



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN BENTONG

JAN-DISEMBER 2013

BAHAGIAN KAWALAN BANGUNAN

Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah	%	Jumlah	%	
Memberi ulasan teknikal ke atas permohonan kelulusan pelan bangunan dan permit bangunan sementara dalam tempoh 14 hari	85	57	64	43	149
Mengeluarkan keputusan bagi permohonan permit kerja kecil bangunan dalam tempoh 1 hari bekerja	143	100	-	-	143

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	25	73.5	9	26.5	34
Memproses Permohonan Kelulusan Pelan Lanskap dalam tempoh 14 hari mulai tarikh penerimaan daripada Unit OSC	1	16.7	5	83.3	6
Memproses Permohonan Pelan Pra-hitungan dalam tempoh 14 hari mulai tarikh penerimaan daripada Unit OSC	6	100	-	-	6
Memproses Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan sesebuah/ projek perumahan/ komersial/ industri dan telekomunikasi dalam tempoh 70 hari dari tarikh terimaan lengkap	71	92.2	6	7.8	77
Memproses Permohonan Kelulusan Tambaan dan Ubahsuai bangunan dalam tempoh 14 hari terimaan lengkap	85	57.05	64	42.95	149

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					
Memproses Kelulusan Kerja Tanah, Jalan dan Perparitan dalam tempoh 60 hari bekerja bagi dokumen yang lengkap					

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	2,737	100	-	-	2,737

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	3,000	100	-	-	3,000
Mengedar bil cukai taksiran bagi penggal kedua sebelum 15 Julai	24,000	100	-	-	24,000
Mengeluarkan notis E dalam tempoh 14 hari dari tarikh tamat pembayaran 31 Ogos bagi penggal kedua	7,000	100	-	-	7,000
Menguruskan tuntutan caruman bantu kadar bagi harta kerajaan negeri sebelum 31 April	400	100	-	-	400
Memproses tuntutan pembayaran lengkap dari pembekal dan kontraktor dalam tempoh 14 hari	5	100	-	-	5

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;	0	0	19	100	19
i. Lesen berisiko	118	59	82	41	200
ii. Lesen tidak berisiko					
Memproses Permohonan Kelulusan Lesen penjaja beredar dan pasar malam/ pasar minggu/ penjaja statik	240	77	72	23	312

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					

Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah	%	Jumlah	%	
Memproses permohonan sewa gerai dalam tempoh 6 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima					

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 tarikh aduan diterima	46	90	5	10	51
Memastikan penyelenggaraan perkakasan dan perisian ICT mengikut jadual penyelenggaraan yang ditetapkan	76	97	2	3	78

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	138	100	-	-	138
Mengangkat setiap permohonan ke Mesyuarat Jawatankuasa OSC dalam tempoh 28 hari dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap	130	94	8	6	138
Pematuhan piagam pelanggan mengikut kategori permohonan	123	89	15	11	138
Mengadakan mesyuarat jawatankuasa OSC setiap 2 kali sebulan	12	100	-	-	12

UNIT PENGUATKUASA

Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah	%	Jumlah	%	
Memastikan pengeluaran notis peringatan dan kompaun bagi setiap anggota penguatkuasa sekurang-kurangnya 10 keping sebulan					
Menjalankan pemeriksaan aduan awam dalam tempoh 14 hari bekerja mulai tarikh terima aduan dari Unit Aduan					