

**PRESTASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
MAJLIS BANDARAYA PULAU PINANG  
(MAC 2021)**

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.	9,486	100%
3.	Permohonan Pelan Bangunan	Permohonan Pelan Bangunan akan diproses dalam tempoh Tiga puluh tujuh (37) hari.	42	97.62%
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)	4 4 9	100% 100% 100%
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%

BIL	PERKHIDMATAN UTAMA	JENIS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN
			MAC	MAC (%)
6.	Permohonan Kebenaran Merancang	Permohonan Kebenaran Merancang samada secara serentak atau berasingan akan diproses dan diputuskan dalam tempoh 108 hari.	-	-
		Permohonan Kebenaran Merancang samada secara serentak/berasingan akan diproses dan diputuskan dalam tempoh 77 hari. – ILCS (SPPM)	11	36.36%
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 lima (5) bulan.	323	100%
9.	Carian Dan Pertanyaan Mengenai Cukai Taksiran	Semua carian dan pertanyaan mengenai cukai taksiran akan dijawab dalam tempoh tujuh (7) hari.	3,678	100%
10.	Pengawalan dan Pencegahan Penyakit Berjangkit	Tindakan-tindakan untuk tujuan pengawalan dan pencegahan penyakit berjangkit yang berkesan akan dijalankan lima (5) hari seminggu.	13	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	1,540	100%
		Lembu	93	100%
		Kambing	35	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.	90	100%
	(ii) Lesen Gerai Sementara/Gerai Bermusim	(ii) Permohonan lesen gerai sementara/gerai bermusim yang diluluskan dan lesen dikeluarkan dalam satu (1) hari	24	100%
13.	Pengendalian Aduan:			
	(i) Mengenai Sampah	Aduan mengenai sampah yang tidak dikutip pada hari pungutan akan diambil tindakan dalam tempoh 24 jam.	102	100%
	(ii) Mengenai Parit/Jalan	Aduan mengenai parit tersumbat dan kekotoran jalan akan diambil tindakan pemulihan dalam tempoh 48 jam.	262	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.	493	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.	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.	4,863	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"> <li>i. Senamrobik (12 kali sebulan)</li> <li>ii. 'Taichi' (20 kali sebulan)</li> <li>iii. 'Line Dance' (16 kali sebulan)</li> <li>iv. 'Ballroom Dancing' (4 kali sebulan)</li> <li>v. ' Xiang Gong' (20 kali sebulan)</li> <li>vi. Senam Seni (4 kali sebulan)</li> </ul>	17 27 19 4 27 9	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.	866	100%