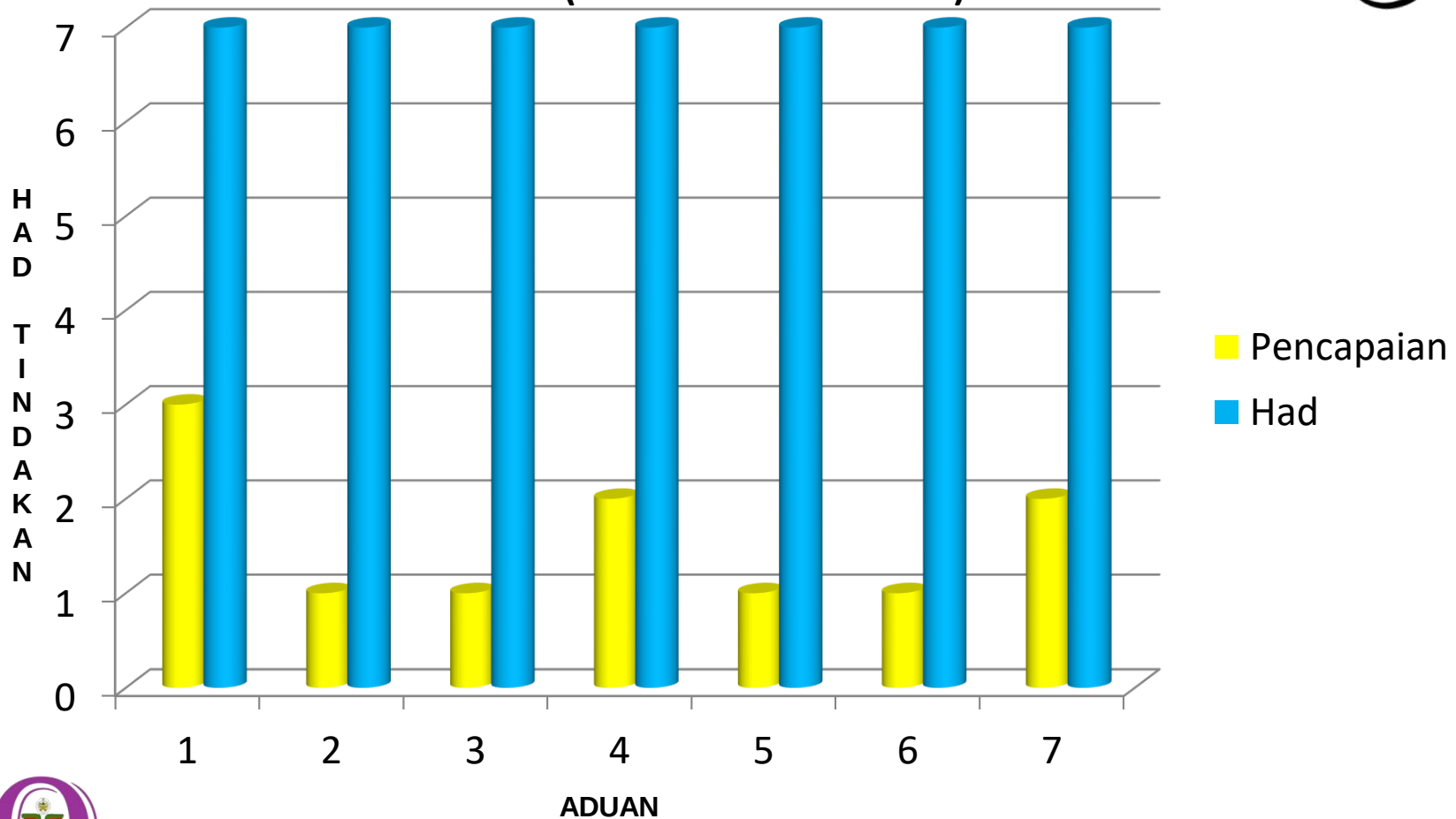




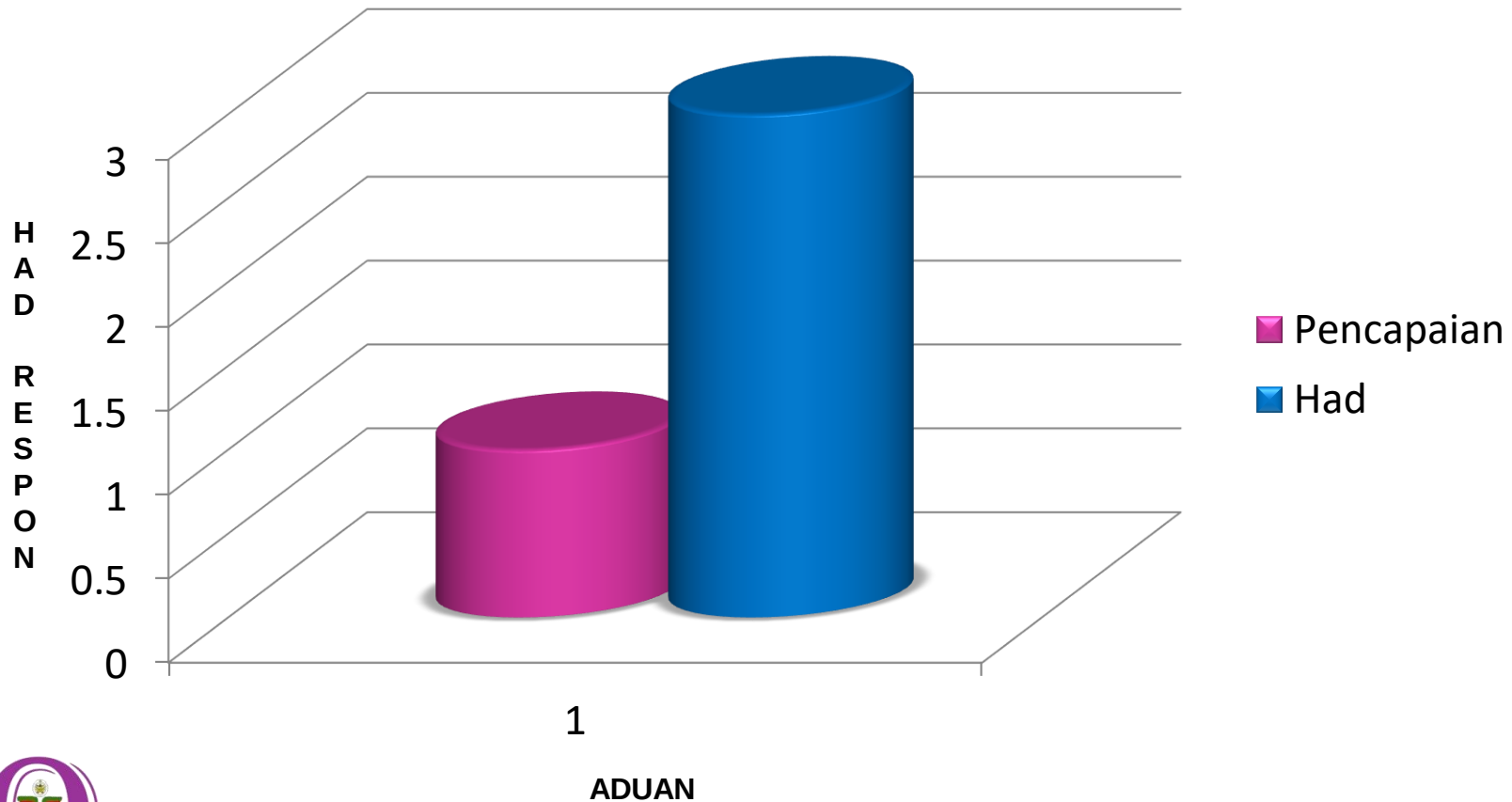
**Statistik Respon Kepada Aduan
Bulan Ogos 2017
(Tidak Melebihi 3 Hari)**



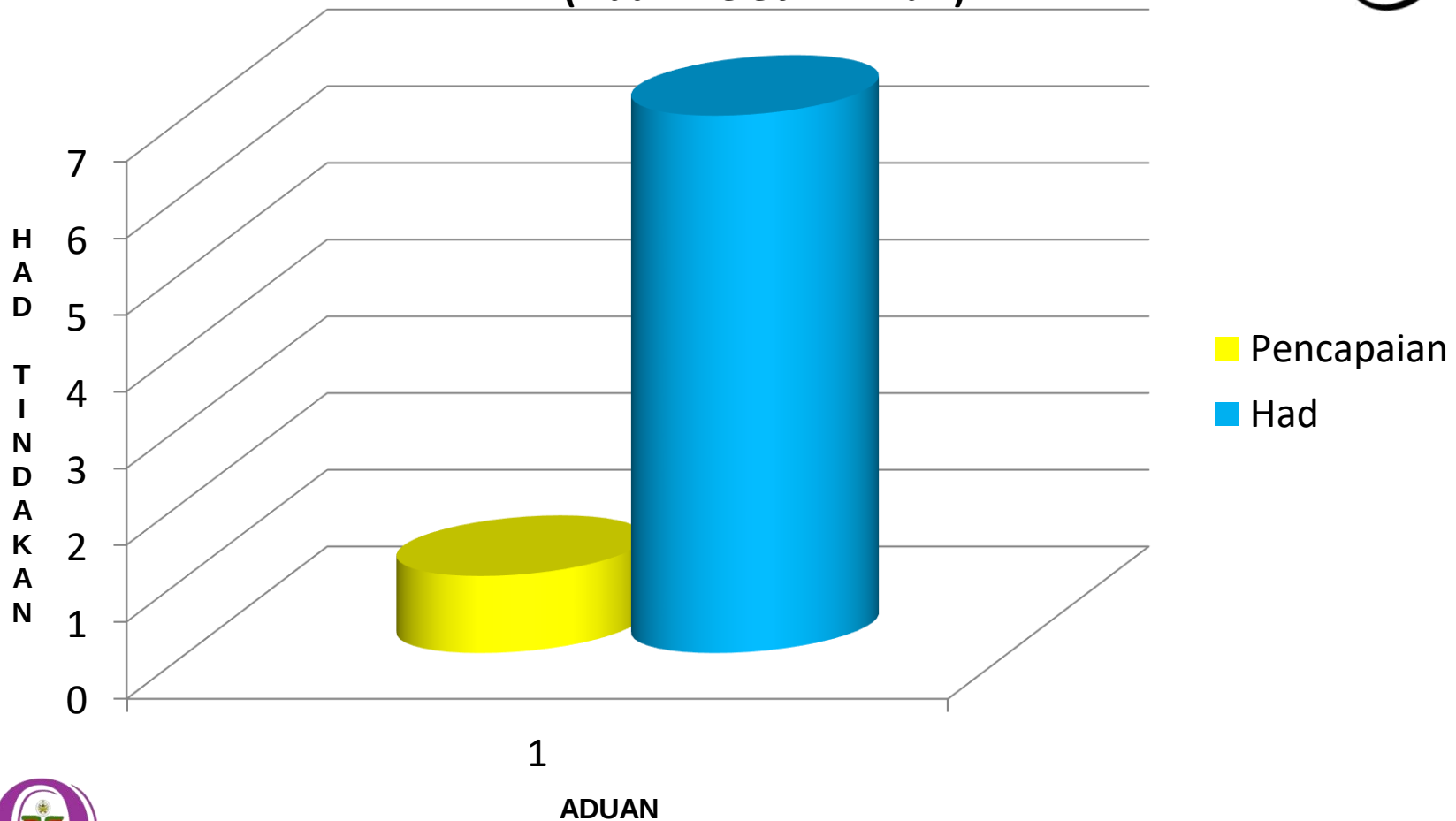
Statistik Maklumbalas Tindakan Kepada Pelanggan
Bulan Ogos 2017
(Tidak Melebihi 7 Hari)



**Statistik Respon Kepada Aduan
Bulan September 2017
(Tidak Melebihi 3 Hari)**

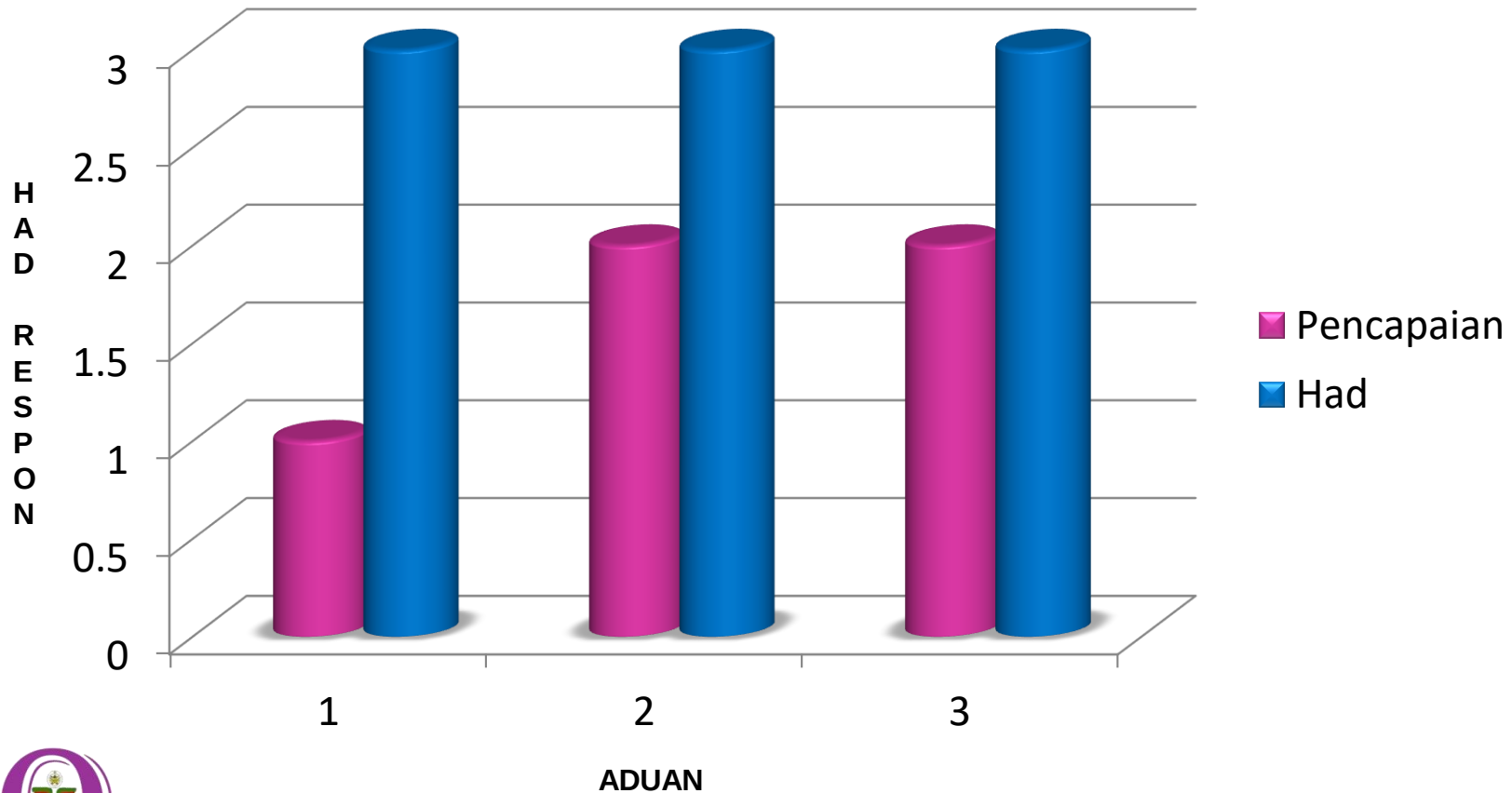


Statistik Maklumbalas Tindakan Kepada Pelanggan
Bulan September 2017
(Tidak Melebihi 7 Hari)

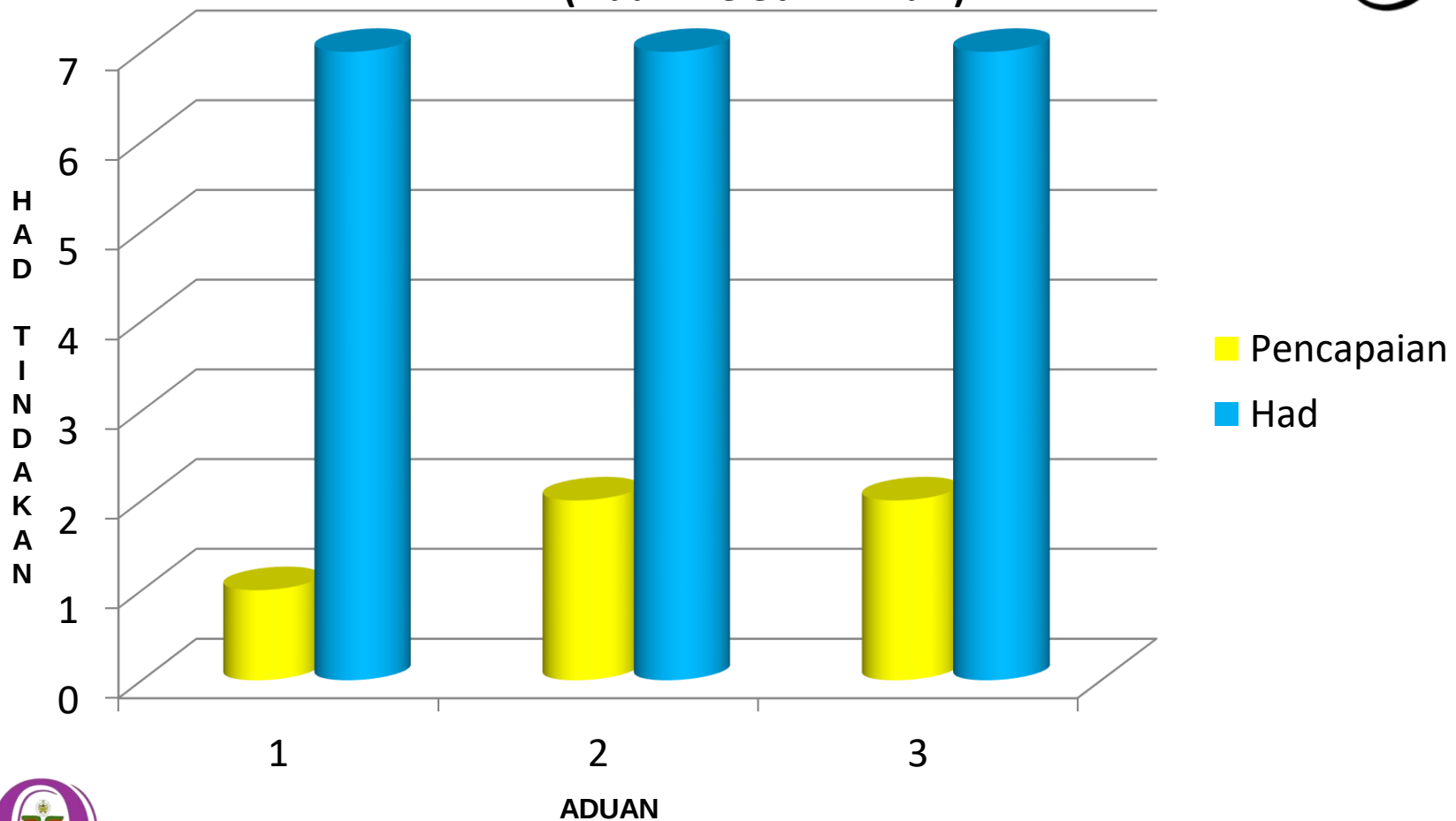




**Statistik Respon Kepada Aduan
Bulan Oktober 2017
(Tidak Melebihi 3 Hari)**



Statistik Maklumbalas Tindakan Kepada Pelanggan
Bulan Oktober 2017
(Tidak Melebihi 7 Hari)

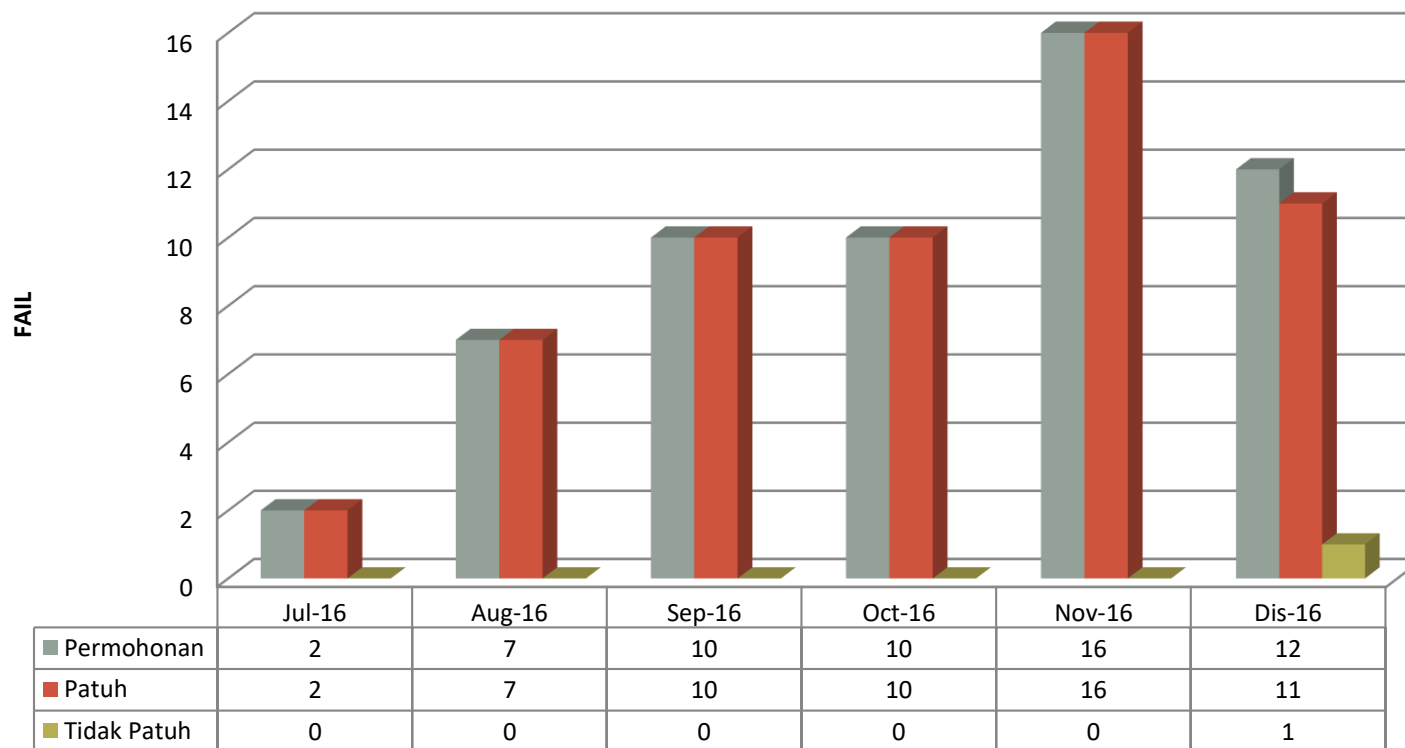


***Bahagian
Perkhidmatan
Bandar Dan
Pelesenan***

UNIT
PELESENAN

PIAGAM PELANGGAN 1 :

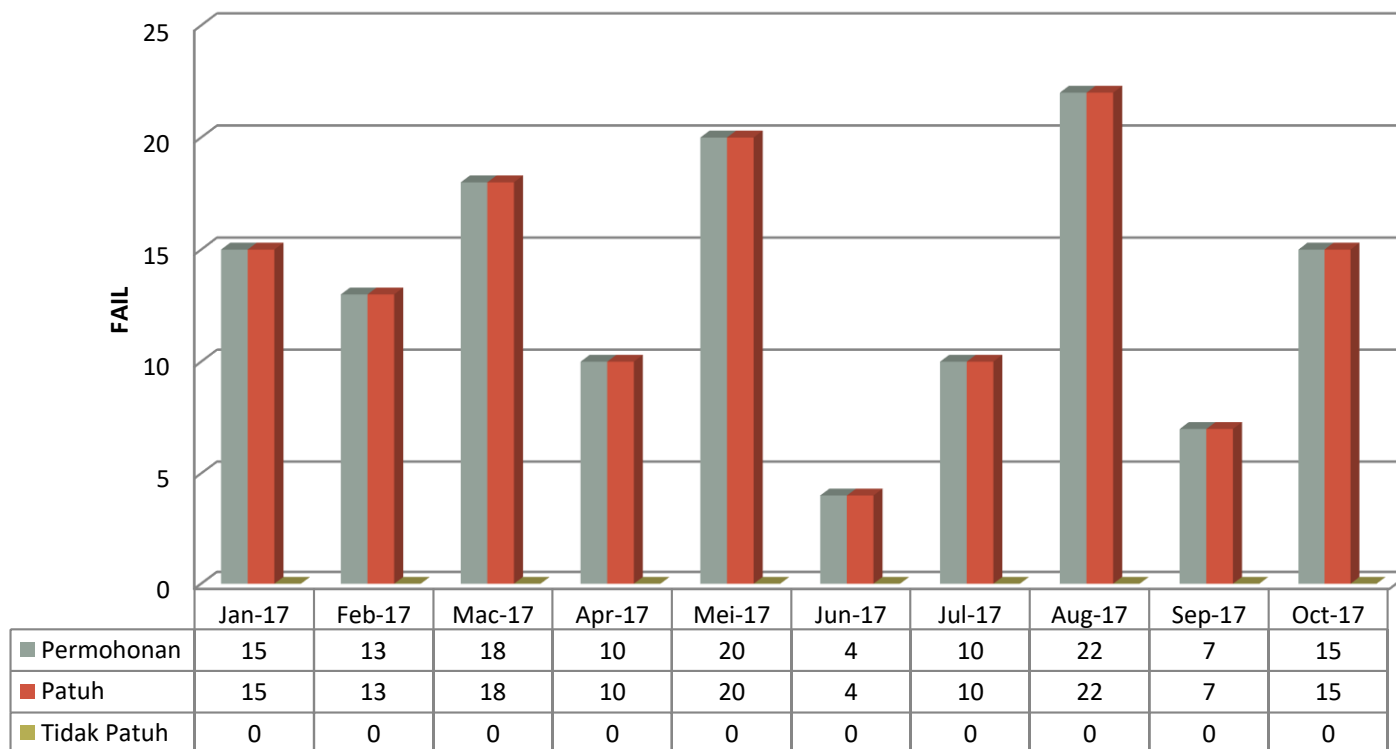
STATISTIK KELULUSAN LESEN PREMIS PERNIAGAAN/KOMPOSIT TIDAK BERISIKO TINGGI DALAM TEMPOH 7 HARI (JULAI-DIS 2016)



PATUH	TIDAK PATUH	JUMLAH PERMOHONAN
56	1	57

PIAGAM PELANGGAN 1 :

STATISTIK KELULUSAN LESEN PREMIS PERNIAGAAN/KOMPOSIT TIDAK BERISIKO TINGGI DALAM TEMPOH 7 HARI (JAN-OKT 2017)



PATUH	TIDAK PATUH	JUMLAH PERMOHONAN
134	0	134

Rumusan



Punca Ketidakpatuhan ;

Merujuk graf di atas, 0.53% permohonan yang diproses adalah tidak mematuhi piagam pelanggan yang ditetapkan.

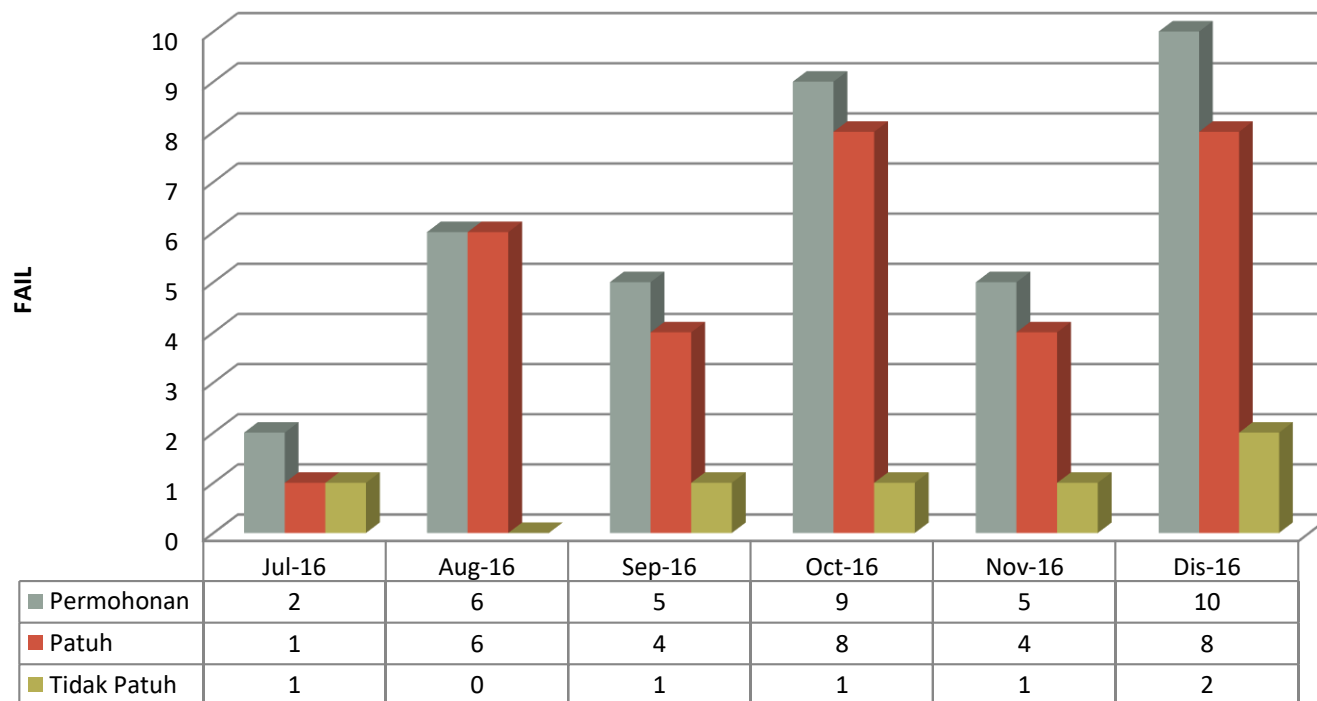
Berdasarkan analisa yang dibuat, punca ketidakpatuhan adalah disebabkan oleh permohonan lesen komposit (rumah tumpangan) tidak melampirkan bersama salinan sijil CCC kepada kaunter lesen. Sehubungan itu, permohonan tersebut perlu menunggu mesyuarat Jawatankuasa Pelesenan untuk mengeluarkan surat kelulusan walaupun jenis perniagaan tidak berisiko tinggi.

Penambahbaikan yang dicadangkan ialah ;

1. Perlu menguatkuasakan sepenuhnya dokumen salinan sijil CCC/kelulusan pelan pindaan bagi premis rumah tumpangan semasa penerimaan borang permohonan.

PIAGAM PELANGGAN 2 :

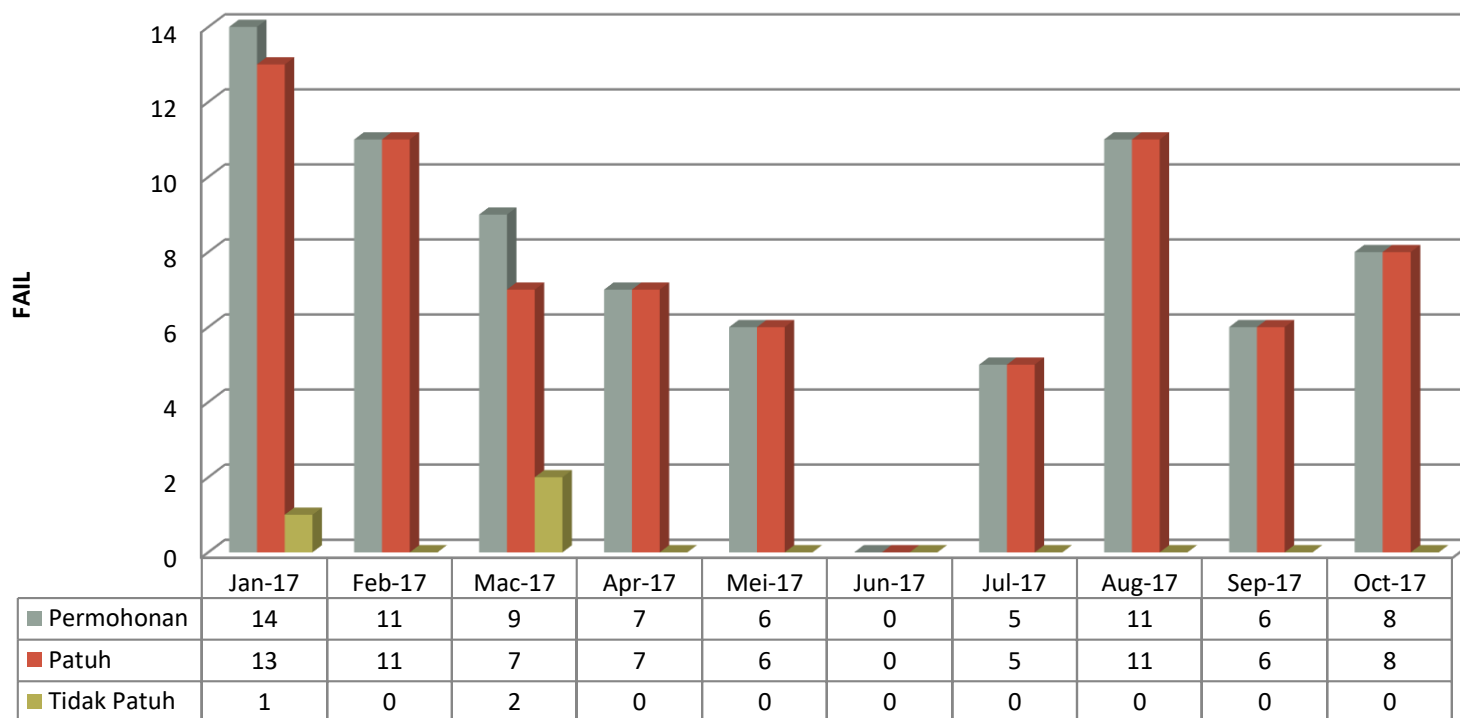
STATISTIK KELULUSAN LESEN PREMIS PERNIAGAAN/KOMPOSIT BERISIKO TINGGI DALAM TEMPOH 40 HARI (JULAI-DIS 2016)



PATUH	TIDAK PATUH	JUMLAH PERMOHONAN
31	6	37

PIAGAM PELANGGAN 2 :

STATISTIK KELULUSAN LESEN PREMIS PERNIAGAAN/KOMPOSIT BERISIKO TINGGI DALAM TEMPOH 40 HARI (JAN-OKT 2017)



PATUH	TIDAK PATUH	JUMLAH PERMOHONAN
74	3	77

Rumusan



Punca Ketidakpatuhan ;

Merujuk graf di atas, 7.89% permohonan yang diproses adalah tidak mematuhi piagam pelanggan yang ditetapkan. Berdasarkan analisa yang dibuat, antara punca ketidakpatuhan adalah disebabkan oleh faktor-faktor berikut :-

1. Masa untuk memproses permohonan tidak mencukupi memandangkan Mesyuarat J/Kuasa Pelesenan diadakan sebulan sekali sahaja.
2. Kelewatan menyediakan minit mesyuarat dan surat kelulusan.
Nota : Surat maklum keputusan mesyuarat akan dibuat selepas salinan kertas kerja dan minit mesyuarat dimasukkan ke dalam fail individu yang di bawa ke Mesyuarat Jawatankuasa Pelesenan pada bulan tersebut.
3. Premis tutup semasa siasatan dijalankan.

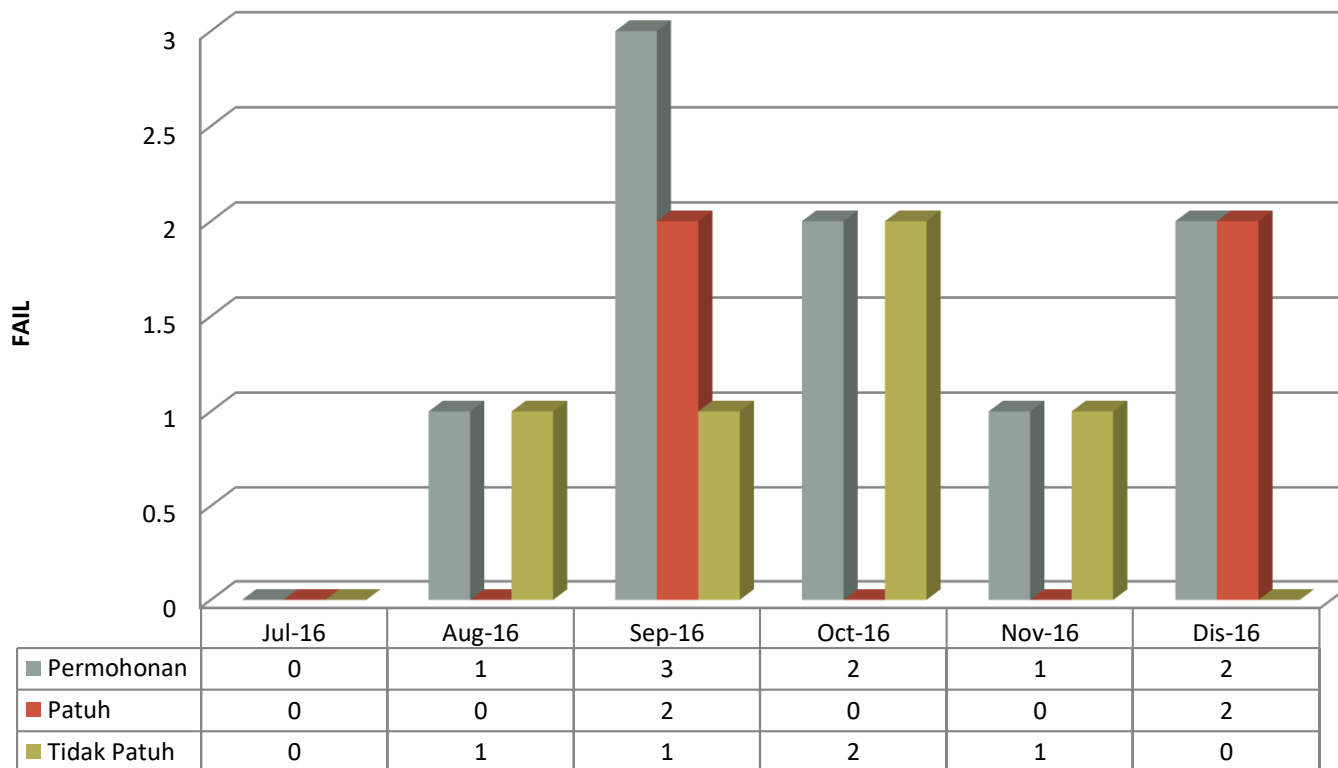
Penambahbaikan yang dicadangkan ialah ;

1. Mengadakan Mesyuarat J/Kuasa Pelesenan dua kali sebulan.



PIAGAM PELANGGAN 3 :

STATISTIK KELULUSAN LESEN PENJAJA (PASAR MALAM/SEHARI) DALAM TEMPOH 40 HARI (JULAI-DIS 2016)

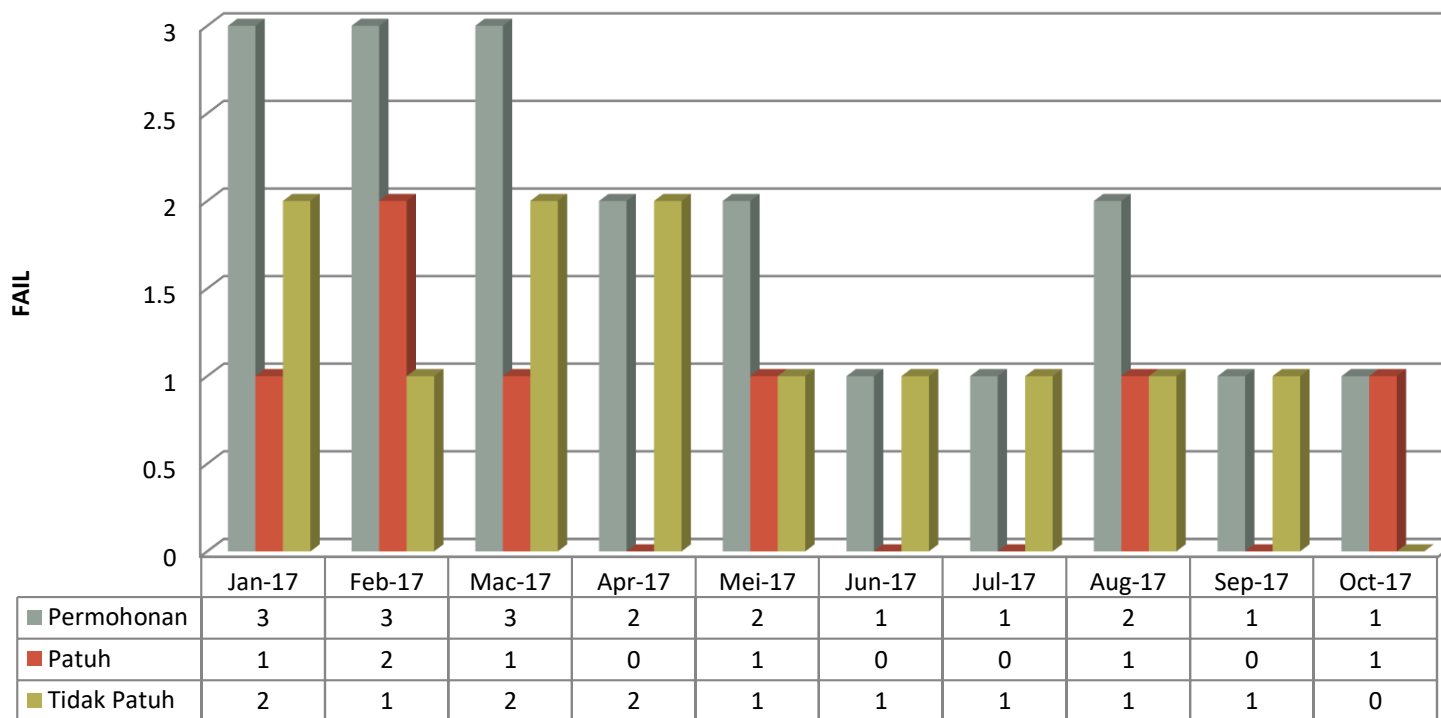


PATUH	TIDAK PATUH	JUMLAH PERMOHONAN
4	5	9

PIAGAM PELANGGAN 3 :



STATISTIK KELULUSAN LESEN PENJAJA (PASAR MALAM/SEHARI) DALAM TEMPOH 40 HARI (JAN-OKT 2017)



PATUH	TIDAK PATUH	JUMLAH PERMOHONAN
7	12	19



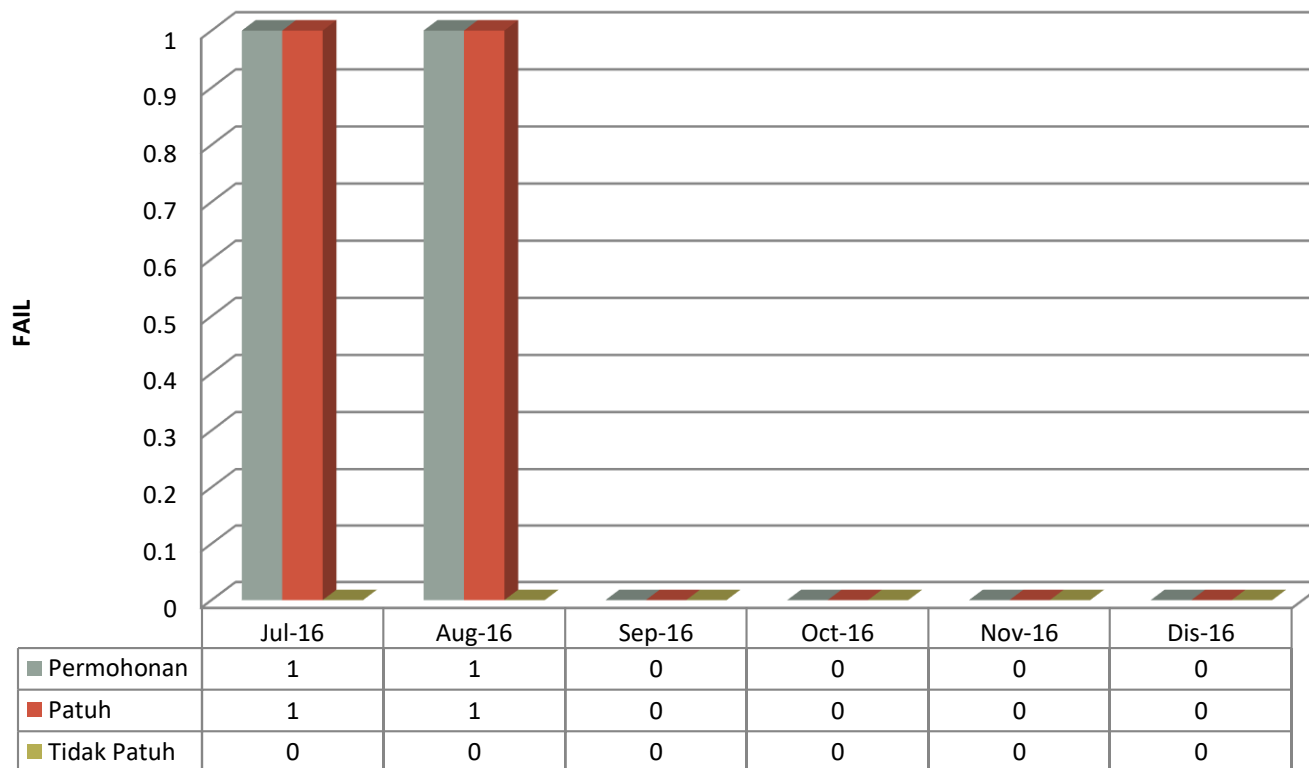
Rumusan

Punca Ketidakpatuhan ;

Merujuk graf di atas, 60.71% permohonan yang diproses adalah tidak mematuhi piagam pelanggan yang ditetapkan. Berdasarkan analisa yang dibuat, punca ketidakpatuhan adalah pegawai yang membuat siasatan tapak gagal mengesan pemohon, ini menyebabkan pegawai penyiasat terpaksa melakukan siasatan pada minggu berikutnya (pasar malam hanya dijalankan seminggu sekali).

PIAGAM PELANGGAN 4 :

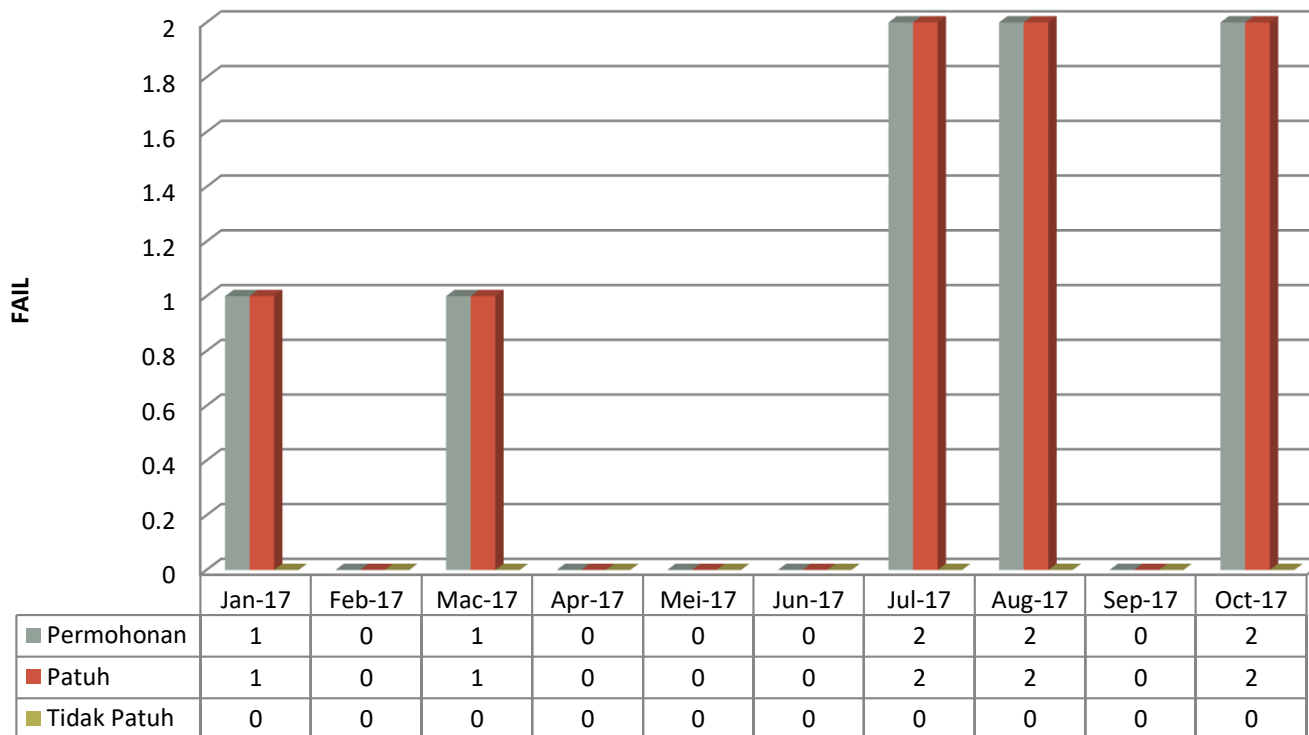
STATISTIK KELULUSAN IKLAN PREMIS DALAM TEMPOH 15 HARI (JULAI-DIS 2016)



PATUH	TIDAK PATUH	JUMLAH PERMOHONAN
2	0	2

PIAGAM PELANGGAN 4 :

STATISTIK KELULUSAN IKLAN PREMIS DALAM TEMPOH 15 HARI (JAN-OKT 2017)



PATUH	TIDAK PATUH	JUMLAH PERMOHONAN
8	0	8

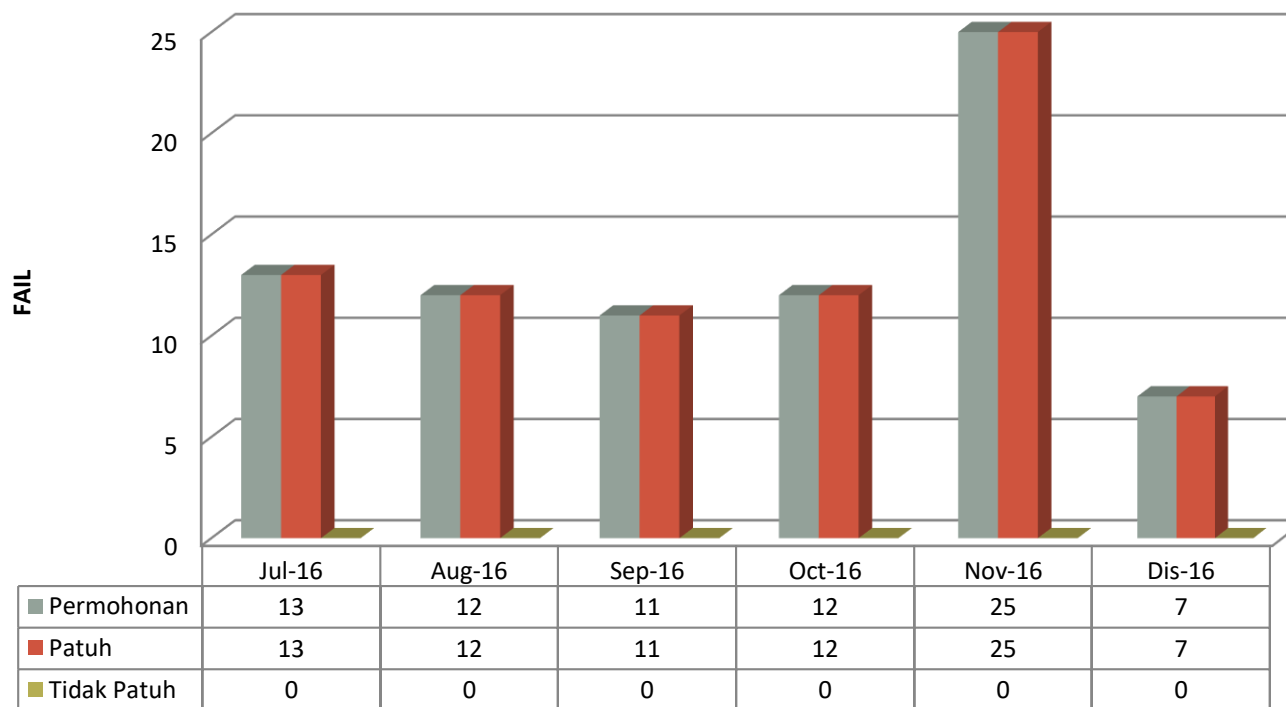


Rumusan

Tiada ketidakpatuhan dan semua permohonan mematuhi Piagam Pelanggan yang ditetapkan

PIAGAM PELANGGAN 5 :

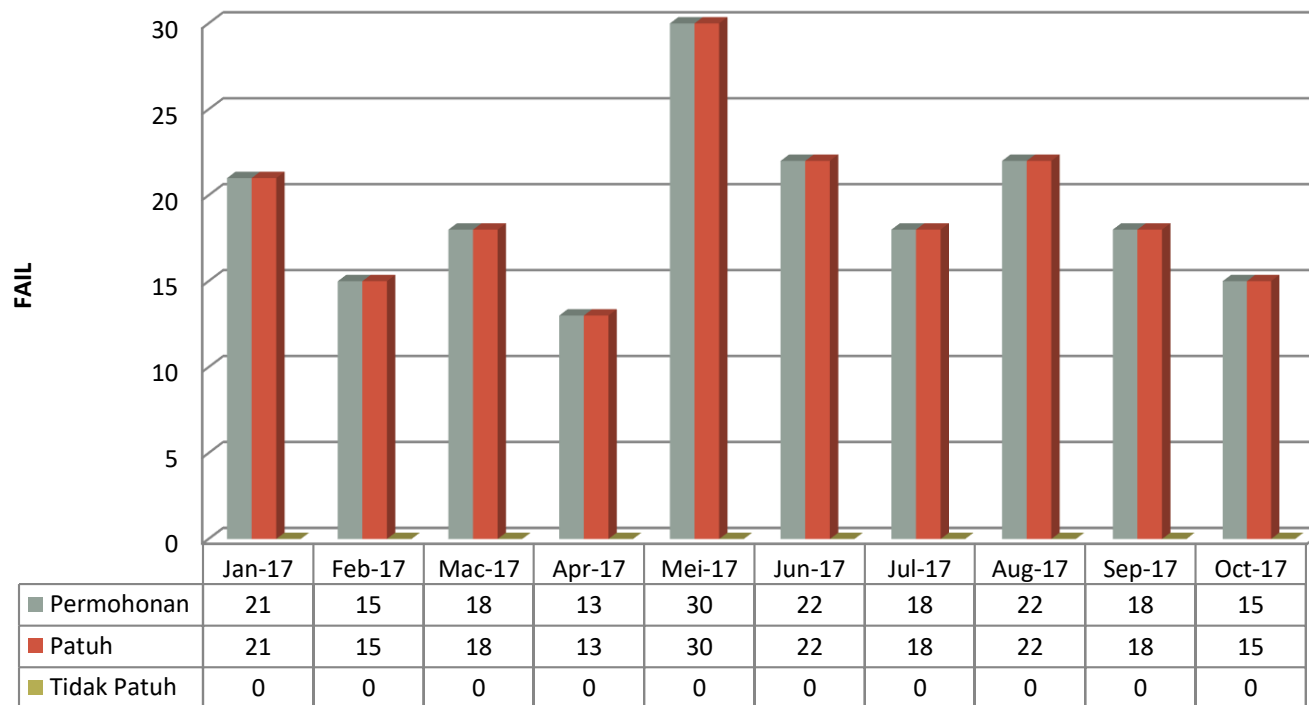
STATISTIK KELULUSAN PERMIT KAIN RENTANG/BANTING DALAM TEMPOH 30 MINIT (JULAI-DIS 2016)



PATUH	TIDAK PATUH	JUMLAH PERMOHONAN
80	0	80

PIAGAM PELANGGAN 5 :

STATISTIK KELULUSAN PERMIT KAIN RENTANG/BANTING DALAM TEMPOH 30 MINIT (JAN-OKT 2017)



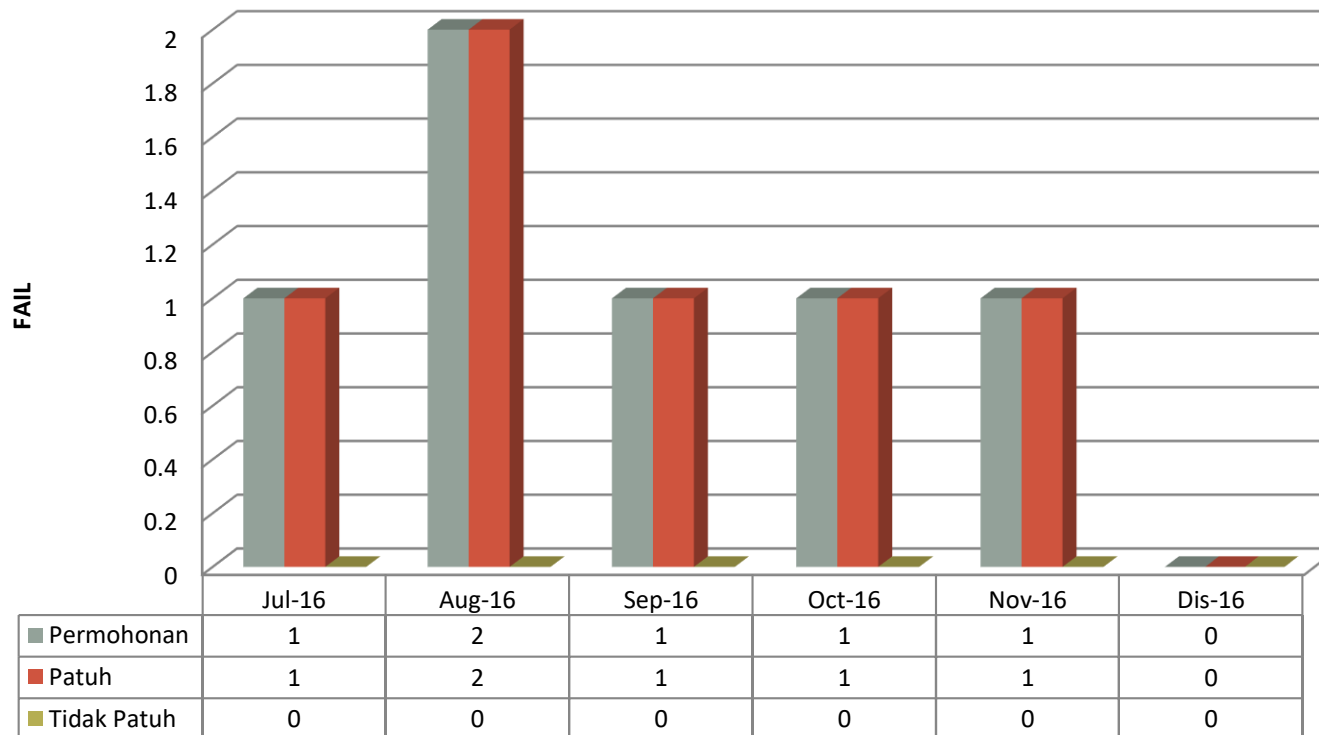
PATUH	TIDAK PATUH	JUMLAH PERMOHONAN
192	0	192

Rumusan

Tiada ketidakpatuhan dan semua permohonan mematuhi Piagam Pelanggan yang ditetapkan

PIAGAM PELANGGAN 6 :

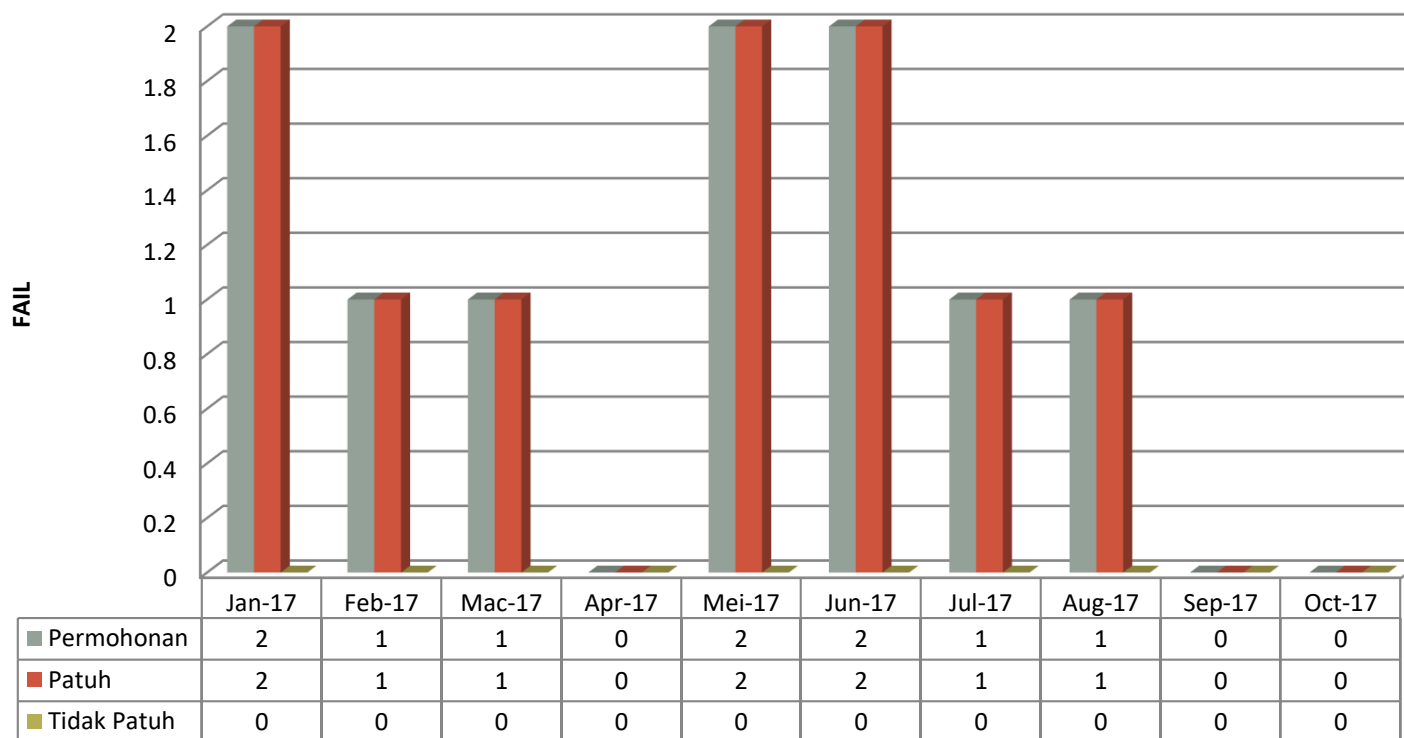
STATISTIK KELULUSAN PERMIT KARNIVAL JUALAN/HIBURAN DALAM TEMPOH 40 HARI (JULAI-DIS 2016)



PATUH	TIDAK PATUH	JUMLAH PERMOHONAN
6	0	6

PIAGAM PELANGGAN 6 :

STATISTIK KELULUSAN PERMIT KARNIVAL JUALAN/HIBURAN DALAM TEMPOH 40 HARI (JAN-OKT 2017)



PATUH	TIDAK PATUH	JUMLAH PERMOHONAN
10	0	10



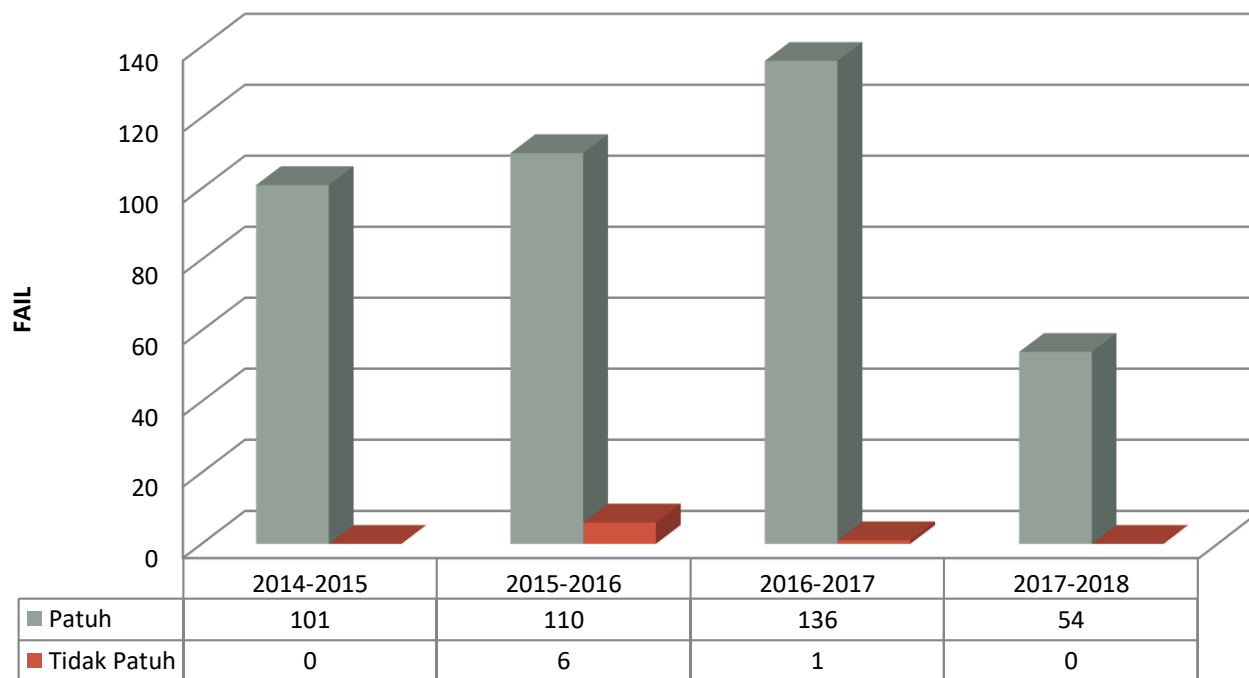
Rumusan

Tiada ketidakpatuhan dan semua permohonan mematuhi Piagam Pelanggan yang ditetapkan

***Perbandingan
Kepatuhan
Piagam Pelanggan
Berdasarkan
Tahun Pengauditan***

PIAGAM PELANGGAN 1 :

PERBANDINGAN KEPATUHAN PIAGAM PELANGGAN MENGIKUT TAHUN BAGI
KELULUSAN PREMIS PERNIAGAAN/KOMPOSIT TIDAK BERISIKO TINGGI DALAM
TEMPOH 7 HARI



Nota :

- Tahun 2013-2014 tidak dimasukkankerana piagam 1 (tidak berisiko tinggi) & piagam 2 (berisiko tinggi) disekalikan iaitu dalam tempoh 40 hari.
- Tahun 2017-2018 melibatkan bulan Julai hingga Oktober 2017 sahaja.



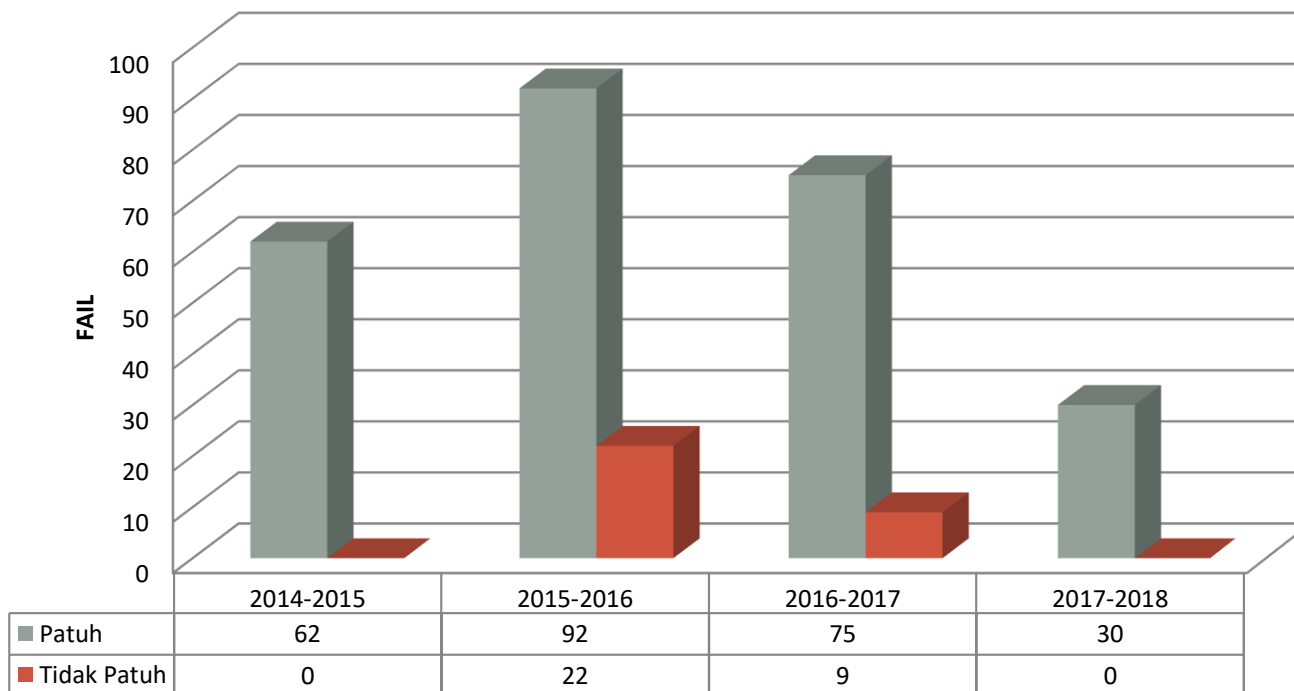
Rumusan

Merujuk kepada graf di atas, kepatuhan terhadap piagam pelanggan bagi kelulusan lesen premis perniagaan/komposit tidak berisiko tinggi dalam tempoh 7 hari adalah pada tahun 2014-2015 dan 2017-2018.

Bagi ketidakpatuhan terhadap pelanggan pula, graf menunjukkan tahun 2015-2016 adalah paling tinggi.

PIAGAM PELANGGAN 2 :

PERBANDINGAN KEPATUHAN PIAGAM PELANGGAN MENGIKUT TAHUN BAGI
KELULUSAN LESEN PREMIS PERNIAGAAN/KOMPOSIT BERISIKO TINGGI DALAM
TEMPOH 40 HARI



Nota :

- Tahun 2013-2014 tidak dimasukkankerana piagam 1 (tidak berisiko tinggi) & piagam 2 (berisiko tinggi) disekalikan iaitu dalam tempoh 40 hari.
- Tahun 2017-2018 melibatkan bulan Julai hingga Oktober 2017 sahaja.



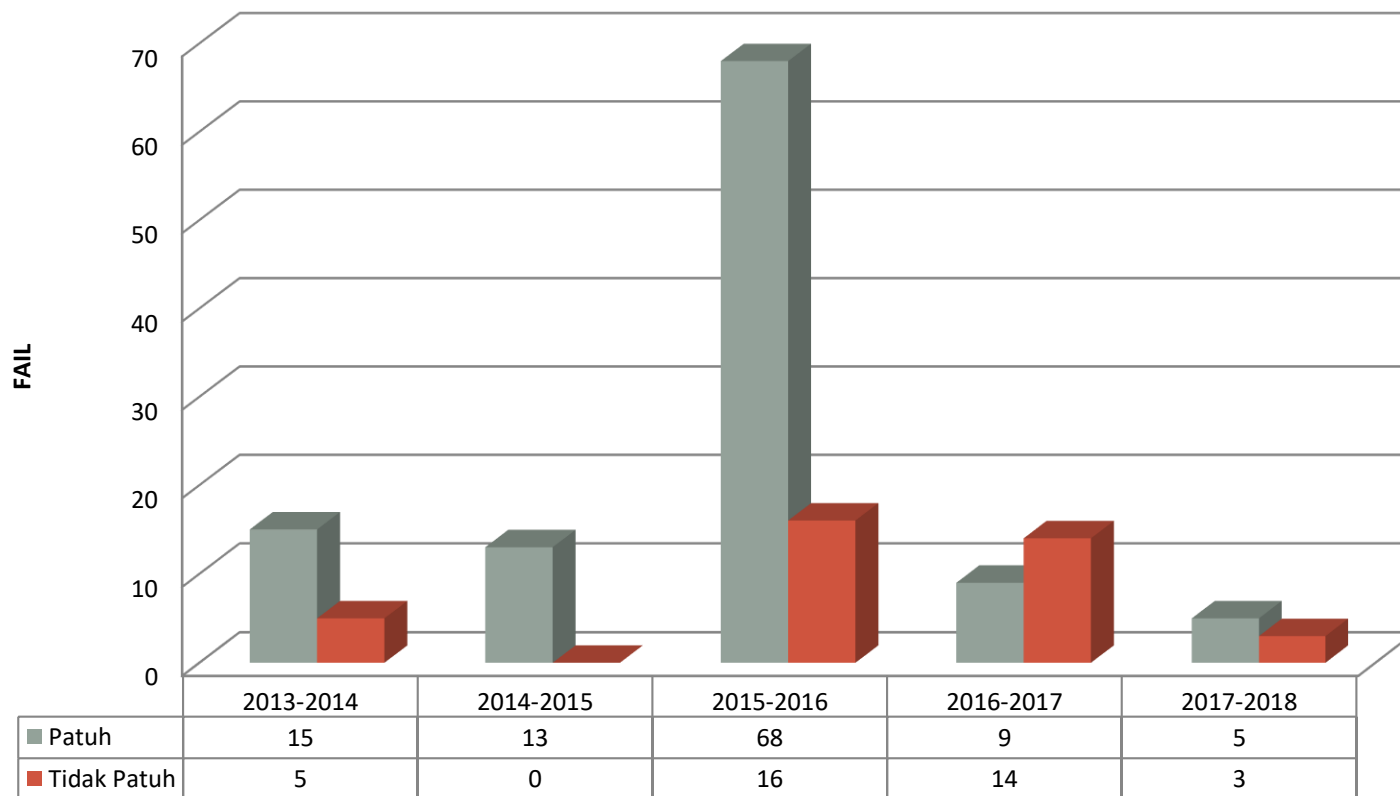
Rumusan

Merujuk kepada graf di atas, kepatuhan terhadap piagam pelanggan bagi kelulusan Lesen premis perniagaan/komposit berisiko tinggi dalam tempoh 40 hari adalah pada tahun 2014-2015.

Bagi ketidakpatuhan terhadap pelanggan pula, graf menunjukkan tahun 2015-2016 adalah paling tinggi.

PIAGAM PELANGGAN 3 :

PERBANDINGAN KEPATUHAN PIAGAM PELANGGAN MENGIKUT TAHUN BAGI KELULUSAN
LESEN PENAJA (PASAR MALAM/SEHARI) DALAM TEMPOH 40 HARI



Nota :

- Tahun 2017-2018 melibatkan bulan Julai hingga Oktober 2017 sahaja.



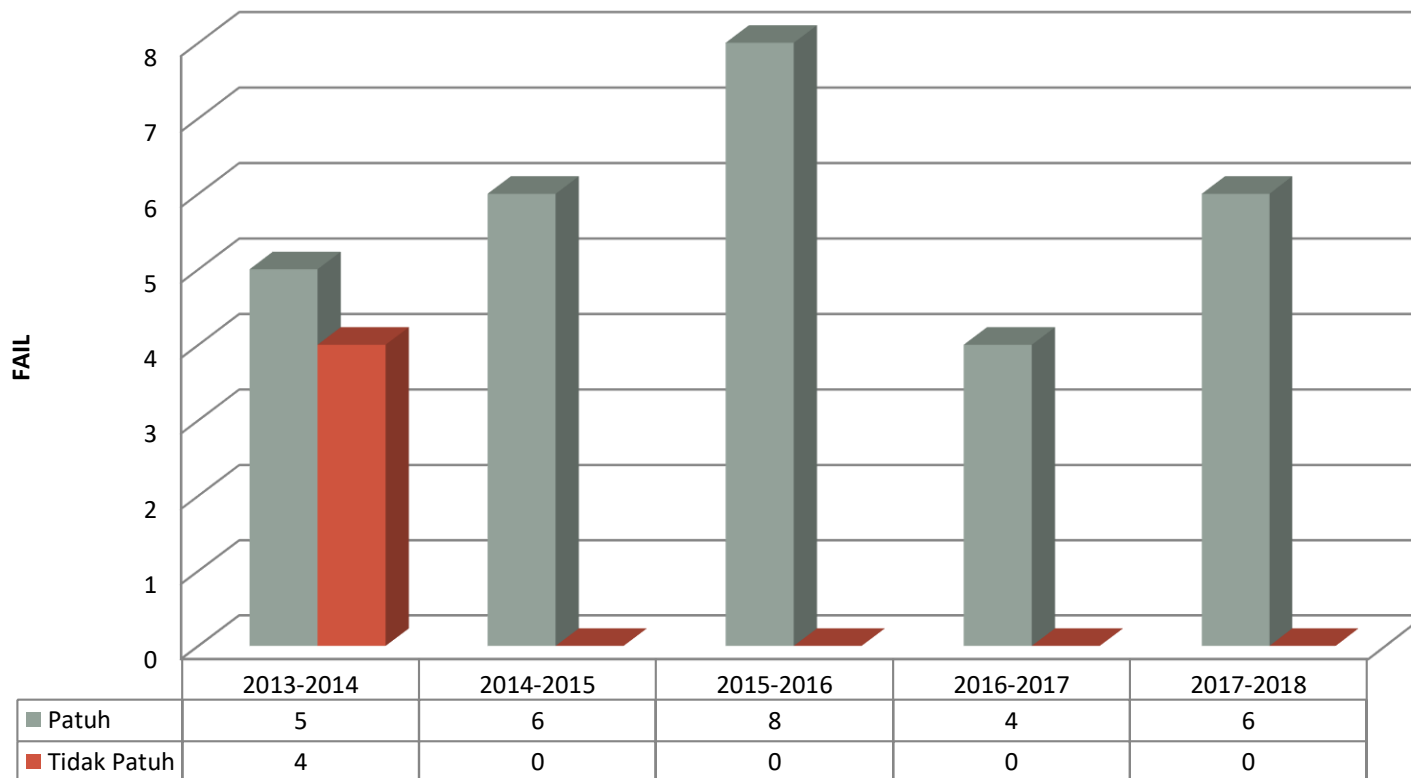
Rumusan

Merujuk kepada graf di atas, kepatuhan terhadap piagam pelanggan bagi kelulusan Lesen penjaja (pasar malam/sehari) dalam tempoh 40 hari adalah pada tahun 2014-2015.

Bagi ketidakpatuhan terhadap pelanggan pula, graf menunjukkan tahun 2015-2016 adalah paling tinggi.

PIAGAM PELANGGAN 4 :

PERBANDINGAN KEPATUHAN PIAGAM PELANGGAN MENGIKUT TAHUN BAGI KELULUSAN
LESEN IKLAN PREMIS DALAM TEMPOH 15 HARI



Nota :

- Tahun 2017-2018 melibatkan bulan Julai hingga Oktober 2017 sahaja.



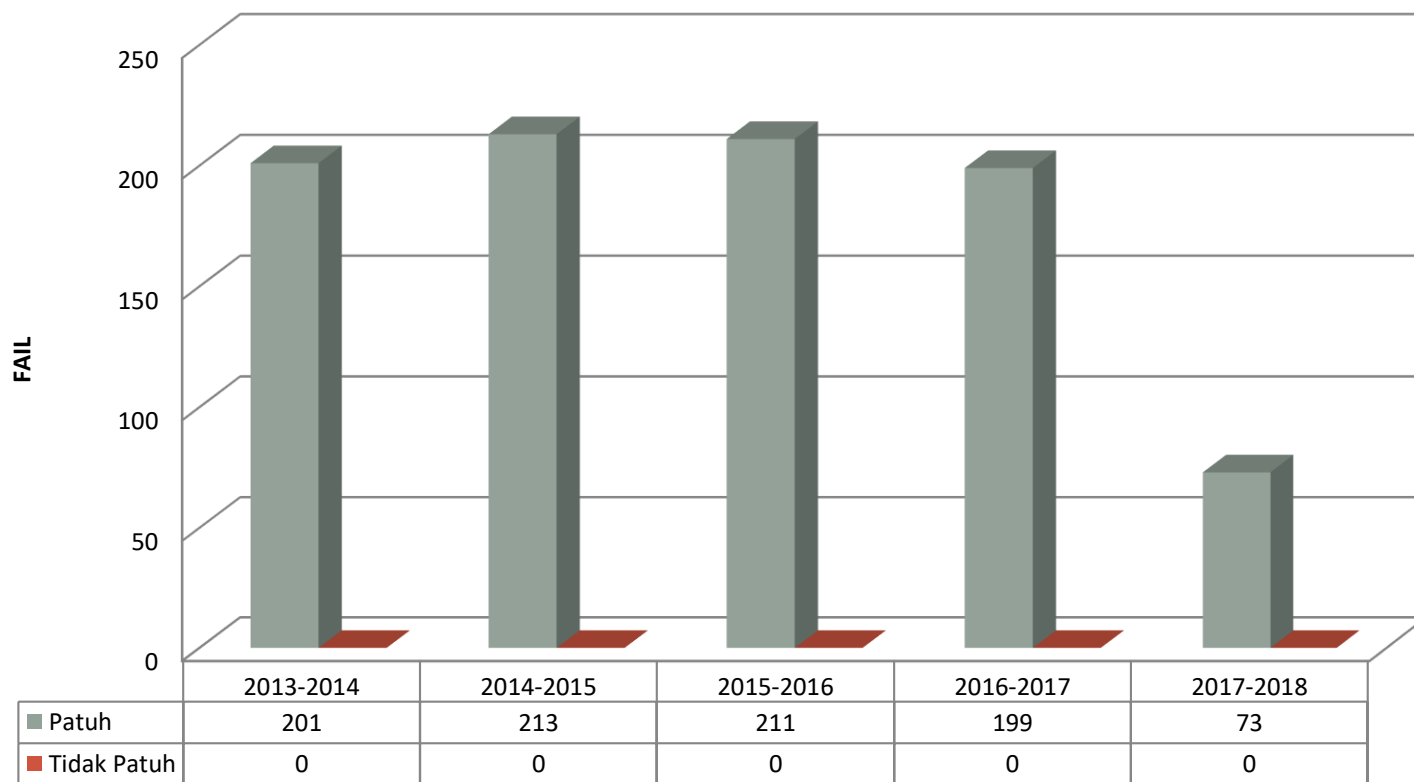
Rumusan

Merujuk kepada graf di atas, kepatuhan terhadap piagam pelanggan bagi kelulusan lesen iklan premis dalam tempoh 15 hari adalah pada tahun 2015-2016 (mengikut jumlah permohonan).

Bagi ketidakpatuhan terhadap pelanggan pula, graf menunjukkan tahun 2013-2014 adalah paling tinggi.

PIAGAM PELANGGAN 5 :

PERBANDINGAN KEPATUHAN PIAGAM PELANGGAN BAGI KELULUSAN PERMIT KAIN
RENTANG/BANTING DALAM TEMPOH 30 MINIT



Nota :

- Tahun 2017-2018 melibatkan bulan Julai hingga Oktober 2017 sahaja.

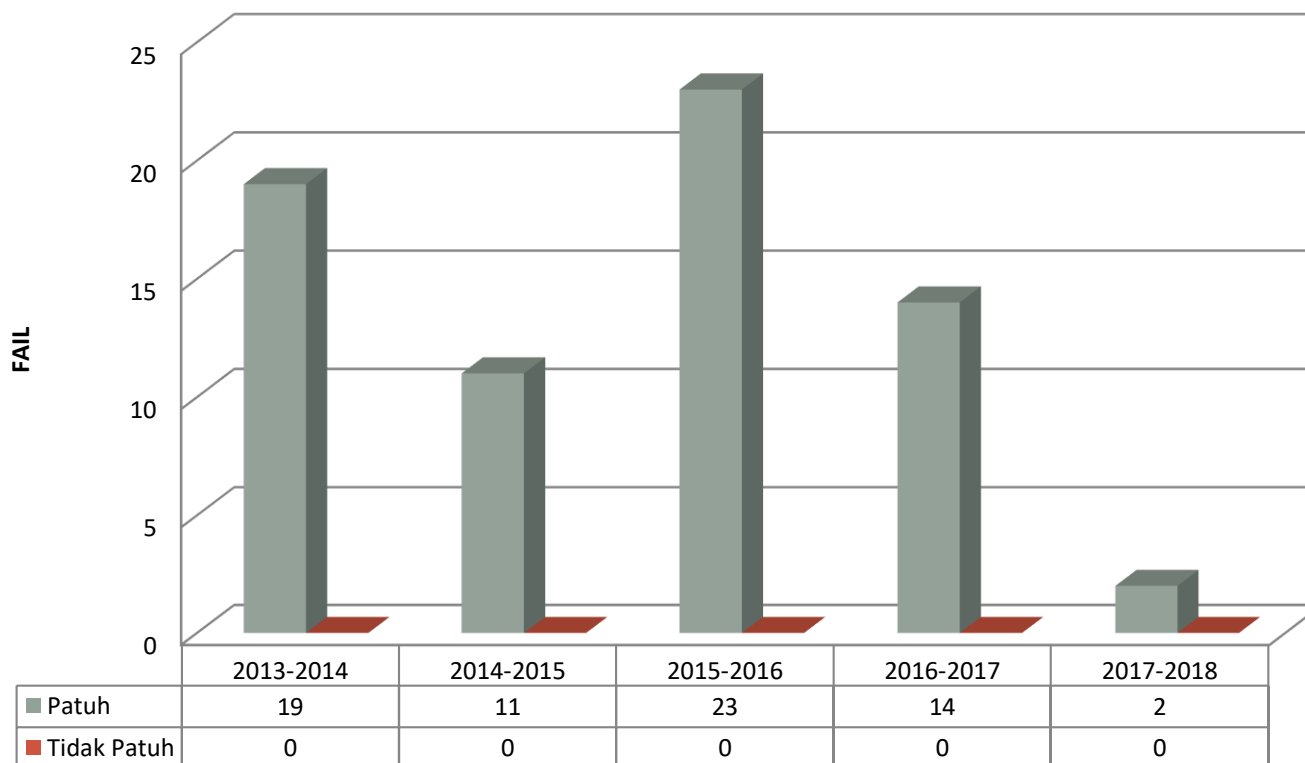


Rumusan

Merujuk kepada graf di atas, kepatuhan terhadap piagam pelanggan bagi kelulusan permit kain rentang/banting dalam tempoh 30 minit adalah pada tahun 2014-2015 (mengikut jumlah permohonan) dan tiada ketidakpatuhan dicatatkan.

PIAGAM PELANGGAN 6 :

PERBANDINGAN KEPATUHAN PIAGAM PELANGGAN MENGIKUT TAHUN BAGI
KELULUSAN PERMIT KARNIVAL JUALAN/HIBURAN DALAM TEMPOH 40 HARI



Nota :

- Tahun 2017-2018 melibatkan bulan Julai hingga Oktober 2017 sahaja.



Rumusan

Merujuk kepada graf di atas, kepatuhan terhadap piagam pelanggan bagi kelulusan permit karnival jualan/hiburan dalam tempoh 40 hari adalah pada tahun 2015-2016 (mengikut jumlah permohonan) dan tiada ketidakpatuhan dicatatkan.

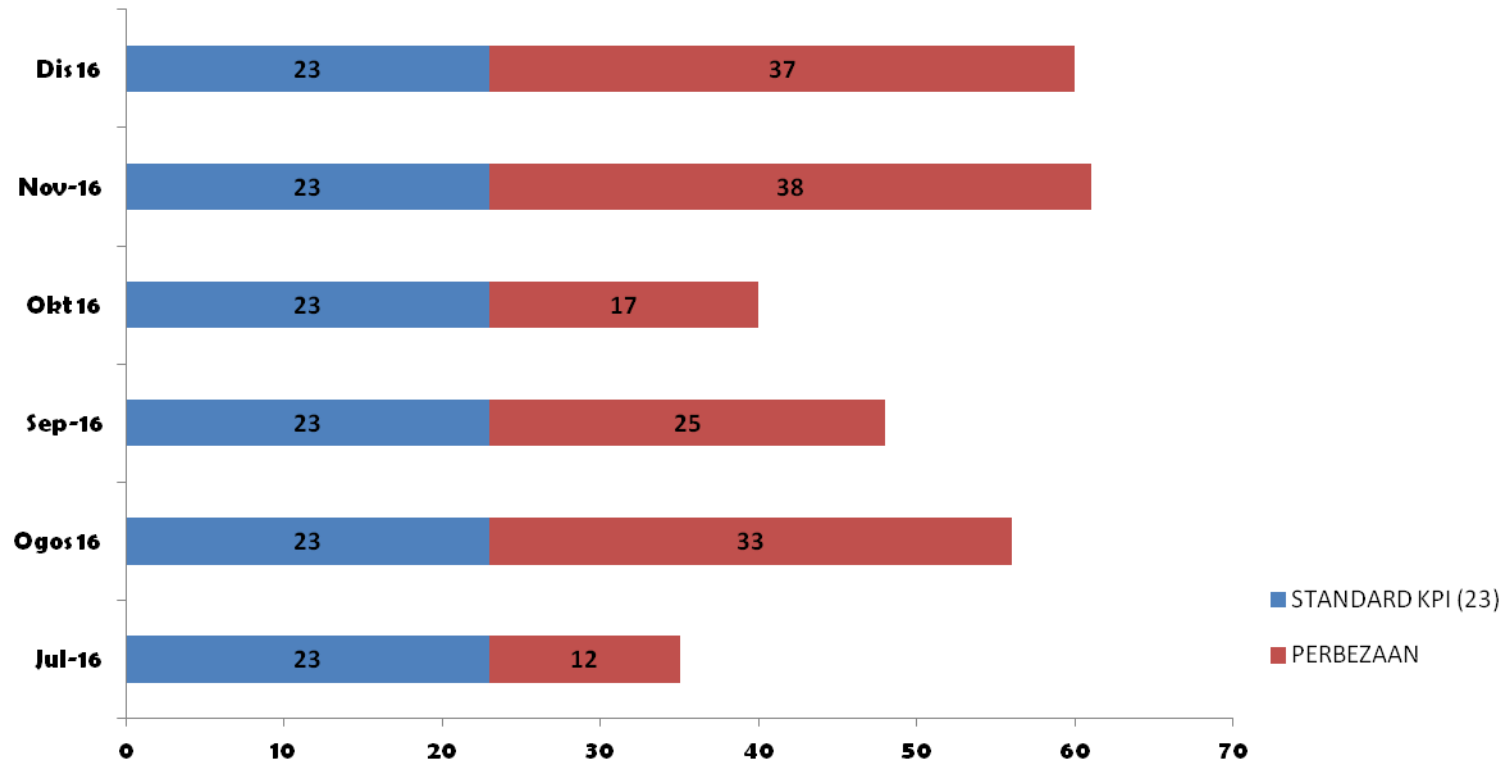


Bahagian Perancangan Dan Pembangunan



PROSES UTAMA : **Bahagian Perancangan dan Pembangunan**
PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN : **Permohonan Kebenaran Merancang**
SASARAN PRESTASI : **23 Proses Permohonan dalam 25 hari**

Bilangan Permohonan dari Julai 2016 hingga Disember 2016





BULAN	JUMLAH PERMOHONAN	PERATUS SELESAI (%)	PERBEZAAN STANDARD KPI (23)
Jul-16	12	100	-11
Ogos-16	33	100	10
Sept-16	25	100	2
Okt-16	17	100	-6
Nov-16	38	100	15
Dis-16	37	100	14
Jumlah	162		

RUMUSAN:

Graf dan jadual diatas menunjukkan bilangan Permohonan Kebenaran Merancang yang diterima oleh Bahagian Perancangan dan Pembangunan pada Julai 2016 sehingga Disember 2016, iaitu sebanyak 162 permohonan.

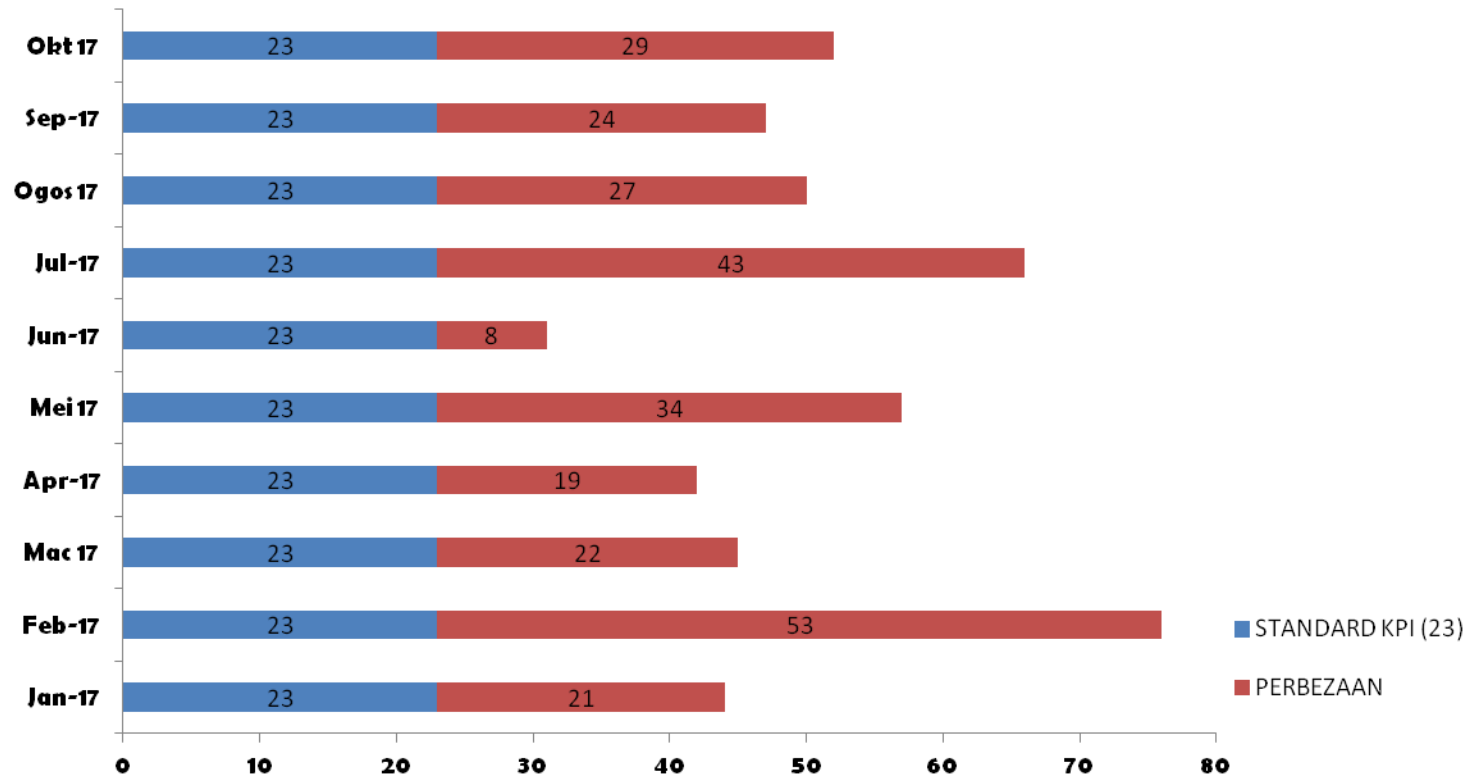
Secara keseluruhan, pencapaian pada tahun 2016 adalah melepasi standard KPI (23 proses permohonan dalam 25 hari) dengan peratusan penyelesaian bagi kesemua bulan adalah 100%.





PROSES UTAMA : **Bahagian Perancangan dan Pembangunan**
PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN : **Permohonan Kebenaran Merancang**
SASARAN PRESTASI : **23 Proses Permohonan dalam 25 hari**

Bilangan Permohonan dari Januari 2017 hingga Oktober 2017





BULAN	JUMLAH PERMOHONAN	PERATUS SELESAI (%)	PERBEZAAN STANDARD KPI (23)
Jan-17	21	100	-2
Feb-17	53	100	30
Mac-17	22	100	-1
Apr-17	19	100	-4
Mei-17	34	100	11
Jun-17	8	100	-15
Jul-17	43	100	20
Ogos-17	27	100	4
Sep-17	24	100	1
Okt-17	29	100	6
Jumlah	280		

Rumusan:

Graf dan jadual di atas menunjukkan bilangan Permohonan Kebenaran Merancang yang diterima oleh Bahagian Perancangan dan Pembangunan pada Januari 2017 sehingga Oktober 2017, iaitu sebanyak 280 permohonan.

Secara keseluruhan, pencapaian pada tahun 2017 adalah melepasi standard KPI (23 proses permohonan dalam 25 hari) dengan peratusan penyelesaian bagi kesemua bulan adalah 100%.





Rumusan

Graf menunjukkan perbandingan KPI mengikut tahun tahun pengauditan dari Tahun 2012 hingga 2016 dengan mengambilkira petunjuk KPI 23 proses permohonan dalam tempoh 25 hari.

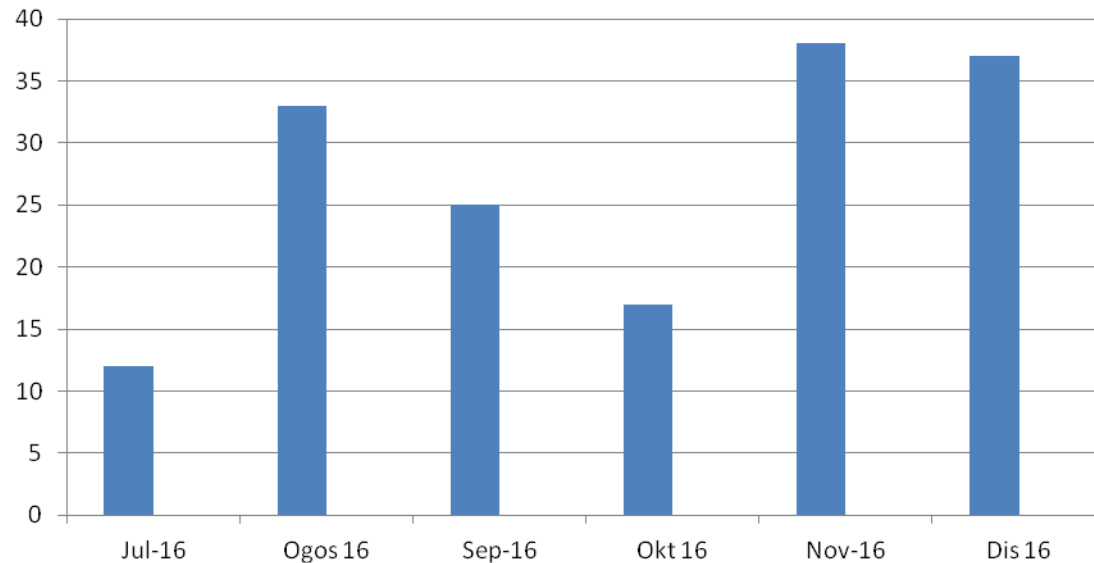
Berdasarkan kepada graf tersebut **secara tahunan**, proses permohonan secara keseluruhan adalah **mencapai tahap KPI** yang telah ditetapkan.

PIAGAM PELANGGAN (Julai – Disember 2016)

Mengeluarkan Ulasan Permohonan Kebenaran Merancang Untuk OSC

Status keseluruhan **Permohonan Kebenaran Merancang** pada bulan **Julai** hingga **Disember 2016** yang diproses oleh Bahagian Perancangan dan Pembangunan (BPP) untuk OSC mengikut Tempoh Piagam. (**Tempoh Proses 14 hari**)

**Bilangan Permohonan Dan Selesai
Mengikut Tempoh Piagam 14 Hari Proses
- Julai hingga Disember 2016 -**



	Jul 16	Ogos 16	Sep 16	Okt 16	Nov 16	Dis 16
≤14	12	33	25	17	38	37
≥14	0	0	0	0	0	0



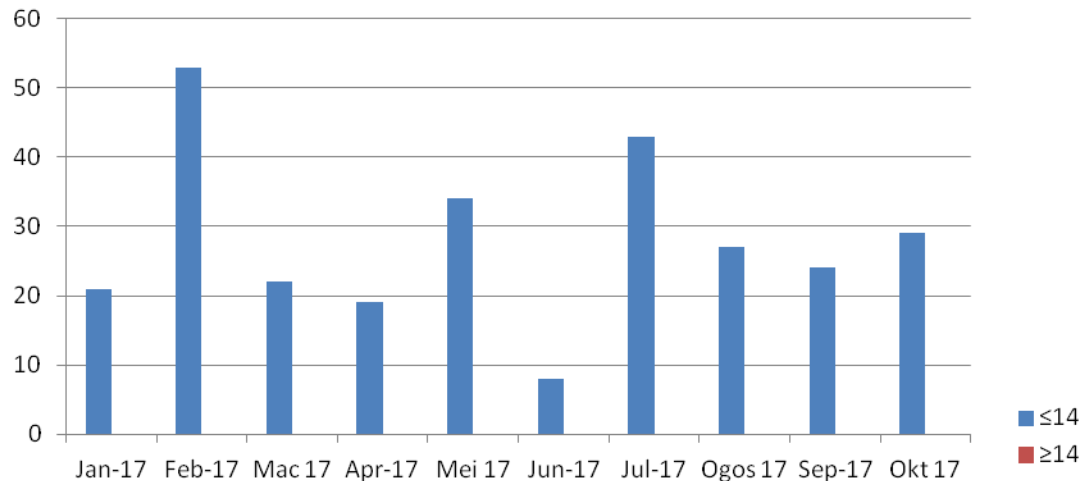
Rumusan

**Jumlah Permohonan Kebenaran Merancang yang diterima
Julai hingga Disember 2016 adalah sebanyak 162.
Permohonan yang berjaya diselesaikan mengikut Tempoh
Piagam adalah 100%.**

A decorative graphic consisting of black, swirling, scroll-like lines on a white background. The swirls are intricate and flow from the top left towards the bottom right, with some smaller loops and dots interspersed.

Status keseluruhan **Permohonan Kebenaran Merancang** pada bulan **Januari** hingga **Oktober 2017** yang diproses oleh Bahagian Perancangan dan Pembangunan (BPP) untuk OSC mengikut Tempoh Piagam. **(Tempoh Proses 14 hari)**

**Bilangan Permohonan Dan Selesai
Mengikut Tempoh Piagam 14 Hari Proses
- Julai hingga Disember 2016 -**

[illegible]



Rumusan

Jumlah Permohonan Kebenaran Merancang yang diterima Januari hingga Oktober 2017 adalah sebanyak 280. Permohonan yang berjaya diselesaikan mengikut Tempoh Piagam adalah 100%.

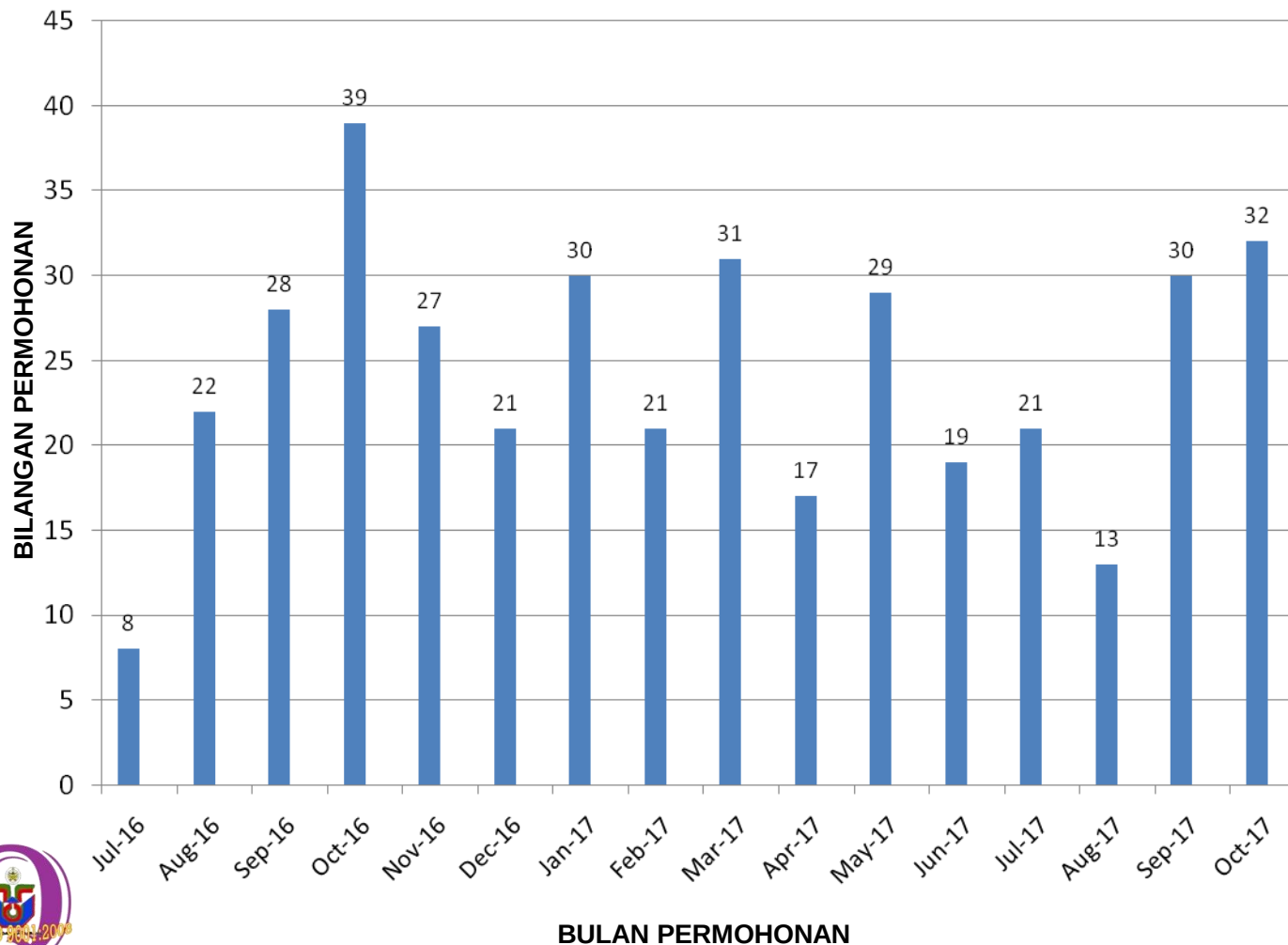




Bahagian Kejuruteraan

UNIT
KAWALAN
BANGUNAN

PEMATUHAN PIAGAM PELANGGAN BAGI PERMOHONAN RUMAH SESEBUAH PADA BULAN JULAI 2016 HINGGA OKTOBER 2017



TEMPOH PIAGAM

1 UNIT :
21 HARI BEKERJA

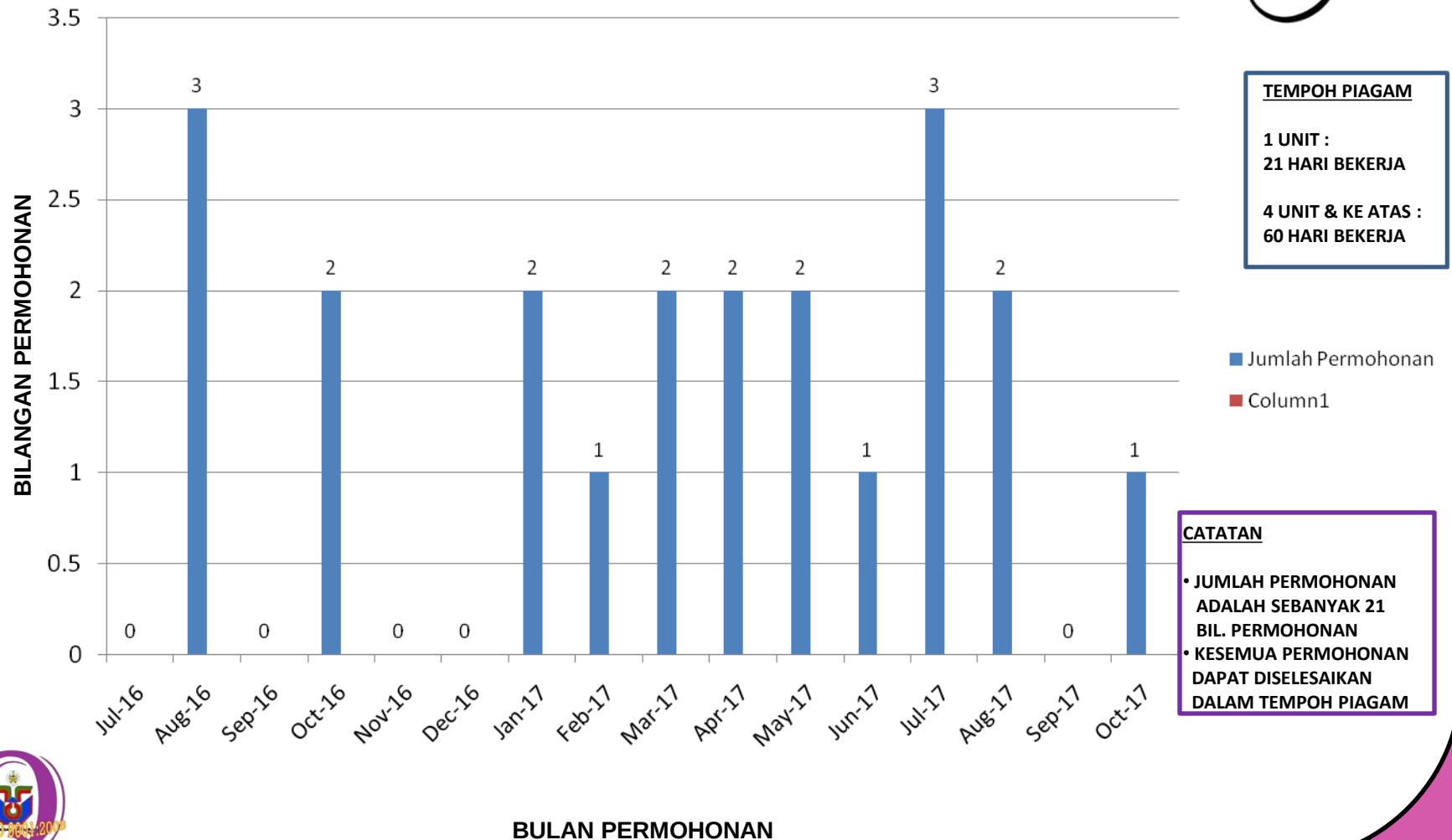
4 UNIT & KE ATAS :
60 HARI BEKERJA

■ Jumlah Permohonan

CATATAN

- JUMLAH PERMOHONAN ADALAH SEBANYAK 388 BIL. PERMOHONAN
- KESEMUA PERMOHONAN DAPAT DISELESAIKAN DALAM TEMPOH PIAGAM

PEMATUHAN PIAGAM PELANGGAN BAGI PERMOHONAN 4 UNIT & KE ATAS PADA BULAN JULAI 2016 HINGGA OKTOBER 2017





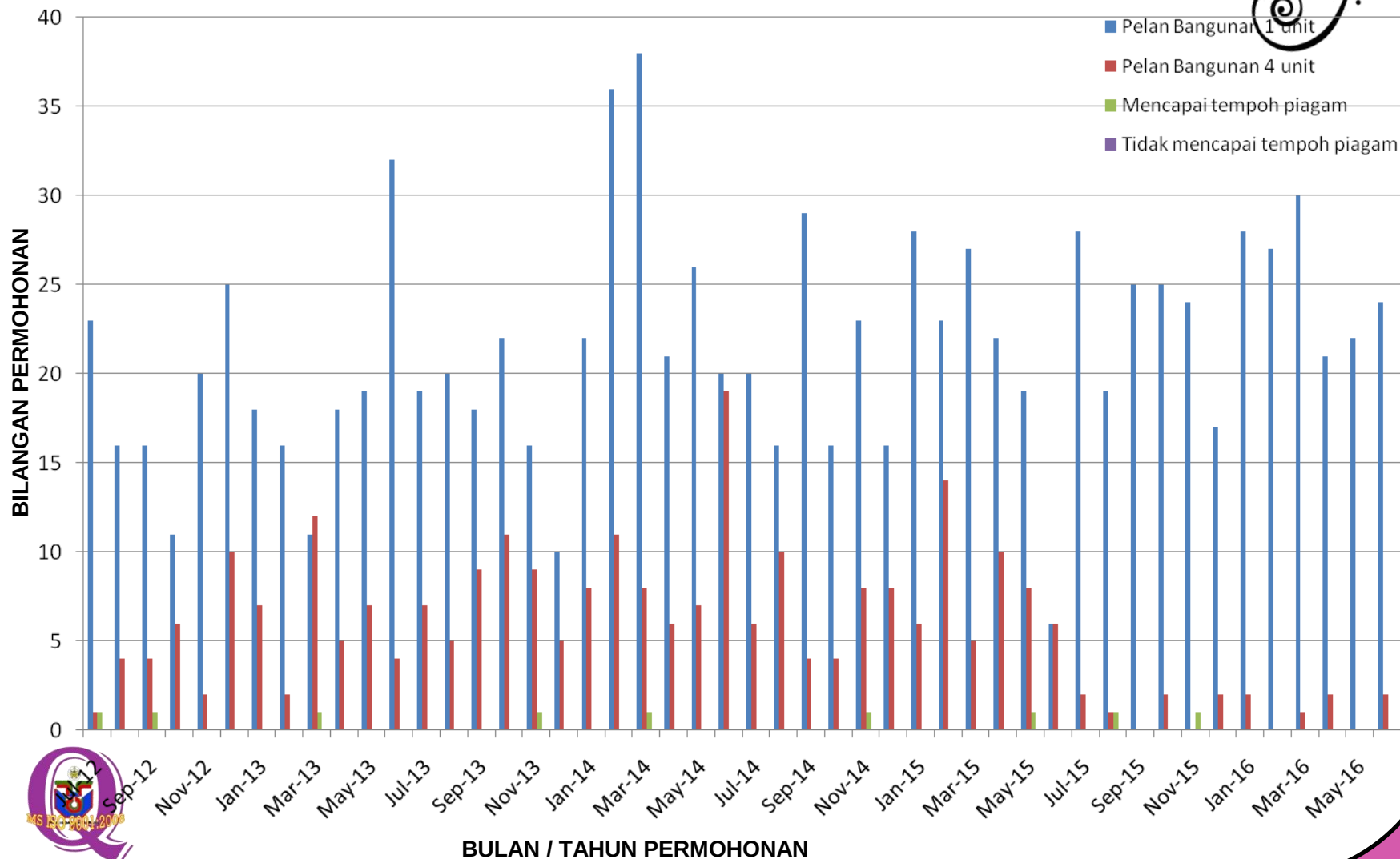
KESIMPULAN

- Jumlah permohonan yang diterima dari 1 julai 2016 hingga 30 oktober 2017 adalah sebanyak 409 Permohonan dan sebanyak 409 permohonan berjaya diselesaikan dan di bawa ke Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat (OSC) dalam tempoh piagam yang di tetapkan.



Perbandingan Piagam
Pelanggan Berdasarkan
Tahun Pengauditan

PERBANDINGAN KEPATUHAN PIAGAM PELANGGAN MENGIKUT TAHUN PENGAUDITAN DARI 2012-2017





KESIMPULAN

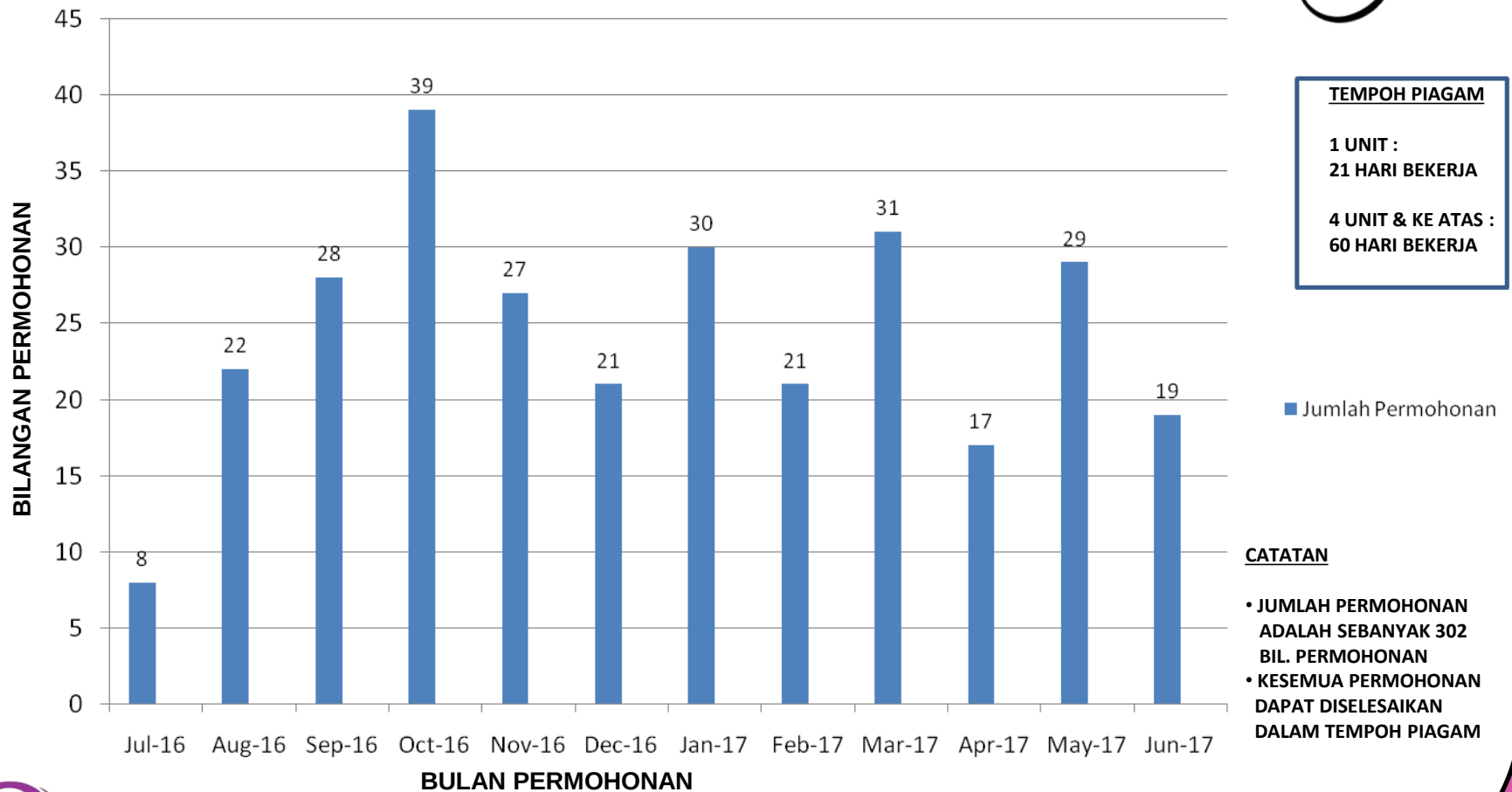
- Graf menunjukkan perbandingan Kepatuhan Piagam Pelanggan mengikut tahun pengauditan dari Tahun 2012 hingga 2017
- Bagi perbandingan mengikut tahun pengauditan dari tahun 2012 hingga 2017 hanya sebilangan kecil sahaja permohonan yang tidak Berjaya diselesaikan dalam tempoh piagam.



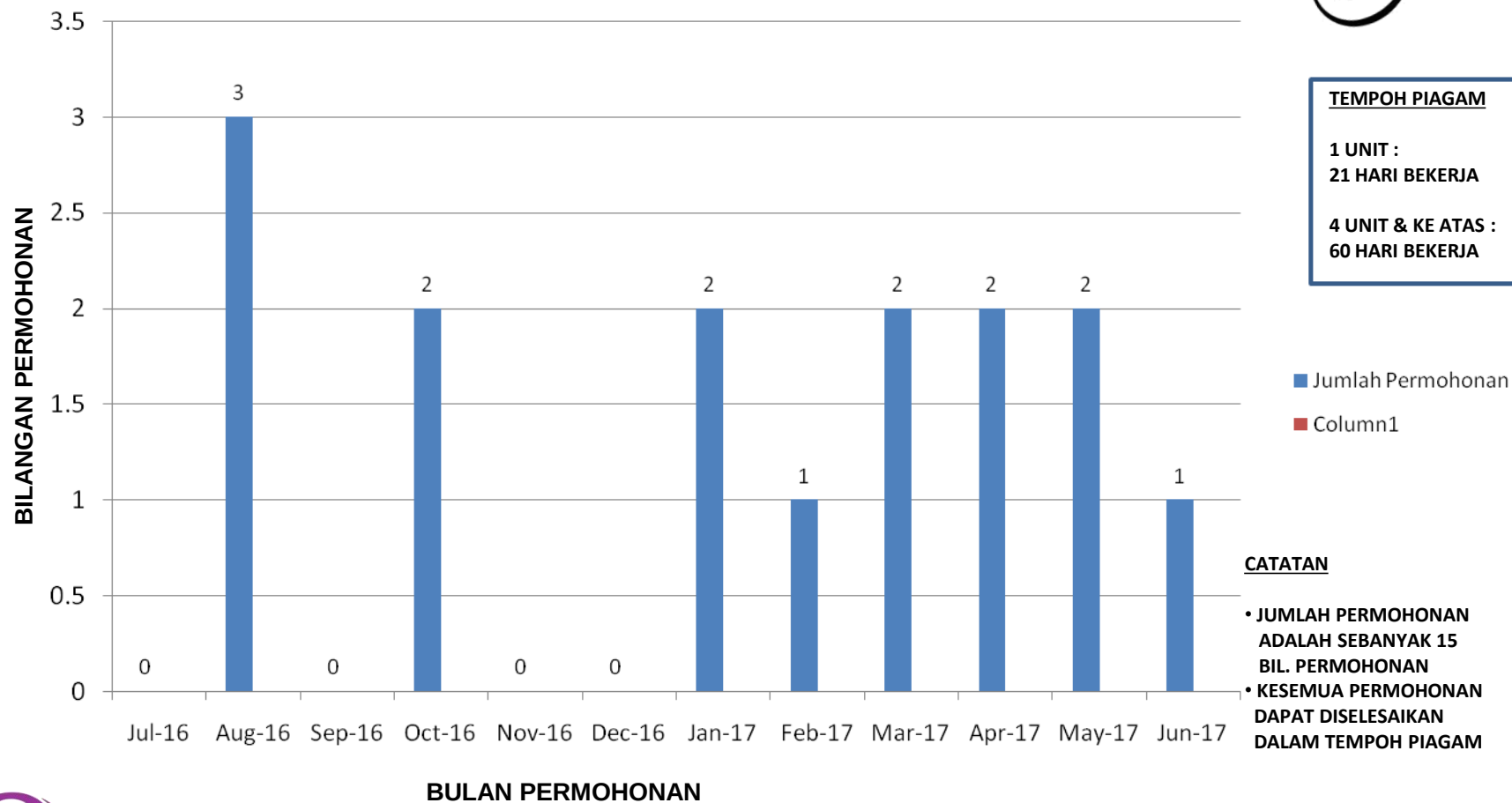


**PEMATUHAN
PIAGAM
PELANGGAN
JULAI 2016 HINGGA
JUN 2017**

PEMATUHAN PIAGAM PELANGGAN BAGI PERMOHONAN RUMAH SESEBUAH PADA BULAN JULAI 2016 HINGGA JUN 2017



PEMATUHAN PIAGAM PELANGGAN BAGI PERMOHONAN 4 UNIT & KE ATAS PADA BULAN JULAI 2016 HINGGA JUN 2017





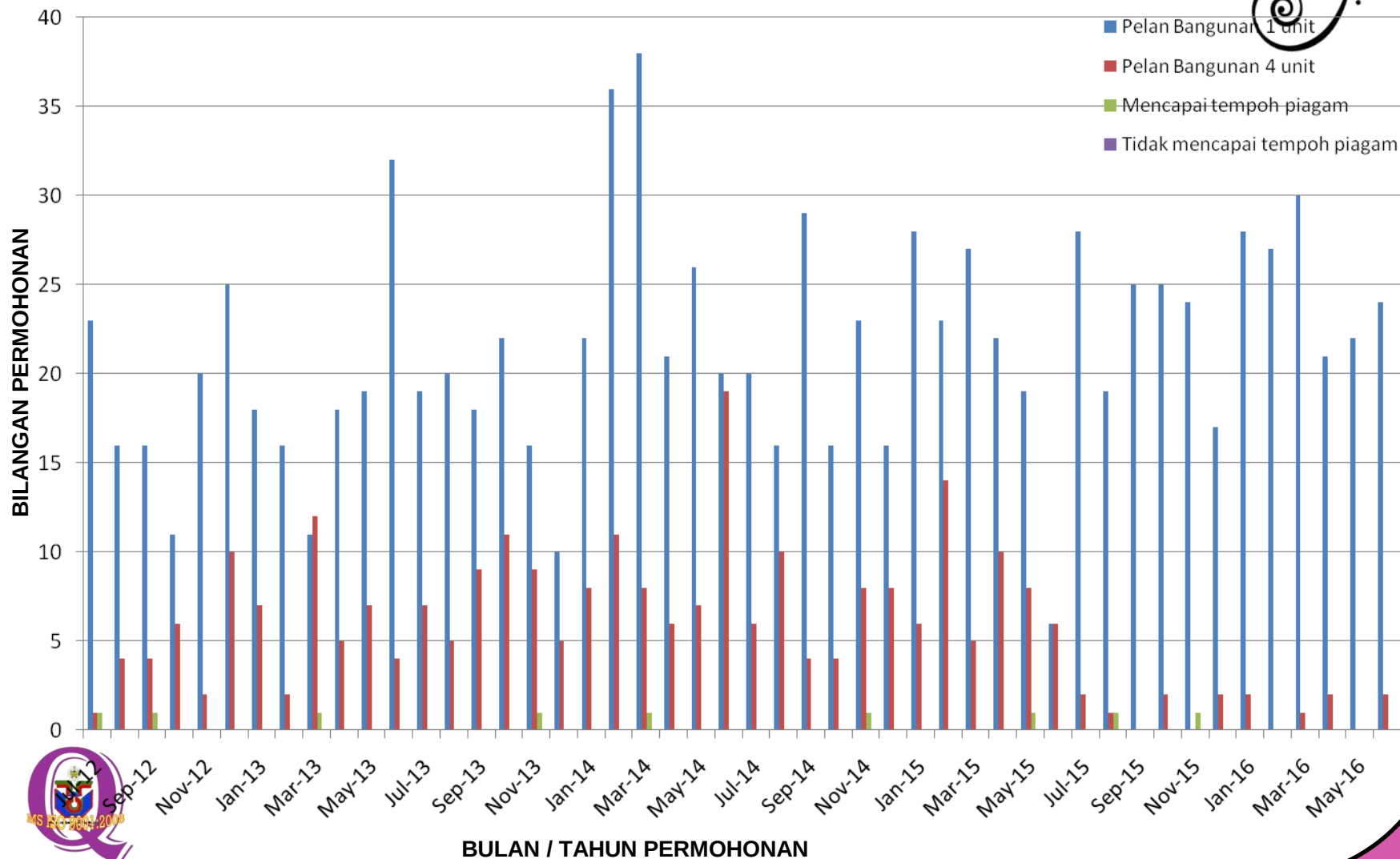
KESIMPULAN

- Jumlah permohonan yang diterima dari 1 julai 2016 hingga 30 jun 2017 adalah sebanyak 302 Permohonan dan sebanyak 302 permohonan berjaya diselesaikan dan di bawa ke Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat (OSC) dalam tempoh piagam yang di tetapkan.



Perbandingan Piagam
Pelanggan Berdasarkan
Tahun Pengauditan

PERBANDINGAN KEPATUHAN PIAGAM PELANGGAN MENGIKUT TAHUN PENGAUDITAN DARI 2012-2017





KESIMPULAN

- Graf menunjukkan perbandingan Kepatuhan Piagam Pelanggan mengikut tahun pengauditan dari Tahun 2012 hingga 2017
- Bagi perbandingan mengikut tahun pengauditan dari tahun 2012 hingga 2017 hanya sebilangan kecil sahaja permohonan yang tidak berjaya diselesaikan dalam tempoh piagam.



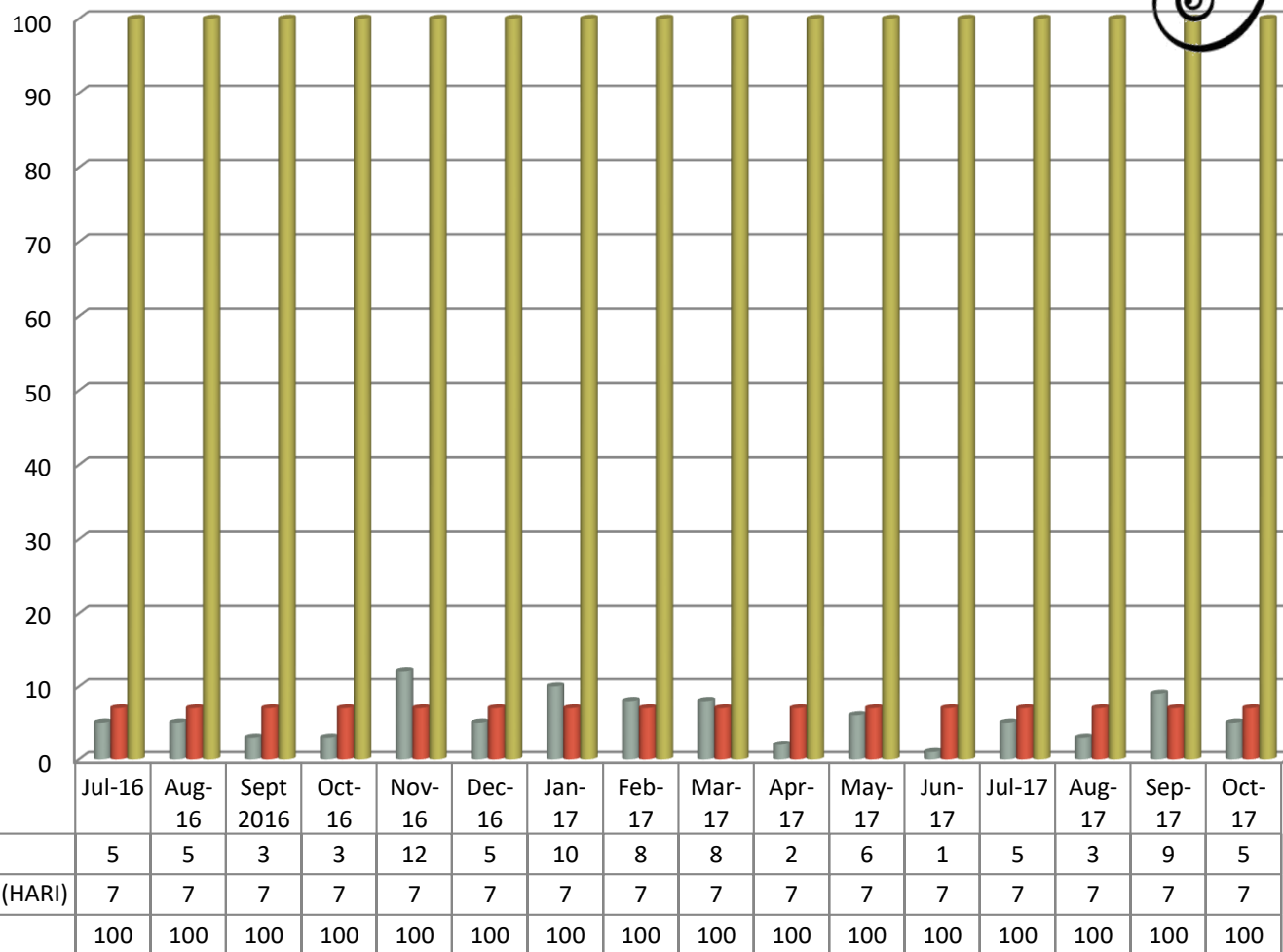
Bahagian Penilaian dan Pengurusan Sarta



UNIT PENILAIAN

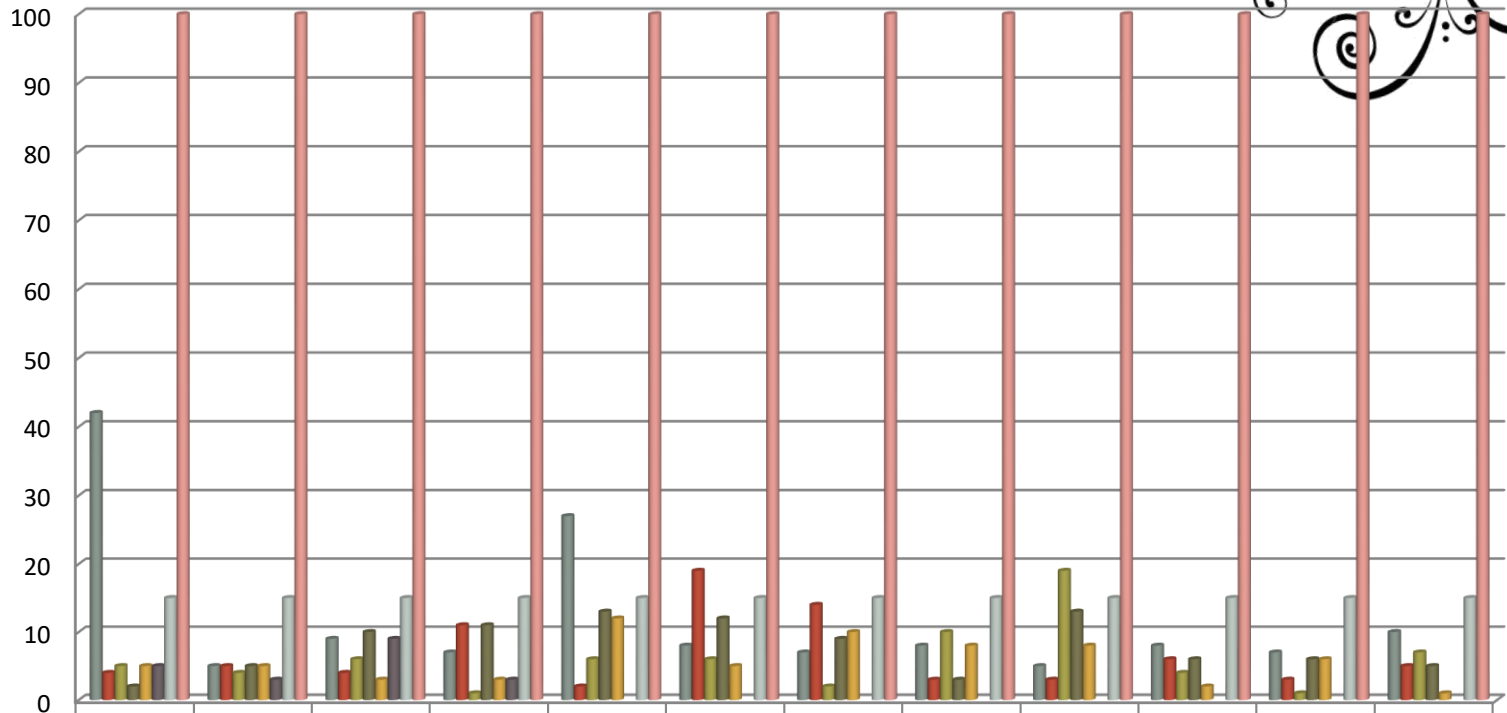
PIAGAM PELANGGAN PROSES PINDAHMILIK DALAM TEMPOH 7 HARI BAGI BULAN JULAI 2016- OKTOBER 2017

BILANGAN



PIAGAM PELANGGAN: PROSES PERMOHONAN PINDAHMILIK DALAM TEMPOH 7 HARI BAGI TAHUN JULAI 2012- OKTOBER 2017

BILANGAN



MS 15-10-10

Rumusan



CATITAN:

Piagam Pelanggan : Permohonan diproses dalam masa 7 hari

Pencapaian sebenar : 100%

RUMUSAN: Unit Penilaian dapat memenuhi Piagam Pelanggan dapat diselesaikan dalam tempoh 7 hari berkerja walaupun bilangan pada tahun 2012 hingga 2017 tidak sama berdasarkan permohonan pelanggan.

1. Permohonan sedikit diterima kerana bergantung permohonan pindahmilik daripada tuannya atau wakilnya seperti Peguam.

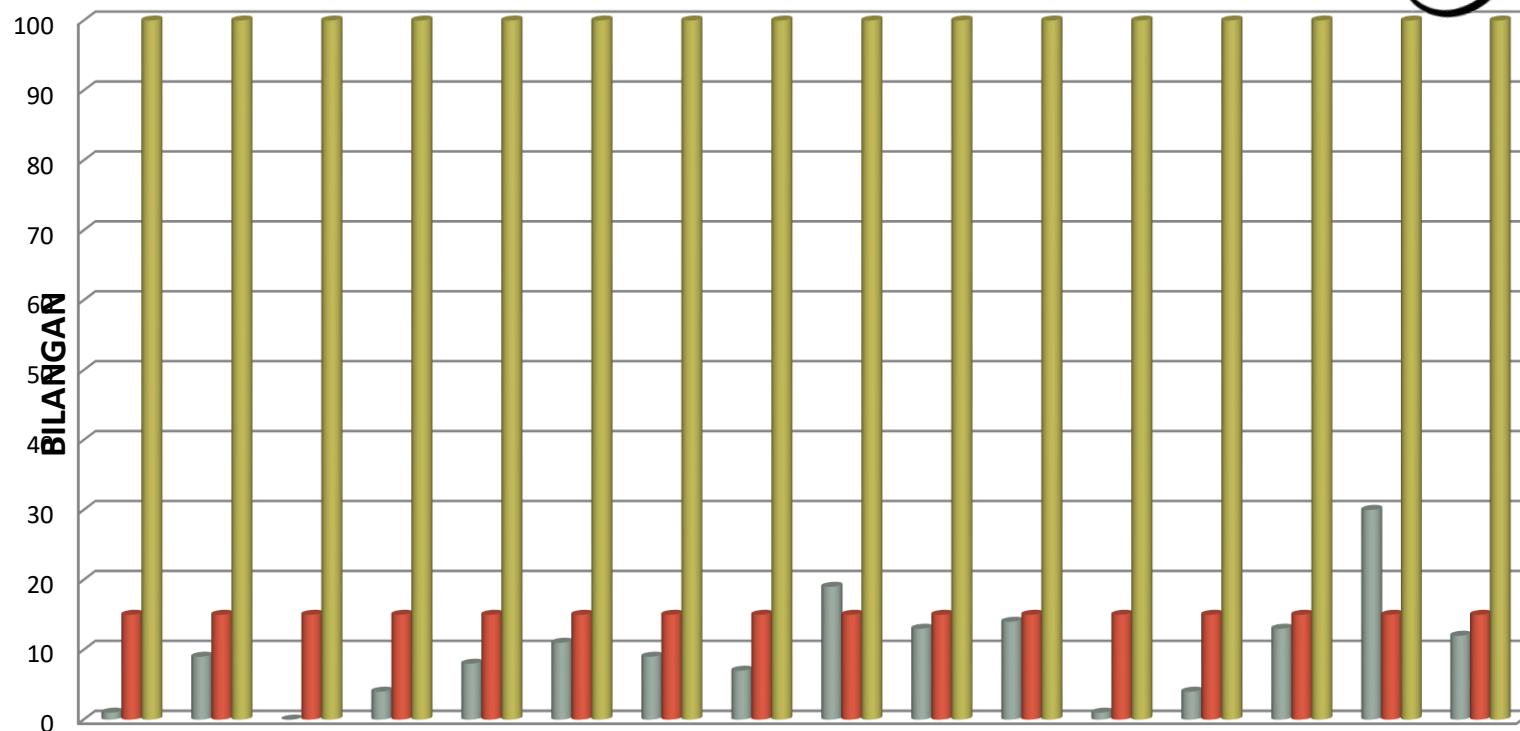
Tindakan penambahbaikan:

1. Memproses permohonan yang lengkap sahaja
2. Sediakan cheklist kepada pelanggan
3. Menjelaskan cukai Taksiran dan tunggakan sebelum proses pindahmilik dibuat.
4. Membuat penambahbaikan dan pindaan terhadap borang pindahmilik



**UNIT
PENGURUSAN
HARTA**

PIAGAM PELANGGAN BAGI PROSES PERMOHONAN SEWA DALAM TEMPOH 22 HARI JULAI 2016 - OKTOBER 2017

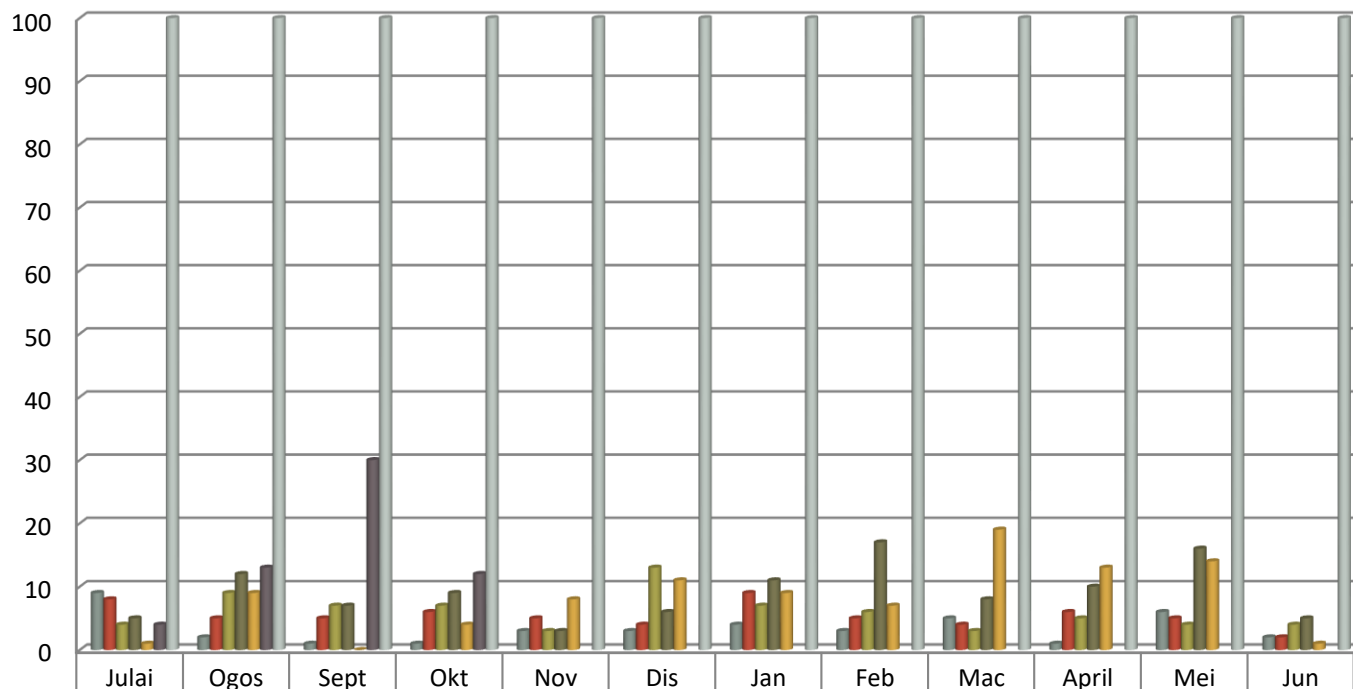


	Jul-16	Aug-16	Sep-16	Oct-16	Nov-16	Dec-16	Jan-17	Feb-17	Mar-17	Apr-17	May-17	Jun-17	Jul-17	Aug-17	Sep-17	Oct-17
PERMOHONAN	1	9	0	4	8	11	9	7	19	13	14	1	4	13	30	12
SASARAN	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
PERATUS PIAGAM	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

PIAGAM PELANGGAN : PROSES PERMOHONAN SEWA DALAM TEMPOH 22 HARI BAGI JULAI 2012 – OKTOBER 2017



BILANGAN





CATITAN:

Piagam Pelanggan : Proses permohonan dalam tempoh 22 hari
Pencapaian sebenar PP : 100%

RUMUSAN:

Unit pengurusan Harta dapat mencapai Piagam Pelanggan bagi tahun 2012 hingga 2017 kerana dapat memproses permohonan dalam tempoh 22 hari.

TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN:

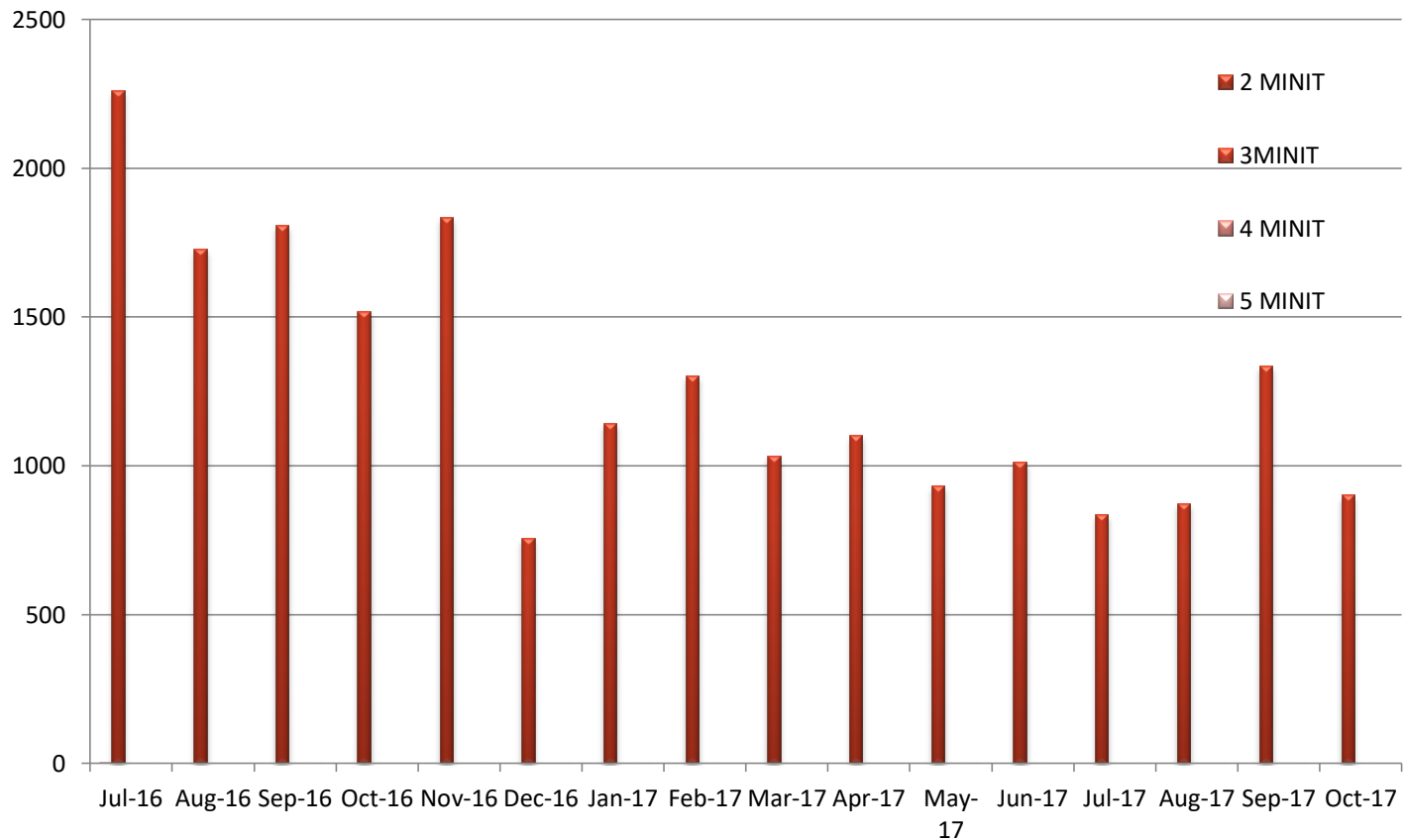
- i) Membuat penambahan bangunan/premis
- ii) Membuat iklan premis yang kosong untuk makluman kepada mereka yang berminat





Bahagian Kewangan

JUMLAH TERIMAAN RESIT YANG TIDAK MELEBIHI 5 MINIT BAGI SATU TRANSAKSI BAGI TAHUN 2016/2017



JUMLAH TERIMAAN RESIT YANG TIDAK MELEBIHI 5 MINIT BAGI SATU TRANSAKSI BAGI TAHUN 2016/2017

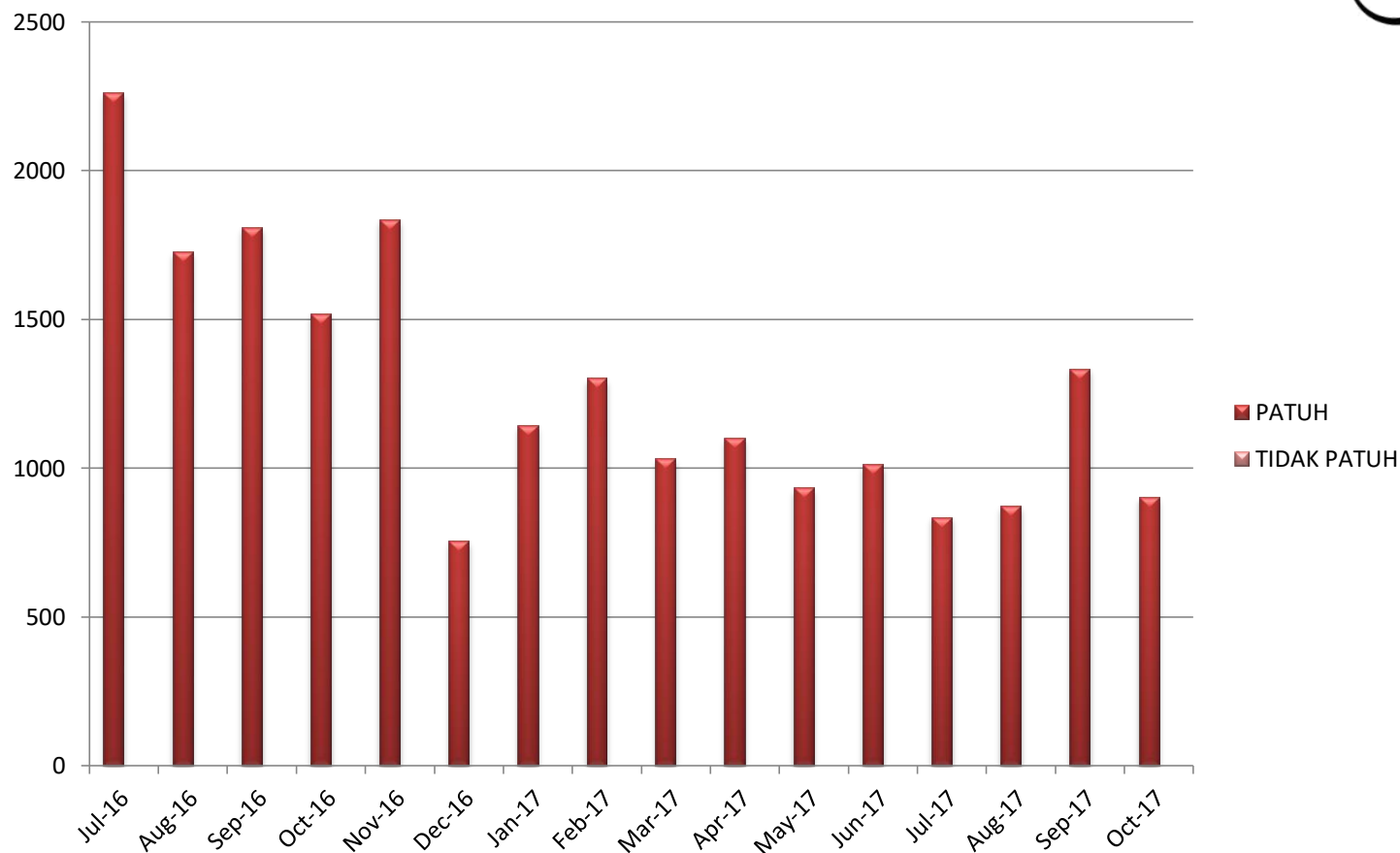
BULAN	2 MINIT	3MINIT	4 MINIT	5 MINIT
Jul-16	2261	0	0	0
Aug-16	1727	0	0	0
Sep-16	1808	0	0	0
Oct-16	1518	0	0	0
Nov-16	1834	0	0	0
Dec-16	755	0	0	0
Jan-17	1142	0	0	0
Feb-17	1301	0	0	0
Mar-17	1031	0	0	0
Apr-17	1101	0	0	0
May-17	932	0	0	0
Jun-17	1011	0	0	0
Jul-17	834	0	0	0
Aug-17	871	0	0	0
Sep-17	1333	0	0	0
Oct-17	900	0	0	0

RUMUSAN :

- Keseluruhan transaksi dapat disiapkan dalam tempoh kurang dari 5 minit.



KEPATUHAN TERIMAAN RESIT YANG TIDAK MELEBIHI 5 MINIT BAGI SATU TRANSAKSI BAGI TAHUN JULAI 2016 – OKT 2017





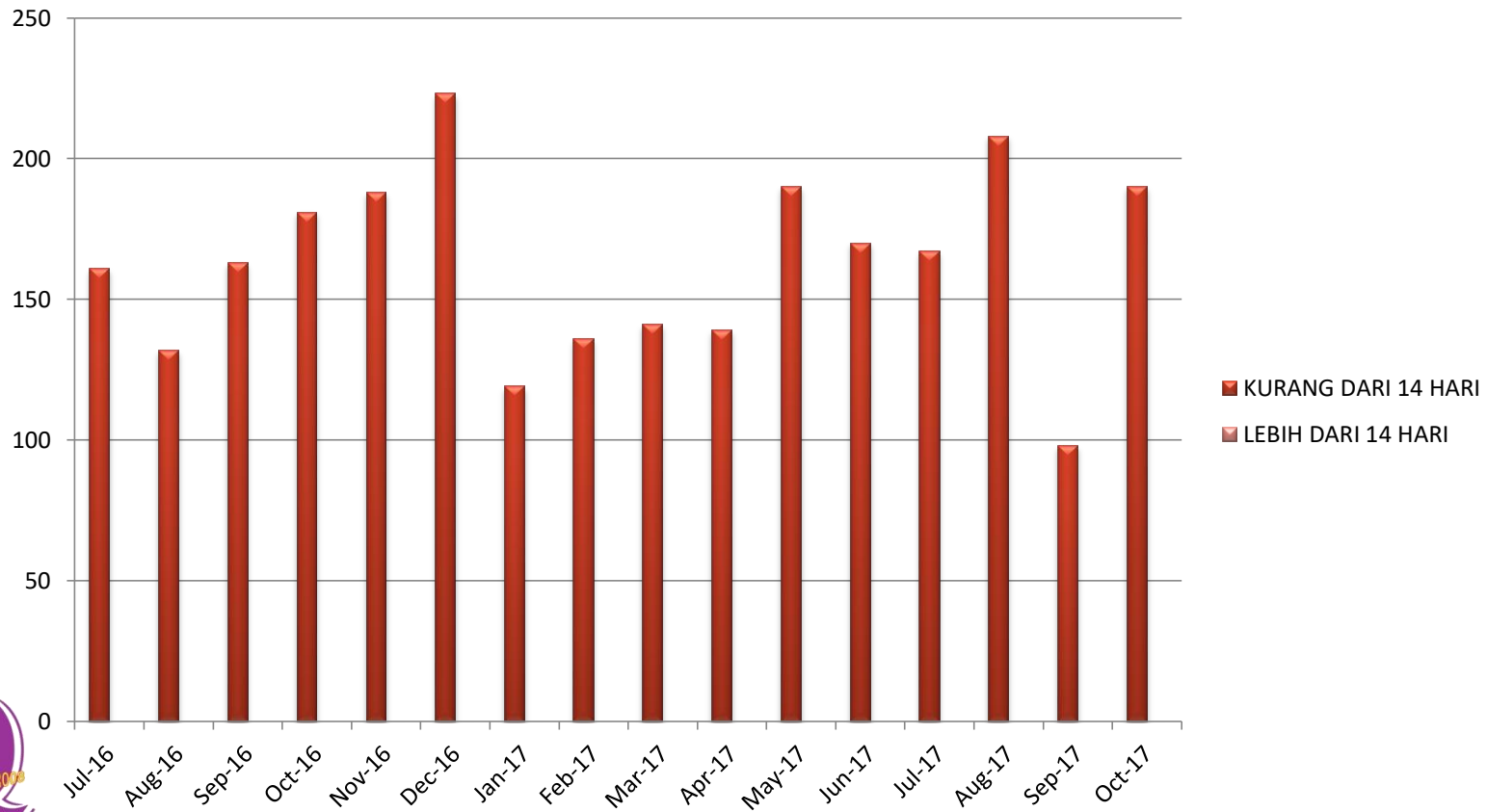
JUMLAH TERIMAAN RESIT YANG TIDAK MELEBIHI 5 MINIT BAGI SATU TRANSAKSI BAGI TAHUN 2016/2017

BULAN	PATUH	TIDAK PATUH
Jul-16	2261	0
Aug-16	1727	0
Sep-16	1808	0
Oct-16	1518	0
Nov-16	1834	0
Dec-16	755	0
Jan-17	1142	0
Feb-17	1301	0
Mar-17	1031	0
Apr-17	1101	0
May-17	932	0
Jun-17	1011	0
Jul-17	834	0
Aug-17	871	0
Sep-17	1333	0
Oct-17	900	0

PIAGAM PELANGGAN

1. Pembayaran Kepada Pembekal/Kontraktor, tidak melebihi 14 hari

BAYARAN KEPADA PEMBEKAL/KONTRAKTOR DALAM MASA 14 HARI,
BAGI TAHUN JULAI 2016 HINGGA OKTOBER 2017.





BULAN/TAHUN	KURANG DARI 14 HARI	LEBIH DARI 14 HARI
Jul-16	161	0
Aug-16	132	0
Sep-16	163	0
Oct-16	181	0
Nov-16	188	0
Dec-16	223	0
Jan-17	119	0
Feb-17	136	0
Mar-17	141	0
Apr-17	139	0
May-17	190	0
Jun-17	170	0
Jul-17	167	0
Aug-17	208	0
Sep-17	98	0
Oct-17	190	0

Rumusan

- Semua permohonan yang diterima dapat di proses kurang daripada 14 hari, iaitu mencapai standard yang ditetapkan.

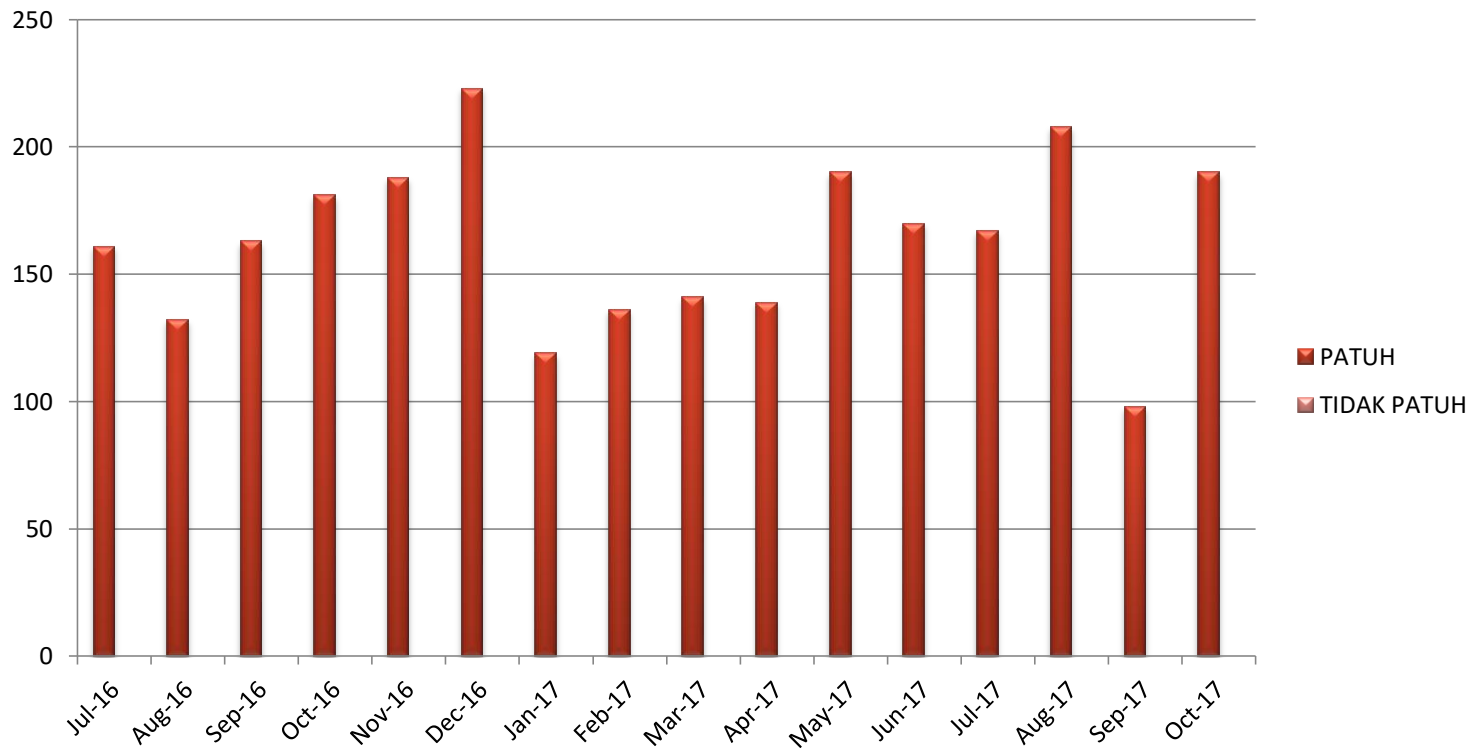




PIAGAM PELANGGAN

1. Pembayaran Kepada Pembekal/Kontraktor, tidak melebihi 14 hari

KEPATUHAN BAYARAN KEPADA PEMBEKAL/KONTRAKTOR DALAM MASA 14 HARI, BAGI JULAI 2016 – OKTOBER 2017.



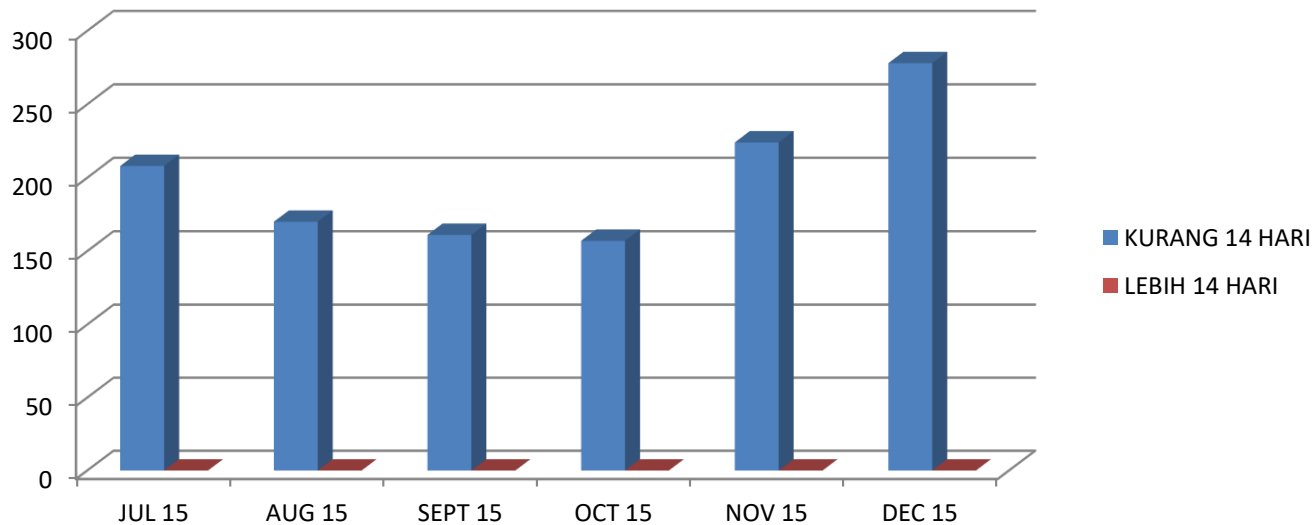


BULAN/TAHUN	PATUH	TIDAK PATUH
Jul-16	161	0
Aug-16	132	0
Sep-16	163	0
Oct-16	181	0
Nov-16	188	0
Dec-16	223	0
Jan-17	119	0
Feb-17	136	0
Mar-17	141	0
Apr-17	139	0
May-17	190	0
Jun-17	170	0
Jul-17	167	0
Aug-17	208	0
Sep-17	98	0
Oct-17	190	0

Rumusan

- Semua permohonan yang diterima dapat di proses kurang daripada 14 hari, iaitu mencapai standard yang ditetapkan.

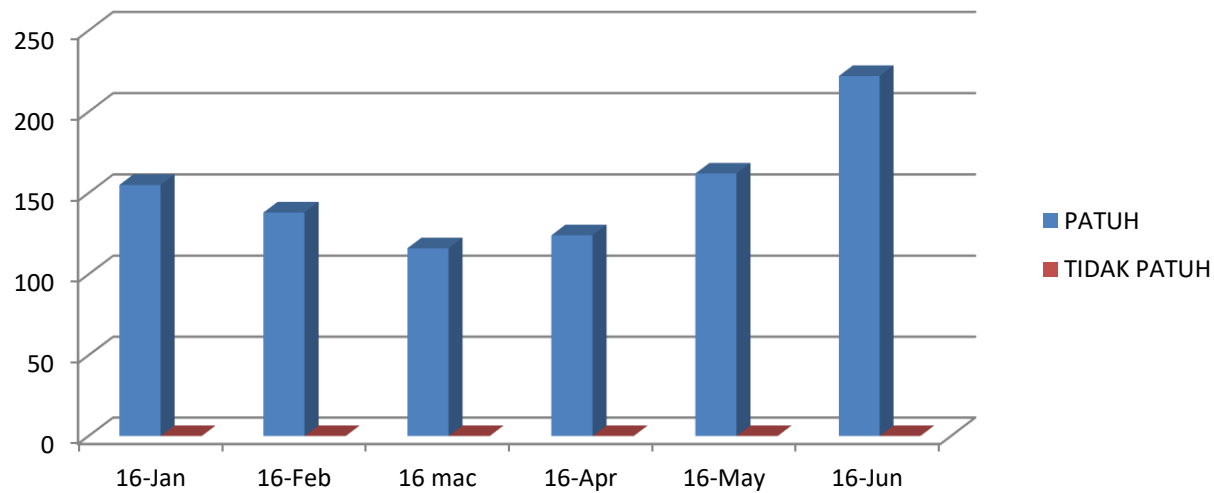
**JUMLAH PEMBAYARAN YANG TIDAK MELEBIHI 14 HARI BAGI
SATU TRANSAKSI BAGI TAHUN JUL-DEC 2015**



BIL BAUCER	PATUH	TIDAK PATUH
208	208	0
170	170	0
161	161	0
157	157	0
224	224	0
278	278	0

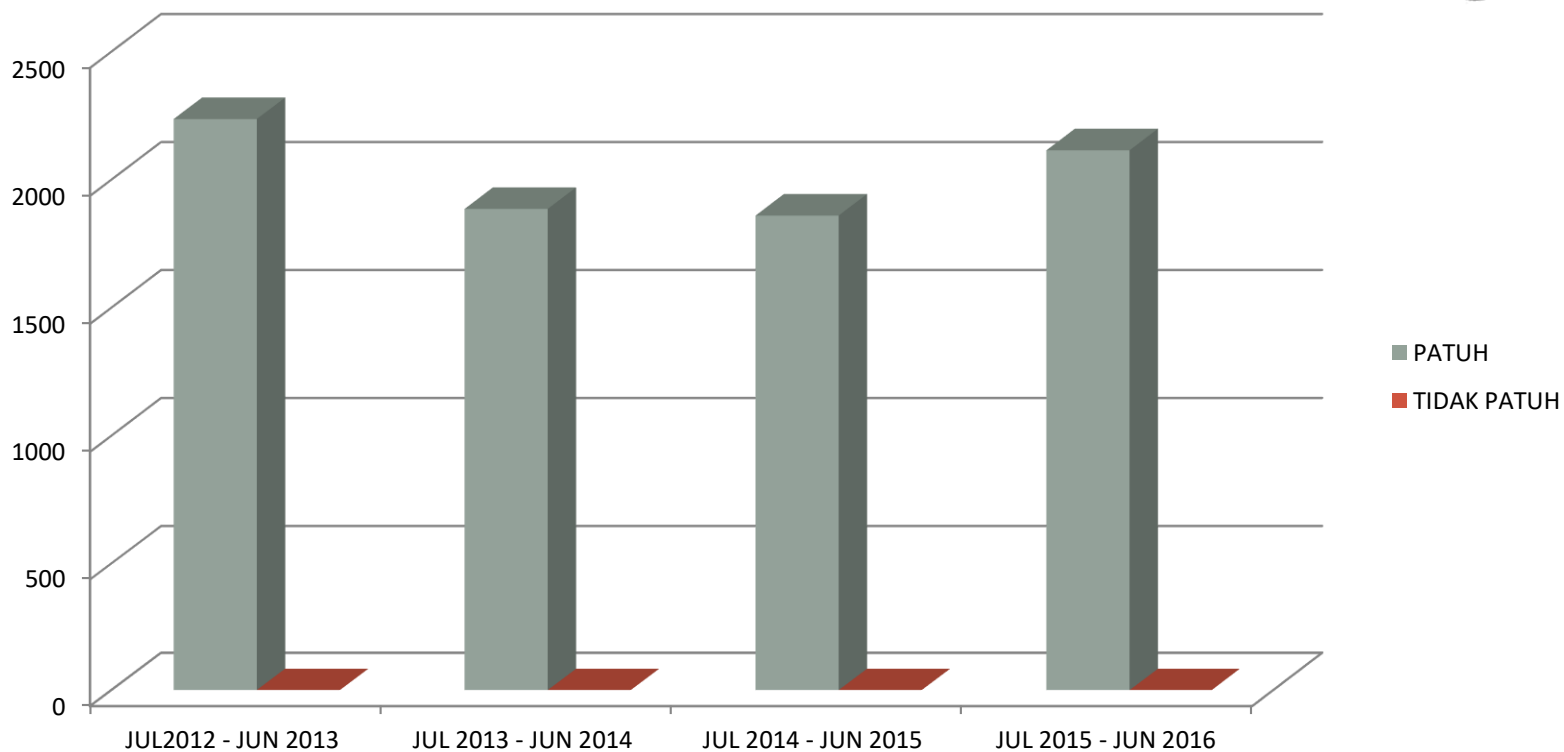


**JUMLAH PEMBAYARAN YANG TIDAK MELEBIHI 14 HARI BAGI
SATU TRANSAKSI BAGI TAHUN JAN-JUN 2016**



BIL BAUCER	PATUH	TIDAK PATUH
155	155	0
138	138	0
116	116	0
124	124	0
162	162	0
222	222	0

**PERBANDINGAN KEPATUHAN PEMBAYARAN KEPADA PEMBEKAL/ KONTRAKTOR TIDAK MELEBIHI
14HARI BAGI TAHUN 2012/2013, 2013/2014, 2014/2015 DAN 2015/2016**



JADUAL PERBANDINGAN KEPATUHAN PEMBAYARAN KEPADA PEMBEKAL/ KONTRAKTOR TIDAK MELEBIHI 14 HARI BAGI TAHUN 2012/2013, 2013/2014, 2014/2015 DAN 2015/2016

	JUL2012 - JUN 2013	JUL 2013 - JUN 2014	JUL 2014 - JUN 2015	JUL 2015 - JUN 2016	PERATUS SELESAI (%)
JUL	176	205	155	208	100
AUG	210	101	158	170	100
SEP	192	129	217	161	100
OCT	201	166	130	157	100
NOV	225	108	163	224	100
DEC	200	215	227	278	100
JAN	199	98	89	155	100
FEB	176	185	179	138	100
MAR	209	127	148	116	100
APR	137	113	146	124	100
MAY	173	169	118	162	100
JUN	139	270	130	222	100
JUMLAH	2237	1886	1860	2115	

RUMUSAN:

KESELURUHAN TRANSAKSI DAPAT DISIAPKAN DALAM TEMPOH TIDAK MELEBIHI 14HARI



***Bahagian
Perundangan
&
Penguatkuasaan***

PIAGAM PELANGGAN : PENYELESAIAN BAYARAN KOMPAUN BERNIAGA TANPA LESEN BAGI JULAI 2016 HINGGA OKTOBER 2017

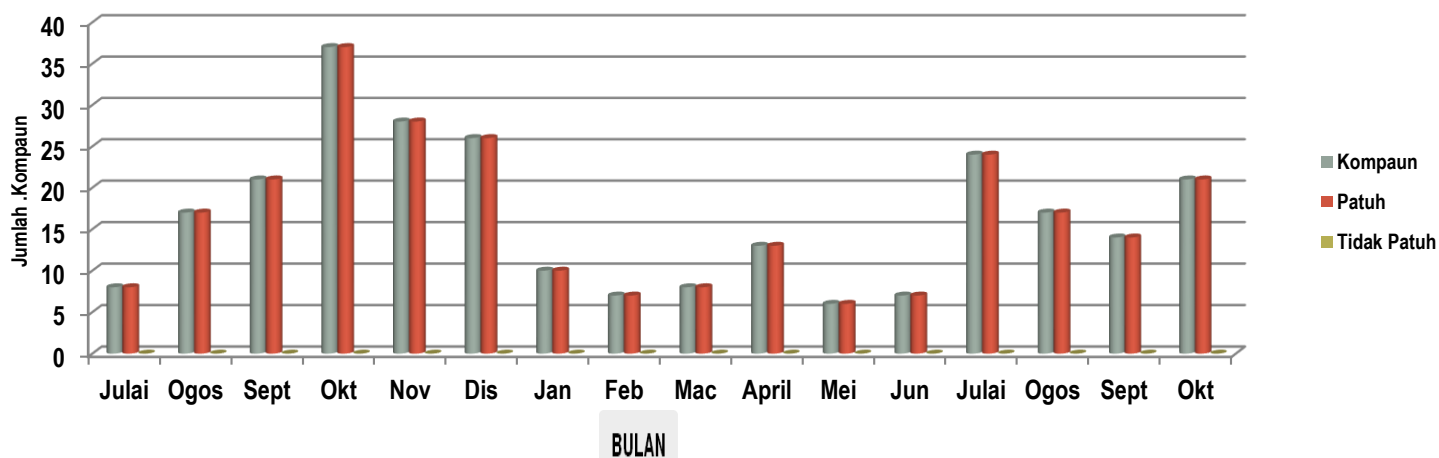
TEMPOH MASA PENYELESAIAN BAYARAN KOMPAUN BERNIAGA TANPA LESEN TIDAK MELEBIHI 20 MINIT

JULAI 2016 HINGGA JUN 2017

JULAI 2016	OGOS 2016	SEPT 2016	OKT 2016	NOV 2016	DIS 2016	JAN 2017	FEB 2017	MAC 2017	APRIL 2017	MEI 2017	JUN 2017
8	17	21	37	28	26	10	7	8	13	6	7

JULAI 2017 HINGGA OKTOBER 2017

JULAI 2017	OGOS 2017	SEPT 2017	OKT 2017
24	17	14	21



Jumlah Komaun	Patuh	Tidak Patuh
264	264	0



Rumusan

- Rumusan Piagam Pelanggan Penyelesaian Bayaran Kompaun Berniaga Tanpa Lesen Bagi Bulan Julai 2016 hingga Oktober 2017.
- Rumusan Piagam Pelanggan
- Jumlah Kompaun berniaga tanpa lesen yang dikeluarkan bagi bulan Julai 2016 hingga Oktober 2017 adalah sebanyak 264 kompaun. Tempoh masa penyelesaian bayaran kompaun berniaga tanpa lesen adalah menepati sasaran 100% iaitu tidak melebihi 20 minit.

PIAGAM PELANGGAN: PENYELESAIAN KOMPAUN HAIWAN MERAYAU BAGI JULAI 2016 HINGGA OKTOBER 2017

TEMPOH MASA PENYELESAIAN KOMPAUN HAIWAN MERAYAU TIDAK MELEBIHI 30 MINIT

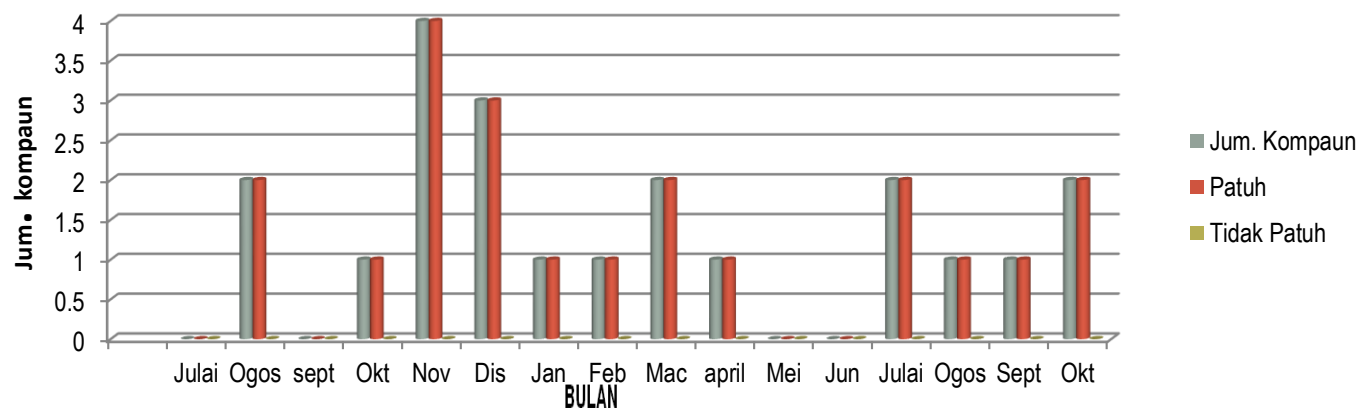


JULAI 2016 HINGGA JUN 2017

JULAI 2016	OGOS 2016	SEPT 2016	OKT 2016	NOV 2016	DIS 2016	JAN 2017	FEB 2017	MAC 2017	APRIL 2017	MEI 2017	JUN 2017
0	0	0	1	4	3	1	1	2	1	0	0

JULAI 2017 HINGGA OKTOBER 2017

JULAI 2017	OGOS 2017	SEPT 2017	OKT 2017
2	1	1	2



JUMLAH KOMPAUN	PATUH	TIDAK PATUH
19	19	0



RUMUSAN

- Rumusan Piagam Pelanggan Penyelesaian Bayaran Kompaun Haiwan Merayau Bagi Bulan Julai 2016 hingga Oktober 2017
- Rumusan Piagam Pelanggan
- Jumlah Kompaun haiwan merayau yang dikeluarkan bagi bulan Julai 2016 hingga Oktober 2017 adalah sebanyak 19 kompaun. Tempoh masa penyelesaian bayaran kompaun haiwan merayau adalah menepati sasaran 100% iaitu tidak melebihi 30 minit



**TAJUK : TEMPOH MASA PENYELESAIAN BAYARAN KOMPAUN BERNIAGA TANPA LESEN BAGI JULAI 2012
HINGGA OKTOBER 2017**

KPI : TIDAK MELEBIHI 20 MINIT BAGI SATU TRANSAKSI

JULAI 2012 HINGGA JUN 2013

JULAI 2012	OGOS 2012	SEPT 2012	OKT 2012	NOV 2012	DIS 2012	JAN 2013	FEB 2013	MAC 2013	APRIL 2013	MEI 2013	JUN 2013
17	7	12	37	6	6	0	0	1	1	0	1

JULAI 2013 HINGGA JUN 2014

JULAI 2013	OGOS 2013	SEPT 2013	OKT 2013	NOV 2013	DIS 2013	JAN 2014	FEB 2014	MAC 2014	APRIL 2014	MEI 2014	JUN 2014
29	20	16	43	20	9	2	2	9	1	21	27

JULAI 2014 HINGGA JUN 2015

JULAI 2014	OGOS 2014	SEPT 2014	OKT 2014	NOV 2014	DIS 2014	JAN 2015	FEB 2015	MAC 2015	APRIL 2015	MEI 2015	JUN 2015
14	2	33	34	6	3	0	9	6	6	46	17

JULAI 2015 HINGGA JUN 2016

JULAI 2015	OGOS 2015	SEPT 2015	OKT 2015	NOV 2015	DIS 2015	JAN 2016	FEB 2016	MAC 2016	APRIL 2016	MEI 2016	JUN 2016
11	10	9	17	9	17	7	10	11	26	15	11

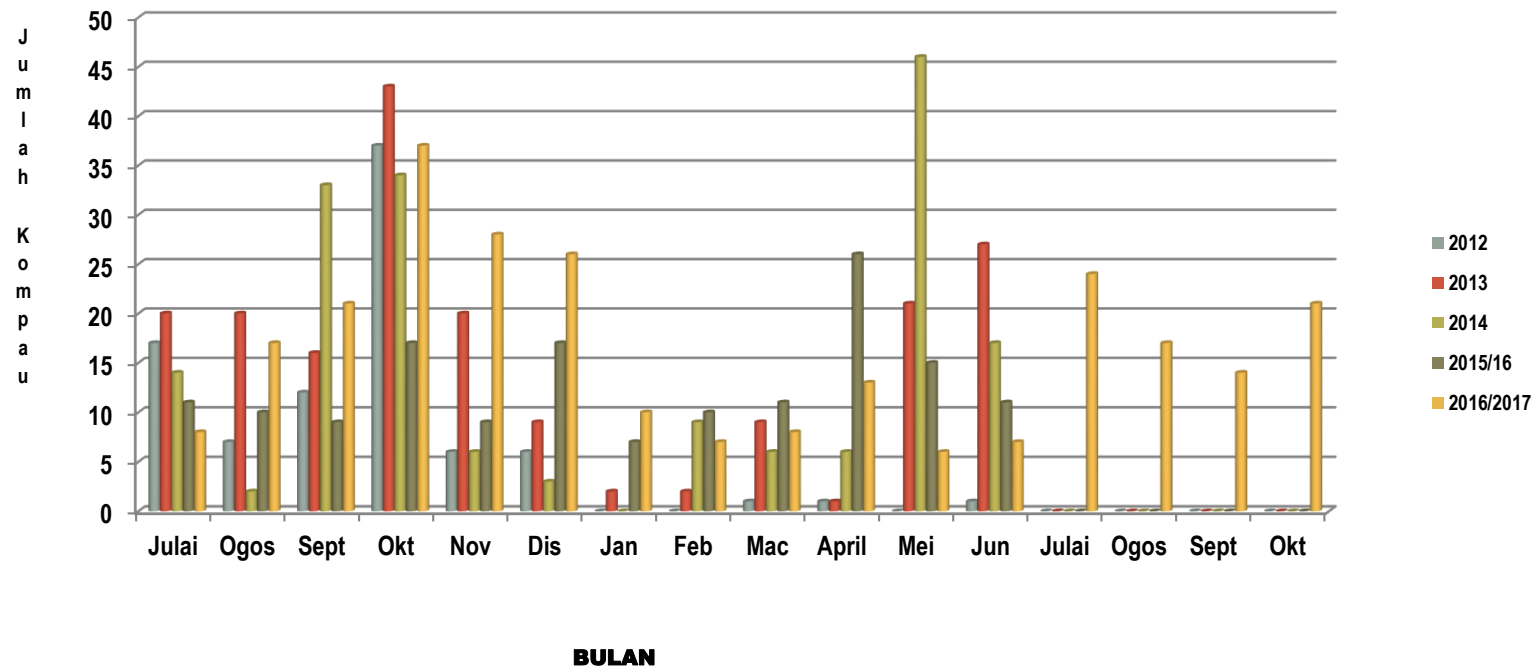
JULAI 2016 HINGGA JUN 2017

JULAI 2016	OGOS 2016	SEPT 2016	OKT 2016	NOV 2016	DIS 2016	JAN 2017	FEB 2016	MAC 2017	APRIL 2017	MEI 2017	JUN 2017
8	17	21	37	28	26	10	7	8	13	6	7

JULAI 2017 HINGGA OKTOBER 2017



JULAI 2017	OGOS 2017	SEPT 2017	OKT 2017
24	17	14	21





Rumusan

- Graf di atas menunjukkan perbandingan tempoh masa penyelesaian kompaun berniaga tanpa lesen bagi tempoh Julai 2012 hingga Oktober 2017. Berdasarkan draf di atas semua kompaun dapat diselesaikan dalam tempoh 20 minit.



TAJUK : TEMPOH MASA PENYELESAIAN KOMPAUN HAIWAN MERAYAU BAGI JULAI 2012 HINGGA OKTOBER 2017

KPI: TIDAK MELEBIHI 30 MINIT BAGI SATU TRANSAKSI

JULAI 2012 HINGGA JUN 2013

JULAI 2012	OGOS 2012	SEPT 2012	OKT 2012	NOV 2012	DIS 2012	JAN 2013	FEB 2013	MAC 2013	APRIL 2013	MEI 2013	JUN 2013
1	1	2	6	0	2	2	0	3	0	0	0

JULAI 2013 HINGGA JUN 2014

JULAI 2013	OGOS 2013	SEPT 2013	OKT 2013	NOV 2013	DIS 2013	JAN 2014	FEB 2014	MAC 2014	APRIL 2014	MEI 2014	JUN 2014
0	0	2	1	1	3	0	0	4	1	1	0

JULAI 2014 HINGGA JUN 2015

JULAI 2014	OGOS 2014	SEPT 2014	OKT 2014	NOV 2014	DIS 2014	JAN 2015	FEB 2015	MAC 2015	APRIL 2015	MEI 2015	JUN 2015
0	0	3	1	0	2	5	1	0	1	1	0

JULAI 2015 HINGGA JUN 2016

JULAI 2015	OGOS 2015	SEPT 2015	OKT 2015	NOV 2015	DIS 2015	JAN 2016	FEB 2016	MAC 2016	APRIL 2016	MEI 2016	JUN 2016
0	2	0	1	0	2	2	3	1	0	0	0

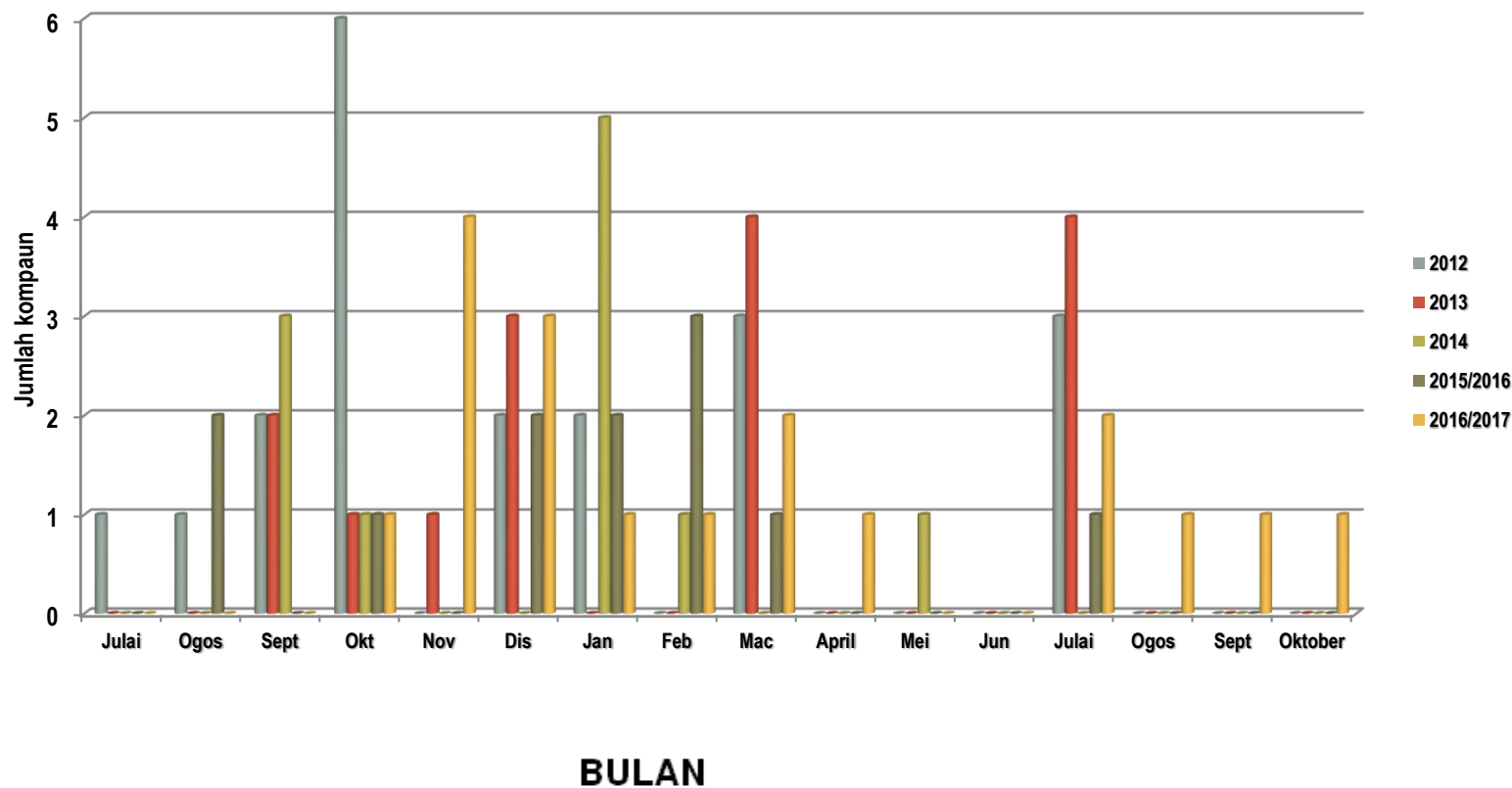
JULAI 2016 HINGGA JUN 2017

JULAI 2016	OGOS 2016	SEPT 2016	OKT 2016	NOV 2016	DIS 2016	JAN 2017	FEB 2017	MAC 2017	APRIL 2017	MEI 2017	JUN 2017
0	0	0	1	4	3	1	1	2	1	0	0

Sambungan.....

JULAI 2017 HINGGA OKTOBER 2017

JULAI 2017	OGOS 2017	SEPT 2017	OKT 2017
2	1	1	2





RUMUSAN

- Graf di atas menunjukkan perbandingan tempoh masa penyelesaian kompaun haiwan merayau bagi tempoh Julai 2012 hingga Oktober 2017. Berdasarkan graf di atas semua kompaun dapat diselesaikan dalam tempoh 30 minit.