

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN MUAR BAGI TAHUN 2023 (SEPTEMBER HINGGA DISEMBER)

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 (SEPTEMBER-DISEMBER)

BULAN	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
SEPTEMBER- DISEMBER 2023	Memastikan pengambilan anggota baharu tidak melebihi tempoh dari kebenaran pengisian oleh pihak pengurusan	6 Bulan	Pengambilan anggota baharu dilaksanakan dalam tempoh kurang 6 bulan daripada kebenaran pengisian oleh pihak pengurusan.	100%	<p>Proses pengambilan anggota Baharu dilaksanakan bermula dari tarikh 12 September 2023 iaitu setelah mendapat kebenaran pengisian oleh pihak pengurusan melalui Minit Bebas.</p> <p>Pada 17 September 2023, iklan jawatan kosong mula dibuka sehingga tarikh tutup 7 Oktober 2023.</p> <p>Ujian saringan dan sesi temuduga telah dijalankan pada bulan November 2023 dan seterusnya surat tawaran pelantikan kepada calon berjaya dikeluarkan pada 3 Disember 2023.</p> <p>Seramai Sembilan (9) anggota baharu telah mula melapor diri pada 1 Januari 2024.</p>

JABATAN KEWANGAN



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (SEPTEMBER-DISEMBER)

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	695	99.42%	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 (SEPTEMBER-DISEMBER)

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, 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 (SEPTEMBER-DISEMBER)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	KEPUTUSAN PELAN KERJA TANAH/ JALAN DAN PERPARITAN	30 Hari	58 permohonan diterima.	100%	<ul style="list-style-type: none"> Tiada
2	KEPUTUSAN PELAN KERJA TANAH KECIL	14 Hari tertakluk kepada syarat-syarat kelulusan	46 permohonan diterima dan hanya 10 diberi keputusan dalam tempoh 14 hari, 20 permohonan dalam pematuhan syarat.	22%	<ul style="list-style-type: none"> Pemohon tidak mematuhi syarat permohonan. Lokasi diberi tidak tepat dan kesukaran mencari lokasi yang dinyatakan. 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	15 permohonan diterima, 13 permohonan diberikan keputusan.	87%	<ul style="list-style-type: none"> Dokumen tidak lengkap. Dalam tindakan Penolong Jurutera.
4	ULASAN MELEPASKAN WANG PERTARUHAN	7 Hari dari tarikh permohonan / arahan	13 permohonan diterima tetapi melebihi tempoh KPI piagam.	0%	<ul style="list-style-type: none"> Dokumen dikemukakan tidak lengkap Pemohon dikehendaki mematuhi syarat kelulusan ditapak.

JABATAN BANGUNAN

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, architectural feel. The shapes are primarily located on the right side of the page, with some extending towards the left.

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (SEPTEMBER-DISEMBER)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	Permohonan kelulusan pelan bangunan mengikut ketetapan iso 9001-2015 (PB)	152 Hari Bekerja	31	100%	31 fail permohonan, 31 fail lulus OSC.
2	Permohonan kelulusan permit bangunan sementara/penginapan pekerja di tapak bina (SS)	152 Hari Bekerja	31	100%	31 fail permohonan, 31 fail lulus OSC.
3	Permohonan kelulusan pelan pindaan lulus	14 Hari Bekerja	14	100%	14 fail permohonan telah lulus.
4	Permohonan kelulusan pelan permit sementara menara telekomunikasi (MT)	14 Hari Bekerja	0	0%	1 fail permohonan. 0 fail lulus.
5	Permohonan kelulusan pelan struktur sementara(kilang/komersial) (PBS)	152 Hari Bekerja	8	100%	8 fail permohonan, 8 fail lulus OSC.
6	Permohonan penginapan pekerja di bangunan kediaman/rumah/rumah kampung/kebun (BA)	14 Hari Bekerja	4	22%	18 fail permohonan, 4 fail lulus lebih dari tempoh KPI. 14 fail dalam proses.
7	Permohonan kelulusan permit ubahan dan tambahan (PBT) ISO 9001-2015	14 Hari Bekerja	72	58%	124 fail permohonan, 72 fail lulus, 52 fail permohonan tidak lengkap.
8	Permohonan kelulusan permit pembaikan kecil bangunan (M)	14 Hari Bekerja	50	69%	72 fail permohonan, 50 fail lulus, 22 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	15	100%	15 fail permohonan. 15 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 (SEPTEMBER-DISEMBER)

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 MENEGAH DAN MENGAWAL PENYAKIT BAWAAN MAKANAN	PREMIS GRED A (2 TAHUN)	Telah capai mengikut prosedur kerja penilaian kebersihan dan penggredan premis makanan.	100	-
		PREMIS GRED B (1 TAHUN)		100	
		PREMIS GRED C (6 BULAN)		-	
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)	97	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:	106	
		71-80 MARKAH (3 BINTANG)	i) Pengedaran risalah ii) Penerangan module penjagaan tandas iii) Taklimat kebersihan tandas		

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 (SEPTEMBER-DISEMBER)

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, with some extending towards the center. The overall aesthetic is modern and professional.

JABATAN KOMUNIKASI KORPORAT DAN KEMASYARAKATAN

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (SEPTEMBER-DISEMBER)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	PENGURUSAN ADUAN MENGIKUT KLASIFIKASI				
	ADUAN MUDAH	3 HARI BEKERJA	123 aduan mudah berjaya diselesaikan mengikut KPI	100%	Aduan mudah diselesaikan seperti KPI yang telah ditetapkan.
	ADUAN SEDERHANA	KURANG DARI 7 HARI BEKERJA	141 aduan sederhana berjaya diselesaikan mengikut KPI	100%	Aduan sederhana diselesaikan seperti KPI yang telah ditetapkan.
	ADUAN KRITIKAL	LEBIH DARI 7 HARI BEKERJA	77 aduan kritikal dan masih dalam tindakan.	Dalam Tindakan	Jabatan yang berkaitan memerlukan masa siasatan yang lebih panjang untuk carian tindakan notis, kompaun dan mematuhi tempoh notis. Jabatan berkaitan perlu menyemak aduan yang memerlukan carian rasmi dan menyediakan spesifikasi kerja bagi permohonan peruntukan.

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 (SEPTEMBER-DISEMBER)

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	15	15	100%	65.2%	8 fail permohonan dalam tindakan pematuhan syarat.
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.