



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
MAJLIS PERBANDARAN BENTONG**

**JAN-DISEMBER 2012**

**BAHAGIAN KEJURUTERAAN**

Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah	%	Jumlah	%	
Memproses Permohonan Kelulusan Pelan Lampu Jalan dalam tempoh 45 hari bekerja bagi dokumen yang lengkap	6	86	1	14	7
Memproses Kelulusan Kerja Tanah, Jalan dan Perparitan dalam tempoh 60 hari bekerja bagi dokumen yang lengkap	10	100	-	-	10

## BAHAGIAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN

Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah	%	Jumlah	%	
Memproses Permohonan Kebenaran Merancang dalam tempoh 90 hari mulai tarikh permohonan lengkap daripada Unit OSC	8	34.78	15	65.22	23
Memproses Permohonan Kelulusan Pelan Lanskap dalam tempoh 14 hari mulai tarikh penerimaan daripada Unit OSC	6	56.55	5	45.45	11
Memproses Permohonan Pelan Pra-hitungan dalam tempoh 14 hari mulai tarikh penerimaan daripada Unit OSC	23	100	-	-	23

### BAHAGIAN KHIDMAT MASYARAKAT DAN PERBANDARAN

Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah	%	Jumlah	%	
Memproses Permohonan Kelulusan Lesen perniagaan/ iklan;	19	61.2	12	38.7	31
i. Lesen berisiko	174	97.7	4	2.24	178
ii. Lesen tidak berisiko					
Memproses Permohonan Kelulusan Lesen penjaja beredar dan pasar malam/ pasar minggu/ penjaja statik	176	52.2	161	47.7	337

### BAHAGIAN PERBENDAHARAAN

Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah	%	Jumlah	%	
Memproses tuntutan pembayaran lengkap dari pembekal dan kontraktor dalam tempoh 14 hari	2,296	100	-	-	2,296

## BAHAGIAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA

Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah	%	Jumlah	%	
Membuat penilaian bagi pindaan senarai nilai yang telah dikeluarkan sijil layak menduduki dalam tempoh 60 hari dari tarikh diterima	191	100	-	-	191
Mengedar bil cukai taksiran bagi penggal kedua sebelum 15 Julai	25,287	100	-	-	25,287
Mengeluarkan notis E dalam tempoh 14 hari dari tarikh tamat pembayaran 31 Ogos bagi penggal kedua	7,750	100	-	-	7,750
Menguruskan tuntutan caruman bantu kadar bagi harta kerajaan negeri sebelum 31 April	92	100	-	-	92
Memproses tuntutan pembayaran lengkap dari pembekal dan kontraktor dalam tempoh 14 hari	4	100	-	-	4

## BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN

Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah	%	Jumlah	%	
Memberi maklumbalas aduan awam dalam tempoh 14 hari bekerja bagi maklumat aduan yang benar dan lengkap	114	45.06	139	54.94	253
Memproses permohonan sewa gerai dalam tempoh 6 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima	38	100	-	-	38

## UNIT TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI

Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah	%	Jumlah	%	
Memberi maklumbalas terhadap aduan kerosakan perkakasan dan perisian ICT dalam tempoh 1 hari dari	39	85	7	15	46

tarikh aduan diterima					
Memastikan penyelenggaraan perkakasan dan perisian ICT mengikut jadual penyelenggaraan yang ditetapkan	87	99	1	1	88

## UNIT OSC

Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah	%	Jumlah	%	
Menguruskan permohonan pemajuan dalam tempoh 3 hari dari tarikh penerimaan permohonan lengkap	108	100	-	-	108
Mengangkat setiap permohonan ke Mesyuarat Jawatankuasa OSC dalam tempoh 28 hari dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap	90	83	18	17	108
Pematuhan piagam pelanggan mengikut kategori permohonan	89	82	19	18	108
Mengadakan mesyuarat jawatankuasa OSC setiap 2 kali sebulan	24	100	-	-	24