

# **LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN MUAR BAGI TAHUN 2024 (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**

# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (JAN-APR)

BULAN	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
<b>JAN – APRIL 2024</b>	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 (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	106	97.24%	Terdapat tiga (3) bayaran melebihi 14 hari. Kelewatan tersebut berpunca daripada 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	Tidak berjaya dicapai sepertimana KPI yang ditetapkan	0%	Kelewatan penghantaran melibatkan POS Malaysia Berhad.
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%	510 unit fail telah diluluskan
2	PENILAIAN CUKAI HARTA KE ATAS BANGUNAN BARU DALAM TEMPOH 46 HARI WAKTU BEKERJA MENGIKUT PROSEDUR ISO 9001:2015	46 HARI BEKERJA	101 Permohonan	100%	Untuk bulan Mac tiada permohonan diterima
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	610 permohonan	100%	-
7	MEMPROSES PERMOHONAN CARIAN MAKLUMAT DIJAWAB DENGAN TEPAT DAN LENGKAP DALAM TEMPOH 14 HARI BEKERJA	14 HARI BEKERJA	59 permohonan	100%	-



# **JABATAN KEJURUTERAAN**

# 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 selepas Mesyuarat OSC	27 permohonan diterima dan 15 kelulusan diberikan.	55 %	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permohonan ini akan dibawa ke mesyuarat OSC pada 29.5.2024.</li> <li>Keputusan akan diberikam selepas Mesyuarat OSC.</li> </ul>
2	KELULUSAN PELAN KERJA TANAH KECIL	14 Hari tertakluk kepada syarat-syarat kelulusan	28 permohonan diterima dan hanya 22 diberi kelulusan dalam tempoh 14 hari. 1 permohonan ditolak, 1 permohonan dalam pematuhan syarat	79%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pemohon gagal mematuhi syarat permohonan di tapak.</li> <li>Pemohon dikehendaki menjelaskan kompaun.</li> <li>Dokumen permohonan tidak lengkap.</li> <li>Permohonan tidak dapat diberikan pertimbangan.</li> <li>Kesukaran mencari lokasi cadangan pemajuan.</li> </ul>
3	KELULUSAN PERMOHONAN LAMPU AWAM BARU SERTA TAMBAHAN LAMPU	Kelulusan akan diberikan dalam tempoh 30 hari selepas Mesyuarat Jawatankuasa bulanan	11 permohonan diterima, 4 kelulusan diberikan.	36%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perunding dikehendaki meminda pelan sedia ada.</li> <li>Permohonan dalam tindakan Penolong Jurutera kerana kerja infra di tapak masih belum sempurna.</li> <li>Bermula 01.03.2024 permohonan pelan lampu jalan pemaju diterima dan diproses melalui Unit OSC.</li> </ul>
4	ULASAN MELEPASKAN WANG PERTARUHAN	7 Hari dari tarikh permohonan / arahan	10 permohonan diterima dan 8 diberikan ulasan dalam tempoh 14 hari.	80%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dokumen dikemukakan tidak lengkap</li> <li>Pemohon dikehendaki mematuhi syarat kelulusan ditapak.</li> <li>Dalam Tindakan Penolong Jurutera.</li> </ul>

# **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	14	100%	20 fail permohonan, 14 fail lulus OSC, 6 fail masih menunggu keputusan mesyuarat.
2	Permohonan kelulusan permit bangunan sementara/penginapan pekerja di tapak bina (SS)	152 Hari Bekerja	14	100%	21 fail permohonan, 14 fail lulus OSC, 6 fail masih menunggu keputusan mesyuarat .
3	Permohonan kelulusan pelan pindaan lulus	14 Hari Bekerja	15	100%	15 fail permohonan telah lulus.
4	Permohonan kelulusan pelan permit sementara menara telekomunikasi (MT)	14 Hari Bekerja	0	0%	0 fail permohonan. 0 fail lulus.
5	Permohonan kelulusan pelan struktur sementara(kilang/komersial) (PBS)	152 Hari Bekerja	1	100%	5 fail permohonan, 1 fail lulus OSC, 4 fail masih menunggu keputusan mesyuarat.
6	Permohonan penginapan pekerja di bangunan kediaman/rumah/rumah kampung/kebun (BA)	14 Hari Bekerja	0	0%	0 fail permohonan, 0 fail lulus.
7	Permohonan kelulusan permit ubahan dan tambahan (PBT) ISO 9001-2015	14 Hari Bekerja	121	100%	121 fail permohonan, 121 fail lulus.
8	Permohonan kelulusan permit pembaikan kecil bangunan (M)	14 Hari Bekerja	30	88%	34 fail permohonan, 30 fail lulus, 4 fail dalam proses kelulusan.
9	Permohonan ulasan lesen perniagaan	14 Hari Bekerja	2	100%	2 permohonan telah diulas.
10	Permohonan kelulusan pengeluaran wang deposit ISO 9001-2015	50 Hari Bekerja	23	100%	23 fail permohonan, 23 fail rampasan wang deposit.
11	Pemeriksaan bangunan berkala	Notis Tahunan	15	100%	15 notis terakhir pada 30 Ogos 2023.

# **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	100 100 100	Meningkatkan imej kebersihan premis makanan dalam kawasan pentadbiran Muar.
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	71 81 64	Peningkatan imej kebersihan tandas awam di kawasan Muar berada dalam keadaan Bersih, Menawan dan Wangi.



# **JABATAN PENGUATKUASAAN**

# 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 MENGGOMPAUN 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	94 berjaya diselesaikan mengikut KPI	100%	Aduan berjaya diselesaikan mengikut KPI.
	ADUAN SEDERHANA	KURANG DARI 7 HARI BEKERJA	69 aduan diterima dan berjaya diselesaikan mengikut KPI	100%	Aduan berjaya diselesaikan mengikut KPI.
	ADUAN KRITIKAL	LEBIH DARI 7 HARI BEKERJA	92 aduan diterima dan 62 dalam tindakan.	Dalam Tindakan	Jabatan memerlukan tempoh masa yang lebih panjang berikutan lokasi aduan yang kurang lengkap, carian rasmi daripada agensi luar, tempoh notis dan kompaun serta aduan yang melibatkan tindakan daripada pihak konsesi (MARRIS).

# **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	C1 DIKELUARKAN DALAM TEMPOH 25 HARI DARI PENERIMAAN BORANG A2	1	100%	Pencapaian objektif dapat dicapai dengan sasaran 50% fail permohonan yang dipross sehingga Borang C1(a) dikeluarkan iaitu 1. Sasaran dikira secara tahunan.
2	PROSEDUR KERJA KAEDAH MENGELUARKAN KELULUSAN KEBENARAN MERANCANG TERHAD	C1 DIKELUARKAN DALAM TEMPOH 25 HARI DARI PENERIMAAN BORANG A2	0	0%	Tiada Permohonan Borang A2 diterima. Sasaran dikira secara tahunan.
3	PROSEDUR KERJA KAEDAH MENGELUARKAN LANJUTAN KEBENARAN MERANCANG	C1(A) DIKELUARKAN DALAM TEMPOH 7 HARI DARI TARIKH DOKUMEN LENGKAP	35	100%	Pencapaian objektif dapat dicapai dengan sasaran 100% fail permohonan yang diproses sehingga Borang C1(A) dikeluarkan iaitu 100%.
4	PERMOHONAN NAMA PEMBANGUNAN/NAMA TAMAN/NAMA JALAN	SURAT DIKELUARKAN DALAM TEMPOH 21 HARI DARI TARIKH DOKUMEN LENGKAP	14	100%	Pencapaian objektif dapat dicapai dengan sasaran 100% fail permohonan yang diproses sehingga nama taman/nama jalan dikeluarkan iaitu 100%.



# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (JAN-APRIL)

BIL	PERKHIDMATAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
5	PERMOHONAN PELAN LANDSKAP	SURAT DIKELUARKAN DALAM TEMPOH 14 HARI DARI TARIKH DOKUMEN LENGKAP	3 daripada 16 surat kelulusan dikeluarkan	18.75%	Permohonan tidak mematuhi syarat OSC.
6	MEMASTIKAN POKOK-POKOK BERADA DALAM KEADAAN SELAMAT DAN TERPELIHARA SERTA MEMASTIKAN ADUAN POKOK MERBAHAYA, TUMBANG DAN MATI DILAKSANAKAN SEGERA.	MEKLUMBALAS DAN BORANG ADUAN DIBERIKAN DALAM TEMPOH 14 HARI.	66 permohonan mencapai objektif daripada 108 permohonan yang diterima	61.11%	Tidak mencapai objektif disebabkan: <ul style="list-style-type: none"><li>• Terdapat kerja kecemasan yang perlu diutamakan</li><li>• Proses siasatan kerja tanah</li><li>• Proses siasatan status pokok</li><li>• Kelewatan kerana cuti umum</li></ul>

**SEKIAN TERIMA KASIH**