

**PRESTASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA PULAU PINANG
(MAC 2020)**

| 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. | 6,727 | 100% |
| 3. | Permohonan Pelan Bangunan | Permohonan Pelan Bangunan akan diproses dalam tempoh Tiga puluh tujuh (37) hari. | 34 | 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 - 11 | 100% - 100% |

| BIL | PERKHIDMATAN UTAMA | JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN | SASARAN | PENCAPAIAN |
|-----|--|--|-------------------|----------------------|
| | | | MAC | MAC (%) |
| 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. | 4 | 100% |
| 6. | Permohonan Kebenaran Merancang | Permohonan Kebenaran Merancang samada secara serentak atau berasingan akan diproses dan diputuskan dalam tempoh 108 hari. | 21 | 38.10% |
| 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 lima (5) bulan. | 32 | 100% |
| 9. | Carian Dan Pertanyaan Mengenai Cukai Taksiran | Semua carian dan pertanyaan mengenai cukai taksiran akan dijawab dalam tempoh tujuh (7) hari. | 2,060 | 100% |
| 10. | Pengawasan dan Pencegahan Penyakit Berjangkit | Tindakan-tindakan untuk tujuan pengawasan dan pencegahan penyakit berjangkit yang berkesan akan dijalankan lima (5) hari seminggu. | 5 | 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 Lembu Kambing | 5,454 61 22 | 100% 100% 100% |

| BIL | PERKHIDMATAN UTAMA | JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN | SASARAN | PENCAPAIAN |
|-----|--|---|---------|------------|
| | | | MAC | MAC (%) |
| 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. | 88 | 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. | 85 | 100% |
| | (ii) Mengenai Parit/Jalan | Aduan mengenai parit tersumbat dan kekotoran jalan akan diambil tindakan pemuliharaan dalam tempoh 48 jam. | 147 | 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. | 386 | 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 |
|-----|--|--|------------------------------|------------|
| | | | MAC | MAC (%) |
| 15. | Ulasan/Pandangan Teknikal Mengenai Perundangan | Ulasan/Pandangan teknikal dikemukakan dalam tempoh empat belas (14) hari. | 15 | 100% |
| 16. | Perkhidmatan Kaunter Pertanyaan | Semua pengunjung ke kaunter pertanyaan akan diberi layanan yang cepat dan cekap dalam tempoh tidak melebihi tiga (3) minit. | 3722 | 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. 'Line Dance' (16 kali sebulan) iv. 'Ballroom Dancing' (4 kali sebulan) v. ' Xiang Gong' (20 kali sebulan) vi. Senam Seni (4 kali sebulan) | 6 9 10 2 10 5 | 55% |
| 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. | 282 | 100% |