

LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR
Bagi Bulan Ogos 2023

| 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 | KUALITI DAN KOMUNIKASI KORPORAT | 1. Memastikan aduan awam yang diterima akan disalurkan kepada Jabatan / Bahagian berkaitan dalam tempoh 1 hari bekerja | 240 | 100% | 0 | | | | |

LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR
Bagi Bulan Ogos 2023

| 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 | <p>1. Lawatan pemeriksaan tapak rumah pemohon PPKB dilaksana dalam tempoh 14 hari bekerja daripada tarikh permohonan lengkap diterima</p> <p>2. Melaksanakan Program Khidmat Masyarakat bersama pihak berkepentingan sebulan sekali</p> | 0 | | 0 | | | | |
| | | | 2 | 100% | 0 | | | | |

LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR
Bagi Bulan Ogos 2023

| 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 berstatus tetap atau kontrak perlu melalui proses pertukaran dan penempatan semula tempat bertugas tidak melebihi tempoh 5 tahun bagi jawatan sensitif dan tidak melebihi 8 tahun bagi jawatan bukan sensitif</p> <p>2. Mesyuarat Lembaga Tatatertib bagi tujuan membuat keputusan bersidang tidak melebihi tempoh 30 hari dari bermulanya aktiviti terimaan maklumbalas surat pertuduhan tertakluk kepada jadual pengurusan tertinggi</p> <p>3. Penghantaran dokumen persaraan yang lengkap ke bahagian Pasca Perkhidmatan JPA diuruskan selewat-lewatnya 3 bulan daripada tarikh persaraan wajib</p> <p>4. Aktiviti terimaan borang permohonan pada tarikh tutup permohonan hingga aktiviti temuduga jawatan bagi satu jawatan diuruskan tidak melebihi 90 hari</p> <p>5. Peratusan pencapaian kehadiran 4 hari berkursus atau lebih dalam setahun di kalangan pegawai tetap Majlis adalah sebanyak 80%</p> <p>6. Rayuan oleh pegawai yang tidak berjaya dalam pertimbangan kenaikan pangkat dalam tempoh 30 hari dari tarikh surat pemakluman dikeluarkan tetapi dikecualikan bagi kenaikan pangkat secara Time-Based Kecemerlangan (TBK)</p> | <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>821</p> <p>0</p> | <p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p>185 (23%)</p> <p>0</p> | <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>636 (77%)</p> <p>0</p> | <p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p>Rujuk Lampiran</p> | <p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p>Pencapaian keseluruhan diukur sehingga Disember</p> | | |

LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR
Bagi Bulan Ogos 2023

| 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 kelengkapan pejabat 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> | 2 | 100% | 0 | | Tidak dilaksanakan berikutan tiada ahli Majlis | | |
| | | | 0 | | 0 | | | | |
| | | | 0 | | 0 | | | | |

LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR
Bagi Bulan Ogos 2023

| 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 | 200 | 100% | 0 | | | | |
| | | 2. Mengambil tindakan menurunkan banner / streamer haram tanpa kebenaran 5 hari seminggu | 44 | 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 2023

| 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 kerosakan ICT yang tidak melibatkan alat ganti ditangani dan diselesaikan dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh aduan diterima</p> <p>2. Memastikan aduan khidmat sokongan sistem diberi maklumbalas kepada pengadu dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh aduan diterima</p> | 4 | 100% | 0 | | | | |
| | | | 0 | | 0 | | | | |

LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR
Bagi Bulan Ogos 2023

| 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 | BAYARAN DAN BELANJAWAN | <p>1. Pembayaran kepada pembekal atau kontraktor adalah dalam tempoh (4) hari dari tuntutan lengkap diterima sehingga proses bayaran secara EFT di ABB</p> <p>2. Penyediaan belanjawan Majlis Bandaraya Alor Setar untuk kelulusan Kerajaan Negeri Kedah adalah tertakluk kepada Pekeliling atau arahan daripada SUK</p> | 77 | 59 (77%) | 18 (23%) | | | | |
| | | | 1 | 80% | 0 | | Mesyuarat Teknikal Bajet 2024 Bil. Ketiga telah diadakan pada 10 September 2023 bersama Ybhg. Datuk Bandar, MBAS bagi membincangkan deraf semakan bajet setiap bahagian dan jabatan | | |

LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR
Bagi Bulan Ogos 2023

| 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 dalam tempoh tidak melebihi 15 minit</p> <p>2. Memastikan semua bil cukai taksiran diserahkan ke alamat pegangan selewat-lewatnya pada 31 Disember /30 Jun setiap penggal</p> <p>3. Memastikan kutipan cukai taksiran mencapai sekurang-kurangnya 85% daripada unjuran tahunan</p> <p>4. Memastikan operasi sitaan tunggakan cukai taksiran mencapai sekurang-kurangnya 80% daripada sasaran tahunan</p> | 2171 | 2158 (99.40%) | 13(0.60%) | Seperti Lampiran | | | |
| | | | 3075 | 1579 (51%) | 1496 (49%) | KPI sita sehingga Ogos 2023 -6030 pegangan | 1) Pegangan tidak dijumpai/roboh sebanyak 433 pegangan 2) Perancangan pelaksanaan operasi yang kurang sistematik | 1) Penggunaan Sistem ePBAY | Pemantauan sitaan ke atas setiap pegawai operasi sitaan melalui jadual perancangan bulanan |

LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR
Bagi Bulan Ogos 2023

| 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 60 hari bekerja dari terima permohonan sehingga surat kelulusan penomboran dikeluarkan</p> | 8 | 100% | 0 | | | | |
| | | | 5 | 100% | 0 | | | | |
| | | | 6 | 100% | 0 | | | | |

LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR
Bagi Bulan Ogos 2023

| 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. Kelulusan penyewaan premis harta komersial akan diberi dalam masa 14 hari bekerja selepas temuduga dijalankan</p> <p>2. Kelulusan tempahan kemudahan MBAS dan UTC akan diberi dalam tempoh 3 hari bekerja</p> <p>3. Badan Pengurusan Bersama ditubuhkan dalam tempoh 12 bulan daripada tarikh penyerahan milikan kosong</p> <p>4. Sijil pendaftaran dikeluarkan dalam tempoh 7 hari bekerja selepas tarikh permohonan diterima</p> <p>5. Permohonan proses kelulusan permohonan petak khas dalam tempoh 5 hari bekerja</p> | 1 | 100% | 0 | | | | |
| | | | 19 | 100% | 0 | | | | |
| | | | 0 | | 0 | | | | |
| | | | 0 | | 0 | | | | |
| | | | 0 | | 0 | | | | |

LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR
Bagi Bulan Ogos 2023

| 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 | <p>1. Memastikan kelulusan permohonan pelan tambahan dan pindaan diperolehi dalam piagam 14 hari dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap</p> <p>2. Memastikan kelulusan permohonan pelan setara (pagar dan awning) diperolehi dalam tempoh piagam 1 hari dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap</p> <p>3. Memastikan wang pertaruhan dikembalikan dalam tempoh piagam 14 hari dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap</p> | 53 | 44 (83%) | 9 (17%) | | | | |
| | | | 9 | 100% | | | | | |
| | | | 5 | 100% | | | | | |

LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR
Bagi Bulan Ogos 2023

| 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 | 1. Penyediaan ulasan kelulusan pelan bangunan kepada OSC dalam tempoh 7 hari waktu bekerja | 6 | 100% | 0 | | | | |
| | | 2. Penyediaan surat kelulusan pelan bangunan dalam tempoh 7 hari daripada sempurna tunai syarat | 4 | 100% | 0 | | | | |
| | | 3. Kelulusan permit sementara bagi kerja-kerja kecil bangunan akan dikeluarkan dalam tempoh 14 hari daripada permohonan lengkap | 4 | 100% | 0 | | | | |
| | | 4. Memproses kelulusan Bangunan Sementara dalam tempoh 60 hari sehingga mendapat keputusan mesyuarat | 4 | 100% | 0 | | | | |
| | | 5. Memproses kelulusan Menara Telekomunikasi dalam tempoh 60 hari sehingga mendapat keputusan mesyuarat | 1 | 100% | 0 | | | | |
| | | 6. Memproses kelulusan Papan Paparan Iklan (billboard) dalam tempoh 60 hari sehingga mendapat keputusan mesyuarat | 0 | | 0 | | | | |
| | | 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 | 3 | 100% | 0 | | | | |

LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR
Bagi Bulan Ogos 2023

| 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 | 2 | 100% | 0 | | | | |
| | | 2. Pengurusan projek pembangunan dalam tempoh 6 minggu | 3 | 100% | 0 | | | | |
| | | 3. Pembaikan kerosakan insfastruktur, kemudahan awam dan asset Majlis secara pesanan terus dalam tempoh 3 minggu | 0 | | 0 | | | | |
| | | 4. Pembaikan kerosakan premis dan insfrastruktur awam milik Majlis secara tenaga dalaman MBAS dalam tempoh 72 jam | 75 | 100% | 0 | | | | |
| | | 5. Permit korekan jalan di dalam rizab jalan MBAS dalam tempoh 14 hari daripada terima permohonan sehingga surat permohonan wang pertaruhan dikeluarkan | 11 | 100% | 0 | | | | |
| | | 6. Pembaikan kerosakan kenderaan Majlis dalam tempoh 5 hari bekerja bermula daripada terima arahan | 15 | 10 (67%) | 5 (33%) | | Kenderaan lambat masuk, alat ganti | | |
| | | 7. Kelulusan pelan lampu jalan dalam tempoh 33 hari | 3 | 100% | 0 | | | | |
| | | 8. Kelulusan pelan kerja tanah dalam tempoh 92 hari | 3 | 100% | 0 | | | | |
| | | 9. Kelulusan pelan jalan dan parit dalam tempoh 92 hari | 3 | 100% | 0 | | | | |
| | | 10. Penguatkuasaan kerja tanah dalam tempoh 48 jam | 0 | 0 | 0 | | | | |
| | | 11. Pengurusan aduan kerosakan insfrastruktur, kemudahan awam dan premis Majlis dalam tempoh 7 hari | 21 | 100% | 0 | | | | |
| | | 12. Penyelenggaraan kenderaan, mesin dan jentera MBAS dalam tempoh 3 hari | 8 | 6 (75%) | 2 (25%) | | Kenderaan lewat masuk | | |

LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR
Bagi Bulan Ogos 2023

| 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 | <p>1. Permohonan kebenaran merancang akan dikemukakan kepada Bahagian OSC Majlis Bandaraya Alor Setar dalam tempoh 30 hari daripada tarikh permohonan lengkap diterima</p> <p>2. Sokongan Ubah Jenis Kegunaan Tanah/Pecahan (UJKT) akan dikemukakan kepada Bahagian OSC Majlis Bandaraya Alor Setar dalam tempoh 30 hari daripada tarikh permohonan lengkap diterima</p> <p>3. Permohonan kelulusan Penamaan Skim Pembangunan akan dikemukakan kepada Bahagian OSC Majlis Bandaraya Alor Setar dalam tempoh 30 hari daripada tarikh permohonan lengkap diterima</p> <p>4. Notis bagi penguatkuasaan tanpa kebenaran merancang akan disediakan dalam tempoh 14 hari dari tarikh arahan pengeluaran notis</p> | 14 | 100% | 0 | | | | |
| | | | 3 | 100% | 0 | | | | |
| | | | 0 | | 0 | | | | |
| | | | 7 | 100% | 0 | | | | |

LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR
Bagi Bulan Ogos 2023

| 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 (6) enam hari bekerja</p> | 0 | | 0 | | | | |
| | | | 206 | 120 (58%) | 86 (42%) | Seperti Lampiran | Perlu ditagging semula | | |
| | | | 41 | 100% | 0 | | Pokok besar/berisiko | | Pemantauan dan penyelenggaraan dilakukan secara berkala |

LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR
Bagi Bulan Ogos 2023

| 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 3 hari</p> <p>2. Menyelesaikan masalah berkaitan aduan kes Denggi dan kes Denggi Berdarah dalam tempoh 3 hari</p> | 30 | 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 2023

| 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 | <p>1. Proses kelulusan permohonan lesen komposit tidak berisiko yang lengkap akan diluluskan dalam tempoh 1 hari (hari bekerja) daripada tarikh permohonan diterima sehingga kelulusan rasmi</p> <p>2. Proses kelulusan permohonan lesen komposit berisiko yang lengkap akan diluluskan dalam tempoh 30 hari (hari bekerja) dari tarikh permohonan diterima sehingga kelulusan rasmi</p> <p>3. Proses kelulusan lesen billboard yang lengkap akan diluluskan dalam tempoh 7 hari (hari bekerja) daripada tarikh permohonan diterima sehingga kelulusan rasmi</p> | 97 | 100% | 0 | | | | |
| | | | 13 | 100% | 0 | | | | |
| | | | 2 | 100% | 0 | | | | |

LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR
Bagi Bulan Ogos 2023

| 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 PENAJA | <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> | 1 | 100% | 0 | | | | |
| | | | 7 | 100% | 0 | | | | Pemohon mengikut syarat |

LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR
Bagi Bulan Ogos 2023

| 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 | 13 | 100% | | | | | |

LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR
Bagi Bulan Ogos 2023

| 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. Tindakan pembersihan dan penyelenggaraan dilaksanakan dalam tempoh 14 hari bekerja pemilik premis daripada tarikh menerima notis. Siasatan aduan akan dilakukan dalam tempoh 3 hari bekerja selepas aduan diterima | 8 | 100% | 0 | seperti lampiran | | | |

LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR
Bagi Bulan Ogos 2023

| 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> | 39 | 100% | | Lampiran A | | | |
| | | | 3 | 100% | | | | | |
| | | | 6 | 100% | | | | | |
| | | | 0 | 0 | | | | | |

LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR
Bagi Bulan Ogos 2023

| 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 | 2 | 100% | | | | | |

LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR
Bagi Bulan Ogos 2023

| 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 | <p>1. Memastikan kelulusan dasar permohonan kebenaran merancang diperolehi dalam tempoh 57 hari (minimum) atau 99 hari (maksimum-sekiranya ada pindaan pelan)</p> <p>2. Memastikan kelulusan dasar permohonan serentak (Pelan Bangunan, Pelan Jalan & Parit dan Pelan Kerja Tanah) diperolehi dalam tempoh 50 hari (minimum) atau 92 hari (maksimum-sekiranya ada pindaan pelan)</p> <p>3. Memastikan kelulusan dasar permohonan diperolehi dalam tempoh 50 hari (bangunan) atau 92 hari (maksimum-sekiranya ada pindaan pelan)</p> <p>4. Memastikan mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat (OSC) diadakan 2 kali sebulan</p> | 10 | 0 | 0 | | Lima (5) permohonan masih dalam proses/tempoh piagam 99 hari | | |
| | | | 5 | 0 | 0 | Rujuk Portal OSC 3.0 http://www.epbt.gov.my/osc/v2/LaporSelesaiPiagamProses1.cfm Rujuk Lampiran A | | | |
| | | | 55 | 0 | 0 | | Empat puluh tiga (43) permohonan masih dalam proses/tempoh piagam 92 hari | | |
| | | | 2 kali sebulan | 100% | 0 | Takwim MJOSC bagi Tahun 2023 Rujuk Lampiran B | | | |

LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR
Bagi Bulan Ogos 2023

| 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 bekerja daripada kelulusan pembelian sehingga penyediaan perbelanjaan (KEW)</p> <p>2. Memastikan prosedur sekretariat pemilihan sebutharga dalam tempoh 40 hari bermula dari pelawaan sebutharga</p> | 1 | 100% | 0 | | | | |
| | | | 10 | 100% | 0 | | | | |

