

## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN TELUK INTAN TAHUN 2023

| BIL | PIAGAM   | SASARAN/TEMPOH  | JABATAN                          | MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN   |                      | TIDAK MENEPA TI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                            | JUMLAH PERKHIDMATAN |
|-----|--|---|----------------------------------|--|----------------------|--|----------------------------|---------------------|
|     |  |   |                                  | JUMLAH MENEPA TI STANDARD  | % MENEPA TI STANDARD | JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD                | % TIDAK MENEPA TI STANDARD |                     |
| 1.  | Menerima permohonan cadangan pemaju dan membuat edaran kepada agensi teknikal yang berkaitan             | 1-2 hari bekerja  | OSC                              | 233  | 100%                 | -  | -                          | 233 permohonan      |
|     | Mengadakan Mesyuarat Jawatankuasa OSC  | 2 kali sebulan  |                                  | 24 kali  | 100%                 | -  | -                          | 24 kali mesyuarat   |
|     | Pemakluman keputusan Mesyuarat Jawatankuasa OSC  | Dalam tempoh 3 hari waktu bekerja selepas mesyuarat bersidang |                                  | 233  | 100%                 | -  | -                          | 233 permohonan      |
| 2.  | Melaksanakan perkhidmatan kutipan sampah domestik.   |   | JABATAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN |  |                      |  |                            |                     |
|     | i)Kawasan perumahan  | i. Tiga (3) kali seminggu                                     |                                  | 122  | 100%                 | -  | -                          | 122 kali            |
|     | ii)Kawasan bandar/premis perniagaan  | ii. Setiap hari   |                                  | 365  | 100%                 | -  | -                          | 365 kali            |
|     | iii)kawasan industri   | iii. Tiga (3) kali seminggu                                   |                                  | 122  | 100%                 | -  | -                          | 122 kali            |
| 3.  | Melaksanakan perkhidmatan pemotongan rumput dan pembersihan sistem perparitan/longkang<br>i)Laluan utama | Dua (2) kali sebulan  | JABATAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN | KERJA-KERJA PERMBERSIHAN LONGKANG TELAH DIAMBIL ALIH OLEH PUNCAK EMAS INFRA (PEI) SDN. BHD. LANTIKAN OLEH KERAJAAN NEGERI. |                      |  |                            |                     |

|    |   |   |  |  |                           |   |                     |                           |
|----|---|---|--|--|---------------------------|---|---------------------|---------------------------|
|    | ii)Kawasan perumahan<br>iii)pembersihan longkang<br>iv)penyelenggaraan tanah lapang   | Sekali (1) sebulan<br><br>1 kali sebulan<br>(ikut kontrak)<br><br>1 kali sebulan  |  |  |                           |   |                     |                           |
| 4. | Menjawab keputusan bantahan cukai taksiran<br><br>Pindah Milik Pegangan<br><br>Pertukaran alamat harta                                | 14 hari selepas sesi pendengaran bantahan dijalankan<br><br>14 hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima<br><br>7 hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima | JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA       | 0<br><br>1140<br><br>1482                | -<br><br>100%<br><br>100% | -<br><br>-<br><br>-                           | -<br><br>-<br><br>- | 0<br><br>1140<br><br>1482 |
| 5. | Memberikan maklum balas aduan awam.<br>i)Penerimaan Aduan<br>ii)Tindakan siasatan<br>*penyelesaian aduan SISPA<br>-biasa<br>-kompleks | i. 1 hari<br><br>ii) 14 hari bekerja dari tarikh aduan yang diterima.   | BAHAGIAN KOMUNITI DAN PERHUBUNGAN AWAM (PRO) | 1145 Penerimaan<br><br>1145 Penyelesaian | 100%<br><br>100%          | 860 selesai dalam tempoh 15 berdasarkan SISPA | 75 %                | 1145 Aduan                |
| 6. | Sewaan dewan MPTI   | Meluluskan permohonan penggunaan kemudahan awam yang lengkap dalam tempoh   | JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN                   | 210                                      | 100%                      | -   | -                   | 210 permohonan            |

|     |   |   |                        |  |                  |    |    |   |
|-----|---|---|------------------------|--|------------------|----|----|---|
|     |   | (3) hari dari tempoh permohonan dibuat.             |                        |  |                  |    |    |   |
| 7.  | Lesen Anjing Kelulusan serta merta<br><br>Permohonan pembaharuan lesen anjing   | Kelulusan serta merta<br><br>1 hari                 | BAHAGIAN PENGUATKUASA  | 1550   | 100%             | -  | -  | 1550 Permohonan                               |
| 8.  | Melaksanakan tuntutan pembayaran<br><br>Melaksanakan tuntutan pembayaran pada pembekal setelah dokumen lengkap diterima | Tujuh hari bekerja selepas dokumen lengkap diterima | JABATAN PERBENDAHARAAN | 2350   | 99%              | 24 | 1% | 2326  |
| 9.  | i.Mengeluarkan bil cukai taksiran selewat-lewatnya<br><br>ii.Separuh tahun pertama<br><br>iii.Separuh tahun kedua       | Pengeluaran bil cukai taksiran 2 kali setahun       | JABATAN PERBENDAHARAAN | 30 JUN (16830 bil)<br><br>31 DIS (44624 bil) | 100%<br><br>100% | -  | -  | 61454 bil dikeluarkan kepada pemilik terlibat |
| 10. | Kaunter Bayaran   | 15 minit watu biasa<br><br>30 minit waktu kemuncak  | JABATAN PERBENDAHARAAN | - 83814                                      | 100%             | -  | -  | 83814 transaksi                               |

|     |                                     |   |                         |                |      |   |   |                |
|-----|-------------------------------------|---|-------------------------|----------------|------|---|---|----------------|
| 11. | Permohonan                          | (14) hari bekerja   | JABATAN<br>KEJURUTERAAN | 89             | 100% | - | - | 89 permohonan  |
|     | Permohonan Tambahan / Pindaan       | Tempoh (7) hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima                             |                         | 91             | 100% | - | - | 91 permohonan  |
|     | Permit                              | Memberi keputusan terhadap permohonan permit sementara dalam tempoh 10 minit                |                         | 204            | 100% | - | - | 204 permohonan |
|     | Wang Cagaran                        | Mengeluarkan perakuan pemulangan wang cagaran ke Jabatan Perbendaharaan dalam tempoh 3 hari |                         | 45             | 100% | - | - | 45 permohonan  |
|     | Sijil Siap Dan Pematuhan (CCC)      | Memberi maklumbalas terhadap semua permohonan dalam tempoh 14 hari bekerja                  |                         | 19             | 100% | - | - | 19 permohonan  |
|     | Kaunter                             | Tempoh masa menunggu di kaunter selama 3 minit  |                         | Telah dipatuhi | 100% | - | - | -              |
|     | Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan | 50 hari hingga 92 hari  |                         | 89             | 100% | - | - | 89 permohonan  |

|                         |   |                            |                                  |  |  |               |  |  |       |      |       |      |               |
|-------------------------|---|----------------------------|----------------------------------|--|--|---------------|--|--|-------|------|-------|------|---------------|
| 12.                     | Memastikan urusan permohonan Kebenaran Merancang yang lengkap dapat diberi keputusan dalam tempoh masa berikut bermula dari tarikh permohonan diterima tanpa mengambil kira masa pindaan pelan / tunai syarat : | Lima puluh tujuh (57) hari | JABATAN PERANCANG DAN LANDSKAP   |  |  |               |  |  |       |      |       |      |               |
|                         |   | Tiga puluh tujuh (37) hari |                                  |  |  |               |  |  |       |      |       |      |               |
|                         | Pelan susun atur  | 108 hari                   |                                  |  |  |               |  |  | 15    | 100% | -     | -    | 15 permohonan |
|                         | Pelan Pinta Ukur  | 108 hari                   |                                  |  |  |               |  |  | 20    | 100% |       |      | 20 permohonan |
|                         | Pelan Pertapakan : - Rumah sesebuah   | 57 hari                    |                                  |  |  |               |  |  | 25    | 100% |       |      | 25 permohonan |
|                         | - Skim  | 57 hari                    |                                  |  |  |               |  |  | 44    | 100% |       |      | 44 permohonan |
| Pelan Landskap          | 34 hari   | 12                         | 100%                             |  |  | 12 permohonan |  |  |       |      |       |      |               |
| 13.                     | Memproses dan memberi keputusan kelulusan lesen/permit :  |                            | JABATAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN |  |  |               |  |  |       |      |       |      |               |
| Tred Berisiko           | 20 hari bekerja   | 45                         |                                  |  |  |               |  |  | 86.5% | 7    | 13.5% | 52   |               |
| Tred Tidak Berisiko     | 1 hari  | 175                        |                                  |  |  |               |  |  | 100%  | 0    | 0%    | 175  |               |
| Lesen Penjaja           | 5 hari bekerja  | 300                        |                                  |  |  |               |  |  | 84.7% | 54   | 15.3% | 354  |               |
| Permit Sementara        | 5 hari bekerja  | 12                         |                                  |  |  |               |  |  | 100%  | 0    | 0%    | 12   |               |
| Permit Banting/Sepanduk | 1 hari  | 1000                       |                                  |  |  |               |  |  | 100%  | 0    | 0%    | 1000 |               |