



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS PERBANDARAN BENTONG
JANUARI-DISEMBER 2011

BAHAGIAN KEJURUTERAAN

Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
Memproses permohonan kelulusan pelan lampu jalan dalam tempoh 45 hari bekerja bagi dokumen yang lengkap	2	100%	0	0%	2
Memproses kelulusan kerjatanah, jalan dan perparitan dalam tempoh 60 hari bekerja bagi dokumen yang lengkap	7	87.5%	1	12.5%	8

BAHAGIAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN

Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
Memproses permohonan kebenaran merancang dalam tempoh 90 hari mulai tarikh permohonan lengkap daripada Unit OSC	6	50%	6	50%	12
Memproses permohonan kelulusan pelan landskap dalam tempoh 14 hari bekerja mulai tarikh penerimaan daripada Unit OSC	1	20%	4	80%	5
Memproses permohonan pelan pra-hitungan dalam tempoh 14 hari bekerja mulai tarikh penerimaan daripada Unit OSC	3	100%	0	0	3

BAHAGIAN KAWALAN BANGUNAN

Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
Memproses permohonan kelulusan pelan bangunan sesebuah/ projek perumahan/ komersil/ industri dan telekomunikasi dalam tempoh 70 hari dari tarikh terimaan lengkap	52	95%	3	5%	55
Memproses permohonan kelulusan tambahan dan ubahsuai bangunan dalm tempoh 14 hari dari tarikh terimaan lengkap	68	69%	31	31%	99

BAHAGIAN KHIDMAT MASYARAKAT DAN PERBANDARAN

Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
Memproses permohonan kelulusan lesen perniagaan/ iklan dan penjaja tetap dalam tempoh 60 hari bekerja	84	48%	91	52%	175
Memproses permohonan kelulusan penjaja bergerak dan pasar malam/ pasar minggu	53	42%	72	58%	125

BAHAGIAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA

Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
Membuat penilaian bagi pindaan senarai nilai yang telah dikeluarkan sijil layak menduduki dalam tempoh 60 hari dari tarikh diterima	149	100%	0	0%	149
Mengedar bil cukai taksiran bagi penggal kedua sebelum 15 Julai	29517	100%	0	0%	29517
Mengeluarkan notis E dalam tempoh 14 hari dari tarikh tamat pembayaran 31 Ogos bagi penggal kedua	8114	100%	0	0%	8114
Menguruskan tuntutan caruman bantu kadar bagi harta kerajaan negeri sebelum 31 April	105	100%	0	0%	105

BAHAGIAN PERBENDAHARAAN

Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
Memproses tuntutan pembayaran lengkap dari pembekal dan kontraktor dalam tempoh 14 hari	466	59%	322	41%	788

BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN

Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
Memberi maklumbalas aduan awam dalam tempoh 14 hari bekerja bagi maklumat aduan yang benar dan lengkap	76	61%	49	39%	125
Memproses permohonan sewa gerai dalam tempoh 6 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima	36	100%	0	0%	36

UNIT TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI

Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
Memberi maklumbalas terhadap aduan kerosakan perkakasan dan perisian ICT dalam tempoh 2 hari dari tarikh aduan diterima	29	100%	0	0%	29
Memastikan penyelenggaraan perkakasan dan perisian ICT mengikut jadual penyelenggaraan yang ditetapkan iaitu 2 kali setahun	68	80%	16	20%	82

UNIT PENGUATKUASA

Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
Memastikan pengeluaran notis peringatan dan kompaun bagi setiap anggota penguatkuasa sekurang-kurangnya 10 keping sebulan	10 orang penguatkuasa	83%	2 orang penguatkuasa	17%	12 orang penguatkuasa
Menjalankan pemeriksaan aduan awam dalam tempoh 14 bekerja mulai tarikh terima aduan dari Unit Aduan	68	91%	7	9%	75

UNIT OSC

Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
Menguruskan permohonan pemajuan dalam tempoh 3 hari dari tarikh penerimaan permohonan lengkap	55	92%	5	8%	60
Mengangkat setiap permohonan ke mesyuarat jawatankuasa OSC dalam tempoh 28 hari dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap	26	43%	34	57%	60
Pematuhan piagam pelanggan mengikut kategori permohonan	50	83%	10	17%	60
Mengadakan mesyuarat jawatankuasa OSC setiap 2 kali sebulan	3	100%	0	0%	3