

**LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI
MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR**

Bagi Tempoh Bulan Mac – Mei 2018

BIL	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	1. Memastikan aduan awam yang diterima akan disalurkan kepada Jabatan/Bahagian berkaitan dalam tempoh 1 hari bekerja	347 Aduan	347 (100%)	-	Seperti Lampiran	-	-	-
		2. Maklumbalas jawapan di Jabatan/Bahagian berkaitan diterima dalam tempoh 5 hari bekerja	347 Aduan	341 (98%)	6 (2%)	-	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 Tempoh Bulan Mac – Mei 2018

BIL	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.	PELANCONGAN, SUKAN DAN KOMUNITI	Menyediakan laporan bulanan penyewaan padang sebelum 15 haribulan tiap-tiap bulan	3 Laporan	3 (100%)	-	-	-	-	-

**LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI
MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR**

Bagi Tempoh Bulan Mac – Mei 2018

BIL	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.	PELANCONGAN, SUKAN DAN KOMUNITI	<p>1. Penghantaran Dokumen PPKB kepada Kementerian Kesejahteraan Bandar, Perumahan Dan Kerajaan Tempatan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima</p> <p>2. Melaksanakan Program Khidmat Masyarakat bersama pihak berkepentingan sebulan sekali</p>	-	-	-	-	-	-	-
			4 Kali	4 (100%)	-	-	-	-	-

**LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI
MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR**

Bagi Tempoh Bulan Mac - Mei 2018

BIL	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.	SUMBER MANUSIA	<p>1. Penyanggah 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 JPA diuruskan selewat-lewatnya 3 bulan dari tarikh persaraan wajib</p> <p>4. Aktiviti pengiklanan hingga aktiviti temuduga jawatan 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>	7	71.42%	28.58%	Rujuk Lampiran 1			
			2	50%	50%	Rujuk Lampiran 2			
			1	100%	0%	Rujuk Lampiran 3			
			7	100%	0%	Rujuk Lampiran 4			
				100%	0%	Rujuk Lampiran 5			
			2	100%	0%	Rujuk Lampiran 6			
									Analisa data dapat dirujuk di dalam fail bahagian yang terlibat

**LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI
MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR**

Bagi Tempoh Bulan Mac – Mei 2018

BIL	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.	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>	<p>11 Mesyuarat</p> <p>tiada</p> <p>186 reponden</p>	<p>11 (100%)</p> <p>tiada</p> <p>100%</p>	-				

**LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI
MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR**

Bagi Tempoh Bulan Mac – Mei 2018

BIL	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.	PENGUATKUASAAN	1. Penguatkuasaan perniagaan tanpa kelulusan akan dijalankan 5 hari seminggu 2. Tindakan menurunkan banting tanpa permit dijalankan dalam tempoh 24 jam dari tarikh maklumat lengkap diterima 3. Memastikan 95% barang rampasan yang telah tamat tempoh tuntutan diselesaikan dalam tempoh 7 hari bekerja	449	449 (100%)	-				
			156	156 (100%)	-				
			15	15 (100%)	-				

**LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI
MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR**

Bagi Tempoh Bulan Mac – Mei 2018

BIL	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.	TEKNOLOGI MAKLUMAT	<p>1. Memastikan 80% kerosakan ICT yang tidak melibatkan alat ganti ditangani dan diselesaikan dalam tempoh tiga (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/ pengguna dibuat kajian</p>	3	3 (100%)	-				
			0	0 (100%)	-				

**LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI
MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR**

Bagi Tempoh Bulan Mac – Mei 2018

BIL	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.	AKAUN, BAYARAN DAN BELANJAWAN	<p>1. Pembayaran kepada pembekal atau kontraktor adalah dalam tempoh (7) hari dari tuntutan lengkap diterima sehingga proses bayaran secara EFT</p> <p>2. Penyediaan belanjawan Majlis Bandaraya Alor Setar untuk kelulusan Kerajaan Negeri Kedah adalah pada atau sebelum 31 Ogos tahun semasa tertakluk kepada Pekeliling atau arahan daripada SUK</p>	221 Pembayaran	55 (25%)	166 (75%)				
			1	(80%)	-		<p>-Deraf pertama bajet dari bahagian/jabatan diserahkan ke Bahagian ABB pada/sebelum 31.5.2018</p> <p>-Mesyuarat teknikal bajet diadakan pada 3.7.2018</p> <p>-Pemeriksaan bajet untuk deraf kedua antara bahagian/jabatan bersama Tn. Setiausaha bermula pada 5.8.2018 hingga 19.8.2018</p>		

**LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI
MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR**

Bagi Tempoh Bulan Mac – Mei 2018

BIL	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.	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 pad 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>	<p>Piagam dicapai 100% (Mac</p> <p>Piagam dicapai 100%</p> <p>-</p>	<p>7576 (99.87%)</p> <p>100%</p> <p>-</p>	<p>10 (0.13%)</p>	<p>Seperti lampiran</p>	<p>Masa diambil bagi berurusan dengan pihak atasan bagi ansuran bayaran cukai pintu</p>		

**LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI
MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR**

Bagi Tempoh Bulan Mac – Mei 2018

BIL	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.	PENILAIAN	1. Proses penilaian perlu disiapkan dalam tempoh 7 hari bekerja	19 Unit	11 (57.8%)	8 (42.1%)	-	-Fail bergerak	-Buka sampul kecil	-
		2. Menyiapkan proses nilai cukai taksiran bangunan baru dalam tempoh 14 hari bekerja bermula daripada terimaan Borang F hingga penyediaan laporan bangunan baru	21 permohonan	11 (52.3%)	10 (47.6%)		-Dokumen tidak lengkap	-Minta pemaju hantar Borang Penyata Pemilik dan pelan yang lengkap dengan segera	-Sentiasa memaklumkan perkara ini kepada pemaju
		3. Proses penetapan penomboran perlu disiapkan dalam tempoh 14 hari bekerja dari terima permohonan sehingga surat kelulusan penomboran dikeluarkan	22 Unit	10 (45.4%)	12 (54.5%)		-tapak masih kosong -pemaju belum mengemukakan salinan resit pembayaran	-Minta pemaju hantar salinan resit pembayaran dengan segera	-Sentiasa memaklumkan perkara ini kepada pemaju

**LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI
MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR**

Bagi Tempoh Bulan Mac – Mei 2018

BIL	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.	PENGURUSAN HARTA	1. Aset perlu didaftarkan dalam masa 2 minggu dari tarikh pengesahan penerimaan	8	8 (100%)	-				
		2. Kelulusan penyewaan premis akan diberi dalam masa 14 hari bekerja selepas temuduga dijalankan	37	37 (100%)	-				
		3. Proses sitaan ruang niaga akan dijalankan selepas tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan notis tunggakan	69	69 (100%)	-				
		4. Kelulusan tempahan Kemudahan MBAS dan UTC akan diberi dalam tempoh 7 hari bekerja	Mac hingga Jun 2018	69 (100%)	-				
		5. Daftar profail kawasan pemajuan perlu didaftarkan dalam tempoh 2 bulan dari tarikh penyerahan milikan kosong (Pemaju kepada Pembeli)	Tapak Pameran : 36 Bilik Seminar : 15 Dewan Mesyuarat : 18 Jumlah : 69	-	-				
		6. Badan Pengurusan Bersama ditubuhkan dalam tempoh 12 bulan dari tarikh penyerahan milikan kosong	1	1 (100%)	-				
		7. Sijil pendaftaran dikeluarkan dalam tempoh 7 hari bekerja selepas tarikh permohonan diterima	-	-	-				
		8. Aduan perlu diselesaikan dalam tempoh 30 hari bekerja	2	2	-				
		9. Aduan yang diterima akan diserahkan untuk tindakan Jabatan berkenaan dalam tempoh 7 hari bekerja	2	2 (100%)	-				

**LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI
MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR**

Bagi Tempoh Bulan Mac – Mei 2018

BIL	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.	ARKITEK DAN KAWALAN BANGUNAN	<p>1. Memastikan kelulusan permohonan pelan tambahan dan pindaan diperolehi dalam tempoh 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>	<p>143 Permohonan</p>	<p>135 (94.41%)</p>	<p>8 (5.59%)</p>				<p>Mengujudkan Pra-Permohonan sebelum permohonan rasmi dibuat</p> <p>Membuat pindaan pada tujuan dari 1 hari kepada 24 jam waktu berkerja</p> <p>Membuat pindaan pada tujuan dari 14 hari kepada 14 hari waktu berkerja</p>		
			<p>22 Permohonan</p>	<p>20 (90.91%)</p>	<p>2 (9.09%)</p>				<p>Dokumen tidak lengkap -Tunai syarat (cth:buang sisa longgokan bahan binaan, lepa dinding jiran sebelah dll) -Sistem perakaunan tergendala -Lain-lain</p>		
			<p>40 Permohonan</p>	<p>34 (85.00%)</p>	<p>6 (15.00%)</p>						

**LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI
MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR**

Bagi Tempoh Bulan Mac – Mei 2018

BIL	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.	BANGUNAN BARU DAN PENGUATKUASAAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyediaan ulasan kelulusan pelan bangunan kepada OSC dalam tempoh 7 hari waktu bekerja 2. Penyediaan surat kelulusan pelan bangunan dalam tempoh 7 hari daripada sempurna tunai syarat 3. Kelulusan permit sementara bagi kerja-kerja kecil bangunan akan dikeluarkan dalam tempoh 14 hari daripada permohonan lengkap 4. Memproses kelulusan Bangunan Sementara dalam tempoh 60 hari sehingga mendapat keputusan mesyuarat 5. Memproses kelulusan Menara Telekomunikasi dalam tempoh 60 hari sehingga mendapat keputusan mesyuarat 6. Memproses kelulusan Papan Paparan Iklan (Billboard) dalam tempoh 60 hari sehingga mendapat keputusan mesyuarat 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 	11	11 (100%)	0				
			25	15 (60%)	10 (40%)				
			17	2 (13.33%)	15 (86.66%)				
			4	3 (75%)	1 (25%)				
			3	0 (0%)	3 (100%)				
			4	0 (0%)	4 (100%)				
			0	0	0				

**LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI
MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR**

Bagi Tempoh Bulan Mac – Mei 2018

BIL	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.	KEJURUTERAAN	<p>1. Permohonan projek pembangunan dalam tempoh 8 minggu dari terima arahan</p> <p>2. Pengurusan projek pembangunan dalam tempoh 6 minggu</p> <p>3. Pembaikan kerosakan insfrastruktur , kemudahan awam dan asset Majlis secara sebutharga dalam tempoh 3 minggu</p> <p>4. Pembaikan kerosakan premis dan insfrastruktur awam milik Majlis secara tenaga dalaman MBAS dalam tempoh 72 jam</p> <p>5. Permit korekan jalan di dalam rizab jalan MBAS dalam tempoh 14 hari daripada terima permohonan sehingga surat permohonan wang pertaruhan dikeluarkan</p> <p>6. Pembaikan kerosakan kenderaan Majlis dalam tempoh 5 hari bekerja bermula daripada terima arahan</p> <p>7. Kelulusan pelan lampu jalan dalam tempoh 5 minggu</p>	<p>1 Permohonan</p> <p>1 Projek</p> <p>39 Kerosakan</p> <p>14 Kerosakan</p> <p>15 Permohonan</p> <p>44 Kerosakan</p> <p>15 Kelulusan</p>	<p>1 (100%)</p> <p>1 (100%)</p> <p>39 (100%)</p> <p>14 (100%)</p> <p>13 (96.97%)</p> <p>38 (86.36%)</p> <p>9 (60%)</p>	<p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>2 (3.03%)</p> <p>6 (13.64%)</p> <p>6 (40%)</p>		<p>Kelewatan pengeluaran surat</p> <p>-Brek sukar dapat dalam pasaran -hub tayar sukar dapat dalam pasaran</p> <p>Tidak membuat pindaan pelan lampu jalan</p>		<p>Meletak tagging berwarna pada fail yang belum diambil tindakan</p> <p>Membuat pindaan & mematuhi semua syarat teknikal</p>

		8. Kelulusan pelan kerja tanah dalam tempoh 47 hari	15 Kelulusan	1 (6.67%)	14 (93.33%)		Pindaan pelan untuk tunai syarat		
		9. Kelulusan pelan jalan dan parit dalam tempoh 47 hari	12 Kelulusan	1 (8.33%)	11 (91.67%)				
		10. Penguatkuasaan kerja tanah dalam tempoh 48 jam	-	-	-				
		11. Pengurusan aduan kerosakan infrastruktur, kemudahan awam dan premis Majlis dalam tempoh 7 hari	217 Aduan	204 (94%)	13 (6%)				
		12. Penyelenggaraan kenderaan, mesin dan jentera MBAS dalam tempoh 3 hari	30 Penyelenggaraan	30 (100%)	-				

**LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI
MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR**

Bagi Tempoh Bulan Mac – Mei 2018

BIL	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 PEMBANGUNAN	<p>1. Kertas kerja permohonan kebenaran merancang akan dikemukakan kepada Bahagian OSC Majlis Bandaraya Alor Setar dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima</p> <p>2. Sokongan Ubah Jenis Kegunaan Tanah/Pecahan dakan dikemukakan kepada Bahagian OSC Majlis Bandaraya Alor Setar dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima</p> <p>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</p> <p>4. Notis bagi penguatkuasaan tanpa kebenaran merancang akan disediakan dalam tempoh 14 hari dari tarikh arahan pengeluaran notis</p>	<p style="text-align: center;">45 Permohonan</p> <p style="text-align: center;">9 Permohonan</p> <p style="text-align: center;">5 Permohonan</p> <p style="text-align: center;">13 Notis</p>	<p style="text-align: center;">45 (100%)</p> <p style="text-align: center;">4 (44%)</p> <p style="text-align: center;">5 (100%)</p> <p style="text-align: center;">13 (100%)</p>	<p style="text-align: center;">-</p> <p style="text-align: center;">5 (56%)</p> <p style="text-align: center;">-</p> <p style="text-align: center;">-</p>				

**SETAR LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI
MAJLIS BANDARAYA ALOR**

Bagi Tempoh Bulan Mac – Mei 2018

BIL	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.	LANDSKAP	<p>1. Permohonan kelulusan pelan landskap hendaklah dilaksanakan dalam tempoh 21 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 dengan kekerapan 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 enam (6) hari bekerja</p>	<p>3 Permohonan</p> <p>1594 Nos</p> <p>5 Aduan</p>	<p>3 (100%)</p> <p>1594 (100%)</p> <p>5 (100%)</p>	<p>0</p> <p>-</p> <p>-</p>	<p>Seperti lampiran</p>	<p>Rebut dan hujan lebat</p>		<p>Pemantauan dan penyelenggaraan dilakukan secara berskala</p>

**LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI
MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR**

Bagi Tempoh Bulan Mac – Mei 2018

BIL	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.	KAWALAN PENYAKIT DAN PROMOSI KESIHATAN	<p>1. Menyelesaikan masalah berkaitan aduan anjing liar dalam tempoh 2 hari</p> <p>46 Aduan</p> <p>(100%)</p> <p>-</p> <p>-</p>						Setiap aduan yang dibuat oleh pengadu hendaklah disertakan segala maklumat yang lengkap terutamanya nombor telefon dan lokasi yang betui bagi memudahkan tindakan pihak Majlis	
		<p>2. Menyelesaikan masalah berkaitan aduan Demam Denggi dan Demam Denggi Berdarah dalam tempoh 2 hari</p> <p>1</p> <p>(100%)</p>						Walaupun 1 kes dikira wabak, keutamaan akan diberikan, kawalan fogging serta merta apabila mendapat motifikasi daripada Kementerian Kesihatan Malaysia	

**LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI
MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR**

Bagi Tempoh Bulan Mac – Mei 2018

BIL	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.	PELESENAN	<p>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</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 14 hari (hari bekerja) dari tarikh permohonan diterima sehingga kelulusan rasmi</p> <p>4. Proses pengesahan syarat bagi premis makanan dalam tempoh 35 hari (hari bekerja) dari tarikh tamat tempoh syarat</p>	<p style="text-align: center;">19 Permohonan</p> <p style="text-align: center;">15 Permohonan</p> <p style="text-align: center;">2 Permohonan</p> <p style="text-align: center;">37 Permohonan</p>	<p style="text-align: center;">19 (100%)</p> <p style="text-align: center;">15 (100%)</p> <p style="text-align: center;">-</p> <p style="text-align: center;">37 (100%)</p>	-				

**LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI
MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR**

Bagi Tempoh Bulan Mac – Mei 2018

BIL	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.	PENGURUSAN PASAR DAN PENJAJA	1. Memproses permohonan lesen gerai Majlis dalam tempoh satu hari bekerja	5 Permohonan	5 (100%)	-	-	-	-	
		2. Memproses permohonan lesen pasar sehari/malam yang diurus dan diselia oleh Majlis dalam tempoh 14 hari bekerja	45 Permohonan	41 (91%)	4 (9%)	-	-	-	

**LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI
MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR**

Bagi Tempoh Bulan Mac – Mei 2018

BIL	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.	INSPEKTORAT KESIHATAN PERSEKITARAN	Merancang dan melaksanakan operasi penguatkuasaan undang-undang kesihatan persekitaran sekurang-kurangnya 12 kali sebulan	Mac : 12 Apr : 12 Mei : 12	15 (125%) 12 (100%) 11 (91.6%)	+3 (25%) 0 -1 (8%)		-tiada anggota penguatkuasa -pertindihan jadual dengan bahagian penguatkuasa	Menggantikan operasi yang terpaksa dibatalkan	Menambahkan bilangan operasi dalam jadual perancangan

**LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI
MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR**

Bagi Tempoh Bulan Mac – Mei 2018

BIL	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.	PERKHIDMATAN BANDAR	Notis Pembersihan akan dikeluarkan kepada Pemilik Tanah / Rumah dalam tempoh 14 hari bekerja	6 Fail	4 (67%)	2 (33%)	Seperti lampiran			

**LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI
MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR**

Bagi Tempoh Bulan Mac – Mei 2018

BIL	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.	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 dari tarikh penerimaan maklumat lengkap dari jabatan / Bahagian berkaitan</p>	7	7 (100%)	-	-	-	-	-
			3	3 (100%)	-	-	-	-	-
			2	2 (100%)	-	-	-	-	-
			1	1 100%	-	-	-	-	-

**LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI
MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR**

Bagi Tempoh Bulan Mac – Mei 2018

BIL	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.	AUDIT DALAM	Memastikan Laporan Pemerhatian Audit dapat dikeluarkan dalam jumlah 8 kali setahun	2 Laporan Setiap suku tahun (Rujuk Lampiran 1)	2 Laporan	-	Lampiran		-	

**LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI
MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR**

Bagi Tempoh Bulan Mac – Mei 2018

BIL	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.	PUSAT SETEMPAT	<p>1. Memastikan kelulusan dasar permohonan diperolehi dalam tempoh piagam berikut:-</p> <p>a) Pelan kebenaran merancang 57 hari</p> <p>b) Pelan serentak (Pelan bangunan, pelan jalan dan parit dan pelan kerja tanah) iaitu 80 hari</p> <p>c) Pelan bangunan 37 hari</p> <p>2. Memastikan mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat (OSC) diadakan 2 kali sebulan</p>	<p>19</p> <p>11</p> <p>13</p> <p>2 Kali sebulan</p>	<p>19 (100%)</p> <p>11 (100%)</p> <p>13 (100%)</p> <p>2 (100%)</p>	<p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>	<p>Seperti lampiran</p> <p>Seperti lampiran</p> <p>Seperti lampiran</p>	<p>Rujuk Portal OSC 3.0</p> <p>http://www.e-pbt.gov.my/osc/v2/LaporSelesaiPiagamProses1.cfm</p>		

**LAPORAN KEPATUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI
MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR**

Bagi Tempoh Bulan Mac – Mei 2018

BIL	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.	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 sebutharga dalam tempoh 40 hari bermula dari pelawaan sebutharga</p>	<p style="text-align: center;">20 Permohonan</p>	<p style="text-align: center;">20 (100%)</p>	-	Seperti lampiran			
			<p style="text-align: center;">17 Sebutharga</p>	<p style="text-align: center;">17 (100%)</p>	-				