

LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR
Bagi Bulan Ogos 2022

| BIL | JABATAN/BAHAGIAN | AKTIVITI | PENGURUSAN DATA (MBAS-T2000-UMUM-009) | | | ANALISA DATA | | | |
|-----|-------------------------------------|--|--|------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|--|------------|---|
| | | | Jumlah Bil./Tempoh Piagam | Selesai Dalam Piagam Bil.(%) | Melebihi Piagam Bil. (%) | Rujukan Geraf/Carta (Sila Lampirkan) | Punca | Pembetulan | Pencegahan Dan Penambahbaikan |
| 1 | PERANCANGAN DAN KOMUNIKASI KORPORAT | <p>1. Memastikan aduan awam yang diterima akan disalurkan kepada Jabatan / Bahagian berkaitan dalam tempoh 1 hari bekerja</p> <p>2. Maklumbalas jawapan di Jabatan/Bahagian berkaitan diterima dalam tempoh 5 hari bekerja</p> | 267 | 100% | 0 | Seperti Lampiran | maklumbalas yang diterima dari Jabatan/Bahagian melebihi tempoh yang ditetapkan piagam pelanggan | | memaklumkan (telefon) Jabatan/Bahagian yang terlibat untuk menjawab maklumbalas dengan kadar segera |

LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR
Bagi Bulan Ogos 2022

| BIL | JABATAN/BAHAGIAN | AKTIVITI | PENGURUSAN DATA (MBAS-T2000-UMUM-009) | | | ANALISA DATA | | | |
|-----|---|--|--|------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|-------|------------|-------------------------------|
| | | | Jumlah Bil./Tempoh Piagam | Selesai Dalam Piagam Bil.(%) | Melebihi Piagam Bil. (%) | Rujukan Geraf/Carta (Sila Lampirkan) | Punca | Pembetulan | Pencegahan Dan Penambahbaikan |
| 2 | KOMUNITI, LA 21 CAWANGAN POKOK SENA | 1. Penghantaran Dokumen PPKB kepada Kementerian Kesejahteraan Bandar, Perumahan dan Kerajaan Tempatan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima 2. Melaksanakan Program Khidmat Masyarakat bersama pihak berkepentingan sebulan sekali | | 100% | 0 | | | | |
| | | | 2 | 100% | 0 | | | | |

LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR
Bagi Bulan Ogos 2022

| BIL | JABATAN/BAHAGIAN | AKTIVITI | PENGURUSAN DATA (MBAS-T2000-UMUM-009) | | | ANALISA DATA | | | |
|-----|------------------|---|--|------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|---|------------|-------------------------------|
| | | | Jumlah Bil./Tempoh Piagam | Selesai Dalam Piagam Bil.(%) | Melebihi Piagam Bil. (%) | Rujukan Geraf/Carta (Sila Lampirkan) | Punca | Pembetulan | Pencegahan Dan Penambahbaikan |
| 3 | SUMBER MANUSIA | <p>1. Penyandang jawatan-jawatan gunasama samada berstatus tetap atau kontrak perlu melalui proses pertukaran dan penempatan semula tempat bertugas tidak melebihi tempoh 5 tahun</p> <p>2. Mesyuarat Lembaga Tatatertib bagi tujuan membuat keputusan bersidang tidak melebihi tempoh 14 hari dari bermulanya aktiviti terimaan maklumbalas surat pertuduhan</p> <p>3. Penghantaran dokumen persaraan yang lengkap ke bahagian Pasca Perkhidmatan KWAP diuruskan selewat-lewatnya 3 bulan dari tarikh persaraan wajib</p> <p>4. Aktiviti pengiklanan hingga aktiviti temuduga bagi satu jawatan diuruskan tidak melebihi tempoh 90 hari</p> <p>5. Peratusan pencapaian kehadiran 7 hari berkursus atau lebih dalam setahun di kalangan pegawai tetap Majlis adalah sebanyak 80%</p> <p>6. Aktiviti keputusan pemilihan calon kenaikan pangkat hingga aktiviti pengesahan kenaikan pangkat oleh Lembaga Kenaikan Pangkat MBAS dapat diuruskan tidak melebihi tempoh 60 hari</p> | 1 | 100% | 0 | Rujuk Lampiran | | | |
| | | | 1 | 100% | 0 | | | | |
| | | | 1 | 100% | 0 | | | | |
| | | | 0 | 0 | 0 | Rujuk Lampiran | | | |
| | | | 807 | 176 (21.81%) | 631 (78.19%) | Rujuk Lampiran | Pencapaian keseluruhan diukur sehingga Disember | | |
| | | | 0 | 0 | 0 | | | | |

LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR
Bagi Bulan Ogos 2022

| BIL | JABATAN/BAHAGIAN | AKTIVITI | PENGURUSAN DATA (MBAS-T2000-UMUM-009) | | | ANALISA DATA | | | |
|-----|------------------|---|--|------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|-------|------------|-------------------------------|
| | | | Jumlah Bil./Tempoh Piagam | Selesai Dalam Piagam Bil.(%) | Melebihi Piagam Bil. (%) | Rujukan Geraf/Carta (Sila Lampirkan) | Punca | Pembetulan | Pencegahan Dan Penambahbaikan |
| 4 | PENTADBIRAN | <p>1. Memastikan pengendalian Mesyuarat Tetap dan Majlis Penuh dilaksanakan bermula 7 hari sebelum mesyuarat sehingga 7 hari selepas mesyuarat</p> <p>2. Memastikan penyelenggaraan telah lengkap dilaksanakan dalam tempoh 10 hari selepas pengesahan Ketua Bahagian</p> <p>3. Memastikan pengumpulan semula borang kajian kepuasan pelanggan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh edaran</p> | 3 | 100% | 0 | | | | |
| | | | tiada | 100% | 0 | | | | |
| | | | tiada | 100% | 0 | | | | |

LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR
Bagi Bulan Ogos 2022

| BIL | JABATAN/BAHAGIAN | AKTIVITI | PENGURUSAN DATA (MBAS-T2000-UMUM-009) | | | ANALISA DATA | | | |
|-----|------------------|---|--|------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|-------|------------|-------------------------------|
| | | | Jumlah Bil./Tempoh Piagam | Selesai Dalam Piagam Bil.(%) | Melebihi Piagam Bil. (%) | Rujukan Geraf/Carta (Sila Lampirkan) | Punca | Pembetulan | Pencegahan Dan Penambahbaikan |
| 5 | PENGUATKUASA | 1. Mengambil tindakan pemantauan dan penguatkuasaan ke atas perniagaan / penjaja tanpa kelulusan dilaksanakan 5 hari seminggu | 109 | 100% | 0 | | | | |
| | | 2. Mengambil tindakan menurunkan banner / streamer haram tanpa kebenaran 5 hari seminggu | 330 | 100% | 0 | | | | |
| | | Memproses tuntutan semula barang rampasan dalam tempoh 24 jam selepas terima permohonan lengkap | 9 | 100% | 0 | | | | |

LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR
Bagi Bulan Ogos 2022

| BIL | JABATAN/BAHAGIAN | AKTIVITI | PENGURUSAN DATA (MBAS-T2000-UMUM-009) | | | ANALISA DATA | | | |
|-----|--------------------|---|--|------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|-------|------------|-------------------------------|
| | | | Jumlah Bil./Tempoh Piagam | Selesai Dalam Piagam Bil.(%) | Melebihi Piagam Bil. (%) | Rujukan Geraf/Carta (Sila Lampirkan) | Punca | Pembetulan | Pencegahan Dan Penambahbaikan |
| 6 | TEKNOLOGI MAKLUMAT | <p>1. Memastikan 80% kerosakan ICT yang tidak melibatkan alat ganti ditangani dan diselesaikan dalam tempoh tida (3) hari bekerja dari tarikh borang kerosakan yang lengkap diterima oleh Bahagian Teknologi Maklumat</p> <p>2. Memastikan 90% permohonan pembangunan Sistem Aplikasi Baru atau cadangan peningkatan yang diterima dari Jabatan/Bahagian pengguna dibuat kajian</p> | 3 | 100% | 0 | | | | |
| | | | 0 | 100% | 0 | | | | |

LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR
Bagi Bulan Ogos 2022

| BIL. | JABATAN/BAHAGIAN | AKTIVITI | PENGURUSAN DATA (MBAS-T2000-UMUM-009) | | | Rujukan Geraf/Carta (Sila Lampirkan) | Punca | Pembetulan | Pencegahan Dan Penambahbaikan |
|------|----------------------------------|---|--|---------------------------------------|--------------------------------|--|---|------------|----------------------------------|
| | | | Jumlah Bil./Tempoh Piagam | Selesai Dalam Piagam Bil.(%) | Melebihi Piagam Bil. (%) | | | | |
| 7 | AKAUN, BAYARAN DAN BELANJAWAN | <p>1. Pembayaran kepada pembekal atau kontraktor adalah dalam tempoh (4) di Bahagian akaun, Bayaran dan Belanjawan dari tuntutan lengkap diterima sehingga proses bayaran secara EFT</p> <p>2. Penyediaan belanjawan Majlis Bandaraya Alor Setar untuk kelulusan Kerajaan Negeri Kedah adalah (3) hari sebelum tarikh tamat penyerahan tertakluk kepada Pekeliling atau arahan daripada SUK</p> | 87 | 47 (54%) | 40 (46%) | | | | |
| | | | 1 | 80% | 0 | | Semakan bajet untuk semua Jabatan dalam peringkat akhir sebelum diserahkan ke BKT | | |

LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR
Bagi Bulan Ogos 2022

| BIL. | JABATAN/BAHAGIAN | AKTIVITI | PENGURUSAN DATA (MBAS-T2000-UMUM-009) | | | ANALISA DATA | | | |
|------|------------------|---|--|------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|-------|------------|--|
| | | | Jumlah Bil./Tempoh Piagam | Selesai Dalam Piagam Bil.(%) | Melebihi Piagam Bil. (%) | Rujukan Geraf/Carta (Sila Lampirkan) | Punca | Pembetulan | Pencegahan Dan Penambahbaikan |
| 8 | HASIL | <p>1. Memberi perkhidmatan kaunter bayaran yang cekap, jujur, amanah,mesra dan selesa. Pelanggan akan dilayan tidak lebih 15 minit pada waktu biasa dan 30 minit pada waktu puncak</p> <p>2. Memastikan bil-bil cukai taksiran diserahkan ke alamat premis selewat-lewatnya pada 15 Januari setiap tahun untuk penggal pertama dan 15 Julai bagi penggal kedua</p> <p>3. Tindakan sitaan dibuat 15 hari selepas Notis E dikeluarkan sehingga pengeluaran Notis E penggal berikutnya</p> | 2875 | 2872 (99.89%) | 3(0.11%) | Seperti Lampiran | | | Pertambahan bil bulanan akan dihantar secara serah tangan oleh Penghantar Notis sebelum 15hb. setiap bulan |

LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR
Bagi Bulan Ogos 2022

| BIL | JABATAN/BAHAGIAN | AKTIVITI | PENGURUSAN DATA (MBAS-T2000-UMUM-009) | | | ANALISA DATA | | | |
|-----|------------------|---|--|------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|-------|------------|-------------------------------|
| | | | Jumlah Bil./Tempoh Piagam | Selesai Dalam Piagam Bil.(%) | Melebihi Piagam Bil. (%) | Rujukan Geraf/Carta (Sila Lampirkan) | Punca | Pembetulan | Pencegahan Dan Penambahbaikan |
| 9 | PENILAIAN | <p>1. Proses penilaian bangunan tambahan perlu disiapkan dalam tempoh 90 hari bekerja dari terima memo pelan pindaan sehingga nilai disahkan</p> <p>2. Menyiapkan proses nilai cukai taksiran bangunan baru dalam tempoh 90 hari bekerja bermula daripada terima Borang F hingga pengesahan nilai</p> <p>3. Proses penetapan penomboran perlu disiapkan dalam tempoh 90 hari bekerja dari terima permohonan sehingga surat kelulusan penomboran dikeluarkan</p> | 9 | 100% | 0 | | | | |
| | | | 2 | 100% | 0 | | | | |
| | | | 4 | 100% | 0 | | | | |

LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR
Bagi Bulan Ogos 2022

| BIL | JABATAN/BAHAGIAN | AKTIVITI | PENGURUSAN DATA (MBAS-T2000-UMUM-009) | | | ANALISA DATA | | | |
|-----|------------------|--|--|------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|-------|------------|-------------------------------|
| | | | Jumlah Bil./Tempoh Piagam | Selesai Dalam Piagam Bil.(%) | Melebihi Piagam Bil. (%) | Rujukan Geraf/Carta (Sila Lampirkan) | Punca | Pembetulan | Pencegahan Dan Penambahbaikan |
| 10 | PENGURUSAN HARTA | <p>1. Aset perlu didaftarkan dalam masa 2 minggu dari tarikh pengesahan penerimaan</p> <p>2. Kelulusan penyewaan premis akan diberi dalam masa 14 hari bekerja selepas temuduga dijalankan</p> <p>3. Proses sitaan ruang niaga akan dijalankan selepas tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan notis tunggakan</p> <p>4. Kelulusan tempahan kemudahan MBAS dan UTC akan diberi dalam tempoh 7 hari bekerja</p> <p>5. Daftar profail kawasan pemajuan perlu didaftarkan dalam tempoh 2 bulan dari tarikh penyerahan milikan kosong (Pemaju kepada Pembeli)</p> <p>6. Badan Pengurusan Bersama ditubuhkan dalam tempoh 12 bulandari tarikh penyerahan milikan kosong</p> <p>7. Sijil pendaftaran dikeluarkan dalam tempoh 7 hari bekerja selepas tarikh permohonan diterima</p> <p>8. Aduan perlu diselesaikan dalam tempoh 30 hari bekerja</p> <p>9. Aduan yang diterima akan diserahkan untuk tindakan Jabatan berkenaan dalam tempoh 7 hari bekerja</p> | 0 | 0 | 0 | | | | |
| | | | 0 | 0 | 0 | | | | |
| | | | 31 | 100% | 0 | | | | |
| | | | 17 | 100% | 0 | | | | |
| | | | 0 | 0 | 0 | | | | |
| | | | 0 | 0 | 0 | | | | |
| | | | 0 | 0 | 0 | | | | |
| | | | 0 | 0 | 0 | | | | |

LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR
Bagi Bulan Ogos 2022

| BIL. | JABATAN/BAHAGIAN | AKTIVITI | PENGURUSAN DATA (MBAS-T2000-UMUM-009) | | | ANALISA DATA | | | |
|------|------------------------------|---|--|------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|-------|------------|-------------------------------|
| | | | Jumlah Bil./Tempoh Piagam | Selesai Dalam Piagam Bil.(%) | Melebihi Piagam Bil. (%) | Rujukan Geraf/Carta (Sila Lampirkan) | Punca | Pembetulan | Pencegahan Dan Penambahbaikan |
| 11 | ARKITEK DAN KAWALAN BANGUNAN | 1. Memastikan kelulusan permohonan pelan tambahan dan pindaan diperolehi dalam piagam 14 hari dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap | 47 | 35 (74%) | 12 (26%) | | | | |
| | | 2. Memastikan kelulusan permohonan pelan setara (pagar dan awning) diperolehi dalam tempoh piagam 1 hari dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap | 16 | 13 (81%) | 3 (19%) | | | | |
| | | 3. Memastikan wang pertaruhan dikembalikan dalam tempoh piagam 14 hari dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap | 8 | 4 (50%) | 4 (50%) | | | | |

LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR
Bagi Bulan Ogos 2022

| BIL. | JABATAN/BAHAGIAN | AKTIVITI | PENGURUSAN DATA (MBAS-T2000-UMUM-009) | | | ANALISA DATA | | | |
|------|----------------------------------|--|--|------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|-------|------------|-------------------------------|
| | | | Jumlah Bil./Tempoh Piagam | Selesai Dalam Piagam Bil.(%) | Melebihi Piagam Bil. (%) | Rujukan Geraf/Carta (Sila Lampirkan) | Punca | Pembetulan | Pencegahan Dan Penambahbaikan |
| 12 | BANGUNAN BARU DAN PENGUATKUASAAN | <p>1. Penyediaan ulasan kelulusan pelan bangunan kepada OSC dalam tempoh 7 hari waktu bekerja</p> <p>2. Penyediaan surat kelulusan pelan bangunan dalam tempoh 7 hari daripada sempurna tunai syarat</p> <p>3. Kelulusan permit sementara bagi kerja-kerja kecil bangunan akan dikeluarkan dalam tempoh 14 hari daripada permohonan lengkap</p> <p>4. Memproses kelulusan Bangunan Sementara dalam tempoh 60 hari sehingga mendapat keputusan mesyuarat</p> <p>5. Memproses kelulusan Menara Telekomunikasi dalam tempoh 60 hari sehingga mendapat keputusan mesyuarat</p> <p>6. Memproses kelulusan Papan Paparan Iklan (billboard) dalam tempoh 60 hari sehingga mendapat keputusan mesyuarat</p> <p>7. mengambil tindakan penguatkuasaan ke atas bangunan tanpa kebenaran yang tidak boleh diluluskan di kawasan pentadbiran MBAS kecuali di atas rizab atau tanah kerajaan mengikut prosedur yang ditetapkan</p> | 11 | 100% | 0 | | | | |
| | | | 2 | 100% | 0 | | | | |
| | | | 0 | 0 | 0 | | | | |
| | | | 8 | 100% | 0 | | | | |
| | | | 0 | 0 | 0 | | | | |
| | | | 1 | 100% | 0 | | | | |
| | | | 0 | 0 | 0 | | | | |

LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR
Bagi Bulan Ogos 2022

| BIL | JABATAN/BAHAGIAN | AKTIVITI | PENGURUSAN DATA (MBAS-T2000-UMUM-009) | | | ANALISA DATA | | | |
|-----|------------------|---|--|------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|-------|------------|-------------------------------|
| | | | Jumlah Bil./Tempoh Piagam | Selesai Dalam Piagam Bil.(%) | Melebihi Piagam Bil. (%) | Rujukan Geraf/Carta (Sila Lampirkan) | Punca | Pembetulan | Pencegahan Dan Penambahbaikan |
| 13 | KEJURUTERAAN | 1. Permohonan projek pembangunan dalam tempoh 8 minggu dari terima arahan | 0 | 0 | 0 | | | | |
| | | 2. Pengurusan projek pembangunan dalam tempoh 6 minggu | 0 | 0 | 0 | | | | |
| | | 3. Pembaikan kerosakan insfastruktur, kemudahan awam dan asset Majlis secara pesanan terus dalam tempoh 3 minggu | 7 | 100% | 0 | | | | |
| | | 4. Pembaikan kerosakan premis dan insfastruktur awam milik Majlis secara tenaga dalaman MBAS dalam tempoh 72 jam | 77 | 100% | 0 | | | | |
| | | 5. Permit korekan jalan di dalam rizab jalan MBAS dalam tempoh 14 hari daripada terima permohonan sehingga surat permohonan wang pertaruhan dikeluarkan | 16 | 100% | 0 | | | | |
| | | 6. Pembaikan kerosakan kenderaan Majlis dalam tempoh 5 hari bekerja bermula daripada terima arahan | 2 | 100% | 0 | | | | |
| | | 7. Kelulusan pelan lampu jalan dalam tempoh 5 minggu | 2 | 100% | 0 | | | | |
| | | 8. Kelulasaan pelan kerja tanah dalam tempoh 90 hari | 2 | 100% | 0 | | | | |
| | | 9. Kelulusan pelan jalan dan parit dalam tempoh 90 hari | 2 | 100% | 0 | | | | |
| | | 10. Penguatkuasaan kerja tanah dalam tempoh 48 jam | 0 | 0 | 0 | | | | |
| | | 11. Pengurusan aduan kerosakan insfastruktur, kemudahan awam dan premis Majlis dalam tempoh 7 hari | 45 | 100% | 0 | | | | |
| | | 12. Penyelenggaraan kenderaan, mesin dan jentera MBAS dalam tempoh 3 hari | 11 | 100% | 0 | | | | |

LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR
Bagi Bulan Ogos 2022

| BIL | JABATAN/BAHAGIAN | AKTIVITI | PENGURUSAN DATA (MBAS-T2000-UMUM-009) | | | ANALISA DATA | | | |
|-----|-------------------------|--|--|------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|-------|------------|-------------------------------|
| | | | Jumlah Bil./Tempoh Piagam | Selesai Dalam Piagam Bil.(%) | Melebihi Piagam Bil. (%) | Rujukan Geraf/Carta (Sila Lampirkan) | Punca | Pembetulan | Pencegahan Dan Penambahbaikan |
| 14 | PERANCANGAN PEMBANGUNAN | 1. Kertas kerja permohonan kebenaran merancang akan dikemukakan kepada Bahagian OSC Majlis Bandaraya Alor Setar dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima | 11 | 100% | 0 | | | | |
| | | 2. Sokongan Ubah Jenis Kegunaan Tanah/Pecahan akan dikemukakan kepada Bahagian OSC Majlis Bandaraya Alor Setar dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima | 3 | 100% | 0 | | | | |
| | | 3. Kertas kerja permohonan Penamaan Skim Pembangunan akan dikemukakan kepada Bahagian OSC Majlis Bandaraya Alor Setar dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima | 2 | 100% | 0 | | | | |
| | | 4. Notis bagi penguatkuasaan tanpa kebenaran merancang akan disediakan dalam tempoh 14 hari dari tarikh arahan pengeluaran notis | 4 | 100% | 0 | | | | |

LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR
Bagi Bulan Ogos 2022

| BIL | JABATAN/BAHAGIAN | AKTIVITI | PENGURUSAN DATA (MBAS-T2000-UMUM-009) | | | ANALISA DATA | | | |
|-----|------------------|--|--|------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|--|------------|--|
| | | | Jumlah Bil./Tempoh Piagam | Selesai Dalam Piagam Bil.(%) | Melebihi Piagam Bil. (%) | Rujukan Geraf/Carta (Sila Lampirkan) | Punca | Pembetulan | Pencegahan Dan Penambahbaikan |
| 15 | LANDSKAP | <p>1. Permohonan kelulusan pelan landskap hendaklah dilaksanakan dalam tempoh 50 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima</p> <p>2. Tindakan memasang tag kekal di pokok yang termasuk dalam senarai inventori, dilaksanakan dalam tempoh 30 hari dari tarikh siap inventori bagi sesuatu lokasi. Proses inventori pokok teduhan dilaksanakan satu (1) tahun sekali</p> <p>3. Memastikan siasatan untuk setiap tindakan bagi aduan yang diterima yang melibatkan kerja-kerja pangkasan atau penebangan pokok di dalam kawasan penyelenggaraan MBAS diselesaikan dalam tempoh masa (7) tujuh hari bekerja</p> | 5 | 3 (60%) | 2 (40%) | | | | |
| | | | 112 | 62 (55%) | 50 (45%) | Seperti Lampiran | Tag sementara rosak dan perlu ditagging semula | | |
| | | | 33 | 100% | 0 | | Pokok besar/berisiko | | Pemantauan dan penyelenggaraan dilakukan secara berskala |

LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR
Bagi Bulan Ogos 2022

| BIL | JABATAN/BAHAGIAN | AKTIVITI | PENGURUSAN DATA (MBAS-T2000-UMUM-009) | | | ANALISA DATA | | | |
|-----|--|--|--|------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|-------|------------|---|
| | | | Jumlah Bil./Tempoh Piagam | Selesai Dalam Piagam Bil.(%) | Melebihi Piagam Bil. (%) | Rujukan Geraf/Carta (Sila Lampirkan) | Punca | Pembetulan | Pencegahan Dan Penambahbaikan |
| 16 | KAWALAN PENYAKIT DAN PROMOSI KESIHATAN | <p>1. Menyelesaikan masalah berkaitan aduan anjing liar dalam tempoh 2 hari</p> <p>2. Menyelesaikan masalah berkaitan aduan Demam Denggi dan Demam Denggi Berdarah dalam tempoh 2 hari</p> | 33 | 100% | | | | | <p>Setiap aduan yang dibuat oleh pengadu hendaklah disertakan segala maklumat yang lengkap terutamanya nombor telefon dan lokasi yang betul bagi memudahkan tindakan pihak Majlis</p> <p>Walaupun 1 kes dikira wabak, keutamaan akan diberikan, kawalan fogging serta merta apabila mendapat motifikasi daripada Kementerian Kesihatan Malaysia</p> |

LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR
Bagi Bulan Ogos 2022

| BIL. | JABATAN/BAHAGIAN | AKTIVITI | PENGURUSAN DATA (MBAS-T2000-UMUM-009) | | | ANALISA DATA | | | |
|------|------------------|---|--|------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|-------|------------|-------------------------------|
| | | | Jumlah Bil./Tempoh Piagam | Selesai Dalam Piagam Bil.(%) | Melebihi Piagam Bil. (%) | Rujukan Geraf/Carta (Sila Lampirkan) | Punca | Pembetulan | Pencegahan Dan Penambahbaikan |
| 17 | PELESENAN | 1. Proses kelulusan permohonan lesen komposit tidak berisiko yang lengkap akan diluluskan dalam tempoh 1 hari (hari bekerja) dari tarikh permohonan diterima sehingga kelulusan rasmi | 52 | 100% | 0 | | | | |
| | | 2. Proses kelulusan permohonan lesen komposit berisiko yang lengkap akan diluluskan dalam tempoh 30 hari (hari bekerja) dari tarikh permohonan diterima sehingga kelulusan rasmi | 10 | 100% | 0 | | | | |
| | | 3. Proses kelulusan lesen billboard yang lengkap akan diluluskan dalam tempoh 14 hari (hari bekerja) dari tarikh permohonan diterima sehingga kelulusan rasmi | 1 | 100% | 0 | | | | |
| | | 4. Proses pengesahan syarat bagi premis makanan dalam tempoh 35 hari (hari bekerja) dari tarikh tamat tempoh syarat | 16 | 100% | 0 | | | | |

LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR
Bagi Bulan Ogos 2022

| BIL | JABATAN/BAHAGIAN | AKTIVITI | PENGURUSAN DATA (MBAS-T2000-UMUM-009) | | | ANALISA DATA | | | |
|-----|------------------------------|---|--|------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|-------|------------|-------------------------------|
| | | | Jumlah Bil./Tempoh Piagam | Selesai Dalam Piagam Bil.(%) | Melebihi Piagam Bil. (%) | Rujukan Geraf/Carta (Sila Lampirkan) | Punca | Pembetulan | Pencegahan Dan Penambahbaikan |
| 18 | PENGURUSAN PASAR DAN PENJAJA | <p>1. Memproses permohonan lesen gerai Majlis dalam tempoh satu hari bekerja</p> <p>2. Memproses permohonan lesen pasar sehari/malam yang diurus dan diselia oleh Majlis dalam tempoh 14 hari bekerja</p> | 2 | 100% | 0 | | | | |
| | | | 48 | 40 (83%) | 8 (17%) | | | | Pemohon mengikut syarat |

LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR
Bagi Bulan Ogos 2022

| BIL. | JABATAN/BAHAGIAN | AKTIVITI | PENGURUSAN DATA (MBAS-T2000-UMUM-009) | | | ANALISA DATA | | | |
|------|------------------------------------|--|--|------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|-------|------------|-------------------------------|
| | | | Jumlah Bil./Tempoh Piagam | Selesai Dalam Piagam Bil.(%) | Melebihi Piagam Bil. (%) | Rujukan Geraf/Carta (Sila Lampirkan) | Punca | Pembetulan | Pencegahan Dan Penambahbaikan |
| 19 | INSPEKTORAT KESIHATAN PERSEKITARAN | 1. Merancang dan melaksanakan operasi penguatkuasaan undang-undang kesihatan persekitaran sekurang-kurangnya 12 kali sebulan | 22 | 17 (77%) | 5 (23%) | | | | |

LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR
Bagi Bulan Ogos 2022

| BIL | JABATAN/BAHAGIAN | AKTIVITI | PENGURUSAN DATA (MBAS-T2000-UMUM-009) | | | ANALISA DATA | | | |
|-----|---------------------|---|--|------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|-------|------------|-------------------------------|
| | | | Jumlah Bil./Tempoh Piagam | Selesai Dalam Piagam Bil.(%) | Melebihi Piagam Bil. (%) | Rujukan Geraf/Carta (Sila Lampirkan) | Punca | Pembetulan | Pencegahan Dan Penambahbaikan |
| 20 | PERKHIDMATAN BANDAR | 1. Notis pembersihan akan dikeluarkan kepada Pemilik Tanah/Rumah dalam tempoh 14 hari bekerja | 22 | 100% | 0 | seperti lampiran | | | |

LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR
Bagi Bulan Ogos 2022

| BIL | JABATAN/BAHAGIAN | AKTIVITI | PENGURUSAN DATA (MBAS-T2000-UMUM-009) | | | ANALISA DATA | | | |
|-----|------------------|---|--|------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|-------|------------|-------------------------------|
| | | | Jumlah Bil./Tempoh Piagam | Selesai Dalam Piagam Bil.(%) | Melebihi Piagam Bil. (%) | Rujukan Geraf/Carta (Sila Lampirkan) | Punca | Pembetulan | Pencegahan Dan Penambahbaikan |
| 21 | UNDANG-UNDANG | <p>1. Memastikan kertas siasatan disemak dalam tempoh 3 minggu dari tarikh penerimaan daripada Jabatan/Bahagian berkaitan</p> <p>2. Memastikan dokumen perjanjian disediakan dalam tempoh 4 bulan dari tarikh permohonan lengkap dari Jabatan/Bahagian berkaitan</p> <p>3. Memastikan pendakwaan dijalankan dalam tempoh 2 bulan dari selepas kes didaftarkan di Mahkamah</p> <p>4. Memastikan draf undang-undang kecil siap dalam tempoh 6 bulan dari tarikh penerimaan maklumat lengkap dari Jabatan/Bahagian berkaitan</p> | 15 | 100% | | Lampiran A | | | |
| | | | 6 | 100% | | | | | |
| | | | 15 | 100% | | | | | |
| | | | 0 | 0 | | | | | |

LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR
Bagi Bulan Ogos 2022

| BIL. | JABATAN/BAHAGIAN | AKTIVITI | PENGURUSAN DATA (MBAS-T2000-UMUM-009) | | | ANALISA DATA | | | |
|------|------------------|---|--|------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|-------|------------|--|
| | | | Jumlah Bil./Tempoh Piagam | Selesai Dalam Piagam Bil.(%) | Melebihi Piagam Bil. (%) | Rujukan Geraf/Carta (Sila Lampirkan) | Punca | Pembetulan | Pencegahan Dan Penambahbaikan |
| 22 | AUDIT DALAM | 1. Memastikan laporan pemerhatian audit dapat dikeluarkan dalam jumlah 8 kali setahun | 1 | 100% | | | | | Laporan Pemerhatian Audit Bilangan 3/2022 : Pengauditan Pengurusan Perolehan Bil. 1/2022 (Perlanjutan tempoh kontrak yang bernilai diantara RM20,000 - RM200,000) Bahagian Bekalan Kontrak, MBAS |

LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR
Bagi Bulan Ogos 2022

| BIL | JABATAN/BAHAGIAN | AKTIVITI | PENGURUSAN DATA (MBAS-T2000-UMUM-009) | | | ANALISA DATA | | | |
|-----|------------------|---|--|------------------------------|--------------------------|---|--|------------|-------------------------------|
| | | | Jumlah Bil./Tempoh Piagam | Selesai Dalam Piagam Bil.(%) | Melebihi Piagam Bil. (%) | Rujukan Geraf/Carta (Sila Lampirkan) | Punca | Pembetulan | Pencegahan Dan Penambahbaikan |
| 23 | PUSAT SETEMPAT | 1. Memastikan kelulusan dasar permohonan kebenaran merancang diperolehi dalam tempoh 57 hari (minimum) atau 99 hari (maksimum-sekiranya ada pindaan pelan) | 4 | 1 (100%) | 0 | | Tiga (3) permohonan masih dalam proses/tempoh piagam | | |
| | | 2. Memastikan kelulusan dasar permohonan serentak (Pelan Bangunan, Pelan Jalan & Parit dan Pelan Kerja Tanah) diperolehi dalam tempoh 80 hari (minimum) atau 92 hari (maksimum-sekiranya ada pindaan pelan) | 3 | 0 | 0 | Rujuk Portal OSC 3.0 http://www.epbt.gov.my/osc/v2/LaporSelesaiPiagamProses1.cfm | Tiga (3) permohonan masih dalam proses/tempoh piagam | | |
| | | 3. Memastikan kelulusan dasar permohonan diperolehi dalam tempoh 50 hari (bangunan) atau 99 hari (maksimum-sekiranya ada pindaan pelan) | 5 | 0 | 0 | | Lima (5) permohonan masih dalam proses/tempoh piagam | | |
| | | 4. Memastikan mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat (OSC) diadakan 2 kali sebulan | 2 kali sebulan | 100% | 0 | | | | |

LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR
Bagi Bulan Ogos 2022

| BIL | JABATAN/BAHAGIAN | AKTIVITI | PENGURUSAN DATA (MBAS-T2000-UMUM-009) | | | ANALISA DATA | | | |
|-----|---------------------|--|--|------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|-------|------------|-------------------------------|
| | | | Jumlah Bil./Tempoh Piagam | Selesai Dalam Piagam Bil.(%) | Melebihi Piagam Bil. (%) | Rujukan Geraf/Carta (Sila Lampirkan) | Punca | Pembetulan | Pencegahan Dan Penambahbaikan |
| 24 | BEKALAN DAN KONTRAK | <p>1. Memastikan proses pembelian terus dalam tempoh masa 7 hari bermula daripada kelulusan pembelian sehingga penyediaan permohonan perbelanjaan (KEW)</p> <p>2. Memastikan prosedur sekretariat pemilihan sebutarga dalam tempoh 40 hari bermula dari pelawaan sebutarga</p> | 4 | 100% | 0 | | | | |
| | | | 16 | 100% | 0 | | | | |

