

**PRESTASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA PULAU PINANG
(JAN 2017)**

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			JAN	JAN (%)
1.	Bil-bil Cukai	Bil-bil cukai taksiran akan disediakan dan disampaikan melalui pos kepada setiap pembayar cukai taksiran dua (2) kali setahun, iaitu sebelum 10 Januari dan 10 Julai	77,300	100%
2.	Perkhidmatan Kaunter Kasyer	Purata masa menunggu di kaunter bayaran untuk per transaksi per bil adalah dihadkan selama dua puluh (20) minit bagi masa sibuk dan sepuluh (10) minit bagi masa kurang sibuk.	28,738	100%
3.	Permohonan Pelan-pelan Bangunan Mudah	Permohonan untuk kelulusan Pelan-pelan Bangunan Mudah ('On The Spot Approval') akan diproses secara serta-merta.	-	-
4.	Permohonan Pelan Bangunan	Permohonan Pelan Bangunan akan diproses dalam tempoh Tiga puluh tujuh (37) hari.	43	41.86%
5.	Permohonan Pelan-Pelan Kejuruteraan	Permohonan bagi pelan-pelan Kejuruteraan yang melibatkan Pelan Parit dan Jalan, Pelan Lampu Jalan dan Pelan Kerja Tanah akan diputuskan dalam tempoh tidak melebihi lapan puluh (80) hari dengan syarat semua dokumen dikemukakan dengan lengkap dan teratur dan mematuhi syarat-syarat Majlis.		
		Perakuan Pelan Parit & Jalan (80 hari)	6	100%
		Perakuan Pelan Lampu Jalan (80 hari)	-	-
		Perakuan Pelan Kerja Tanah (80 hari)	7	100%

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			JAN	JAN (%)
6.	Permohonan Permit Menggali Jalan	Kelulusan bagi permohonan Permit Menggali Jalan akan dikeluarkan dalam tempoh masa tujuh (7) hari tertakluk kepada semua syarat-syarat Jabatan dipatuhi.	10	100%
7.	Permohonan Kebenaran Merancang	Permohonan Kebenaran Merancang samada secara serentak atau berasingan akan diproses dan diputuskan dalam tempoh 108 hari.	17	64.71%
8	Permohonan Pelan Lanskap	Permohonan untuk kelulusan Pelan Lanskap yang dikemukakan kepada Jawatankuasa One Stop Centre (OSC) akan diputuskan dalam tempoh satu (1) bulan.	-	-
9.	Taksiran Harta	Semua harta akan siap ditaksirkan dari tarikh penerimaan notis OC/CCC dalam tempoh enam (6) bulan.	24	100%
10.	Carian Dan Pertanyaan Mengenai Cukai Taksiran	Semua carian dan pertanyaan mengenai cukai taksiran akan dijawab dalam tempoh tujuh (7) hari.	2,079	100%
11.	Pengawalan dan Pencegahan Penyakit Berjangkit	Tindakan-tindakan untuk tujuan pengawalan dan pencegahan penyakit berjangkit yang berkesan akan dijalankan lima (5) hari seminggu.	49	100%
12	Proses Penyembelihan Haiwan dan Pemeriksaan Daging	Semua proses penyembelihan haiwan dan pemeriksaan daging di Rumah Sembelih Majlis akan dijalankan dalam tempoh dua (2) jam.		
		Khinzir	6,651	100%
		Lembu	83	100%
		Kambing	56	100%

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			JAN	JAN (%)
13.	Permohonan Lesen			
	(i) Lesen Establisymen Makanan, Iklan Tempat Hiburan Awam, Garaj, Tred, Perniagaan dan Perindustrian	(i) Permohonan lesen Establisymen Makanan, Iklan Tempat Hiburan Awam, Garaj, Tred, Perniagaan dan Perindustrian diputuskan dalam tempoh empat (4) minggu.	136	100%
	(ii) Lesen Gerai Sementara/Gerai Bermusim	(ii) Permohonan lesen gerai sementara/gerai bermusim yang diluluskan dan lesen dikeluarkan dalam satu (1) hari	85	100%
14.	Pengendalian Aduan:			
	(i) Mengenai Sampah	Aduan mengenai sampah yang tidak dikutip pada hari pungutan akan diambil tindakan dalam tempoh 24 jam.	38	100%
	(ii) Mengenai Parit/Jalan	Aduan mengenai parit tersumbat dan kekotoran jalan akan diambil tindakan pemulihan dalam tempoh 24 jam.	106	100%
	(iii) Perkara-perkara Am	Semua aduan melalui surat, datang sendiri (bersemuka), telefon, laman web dan e-mel diakui terima dan disalurkan kepada jabatan yang berkenaan pada hari yang sama.	1862	100%
	(iv) Maklumbalas kepada pelanggan	Maklumbalas kepada pelanggan akan diberi dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh aduan yang diterima.	1862	98.4%
15.	Pertanyaan Am Mengenai Perundangan	Semua pertanyaan mengenai perundangan akan diberikan jawapan dalam tempoh empat belas (14) hari.	-	-

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			JAN	JAN (%)
16.	Ulasan/Pandangan Teknikal Mengenai Perundangan	Ulasan/Pandangan teknikal dikemukakan dalam tempoh empat belas (14) hari.	18	100%
17.	Perkhidmatan Kaunter Pertanyaan	Semua pengunjung ke kaunter pertanyaan akan diberi layanan yang cepat dan cekap dalam tempoh tidak melebihi tiga (3) minit.	5,313	100%
18.	Aktiviti-aktiviti Rekreasi	Menghidupkan suasana taman melalui aktiviti-aktiviti rekreasi di Taman Perbandaran sebanyak 84 kali sebulan seperti berikut:- i. Senamrobik (12 kali sebulan) ii. 'Taichi' (20 kali sebulan) iii. Memanah (8 kali sebulan) iv. 'Line Dance' (16 kali sebulan) v. 'Ballroom Dancing' (4 kali sebulan) vi. ' Xiang Gong' (20 kali sebulan) vii. Senam Seni (4 kali sebulan)	85	100%
19.	Tempahan Taman/Padang/Kompleks Majlis	Permohonan bagi tempahan balai-balai rakyat, padang-padang awam, taman-taman awam dan rekreasi, Kompleks Sukan Balik Pulau dan Stadium Bandaraya akan diputuskan serta-merta dan permohonan secara surat-menyurat akan dijawab dalam tempoh masa satu (1) minggu hingga dua (2) minggu.	512	100%

**PRESTASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA PULAU PINANG
(FEB 2017)**

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			FEB	FEB (%)
1.	Bil-bil Cukai	Bil-bil cukai taksiran akan disediakan dan disampaikan melalui pos kepada setiap pembayar cukai taksiran dua (2) kali setahun, iaitu sebelum 10 Januari dan 10 Julai	-	-
2.	Perkhidmatan Kaunter Kasyer	Purata masa menunggu di kaunter bayaran untuk per transaksi per bil adalah dihadkan selama dua puluh (20) minit bagi masa sibuk dan sepuluh (10) minit bagi masa kurang sibuk.	42,523	100%
3.	Permohonan Pelan-pelan Bangunan Mudah	Permohonan untuk kelulusan Pelan-pelan Bangunan Mudah ('On The Spot Approval') akan diproses secara serta-merta.	-	-
4.	Permohonan Pelan Bangunan	Permohonan Pelan Bangunan akan diproses dalam tempoh Tiga puluh tujuh (37) hari.	50	90%
5.	Permohonan Pelan-Pelan Kejuruteraan	Permohonan bagi pelan-pelan Kejuruteraan yang melibatkan Pelan Parit dan Jalan, Pelan Lampu Jalan dan Pelan Kerja Tanah akan diputuskan dalam tempoh tidak melebihi lapan puluh (80) hari dengan syarat semua dokumen dikemukakan dengan lengkap dan teratur dan mematuhi syarat-syarat Majlis.		
		Perakuan Pelan Parit & Jalan (80 hari)	4	100%
		Perakuan Pelan Lampu Jalan (80 hari)	1	100%
		Perakuan Pelan Kerja Tanah (80 hari)	7	100%

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			FEB	FEB (%)
6.	Permohonan Permit Menggali Jalan	Kelulusan bagi permohonan Permit Menggali Jalan akan dikeluarkan dalam tempoh masa tujuh (7) hari tertakluk kepada semua syarat-syarat Jabatan dipatuhi.	14	100%
7.	Permohonan Kebenaran Merancang	Permohonan Kebenaran Merancang samada secara serentak atau berasingan akan diproses dan diputuskan dalam tempoh 108 hari.	15	46.66%
8	Permohonan Pelan Lanskap	Permohonan untuk kelulusan Pelan Lanskap yang dikemukakan kepada Jawatankuasa One Stop Centre (OSC) akan diputuskan dalam tempoh satu (1) bulan.	-	-
9.	Taksiran Harta	Semua harta akan siap ditaksirkan dari tarikh penerimaan notis OC/CCC dalam tempoh enam (6) bulan.	74	100%
10.	Carian Dan Pertanyaan Mengenai Cukai Taksiran	Semua carian dan pertanyaan mengenai cukai taksiran akan dijawab dalam tempoh tujuh (7) hari.	2,308	100%
11.	Pengawalan dan Pencegahan Penyakit Berjangkit	Tindakan-tindakan untuk tujuan pengawalan dan pencegahan penyakit berjangkit yang berkesan akan dijalankan lima (5) hari seminggu.	37	100%
12	Proses Penyembelihan Haiwan dan Pemeriksaan Daging	Semua proses penyembelihan haiwan dan pemeriksaan daging di Rumah Sembelih Majlis akan dijalankan dalam tempoh dua (2) jam.		
		Khinzir	4,993	100%
		Lembu	74	100%
		Kambing	53	100%

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			FEB	FEB (%)
13.	Permohonan Lesen			
	(i) Lesen Establisymen Makanan, Iklan Tempat Hiburan Awam, Garaj, Tred, Perniagaan dan Perindustrian	(i) Permohonan lesen Establisymen Makanan, Iklan Tempat Hiburan Awam, Garaj, Tred, Perniagaan dan Perindustrian diputuskan dalam tempoh empat (4) minggu.	103	100%
	(ii) Lesen Gerai Sementara/Gerai Bermusim	(ii) Permohonan lesen gerai sementara/gerai bermusim yang diluluskan dan lesen dikeluarkan dalam satu (1) hari	11	100%
14.	Pengendalian Aduan:			
	(i) Mengenai Sampah	Aduan mengenai sampah yang tidak dikutip pada hari pungutan akan diambil tindakan dalam tempoh 24 jam.	30	100%
	(ii) Mengenai Parit/Jalan	Aduan mengenai parit tersumbat dan kekotoran jalan akan diambil tindakan pemulihan dalam tempoh 24 jam.	105	100%
	(iii) Perkara-perkara Am	Semua aduan melalui surat, datang sendiri (bersemuka), telefon, laman web dan e-mel diakui terima dan disalurkan kepada jabatan yang berkenaan pada hari yang sama.	1,555	100%
	(iv) Maklumbalas kepada pelanggan	Maklumbalas kepada pelanggan akan diberi dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh aduan yang diterima.	1,555	97.1%
15.	Pertanyaan Am Mengenai Perundangan	Semua pertanyaan mengenai perundangan akan diberikan jawapan dalam tempoh empat belas (14) hari.	4	100%

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			FEB	FEB (%)
16.	Ulasan/Pandangan Teknikal Mengenai Perundangan	Ulasan/Pandangan teknikal dikemukakan dalam tempoh empat belas (14) hari.	32	100%
17.	Perkhidmatan Kaunter Pertanyaan	Semua pengunjung ke kaunter pertanyaan akan diberi layanan yang cepat dan cekap dalam tempoh tidak melebihi tiga (3) minit.	5,159	100%
18.	Aktiviti-aktiviti Rekreasi	Menghidupkan suasana taman melalui aktiviti-aktiviti rekreasi di Taman Perbandaran sebanyak 84 kali sebulan seperti berikut:- <ul style="list-style-type: none"> i. Senamrobik (12 kali sebulan) ii. 'Taichi' (20 kali sebulan) iii. Memanah (8 kali sebulan) iv. 'Line Dance' (16 kali sebulan) v. 'Ballroom Dancing' (4 kali sebulan) vi. ' Xiang Gong' (20 kali sebulan) vii. Senam Seni (4 kali sebulan) 	84	100%
19.	Tempahan Taman/Padang/Kompleks Majlis	Permohonan bagi tempahan balai-balai rakyat, padang-padang awam, taman-taman awam dan rekreasi, Kompleks Sukan Balik Pulau dan Stadium Bandaraya akan diputuskan serta-merta dan permohonan secara surat-menyurat akan dijawab dalam tempoh masa satu (1) minggu hingga dua (2) minggu.	523	100%

**PRESTASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA PULAU PINANG
(MAC 2017)**

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			MAC	MAC (%)
1.	Bil-bil Cukai	Bil-bil cukai taksiran akan disediakan dan disampaikan melalui pos kepada setiap pembayar cukai taksiran dua (2) kali setahun, iaitu sebelum 10 Januari dan 10 Julai	-	-
2.	Perkhidmatan Kaunter Kasyer	Purata masa menunggu di kaunter bayaran untuk per transaksi per bil adalah dihadkan selama dua puluh (20) minit bagi masa sibuk dan sepuluh (10) minit bagi masa kurang sibuk.	20,925	100%
3.	Permohonan Pelan-pelan Bangunan Mudah	Permohonan untuk kelulusan Pelan-pelan Bangunan Mudah ('On The Spot Approval') akan diproses secara serta-merta.	-	-
4.	Permohonan Pelan Bangunan	Permohonan Pelan Bangunan akan diproses dalam tempoh Tiga puluh tujuh (37) hari.	58	86.2%
5.	Permohonan Pelan-Pelan Kejuruteraan	Permohonan bagi pelan-pelan Kejuruteraan yang melibatkan Pelan Parit dan Jalan, Pelan Lampu Jalan dan Pelan Kerja Tanah akan diputuskan dalam tempoh tidak melebihi lapan puluh (80) hari dengan syarat semua dokumen dikemukakan dengan lengkap dan teratur dan mematuhi syarat-syarat Majlis.		
		Perakuan Pelan Parit & Jalan (80 hari)	5	100%
		Perakuan Pelan Lampu Jalan (80 hari)	6	100%
		Perakuan Pelan Kerja Tanah (80 hari)	5	100%

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			MAC	MAC (%)
6.	Permohonan Permit Menggali Jalan	Kelulusan bagi permohonan Permit Menggali Jalan akan dikeluarkan dalam tempoh masa tujuh (7) hari tertakluk kepada semua syarat-syarat Jabatan dipatuhi.	15	100%
7.	Permohonan Kebenaran Merancang	Permohonan Kebenaran Merancang samada secara serentak atau berasingan akan diproses dan diputuskan dalam tempoh 108 hari.	14	57.14%
8	Permohonan Pelan Lanskap	Permohonan untuk kelulusan Pelan Lanskap yang dikemukakan kepada Jawatankuasa One Stop Centre (OSC) akan diputuskan dalam tempoh satu (1) bulan.	-	-
9.	Taksiran Harta	Semua harta akan siap ditaksirkan dari tarikh penerimaan notis OC/CCC dalam tempoh enam (6) bulan.	644	100%
10.	Carian Dan Pertanyaan Mengenai Cukai Taksiran	Semua carian dan pertanyaan mengenai cukai taksiran akan dijawab dalam tempoh tujuh (7) hari.	1,455	100%
11.	Pengawalan dan Pencegahan Penyakit Berjangkit	Tindakan-tindakan untuk tujuan pengawalan dan pencegahan penyakit berjangkit yang berkesan akan dijalankan lima (5) hari seminggu.	35	100%
12	Proses Penyembelihan Haiwan dan Pemeriksaan Daging	Semua proses penyembelihan haiwan dan pemeriksaan daging di Rumah Sembelih Majlis akan dijalankan dalam tempoh dua (2) jam.		
		Khinzir	6,149	100%
		Lembu	105	100%
		Kambing	59	100%

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			MAC	MAC (%)
13.	Permohonan Lesen			
	(i) Lesen Establisymen Makanan, Iklan Tempat Hiburan Awam, Garaj, Tred, Perniagaan dan Perindustrian	(i) Permohonan lesen Establisymen Makanan, Iklan Tempat Hiburan Awam, Garaj, Tred, Perniagaan dan Perindustrian diputuskan dalam tempoh empat (4) minggu.	147	100%
	(ii) Lesen Gerai Sementara/Gerai Bermusim	(ii) Permohonan lesen gerai sementara/gerai bermusim yang diluluskan dan lesen dikeluarkan dalam satu (1) hari	10	100%
14.	Pengendalian Aduan:			
	(i) Mengenai Sampah	Aduan mengenai sampah yang tidak dikutip pada hari pungutan akan diambil tindakan dalam tempoh 24 jam.	22	100%
	(ii) Mengenai Parit/Jalan	Aduan mengenai parit tersumbat dan kekotoran jalan akan diambil tindakan pemulihan dalam tempoh 24 jam.	96	100%
	(iii) Perkara-perkara Am	Semua aduan melalui surat, datang sendiri (bersemuka), telefon, laman web dan e-mel diakui terima dan disalurkan kepada jabatan yang berkenaan pada hari yang sama.	1,824	100%
	(iv) Maklumbalas kepada pelanggan	Maklumbalas kepada pelanggan akan diberi dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh aduan yang diterima.	1,824	99.4%
15.	Pertanyaan Am Mengenai Perundangan	Semua pertanyaan mengenai perundangan akan diberikan jawapan dalam tempoh empat belas (14) hari.	-	-

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			MAC	MAC (%)
16.	Ulasan/Pandangan Teknikal Mengenai Perundangan	Ulasan/Pandangan teknikal dikemukakan dalam tempoh empat belas (14) hari.	33	100%
17.	Perkhidmatan Kaunter Pertanyaan	Semua pengunjung ke kaunter pertanyaan akan diberi layanan yang cepat dan cekap dalam tempoh tidak melebihi tiga (3) minit.	7,045	100%
18.	Aktiviti-aktiviti Rekreasi	Menghidupkan suasana taman melalui aktiviti-aktiviti rekreasi di Taman Perbandaran sebanyak 84 kali sebulan seperti berikut:- <ul style="list-style-type: none"> i. Senamrobik (12 kali sebulan) ii. 'Taichi' (20 kali sebulan) iii. Memanah (8 kali sebulan) iv. 'Line Dance' (16 kali sebulan) v. 'Ballroom Dancing' (4 kali sebulan) vi. ' Xiang Gong' (20 kali sebulan) vii. Senam Seni (4 kali sebulan) 	84	100%
19.	Tempahan Taman/Padang/Kompleks Majlis	Permohonan bagi tempahan balai-balai rakyat, padang-padang awam, taman-taman awam dan rekreasi, Kompleks Sukan Balik Pulau dan Stadium Bandaraya akan diputuskan serta-merta dan permohonan secara surat-menyurat akan dijawab dalam tempoh masa satu (1) minggu hingga dua (2) minggu.	528	100%

**PRESTASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA PULAU PINANG
(APRIL 2017)**

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			APRIL	APRIL (%)
1.	Bil-bil Cukai	Bil-bil cukai taksiran akan disediakan dan disampaikan melalui pos kepada setiap pembayar cukai taksiran dua (2) kali setahun, iaitu sebelum 10 Januari dan 10 Julai	-	-
2.	Perkhidmatan Kaunter Kasyer	Purata masa menunggu di kaunter bayaran untuk per transaksi per bil adalah dihadkan selama dua puluh (20) minit bagi masa sibuk dan sepuluh (10) minit bagi masa kurang sibuk.	16,575	100%
3.	Permohonan Pelan-pelan Bangunan Mudah	Permohonan untuk kelulusan Pelan-pelan Bangunan Mudah ('On The Spot Approval') akan diproses secara serta-merta.	-	-
4.	Permohonan Pelan Bangunan	Permohonan Pelan Bangunan akan diproses dalam tempoh Tiga puluh tujuh (37) hari.	53	88.7%
5.	Permohonan Pelan-Pelan Kejuruteraan	Permohonan bagi pelan-pelan Kejuruteraan yang melibatkan Pelan Parit dan Jalan, Pelan Lampu Jalan dan Pelan Kerja Tanah akan diputuskan dalam tempoh tidak melebihi lapan puluh (80) hari dengan syarat semua dokumen dikemukakan dengan lengkap dan teratur dan mematuhi syarat-syarat Majlis.		
		Perakuan Pelan Parit & Jalan (80 hari)	5	100%
		Perakuan Pelan Lampu Jalan (80 hari)	4	100%
		Perakuan Pelan Kerja Tanah (80 hari)	4	100%

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			APRIL	APRIL (%)
6.	Permohonan Permit Menggali Jalan	Kelulusan bagi permohonan Permit Menggali Jalan akan dikeluarkan dalam tempoh masa tujuh (7) hari tertakluk kepada semua syarat-syarat Jabatan dipatuhi.	17	100%
7.	Permohonan Kebenaran Merancang	Permohonan Kebenaran Merancang samada secara serentak atau berasingan akan diproses dan diputuskan dalam tempoh 108 hari.	17	52.94%
8	Permohonan Pelan Lanskap	Permohonan untuk kelulusan Pelan Lanskap yang dikemukakan kepada Jawatankuasa One Stop Centre (OSC) akan diputuskan dalam tempoh satu (1) bulan.	-	-
9.	Taksiran Harta	Semua harta akan siap ditaksirkan dari tarikh penerimaan notis OC/CCC dalam tempoh enam (6) bulan.	76	100%
10.	Carian Dan Pertanyaan Mengenai Cukai Taksiran	Semua carian dan pertanyaan mengenai cukai taksiran akan dijawab dalam tempoh tujuh (7) hari.	1,929	100%
11.	Pengawasan dan Pencegahan Penyakit Berjangkit	Tindakan-tindakan untuk tujuan pengawasan dan pencegahan penyakit berjangkit yang berkesan akan dijalankan lima (5) hari seminggu.	35	100%
12	Proses Penyembelihan Haiwan dan Pemeriksaan Daging	Semua proses penyembelihan haiwan dan pemeriksaan daging di Rumah Sembelih Majlis akan dijalankan dalam tempoh dua (2) jam.		
		Khinzir	5,182	100%
		Lembu	75	100%
		Kambing	61	100%

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			APRIL	APRIL (%)
13.	Permohonan Lesen			
	(i) Lesen Establisymen Makanan, Iklan Tempat Hiburan Awam, Garaj, Tred, Perniagaan dan Perindustrian	(i) Permohonan lesen Establisymen Makanan, Iklan Tempat Hiburan Awam, Garaj, Tred, Perniagaan dan Perindustrian diputuskan dalam tempoh empat (4) minggu.	152	100%
	(ii) Lesen Gerai Sementara/Gerai Bermusim	(ii) Permohonan lesen gerai sementara/gerai bermusim yang diluluskan dan lesen dikeluarkan dalam satu (1) hari	4	100%
14.	Pengendalian Aduan:			
	(i) Mengenai Sampah	Aduan mengenai sampah yang tidak dikutip pada hari pungutan akan diambil tindakan dalam tempoh 24 jam.	45	100%
	(ii) Mengenai Parit/Jalan	Aduan mengenai parit tersumbat dan kekotoran jalan akan diambil tindakan pemulihan dalam tempoh 24 jam.	87	100%
	(iii) Perkara-perkara Am	Semua aduan melalui surat, datang sendiri (bersemuka), telefon, laman web dan e-mel diakui terima dan disalurkan kepada jabatan yang berkenaan pada hari yang sama.	1,655	100%
	(iv) Maklumbalas kepada pelanggan	Maklumbalas kepada pelanggan akan diberi dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh aduan yang diterima.	1,655	97.6%
15.	Pertanyaan Am Mengenai Perundangan	Semua pertanyaan mengenai perundangan akan diberikan jawapan dalam tempoh empat belas (14) hari.	-	-

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			APRIL	APRIL (%)
16.	Ulasan/Pandangan Teknikal Mengenai Perundangan	Ulasan/Pandangan teknikal dikemukakan dalam tempoh empat belas (14) hari.	26	100%
17.	Perkhidmatan Kaunter Pertanyaan	Semua pengunjung ke kaunter pertanyaan akan diberi layanan yang cepat dan cekap dalam tempoh tidak melebihi tiga (3) minit.	9,368	100%
18.	Aktiviti-aktiviti Rekreasi	Menghidupkan suasana taman melalui aktiviti-aktiviti rekreasi di Taman Perbandaran sebanyak 84 kali sebulan seperti berikut:- <ul style="list-style-type: none"> i. Senamrobik (12 kali sebulan) ii. 'Taichi' (20 kali sebulan) iii. Memanah (8 kali sebulan) iv. 'Line Dance' (16 kali sebulan) v. 'Ballroom Dancing' (4 kali sebulan) vi. ' Xiang Gong' (20 kali sebulan) vii. Senam Seni (4 kali sebulan) 	90	100%
19.	Tempahan Taman/Padang/Kompleks Majlis	Permohonan bagi tempahan balai-balai rakyat, padang-padang awam, taman-taman awam dan rekreasi, Kompleks Sukan Balik Pulau dan Stadium Bandaraya akan diputuskan serta-merta dan permohonan secara surat-menyurat akan dijawab dalam tempoh masa satu (1) minggu hingga dua (2) minggu.	425	100%

**PRESTASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA PULAU PINANG
(MEI 2017)**

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			MEI	MEI (%)
1.	Bil-bil Cukai	Bil-bil cukai taksiran akan disediakan dan disampaikan melalui pos kepada setiap pembayar cukai taksiran dua (2) kali setahun, iaitu sebelum 10 Januari dan 10 Julai	-	-
2.	Perkhidmatan Kaunter Kasyer	Purata masa menunggu di kaunter bayaran untuk per transaksi per bil adalah dihadkan selama dua puluh (20) minit bagi masa sibuk dan sepuluh (10) minit bagi masa kurang sibuk.	16,667	100%
3.	Permohonan Pelan-pelan Bangunan Mudah	Permohonan untuk kelulusan Pelan-pelan Bangunan Mudah ('On The Spot Approval') akan diproses secara serta-merta.	-	-
4.	Permohonan Pelan Bangunan	Permohonan Pelan Bangunan akan diproses dalam tempoh Tiga puluh tujuh (37) hari.	37	75.7%
5.	Permohonan Pelan-Pelan Kejuruteraan	Permohonan bagi pelan-pelan Kejuruteraan yang melibatkan Pelan Parit dan Jalan, Pelan Lampu Jalan dan Pelan Kerja Tanah akan diputuskan dalam tempoh tidak melebihi lapan puluh (80) hari dengan syarat semua dokumen dikemukakan dengan lengkap dan teratur dan mematuhi syarat-syarat Majlis.		
		Perakuan Pelan Parit & Jalan (80 hari)	5	100%
		Perakuan Pelan Lampu Jalan (80 hari)	2	100%
		Perakuan Pelan Kerja Tanah (80 hari)	13	100%

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			MEI	MEI (%)
6.	Permohonan Permit Menggali Jalan	Kelulusan bagi permohonan Permit Menggali Jalan akan dikeluarkan dalam tempoh masa tujuh (7) hari tertakluk kepada semua syarat-syarat Jabatan dipatuhi.	9	100%
7.	Permohonan Kebenaran Merancang	Permohonan Kebenaran Merancang samada secara serentak atau berasingan akan diproses dan diputuskan dalam tempoh 108 hari.	19	68.42%
8	Permohonan Pelan Lanskap	Permohonan untuk kelulusan Pelan Lanskap yang dikemukakan kepada Jawatankuasa One Stop Centre (OSC) akan diputuskan dalam tempoh satu (1) bulan.	-	-
9.	Taksiran Harta	Semua harta akan siap ditaksirkan dari tarikh penerimaan notis OC/CCC dalam tempoh enam (6) bulan.	243	100%
10.	Carian Dan Pertanyaan Mengenai Cukai Taksiran	Semua carian dan pertanyaan mengenai cukai taksiran akan dijawab dalam tempoh tujuh (7) hari.	3,421	100%
11.	Pengawalan dan Pencegahan Penyakit Berjangkit	Tindakan-tindakan untuk tujuan pengawalan dan pencegahan penyakit berjangkit yang berkesan akan dijalankan lima (5) hari seminggu.	65	100%
12	Proses Penyembelihan Haiwan dan Pemeriksaan Daging	Semua proses penyembelihan haiwan dan pemeriksaan daging di Rumah Sembelih Majlis akan dijalankan dalam tempoh dua (2) jam.		
		Khinzir	5,993	100%
		Lembu	106	100%
		Kambing	61	100%

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			MEI	MEI (%)
13.	Permohonan Lesen			
	(i) Lesen Establisymen Makanan, Iklan Tempat Hiburan Awam, Garaj, Tred, Perniagaan dan Perindustrian	(i) Permohonan lesen Establisymen Makanan, Iklan Tempat Hiburan Awam, Garaj, Tred, Perniagaan dan Perindustrian diputuskan dalam tempoh empat (4) minggu.	171	100%
	(ii) Lesen Gerai Sementara/Gerai Bermusim	(ii) Permohonan lesen gerai sementara/gerai bermusim yang diluluskan dan lesen dikeluarkan dalam satu (1) hari	25	100%
14.	Pengendalian Aduan:			
	(i) Mengenai Sampah	Aduan mengenai sampah yang tidak dikutip pada hari pungutan akan diambil tindakan dalam tempoh 24 jam.	37	100%
	(ii) Mengenai Parit/Jalan	Aduan mengenai parit tersumbat dan kekotoran jalan akan diambil tindakan pemulihan dalam tempoh 24 jam.	86	100%
	(iii) Perkara-perkara Am	Semua aduan melalui surat, datang sendiri (bersemuka), telefon, laman web dan e-mel diakui terima dan disalurkan kepada jabatan yang berkenaan pada hari yang sama.	1,948	100%
	(iv) Maklumbalas kepada pelanggan	Maklumbalas kepada pelanggan akan diberi dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh aduan yang diterima.	1,948	100%
15.	Pertanyaan Am Mengenai Perundangan	Semua pertanyaan mengenai perundangan akan diberikan jawapan dalam tempoh empat belas (14) hari.	-	-

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			MEI	MEI (%)
16.	Ulasan/Pandangan Teknikal Mengenai Perundangan	Ulasan/Pandangan teknikal dikemukakan dalam tempoh empat belas (14) hari.	31	100%
17.	Perkhidmatan Kaunter Pertanyaan	Semua pengunjung ke kaunter pertanyaan akan diberi layanan yang cepat dan cekap dalam tempoh tidak melebihi tiga (3) minit.	9,368	100%
18.	Aktiviti-aktiviti Rekreasi	Menghidupkan suasana taman melalui aktiviti-aktiviti rekreasi di Taman Perbandaran sebanyak 84 kali sebulan seperti berikut:- <ul style="list-style-type: none"> i. Senamrobik (12 kali sebulan) ii. 'Taichi' (20 kali sebulan) iii. Memanah (8 kali sebulan) iv. 'Line Dance' (16 kali sebulan) v. 'Ballroom Dancing' (4 kali sebulan) vi. ' Xiang Gong' (20 kali sebulan) vii. Senam Seni (4 kali sebulan) 	91	100%
19.	Tempahan Taman/Padang/Kompleks Majlis	Permohonan bagi tempahan balai-balai rakyat, padang-padang awam, taman-taman awam dan rekreasi, Kompleks Sukan Balik Pulau dan Stadium Bandaraya akan diputuskan serta-merta dan permohonan secara surat-menyurat akan dijawab dalam tempoh masa satu (1) minggu hingga dua (2) minggu.	459	100%

**PRESTASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA PULAU PINANG
(JUN 2017)**

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			JUN	JUN (%)
1.	Bil-bil Cukai	Bil-bil cukai taksiran akan disediakan dan disampaikan melalui pos kepada setiap pembayar cukai taksiran dua (2) kali setahun, iaitu sebelum 10 Januari dan 10 Julai	100,000	90%
2.	Perkhidmatan Kaunter Kasyer	Purata masa menunggu di kaunter bayaran untuk per transaksi per bil adalah dihadkan selama dua puluh (20) minit bagi masa sibuk dan sepuluh (10) minit bagi masa kurang sibuk.	-	-
3.	Permohonan Pelan-pelan Bangunan Mudah	Permohonan untuk kelulusan Pelan-pelan Bangunan Mudah ('On The Spot Approval') akan diproses secara serta-merta.	-	-
4.	Permohonan Pelan Bangunan	Permohonan Pelan Bangunan akan diproses dalam tempoh Tiga puluh tujuh (37) hari.	38	89.5%
5.	Permohonan Pelan-Pelan Kejuruteraan	Permohonan bagi pelan-pelan Kejuruteraan yang melibatkan Pelan Parit dan Jalan, Pelan Lampu Jalan dan Pelan Kerja Tanah akan diputuskan dalam tempoh tidak melebihi lapan puluh (80) hari dengan syarat semua dokumen dikemukakan dengan lengkap dan teratur dan mematuhi syarat-syarat Majlis.		
		Perakuan Pelan Parit & Jalan (80 hari)	10	100%
		Perakuan Pelan Lampu Jalan (80 hari)	3	100%
		Perakuan Pelan Kerja Tanah (80 hari)	7	100%

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			JUN	JUN (%)
6.	Permohonan Permit Menggali Jalan	Kelulusan bagi permohonan Permit Menggali Jalan akan dikeluarkan dalam tempoh masa tujuh (7) hari tertakluk kepada semua syarat-syarat Jabatan dipatuhi.	6	100%
7.	Permohonan Kebenaran Merancang	Permohonan Kebenaran Merancang samada secara serentak atau berasingan akan diproses dan diputuskan dalam tempoh 108 hari.	26	64%
8	Permohonan Pelan Lanskap	Permohonan untuk kelulusan Pelan Lanskap yang dikemukakan kepada Jawatankuasa One Stop Centre (OSC) akan diputuskan dalam tempoh satu (1) bulan.	-	-
9.	Taksiran Harta	Semua harta akan siap ditaksirkan dari tarikh penerimaan notis OC/CCC dalam tempoh enam (6) bulan.	243	100%
10.	Carian Dan Pertanyaan Mengenai Cukai Taksiran	Semua carian dan pertanyaan mengenai cukai taksiran akan dijawab dalam tempoh tujuh (7) hari.	2,080	100%
11.	Pengawalan dan Pencegahan Penyakit Berjangkit	Tindakan-tindakan untuk tujuan pengawalan dan pencegahan penyakit berjangkit yang berkesan akan dijalankan lima (5) hari seminggu.	65	100%
12	Proses Penyembelihan Haiwan dan Pemeriksaan Daging	Semua proses penyembelihan haiwan dan pemeriksaan daging di Rumah Sembelih Majlis akan dijalankan dalam tempoh dua (2) jam.		
		Khinzir	5,529	100%
		Lembu	162	100%
		Kambing	164	100%

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			JUN	JUN (%)
13.	Permohonan Lesen			
	(i) Lesen Establisymen Makanan, Iklan Tempat Hiburan Awam, Garaj, Tred, Perniagaan dan Perindustrian	(i) Permohonan lesen Establisymen Makanan, Iklan Tempat Hiburan Awam, Garaj, Tred, Perniagaan dan Perindustrian diputuskan dalam tempoh empat (4) minggu.	143	100%
	(ii) Lesen Gerai Sementara/Gerai Bermusim	(ii) Permohonan lesen gerai sementara/gerai bermusim yang diluluskan dan lesen dikeluarkan dalam satu (1) hari	110	100%
14.	Pengendalian Aduan:			
	(i) Mengenai Sampah	Aduan mengenai sampah yang tidak dikutip pada hari pungutan akan diambil tindakan dalam tempoh 24 jam.	45	100%
	(ii) Mengenai Parit/Jalan	Aduan mengenai parit tersumbat dan kekotoran jalan akan diambil tindakan pemulihan dalam tempoh 24 jam.	87	100%
	(iii) Perkara-perkara Am	Semua aduan melalui surat, datang sendiri (bersemuka), telefon, laman web dan e-mel diakui terima dan disalurkan kepada jabatan yang berkenaan pada hari yang sama.	1,519	100%
	(iv) Maklumbalas kepada pelanggan	Maklumbalas kepada pelanggan akan diberi dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh aduan yang diterima.	1,519	100%
15.	Pertanyaan Am Mengenai Perundangan	Semua pertanyaan mengenai perundangan akan diberikan jawapan dalam tempoh empat belas (14) hari.	1	100%

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			JUN	JUN (%)
16.	Ulasan/Pandangan Teknikal Mengenai Perundangan	Ulasan/Pandangan teknikal dikemukakan dalam tempoh empat belas (14) hari.	25	100%
17.	Perkhidmatan Kaunter Pertanyaan	Semua pengunjung ke kaunter pertanyaan akan diberi layanan yang cepat dan cekap dalam tempoh tidak melebihi tiga (3) minit.	9,368	100%
18.	Aktiviti-aktiviti Rekreasi	Menghidupkan suasana taman melalui aktiviti-aktiviti rekreasi di Taman Perbandaran sebanyak 84 kali sebulan seperti berikut:- <ul style="list-style-type: none"> i. Senamrobik (12 kali sebulan) ii. 'Taichi' (20 kali sebulan) iii. Memanah (8 kali sebulan) iv. 'Line Dance' (16 kali sebulan) v. 'Ballroom Dancing' (4 kali sebulan) vi. ' Xiang Gong' (20 kali sebulan) vii. Senam Seni (4 kali sebulan) 	98	100%
19.	Tempahan Taman/Padang/Kompleks Majlis	Permohonan bagi tempahan balai-balai rakyat, padang-padang awam, taman-taman awam dan rekreasi, Kompleks Sukan Balik Pulau dan Stadium Bandaraya akan diputuskan serta-merta dan permohonan secara surat-menyurat akan dijawab dalam tempoh masa satu (1) minggu hingga dua (2) minggu.	257	100%

**PRESTASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA PULAU PINANG
(JULAI 2017)**

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			JULAI	JULAI (%)
1.	Perkhidmatan Kaunter Kasyer	Purata masa menunggu di kaunter bayaran untuk per transaksi per bil adalah dihadkan selama dua puluh (20) minit bagi masa sibuk dan sepuluh (10) minit bagi masa kurang sibuk.	22,504	100%
2.	Permohonan Pelan-pelan Bangunan Mudah	Permohonan untuk kelulusan Pelan-pelan Bangunan Mudah ('On The Spot Approval') akan diproses secara serta-merta dan keputusan akan diberi dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	0	100%
3.	Permohonan Pelan Bangunan	Permohonan Pelan Bangunan akan diproses dalam tempoh Tiga puluh tujuh (37) hari.	72	100%
4.	Permohonan Pelan-Pelan Kejuruteraan	Permohonan bagi pelan-pelan Kejuruteraan yang melibatkan Pelan Parit dan Jalan, Pelan Lampu Jalan dan Pelan Kerja Tanah akan diputuskan dalam tempoh tidak melebihi lapan puluh (80) hari dengan syarat semua dokumen dikemukakan dengan lengkap dan teratur dan mematuhi syarat-syarat Majlis. Perakuan Pelan Parit & Jalan (80 hari) Perakuan Pelan Lampu Jalan (80 hari) Perakuan Pelan Kerja Tanah (80 hari)	6 3 4	100% 100% 100%

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			JULAI	JULAI(%)
5.	Permohonan Permit Menggali Jalan	Kelulusan bagi permohonan Permit Menggali Jalan akan dikeluarkan dalam tempoh masa tujuh (7) hari tertakluk kepada semua syarat-syarat Jabatan dipatuhi.	8	100%
6.	Permohonan Kebenaran Merancang	Permohonan Kebenaran Merancang samada secara serentak atau berasingan akan diproses dan diputuskan dalam tempoh 108 hari.	26	65.38%
7.	Permohonan Pelan Lanskap	Permohonan untuk kelulusan Pelan Lanskap yang dikemukakan kepada Jawatankuasa One Stop Centre (OSC) akan diputuskan dalam tempoh satu (1) bulan.	2	100%
8.	Taksiran Harta	Semua harta akan siap ditaksirkan dari tarikh penerimaan notis dalam tempoh enam (6) bulan.	417	100%
9.	Carian Dan Pertanyaan Mengenai Cukai Taksiran	Semua carian dan pertanyaan mengenai cukai taksiran akan dijawab dalam tempoh tujuh (7) hari.	2,026	100%
10.	Pengawalan dan Pencegahan Penyakit Berjangkit	Tindakan-tindakan untuk tujuan pengawalan dan pencegahan penyakit berjangkit yang berkesan akan dijalankan lima (5) hari seminggu.	78	100%
11.	Proses Penyembelihan Haiwan dan Pemeriksaan Daging	Semua proses penyembelihan haiwan dan pemeriksaan daging di Rumah Sembelih Majlis akan dijalankan dalam tempoh dua (2) jam.		
		Khinzir	5,711	100%
		Lembu	87	100%
		Kambing	41	100%

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			JULAI	JULAI (%)
12.	Permohonan Lesen (i) Lesen Establisymen Makanan, Iklan Tempat Hiburan Awam, Garaj, Tred, Perniagaan dan Perindustrian	(i) Permohonan lesen Establisymen Makanan, Iklan Tempat Hiburan Awam, Garaj, Tred, Perniagaan dan Perindustrian diputuskan dalam tempoh empat (4) minggu.	226	100%
	(ii) Lesen Gerai Sementara/Gerai Bermusim	(ii) Permohonan lesen gerai sementara/gerai bermusim yang diluluskan dan lesen dikeluarkan dalam satu (1) hari	49	100%
13.	Pengendalian Aduan: (i) Mengenai Sampah	Aduan mengenai sampah yang tidak dikutip pada hari pungutan akan diambil tindakan dalam tempoh 24 jam.	42	100%
	(ii) Mengenai Parit/Jalan	Aduan mengenai parit tersumbat dan kekotoran jalan akan diambil tindakan pemulihan dalam tempoh 24 jam.	118	100%
	(iii) Perkara-perkara Am	Semua aduan melalui surat, datang sendiri (bersemuka), telefon, laman web dan e-mel diakui terima dan disalurkan kepada jabatan yang berkenaan pada hari yang sama.	35	100%
	(iv) Maklumbalas kepada pelanggan	Maklumbalas kepada pelanggan akan diberi dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh aduan yang diterima.	312	100%
14.	Pertanyaan Am Mengenai Perundangan	Semua pertanyaan mengenai perundangan akan diberikan jawapan dalam tempoh empat belas (14) hari.	2	100%

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			JULAI	JULAI(%)
15.	Ulasan/Pandangan Teknikal Mengenai Perundangan	Ulasan/Pandangan teknikal dikemukakan dalam tempoh empat belas (14) hari.	30	100%
16.	Perkhidmatan Kaunter Pertanyaan	Semua pengunjung ke kaunter pertanyaan akan diberi layanan yang cepat dan cekap dalam tempoh tidak melebihi tiga (3) minit.	7,279	100%
17.	Aktiviti-aktiviti Rekreasi	Menghidupkan suasana taman melalui aktiviti-aktiviti rekreasi di Taman Perbandaran sebanyak 84 kali sebulan seperti berikut:- <ul style="list-style-type: none"> i. Senamrobik (12 kali sebulan) ii. 'Taichi' (20 kali sebulan) iii. Memanah (8 kali sebulan) iv. 'Line Dance' (16 kali sebulan) v. 'Ballroom Dancing' (4 kali sebulan) vi. ' Xiang Gong' (20 kali sebulan) vii. Senam Seni (4 kali sebulan) 	91	100%
18.	Tempahan Taman/Padang/Kompleks Majlis	Permohonan bagi tempahan balai-balai rakyat, padang-padang awam, taman-taman awam dan rekreasi, Kompleks Sukan Balik Pulau dan Stadium Bandaraya akan diputuskan serta-merta dan permohonan secara surat-menyurat akan dijawab dalam tempoh masa satu (1) minggu hingga dua (2) minggu.	456	100%

**PRESTASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA PULAU PINANG
(OGOS 2017)**

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			OGOS	OGOS (%)
1.	Perkhidmatan Kaunter Kasyer	Purata masa menunggu di kaunter bayaran untuk per transaksi per bil adalah dihadkan selama dua puluh (20) minit bagi masa sibuk dan sepuluh (10) minit bagi masa kurang sibuk.	35,014	100%
2.	Permohonan Pelan-pelan Bangunan Mudah	Permohonan untuk kelulusan Pelan-pelan Bangunan Mudah ('On The Spot Approval') akan diproses secara serta-merta dan keputusan akan diberi dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	0	100%
3.	Permohonan Pelan Bangunan	Permohonan Pelan Bangunan akan diproses dalam tempoh Tiga puluh tujuh (37) hari.	49	100%
4.	Permohonan Pelan-Pelan Kejuruteraan	Permohonan bagi pelan-pelan Kejuruteraan yang melibatkan Pelan Parit dan Jalan, Pelan Lampu Jalan dan Pelan Kerja Tanah akan diputuskan dalam tempoh tidak melebihi lapan puluh (80) hari dengan syarat semua dokumen dikemukakan dengan lengkap dan teratur dan mematuhi syarat-syarat Majlis. Perakuan Pelan Parit & Jalan (80 hari) Perakuan Pelan Lampu Jalan (80 hari) Perakuan Pelan Kerja Tanah (80 hari)	14 10 8	100% 100% 87.5%

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			OGOS	OGOS (%)
5.	Permohonan Permit Menggali Jalan	Kelulusan bagi permohonan Permit Menggali Jalan akan dikeluarkan dalam tempoh masa tujuh (7) hari tertakluk kepada semua syarat-syarat Jabatan dipatuhi.	13	100%
6.	Permohonan Kebenaran Merancang	Permohonan Kebenaran Merancang samada secara serentak atau berasingan akan diproses dan diputuskan dalam tempoh 108 hari.	24	70.83%
7.	Permohonan Pelan Lanskap	Permohonan untuk kelulusan Pelan Lanskap yang dikemukakan kepada Jawatankuasa One Stop Centre (OSC) akan diputuskan dalam tempoh satu (1) bulan.	4	100%
8.	Taksiran Harta	Semua harta akan siap ditaksirkan dari tarikh penerimaan notis dalam tempoh enam (6) bulan.	526	100%
9.	Carian Dan Pertanyaan Mengenai Cukai Taksiran	Semua carian dan pertanyaan mengenai cukai taksiran akan dijawab dalam tempoh tujuh (7) hari.	3,149	100%
10.	Pengawalan dan Pencegahan Penyakit Berjangkit	Tindakan-tindakan untuk tujuan pengawalan dan pencegahan penyakit berjangkit yang berkesan akan dijalankan lima (5) hari seminggu.	44	100%
11.	Proses Penyembelihan Haiwan dan Pemeriksaan Daging	Semua proses penyembelihan haiwan dan pemeriksaan daging di Rumah Sembelih Majlis akan dijalankan dalam tempoh dua (2) jam.		
		Khinzir	6,706	100%
		Lembu	116	100%
		Kambing	89	100%

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			OGOS	OGOS (%)
12.	Permohonan Lesen			
	(i) Lesen Establisymen Makanan, Iklan Tempat Hiburan Awam, Garaj, Tred, Perniagaan dan Perindustrian	(i) Permohonan lesen Establisymen Makanan, Iklan Tempat Hiburan Awam, Garaj, Tred, Perniagaan dan Perindustrian diputuskan dalam tempoh empat (4) minggu.	185	100%
	(ii) Lesen Gerai Sementara/Gerai Bermusim	(ii) Permohonan lesen gerai sementara/gerai bermusim yang diluluskan dan lesen dikeluarkan dalam satu (1) hari	21	100%
13.	Pengendalian Aduan:			
	(i) Mengenai Sampah	Aduan mengenai sampah yang tidak dikutip pada hari pungutan akan diambil tindakan dalam tempoh 24 jam.	33	100%
	(ii) Mengenai Parit/Jalan	Aduan mengenai parit tersumbat dan kekotoran jalan akan diambil tindakan pemulihan dalam tempoh 24 jam.	107	100%
	(iii) Perkara-perkara Am	Semua aduan melalui surat, datang sendiri (bersemuka), telefon, laman web dan e-mel diakui terima dan disalurkan kepada jabatan yang berkenaan pada hari yang sama.	30	100%
	(iv) Maklumbalas kepada pelanggan	Maklumbalas kepada pelanggan akan diberi dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh aduan yang diterima.	244	100%
14.	Pertanyaan Am Mengenai Perundangan	Semua pertanyaan mengenai perundangan akan diberikan jawapan dalam tempoh empat belas (14) hari.	2	100%

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			OGOS	OGOS (%)
15.	Ulasan/Pandangan Teknikal Mengenai Perundangan	Ulasan/Pandangan teknikal dikemukakan dalam tempoh empat belas (14) hari.	27	100%
16.	Perkhidmatan Kaunter Pertanyaan	Semua pengunjung ke kaunter pertanyaan akan diberi layanan yang cepat dan cekap dalam tempoh tidak melebihi tiga (3) minit.	8,180	100%
17.	Aktiviti-aktiviti Rekreasi	Menghidupkan suasana taman melalui aktiviti-aktiviti rekreasi di Taman Perbandaran sebanyak 84 kali sebulan seperti berikut:- <ul style="list-style-type: none"> i. Senamrobik (12 kali sebulan) ii. 'Taichi' (20 kali sebulan) iii. Memanah (8 kali sebulan) iv. 'Line Dance' (16 kali sebulan) v. 'Ballroom Dancing' (4 kali sebulan) vi. 'Xiang Gong' (20 kali sebulan) vii. Senam Seni (4 kali sebulan) 	98	100%
18.	Tempahan Taman/Padang/Kompleks Majlis	Permohonan bagi tempahan balai-balai rakyat, padang-padang awam, taman-taman awam dan rekreasi, Kompleks Sukan Balik Pulau dan Stadium Bandaraya akan diputuskan serta-merta dan permohonan secara surat-menyurat akan dijawab dalam tempoh masa satu (1) minggu hingga dua (2) minggu.	403	100%

**PRESTASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA PULAU PINANG
(SEPTEMBER 2017)**

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			SEPTEMBER	SEPTEMBER (%)
1.	Perkhidmatan Kaunter Kasyer	Purata masa menunggu di kaunter bayaran untuk per transaksi per bil adalah dihadkan selama dua puluh (20) minit bagi masa sibuk dan sepuluh (10) minit bagi masa kurang sibuk.	10,021	100%
2.	Permohonan Pelan-pelan Bangunan Mudah	Permohonan untuk kelulusan Pelan-pelan Bangunan Mudah ('On The Spot Approval') akan diproses secara serta-merta dan keputusan akan diberi dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	0	100%
3.	Permohonan Pelan Bangunan	Permohonan Pelan Bangunan akan diproses dalam tempoh Tiga puluh tujuh (37) hari.	90	100%
4.	Permohonan Pelan-Pelan Kejuruteraan	Permohonan bagi pelan-pelan Kejuruteraan yang melibatkan Pelan Parit dan Jalan, Pelan Lampu Jalan dan Pelan Kerja Tanah akan diputuskan dalam tempoh tidak melebihi lapan puluh (80) hari dengan syarat semua dokumen dikemukakan dengan lengkap dan teratur dan mematuhi syarat-syarat Majlis. Perakuan Pelan Parit & Jalan (80 hari) Perakuan Pelan Lampu Jalan (80 hari) Perakuan Pelan Kerja Tanah (80 hari)	10 1 12	100% 100% 100%

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			SEPTEMBER	SEPTEMBER(%)
5.	Permohonan Permit Menggali Jalan	Kelulusan bagi permohonan Permit Menggali Jalan akan dikeluarkan dalam tempoh masa tujuh (7) hari tertakluk kepada semua syarat-syarat Jabatan dipatuhi.	12	100%
6.	Permohonan Kebenaran Merancang	Permohonan Kebenaran Merancang samada secara serentak atau berasingan akan diproses dan diputuskan dalam tempoh 108 hari.	29	65.52%
7.	Permohonan Pelan Lanskap	Permohonan untuk kelulusan Pelan Lanskap yang dikemukakan kepada Jawatankuasa One Stop Centre (OSC) akan diputuskan dalam tempoh satu (1) bulan.	1	100%
8.	Taksiran Harta	Semua harta akan siap ditaksirkan dari tarikh penerimaan notis dalam tempoh enam (6) bulan.	564	100%
9.	Carian Dan Pertanyaan Mengenai Cukai Taksiran	Semua carian dan pertanyaan mengenai cukai taksiran akan dijawab dalam tempoh tujuh (7) hari.	1,527	100%
10.	Pengawalan dan Pencegahan Penyakit Berjangkit	Tindakan-tindakan untuk tujuan pengawalan dan pencegahan penyakit berjangkit yang berkesan akan dijalankan lima (5) hari seminggu.	26	100%
11.	Proses Penyembelihan Haiwan dan Pemeriksaan Daging	Semua proses penyembelihan haiwan dan pemeriksaan daging di Rumah Sembelih Majlis akan dijalankan dalam tempoh dua (2) jam.		
		Khinzir	5,111	100%
		Lembu	47	100%
		Kambing	29	100%

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			SEPTEMBER	SEPTEMBER(%)
12.	Permohonan Lesen			
	(i) Lesen Establisymen Makanan, Iklan Tempat Hiburan Awam, Garaj, Tred, Perniagaan dan Perindustrian	(i) Permohonan lesen Establisymen Makanan, Iklan Tempat Hiburan Awam, Garaj, Tred, Perniagaan dan Perindustrian diputuskan dalam tempoh empat (4) minggu.	137	100%
	(ii) Lesen Gerai Sementara/Gerai Bermusim	(ii) Permohonan lesen gerai sementara/gerai bermusim yang diluluskan dan lesen dikeluarkan dalam satu (1) hari	9	100%
13.	Pengendalian Aduan:			
	(i) Mengenai Sampah	Aduan mengenai sampah yang tidak dikutip pada hari pungutan akan diambil tindakan dalam tempoh 24 jam.	62	100%
	(ii) Mengenai Parit/Jalan	Aduan mengenai parit tersumbat dan kekotoran jalan akan diambil tindakan pemulihan dalam tempoh 24 jam.	106	100%
	(iii) Perkara-perkara Am	Semua aduan melalui surat, datang sendiri (bersemuka), telefon, laman web dan e-mel diakui terima dan disalurkan kepada jabatan yang berkenaan pada hari yang sama.	30	100%
	(iv) Maklumbalas kepada pelanggan	Maklumbalas kepada pelanggan akan diberi dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh aduan yang diterima.	272	100%
14.	Pertanyaan Am Mengenai Perundangan	Semua pertanyaan mengenai perundangan akan diberikan jawapan dalam tempoh empat belas (14) hari.	23	100%

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			SEPTEMBER	SEPTEMBER(%)
15.	Ulasan/Pandangan Teknikal Mengenai Perundangan	Ulasan/Pandangan teknikal dikemukakan dalam tempoh empat belas (14) hari.	23	100%
16.	Perkhidmatan Kaunter Pertanyaan	Semua pengunjung ke kaunter pertanyaan akan diberi layanan yang cepat dan cekap dalam tempoh tidak melebihi tiga (3) minit.	6,938	100%
17.	Aktiviti-aktiviti Rekreasi	Menghidupkan suasana taman melalui aktiviti-aktiviti rekreasi di Taman Perbandaran sebanyak 84 kali sebulan seperti berikut:- <ul style="list-style-type: none"> i. Senamrobik (12 kali sebulan) ii. 'Taichi' (20 kali sebulan) iii. Memanah (8 kali sebulan) iv. 'Line Dance' (16 kali sebulan) v. 'Ballroom Dancing' (4 kali sebulan) vi. ' Xiang Gong' (20 kali sebulan) vii. Senam Seni (4 kali sebulan) 	88	100%
18.	Tempahan Taman/Padang/Kompleks Majlis	Permohonan bagi tempahan balai-balai rakyat, padang-padang awam, taman-taman awam dan rekreasi, Kompleks Sukan Balik Pulau dan Stadium Bandaraya akan diputuskan serta-merta dan permohonan secara surat-menyurat akan dijawab dalam tempoh masa satu (1) minggu hingga dua (2) minggu.	517	100%

**PRESTASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA PULAU PINANG
(OKTOBER 2017)**

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			OKTOBER	OKTOBER (%)
1.	Perkhidmatan Kaunter Kasyer	Purata masa menunggu di kaunter bayaran untuk per transaksi per bil adalah dihadkan selama dua puluh (20) minit bagi masa sibuk dan sepuluh (10) minit bagi masa kurang sibuk.	11,134	100%
2.	Permohonan Pelan-pelan Bangunan Mudah	Permohonan untuk kelulusan Pelan-pelan Bangunan Mudah ('On The Spot Approval') akan diproses secara serta-merta dan keputusan akan diberi dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	0	100%
3.	Permohonan Pelan Bangunan	Permohonan Pelan Bangunan akan diproses dalam tempoh Tiga puluh tujuh (37) hari.	49	100%
4.	Permohonan Pelan-Pelan Kejuruteraan	<p>Permohonan bagi pelan-pelan Kejuruteraan yang melibatkan Pelan Parit dan Jalan, Pelan Lampu Jalan dan Pelan Kerja Tanah akan diputuskan dalam tempoh tidak melebihi lapan puluh (80) hari dengan syarat semua dokumen dikemukakan dengan lengkap dan teratur dan mematuhi syarat-syarat Majlis.</p> <p>Perakuan Pelan Parit & Jalan (80 hari)</p> <p>Perakuan Pelan Lampu Jalan (80 hari)</p> <p>Perakuan Pelan Kerja Tanah (80 hari)</p>	<p>6</p> <p>5</p> <p>10</p>	<p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p>

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			OKTOBER	OKTOBER (%)
5.	Permohonan Permit Menggali Jalan	Kelulusan bagi permohonan Permit Menggali Jalan akan dikeluarkan dalam tempoh masa tujuh (7) hari tertakluk kepada semua syarat-syarat Jabatan dipatuhi.	25	100%
6.	Permohonan Kebenaran Merancang	Permohonan Kebenaran Merancang samada secara serentak atau berasingan akan diproses dan diputuskan dalam tempoh 108 hari.	18	65.52%
7.	Permohonan Pelan Lanskap	Permohonan untuk kelulusan Pelan Lanskap yang dikemukakan kepada Jawatankuasa One Stop Centre (OSC) akan diputuskan dalam tempoh satu (1) bulan.	11	100%
8.	Taksiran Harta	Semua harta akan siap ditaksirkan dari tarikh penerimaan notis dalam tempoh enam (6) bulan.	1440	100%
9.	Carian Dan Pertanyaan Mengenai Cukai Taksiran	Semua carian dan pertanyaan mengenai cukai taksiran akan dijawab dalam tempoh tujuh (7) hari.	19,662	100%
10.	Pengawalan dan Pencegahan Penyakit Berjangkit	Tindakan-tindakan untuk tujuan pengawalan dan pencegahan penyakit berjangkit yang berkesan akan dijalankan lima (5) hari seminggu.	37	100%
11.	Proses Penyembelihan Haiwan dan Pemeriksaan Daging	Semua proses penyembelihan haiwan dan pemeriksaan daging di Rumah Sembelih Majlis akan dijalankan dalam tempoh dua (2) jam.		
		Khinzir	5,264	100%
		Lembu	70	100%
		Kambing	66	100%

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			OKTOBER	OKTOBER (%)
12.	Permohonan Lesen			
	(i) Lesen Establisymen Makanan, Iklan Tempat Hiburan Awam, Garaj, Tred, Perniagaan dan Perindustrian	(i) Permohonan lesen Establisymen Makanan, Iklan Tempat Hiburan Awam, Garaj, Tred, Perniagaan dan Perindustrian diputuskan dalam tempoh empat (4) minggu.	183	100%
	(ii) Lesen Gerai Sementara/Gerai Bermusim	(ii) Permohonan lesen gerai sementara/gerai bermusim yang diluluskan dan lesen dikeluarkan dalam satu (1) hari	132	100%
13.	Pengendalian Aduan:			
	(i) Mengenai Sampah	Aduan mengenai sampah yang tidak dikutip pada hari pungutan akan diambil tindakan dalam tempoh 24 jam.	42	100%
	(ii) Mengenai Parit/Jalan	Aduan mengenai parit tersumbat dan kekotoran jalan akan diambil tindakan pemulihan dalam tempoh 24 jam.	96	100%
	(iii) Perkara-perkara Am	Semua aduan melalui surat, datang sendiri (bersemuka), telefon, laman web dan e-mel diakui terima dan disalurkan kepada jabatan yang berkenaan pada hari yang sama.	30	100%
	(iv) Maklumbalas kepada pelanggan	Maklumbalas kepada pelanggan akan diberi dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh aduan yang diterima.	270	100%
14.	Pertanyaan Am Mengenai Perundangan	Semua pertanyaan mengenai perundangan akan diberikan jawapan dalam tempoh empat belas (14) hari.	0	100%

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			OKTOBER	OKTOBER (%)
15.	Ulasan/Pandangan Teknikal Mengenai Perundangan	Ulasan/Pandangan teknikal dikemukakan dalam tempoh empat belas (14) hari.	32	100%
16.	Perkhidmatan Kaunter Pertanyaan	Semua pengunjung ke kaunter pertanyaan akan diberi layanan yang cepat dan cekap dalam tempoh tidak melebihi tiga (3) minit.	6,564	100%
17.	Aktiviti-aktiviti Rekreasi	Menghidupkan suasana taman melalui aktiviti-aktiviti rekreasi di Taman Perbandaran sebanyak 84 kali sebulan seperti berikut:- <ul style="list-style-type: none"> i. Senamrobik (12 kali sebulan) ii. 'Taichi' (20 kali sebulan) iii. Memanah (8 kali sebulan) iv. 'Line Dance' (16 kali sebulan) v. 'Ballroom Dancing' (4 kali sebulan) vi. ' Xiang Gong' (20 kali sebulan) vii. Senam Seni (4 kali sebulan) 	90	100%
18.	Tempahan Taman/Padang/Kompleks Majlis	Permohonan bagi tempahan balai-balai rakyat, padang-padang awam, taman-taman awam dan rekreasi, Kompleks Sukan Balik Pulau dan Stadium Bandaraya akan diputuskan serta-merta dan permohonan secara surat-menyurat akan dijawab dalam tempoh masa satu (1) minggu hingga dua (2) minggu.	467	100%

**PRESTASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA PULAU PINANG
(NOVEMBER 2017)**

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			OKTOBER	OKTOBER (%)
1.	Perkhidmatan Kaunter Kasyer	Purata masa menunggu di kaunter bayaran untuk per transaksi per bil adalah dihadkan selama dua puluh (20) minit bagi masa sibuk dan sepuluh (10) minit bagi masa kurang sibuk.	11,134	100%
2.	Permohonan Pelan-pelan Bangunan Mudah	Permohonan untuk kelulusan Pelan-pelan Bangunan Mudah ('On The Spot Approval') akan diproses secara serta-merta dan keputusan akan diberi dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	0	100%
3.	Permohonan Pelan Bangunan	Permohonan Pelan Bangunan akan diproses dalam tempoh Tiga puluh tujuh (37) hari.	49	100%
4.	Permohonan Pelan-Pelan Kejuruteraan	Permohonan bagi pelan-pelan Kejuruteraan yang melibatkan Pelan Parit dan Jalan, Pelan Lampu Jalan dan Pelan Kerja Tanah akan diputuskan dalam tempoh tidak melebihi lapan puluh (80) hari dengan syarat semua dokumen dikemukakan dengan lengkap dan teratur dan mematuhi syarat-syarat Majlis. Perakuan Pelan Parit & Jalan (80 hari) Perakuan Pelan Lampu Jalan (80 hari) Perakuan Pelan Kerja Tanah (80 hari)	6 5 10	100% 100% 100%

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			OKTOBER	OKTOBER (%)
5.	Permohonan Permit Menggali Jalan	Kelulusan bagi permohonan Permit Menggali Jalan akan dikeluarkan dalam tempoh masa tujuh (7) hari tertakluk kepada semua syarat-syarat Jabatan dipatuhi.	12	100%
6.	Permohonan Kebenaran Merancang	Permohonan Kebenaran Merancang samada secara serentak atau berasingan akan diproses dan diputuskan dalam tempoh 108 hari.	29	65.52%
7.	Permohonan Pelan Lanskap	Permohonan untuk kelulusan Pelan Lanskap yang dikemukakan kepada Jawatankuasa One Stop Centre (OSC) akan diputuskan dalam tempoh satu (1) bulan.	1	100%
8.	Taksiran Harta	Semua harta akan siap ditaksirkan dari tarikh penerimaan notis dalam tempoh enam (6) bulan.	564	100%
9.	Carian Dan Pertanyaan Mengenai Cukai Taksiran	Semua carian dan pertanyaan mengenai cukai taksiran akan dijawab dalam tempoh tujuh (7) hari.	1,527	100%
10.	Pengawalan dan Pencegahan Penyakit Berjangkit	Tindakan-tindakan untuk tujuan pengawalan dan pencegahan penyakit berjangkit yang berkesan akan dijalankan lima (5) hari seminggu.	26	100%
11.	Proses Penyembelihan Haiwan dan Pemeriksaan Daging	Semua proses penyembelihan haiwan dan pemeriksaan daging di Rumah Sembelih Majlis akan dijalankan dalam tempoh dua (2) jam.		
		Khinzir	5,111	100%
		Lembu	47	100%
		Kambing	29	100%

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			OKTOBER	OKTOBER (%)
12.	Permohonan Lesen			
	(i) Lesen Establisymen Makanan, Iklan Tempat Hiburan Awam, Garaj, Tred, Perniagaan dan Perindustrian	(i) Permohonan lesen Establisymen Makanan, Iklan Tempat Hiburan Awam, Garaj, Tred, Perniagaan dan Perindustrian diputuskan dalam tempoh empat (4) minggu.	137	100%
	(ii) Lesen Gerai Sementara/Gerai Bermusim	(ii) Permohonan lesen gerai sementara/gerai bermusim yang diluluskan dan lesen dikeluarkan dalam satu (1) hari	9	100%
13.	Pengendalian Aduan:			
	(i) Mengenai Sampah	Aduan mengenai sampah yang tidak dikutip pada hari pungutan akan diambil tindakan dalam tempoh 24 jam.	62	100%
	(ii) Mengenai Parit/Jalan	Aduan mengenai parit tersumbat dan kekotoran jalan akan diambil tindakan pemulihan dalam tempoh 24 jam.	106	100%
	(iii) Perkara-perkara Am	Semua aduan melalui surat, datang sendiri (bersemuka), telefon, laman web dan e-mel diakui terima dan disalurkan kepada jabatan yang berkenaan pada hari yang sama.	30	100%
	(iv) Maklumbalas kepada pelanggan	Maklumbalas kepada pelanggan akan diberi dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh aduan yang diterima.	272	100%
14.	Pertanyaan Am Mengenai Perundangan	Semua pertanyaan mengenai perundangan akan diberikan jawapan dalam tempoh empat belas (14) hari.	23	100%

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			OKTOBER	OKTOBER (%)
15.	Ulasan/Pandangan Teknikal Mengenai Perundangan	Ulasan/Pandangan teknikal dikemukakan dalam tempoh empat belas (14) hari.	23	100%
16.	Perkhidmatan Kaunter Pertanyaan	Semua pengunjung ke kaunter pertanyaan akan diberi layanan yang cepat dan cekap dalam tempoh tidak melebihi tiga (3) minit.	6,938	100%
17.	Aktiviti-aktiviti Rekreasi	Menghidupkan suasana taman melalui aktiviti-aktiviti rekreasi di Taman Perbandaran sebanyak 84 kali sebulan seperti berikut:- <ul style="list-style-type: none"> i. Senamrobik (12 kali sebulan) ii. 'Taichi' (20 kali sebulan) iii. Memanah (8 kali sebulan) iv. 'Line Dance' (16 kali sebulan) v. 'Ballroom Dancing' (4 kali sebulan) vi. ' Xiang Gong' (20 kali sebulan) vii. Senam Seni (4 kali sebulan) 	88	100%
18.	Tempahan Taman/Padang/Kompleks Majlis	Permohonan bagi tempahan balai-balai rakyat, padang-padang awam, taman-taman awam dan rekreasi, Kompleks Sukan Balik Pulau dan Stadium Bandaraya akan diputuskan serta-merta dan permohonan secara surat-menyurat akan dijawab dalam tempoh masa satu (1) minggu hingga dua (2) minggu.	517	100%

**PRESTASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA PULAU PINANG
(OKTOBER 2017)**

	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			OKTOBER	OKTOBER (%)
1.	Perkhidmatan Kaunter Kasyer	Purata masa menunggu di kaunter bayaran untuk per transaksi per bil adalah dihadkan selama dua puluh (20) minit bagi masa sibuk dan sepuluh (10) minit bagi masa kurang sibuk.	11,134	100%
2.	Permohonan Pelan-pelan Bangunan Mudah	Permohonan untuk kelulusan Pelan-pelan Bangunan Mudah ('On The Spot Approval') akan diproses secara serta-merta dan keputusan akan diberi dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	0	100%
3.	Permohonan Pelan Bangunan	Permohonan Pelan Bangunan akan diproses dalam tempoh Tiga puluh tujuh (37) hari.	49	100%
4.	Permohonan Pelan-Pelan Kejuruteraan	<p>Permohonan bagi pelan-pelan Kejuruteraan yang melibatkan Pelan Parit dan Jalan, Pelan Lampu Jalan dan Pelan Kerja Tanah akan diputuskan dalam tempoh tidak melebihi lapan puluh (80) hari dengan syarat semua dokumen dikemukakan dengan lengkap dan teratur dan mematuhi syarat-syarat Majlis.</p> <p>Perakuan Pelan Parit & Jalan (80 hari)</p> <p>Perakuan Pelan Lampu Jalan (80 hari)</p> <p>Perakuan Pelan Kerja Tanah (80 hari)</p>	<p>6</p> <p>5</p> <p>10</p>	<p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p>

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			OKTOBER	OKTOBER (%)
5.	Permohonan Permit Menggali Jalan	Kelulusan bagi permohonan Permit Menggali Jalan akan dikeluarkan dalam tempoh masa tujuh (7) hari tertakluk kepada semua syarat-syarat Jabatan dipatuhi.	25	100%
6.	Permohonan Kebenaran Merancang	Permohonan Kebenaran Merancang samada secara serentak atau berasingan akan diproses dan diputuskan dalam tempoh 108 hari.	18	65.52%
7.	Permohonan Pelan Lanskap	Permohonan untuk kelulusan Pelan Lanskap yang dikemukakan kepada Jawatankuasa One Stop Centre (OSC) akan diputuskan dalam tempoh satu (1) bulan.	11	100%
8.	Taksiran Harta	Semua harta akan siap ditaksirkan dari tarikh penerimaan notis dalam tempoh enam (6) bulan.	1440	100%
9.	Carian Dan Pertanyaan Mengenai Cukai Taksiran	Semua carian dan pertanyaan mengenai cukai taksiran akan dijawab dalam tempoh tujuh (7) hari.	19,662	100%
10.	Pengawalan dan Pencegahan Penyakit Berjangkit	Tindakan-tindakan untuk tujuan pengawalan dan pencegahan penyakit berjangkit yang berkesan akan dijalankan lima (5) hari seminggu.	37	100%
11.	Proses Penyembelihan Haiwan dan Pemeriksaan Daging	Semua proses penyembelihan haiwan dan pemeriksaan daging di Rumah Sembelih Majlis akan dijalankan dalam tempoh dua (2) jam.		
		Khinzir	5,264	100%
		Lembu	70	100%
		Kambing	66	100%

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			OKTOBER	OKTOBER (%)
12.	Permohonan Lesen (i) Lesen Establisymen Makanan, Iklan Tempat Hiburan Awam, Garaj, Tred, Perniagaan dan Perindustrian	(i) Permohonan lesen Establisymen Makanan, Iklan Tempat Hiburan Awam, Garaj, Tred, Perniagaan dan Perindustrian diputuskan dalam tempoh empat (4) minggu.	183	100%
	(ii) Lesen Gerai Sementara/Gerai Bermusim	(ii) Permohonan lesen gerai sementara/gerai bermusim yang diluluskan dan lesen dikeluarkan dalam satu (1) hari	132	100%
13.	Pengendalian Aduan: (i) Mengenai Sampah	Aduan mengenai sampah yang tidak dikutip pada hari pungutan akan diambil tindakan dalam tempoh 24 jam.	42	100%
	(ii) Mengenai Parit/Jalan	Aduan mengenai parit tersumbat dan kekotoran jalan akan diambil tindakan pemulihan dalam tempoh 24 jam.	96	100%
	(iii) Perkara-perkara Am	Semua aduan melalui surat, datang sendiri (bersemuka), telefon, laman web dan e-mel diakui terima dan disalurkan kepada jabatan yang berkenaan pada hari yang sama.	30	100%
	(iv) Maklumbalas kepada pelanggan	Maklumbalas kepada pelanggan akan diberi dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh aduan yang diterima.	270	100%
14.	Pertanyaan Am Mengenai Perundangan	Semua pertanyaan mengenai perundangan akan diberikan jawapan dalam tempoh empat belas (14) hari.	0	100%

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			OKTOBER	OKTOBER(%)
15.	Ulasan/Pandangan Teknikal Mengenai Perundangan	Ulasan/Pandangan teknikal dikemukakan dalam tempoh empat belas (14) hari.	32	100%
16.	Perkhidmatan Kaunter Pertanyaan	Semua pengunjung ke kaunter pertanyaan akan diberi layanan yang cepat dan cekap dalam tempoh tidak melebihi tiga (3) minit.	6,564	100%
17.	Aktiviti-aktiviti Rekreasi	Menghidupkan suasana taman melalui aktiviti-aktiviti rekreasi di Taman Perbandaran sebanyak 84 kali sebulan seperti berikut:- viii. Senamrobik (12 kali sebulan) ix. 'Taichi' (20 kali sebulan) x. Memanah (8 kali sebulan) xi. 'Line Dance' (16 kali sebulan) xii. 'Ballroom Dancing' (4 kali sebulan) xiii. ' Xiang Gong' (20 kali sebulan) xiv. Senam Seni (4 kali sebulan)	90	100%
18.	Tempahan Taman/Padang/Kompleks Majlis	Permohonan bagi tempahan balai-balai rakyat, padang-padang awam, taman-taman awam dan rekreasi, Kompleks Sukan Balik Pulau dan Stadium Bandaraya akan diputuskan serta-merta dan permohonan secara surat-menyurat akan dijawab dalam tempoh masa satu (1) minggu hingga dua (2) minggu.	467	100%

**PRESTASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA PULAU PINANG
(NOVEMBER 2017)**

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			NOVEMBER	NOVEMBER (%)
1.	Perkhidmatan Kaunter Kasyer	Purata masa menunggu di kaunter bayaran untuk per transaksi per bil adalah dihadkan selama dua puluh (20) minit bagi masa sibuk dan sepuluh (10) minit bagi masa kurang sibuk.	9,920	100%
2.	Permohonan Pelan-pelan Bangunan Mudah	Permohonan untuk kelulusan Pelan-pelan Bangunan Mudah ('On The Spot Approval') akan diproses secara serta-merta dan keputusan akan diberi dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	72	79.20%
3.	Permohonan Pelan Bangunan	Permohonan Pelan Bangunan akan diproses dalam tempoh Tiga puluh tujuh (37) hari.	49	100%
4.	Permohonan Pelan-Pelan Kejuruteraan	Permohonan bagi pelan-pelan Kejuruteraan yang melibatkan Pelan Parit dan Jalan, Pelan Lampu Jalan dan Pelan Kerja Tanah akan diputuskan dalam tempoh tidak melebihi lapan puluh (80) hari dengan syarat semua dokumen dikemukakan dengan lengkap dan teratur dan mematuhi syarat-syarat Majlis. Perakuan Pelan Parit & Jalan (80 hari) Perakuan Pelan Lampu Jalan (80 hari) Perakuan Pelan Kerja Tanah (80 hari)	7 6 6	100% 100% 100%

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			NOVEMBER	NOVEMBER(%)
5.	Permohonan Permit Menggali Jalan	Kelulusan bagi permohonan Permit Menggali Jalan akan dikeluarkan dalam tempoh masa tujuh (7) hari tertakluk kepada semua syarat-syarat Jabatan dipatuhi.	6	100%
6.	Permohonan Kebenaran Merancang	Permohonan Kebenaran Merancang samada secara serentak atau berasingan akan diproses dan diputuskan dalam tempoh 108 hari.	21	65.52%
7.	Permohonan Pelan Lanskap	Permohonan untuk kelulusan Pelan Lanskap yang dikemukakan kepada Jawatankuasa One Stop Centre (OSC) akan diputuskan dalam tempoh satu (1) bulan.	7	100%
8.	Taksiran Harta	Semua harta akan siap ditaksirkan dari tarikh penerimaan notis dalam tempoh enam (6) bulan.	9	100%
9.	Carian Dan Pertanyaan Mengenai Cukai Taksiran	Semua carian dan pertanyaan mengenai cukai taksiran akan dijawab dalam tempoh tujuh (7) hari.	3,119	100%
10.	Pengawasan dan Pencegahan Penyakit Berjangkit	Tindakan-tindakan untuk tujuan pengawasan dan pencegahan penyakit berjangkit yang berkesan akan dijalankan lima (5) hari seminggu.	56	100%
11.	Proses Penyembelihan Haiwan dan Pemeriksaan Daging	Semua proses penyembelihan haiwan dan pemeriksaan daging di Rumah Sembelih Majlis akan dijalankan dalam tempoh dua (2) jam.		
		Khinzir	4,613	100%
		Lembu	63	100%
		Kambing	62	100%

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			NOVEMBER	NOVEMBER(%)
12.	Permohonan Lesen			
	(i) Lesen Establisymen Makanan, Iklan Tempat Hiburan Awam, Garaj, Tred, Perniagaan dan Perindustrian	(i) Permohonan lesen Establisymen Makanan, Iklan Tempat Hiburan Awam, Garaj, Tred, Perniagaan dan Perindustrian diputuskan dalam tempoh empat (4) minggu.	162	100%
	(ii) Lesen Gerai Sementara/Gerai Bermusim	(ii) Permohonan lesen gerai sementara/gerai bermusim yang diluluskan dan lesen dikeluarkan dalam satu (1) hari	18	100%
13.	Pengendalian Aduan:			
	(i) Mengenai Sampah	Aduan mengenai sampah yang tidak dikutip pada hari pungutan akan diambil tindakan dalam tempoh 24 jam.	65	100%
	(ii) Mengenai Parit/Jalan	Aduan mengenai parit tersumbat dan kekotoran jalan akan diambil tindakan pemulihan dalam tempoh 24 jam.	182	100%
	(iii) Perkara-perkara Am	Semua aduan melalui surat, datang sendiri (bersemuka), telefon, laman web dan e-mel diakui terima dan disalurkan kepada jabatan yang berkenaan pada hari yang sama.	30	100%
	(iv) Maklumbalas kepada pelanggan	Maklumbalas kepada pelanggan akan diberi dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh aduan yang diterima.	374	100%
14.	Pertanyaan Am Mengenai Perundangan	Semua pertanyaan mengenai perundangan akan diberikan jawapan dalam tempoh empat belas (14) hari.	-	-

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			NOVEMBER	NOVEMBER(%)
15.	Ulasan/Pandangan Teknikal Mengenai Perundangan	Ulasan/Pandangan teknikal dikemukakan dalam tempoh empat belas (14) hari.	28	100%
16.	Perkhidmatan Kaunter Pertanyaan	Semua pengunjung ke kaunter pertanyaan akan diberi layanan yang cepat dan cekap dalam tempoh tidak melebihi tiga (3) minit.	3,724	100%
17.	Aktiviti-aktiviti Rekreasi	Menghidupkan suasana taman melalui aktiviti-aktiviti rekreasi di Taman Perbandaran sebanyak 84 kali sebulan seperti berikut:- viii. Senamrobik (12 kali sebulan) ix. 'Taichi' (20 kali sebulan) x. Memanah (8 kali sebulan) xi. 'Line Dance' (16 kali sebulan) xii. 'Ballroom Dancing' (4 kali sebulan) xiii. ' Xiang Gong' (20 kali sebulan) xiv. Senam Seni (4 kali sebulan)	86	100%
18.	Tempahan Taman/Padang/Kompleks Majlis	Permohonan bagi tempahan balai-balai rakyat, padang-padang awam, taman-taman awam dan rekreasi, Kompleks Sukan Balik Pulau dan Stadium Bandaraya akan diputuskan serta-merta dan permohonan secara surat-menyurat akan dijawab dalam tempoh masa satu (1) minggu hingga dua (2) minggu.	483	100%

**PRESTASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA PULAU PINANG
(DISEMBER 2017)**

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			DISEMBER	DISEMBER (%)
1.	Perkhidmatan Kaunter Kasyer	Purata masa menunggu di kaunter bayaran untuk per transaksi per bil adalah dihadkan selama dua puluh (20) minit bagi masa sibuk dan sepuluh (10) minit bagi masa kurang sibuk.	11,045	100%
2.	Permohonan Pelan-pelan Bangunan Mudah	Permohonan untuk kelulusan Pelan-pelan Bangunan Mudah ('On The Spot Approval') akan diproses secara serta-merta dan keputusan akan diberi dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	-	-
3.	Permohonan Pelan Bangunan	Permohonan Pelan Bangunan akan diproses dalam tempoh Tiga puluh tujuh (37) hari.	80	73.8%
4.	Permohonan Pelan-Pelan Kejuruteraan	<p>Permohonan bagi pelan-pelan Kejuruteraan yang melibatkan Pelan Parit dan Jalan, Pelan Lampu Jalan dan Pelan Kerja Tanah akan diputuskan dalam tempoh tidak melebihi lapan puluh (80) hari dengan syarat semua dokumen dikemukakan dengan lengkap dan teratur dan mematuhi syarat-syarat Majlis.</p> <p>Perakuan Pelan Parit & Jalan (80 hari) Perakuan Pelan Lampu Jalan (80 hari) Perakuan Pelan Kerja Tanah (80 hari)</p>	<p>1 2 -</p>	<p>100% 100% 100%</p>

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			DISEMBER	DISEMBER(%)
5.	Permohonan Permit Menggali Jalan	Kelulusan bagi permohonan Permit Menggali Jalan akan dikeluarkan dalam tempoh masa tujuh (7) hari tertakluk kepada semua syarat-syarat Jabatan dipatuhi.	8	100%
6.	Permohonan Kebenaran Merancang	Permohonan Kebenaran Merancang samada secara serentak atau berasingan akan diproses dan diputuskan dalam tempoh 108 hari.	26	50%
7.	Permohonan Pelan Lanskap	Permohonan untuk kelulusan Pelan Lanskap yang dikemukakan kepada Jawatankuasa One Stop Centre (OSC) akan diputuskan dalam tempoh satu (1) bulan.	6	100%
8.	Taksiran Harta	Semua harta akan siap ditaksirkan dari tarikh penerimaan notis dalam tempoh enam (6) bulan.	564	100%
9.	Carian Dan Pertanyaan Mengenai Cukai Taksiran	Semua carian dan pertanyaan mengenai cukai taksiran akan dijawab dalam tempoh tujuh (7) hari.	1,962	100%
10.	Pengawalan dan Pencegahan Penyakit Berjangkit	Tindakan-tindakan untuk tujuan pengawalan dan pencegahan penyakit berjangkit yang berkesan akan dijalankan lima (5) hari seminggu.	40	100%
11.	Proses Penyembelihan Haiwan dan Pemeriksaan Daging	Semua proses penyembelihan haiwan dan pemeriksaan daging di Rumah Sembelih Majlis akan dijalankan dalam tempoh dua (2) jam.		
		Khinzir	5,183	100%
		Lembu	77	100%
		Kambing	38	100%

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			DISEMBER	DISEMBER(%)
12.	Permohonan Lesen			
	(i) Lesen Establisymen Makanan, Iklan Tempat Hiburan Awam, Garaj, Tred, Perniagaan dan Perindustrian	(i) Permohonan lesen Establisymen Makanan, Iklan Tempat Hiburan Awam, Garaj, Tred, Perniagaan dan Perindustrian diputuskan dalam tempoh empat (4) minggu.	205	100%
	(ii) Lesen Gerai Sementara/Gerai Bermusim	(ii) Permohonan lesen gerai sementara/gerai bermusim yang diluluskan dan lesen dikeluarkan dalam satu (1) hari	5	100%
13.	Pengendalian Aduan:			
	(i) Mengenai Sampah	Aduan mengenai sampah yang tidak dikutip pada hari pungutan akan diambil tindakan dalam tempoh 24 jam.	70	100%
	(ii) Mengenai Parit/Jalan	Aduan mengenai parit tersumbat dan kekotoran jalan akan diambil tindakan pemulihan dalam tempoh 24 jam.	120	100%
	(iii) Perkara-perkara Am	Semua aduan melalui surat, datang sendiri (bersemuka), telefon, laman web dan e-mel diakui terima dan disalurkan kepada jabatan yang berkenaan pada hari yang sama.	30	100%
	(iv) Maklumbalas kepada pelanggan	Maklumbalas kepada pelanggan akan diberi dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh aduan yang diterima.	286	100%
14.	Pertanyaan Am Mengenai Perundangan	Semua pertanyaan mengenai perundangan akan diberikan jawapan dalam tempoh empat belas (14) hari.	23	100%

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			DISEMBER	DISEMBER(%)
15.	Ulasan/Pandangan Teknikal Mengenai Perundangan	Ulasan/Pandangan teknikal dikemukakan dalam tempoh empat belas (14) hari.	25	100%
16.	Perkhidmatan Kaunter Pertanyaan	Semua pengunjung ke kaunter pertanyaan akan diberi layanan yang cepat dan cekap dalam tempoh tidak melebihi tiga (3) minit.	2,971	100%
17.	Aktiviti-aktiviti Rekreasi	Menghidupkan suasana taman melalui aktiviti-aktiviti rekreasi di Taman Perbandaran sebanyak 84 kali sebulan seperti berikut:- <ul style="list-style-type: none"> i. Senamrobik (12 kali sebulan) ii. 'Taichi' (20 kali sebulan) iii. Memanah (8 kali sebulan) iv. 'Line Dance' (16 kali sebulan) v. 'Ballroom Dancing' (4 kali sebulan) vi. ' Xiang Gong' (20 kali sebulan) vii. Senam Seni (4 kali sebulan) 	99	100%
18.	Tempahan Taman/Padang/Kompleks Majlis	Permohonan bagi tempahan balai-balai rakyat, padang-padang awam, taman-taman awam dan rekreasi, Kompleks Sukan Balik Pulau dan Stadium Bandaraya akan diputuskan serta-merta dan permohonan secara surat-menyurat akan dijawab dalam tempoh masa satu (1) minggu hingga dua (2) minggu.	645	100%