

LAPORAN ANALISIS DATA 2016

1.0 PENDAHULUAN

Laporan Analisis Data ini adalah rumusan daripada pelaksanaan MS ISO 9001: 2008 yang dilaksanakan di Majlis Perbandaran Bentong. Ia meliputi Prosedur Kualiti Sokongan dan Prosedur Kualiti Objektif yang telah dibangunkan dan diamalkan oleh semua Jabatan dan Bahagian di Majlis Perbandaran Bentong.

Selaras dengan kehendak Manual Kualiti (MK-MPB-01), Majlis Perbandaran Bentong telah membuat satu analisa berhubung pencapaian objektif kualiti bagi tujuan penambahbaikan prosedur-prosedur kualiti yang telah dibangunkan. Data-data yang dikumpulkan adalah mulai daripada tahun 2014 sehingga tahun 2016.

2.0 TUJUAN LAPORAN

Tujuan laporan ini disediakan adalah untuk membuat penambahbaikan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti seperti berikut:-

1. Mengenalpasti tahap peningkatan mutu perkhidmatan melalui Maklum balas yang diberi oleh pelanggan di dalam Borang "Cadangan/ Pandangan/Komen" dan "Kad Maklumbalas Pelanggan"
2. Statistik naik turun perkhidmatan teras yang disediakan;
3. Peningkatan mutu perkhidmatan yang diberikan berdasarkan maklumbalas pelanggan dan statistik naik turun perkhidmatan; dan
4. Mutu perkhidmatan yang diberikan oleh Pembekal samada mematuhi kehendak jabatan atau tidak.
5. Mengenalpasti kelemahan perkhidmatan yang diberikan
6. Memudahkan proses pemantauan keberkesanan pelaksanaan prosedur-prosedur kualiti yang telah dibangunkan.

3.0 SKOP ANALISA

Skop analisa dalam laporan ini merangkumi aspek-aspek berikut:

- 3.1. Tahap pencapaian semasa di setiap Jabatan/Bahagian
- 3.2. Pematuhan ke atas keperluan produk/perkhidmatan
- 3.3. Kriteria dan trend proses-proses kerja yang terlibat
- 3.4. Mengenalpasti masalah dan tindakan pencegahan yang diambil oleh setiap Jabatan/Bahagian
- 3.5. Maklumat prestasi pembekal

4.0 LAPORAN DARI JABATAN DAN BAHAGIAN

Laporan ini dibentangkan bagi mengetahui tahap pematuhan ke atas keperluan produk perkhidmatan. Tahap ini diukur melalui statistik prestasi perkhidmatan yang disediakan. Manakala kriteria dan proses kerja yang terlibat dapat dinilai daripada maklumbalas pelanggan dan statistik turun naik status perkhidmatan di Majlis Perbandaran Bentong.

Analisa data pematuhan ke atas keperluan produk/perkhidmatan ini merangkumi 13 Jabatan dan Bahagian dan dijelaskan seperti di lampiran-lampiran berikut:

4.1 JABATAN KEJURUTERAAN

Laporan Jabatan ini merangkumi empat aspek iaitu:

- 4.1.1 Prosedur kelulusan pelan lampu jalan
- 4.1.2 Prosedur kelulusan pelan kerjatanah, jalan dan perparitan
- 4.1.3 Laporan penyenggaraan kenderaan
- 4.1.4 Laporan keseluruhan prestasi/proses yang dijalankan

4.1.1 PROSEDUR KELULUSAN PELAN LAMPU JALAN

4.1.1.1Objektif kualiti

Permohonan kelulusan Pelan Lampu Jalan dalam tempoh masa yang ditetapkan.

4.1.1.2Petunjuk prestasi

Permohonan diberi keputusan Lulus/Tangguh/Tolak dalam tempoh 14 hari bekerja bagi dokumen yang lengkap.

4.1.1.3Rekod pelaksanaan

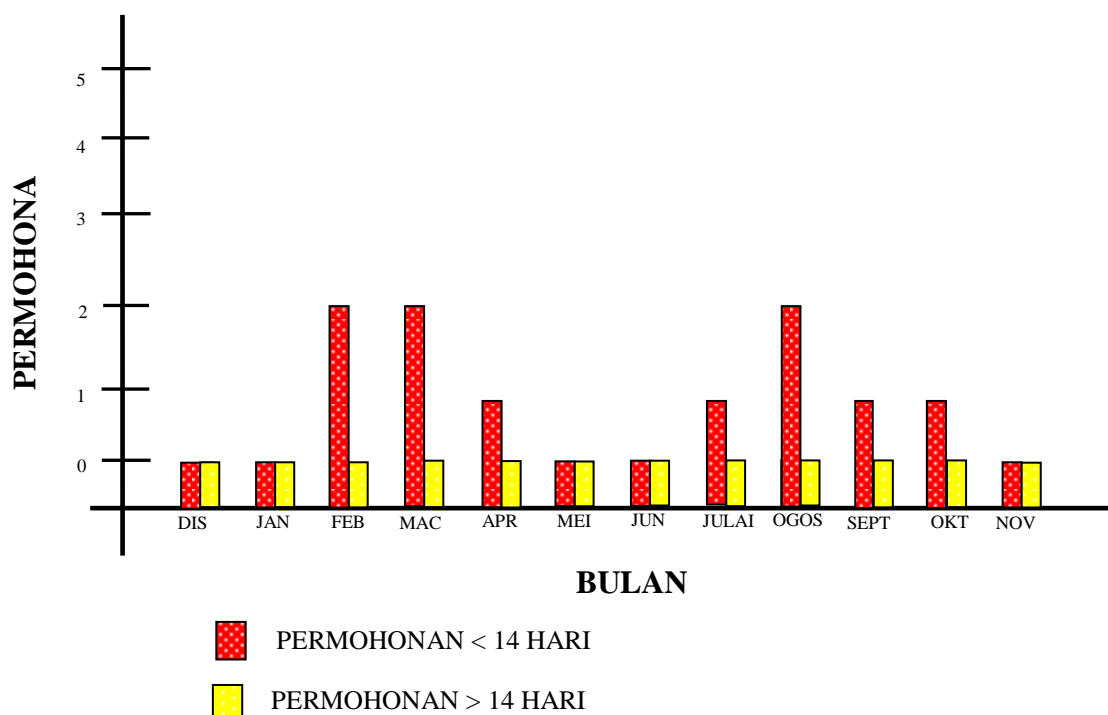
1. Surat permohonan daripada Bahagian OSC
2. Resit Bayaran
3. Surat kelulusan yang diproses oleh Jabatan Kejuruteraan

4.1.1.4 Data pencapaian

BULAN/ 2016	JUMLAH PERMOHONAN	JUMLAH DALAM TEMPOH 14 HARI	JUMLAH MELEBIHI TEMPOH 14 HARI	% PATUH
DIS 2015	*	-		-
JAN	*	-		-
FEB	2	2	-	100%
MAC	2	2	-	100%
APR	1	1	-	100%
MEI	*	-		-
JUN	*	-		-
JULY	1	1	-	100%
AUG	2	2	-	100%
SEPT	1	1	-	100%
OKT	1	1	-	100%
NOV	*	-		-
JUMLAH	10	10		

* *Tiada permohonan diterima*

CARTA BAR PERMOHONAN KELULUSAN PELAN LAMPU JALAN 2016



4.1.1.5 Kesimpulan

Daripada analisis data, didapati proses permohonan kelulusan pelan Lampu Jalan adalah mencapai Objektif Kualiti.

4.1.2 PROSEDUR KELULUSAN PELAN KERJATANAH, JALAN DAN PERPARITAN

4.1.2.1 Objektif kualiti

Permohonan kelulusan Pelan Kerjatanah, Jalan dan Perparitan dalam tempoh masa yang ditetapkan.

4.1.2.2 Petunjuk prestasi

Permohonan diberi keputusan Lulus/Tangguh/Tolak dalam tempoh 60 hari bekerja bagi dokumen yang lengkap.

4.1.2.3 Rekod pelaksanaan

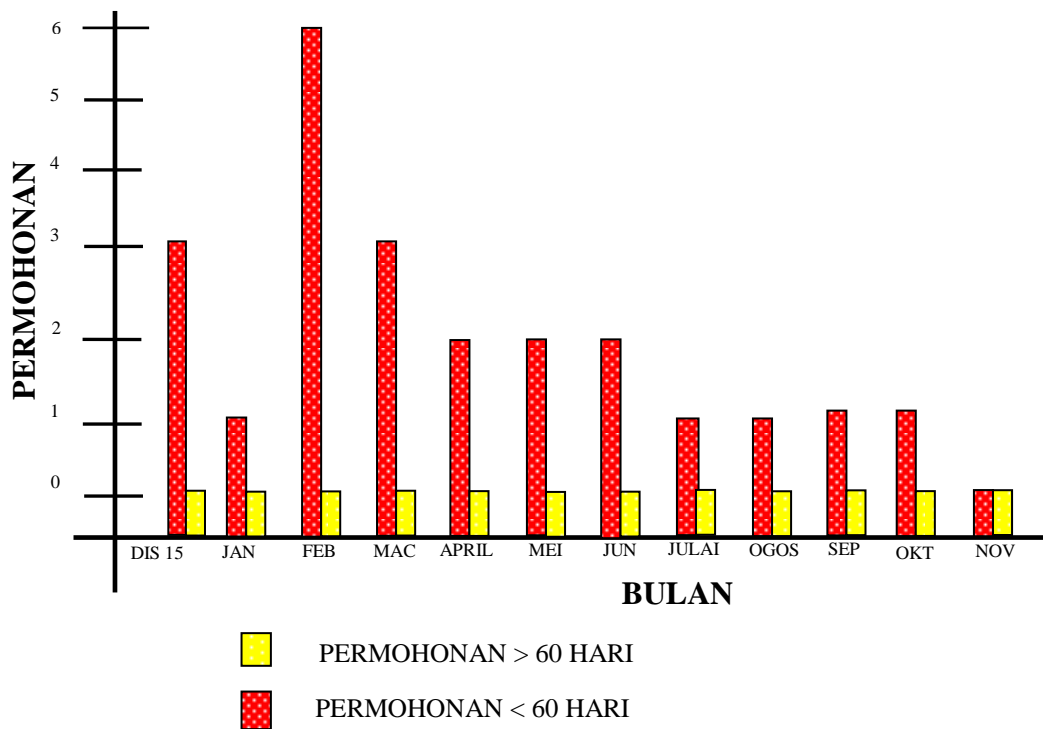
1. Surat permohonan daripada Bahagian OSC.
2. Resit Bayaran.
3. Surat kelulusan yang diproses oleh Jabatan Kejuruteraan.

4.1.2.4 Data pencapaian

BULAN 2016	JUMLAH PERMOHONAN	JUMLAH DALAM TEMPOH 60 HARI	JUMLAH MELEBIHI TEMPOH 60 HARI	% PATUH
DIS 2015	3	3	-	100%
JAN	1	1	-	100%
FEB	6	6	-	100%
MAC	3	3	-	100%
APR	2	2	-	100%
MEI	2	2	-	100%
JUN	2	2	-	100%
JULY	1	1	-	100%
AUG	2	2	-	100%
SEPT	1	1	-	100%
OKT	1	1	-	100%
NOV	*	-	-	-
JUMLAH	24			

* Tiada permohonan diterima.

CARTA BAR PERMOHONAN KELULUSAN PELAN KERJA TANAH, JALAN DAN PERPARITAN 2016



4.1.2.5 Kesimpulan

Daripada analisis data didapati proses permohonan kelulusan pelan Kerjatanah, Jalan Dan Perparitan adalah mencapai Objektif Kualiti.

4.1.3 LAPORAN PENYENGGARAAN KENDERAAN

4.1.3.1 Objektif kualiti

Penyelenggaraan kenderaan mematuhi prosedur yang ditetapkan

4.1.3.2 Petunjuk prestasi

Penyelenggaraan dilaksanakan mengikut prosedur

4.1.3.3 Rekod pelaksanaan

1. Laporan permohonan
2. Senarai Sebutharga
3. Minit kelulusan Dato' Yang DiPertua/Tuan Setiausaha

4.1.3.4 Data pencapaian

BIL	JUMLAH PERMOHONAN 2016	PATUH PROSEDUR	TIDAK PATUH PROSEDUR	% PATUH
1	7	7	-	100%

Fail penyelenggaraan kenderaan (RM 2,000 ke atas) 2016

Bil	Tajuk Fail/ kenderaan	NO. FAIL	CATATAN
1.	Tractor CAD 9945	MPBTG/BBE/KJ/21/03/2013	
2.	Nissan NU415 CBX 2788	MPBTG/BBE/KJ/21/29/2013	
3.	Case 580M CBX 7664	MPBTG/BBE/KJ/21/30/2013	
4.	X – trail 4WD CCA 8816	MPBTG/BBE/KJ/21/31/2013	
5.	Case 580N CDD 6360	MPBTG/BBE/KJ/21/43/2013	
6.	Isuzu NHR CDR 3522	MPBTG/BBE/KJ/21/62/2015	
7.	Lori Kitar Semula Hino WLT 8904	MPBTG/BBE/KJ/21/18/2013	

4.1.3.5 Kesimpulan

Daripada analisis data didapati proses penyelenggaraan kenderaan adalah mematuhi prosedur yang direkodkan.

4.1.4 LAPORAN KESELURUHAN PRESTASI / PROSES

4.1.4.1 Rumusan

Dari analisis data yang dilaksanakan didapati prestasi / proses prosedur kelulusan pelan lampu jalan dan prosedur kelulusan pelan kerjatanah, jalan dan perparitan serta penyelenggaraan kenderaan dan penyelenggaraan berkala dilaksanakan dengan baik.

4.1.4.2 Penambahbaikan

4.1.4.2.1 **Prosedur kelulusan pelan lampu jalan**

Penyediaan senarai semak bagi panduan Perunding Pemaju untuk mengemukakan rekabentuk atau cadangan lampu jalan yang bersesuaian dapat membantu bagi melancarkan prosedur pertimbangan kelulusan.

4.1.4.2.2 **Prosedur kelulusan pelan kerjatanah, jalan dan perparitan**

Penyelarasan bersama Bahagian Pusat Setempat (OSC), Majlis Perbandaran Bentong untuk memastikan setiap permohonan yang dikemukakan adalah lengkap sebelum diedarkan ke Jabatan Kejuruteraan. Ini dapat mempercepatkan proses pertimbangan permohonan di mana Jabatan Kejuruteraan tidak perlu mengeluarkan surat makluman tindakan melengkapkan permohonan yang akan menyebabkan proses tertangguh.

4.1.4.2.3 **Prosedur penyelenggaraan kenderaan**

Secara keseluruhan, proses prosedur penyelenggaraan kenderaan dilaksanakan dengan baik dan memuaskan. Walaubagaimanapun tindakan penambahbaikan boleh dilaksanakan dengan penyelarasan bersama proses perolehan dan kawalan aset.

4.1.4.2.4 **Prosedur penyelenggaraan berkala kenderaan**

Secara keseluruhan, proses prosedur penyelenggaraan kenderaan dilaksanakan dengan baik dan memuaskan. Walaubagaimanapun tindakan penambahbaikan boleh dilaksanakan dengan menyediakan jadual semakan berkala bagi meningkatkan pengetahuan kepada kemungkinan kerosakan yang akan berlaku.

4.2 JABATAN PERANCANGAN BANDAR

Laporan dari Jabatan ini meliputi dua aspek iaitu:

- 4.2.1 Laporan kebenaran merancang
- 4.2.2 Laporan perakuan pelan pra-hitungan

4.2.1 LAPORAN KEBENARAN MERANCANG

4.2.1.1 Objektif Kualiti

Kebenaran Merancang akan dikeluarkan di dalam tempoh masa yang ditetapkan.

4.2.1.2 Petunjuk Kualiti

Ulasan Kebenaran Merancang akan dikeluarkan dalam tempoh 14 hari dari tarikh penerimaan permohonan lengkap daripada Bahagian OSC.

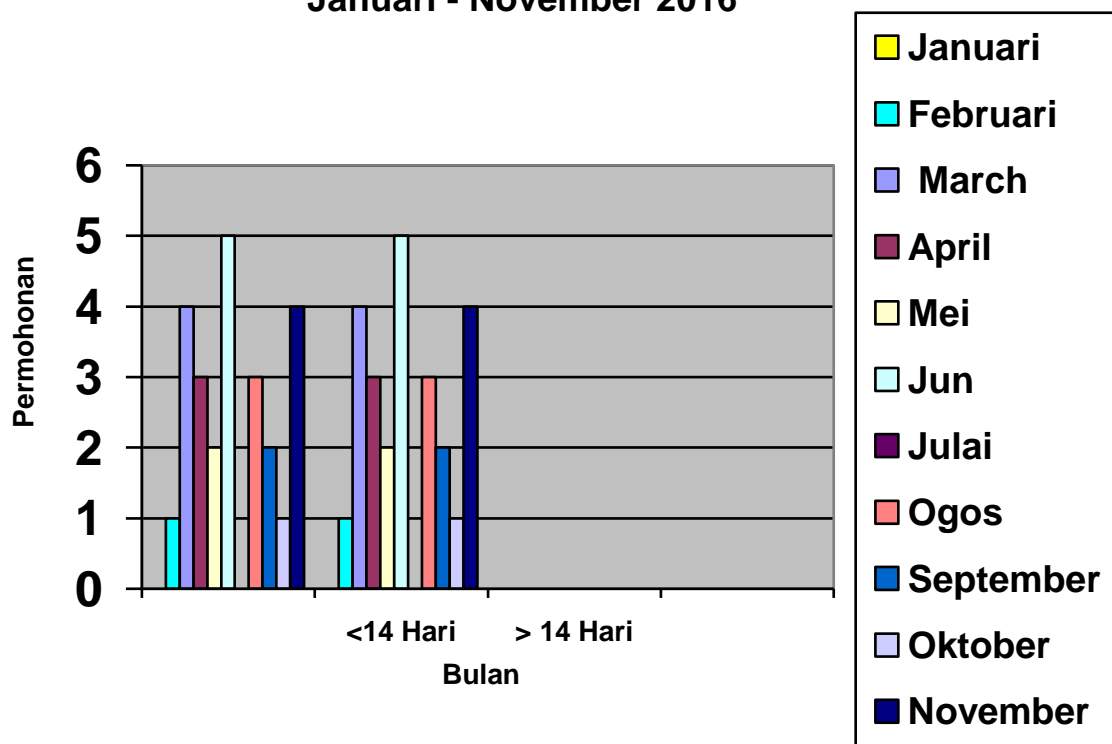
4.2.1.3 Rekod Pelaksanaan

- i. Memo permohonan masuk
- ii. Surat kelulusan

4.2.1.4 Data Pencapaian

Bulan	Jumlah Permohonan	Bil Kelulusan < 14 Hari	Bil Kelulusan > 14 Hari	Peratus (%)
Januari	0	0	0	0
Februari	1	1	0	100
Mac	4	4	0	100
April	3	3	0	100
Mei	2	2	0	100
Jun	5	5	0	100
Julai	0	0	0	0
Ogos	3	3	0	100
September	2	2	0	100
Oktober	1	1	0	100
November	4	4	0	100

Pencapaian Ulasan Permohonan Kebenaran Merancang Januari - November 2016



4.2.1.5

Rumusan

Daripada analisis didapati proses permohonan Kebenaran Merancang **mencapai** objektif kualiti.

4.2.2 LAPORAN PERAKUAN PELAN PRA-HITUNGAN

4.2.2.1

Objektif Kualiti

Perakuan pelan pra-hitungan akan dikeluarkan dalam tempoh masa yang ditetapkan.

4.2.2.2

Petunjuk Kualiti

Pelan pra-hitungan dikeluarkan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja mulai tarikh penerimaan permohonan lengkap daripada Bahagian OSC, Majlis Perbandaran Bentong.

4.2.2.3

Rekod Pelaksanaan

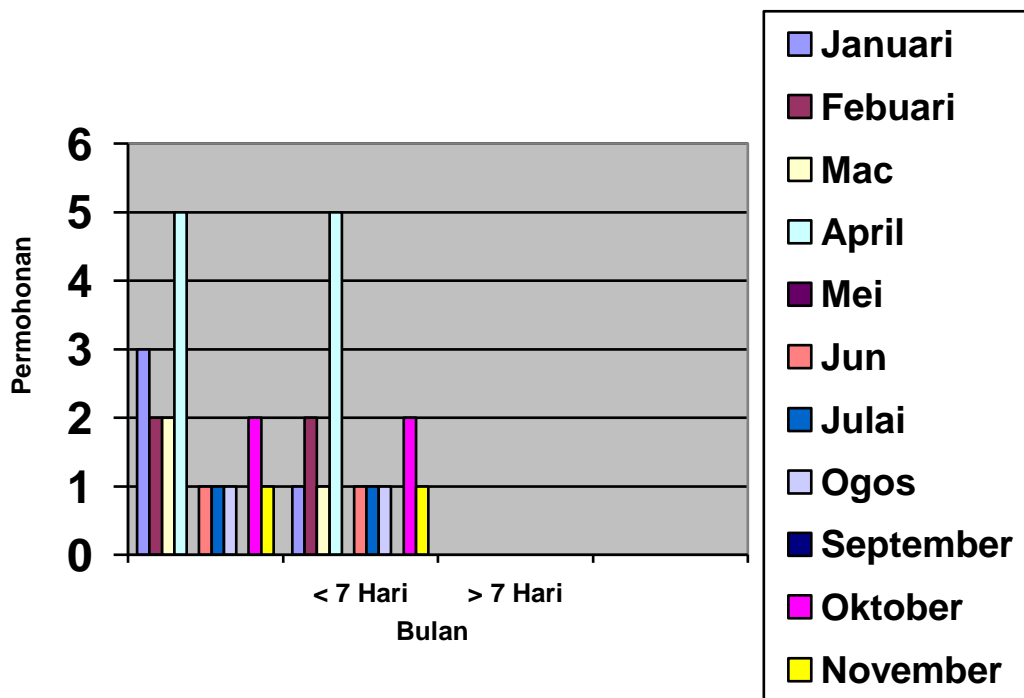
Sebagaimana dilampirkan :-

- a. Memo permohonan masuk
- b. Surat kelulusan

4.2.2.4 Data Pencapaian

Bulan	Jumlah Permohonan	Bil Kelulusan < 7 Hari	Bil Kelulusan > 7 Hari	Peratus (%)
Januari	3	3	0	100
Febuari	2	2	0	100
Mac	1	1	0	100
April	5	5	0	100
Mei	0	0	0	100
Jun	1	1	0	100
Julai	1	1	0	100
Ogos	1	1	0	100
September	0	0	0	100
Oktober	2	2	0	100
November	1	1	0	100
JUMLAH	17	17	0	100

**Pencapaian Pengesahan Permohonan Pelan Pra-Hitungan
Januari - November 2016**



4.3 JABATAN KAWALAN BANGUNAN

Laporan Jabatan ini meliputi dua aspek iaitu:

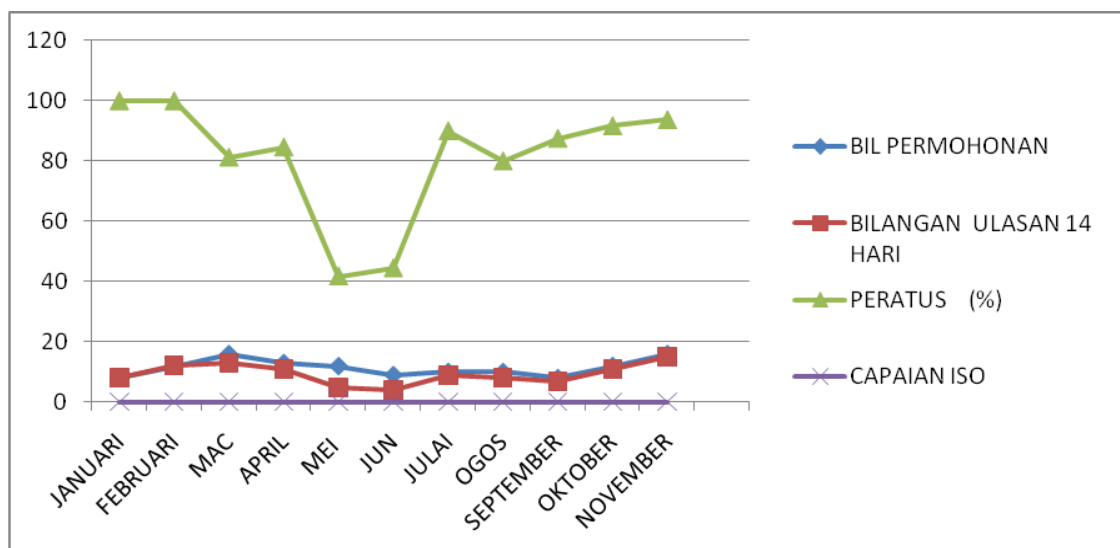
- 4.3.1 Pencapaian ulasan teknikal 80% dalam tempoh 14 hari
- 4.3.2 Pencapaian dokumen kelulusan 80% dalam tempoh 14 hari

4.3.1 PENCAPAIAN ULASAN DALAM TEMPOH 14 HARI

4.3.1.1 Data dan statistik pencapaian

PERATUS PENCAPAIAN - 80% ulasan dikeluarkan dalam tempoh 14 hari

BULAN	BIL PERMOHONAN	BILANGAN ULASAN 14 HARI	PERATUS (%)	CAPAIAN ISO
DISEMBER 2015	14	14	100	Capai sasaran
JANUARI	8	8	100	Capai sasaran
FEBRUARI	12	12	100	Capai sasaran
MAC	16	13	81.2	Capai sasaran
APRIL	13	11	84.6	Capai sasaran
MEI	12	5	41.7	Tidak capai sasaran
JUN	9	4	44.4	Tidak capai sasaran
JULAI	10	9	90	Capai sasaran
OGOS	10	8	80	Capai sasaran
SEPTEMBER	8	7	87.5	Capai sasaran
OKTOBER	12	11	91.7	Capai sasaran
NOVEMBER	16	15	93.7	Capai sasaran
JUMLAH	140	117		



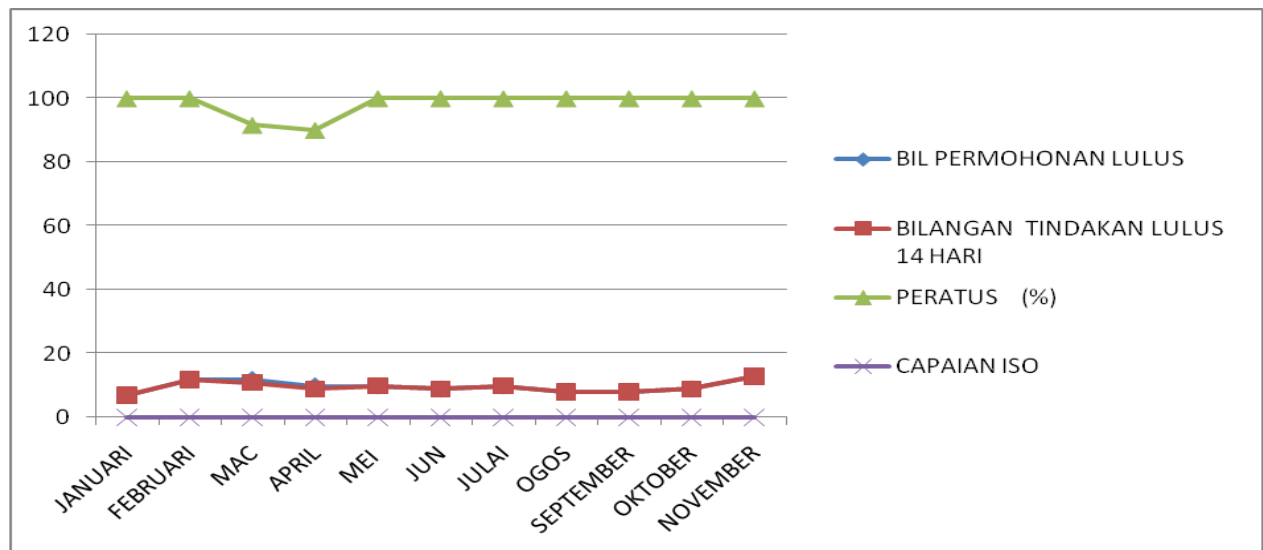
4.3.2 Pencapaian dokumen kelulusan dalam tempoh 14 hari

4.3.2.1 Data dan statistik pencapaian

PERATUS PENCAPAIAN - 80% tindakan kelulusan dikeluarkan dalam tempoh 14 hari

BULAN	BIL PERMOHONAN LULUS	BILANGAN TINDAKAN LULUS 14 HARI	PERATUS (%)	CAPAIAN ISO
DISEMBER 2015	14	14	100	Capai sasaran
JANUARI	7	7	100	Capai sasaran
FEBRUARI	12	12	100	Capai sasaran
MAC	12	11	91.6	Capai sasaran
APRIL	10	9	90	Capai sasaran
MEI	10	10	100	Capai sasaran
JUN	9	9	100	Capai sasaran
JULAI	10	10	100	capai sasaran
OGOS	8	8	100	Capai sasaran
SEPTEMBER	8	8	100	Capai sasaran
OKTOBER	9	9	100	Capai sasaran
NOVEMBER	13	13	100	Capai sasaran

4.3.2.1 Data dan statistik pencapaian



4.4 JABATAN PENILAIAN

Laporan Jabatan ini merangkumi aspek-aspek berikut :

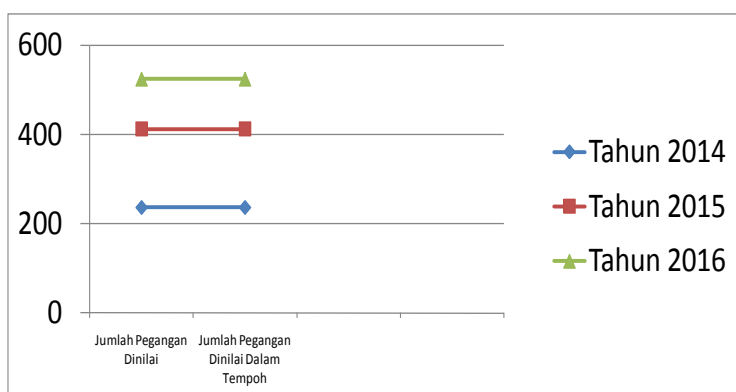
- 4.4.1 Data nilai kadaran (pindaan senarai nilai)
- 4.4.2 Data pengecualian cukai taksiran am
- 4.4.3 Data pengurusan tuntutan cukai taksiran
- 4.4.4 Data jumlah Notis E dikeluarkan
- 4.4.5 Data caruman membantu kadar
- 4.4.6 Data bantahan cukai
- 4.4.7 Data pengeluaran kompaun tempat letak kereta
- 4.4.8 Data bayaran tempat letak kereta khas
- 4.4.9 Data tawaran gerai

4.4.1 NILAIAN KADARAN (PINDAAN SENARAI NILAIAN) PK(O)- MPB-PPH-01

Data pencapaian

Tahun	2014	2015	2016	Pencapaian
Jumlah Pegangan Dinilai	237	412	525	100%
Jumlah Pegangan Dinilai Dalam Tempoh	237	412	525	100%

Data statistik



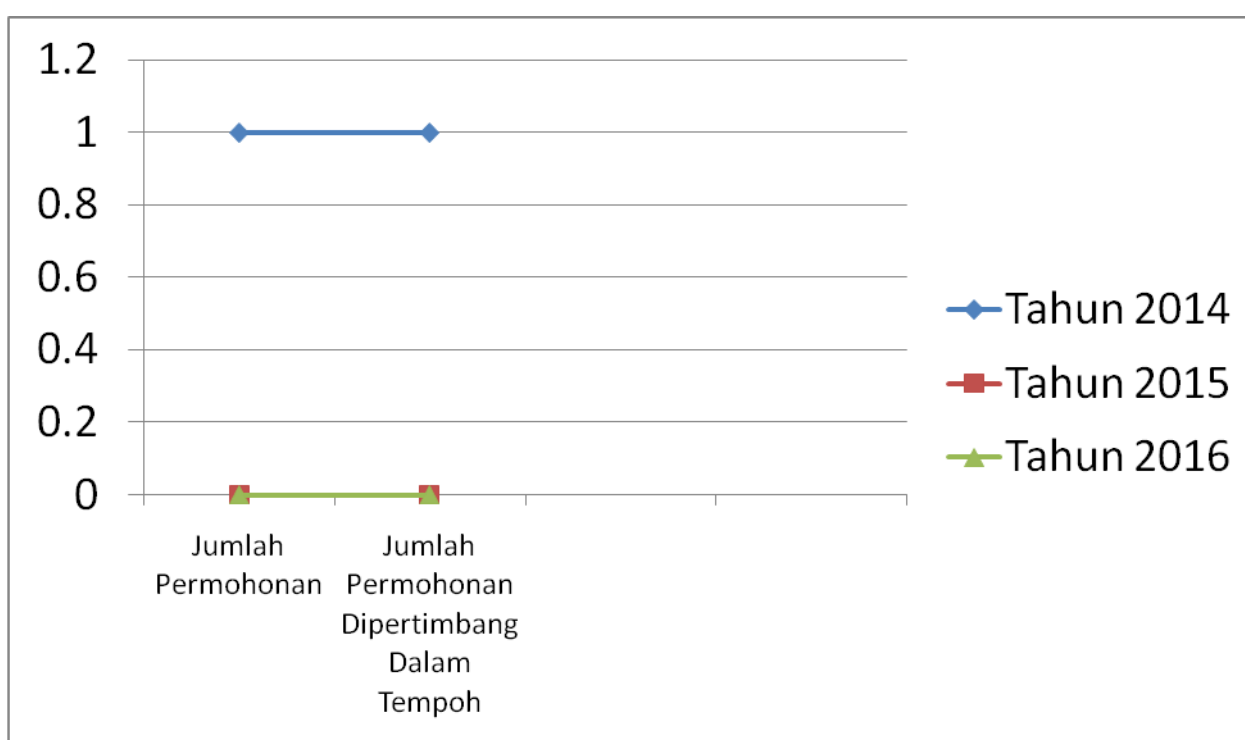
4.4.2

PENGURUSAN PENGECUALIAN CUKAI TAKSIRAN AM PK(O)-MPB-PPH-02

Data pencapaian

Tahun	2014	2015	2016	Pencapaian
Jumlah Permohonan	1	0	0	100%
Jumlah Permohonan Dipertimbangkan Dalam Tempoh	1	0	0	100%

Data statistik



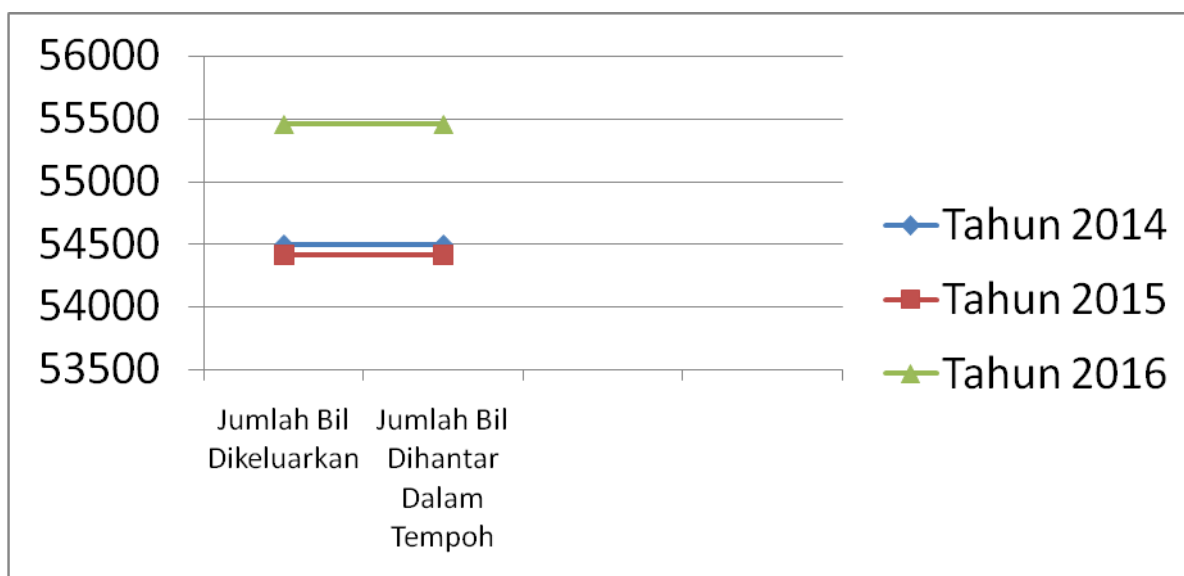
4.4.3

PROSEDUR PENGURUSAN TUNTUTAN TUNGGAKAN CUKAI TAKSIRAN . PK(O) – MPB – PPH-03

Data Pencapaian

Tahun	2014	2015	2016	Pencapaian
Jumlah Bil Dikeluarkan	54,494	54,411	55,455	100%
Jumlah Bil Dihantar Dalam Tempoh	54,494	54,411	55,455	100%

Data statistik

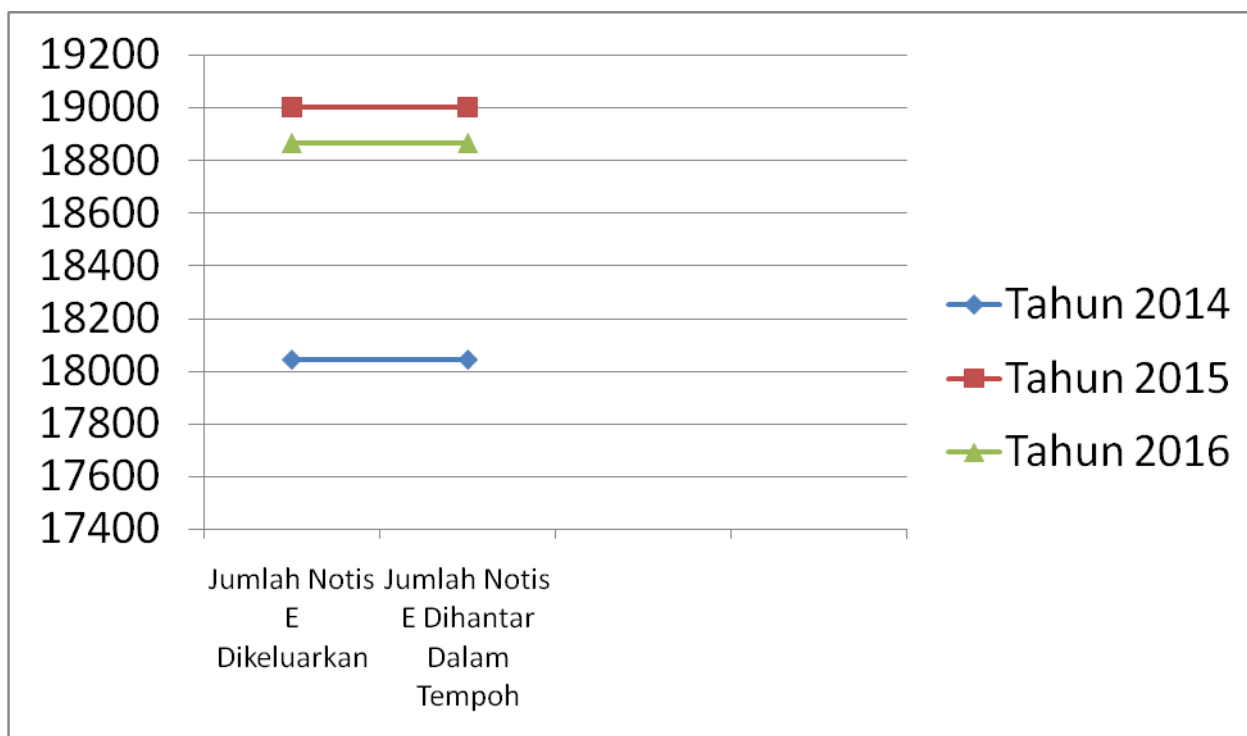


4.4.4 PROSEDUR PENGURUSAN TUNTUTAN TUNGGAKAN CUKAI TAKSIRAN –PENGELUARAN NOTIS ‘E’. PK(O) – MPB – PPH-03

Data Pencapaian

Tahun	2014	2015	2016	Pencapaian
Jumlah Notis E Dikeluarkan	18,042	19,003	18,866	100%
Jumlah Notis E Dihantar Dalam Tempoh	18,042	19,003	18,866	100%

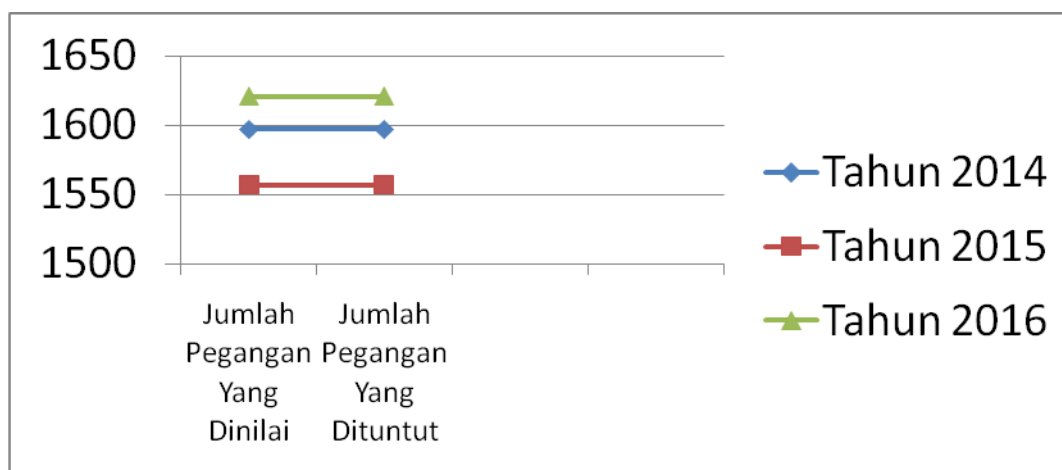
Data statistik



4.4.5 PROSEDUR PENGURUSAN CARUMAN BANTU KADAR PK(O) – MPB – PPH – 04

Data pencapaian

Tahun	2014	2015	2016	Pencapaian
Jumlah Pegangan Yang Dinilai	1,597	1,557	1,621	100%
Jumlah Pegangan Yang Dituntut	1,597	1,557	1,621	100%

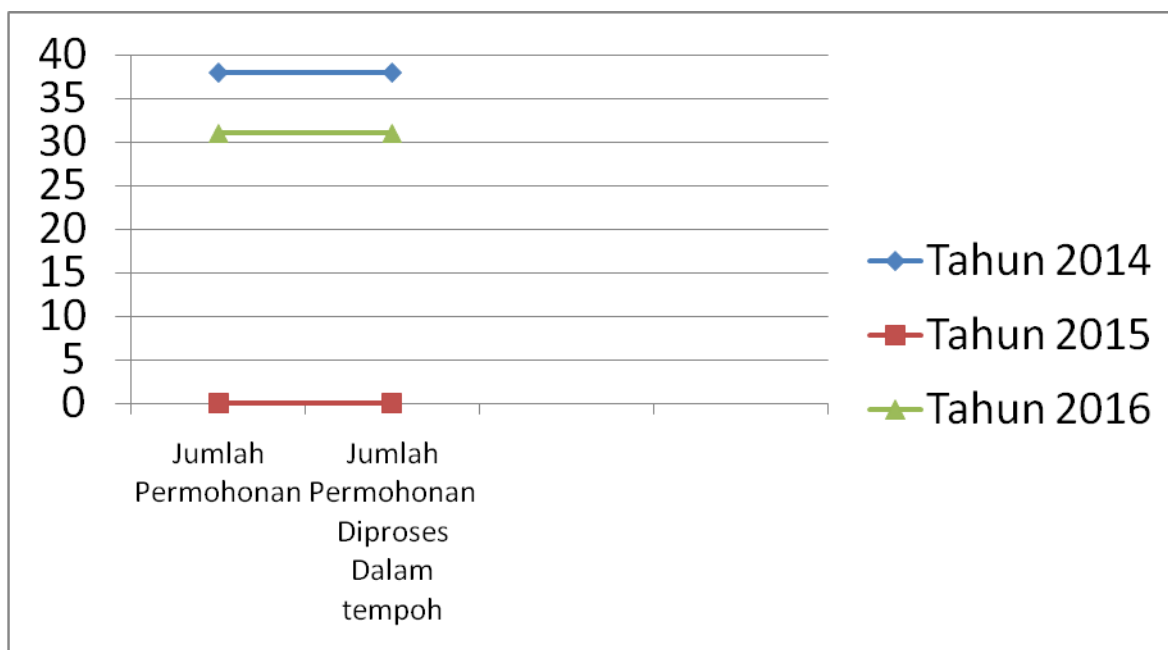


4.4.6 PROSEDUR PERMOHONAN BANTAHAN CUKAI PK(O) – MPB – PPH – 05

Data pencapaian

Tahun	2014	2015	2016	Pencapaian
Jumlah Permohonan	38	0	31	100%
Jumlah Permohonan Yang Diproses Dalam Tempoh	38	0	31	100%

Data statistik

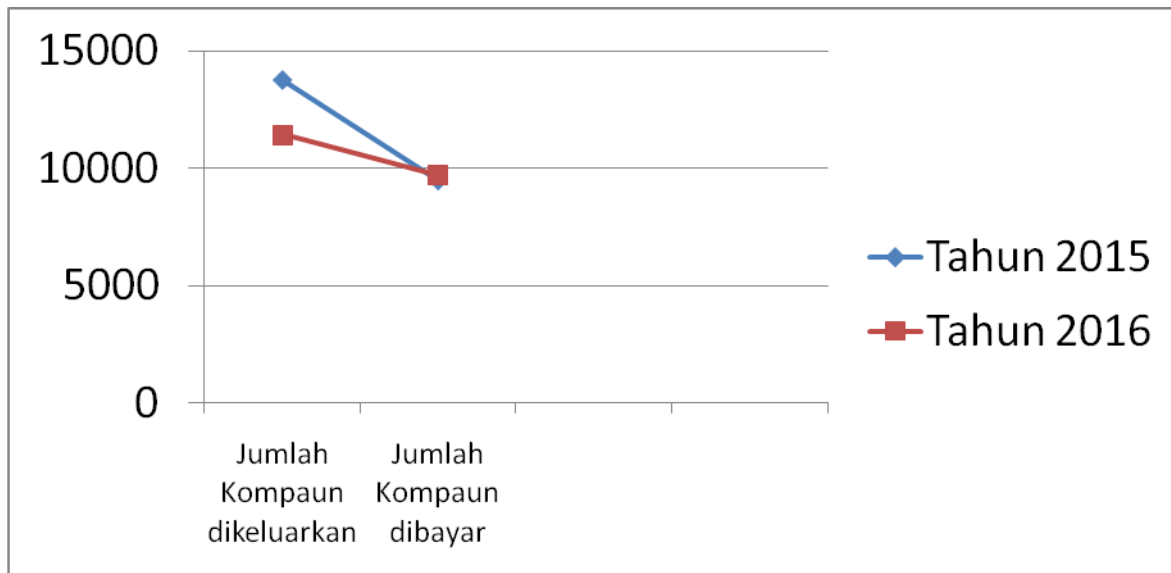


4.4.7 PENGELUARAN KOMPAUN TEMPAT LETAK KERETA PK(O) - MPB - PDH - 06

Data pencapaian

Tahun	2015	2016
Jumlah Kompaun Yang Dikeluarkan	13,766	11,442
Jumlah Kompaun Yang Dibayar	9,498	9,725
Pencapaian	69%	85%

Data statistik

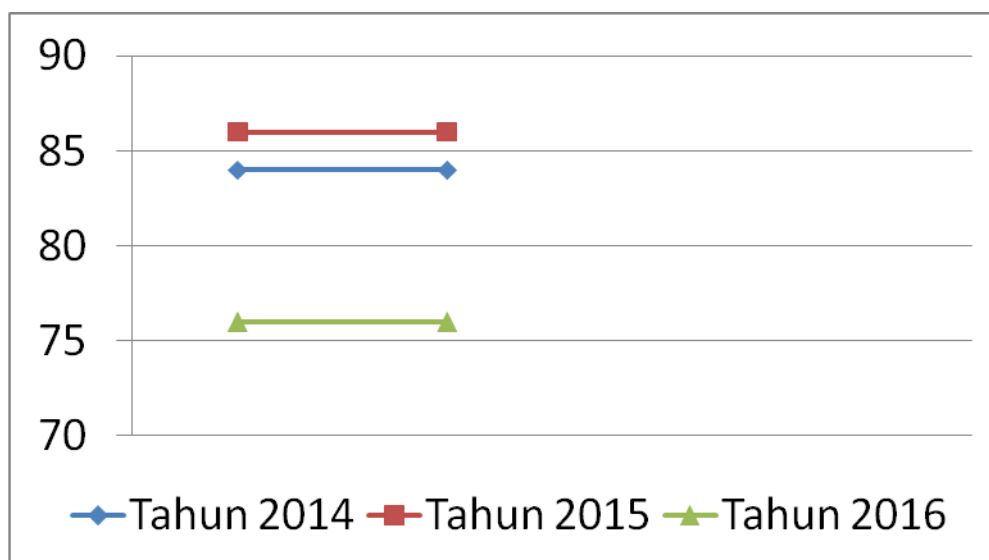


4.4.8 TUNTUTAN BAYARAN TEMPAT LETAK KERETA KHAS.PK(O)-MPB-PDH-07

Data pencapaian

Tahun	2014	2015	2016
Jumlah Petak Khas	84	86	76
Jumlah Tuntutan	84	86	76
Pencapaian	capai 100%	capai 100%	capai 100%

Data statistik

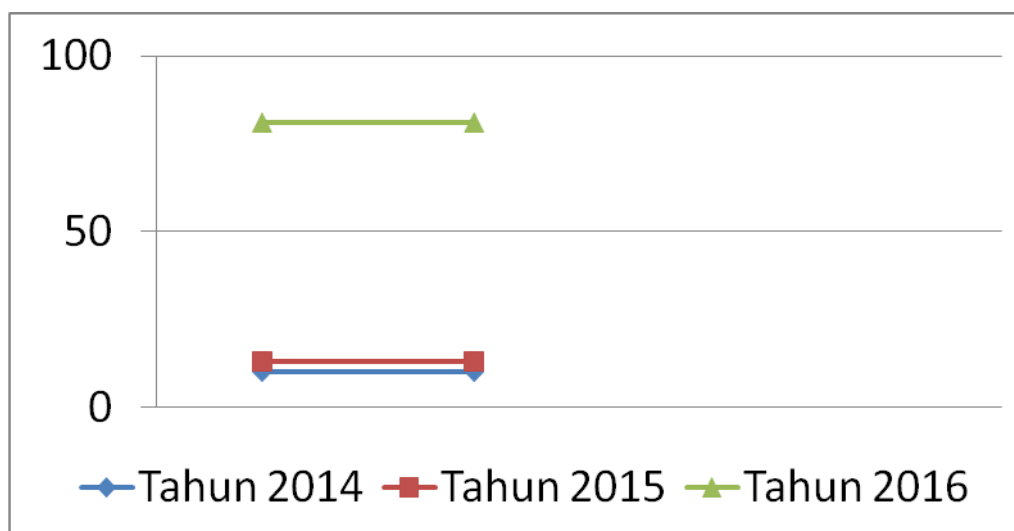


4.4.9 SEWAAN PREMIS

Data pencapaian

Tahun	2014	2015	2016
Jumlah Permohonan	10	13	81
Jumlah Diproses Dalam Tempoh	10	13	81
Pencapaian	Capai 100%	Capai 100%	Capai 100%

Data statistik



4.5 JABATAN PERBENDAHARAAN

Laporan Jabatan ini merangkumi aspek penerimaan dan pembayaran bil bagi tuntutan perkhidmatan, bekalan dan lain-lain.

4.5.1 PEMBAYARAN BIL PEMBEKAL DAN KONTRAKTOR

4.5.1.1 Objektif Kualiti

Memproses tuntutan pembayaran lengkap dari pembekal dan kontraktor dalam tempoh masa 14 hari.

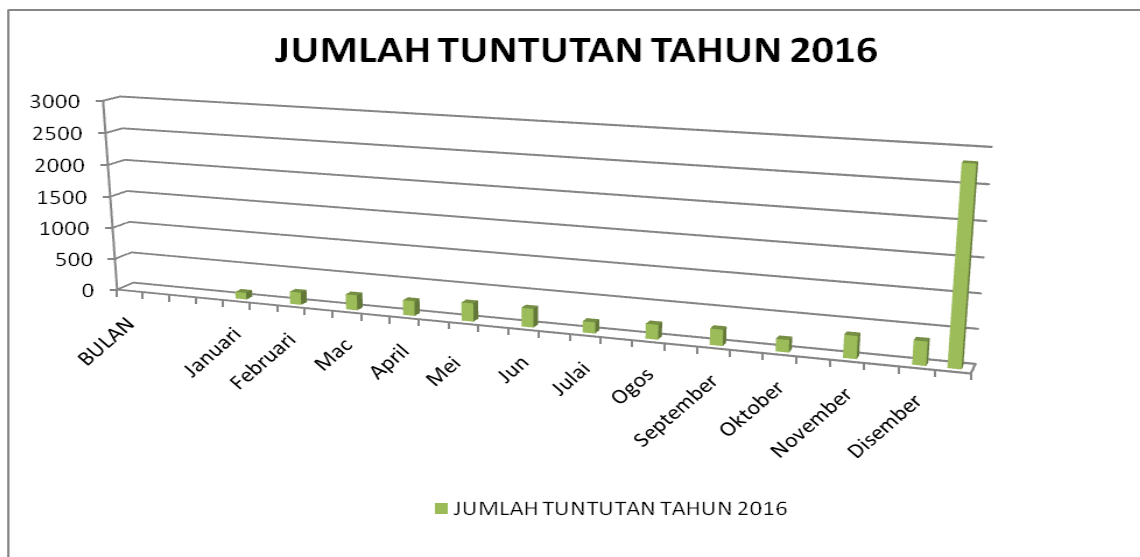
4.5.1.2 Petunjuk prestasi

Proses pembayaran dilakukan dalam tempoh masa 14 hari bagi dokumen pembayaran yang diterima lengkap.

4.5.1.3 Rekod prestasi
Berdasarkan Buku Daftar Bil

4.5.1.4 Data pencapaian
Laporan prestasi penerimaan dan pembayaran bil bagi tuntutan perkhidmatan dan bekalan dan lain-lain

BULAN	JUMLAH TUNTUTAN TAHUN 2016	% PENCAPAIAN DALAM 14 HARI
Januari	107	100
Februari	194	100
Mac	235	100
April	229	100
Mei	280	100
Jun	285	100
Julai	168	100
Ogos	222	100
September	141	100
Oktober	182	100
November	333	100
Disember	348	100
Jumlah	2,824	100



4.5.1.5 Rumusan
Berdasarkan Analisis Data di atas, didapati prosesan pembayaran mencapai sasaran 100% objektif kualiti.

4.6 JABATAN KHIDMAT MASYARAKAT & PERBANDARAN: PELESENAN

4.6.1 Objektif Kualiti

Mempertimbangkan permohonan lesen-lesen bagi :

- [1] Lesen Perniagaan/Iklan
- [2] Lesen Hiburan
- [3] Lesen Penjaja Tetap
- [4] Lesen Penjaja Bergerak/Pasar Malam/Pasar Minggu

4.6.2 Petunjuk Prestasi

TAHUN	TEMPOH KELULUSAN DALAM HARI BEKERJA		
	2014	2015	2016
JENIS LESEN			
LESEN PERNIAGAAN			
TIDAK BERISIKO	1 HARI	1 HARI	1 HARI
BERISIKO	30 HARI	30 HARI	30 HARI
LESEN PENJAJA			
PENJAJA BEREDAR	14 HARI	30 HARI	30 HARI
PENJAJA STATIK	14 HARI	30 HARI	30 HARI
PASAR MALAM/PASAR MINGGU	14 HARI	1 HARI	1 HARI
LESEN HIBURAN			
LESEN TEMPAT HIBURAN	45 HARI	45 HARI	45 HARI
LESEN HIBURAN	45 HARI	45 HARI	45 HARI

4.6.2 Rekod Pelaksanaan

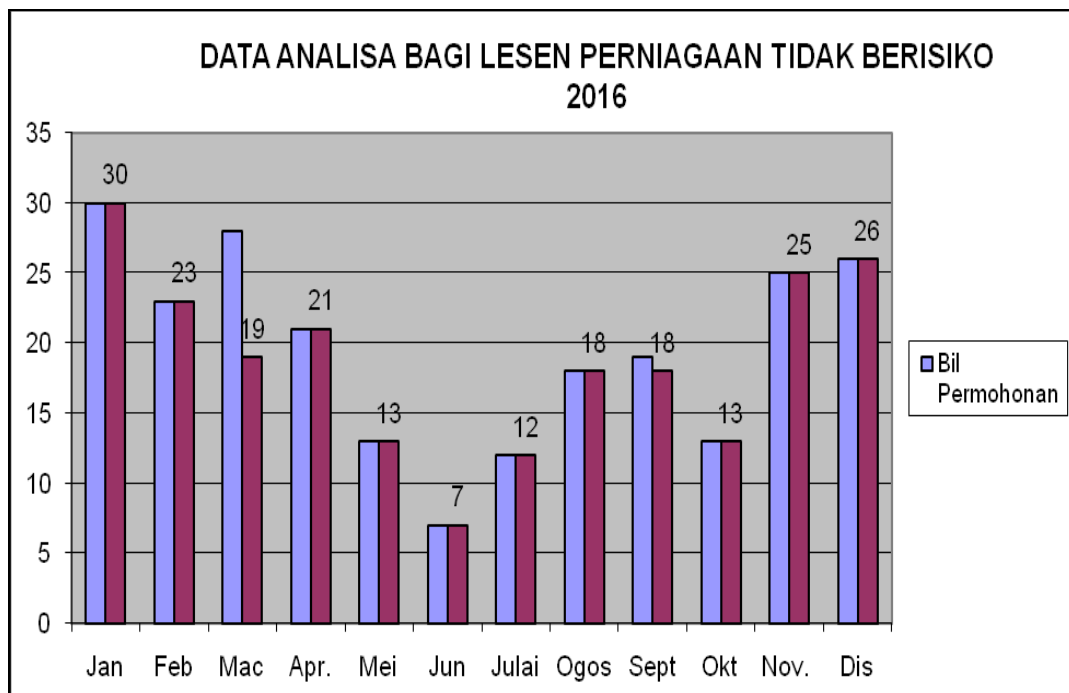
Melalui semua Rekod Permohonan Lesen yang diterima bagi tempoh Januari 2015 hingga Disember 2016.

4.6.3 Data Pencapaian & Statistik

Berikut adalah Pencapaian Prestasi Pengeluaran Lesen Perniagaan Jenis Tidak Berisiko Dan Berisiko Tahun 2016.

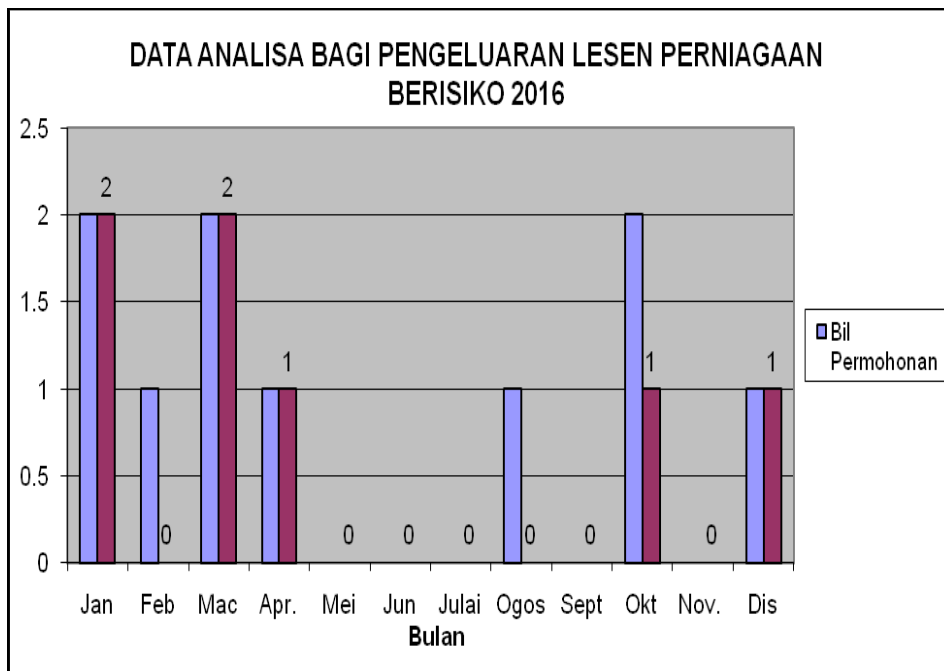
4.6.4.1 LESEN PERNIAGAAN JENIS TIDAK BERISIKO

BULAN	Bil Permohonan	< 1 hari Bekerja	> 1 hari Bekerja	% pencapaian
Jan	30	30	0	100
Feb	23	23	0	100
Mac	28	19	9	67.86
Apr	21	21	0	100
Mei	13	13	0	100
Jun	7	7	0	100
Julai	12	12	0	100
Ogos	18	18	0	100
Sept	19	18	1	94.74
Okt	13	13	0	100
Nov	25	25	0	100
Dis	26	26	0	100
JUMLAH	235	225	10	95.74



4.6.4.2 LESEN PERNIAGAAN JENIS BERISIKO

BULAN	Bil Permohonan	<30 hari bekerja	% pencapaian
Jan	2	2	100
Feb	1	0	0
Mac	2	2	100
Apr	1	1	100
Mei	0	0	0
Jun	0	0	0
Julai	0	0	0
Ogos	1	0	0
Sept	0	0	0
Okt	2	1	50
Nov.	0	0	0
Dis	1	1	100
JUMLAH	10	7	70

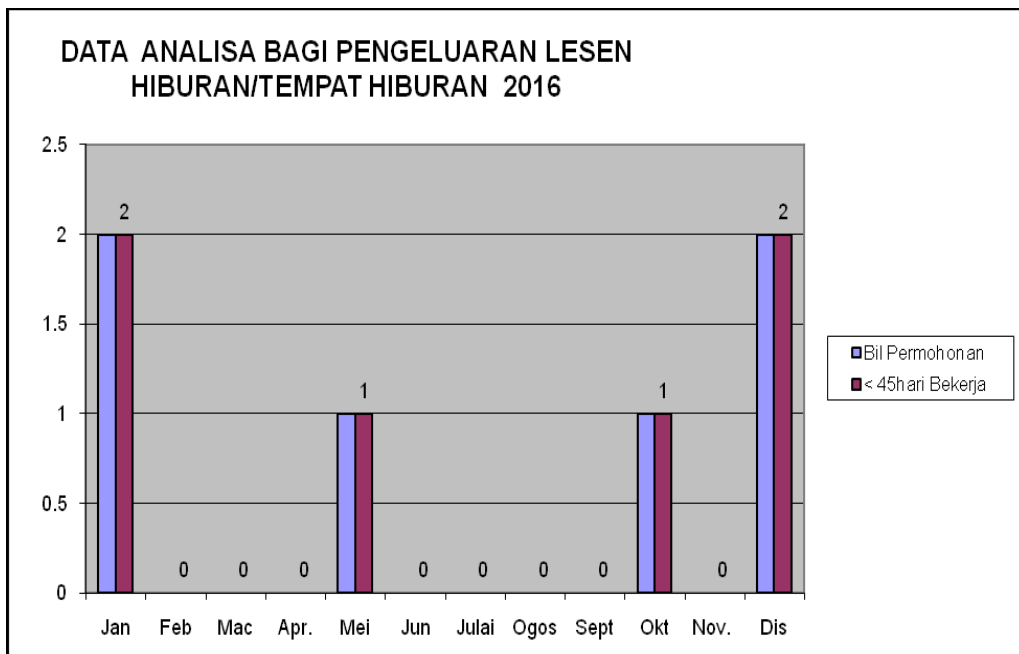


4.6.4.3 LESEN HIBURAN DAN TEMPAT HIBURAN

Berikut adalah pencapaian prestasi bagi pengeluaran lesen Hiburan Dan Tempat Hiburan 2016.

Data analisa bagi prestasi pengeluaran lesen hiburan & tempat hiburan

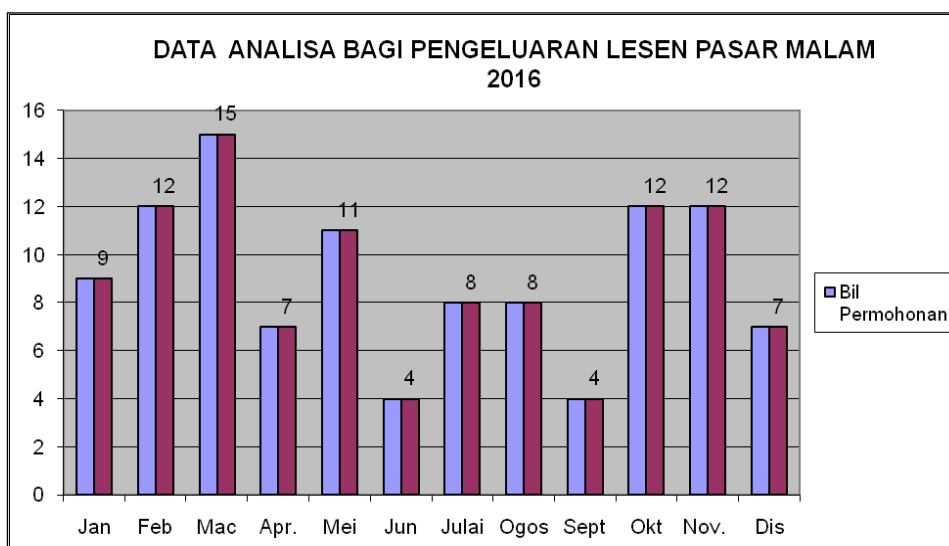
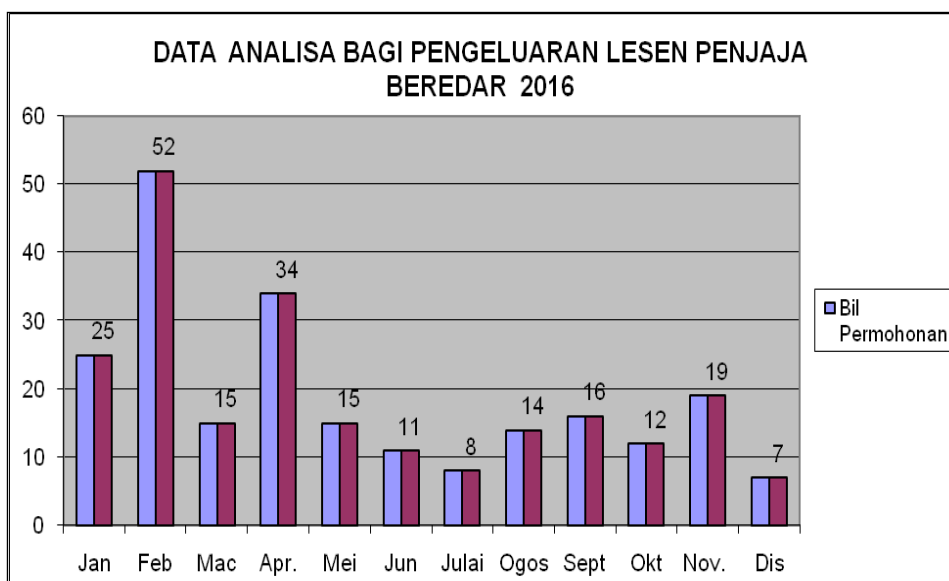
BULAN	Bil Permohonan	< 45hari Bekerja	> 45 hari Bekerja	% pencapaian
Jan	2	2	0	100
Feb	0	0	0	
Mac	0	0	0	
Apr	0	0	0	
Mei	1	1	0	100
Jun	0	0	0	
Julai	0	0	0	
Ogos	0	0	0	
Sept	0	0	0	
Okt	1	1	0	100
Nov	0	0	0	
Dis	2	2	0	100
JUMLAH	6	6	0	100.00



4.6.4.4 LESEN PENJAJA BEREDAR & PASAR MALAM

BULAN	Bil Permohonan	< 30hari Bekerja	> 30 hari Bekerja	% pencapaian
Jan	25	25	0	100
Feb	52	52	0	100
Mac	15	15	0	100
Apr	34	34	0	100
Mei	15	15	0	100
Jun	11	11	0	100
Julai	8	8	0	100
Ogos	14	14	0	100
Sept	16	16	0	100
Okt	12	12	0	100
Nov	19	19	0	100
Dis	7	7	0	100
JUMLAH	228	228	0	100

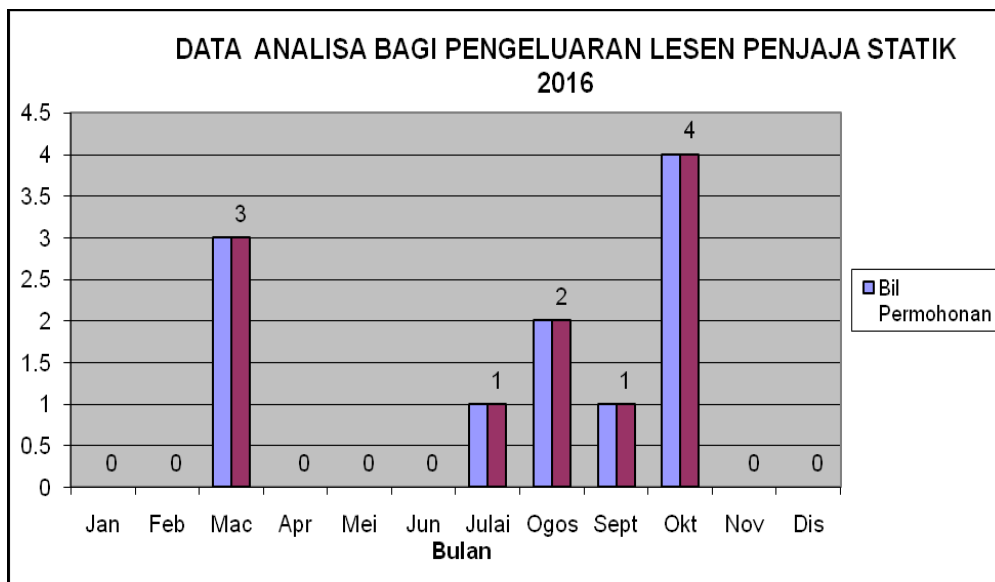
Graf bagi pengeluaran lesen penjaja beredar 2016



4.6.4.6 LESEN PENJAJA STATIK

Data Prestasi pengeluaran lesen Penjaja Statik 2016

Bulan	Bil Permohonan	<30 hari bekerja	>30 hari bekerja	% pencapaian
Jan	0	0	0	0
Feb	0	0	0	0
Mac	3	3	0	100
Apr	0	0	0	0
Mei	0	0	0	0
Jun	0	0	0	0
Jly	1	1	0	100
Ogos	2	2	0	100
Sept	1	1	0	100
Okt	4	4	0	100
Nov	0	0	0	0
Dis	0	0	0	0
	11	11	0	100



4.6.4.6 RUMUSAN DAN KESIMPULAN

4.6.4.6.1 Lesen Perniagaan/Tred

Sejumlah 245 permohonan telah diterima dalam tempoh ini.

4.6.4.6.2 Lesen Jenis Perniagaan Tidak Berisiko

Jumlah permohonan lesen jenis ini adalah 235 permohonan manakala pencapaian prestasi lesen ini adalah 225 diluluskan dalam tempoh 1 hari bekerja (95.74%).10 permohonan (4.26%) diluluskan melebihi 1 hari adalah kerana maklumat tidak tepat dan tidak lengkap . (Sila rujuk carta 4.1.).Pada keseluruhan,objektif kualiti bagi lesen ini telah dapat dicapai.

4.6.4.6.3 Lesen Jenis Perniagaan Berisiko

Jumlah permohonan lesen ini hanyalah 10 permohonan sahaja dan 7 permohonan (70.0%) dari permohonan ini telah dapat diluluskan dalam tempoh 30 hari bekerja. 3 permohonan lagi telah melebihi standard yang ditetapkan kerana ditangguhkan kelulusannya oleh Mesyuarat Jawatankuasa Pelesenan atas sebab-sebab status tanah dan ulasan Jabatan Teknikal yang tidak lengkap. (Sila rujuk carta 4.2.) Pada keseluruhan, objektif kualiti bagi lesen jenis ini telah dicapai..

4.6.4.6.4 Lesen Penjaja Beredar/ Penjaja Statik/Pasar Malam

Sejumlah 346 permohonan untuk lesen jenis ini telah diterima dalam tempoh ini.

4.6.4.6.5 Lesen Penjaja Beredar/Penjaja Statik.

Sejumlah 239 permohonan telah diterima bagi kedua-dua jenis lesen di atas yang dikategorikan sebagai lesen Jenis Berisiko. Semua permohonan (100%) telah dapat diluluskan dalam tempoh yang ditetapkan (Sila rujuk carta 4.4 dan carta 4.6). Dengan ini, objektif kualiti bagi kedua-dua kategori ini telah dapat dicapai.

4.6.4.6.6 Lesen Perniagaan Pasar Malam.

Sejumlah 109 permohonan telah diterima dan dikategorikan sebagai lesen Tidak Berisiko dan semua permohonan (100%) telah dapat diluluskan dalam tempoh yang ditetapkan.

Sila lihat carta 4.5. untuk pencapaian. Dengan ini, objektif kualiti bagi lesen ini telah tercapai.

4.6.4.6.7 Lesen Hiburan dan Tempat Hiburan

Sejumlah 6 permohonan baru untuk lesen Hiburan Dan Tempat Hiburan telah diterima sepanjang tahun ini. (Sila rujuk Carta 4.3) Semua permohonan ini telah diluluskan (100%) setelah diangkat di dalam Mesyuarat Jawatankuasa Khas Hiburan dan tempoh kelulusan telah menepati tempoh masa yang ditetapkan untuk lesen jenis ini. Dengan ini, objektif kualiti bagi lesen ini telah tercapai.

4.7 JABATAN LANSKAP

4.7.1 Objektif Kualiti

Prosedur ini sebenarnya bertujuan untuk memastikan pengendalian Permohonan Kelulusan Pelan Landskap dilaksanakan secara sistematik dan efektif mengikut tempoh masa yang telah ditetapkan serta memenuhi garispanduan landskap.

4.7.2 Petunjuk Kualiti

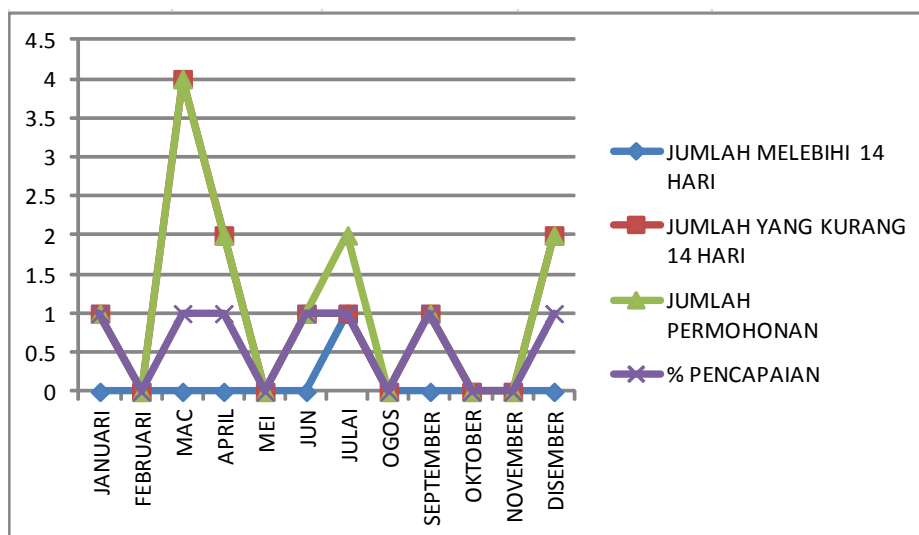
Prosedur ini juga untuk memastikan 80% proses permohonan kelulusan dapat dilaksanakan dengan terancang dan berkesan dalam masa 14 hari hari bekerja dari tarikh terimaan lengkap.

4.7.3 Rekod Pelaksanaan

- i. Memo permohonan masuk
- ii. Surat pemakluman

4.7.4 Data pencapaian dan statistik

BULAN	JUMLAH MELEBIHI 14 HARI	JUMLAH YANG KURANG 14 HARI	JUMLAH PERMOHONAN	% PENCAPAIAN
JANUARI	0	1	1	100%
FEBRUARI	0	0	0	0%
MAC	0	4	4	100%
APRIL	0	2	2	100%
MEI	0	0	0	0%
JUN	0	1	1	100%
JULAI	0	2	2	100%
OGOS	0	0	0	0%
SEPTEMBER	0	1	1	100%
OKTOBER	0	0	0	0%
NOVEMBER	0	0	0	0%
DISEMBER	0	2	2	100%



4.8 BAHAGIAN PUSAT SETEMPAT (OSC)

Laporan analisis data ini disediakan bertujuan untuk mengukur dan menilai pencapaian objektif kualiti Bahagian Pusat Setempat (OSC), Majlis Perbandaran Bentong bagi tempoh tahun 2014 hingga 2016.

4.8.1 Objektif Kualiti

1. Menguruskan permohonan pemajuan dalam tempoh tiga (3) hari dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap.
2. Mengangkat setiap permohonan ke Mesyuarat Jawatankuasa Unit Pusat Setempat (OSC) dalam tempoh 28 hari dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap.
3. Membuat keputusan terhadap permohonan dalam tempoh piagam yang ditetapkan mengikut jenis permohonan.
4. Mengadakan Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat (OSC) setiap dua (2) kali sebulan.

4.8.2 Data dan statistik pencapaian

Analisis data dijalankan mengikut tiga (3) kategori permohonan dan dianalisis bersekali dengan pencapaian objektif 1 hingga objektif 3 seperti di atas. Ia meliputi kategori permohonan bagi :

- 4.8.2.1. Pelan Bangunan (B1)
- 4.8.2.3. Pelan Kejuruteraan (A24)
- 4.8.2.3. Pelan Kerja Tanah (A15)
- 4.8.2.4. Pelan Kebenaran Merancang (A13)
- 4.8.2.5. Pengumpulan Data bagi Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat

4.8.2.1. PERMOHONAN PELAN BANGUNAN (B1)

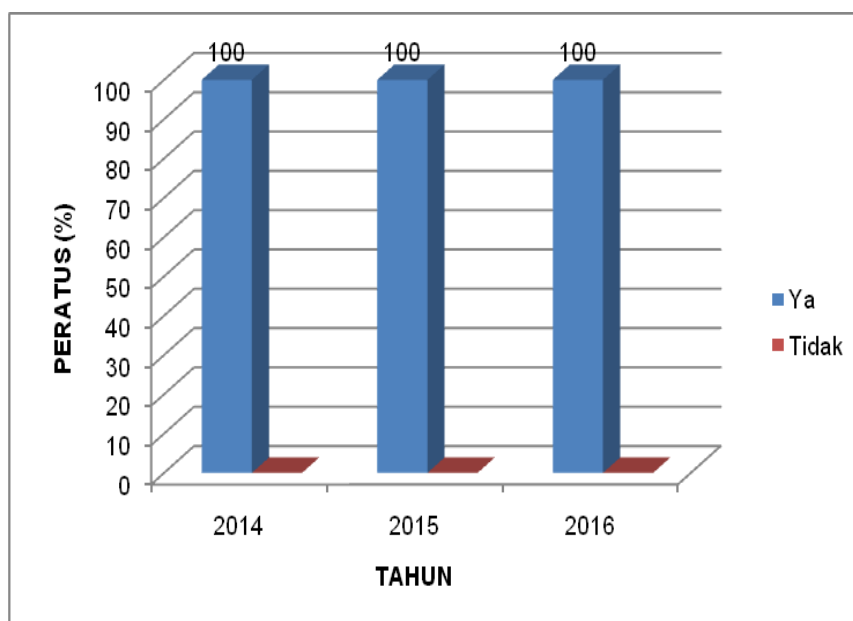
Sepanjang tempoh tahun Januari 2014 hingga November 2016, jumlah permohonan yang diterima bagi kategori Pelan Bangunan (B1) adalah sebanyak 245 permohonan dan pencapaian piagam yang ditetapkan oleh Jabatan Kerajaan Tempatan, Kementerian Kesejahteraan Bandar, Perumahan dan Kerajaan Tempatan (KPKT) bagi proses kelulusan permohonan ini adalah 57 hari.

Jadual 1: Laporan Ringkas Data Permohonan Pelan Bangunan (B1) Bg Objektif 1

TAHUN	JUMLAH PERMOHONAN	JUMLAH DAN PERATUSAN URUS / EDAR PERMOHONAN DALAM TEMPOH 3 HARI DARI TARIKH TERIMA LENGKAP			
		YA	%	TIDAK	%
2014	83	83	100	0	0
2015	88	88	100	0	0
2016	74	74	0	0	0
JUMLAH KESELURUHAN	245	245	100	0	0

Jadual 1 menunjukkan sebanyak 245 permohonan bagi tempoh Januari 2014 hingga November 2016 telah diurus / diedarkan dalam masa 3 hari dari tarikh penerimaan permohonan lengkap. Peratusan tersebut boleh dilihat seperti di **Rajah 1**.

Rajah 1 : Peratusan Data Permohonan Pelan Bangunan (B1) Bagi Objektif 1

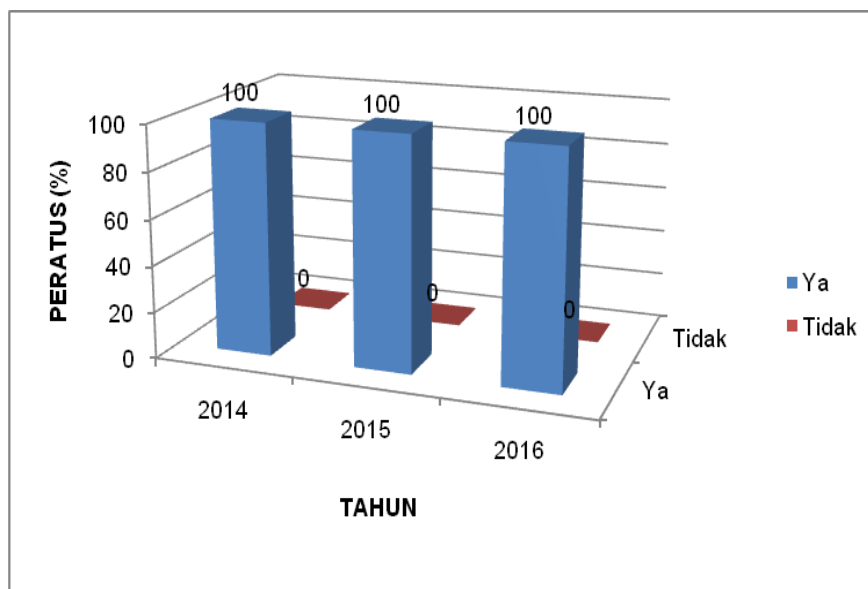


Jadual 2 : Laporan Ringkas Data Permohonan Pelan Bangunan (B1) bagi Objektif 2

TAHUN	JUMLAH PERMOHONAN	JUMLAH DAN PERATUSAN ANGKAT / SYORKAN PERMOHONAN DALAM TEMPOH 28 HARI DARI TARIKH LENGKAP			
		YA	%	TIDAK	%
2014	83	83	100	0	0
2015	88	88	100	0	0
2016	74	74	100	0	0
JUMLAH KESELURUHAN	245	245	100	0	0

Jadual 2 menunjukkan bahawa terdapat peningkatan prestasi dari Januari tahun 2014 sehingga November 2016 terhadap pematuhan untuk angkat/syor permohonan dalam tempoh 28 hari dari tarikh penerimaan permohonan lengkap ke Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat (JKOSC). Bagi ketiga-tiga tahun tersebut, semua permohonan telah berjaya diangkat dalam tempoh masa yang ditetapkan. Peratusan tersebut boleh dilihat seperti di **Rajah 2**.

Rajah 2 : Peratusan Data Permohonan Pelan Bangunan (B1) Bagi Objektif 2

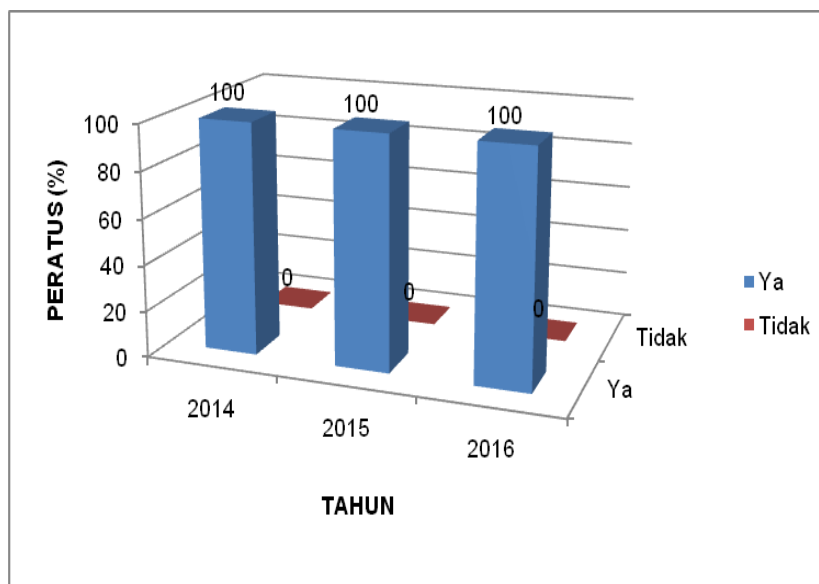


Jadual 3 : Laporan Ringkas Data Permohonan Pelan Bangunan (B1) bagi Obj.3

TAHUN	JUMLAH PERMOHONAN	JUMLAH DAN PERATUSAN PENCAPAIAN PIAGAM 69 HARI			
		YA	%	TIDAK	%
2014	83	83	100	0	0
2015	88	88	100	0	0
2016	74	74	100	0	0
JUMLAH KESELURUHAN	245	245	100	0	0

Jadual 3 menunjukkan terdapat peningkatan yang ketara terutamanya dimana pada Januari 2014 sehingga November 2016 sebanyak 248 permohonan diproses telah mencapai piagam dalam tempoh 69 hari dari tarikh penerimaan permohonan lengkap. Peratusan tersebut boleh dilihat seperti di **Rajah 3**.

Rajah 3 : Peratusan Data Permohonan Pelan Bangunan (B1) Bagi Objektif 3



4.8.2.2 PERMOHONAN PELAN KEJURUTERAAN (A24)

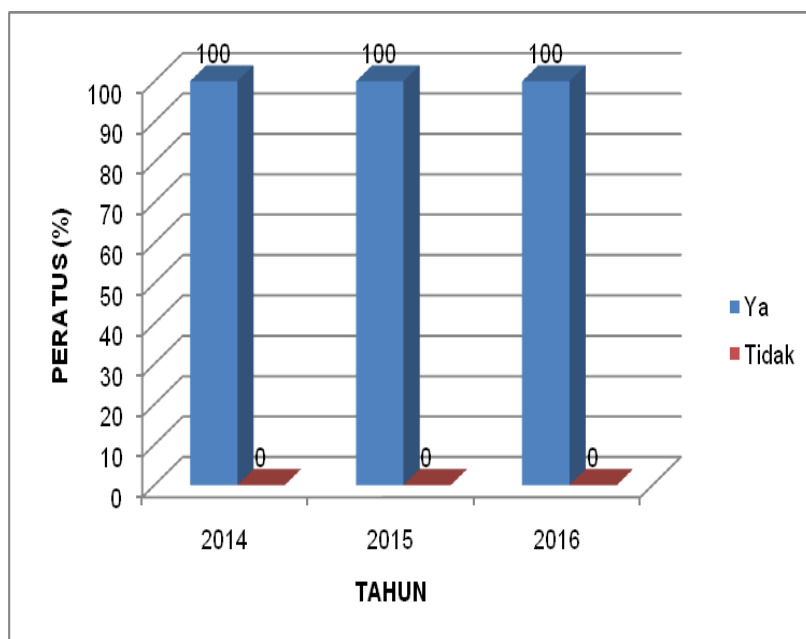
Sepanjang tempoh Januari 2014 hingga November 2016 sebanyak 44 permohonan telah diterima bagi permohonan pelan kejuruteraan (A24).

Jadual 4 : Laporan Ringkas Data Permohonan Pelan Kejuruteraan (A24) Bagi Objektif 1

TAHUN	JUMLAH PERMOHONAN	JUMLAH DAN PERATUSAN URUS / EDAR PERMOHONAN DALAM TEMPOH 3 HARI DARI TARIKH TERIMA LENGKAP			
		YA	%	TIDAK	%
2014	11	11	100	0	0
2015	18	18	100	0	0
2016	15	15	100	0	0
JUMLAH KESELURUHAN	44	44	100	0	0

Jadual 4 menunjukkan sebanyak 44 permohonan bagi tempoh Januari 2014 hingga November 2016 telah diurus / diedarkan dalam masa 3 hari dari tarikh penerimaan permohonan lengkap. Peratusan tersebut boleh dilihat seperti di **Rajah 1**.

Rajah 4 : Peratusan Data Permohonan Pelan kejuruteraan (A24) Objektif 1

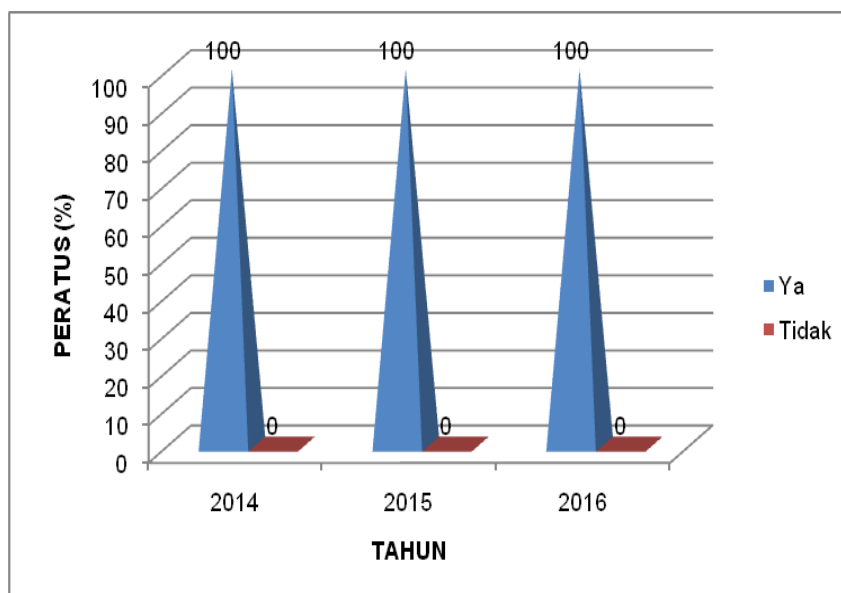


Jadual 5 : Laporan Ringkas Data Permohonan Pelan Kejuruteraan (A24) Bagi Objektif 2

TAHUN	JUMLAH PERMOHONAN	JUMLAH DAN PERATUSAN ANGKAT / SYORKAN PERMOHONAN DALAM TEMPOH 28 HARI DARI TARIKH LENGKAP			
		YA	%	TIDAK	%
2014	11	11	100	0	0
2015	18	18	100	0	0
2016	15	15	100	0	0
JUMLAH KESELURUHAN	44	44	100	0	0

Jadual 5 menunjukkan bahawa prestasi semasa dapat dikekalkan dari bulan Januari tahun 2014 sehingga November 2016 terhadap pematuhan untuk angkat/syor permohonan dalam tempoh 28 hari dari tarikh penerimaan permohonan lengkap ke Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat (JKOSC). Semua permohonan telah berjaya diangkat dalam tempoh masa yang ditetapkan bagi sepanjang tempoh tahun tiga tahun tersebut. Peratusan tersebut boleh dilihat seperti di **Rajah 2**.

Rajah 5 : Peratusan Data Permohonan Pelan kejuruteraan (A24) Objektif 2

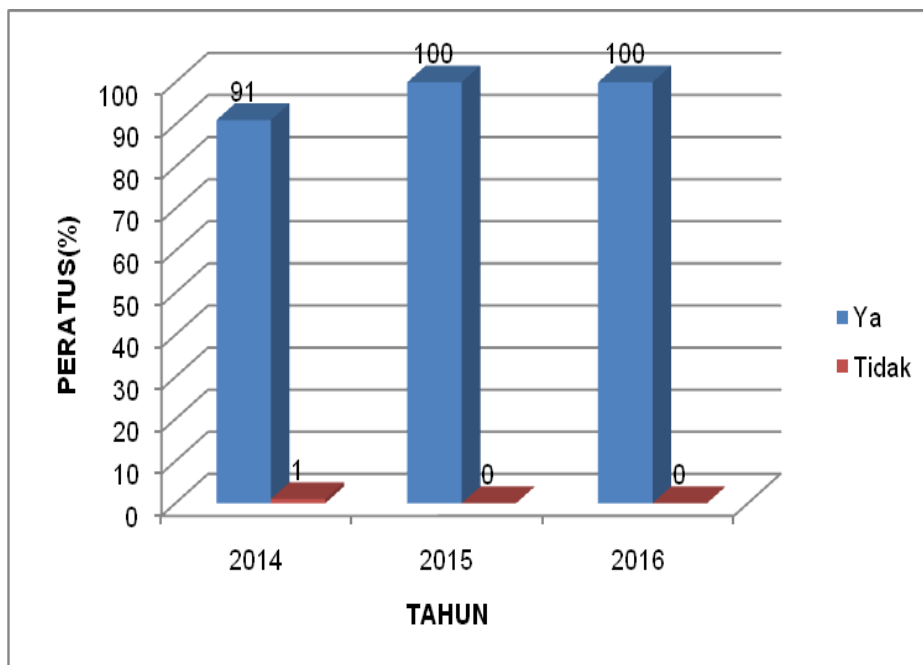


Jadual 6 : Laporan Ringkas Data Permohonan Pelan Kejuruteraan (A24) bagi Objektif 3

TAHUN	JUMLAH PERMOHONAN	JUMLAH DAN PERATUSAN PENCAPAIAN PIAGAM 57 HARI			
		YA	%	TIDAK	%
2014	11	10	91	1	9
2015	18	18	100	0	0
2016	15	15	100	0	0
JUMLAH KESELURUHAN	44	43	97.8	1	2.2

Jadual 6 menunjukkan sejumlah prestasi permohonan yang diproses telah mencapai piagam dalam tempoh 57 hari bagi tahun 2016 adalah mencapai peratusan terbaik dan ia meningkat berbanding tahun 2014 dan ia dapat dikekalkan sebabaimana tahun 2015. Peratusan tersebut boleh dilihat seperti di **Rajah 6**.

Rajah 6 : Peratusan Data Permohonan Pelan Kejuruteraan (A24) Bagi Objektif 3



4.8.2.3 PELAN KERJA TANAH (A15)

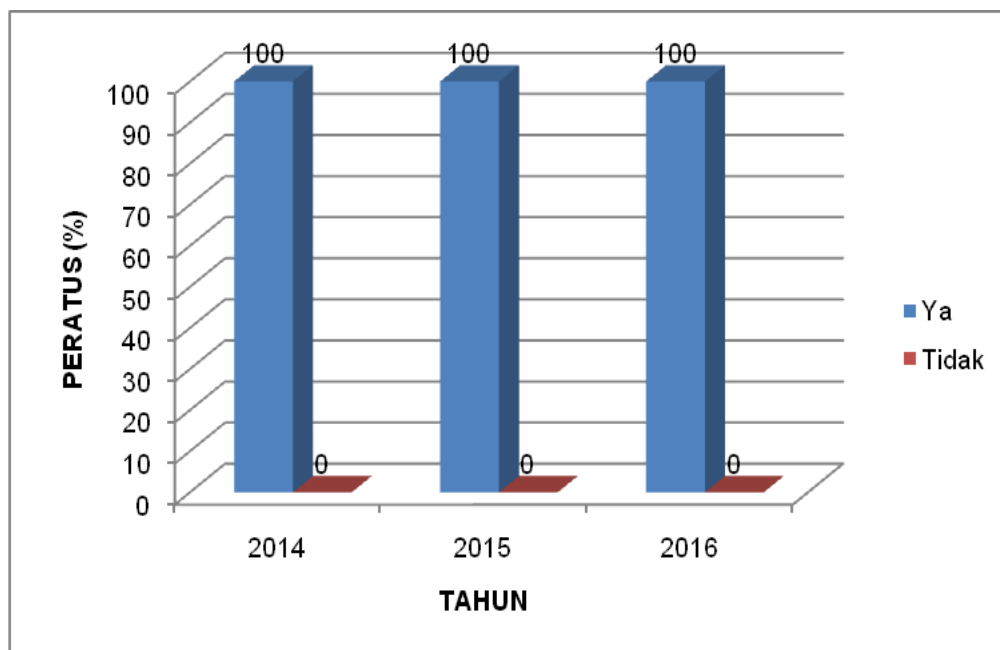
Sepanjang tempoh Januari 2014 hingga November 2016, sebanyak 17 permohonan telah diterima bagi permohonan pelan kerja tanah (A15).

Jadual 7 : Laporan Ringkas Data Permohonan Pelan Kerja Tanah (A15) Bagi Objektif 1

TAHUN	JUMLAH PERMOHONAN	JUMLAH DAN PERATUSAN URUS / EDAR PERMOHONAN DALAM TEMPOH 3 HARI DARI TARIKH TERIMA LENGKAP			
		YA	%	TIDAK	%
2014	4	4	100	0	0
2015	6	6	100	0	0
2016	6	6	100	0	0
JUMLAH KESELURUHAN	16	16	100	0	0

Jadual 7 menunjukkan sebanyak 17 permohonan bagi tempoh Januari 2014 hingga November 2016 telah diurus / diedarkan dalam masa 3 hari dari tarikh penerimaan permohonan lengkap. Peratusan tersebut boleh dilihat seperti di **Rajah 7**.

Rajah 7 : Peratusan Data Permohonan Pelan Kerja Tanah (A15) Bagi Objektif 1

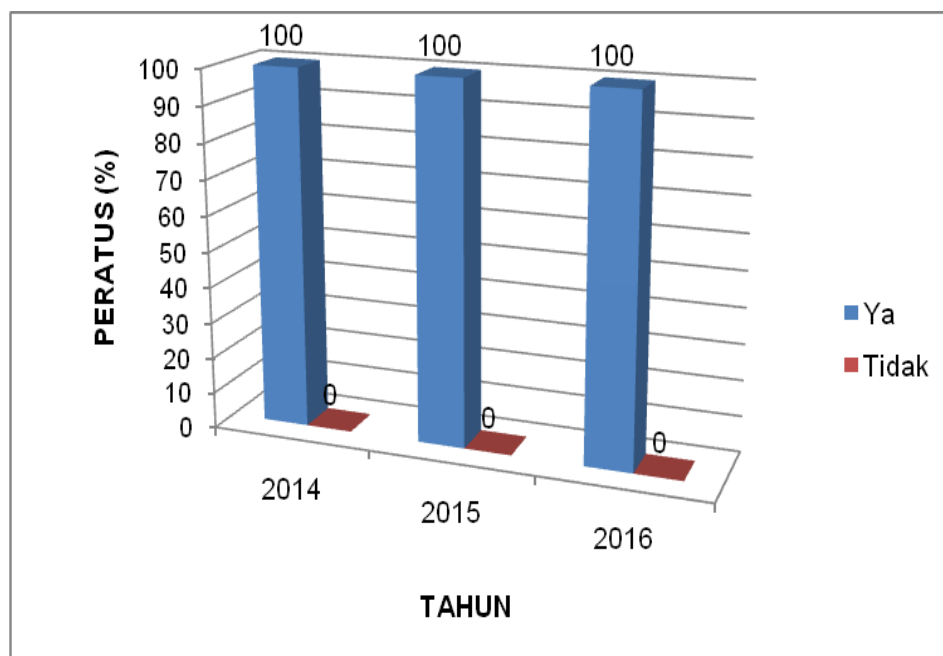


Jadual 8 : Laporan Ringkas Data Permohonan Pelan Kerja Tanah (A15) Bagi Objektif 2

TAHUN	JUMLAH PERMOHONAN	JUMLAH DAN PERATUSAN ANGKAT / SYORKAN PERMOHONAN DALAM TEMPOH 28 HARI DARI TARIKH LENGKAP			
		YA	%	TIDAK	%
2014	4	4	100	0	0
2015	6	6	100	0	0
2016	6	6	100	0	0
JUMLAH KESELURUHAN	16	16	100	0	0

Jadual 8, menunjukkan semua permohonan atau 100% permohonan bagi tempoh Januari 2014 hingga November 2016 diangkat / disyorkan dalam tempoh 28 hari dari tarikh penerimaan permohonan lengkap ke Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat (JKOSC). Peratusan tersebut boleh dilihat seperti di **Rajah 8**.

Rajah 8 : Peratusan Data Permohonan Pelan Kerja Tanah (A15) Objektif 2

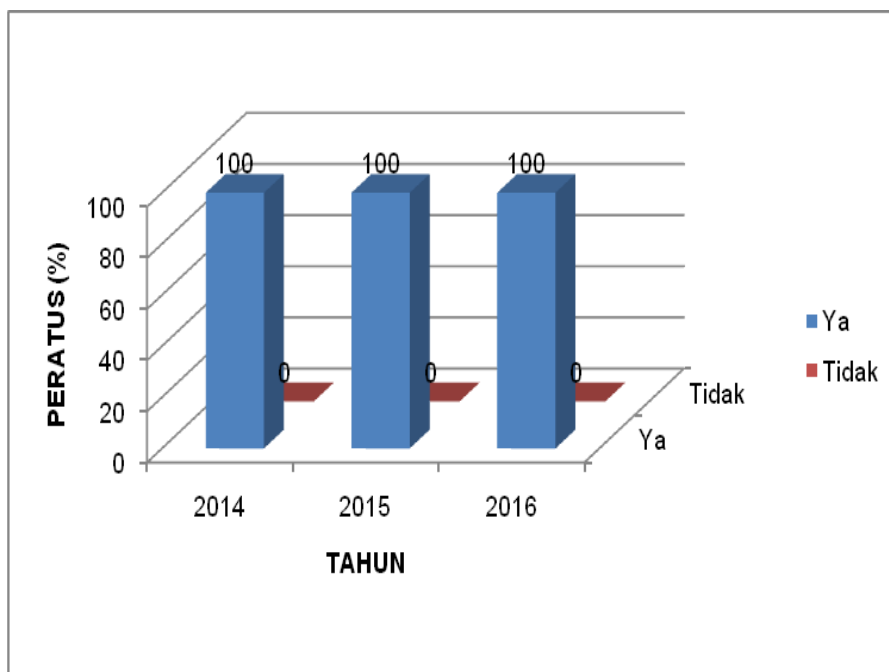


Jadual 9 : Laporan Ringkas Data Permohonan Pelan Kerja Tanah (A15) bagi Objektif 3

TAHUN	JUMLAH PERMOHONAN	JUMLAH DAN PERATUSAN PENCAPAIAN PIAGAM 57 HARI			
		YA	%	TIDAK	%
2014	4	4	100	0	0
2015	6	6	100	0	0
2016	6	6	100	0	0
JUMLAH KESELURUHAN	16	16	100	0	0

Jadual 9 menunjukkan bahawa terdapat peningkatan ketara daripada Januari 2014 hingga November 2016 di mana pada tahun 2014, semua permohonan diproses dan mencapai piagam dalam tempoh 57 hari dari tarikh penerimaan permohonan lengkap. Peratusan tersebut boleh dilihat seperti di **Rajah 9**.

Rajah 9 : Peratusan Data Permohonan Pelan Kerja Tanah (A15) Bagi Objektif 3



4.8.2.4 PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG (A13 & A09)

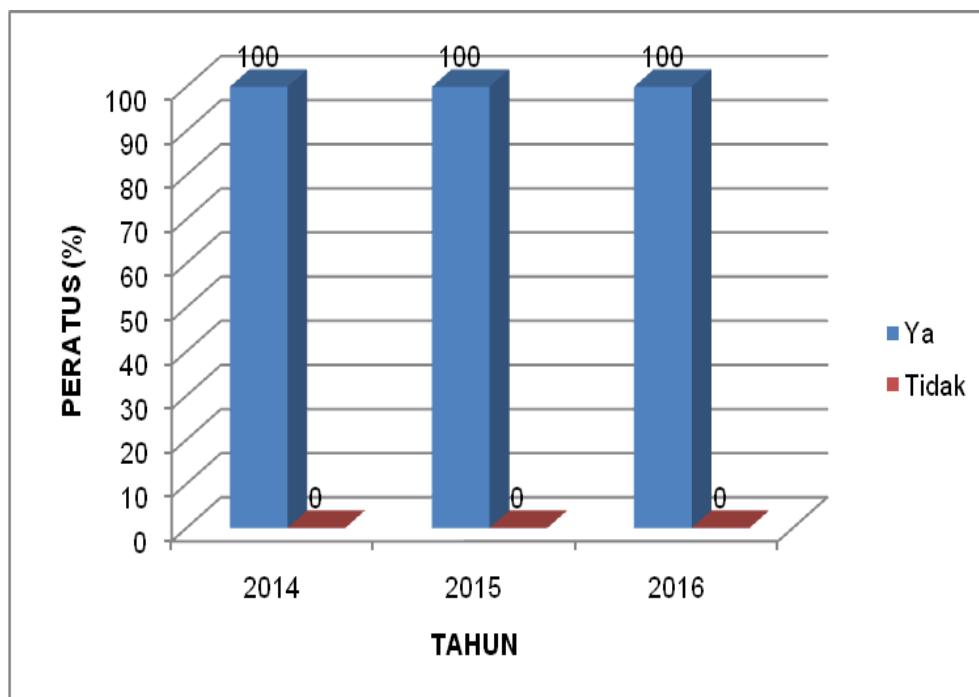
Bagi tempoh Januari 2014 hingga November 2016, sebanyak 84 permohonan yang diterima bagi permohonan pelan kebenaran merancang (A13 & A09).

Jadual 10 : Laporan Ringkas Data Permohonan Pelan Kebenaran Merancang (A13 & A09) Bagi Objektif 1

TAHUN	JUMLAH PERMOHONAN	JUMLAH DAN PERATUSAN URUS / EDAR PERMOHONAN DALAM TEMPOH 3 HARI DARI TARIKH TERIMA LENGKAP			
		YA	%	TIDAK	%
2014	25	25	100	0	0
2015	34	34	100	0	0
2016	25	25	100	0	0
JUMLAH KESELURUHAN	84	84	100	0	0

Jadual 10 menunjukkan sebanyak 84 permohonan bagi tempoh Januari 2014 hingga November 2016 telah diurus / diedarkan dalam masa 3 hari dari tarikh penerimaan permohonan lengkap. Peratusan tersebut boleh dilihat seperti di **Rajah 1**.

Rajah 10 : Peratusan Data Permohonan Pelan Kebenaran Merancang (A13) Bagi Objektif 1

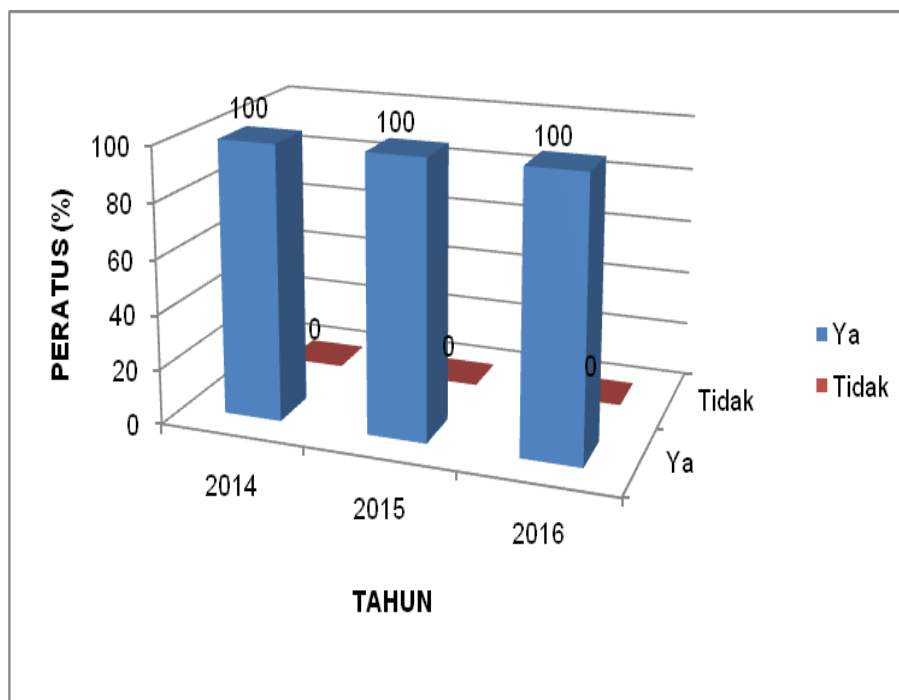


Jadual 11 : Laporan Ringkas Data Permohonan Pelan Kebenaran Merancang (A13 & A09) Bagi Objektif 2

TAHUN	JUMLAH PERMOHONAN	JUMLAH DAN PERATUSAN ANGKAT / SYORKAN PERMOHONAN DALAM TEMPOH 28 HARI DARI TARIKH LENGKAP			
		YA	%	TIDAK	%
2014	25	25	100	0	0
2015	34	34	100	0	0
2016	25	25	100	0	0
JUMLAH KESELURUHAN	84	84	100	0	0

Jadual 11 menunjukkan semua permohonan atau 100% permohonan bagi tempoh Januari 2014 hingga November 2016 diangkat / disyorkan dalam tempoh 28 hari dari tarikh penerimaan permohonan lengkap ke Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat (JKOSC). Peratusan tersebut boleh dilihat seperti di **Rajah 11**.

Rajah 11 : Peratusan Data Permohonan Pelan Kebenaran Merancang (A13) Objektif 2

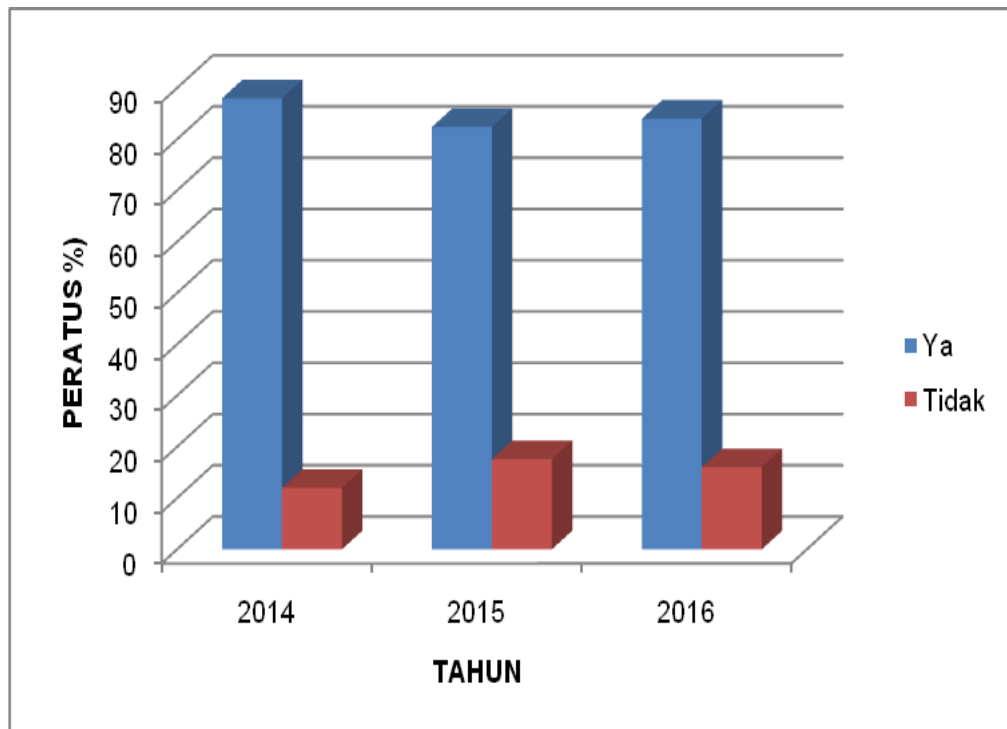


Jadual 12 : Laporan Ringkas Data Permohonan Pelan Kebenaran Merancang (A13) Bagi Objektif 3

TAHUN	JUMLAH PERMOHONAN	JUMLAH DAN PERATUSAN PENCAPAIAN PIAGAM 69 HARI			
		YA	%	TIDAK	%
2014	25	22	88	3	12
2015	34	28	82.35	6	17.65
2016	25	21	84	4	16
JUMLAH KESELURUHAN	84	71	84.5	13	15.5

Jadual 12 menunjukkan terdapat sedikit peningkatan untuk permohonan yang diproses bagi tempoh Januari 2014 hingga November 2016 di mana 71 atau 84.5% permohonan mencapai piagam dalam tempoh 80 hari dari tarikh penerimaan permohonan lengkap. Ini adalah disebabkan Jawatankuasa Pusat Setempat memberikan masa dan ruang atas pertimbangan kepada pihak pemohon untuk melakukan pindaan terhadap permohonan selaras dengan ulasan pihak Majlis dan jabatan teknikal. Peratusan tersebut boleh dilihat seperti di **Rajah 12**.

Rajah 12 : Peratusan Data Permohonan Pelan Kebenaran Merancang (A13) Bagi Objektif 3



4.8.2.5 PELAKSANAAN MESYUARAT JAWATANKUASA OSC (JKOSC)

Bagi pencapaian objektif kualiti yang keempat iaitu mengadakan Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat (OSC) setiap dua (2) kali sebulan, Bahagian Pusat Setempat (OSC), Majlis Perbandaran Bentong selaku urusetia mesyuarat telah berjaya mengurussetia mesyuarat tersebut sepanjang Januari 2012 hingga Disember 2014. Ringkasan data adalah seperti di Jadual 13(a) hingga 13(c)

Jadual 13(a) : Perancangan Jadual / Tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat (OSC) Majlis Perbandaran Bentong Bagi Tempoh Januari 2014 Hingga Disember 2014.

BULAN	BIL. MESYUARAT	TARIKH TENTATIF	HARI	TARIKH SEBENAR MESYUARAT	HARI
JANUARI	1/2014	15/1/2014	RABU	15/1/2014	RABU
	2/2014	29/1/2014	RABU	29/1/2014	RABU
FEBUARI	3/2014	12/2/2014	RABU	12/2/2014	RABU
	4/2014	27/2/2014	KHAMIS	27/2/2014	KHAMIS
MAC	5/2014	12/3/2014	RABU	12/3/2014	RABU
	6/2014	28/3/2014	JUMAAT	28/3/2014	JUMAAT
APRIL	7/2014	16/4/2014	RABU	16/4/2014	RABU
	8/2014	25/4/2014	JUMAAT	25/4/2014	JUMAAT
MEI	9/2014	14/5/2014	RABU	14/5/2014	RABU
	10/204	29/5/2014	KHAMIS	29/5/2014	KHAMIS
JUN	11/2014	16/6/2014	RABU	16/6/2014	ISNIN
	12/2014	30/6/014	RABU	30/6/2014	ISNIN
JULAI	13/2014	10/7/2014	RABU	10/7/2014	RABU
	14/2014	23/7/2014	RABU	23/7/2014	RABU
OGOS	15/2014	15/8/2014	RABU	15/8/2014	RABU
	16/2014	27/8/2014	RABU	29/8/2014	JUMAAT
SEPT	17/2014	10/9/2014	RABU	11/9/2014	KHAMIS
	18/2014	24/9/2014	RABU	29/9/2014	ISNIN
OKTOBER	19/2014	08/10/2014	RABU	14/10/2014	SELASA
	20/2014	22/10/2014	RABU	31/10/2014	JUMAAT
NOVEMBER	21/2014	05/11/2014	RABU	12/11/2014	RABU
	22/2014	19/11/2014	RABU	28/11/2014	JUMAAT
DISEMBER	23/2014	03/12/2014	RABU	12/12/2014	JUMAAT
	24/2014	17/12/2014	RABU	24/12/2014	RABU

Jadual 13(b) : Perancangan Jadual / Tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat (OSC) Majlis Perbandaran Bentong Bagi Tempoh Januari 2015 Hingga Disember 2015.

BULAN	BIL. MESYUARAT	TARIKH TENTATIF	HARI	TARIKH SEBENAR MESYUARAT	HARI
JANUARI	1/2015	15/1/2015	RABU	08/1/2015	KHAMIS
	2/2015	29/1/2015	RABU	22/1/2015	KHAMIS
FEBUARI	3/2015	12/2/2015	RABU	06/2/2015	JUMAAT
	4/2015	27/2/2015	KHAMIS	25/2/2015	RABU
MAC	5/2015	12/3/2015	RABU	10/3/2015	SELASA
	6/2015	28/3/2015	JUMAAT	31/3/2015	SELASA
APRIL	7/2015	16/4/2015	RABU	13/4/2015	ISNIN
	8/2015	25/4/2015	JUMAAT	24/4/2015	JUMAAT
MEI	9/2015	14/5/2015	RABU	12/5/2015	SELASA
	10/2015	29/5/2015	KHAMIS	21/5/2015	KHAMIS
JUN	11/2015	16/6/2015	RABU	11/6/2015	KHAMIS
	12/2015	30/6/015	RABU	24/6/015	RABU
JULAI	13/2015	10/7/2015	RABU	08/7/2015	RABU
	14/2015	23/7/2015	RABU	29/7/2015	RABU
OGOS	15/2015	15/8/2015	RABU	17/8/2015	ISNIN
	16/2015	27/8/2015	RABU	26/8/2015	RABU
SEPT	17/2015	10/9/2015	RABU	11/9/2015	JUMAAT
	18/2015	24/9/2015	RABU	30/9/2015	RABU
OKTOBER	19/2015	08/10/2015	RABU	13/10/2015	SELASA
	20/2015	22/10/2015	RABU	-	-
NOVEMBER	-	-	-	02/11/2015	ISNIN
	21/2015	05/11/2015	RABU	20/11/2015	JUMAAT
	22/2015	19/11/2015	RABU	27/11/2015	JUMAAT
DISEMBER	23/2015	03/12/2015	RABU	14/12/2015	ISNIN
	24/2015	17/12/2015	RABU	28/12/2015	RABU

Jadual 13(c) : Perancangan Jadual / Tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat (OSC) Majlis Perbandaran Bentong Bagi Tempoh Januari 2016 Hingga Disember 2016.

BULAN	BIL. MESYUARAT	TARIKH TENTATIF	HARI	TARIKH SEBENAR MESYUARAT	HARI
JANUARI	1/2016	14/1/2016	JUMAAT	20/1/2016	RABU
	2/2016	28/1/2016	KHAMIS	29/1/2016	JUMAAT
FEBUARI	3/2016	10/2/2016	RABU	11/2/2016	KHAMIS
	4/2016	24/2/2016	RABU	29/2/2016	ISNIN
MAC	5/2016	09/3/2016	RABU	10/3/2016	KHAMIS
	6/2016	23/3/2016	RABU	24/3/2016	KHAMIS
APRIL	7/2016	06/4/2016	RABU	15/4/2016	JUMAAT
	8/2016	21/4/2016	KHAMIS	5/5/2016	KHAMIS
MEI	9/2016	05/5/2016	KHAMIS	13/5/2016	JUMAAT
	10/2016	19/5/2016	KHAMIS	3/6/2016	JUMAAT
JUN	11/2016	01/6/2016	RABU	15/6/2016	RABU
	12/2016	16/6/016	KHAMIS	29/6/016	RABU
JULAI	13/2016	01/7/2016	JUMAAT	14/7/2016	KHAMIS
	14/2016	14/7/2016	KHAMIS	27/7/2016	RABU
OGOS	15/2016	02/8/2016	SELASA	10/8/2016	RABU
	16/2016	17/8/2016	RABU	29/8/2016	ISNIN
SEPT	17/2016	01/9/2016	KHAMIS	14/9/2016	RABU
	18/2016	15/9/2016	KHAMIS	28/9/2016	RABU
OKTOBER	19/2016	04/10/2016	SELASA	12/10/2016	RABU
	20/2016	18/10/2016	SELASA	28/10/2016	JUMAAT
NOVEMBER	21/2016	02/11/2016	RABU	10/11/2016	KHAMIS
	22/2016	17/11/2016	KHAMIS	22/11/2016	ISNIN
DISEMBER	23/2016	01/12/2016	KHAMIS	14/12/2016	RABU
	24/2016	14/12/2016	RABU	28/12/2016	RABU

4.8.3 KESIMPULAN ANALISIS DATA BAGI PENCAPAI OBJEKTIF 1 SEHINGGA OBJEKTIF 3

Berdasarkan kepada analisis data yang dijalankan, objektif 1 iaitu edaran permohonan dalam tempoh 3 hari telah berjaya dilaksanakan sepenuhnya (100%) bagi tempoh tahun 2014 hingga November 2016 manakala bagi objektif 2 dan 3 telah menunjukkan peningkatan prestasi penambaan yang memberansangkan bagi tempoh yang sama. Ringkasan data adalah seperti di Jadual 14(a) hingga 14(c).

Jadual 14(a) : Ringkasan Data Keseluruhan Bagi Tempoh Januari 2014 Hingga November 2014.

Jenis Permohonan	Jumlah Permohonan	Objektif 1 : Edaran Permohonan Dalam Tempoh 3 Hari		Objektif 2 : Syor Permohonan Ke JKOSC Dalam Tempoh 28 Hari		Objektif 3 : Pematuhan Piagam Mengikut kategori Permohonan	
		Patuh	Tidak	Patuh	Tidak	Patuh	Tidak
Pelan Bangunan (B1)	83	83	0	83	0	83	0
Pelan Kejuruteraan (A24)	11	11	0	11	0	10	1
Pelan Kerja Tanah (A15)	4	4	0	4	0	4	0
Pelan Kebenaran merancang (A13)	25	25	0	25	0	22	3
Jumlah Permohonan Keseluruhan	123	123	0	123	0	119	4
Purata Peratusan Pencapaian (%)		100	0	100	0	96.7	3.3

Jadual 14(b) : Ringkasan Data Keseluruhan Bagi Tempoh Januari 2015 Hingga November 2015.

Jenis Permohonan	Jumlah Permohonan	Objektif 1 : Edaran Permohonan Dalam Tempoh 3 Hari		Objektif 2 : Syor Permohonan Ke JKOSC Dalam Tempoh 28 Hari		Objektif 3 : Pematuhan Piagam Mengikut kategori Permohonan	
		Patuh	Tidak	Patuh	Tidak	Patuh	Tidak
Pelan Bangunan (B1)	88	88	0	88	0	88	0
Pelan Kejuruteraan (A24)	18	18	0	18	0	18	0
Pelan Kerja Tanah (A15)	6	6	0	6	0	6	0
Pelan Kebenaran merancang (A13)	34	34	0	34	0	28	6
Jumlah Permohonan Keseluruhan	146	146	0	146	0	140	6
Purata Peratusan Pencapaian (%)		100	0	100	100	95.9	4.1

Jadual 14(c) : Ringkasan Data Keseluruhan Bagi Tempoh November 2015 Hingga November 2016.

Jenis Permohonan	Jumlah Permohonan	Objektif 1 : Edaran Permohonan Dalam Tempoh 3 Hari		Objektif 2 : Syor Permohonan Ke JKOSC Dalam Tempoh 28 Hari		Objektif 3 : Pematuhan Piagam Mengikut kategori Permohonan	
		Patuh	Tidak	Patuh	Tidak	Patuh	Tidak
Pelan Bangunan (B1)	74	74	0	74	0	74	0
Pelan Kejuruteraan (A24)	15	15	0	15	0	15	0
Pelan Kerja Tanah (A15)	6	6	0	6	0	6	0
Pelan Kebenaran merancang (A13)	25	25	0	25	0	21	4
Jumlah Permohonan Keseluruhan	120	120	0	120	0	116	4
Purata Peratusan Pencapaian (%)		100	0	100	0	96.7	3.3

4.9 BAHAGIAN UNDANG-UNDANG

4.9.1 Objektif kualiti

Memastikan penyediaan dokumen saman mahkamah dapat disediakan dalam tempoh 14 hari dari tarikh penerimaan dokumen lengkap.

BIL	DATA UNTUK DIANALISA	KEKERAPAN ANALISA	TANGGUNGJAWAB ANALISA	KAEDAH ANALISA
1	Kepuasan Pelanggan Bilangan kes yang diterima dari Bahagian Penguatkuasa/Jabatan Kawalan Bangunan/Jabatan Perancangan & Pembangunan /Jabatan Khidmat Masyarakat & Pelesenan/Jabatan Kejuruteraan	6 bulan	Ketua Bahagian	Carta Bar
2	Keakuran Perkhidmatan Bilangan saman yang tidak dapat didaftarkan di Mahkamah dalam masa 60 hari dari tarikh penerimaan kes.	6 bulan	Ketua Bahagian	Carta Bar
3	Gerak Laku Kerja (i) Bilangan saman yang berjaya didaftar di Mahkamah dalam tempoh 60 hari dari tarikh penerimaan kes. (ii) Bilangan saman dibayar sebelum pendaftaran saman ke Mahkamah. (iii) Bilangan Pemulangan fail kerana maklumat fail tidak lengkap sebelum pendaftaran saman ke Mahkamah.	6 bulan	Ketua Bahagian	Carta Bar
4	Pembekal -TIADA-	TIADA	TIADA	TIADA

4.9.2 Data pencapaian

BULAN	JUMLAH KOMPAUN	JUMLAH IP DIDAFTAR	IP YANG DIBATALKAN/ DIBAYAR	TUNGGAKAN IP	KES MAHKAMAH	PENYEDIAAN DOKUMEN SAMAN MAHKAMAH (14 HARI)
DIS	59	3	3			
JAN	104	33	32	1		
FEB	51	-				
MAC	19	-				
APRIL	15	15			15	15
MEI	30					
JUN	21					
JULAI	12					
OGOS	22	19	13	6		
SEPT	97					
OKT	155					
NOV	81					
JUMLAH	664	55	48	7		15

Kesimpulan Objektif Kualiti bagi bulan Disember 2015 sehingga Nov 2016:

- (i) Jumlah IP yang didaftarkan adalah sebanyak dari Bulan Disember 2015 sehingga Nov 2016 adalah sebanyak 55 IP
- (ii) Daripada jumlah IP yang didaftarkan dari Disember 2015 - Nov 2016:-
 - (a) IP yang dibatalkan/ditutup adalah sebanyak 48 IP
 - (b) IP yang lengkap adalah sebanyak 15 IP
- (iii) Daripada bilangan IP yang lengkap dokumen saman Mahkamah yang dapat disediakan dalam 14 hari adalah sebanyak 15 IP.
- (iv) Kesimpulannya, dokumen saman Mahkamah dapat disediakan dalam tempoh 14 hari dari tarikh penerimaan dokumen lengkap.

4.9.3 Analisa data kepuasan pelanggan

BULAN /TAHUN 2015-2016	JUMLAH KES YANG DITERIMA
DIS	59
JAN	104
FEB	51
MAC	19
APRIL	15
MEI	30
JUN	21
JULAI	12
OGOS	22
SEPT	97
OKTOBER	155
NOV	81
JUMLAH	664

Carta bar analisa data kepuasan pelanggan



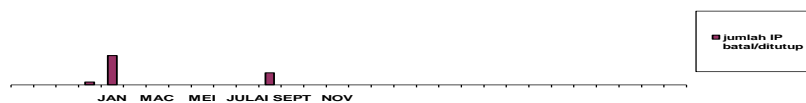
Kesimpulan:

Bagi bulan Disember 2015 sehingga Nov 2016 sebanyak 664 kes (notis tawaran kompaun) diterima untuk semakan dan pendaftaran saman.

4.9.4 Analisa data keakuran perkhidmatan

BULAN /TAHUN 2015-2016	JUMLAH IP DIDAFTAR	JUMLAH IP YANG BATAL/ TUTUP
DIS	3	3
JAN	33	32
FEB	-	
MAC	-	
APRIL	15	
MEI	-	
JUN	-	
JULAI	-	
OGOS	19	13
SEP	-	
OKT	-	
NOV	-	
JUMLAH	55	48

Carta bar analisa data keakuran perkhidmatan



Kesimpulan:

Berdasarkan pada Analisa Data Keakuran Perkhidmatan sebanyak 48 IP yang dibatalkan atau ditutup atas alasan berikut :-

- (i) Terdapat penyelesaian oleh OKS sebelum pendakwaan di Mahkamah
- (ii) Bukti/dokumen sokongan bagi IP tersebut tidak diperolehi oleh IO daripada Jabatan/Bahagian yang memulakan tindakan penguatkuasaan.

4.10 BAHAGIAN PENGUATKUASAAN

Laporan Bahagian ini meliputi dua aspek iaitu:

4.10.1 Pengeluaran notis peringatan/kompaun

4.10.2 Pemeriksaan aduan awam yang diterima dari Bahagian Aduan

4.10.1 PENGELUARAN NOTIS PERINGATAN/KOMPAUN

4.10.1.1 Objektif Kualiti

Pengeluaran Notis Peringatan / Kompaun

4.10.1.2 Petunjuk Prestasi

70% anggota penguatkuasa menjalankan aktiviti penguatkuasaan mengikut Jadual Tugas Bulanan

4.10.1.3 Rekod Pelaksanaan

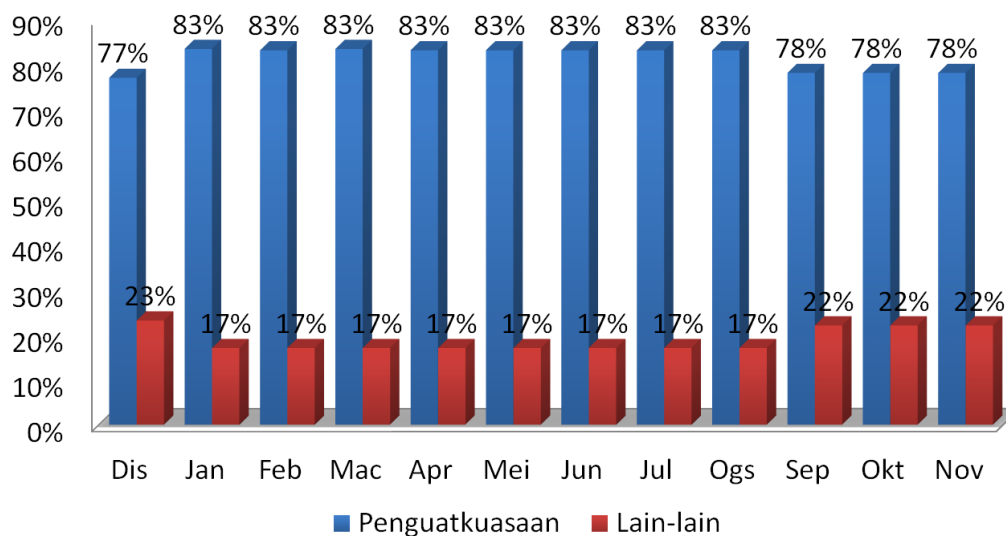
- Jadual Tugas Bulanan Bahagian Penguatkuasa
- Laporan kerja harian

4.10.1.4 Data Pencapaian

Bil.	Bulan	Jumlah Semua Anggota	Pecahan Tugas		Peratus Mengikut Pecahan Tugas	
			Penguatkuasaan	Lain-lain	Penguatkuasaan	Lain-lain
1.	Disember 2015	26	20	6	77%	23%
2.	Januari 2016	24	20	4	83%	17%
3.	Februari 2016	24	20	4	83%	17%
4.	Mac 2016	24	20	4	83%	17%
5.	April 2016	24	20	4	83%	17%
6.	Mei 2016	23	19	4	83%	17%
7.	Jun 2016	23	19	4	83%	17%
8.	Julai 2016	23	19	4	83%	17%
9.	Ogos 2016	23	19	4	83%	17%
10.	September 2016	23	18	5	78%	22%
11.	Oktober 2016	23	18	5	78%	22%
12.	November 2016	23	18	5	78%	22%

4.10.1.5 Teknik Statistik

CARTA RUMUSAN LAP. PENCAPAIAN BAHAGIAN PENGUATKUASA DIS 2015 – NOV 2016



4.10.1.6 Kesimpulan

Daripada analisa data yang telah dibuat menunjukkan pencapaian sepanjang tempoh kajian adalah tercapai dimana sasaran 70% anggota Penguatkuasaan yang menjalankan tugas penguatkuasaan kembali tercapai. Semasa analisa data dijalankan, Jadual Tugas Bulanan Bahagian Penguatkuasa digunakan sebagai panduan dalam menentukan anggota yang terlibat dalam analisa ini. Ini memandangkan terdapat anggota Penguatkuasa yang tidak menjalankan tugas penguatkuasaan seperti menjalankan tugas pengkeranian di pejabat, pegawai penyiasat di bawah Pegawai Undang-undang dan tugas kawalan keselamatan di Kolam Renang Benus dan Pejabat Utama Majlis Perbandaran Bentong.

Bagi memastikan tugas penguatkuasaan undang-undang dapat dilaksanakan dengan lebih menyeluruh dan berkesan, keperluan penambahan anggota penguatkuasa masih diperlukan oleh Bahagian ini selaras dengan kehendak pihak pengurusan Majlis itu sendiri. Ini memandangkan pertambahan tugas dan lain-lain faktor seperti keluasan kawasan majlis dan jumlah undang-undang yang digunapakai agak besar bilangannya berbanding anggota penguatkuasa sediaada.

4.10.2 PEMERIKSAAN ADUAN AWAM YANG DITERIMA DARI BAHAGIAN ADUAN

4.10.2.1 Objektif kualiti

Pemeriksaan aduan awam yang diterima dari Bahagian Aduan.

4.10.2.2 Petunjuk Prestasi

70% aduan awam diperiksa dalam tempoh 7 hari bekerja.

4.10.2.3 Rekod Pelaksanaan

(a) Rekod aduan awam

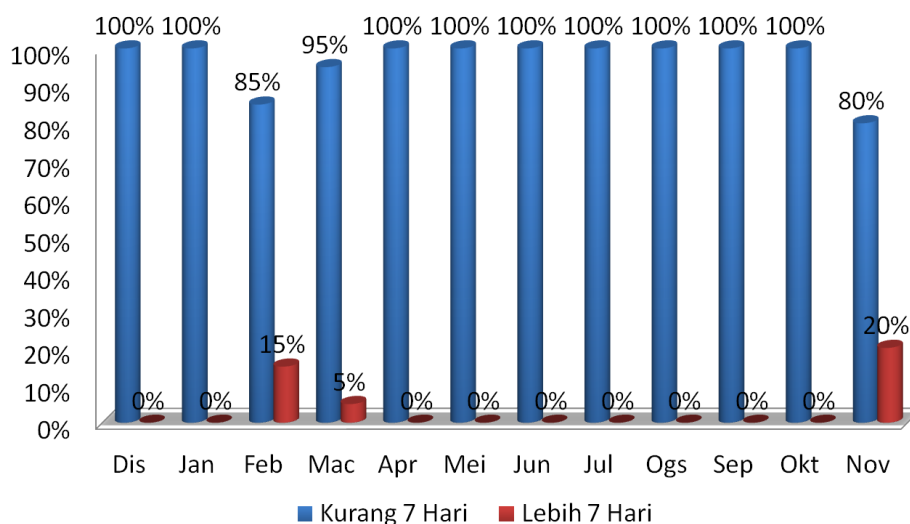
(b) Memo aduan

(c) Maklumbalas aduan

4.10.2.4 Data Pencapaian dan Teknik Statistik

Bil.	Bulan	Jumlah Aduan Diterima	Jumlah Aduan Diperiksa		Peratus (%) Aduan Diperiksa	
			< 7 hari	> 7 hari	< 7 hari	> 7 hari
1.	Disember 2015	17	17	0	100%	0%
2.	Januari 2016	14	14	0	100%	0%
3.	Februari 2016	13	11	2	85%	15%
4.	Mac 2016	17	16	1	95%	5%
5.	April 2016	9	9	0	100%	0%
6.	Mei 2016	15	15	0	100%	0%
7.	Jun 2016	11	11	0	100%	0%
8.	Julai 2016	3	3	0	100%	0%
9.	Ogos 2016	15	15	0	100%	0%
10.	September 2016	11	11	0	100%	0%
11.	Oktober 2016	10	10	0	100%	0%
12.	November 2016	10	8	2	80%	20%
	JUMLAH ADUAN	145	140	5	97%	3%

CARTA RUMUSAN LAPORAN ANALISIS PENCAPAIAN BAHAGIAN PENGUATKUASA DIS 2015 – NOV 2016



4.10.2.5 Kesimpulan

- a. Daripada analisa data yang telah dibuat menunjukkan objektif kualiti yang telah ditetapkan secara keseluruhannya masih belum dapat mencapai 100% dimana sejumlah 140 kes (97%) daripada 145 kes sahaja yang dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan. Walaubagaimanapun terdapat peningkatan dalam tindakan menangani permasalahan aduan awam ini berbanding tempoh kajian sebelumnya.
- b. Beberapa faktor telah dilihat mempengaruhi kegagalan dalam mencapai objektif kualiti yang mana diantaranya adalah seperti :-
 1. Kegagalan anggota untuk terus mengambil tindakan walaupun serahan aduan telah diberikan kepada mereka,
 2. Kegagalan menemui pengadu menyebabkan pemeriksaan ulangan kerap terlepas pandang dan diperiksa selepas tempoh yang ditetapkan,
- c. Sehubungan dengan itu, beberapa tindakan penambahbaikan yang telah dan akan diambil secara terus adalah seperti berikut :-
 1. Anggota dinasihatkan supaya lebih bertanggungjawab dan proaktif dalam mendepani aduan awam yang diterima,
 2. Bahagian juga telah menetapkan supaya semua aduan dapat diperiksa dalam tempoh kurang 3 hari bekerja selepas aduan diterima oleh Bahagian Penguatkuasaan.
 3. Meletakkan seorang pegawai untuk mengetuai perihal aduan awam bagi memastikan setiap aduan dapat diselesaikan dalam masa yang ditetapkan.
 4. Memaklumkan semula kepada pihak yang berkenaan agar maklumat yang diperolehi lengkap bagi memudahkan penyiasatan dibuat.

4.11 BAHAGIAN PERHUBUNGAN AWAM & PEROLEHAN

Laporan ini merangkumi dua bahagian seperti berikut:

4.11.1 Laporan Analisis Pencapaian Aduan Pelanggan 2016

4.11.2 Laporan Analisis Pencapaian Keseluruhan Aduan Pelanggan (3 tahun)

4.11.3 Laporan Analisis Kajian Tahap Kepuasan Pelanggan

4.11.1 LAPORAN ANALISIS PENCAPAIAN ADUAN PELANGGAN (2016)

4.11.1.1 Objektif Kualiti

Urusan maklumbalas aduan awam dilakukan dalam tempoh masa yang ditetapkan.

4.11.1.2 Petunjuk Prestasi

Maklumbalas aduan awam dilaksanakan dalam tempoh 14 hari bekerja bagi maklumat aduan yang benar dan lengkap.

4.11.1.3 Rekod pelaksanaan

- 1 Memo Aduan
- 2 Borang 1 – Aduan
- 3 Borang 1A – Maklumbalas Aduan
- 4 Laporan Aduan
- 5 Mesyuarat Pengurusan Aduan

4.11.1.4 Data Pencapaian & Statistik

Laporan data aduan adalah berdasarkan laporan aduan yang diterima bagi bulan Disember 2015 hingga November 2016.

BIL	BULAN	JUMLAH ADUAN	JUMLAH MAKLUMBALAS DALAM 14 HARI	JUMLAH MAKLUMBALAS LEBIH 14 HARI	TIADA MAKLUM BALAS	PERATUS (%) DLM 14 HARI
TAHUN 2015						
1.	Disember	3	3	-	-	100%
TAHUN 2016						
4.	Januari	2	2	-	-	100%
5.	Februari	1	1	-	-	100%
6.	Mac	2	2	-	-	100%
7.	April	3	3	-	-	100%
8.	Mei	0	0	-	-	-
9.	Jun	0	0	-	-	-
10.	Julai	0	0	-	-	-
11.	Ogos	2	2	-	-	100%
12.	September	2	2	-	-	100%
13.	Oktober	2	2	-	-	100%
14.	November	2	2	-	-	100%

4.11.1.5 Kesimpulan

- (1) Daripada Analisis didapati bahawa maklumbalas aduan awam telah mencapai objektif kualiti berbanding dengan tahun-tahun sebelum ini. Hasil teguran yang telah dibuat oleh pihak audit, pengasingan telah dibuat dengan membahagikan kategori aduan yang diterima kepada kategori aduan segera, makluman, permohonan aduan.
- (2) Contoh permohonan ialah permohonan menebang pokok, permohonan membaiki jalan/longkang rosak.
- (3) Makluman adalah sesuatu yang dimaklumkan kepada pihak Majlis contohnya memaklumkan seringkali terdapatnya anjing liar yang berkeliaran sehingga mengganggu penghuni kawasan ditempat tersebut. Pemakluman juga dibuat terhadap longkang tersumbat akibat daripada sampah sarap yang dibiarkan ketika berlakunya hujan lebat.
- (4) Pemakluman adalah sesuatu yang dimaklumkan kepada pihak Majlis untuk diambil tindakan yang dikategorikan sebagai tidak terlalu mendesak.
- (5) Permohonan adalah satu permintaan yang dikemukakan bagi mengatasi sesuatu masalah. Permohonan melibatkan peruntukan dan pelaksanaannya memerlukan jangkamasa yang panjang. Contohnya pembaikan jalan, longkang atau tanah runtuh yang memerlukan tindakan dalam jangkamasa yang panjang dan melibatkan peruntukan
- (6) Pemakluman yang diterima dari orang awam yang tidak diambil tindakan, pemakluman yang diterima berikutnya akan dianggap sebagai aduan dan perlu dicatatkan tindakannya sebagaimana prosedur aduan.

4.11.1.6 Cadangan Pencegahan

- (1) Bagi memastikan maklumbalas mencapai objektif kualiti iaitu maklumbalas aduan dalam tempoh 14 hari, penambahbaikan telah dilakukan dengan mengadakan Mesyuarat Pengurusan Aduan setiap bulan. Pembentangan Laporan Aduan dapat mengenalpasti Jabatan yang gagal melaksanakan tindakan dalam tempoh yang ditetapkan.
- .2 Laporan maklumbalas aduan perlu dikemukakan dalam tempoh 14 hari kepada Unit Aduan untuk direkodkan.
- 3 Pasukan Smart Force yang terdiri dari 14 orang anggota pelbagai jawatan dan kemahiran akan ke lokasi aduan dalam tempoh 2 jam selepas aduan diterima. Tindakan segera ke lokasi aduan untuk mengenalpasti tindakan yang perlu dilaksanakan. Aduan seperti pokok tumbang yang menghalang laluan akan dilaksanakan sertamerta. Aduan seperti jalan berlubang yang boleh mengundang bahaya kepada orang awam pula,

tindakan pembaikan sementara dilaksanakan sertamerta juga akan dilaksanakan sebelum tindakan lanjut diambil oleh Jabatan Kejuruteraan.

- 4 Unit Call Centre yang beroperasi 24 jam diwujudkan pada Bulan Februari, 2015 sangat berperanan dalam menyalurkan aduan yang diterima dari orang awam. Aduan yang diterima akan diklasifikasikan samada memerlukan tindakan segera atau sebaliknya. Bagi aduan yang memerlukan tindakan segera, petugas yang bertanggungjawab akan menghubungi Pasukan Smart Force MPB untuk tindakan. Bagi aduan yang tidak memerlukan tindakan segera, aduan akan dipanjangkan ke Bahagian Aduan untuk tindakan diedarkan ke Jabatan yang berkenaan bagi tindakan lanjut.

4.11.2 LAPORAN ANALISIS PENCAPAIAN KESELURUHAN ADUAN PELANGGAN

4.10.2.1 Data pencapaian dan teknik statistik

Data aduan bagi tahun 2014 – 2016.

BIL	BULAN	TAHUN 2014 (% DALAM TEMPOH 14 HARI)	TAHUN 2015 (% DALAM TEMPOH 14 HARI)	TAHUN 2016 (% DALAM TEMPOH 14 HARI)
1	Januari	77.78	82.6	100
2	Februari	67.65	88	100
3	Mac	83.72	84	100
4	April	57.14	33.3	100
5	Mei	80.00	25	100
6	Jun	57.14	100	100
7	Julai	45.45	75	100
8	Ogos	80.00	25	100
9	September	87.50	50	100
10	Oktober	56.52	0	100
11	November	60.87	0	100
12	Disember	52.00	0	100
	PURATA KESELURUHAN	68.37	74	100

4.11.2.2 Kesimpulan

- (1) Daripada Analisis data yang dibuat bagi 3 tahun kebelakangan ini menunjukkan peningkatan peratusan pencapaian. Peratus pencapaian melebihi peratus mencapai objektif kualiti iaitu 70% maklumbalas dari Jabatan dalam tempoh 14 hari bekerja.
- (2) Penambahbaikan yang dilakukan bagi memastikan objektif kualiti pengurusan aduan dapat dicapai. Diantaranya ialah:-
 - i. Mengadakan Mesyuarat Pengurusan Aduan sekali dalam tempoh sebulan. Pembentangan Laporan Aduan dapat mengenalpasti Jabatan yang gagal melaksanakan tindakan dalam tempoh yang ditetapkan.
 - ii. Mengasingkan kategori aduan yang berbentuk permohonan, makluman dan aduan. Ini dapat mengurangkan jumlah aduan yang memerlukan tindakan segera. Permohonan dikategori sebagai permohonan dan bukannya aduan sekiranya cadangan penyelesaiannya yang memerlukan kos yang tinggi dan tempoh tindakan yang agak panjang.

4.11.3 LAPORAN ANALISIS KAJIAN TAHAP KEPUASAN PELANGGAN

4.11.3.1 Objektif Kualiti

Urusan kepuasan pelanggan mencapai tahap yang telah ditetapkan.

4.11.3.2 Petunjuk Prestasi

Tahap Kepuasan Pelanggan mencapai 80% daripada aspek penilaian secara keseluruhan.

4.11.3.3 Rekod Pelaksanaan

Borang Maklumbalas Kepuasan Pelanggan

4.11.3.4 Data Pencapaian

4.11.3.4.1 Borang Maklumbalas Kepuasan Pelanggan

Borang Maklumbalas Kepuasan Pelanggan mengandungi 3 aspek penilaian yang terdiri daripada persekitaran pejabat, perkhidmatan pelanggan dan masa respon. Borang ini ditempatkan di Kaunter Khidmat Pelanggan MPB.

Sebanyak 311 responden / borang telah diterima dan digunakan sebagai data pencapaian tahap kepuasan pelanggan bagi tahun 2016. Analisis data yang diperolehi adalah seperti berikut:

4.11.3.4.2 Analisis Data Mengikut Bilangan :

ASPEK PENILAIAN		BILANGAN					JUMLAH
		1	2	3	4	5	
* SKALA							
PERSEKITARAN PEJABAT :							
a	Tahap kebersihan pejabat sesuai			12	142	157	311
b	Kaunter penyambut tetamu			13	138	160	311
c	Ruang menunggu			16	138	157	311
d	Papan Tanda Arah	2	26	189	71	23	311
e	Laman WEB Majlis		6	183	81	41	311
JUMLAH		2	32	413	570	538	1555
PERATUS (%) :		0.1%	2%	26.6%	36.7%	34.6%	100%
MASA RESPON :							
a	Masa menunggu			17	115	179	311
b	Membekal maklumat yang diperlukan			16	114	181	311
JUMLAH				33	229	360	622
PERATUS (%) :				5.3%	36.8%	57.9%	100%
PERKHIDMATAN PELANGGAN :							
a	Menggunakan bahasa yang sopan			14	128	169	311
b	Berusaha untuk memudahkan pelanggan			14	128	169	311
c	Berkemahiran dan cekap menjalankan tugas			15	128	168	311
d	Memberi penjelasan yang jelas			15	128	168	311
e	Sedia menerima pandangan pelanggan			13	128	170	311
f	Memberi layanan yang sama rata			14	129	168	311
JUMLAH :				85	769	1012	1866
PERATUS (%) :				4.56%	41.2%	54.2%	100%
JUMLAH KESELURUHAN		2	32	531	1568	1910	4043
PERATUS (%) :		0.05%	0.8%	13.1%	38.8%	47.2%	100%

*Catatan : Skala :

1	-	Tidak Baik
2	-	Sederhana Baik
3	-	Baik
4	-	Memuaskan
5	-	Sangat Memuaskan

Skala 3-5 telah digunakan sebagai pengukur kepada tahap pencapaian kepuasan pelanggan.

Analisis Data Mengikut Peratusan :

ASPEK PENILAIAN		PERATUSAN (%)					Jumlah Pencapaian Skala 3-5
		1	2	3	4	5	
SKALA							
PERSEKITARAN PEJABAT :							
a	Tahap kebersihan pejabat sesuai			3.8%	45.7%	50.5%	100%
b	Kaunter penyambut tetamu			4.2%	44.4%	51.4%	100%
c	Ruang menunggu			5.1%	44.4%	50.5%	100%
d	Papan Tanda Arah	0.6%	8.4%	60.8%	22.8%	7.4%	100%
e	Laman WEB Majlis		1.9%	58.8%	26.1%	13.2%	100%
MASA RESPON :							
a	Masa menunggu			5.5%	37%	57.5%	100%
b	Membekal maklumat yang diperlukan			5.1%	36.7%	58.2%	100%
PERKHIDMATAN PELANGGAN :							
a	Menggunakan bahasa yang sopan			4.5%	41.2%	54.3%	100%
b	Berusaha untuk memudahkan pelanggan			4.5%	41.2%	54.3%	100%
c	Berkemahiran dan cekap menjalankan tugas			4.8%	41.2%	54%	100%
d	Memberi penjelasan yang jelas			4.8%	41.2%	54%	100%
e	Sedia menerima pandangan pelanggan			4.2%	41.2%	54.6%	100%
f	Memberi layanan yang sama rata			4.5%	41.5%	54%	100%

4.11.3.5 Kesimpulan

(1) Tiga Aspek Penilaian Utama telah digunakan sebagai pengukur kepada tahap kepuasan pelanggan iaitu Persekitaran Pejabat, Perkhidmatan Pelanggan dan Masa Respon. Terdapat 13 kategori secara keseluruhan. Pembahagian Aspek Penilaian mengikut kategori adalah seperti berikut :

1.1 Aspek Penilaian Persekitaran Pejabat :

- i. Tahap kebersihan pejabat sesuai (100%)
- ii. Kaunter penyambut tetamu (100%)
- iii. Ruang menunggu (100%)
- iv. Papan tanda arah (91%)
- v. Laman WEB Majlis (98.1%)

1.2 Aspek Penilaian Masa Respon :

- i. Masa Menunggu (100%)
- ii. Membekal maklumat yang diperlukan (100%)

- 1.3 Aspek Penilaian Perkhidmatan Pelanggan :
- i. Menggunakan bahasa yang sopan (100%)
 - ii. Berusaha untuk memudahkan pelanggan (100%)
 - iii. Berkemahiran dan cekap menjalankan tugas (100%)
 - iv. Memberi penjelasan yang jelas (100%)
 - v. Sedia menerima pandangan pelanggan (100%)
 - vi. Memberi layanan yang sama rata (100%)

- (2) Berdasarkan analisis data yang diperolehi, didapati bahawa urusan tahap kepuasan pelanggan telah mencapai objektif kualiti iaitu sebanyak 85% secara keseluruhannya dimana kesemua 13 kategori tersebut mendapat pencapaian lebih daripada 85%.
- (3) Rumusan dari data yang disediakan menunjukkan bahawa pelanggan berpuashati dengan kebersihan persekitaran pejabat. Terdapat ruang menunggu yang selesa dan mencukupi. Pihak Majlis menempatkan dua orang pegawai perhubungan pelanggan di kaunter pertanyaan untuk melayan pelanggan. Salah seorang pegawai perhubungan pelanggan ini berbangsa Cina yang boleh menjadi jurubahasa kepada pelanggan yang tidak tahu berbahasa Malaysia
- (4) Rumusan dari analisa yang dibuat, pelanggan masih kurang berpuashati dengan penyediaan papan tanda arah di kawasan pejabat. Ada kemungkinan papan tanda yang disediakan masih belum mencukupi bagi memandu arah pelanggan yang berurusan. Pencapaian kepuasan bagi laman web Majlis juga menunjukkan pelanggan masih mengharapkan lebih banyak maklumat yang perlu diisi dan ditambahbaik yang sentiasa dikemaskini.
- (5) Selain daripada itu, pelanggan juga berpuashati dengan perkhidmatan yang diberikan dimana pelanggan telah diberi layanan yang baik semasa berurusan dengan menggunakan bahasa yang sopan dan mendapat maklumat yang diperlukan dengan jelas. Pelanggan juga berpuashati dengan masa menunggu untuk mendapatkan perkhidmatan di Majlis Perbandaran Bentong.

4.11.3.6 Cadangan Pencegahan

Antara cadangan pencegahan yang dicadangkan adalah seperti berikut:

- (1) Memberikan kursus dan latihan kepada Pegawai Khidmat Pelanggan agar lebih berkemahiran dan bijak di dalam mengendalikan dan memberikan perkhidmatan yang lebih berkesan kepada pelanggan yang datang berurusan di Majlis Perbandaran Bentong

- (2) Memberi latihan kepada semua kakitangan yang bertugas di kaunter di semua Jabatan agar dapat memberikan perkhidmatan yang cekap dan berkesan kepada pelanggan yang datang berurusan.
- (3) Menyediakan papan tanda arah yang lebih tepat demi untuk memudahkan pelanggan yang datang berurusan.
- (4) Bahagian Teknologi Maklumat hendaklah sentiasa menambahbaik Laman Web Majlis bagi memastikan orang ramai boleh mendapatkan maklumat yang lebih banyak dan tepat dengan hanya melayari laman web ini.

4.11.3.6 Cadangan Pencegahan

Antara cadangan pencegahan yang dicadangkan adalah seperti berikut:

- (1) Memberikan kursus dan latihan kepada Pegawai Khidmat Pelanggan agar lebih berkemahiran dan bijak di dalam mengendalikan dan memberikan perkhidmatan yang lebih berkesan kepada semua pelanggan yang datang berurusan di Majlis Perbandaran Bentong
- (2) Memberi latihan kepada semua kakitangan terutama yang bertugas di kaunter agar dapat memberikan perkhidmatan yang cekap dan berkesan kepada pelanggan yang datang berurusan.
- (3) Menyediakan papan tanda arah yang lebih tepat demi untuk memudahkan pelanggan yang datang berurusan.
- (4) Bahagian Teknologi Maklumat hendaklah sentiasa menambahbaik Laman Web Majlis bagi memastikan orang ramai boleh mendapatkan maklumat yang lebih banyak dan tepat dengan hanya melayari laman web ini.

Jadual Pencapaian Tahap Kepuasan Pelanggan

ASPEK PENILAIAN		Jumlah Pencapaian Skala 3-5
PERSEKITARAN PEJABAT :		
a	Tahap kebersihan pejabat sesuai	100%
b	Kaunter penyambut tetamu	99.9%
c	Ruang menunggu	99.9%
d	Papan Tanda Arah	96.7%
e	Laman WEB Majlis	98%
JUMLAH		494.5/5=98.9%
MASA RESPON :		
a	Masa menunggu	98.4%
b	Membekal maklumat yang diperlukan	99.4%
JUMLAH		197.8/2=98.9%
PERKHIDMATAN PELANGGAN :		
a	Menggunakan bahasa yang sopan	100%
b	Berusaha untuk memudahkan pelanggan	98.3%
c	Berkemahiran dan cekap menjalankan tugas	97%
d	Memberi penjelasan yang jelas	99%
e	Sedia menerima pandangan pelanggan	99.9%
f	Memberi layanan yang sama rata	96.7%
JUMLAH		590/6=98.4%

JUMLAH KESELURUHAN
 $= 98.4 + 98.9 + 98.9 = 295.3 / 3 = 98.4\%$

Tahap Kepuasan Pelanggan = 98.4%

4.12 BAHAGIAN LATIHAN

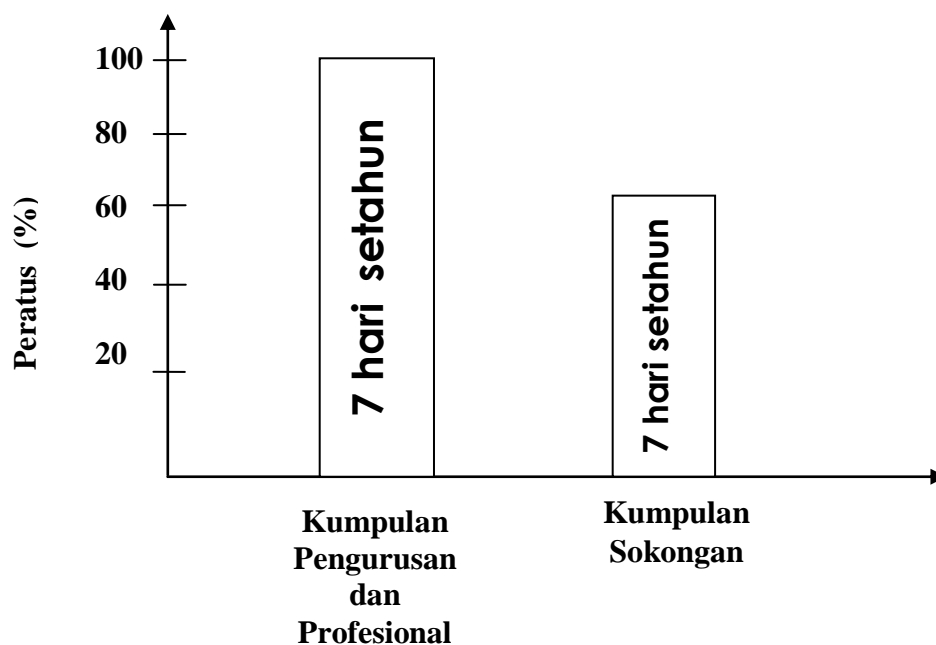
Bahagian ini mengurus dan mengendalikan kursus/latihan/seminar/bengkel kepada kakitangan MPB.

4.12.1 Data dan statistik pencapaian

Ringkasan laporan kehadiran kursus Tahun 2016

KUMPULAN	JUMLAH PEGAWAI	JUMLAH KEHADIRAN 7 HARI	PERATUS
PENGURUSAN & PROFESIONAL	10	10	100%
SOKONGAN	227	138	60%

Graf laporan kehadiran kursus Tahun 2016



4.12.2 Rumusan

Berdasarkan statistik di atas, jumlah kehadiran 7 hari berkursus bagi pegawai Kumpulan Pengurusan dan Profesional menepati manual kualiti yang dibangunkan iaitu 100%. Manakala bagi kumpulan sokongan pula, peratusan hanya 60% iaitu tidak menepati sasaran 70%.

4.13 BAHAGIAN ICT

Laporan Bahagian ini merangkumi dua aspek iaitu:

4.13.1 Laporan aduan kerosakan perkakasan & perisian ICT

4.13.2 Laporan penyelenggaraan berkala

4.13.1 LAPORAN ADUAN KEROSAKAN PERKAKASAN DAN PERISIAN ICT

4.13.1.1 Objektif Kualiti

Memberikan maklumbalas terhadap kerosakan perkakasan dan perisian ICT dalam tempoh 1 hari dari tarikh aduan diterima.

4.13.1.2 Petunjuk Prestasi

Mencapai 70% maklumbalas dalam tempoh 1 hari .

4.13.1.3 Rekod Pelaksanaan

Borang Bantuan Sokongan IT

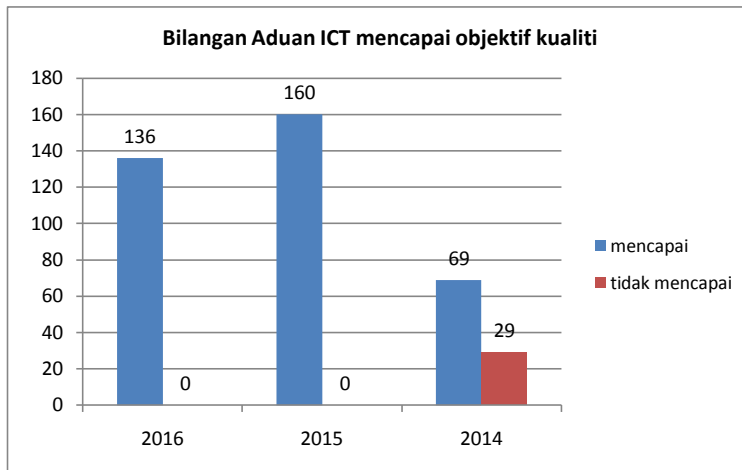
4.13.1.4 Data dan statistik pencapaian membaiki kerosakan

BULAN/ TAHUN 2016	JUMLAH ADUAN KEROSAKAN	JUMLAH MAKLUM BALAS DALAM TEMPOH 1 HARI	JUMLAH MAKLUM BALAS MELEBIHI TEMPOH 1 HARI	PERATUS (%) OBJEKTIF KUALITI	PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI (YA/TIDAK)
JANUARI	34	34	0	100	YA
FEBRUARI	3	3	0	100	YA
MAC	15	15	0	100	YA
APRIL	12	12	0	100	YA
MEI	6	6	0	100	YA
JUN	4	4	0	100	YA
JULAI	6	6	0	100	YA
OGOS	14	14	0	100	YA
SEPTEMBER	3	3	0	100	YA
OKTOBER	1	1	0	100	YA
NOVEMBER	31	31	0	100	YA
DISEMBER	7	7	0	100	YA
JUMLAH	136	136	0	100	YA

BULAN/ TAHUN/ 2015	JUMLAH ADUAN KEROSAKAN	JUMLAH MAKLUM BALAS DALAM TEMPOH 1 HARI	JUMLAH MAKLUM BALAS MELEBIHI TEMPOH 1 HARI	PERATUS (%) OBJEKTIF KUALITI	PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI (YA/TIDAK)
JANUARI	3	3	0	100%	YA
FEBRUARI	6	6	0	100%	YA
MAC	21	21	0	100%	YA
APRIL	12	12	0	100%	YA
MEI	6	6	0	100%	YA
JUN	22	22	0	100%	YA
JULAI	26	26	0	100%	YA
OGOS	26	26	0	100%	YA
SEPTEMBER	11	11	0	100%	YA
OKTOBER	21	21	0	100%	YA
NOVEMBER	1	1	0	100%	YA
DISEMBER	5	5	0	100%	YA
JUMLAH	160	160	0	100%	YA

BULAN/ TAHUN 2014	JUMLAH ADUAN KEROSAKAN	JUMLAH MAKLUM BALAS DALAM TEMPOH 1 HARI	JUMLAH MAKLUM BALAS MELEBIHI TEMPOH 1 HARI	PERATUS (%) OBJEKTIF KUALITI	PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI (YA/TIDAK)
JANUARI	16	6	10	38	TIDAK
FEBRUARI	7	3	4	43	TIDAK
MAC	1	1	0	100	YA
APRIL	10	7	3	70	YA
MEI	11	9	2	81	YA
JUN	4	3	1	75	YA
JULAI	7	4	3	57	TIDAK
OGOS	10	7	3	70	YA
SEPTEMBER	1	1	0	100	YA
OKTOBER	5	4	1	80	YA
NOVEMBER	26	24	2	92	YA
JUMLAH	98	69	29	70	YA

Teknik statistik



4.13.1.5 Kesimpulan

Berdasarkan carta di atas, analisa secara penyelenggaraan perkakasan dan perisian ICT dalam tempoh 1 hari mencapai objektif kualiti iaitu 100%. Terdapat peningkatan jumlah aduan pada tahun 2016 berbanding tahun 2015 sebanyak 24 aduan serta peningkatan jumlah aduan pada tahun 2015 berbanding 2014 sebanyak 62 aduan.

Punca adalah seperti berikut :

- a. Pencapaian 100% objektif kualiti dapat dicapai disebabkan oleh borang bantuan sokongan IT kebanyakannya diisi oleh juruteknik komputer semasa penyelenggaraan dilaksanakan di lokasi.
- b. Penurunan bilangan aduan diterima disebabkan oleh pembelian komputer baru pada tahun 2015 sebanyak 21 unit dan pembelian komputer baru pada tahun 2016 sebanyak 9 unit.

4.13.1.6 Tindakan Penambahbaikan

Antara cadangan penambahbaikan yang dicadangkan ialah :

- a. Pengguna perlu didedahkan dengan pengetahuan dan kemahiran berkaitan keselamatan ICT serta carabagaimana untuk menanganinya.

4.13.2 LAPORAN PENYELENGGARAAN BERKALA

4.13.2.1 Objektif Kualiti

Memastikan penyelenggaraan perkakasan dan perisian ICT mengikut jadual penyelenggaraan yang telah ditetapkan.

4.13.2.2 Petunjuk Prestasi

Mencapai 70% mengikut jadual penyelenggaraan

4.13.2.3 Rekod Pelaksanaan

- a) Jadual Penyelenggaraan
- b) KEW.PA-14 (Daftar Penyelenggaraan Harta Modal)

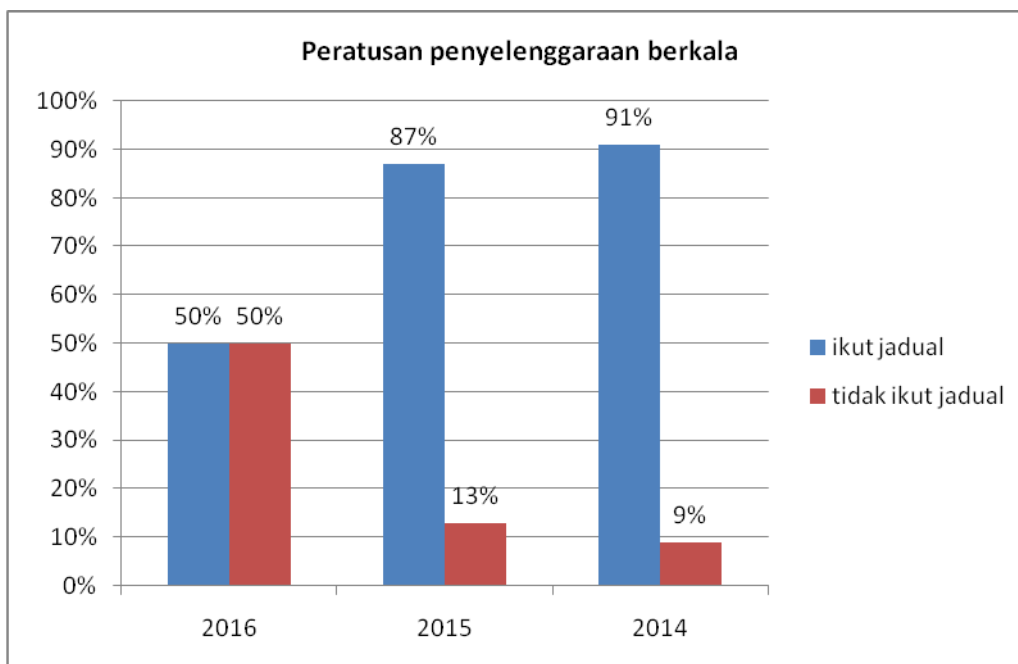
4.13.2.4 Data dan statistik pencapaian

BULAN/ TAHUN 2016	JUMLAH YANG PERLU DISELENGGARA	JUMLAH MENGIKUT JADUAL	JUMLAH TIDAK MENGIKUT JADUAL	PERATUS(%) OBJEKTIF KUALITI	PERATUS(%) PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI (YA/TIDAK)
FEBRUARI	90	82	8	91%	YA
JULAI	90	0	90	0%	TIDAK
JUMLAH	180	82	90	50%	TIDAK

BULAN/ TAHUN 2015	JUMLAH YANG PERLU DISELENGGARA	JUMLAH MENGIKUT JADUAL	JUMLAH TIDAK MENGIKUT JADUAL	PERATUS(%) OBJEKTIF KUALITI	PERATUS(%) PENCAPAI AN OBJEKTIF KUALITI (YA/TIDAK)
MAC	85	84	1	100%	YA
DISEMBER	95	72	23	76%	YA
JUMLAH	180	156	24	87%	YA

BULAN/ TAHUN 2014	JUMLAH YANG PERLU DISELENGGARA	JUMLAH MENGIKUT JADUAL	JUMLAH TIDAK MENGIKUT JADUAL	PERATUS(%) OBJEKTIF KUALITI	PERATUS(%) PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI (YA/TIDAK)
JANUARI	79	70	9	89%	YA
APRIL	11	11	0	100%	YA
MEI	4	4	0	100%	YA
JUN	20	15	5	75%	YA
JULAI	10	10	0	100%	YA
OKTOBER	19	19	0	100%	YA
NOVEMBER	15	14	1	93%	YA
JUMLAH	158	143	15	91%	YA

Teknik Statistik



4.13.2.5 Kesimpulan

Berdasarkan analisa didapati secara keseluruhannya penyelenggaraan berkala perkakasan dan perisian ICT bagi tahun 2016 adalah tidak mencapai

sasaran objektif kualiti berbanding tahun 2014 dan 2015 yang mencapai sasaran 70% mengikut jadual.

4.13.2.6 Tindakan Penambahbaikan

Antara cadangan penambahbaikan yang dicadangkan adalah :

- a. Merancang kerja dengan sempurna serta mengikut jadual penyelenggaraan yang disediakan.
- b. Penyelenggaraan dilaksanakan mengikut kategori selenggaraan seperti contoh di bawah bagi memudahkan selenggaraan:-
 - Penyelenggaraan memperbaharui lesen anti virus
 - Penyelenggaraan kemaskini "*patching Operating System*" komputer
 - Semakan peralatan & kelengkapan dilokasi bagi memastikan peralatan dan kelengkapan berada dalam keadaan sempurna

5.0 KESIMPULAN

Analisis data yang dikumpulkan adalah dari tahun 2014 sehingga tahun 2016. Sumber data dan maklumat bagi penyediaan laporan ini adalah berdasarkan input yang disediakan oleh setiap Jabatan dan Bahagian.

Pencapaian disukat berdasarkan sasaran yang telah ditetapkan oleh setiap Jabatan dan Bahagian. Bagi Jabatan/Bahagian yang tidak menetapkan sasaran peratus pencapaian, maka "pencapaian secara purata" dijadikan sebagai panduan untuk mengukur samada objektif kualiti telah dicapai. Kaedah ini digunapakai berdasarkan nasihat yang diberikan oleh pegawai SIRIM.

Berdasarkan data-data yang diperolehi, didapati pencapaian objektif kualiti bagi tahun 2016 telah meningkat dengan cemerlangnya jika dibandingkan dengan prestasi tahun tahun sebelumnya.

Berikut adalah pencapaian setiap Jabatan & Bahagian bagi tahun 2014 - 2016 :

BIL	JABATAN/BAHAGIAN & OBJEKTIF KUALITI	CATATAN & PENCAPAIAN TAHUN		
		2014	2015	2016
1	JABATAN KEJURUTERAAN Kelulusan pelan-pelan bagi : i) lampu jalan - 14 hari ii) kerjatanah, jalan & perparitan - 60 hari iii) penyenggaraan kenderaan	capai sasaran capai sasaran capai sasaran	capai sasaran capai sasaran capai sasaran	capai 100% capai 100% capai 100%
2	JABATAN PERANCANGAN BANDAR i) kebenaran merancang - 14 hari iii) pelan pra hitungan – 7 hari	- capai sasaran capai sasaran	- capai sasaran capai sasaran	capai 100% capai 100%
3	JABATAN KAWALAN BANGUNAN i) beri ulasan teknikal dalam 14 hari (80%) ii) dokumen kelulusan dalam 14 hari (80%)	capai sasaran capai sasaran	capai sasaran capai sasaran	capai sasaran capai sasaran
4	JABATAN PENILAIAN i) Nilain kadaran - 30 hari ii) Pengecualian cukai taksiran - 90 hari iii) Tuntutan tunggakan cukai taksiran - 14 hari iv) Pengeluaran notis E v) Tuntutan caruman mambantu kadar vi) Permohonan bantahan cukai vii) Kompau TLK: sasaran 50% viii) Tuntutan bayaran TLK khas: sasaran 80% ix) Sewaan premis	capai sasaran tiada kes capai sasaran capai sasaran capai sasaran capai sasaran capai sasaran capai sasaran capai sasaran	capai sasaran tiada kes capai sasaran capai sasaran capai sasaran capai sasaran capai sasaran capai sasaran capai sasaran	capai 100% tiada kes capai 100% capai 100% capai 100% capai 100% capai 100% capai 100% capai 100%
5	JABATAN PERBENDAHARAAN i) bil tuntutan perkhidmatan bekalan dll -14 hari	capai sasaran	capai sasaran	capai 100%
6	JKMP: LAPORAN PELESENAN i) lesen tidak berisiko - 1 hari ii) lesen berisiko - 30 hari iii) lesen penjaja beredar - 100% dlm 30 hari iv) lesen penjaja statik - 100% dlm 30 hari v) lesen pasar malam/minggu-1 hari vi) lesen tempat hiburan - 45 hari vii) lesen hiburan - 45 hari	capai sasaran capai sasaran capai sasaran	capai sasaran capai sasaran capai sasaran capai sasaran	capai sasaran capai 70% capai 100% capai 100% capai 100% capai 100% capai 100%
7	JABATAN LANDSKAP i) kelulusan pelan lanskap – 14 hari	capai sasaran	capai sasaran	capai 100%

BIL	JABATAN/BAHAGIAN & OBJEKTIF KUALITI	CATATAN & PENCAPAIAN TAHUN		
		2014	2015	2016
8	BAHAGIAN OSC i) Obj 1: edar permohonan dalam 3 hari ii) Obj 2: syor permohonan ke mesy -28 hari iii) Obj 3: urus mengikut piagam iv) Obj 4: adakan mesy J/kuasa 2 kali sebulan	capai sasaran capai 97% purata 79.25% capai sasaran	capai sasaran capai sasaran capai sasaran capai sasaran	capai 100% capai 100% capai sasaran capai 100%
9	BAHAGIAN UNDANG-UNDANG i) sediakan dokumen saman dalam 14 hari daripada izin dakwa diperolehi	tiada kes	tiada kes	capai sasaran (15 kes)
10	BAHAGIAN PENGUATKUASA i) keluarkan notis peringatan/kompaun oleh 70% staf mengikut jadual tugas yang disediakan ii) aduan awam - 70% aduan dlm 7 hari	capai sasaran capai sasaran	capai sasaran capai sasaran	capai sasaran capai sasaran
11	BAHAGIAN P'HUBUNGAN AWAM & P'OLEHAN i) maklum balas aduan awam - 14 hari ii) tahap kepuasan pelanggan - 80%	purata 68.37% capai sasaran	70% capai sasaran	capai 100% capai sasaran
12	BAHAGIAN LATIHAN Staf hadir kursus: 70% 7 hari setahun i) kumpulan pengurusan & profesional ii) kumpulan sokongan: 70% 7 hari setahun	capai sasaran	capai 100% capai 69%	capai 100% capai 60%
13	BAHAGIAN ICT i) membaiki perkakasan - 70% dlm 1 hari ii) selenggara perkakasan -70% ikut jadual	capai sasaran capai sasaran	capai sasaran capai sasaran	capai sasaran capai 50%

Disediakan oleh :

(Juliana binti Abdullah)
Jawatankuasa Analisis Data
b/p Dato' Yang Dipertua
Majlis Perbandaran Bentong