

**PRESTASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA PULAU PINANG
(OGOS 2018)**

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			OGOS	OGOS (%)
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.	28,126	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.	80	86.25%
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) Perakuan Pelan Lampu Jalan (80 hari) Perakuan Pelan Kerja Tanah (80 hari)	 3 2 4	 100% 100% 100%

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			OGOS	OGOS (%)
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.	4	100%
7.	Permohonan Kebenaran Merancang	Permohonan Kebenaran Merancang samada secara serentak atau berasingan akan diproses dan diputuskan dalam tempoh 108 hari.	18	22.22%
8	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%
9.	Taksiran Harta	Semua harta akan siap ditaksirkan dari tarikh penerimaan notis dalam tempoh lima (5) bulan.	2,103	100%
10.	Carian Dan Pertanyaan Mengenai Cukai Taksiran	Semua carian dan pertanyaan mengenai cukai taksiran akan dijawab dalam tempoh tujuh (7) hari.	2,781	100%
11.	Pengawalan dan Pencegahan Penyakit Berjangkit	Tindakan-tindakan untuk tujuan pengawalan dan pencegahan penyakit berjangkit yang berkesan akan dijalankan lima (5) hari seminggu.	121	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 Lembu Kambing	6,044 103 77	100% 100% 100%

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			OGOS	OGOS (%)
16.	Ulasan/Pandangan Teknikal Mengenai Perundangan	Ulasan/Pandangan teknikal dikemukakan dalam tempoh empat belas (14) hari.	24	100%
17.	Perkhidmatan Kaunter Pertanyaan	Semua pengunjung ke kaunter pertanyaan akan diberi layanan yang cepat dan cekap dalam tempoh tidak melebihi tiga (3) minit.	2,904	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) 	95	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.	623	100%