

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBMB BAGI BULAN MEI 2024

| JABATAN | PERKHIDMATAN | TEMPOH | PROSES/ MEKANISME YANG DIGUNAPAKAI | BIL. PERMOHONAN TERIMA | BIL. PERMOHONAN SELESAI | BIL. TIDAK MENGIKUT PIAGAM | % SELESAI MENGIKUT PIAGAM | PUNCA TIDAK CAPAI PIAGAM | PENAMBAHBAIKAN |
|--|--|---|--|--|---------------------------------------|----------------------------|---------------------------|--|--|
| PENGURUSAN DAN SUMBER MANUSIA (JPSM) | MENGELUARKAN SURAT KEPUTUSAN URUSAN PERKHIDMATAN UNTUK PROSES PENGESAHAN PERLANTIKAN | 5 HARI | MESY. JIK LANTIKAN DAN KENAIKAN PANGKAT | 7 | 7 | 0 | 100.00% | - | - |
| KEWANGAN (JW) | PEMBAYARAN BIL DAN TUNTUTAN DISELESAIKAN DARI TARIKH TERIMAAN DOKUMEN YANG LENGKAP DAN SEMPURNA | 14 HARI | SISTEM DAFTAR BIL | 407 | 407 | - | 100.00% | - | - |
| PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA (JPPH) | PERMOHONAN PINDAH MILIK / TUKAR NAMA PEGANGAN KADAR DARI TARIKH TERIMAAN DOKUMEN YANG LENGKAP DAN SEMPURNA | 7 HARI | SISTEM LOGINS | 737 | 737 | - | 100.00% | - | MINTA PEMOHON UNTUK MERUJUK PANDUAN PENGGUNA |
| KEJURUTERAAN (JK) | KELULUSAN PELAN JALAN PARIT, KERJA TANAH DAN LAMPU AWAM | 7 HARI | SISTEM PERGERAKAN FAIL | 19 | 19 | - | 100.00% | - | - |
| | ULASAN PELAN JALAN PARIT, KERJA TANAH DAN LAMPU AWAM | 14 HARI | | 19 | 19 | - | | - | |
| PERANCANG (JP) | ULASAN TEKNIKAL UNTUK PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG MELALUI BORANG A1 | 14 HARI | LAPORAN BULANAN | 8 | 8 | - | 100.00% | - | - |
| | ULASAN TEKNIKAL PERMOHONAN PECAH BAHAGIAN, PENYATUAN LOT, PECAH SEMPADAN DAN TUKAR SYARAT | 21 HARI | | 10 | 10 | - | | | |
| | KELULUSAN KEBENARAN MERANCANG (PENGESAHAN PELAN DAN SYARAT SURAT KELULUSAN BORANG C1) | 7 HARI | | 7 | 7 | - | | | |
| KESIHATAN PERSEKITARAN (JKP) | MENJALANKAN PEMERIKSAAN DAN PENGREDEAN PREMIS MAKANAN DI KAWASAN PENTADBIRAN MBMB | GRES A - 2 TAHUN SEKALI | LAPORAN BULANAN | 32 | 32 | - | 100.00% | - | - |
| | | GRES B - 1 TAHUN SEKALI | | 43 | 43 | - | | | |
| | | GRES C - 6 BULAN SEKALI | | 22 | 22 | - | | | |
| | MELAKSANAKAN TINDAKAN PENGAWALAN ANJING LUAR | 30 HARI | | 140 | 140 | - | | | |
| PENGURUSAN KORPORAT DAN KOMUNITI (JPKK) | MAKLUMBALAS ADUAN PELANGGAN | 24 JAM | SISPAA | 461 | 461 | 12 | 97.4% | 1)Peningkatan semula oleh BKK dari agensi lain ke MBMB 2)BKK mengemukakan aduan ke agensi tidak mengikut tarikh penerimaan aduan menyebabkan unit aduan lambat menyalurkan aduan ke jabatan yang berkaitan | - |
| PELESENAN DAN PEMBANGUNAN PERMIAAAN (JLP) | MEMPROSES PERMOHONAN LESEN (a) BARU | 1 HARI | SISTEM LOGINS | 172 | 172 | - | 100% | - | - |
| | (b) PEMBAHARUAN | 1 JAM | | - | - | - | - | | |
| | MEMPROSES PERMOHONAN PENYEWAAN GERAI/RUANG NIAGA | 21 HARI | TEMUDUGA GERAI | 13 | 13 | - | 100.00% | - | - |
| KAWALAN BANGUNAN (JKB) | MEMPROSES PELAN TAMBAHAN & UBAHSUAI KEDIDAMAN JENIS TERES DISELESAIKAN DARI TARIKH PERMOHONAN LENGKAP DITERIMA | 5 HARI | LAPORAN BULANAN | 39 | 39 | - | 100.00% | - | - |
| | MEMPROSES PELAN TAMBAHAN & UBAHSUAI BANGUNAN BIASA | 14 HARI | | 26 | 26 | - | 100.00% | - | |
| | MEMPROSES PELAN BANGUNAN SESEBUAH | 21 HARI | 8 | 6 | 2 | 80.00% | - | - | |
| | ULASAN PELAN PROJEK PERUMAHAN & KOMERSIL | 14 HARI | MESY PRA OSC & MESY OSC | 4 | dalam proses | - | 0.00% | - | - |
| LANSKAP DAN PENGINDAHAN BANDARAYA | LAIN-LAIN PROSES (PERMIT SEMENTARA / LANJUT TEMPOH / PELAN PINDAAN / TUKAR SYARAT BANGUNAN / KELULUSAN MEMBAIKI / SOKONGAN LESEN UNTUK KAWASAN KONSERVASI) | 21 HARI | LAPORAN BULANAN | 10 | 8 | 2 | 80.00% | - | - |
| | CANTASAN POKOK : (a) RISIKO POKOK TINGGI | 24 JAM | LAPORAN BULANAN | 7 | 7 | - | 100.00% | - | - |
| | (b) RISIKO POKOK SEDERHANA | 2 HARI | | 315 | 315 | - | | | |
| (c) BERKALA | 3-20 HARI | 441 | | 441 | - | | | | |
| PENGUATKUASAAN HASIL (JH) | PERMOHONAN PETAK SEMENTARA / PETAK REZAB TEMPAT LETAK KERETA | 5 HARI | MANUAL- BORANG PERMOHONAN | 19 | 19 | - | 100.00% | - | - |
| | PERMOHONAN PEMBATALAN NOTIS PEMBERITAHAUAN KESALAHAN (NPK) TEMPAT LETAK KERETA | 5 HARI | LAPORAN PEMBATALAN | 89 | 89 | - | - | - | - |
| PENGUATKUASAAN (JPK) | PEMINDAHAN DATA PENGELIARAN NOTIS PEMBERITAHAUAN KESALAHAN (KOMPALU) DARI SISTEMHANDHELDANGGOTA (DI LAPANGAN) KE SISTEMMYENFORCER(DI PEJABAT) | 24 JAM | SISTEM MYENFORCER | 2386 | 2386 | - | 100.00% | - | - |
| TEKNOLOGI MAKLUMAT (JTM) | RESPONS KEPADA ADUAN KEROSAKAN | MENGIKUT SLA : - SLA 1 : 15 MINIT - SLA 2 : 1 JAM - SLA 3 : 24 JAM | HADIR / HUBUNGI PENGADU UNTUK MENDAPATKAN MAKLUMAT KEROSAKAN / MENYELESAIKAN ADUAN LAPORAN PENYELENGGARAAN BAIK PULIH | ADUAN DITERIMA : - SLA 2 : 17 ADUAN | ADUAN SELESAI : - SLA 2 : 17 ADUAN | - | 100.00% | - | - |
| INFRASTRUKTUR KOMUNITI DAN LOGISTIK (JIKL) | MELAKSANAKAN KERJA PENYELENGGARAAN BERKALA KENDERAAN / JENTERA MBMB | 2 HARI | MEMO PENYELENGGARAAN BERKALA KENDERAAN | 19 BUAH KENDERAAN | 18 BUAH KENDERAAN | 1 BUAH KENDERAAN | 94.74% | KEPERLUAN MENDESAK KEGUNAAN KENDERAAN | - |
| PEJABAT UNDANG-UNDANG (PUU) | PENYEDIAAN PERJANJIAN MAJLIS: a) PEGAWAI KONTRAK - COS/CFSS, b) SEWA - RUANG NIAGA/PREMIS/HARTANAH c) PENGURUSAN DAN PENYELENGGARAAN PREMIS, d) SEWAAN TEMPAT LETAK KERETA | 14 HARI DARIPADA TARIKH PENERIMAAN FAIL/DOKUMEN YANG LENGKAP | REKOD PUJ | 11 | 11 | - | 100.00% | - | - |
| UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC) | TEMPOH EDARAN PERMOHONAN LENGKAP KE JABATAN TEKNIKAL YANG BERKAITAN DARI TARIKH TERIMA | 2 HARI | SISTEM OSC ONLINE 3.0 PLUS | 33 | 33 | - | 100% | - | - |
| | PEMAKLUMAN KEPUTUSAN MESYUARAT JAWATANKUASA OSC KEPADA PEMOHON DARIPADA TARIKH MESYUARAT (KEPUTUSAN DASAR) | 3 HARI | SISTEM OSC ONLINE 3.0 PLUS | 10 | 10 | - | 100% | - | - |
| UNIT AUDIT DALAM (UAD) | MAKLUMBALAS PENEMUAN AUDIT | 14 HARI | LAPORAN KETUA AUDIT NEGARA | 0 | 0 | - | 0.00% | - | - |
| MAHKAMAH MAJISTRET | PENYERAHAN SAMAN | 14 HARI | LAPORAN BULANAN | 386 | 386 | - | 100.00% | - | - |
| | PENDAFTARAN KES | 24 JAM | LAPORAN BULANAN | 1000 | 1000 | - | - | - | - |