

LAPORAN ANALISIS DATA 2017

1.0 PENDAHULUAN

Laporan Analisis Data ini adalah rumusan daripada pelaksanaan MS ISO 9001: 2015 yang dilaksanakan di Majlis Perbandaran Bentong. Laporan ini juga meliputi Prosedur Kualiti Sokongan dan Prosedur Kualiti Objektif yang telah dibangunkan dan diamalkan oleh semua Jabatan dan Bahagian di Majlis Perbandaran Bentong.

Selaras dengan itu, Majlis Perbandaran Bentong telah membuat analisa berhubung pencapaian objektif kualiti bagi tujuan penambahbaikan prosedur-prosedur kualiti yang telah dibangunkan. Data-data yang dikumpulkan adalah mulai daripada 1 April 2017 sehingga 31 Oktober 2017.

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

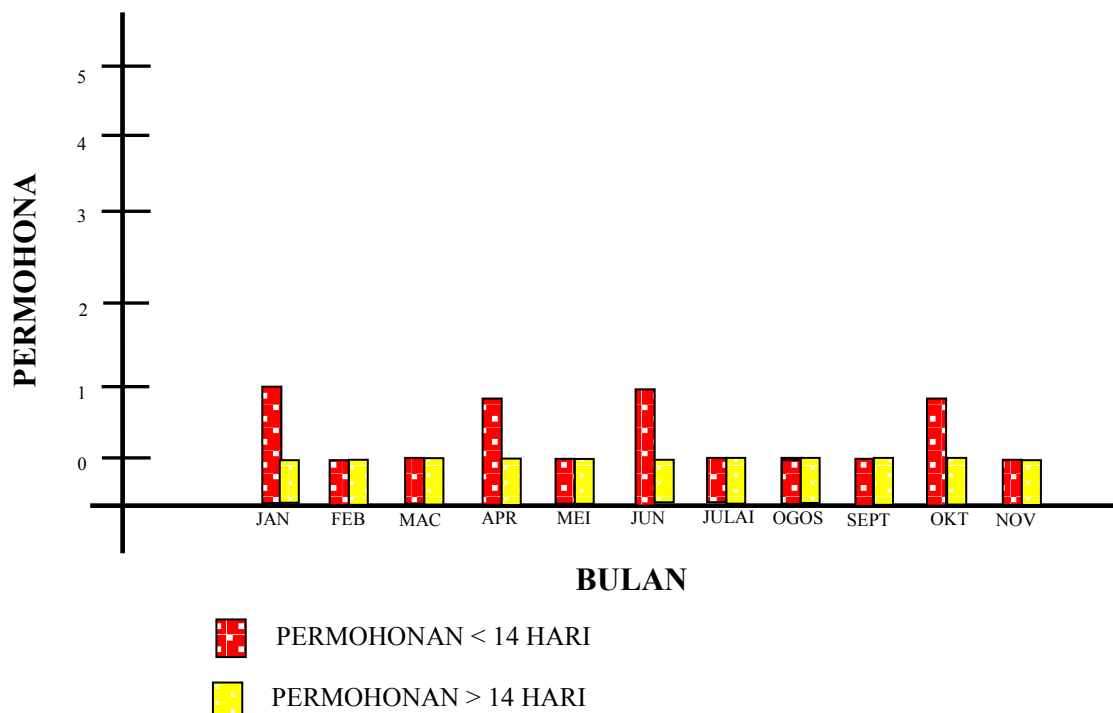
1. Surat permohonan daripada Bahagian OSC
2. Resit Bayaran
3. Surat kelulusan yang diproses oleh Jabatan Kejuruteraan

4.1.1.4 Data pencapaian

BULAN 2017	JUMLAH PERMOHONAN	JUMLAH DALAM TEMPOH 14 HARI	JUMLAH MELEBIHI TEMPOH 14 HARI	% PATUH
JAN	1	1	-	100%
FEB	*	-	-	-
MAC	*	-	-	-
APR	1	1	-	100%
MEI	*	-	-	-
JUN	1	1	-	100%
JULY	*	-	-	-
AUG	*	-	-	-
SEPT	*	-	-	-
OKT	1	1	-	100%
NOV	*	-	-	-
DIS	*	-	-	-
	4	4		

* *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.

4.1.1.6 Keperluan tindakan

i). Tindakan Pembetulan

- Tiada

ii). Tindakan Pencegahan

- Tiada

iii). Tindakan Penambahbaikan

Objektif Kualiti boleh dikurangkan kepada tempoh sasaran kurang daripada 14 hari. Walaubagaimanapun merujuk kepada Garis Panduan yang dikeluarkan oleh Jabatan Kerajaan Tempatan, Kementerian Perumahan Dan Kerajaan Tempatan tempoh sasaran bagi permohonan kelulusan pelan Lampu Jalan adalah 57 untuk dilokasi yang mempunyai Rancangan Tempatan manakala 80 hari bagi lokasi yang tidak mempunyai Rancangan Tempatan.

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

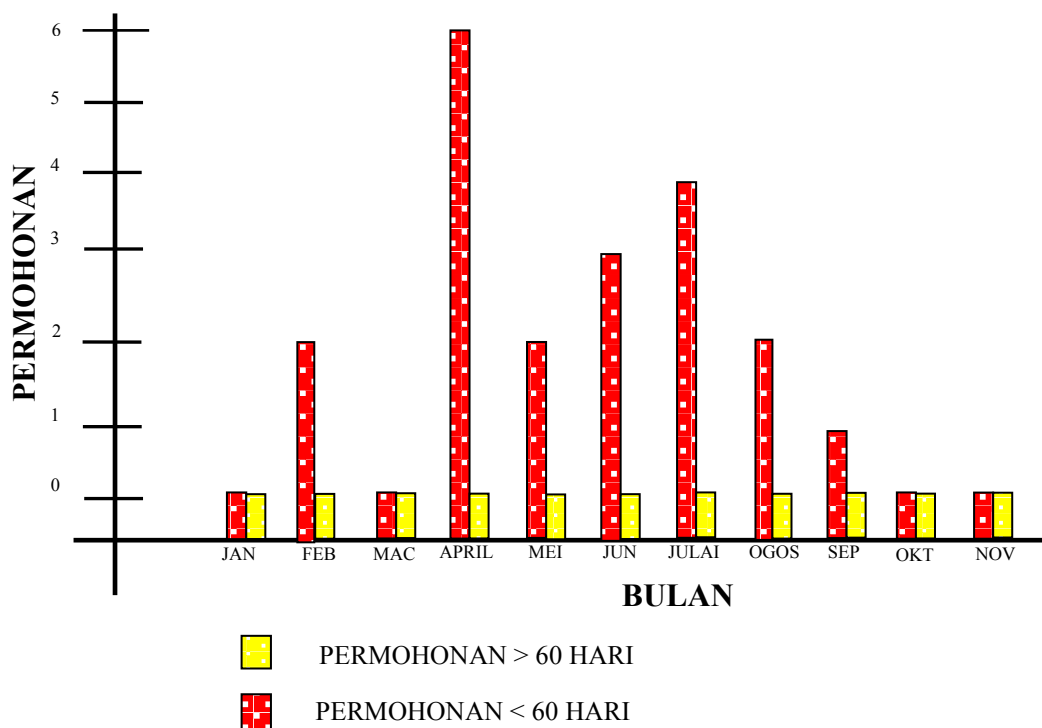
1. Surat permohonan daripada Bahagian OSC.
2. Resit Bayaran.
3. Surat kelulusan yang diproses oleh Jabatan Kejuruteraan.

4.1.2.4 Data pencapaian

BULAN 2017	JUMLAH PERMOHONAN	JUMLAH DALAM TEMPOH 60 HARI	JUMLAH MELEBIHI TEMPOH 60 HARI	% PATUH
JAN	*	-	-	-
FEB	2	2	-	100%
MAC	*	-	-	-
APR	6	6	-	100%
MEI	2	2	-	100%
JUN	3	3	-	100%
JULY	4	4	-	100%
AUG	2	2	-	100%
SEPT	1	1	-	100%
OKT	*	-	-	-
NOV	*	-	-	-
DIS	*	-	-	-
JUMLAH	20	20		

* 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 2017	PATUH PROSEDUR	TIDAK PATUH PROSEDUR	% PATUH
1	10	10	-	100%

Fail penyelenggaraan kenderaan (RM 2,000 ke atas) 2017

BIL.	TAJUK FAIL	NO. FAIL	CATATAN
1.	HICOM PERKASA CBG 6909	MPBTG/BBE/KJ/21/14/2013	PUMP BRAKE
2.	NISSAN X-TRAIL CBV 5525	MPBTG/BBE/KJ/21/28/2013	A/C SERVICE
3.	AERIAL PLATFORM NISSAN NU CBX 2788	MPBTG/BBE/KJ/21/29/2013	CHANGE TYRES
4.	BACKHOE LOADER CASE 580 M CBX 7664	MPBTG/BBE/KJ/21/30/2013	REPAIR FRONT BUCKET
5.	NISSAN X-TRAIL 2.0L CCA 8816	MPBTG/BBE/KJ/21/31/2013	DRIVE SHAFT
6.	HONDA CRV 2.0L CCD 5525	MPBTG/BBE/KJ/21/32/2015	CHANGE TYRES AND SERVICE
7.	BACKHOE LOADER CASE 580 N CDD 6360	MPBTG/BBE/KJ/21/43/2013	CHANGE TYRES
8.	INOKOM HD 5000 AD 3 CDH 2396	MPBTG/BBE/KJ/21/49/2013	CHANGE CLUTCH
9.	HONDA CRV 2.4L CDH 565	MPBTG/BBE/KJ/21/103/2013	CHANGE TYRES
10	WOOD CHIPPER T/WC 2605	MPBTG/BBE/KJ/21/105/2013	SERVICE AND CHANGE POWER VIEW

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 tiga aspek iaitu:

4.2.1 Laporan ulasan kebenaran merancang

4.2.2 Laporan kebenaran merancang

4.2.2 Laporan perakuan pelan pra-hitungan

4.2.1 LAPORAN ULASAN KEBENARAN MERANCANG

4.2.1.1 Objektif Kualiti

Ulasan 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 bekerja dari tarikh penerimaan permohonan lengkap daripada Bahagian OSC.

4.2.1.3 Rekod Pelaksanaan

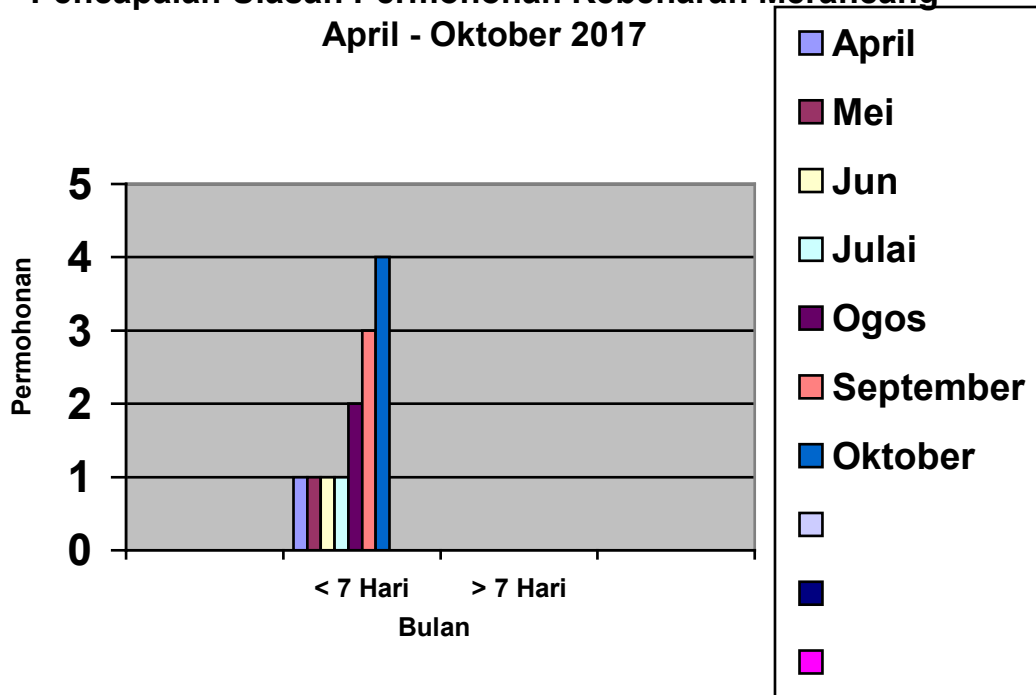
- i. Memo permohonan masuk
- ii. Surat kelulusan

4.2.1.4 Data Pencapaian (April – Oktober 2017)

Bulan	Jumlah Permohonan	Bil Ulasan < 14 Hari	Bil Ulasan > 14 Hari	Peratus (%)
April	1	1	0	100
Mei	1	1	0	100
Jun	1	1	0	100
Julai	1	1	0	100
Ogos	2	2	0	100
September	3	3	0	100
Oktober	4	4	0	100
JUMLAH	13	13	0	100

Data statistik

Pencapaian Ulasan Permohonan Kebenaran Merancang April - Oktober 2017



4.2.1.5 Rumusan

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

4.2.2 LAPORAN KEBENARAN MERANCANG

4.2.2.1 Objektif Kualiti

Kebenaran Merancang akan dikeluarkan di dalam tempoh masa yang ditetapkan.

4.2.2.2 Petunjuk Kualiti

Kebenaran Merancang akan dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan lengkap daripada Bahagian OSC dan mematuhi syarat-syarat kelulusan.

4.2.2.3 Rekod Pelaksanaan

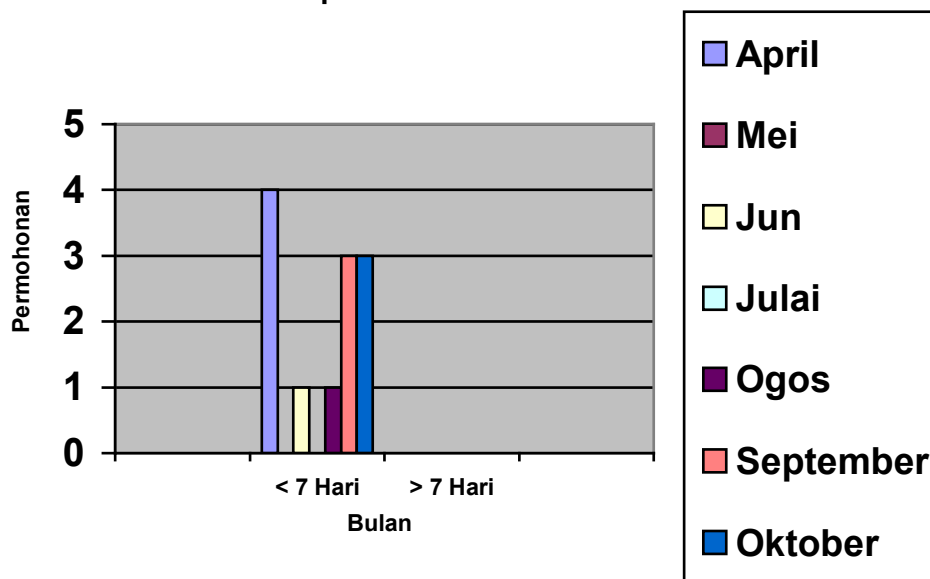
- i. Memo permohonan masuk
- ii. Surat kelulusan

4.2.2.4 Data Pencapaian (April – Oktober 2017)

Bulan	Jumlah Permohonan	Bil Kelulusan < 7 Hari	Bil Kelulusan > 7 Hari	Peratus (%)
April	4	4	0	100
Mei	0	0	0	-
Jun	1	1	0	100
Julai	0	0	0	-
Ogos	1	1	0	100
September	3	3	0	100
Oktober	3	3	0	100
JUMLAH	21	21	0	100

Data statistik

Pencapaian Permohonan Kebenaran Merancang
April - Oktober 2017



4.2.2.5 Rumusan

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

4.2.3 LAPORAN PERAKUAN PELAN PRA-HITUNGAN

4.2.3.1 Objektif Kualiti

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

4.2.3.2 Petunjuk Kualiti

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

4.2.3.3 Rekod Pelaksanaan

Sebagaimana dilampirkan :-

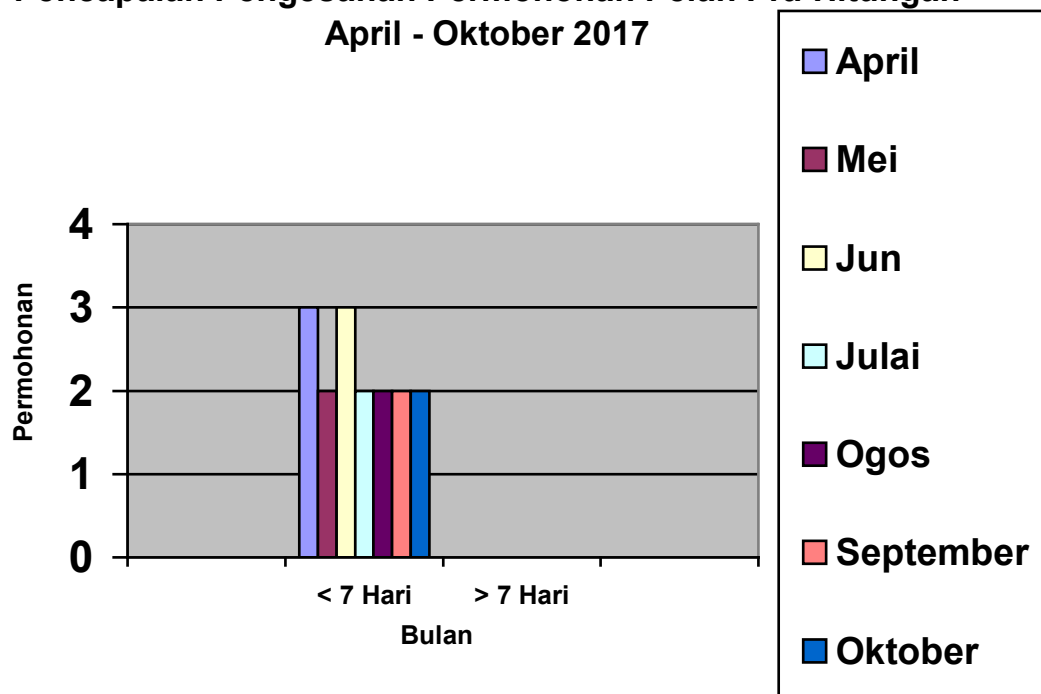
- a. Memo permohonan masuk
- b. Surat kelulusan

4.2.3.4 Data Pencapaian (April – Oktober 2017)

Bulan	Jumlah Permohonan	Kelulusan < 7 Hari	Kelulusan > 7 Hari	Peratus (%)
April	3	3	0	100
Mei	2	2	0	100
Jun	3	3	0	100
Julai	2	2	0	100
Ogos	2	2	0	100
September	2	2	0	100
Oktober	2	2	0	100
JUMLAH	16	16	0	100

Data statistik

Pencapaian Pengesahan Permohonan Pelan Pra-Hitungan April - Oktober 2017



4.2.3.5 Rumusan

Daripada analisis, didapati proses **mencapai** objektif kualiti.

4.3 JABATAN KAWALAN BANGUNAN

4.3.1 Ulasan permohonan kelulusan pelan bangunan dari Jabatan ini merangkumi 5 kategori iaitu :

- 1.1 Individu (bangunan sesebuah, ubahsuai & tambahan)
- 1.2 Skim Perumahan
- 1.3 Bangunan Industri
- 1.4 Telekomunikasi

4.3.2 Objektif Kualiti

Ulasan kelulusan pelan bangunan akan dikeluarkan dalam tempoh masa yang ditetapkan

4.3.3 Petunjuk Kualiti

Ulasan kelulusan pelan bangunan akan dikeluarkan dalam tempoh 14 hari dari tarikh penerimaan permohonan lengkap daripada bahagian osc dan mematuhi syarat-syarat kelulusan manakala surat kelulusan dikeluarkan 7 hari setelah keputusan mesyuarat JKOSC diterima atau selepas mendapat kelulusan YDP.

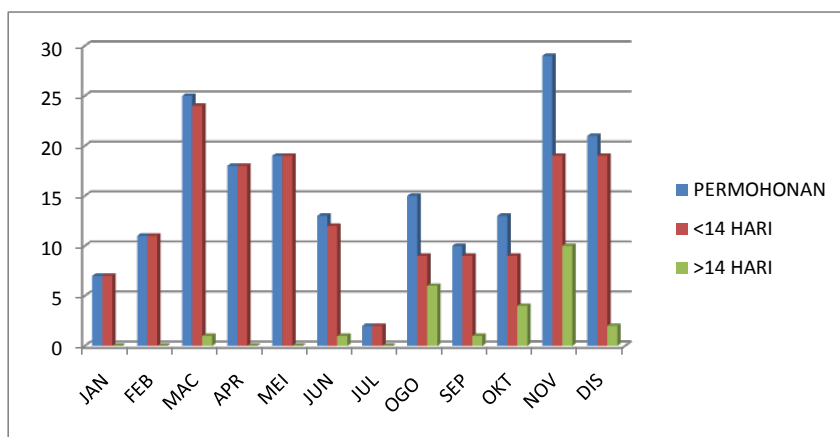
4.3.4 Rekod Pelaksanaan

Memo permohonan masuk
Surat ulasan

4.3.5 Data Pencapaian Ulasan Kurang Dari 14 Hari

BULAN	JUMLAH PERMOHONAN	BIL. ULASAN <14 HARI	BIL. ULASAN >14 HARI	PERATUS PENCAPAIAN %
JANUARI	7	7	-	100
FEBUARI	11	11	-	100
MAC	25	24	1	96
APRIL	18	18	-	100
MEI	19	19	-	100
JUN	13	12	1	92.30
JULAI	2	2	-	100
OGOS	15	9	6	60
SEPTEMBER	10	9	1	90
OKTOBER	13	9	4	69.2
NOVEMBER	29	19	10	65.5
DISEMBER	21	19	2	90.4
JUMLAH	183	158	25	86.3

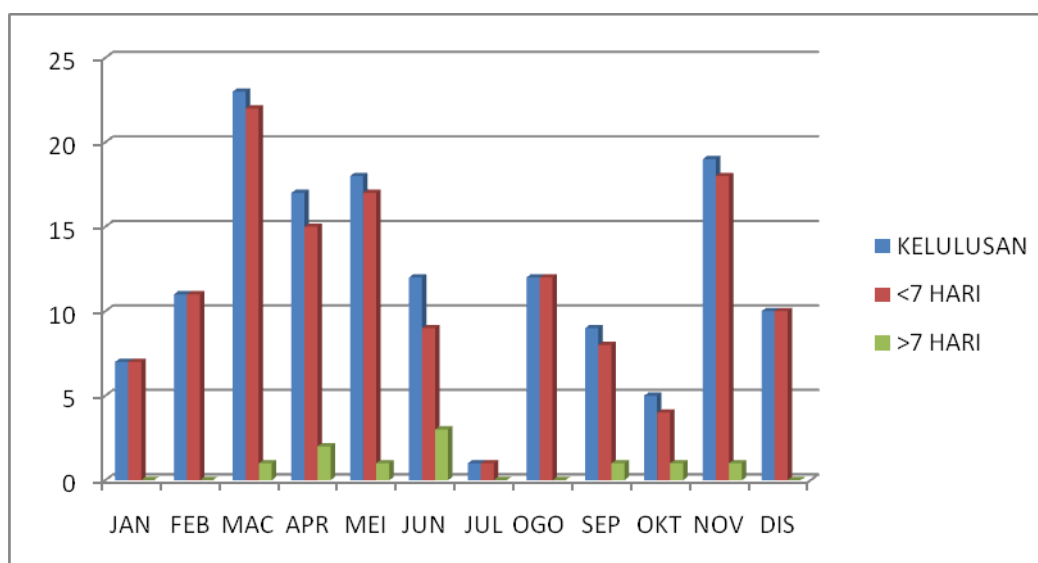
PENCAPAIAN ULASAN PERMOHONAN PELAN BANGUNAN JAN-DIS 2017



Data Pencapaian Kelulusan Kurang Dari 7 Hari

BULAN	JUMLAH PERMOHONAN LULUS	BIL. LULUS <7 HARI	BIL. LULUS >7 HARI	PERATUS PENCAPAIAN %
JANUARI	7	7	-	100
FEBUARI	11	11	-	100
MAC	23	22	1	95.6
APRIL	17	15	2	88.2
MEI	18	17	1	94.4
JUN	12	9	3	75
JULAI	1	1	-	100
OGOS	12	12	-	100
SEPTEMBER	9	8	1	88.8
OKTOBER	5	4	1	80
NOVEMBER	19	18	1	94.7
DISEMBER	10	10	-	100
JUMLAH	144	134	10	93

PENCAPAIAN KELULUSAN PERMOHONAN PELAN BANGUNAN JAN-DIS 2017



4.3.6 Rumusan

Hasil kajian yang dijalankan bagi mengenalpasti punca-punca ulasan tidak dapat dikeluarkan dalam tempoh kurang daripada 14 hari adalah seperti berikut:

- Pembangunan berskala besar dan kompleks memerlukan penelitian dalam semakan teknikal termasuk semakan pelan dan semakan bayaran fi.
- Pemeriksaan tapak tidak dilakukan dalam tempoh yang ditetapkan terutama permohonan di kawasan Genting Highlands dan Tanarimba, Janda Baik. Bagi permohonan di kawasan tersebut jabatan ini mengambil pendekatan menjalankan lawatan pemeriksaan secara berkelompok bagi menjimatkan kos, masa dan lebih efisien.
- Beberapa lawatan pemeriksaan tapak perlu diselaraskan dengan perunding atau perlu kepada kebenaran masuk.

4.3.7 Cadangan Pembaikan

Permohonan berisiko rendah khusus bagi ubahsuai dan pelan pelarasan siap bina di kawasan Genting Highlands, lawatan pemeriksaan tapak akan dijalankan secara berkelompok. Perunding perlu mengemukakan gambar terkini di tapak semasa mengemukakan permohonan.

4.4 JABATAN PENILAIAN

Laporan Jabatan ini merangkumi aspek-aspek berikut :

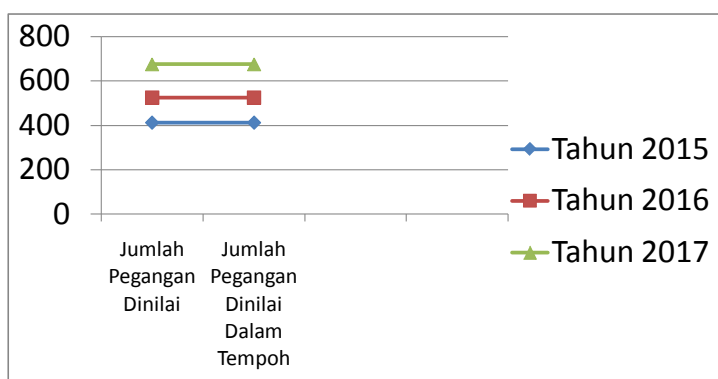
- 4.4.1 Data nilai kadaran (pindaan senarai nilai)
- 4.4.2 Data pengecualian cukai taksiran am
- 4.4.3 Data pengurusan tuntutan cukai taksiran
- 4.4.4 Data jumlah Notis E dikeluarkan
- 4.4.5 Data caruman membantu kadar
- 4.4.6 Data bantahan cukai
- 4.4.7 Data pengeluaran kompaun tempat letak kereta
- 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	2015	2016	2017	Pencapaian
Jumlah Pegangan Dinilai	412	525	675	100%
Jumlah Pegangan Dinilai Dalam Tempoh	412	525	675	100%

Data statistik



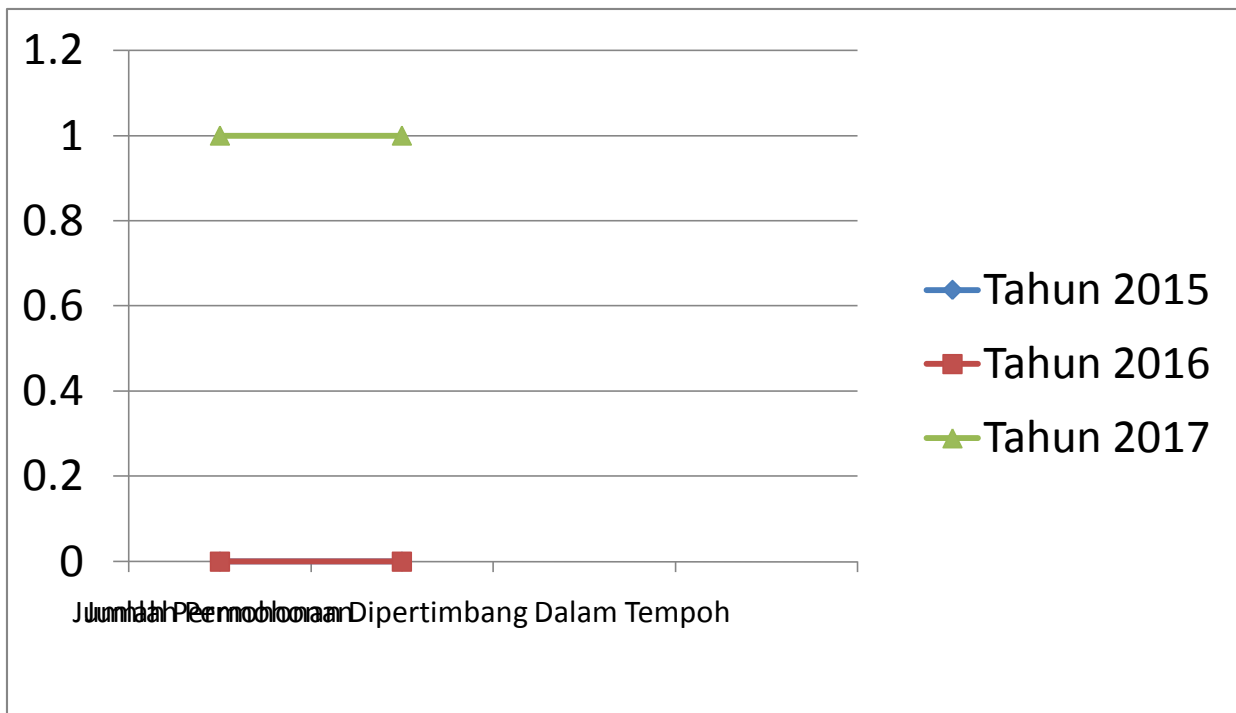
4.4.2

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

Data pencapaian

Tahun	2015	2016	2017	Pencapaian
Jumlah Permohonan	0	0	1	100%
Jumlah Permohonan Dipertimbangkan Dalam Tempoh	0	0	1	100%

Data statistik



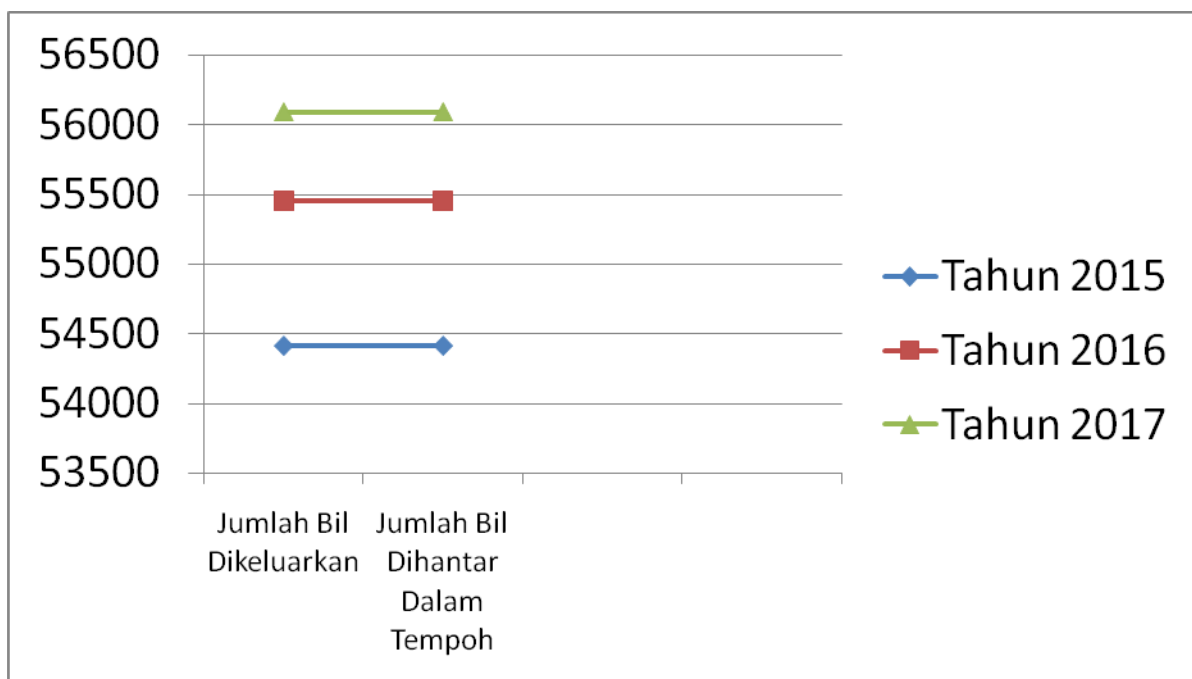
4.4.3

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

Data Pencapaian

Tahun	2015	2016	2017	Pencapaian
Jumlah Bil Dikeluarkan	54,411	55,455	56,093	100%
Jumlah Bil Dihantar Dalam Tempoh	54,411	55,455	56,093	100%

Data statistik



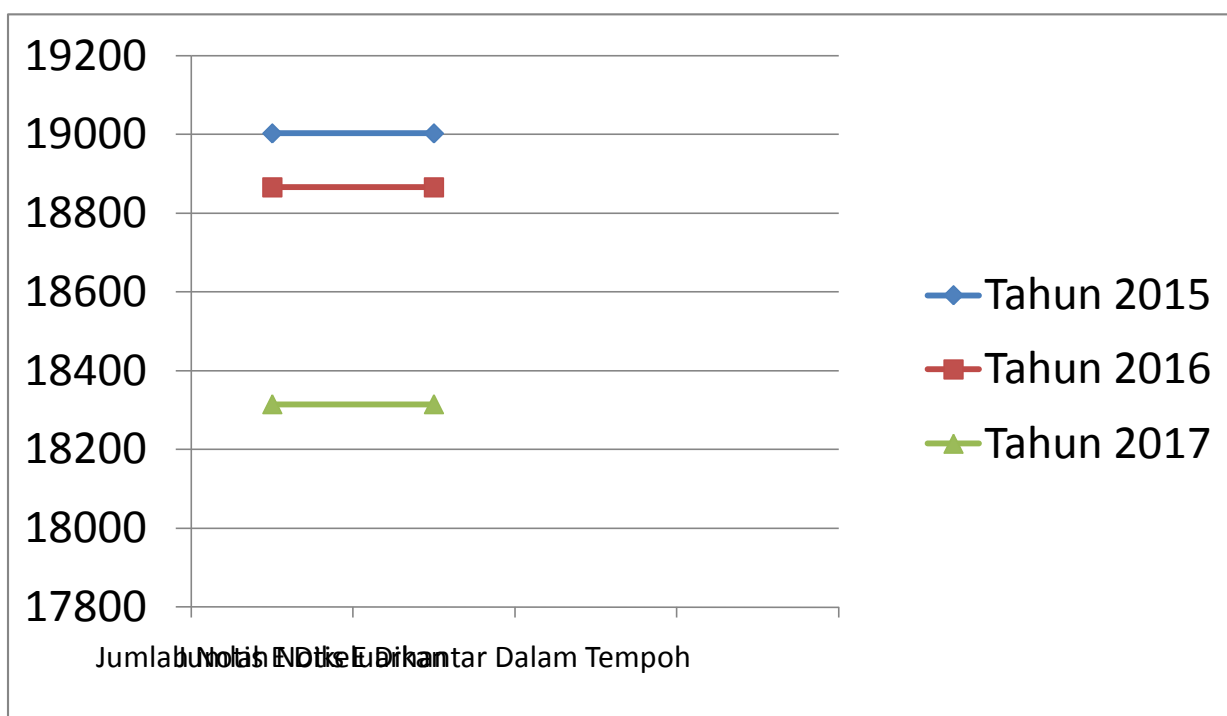
4.4.4

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

Data Pencapaian

Tahun	2015	2016	2017	Pencapaian
Jumlah Notis E Dikeluarkan	19,003	18,866	18,315	100%
Jumlah Notis E Dihantar Dalam Tempoh	19,003	18,866	18,315	100%

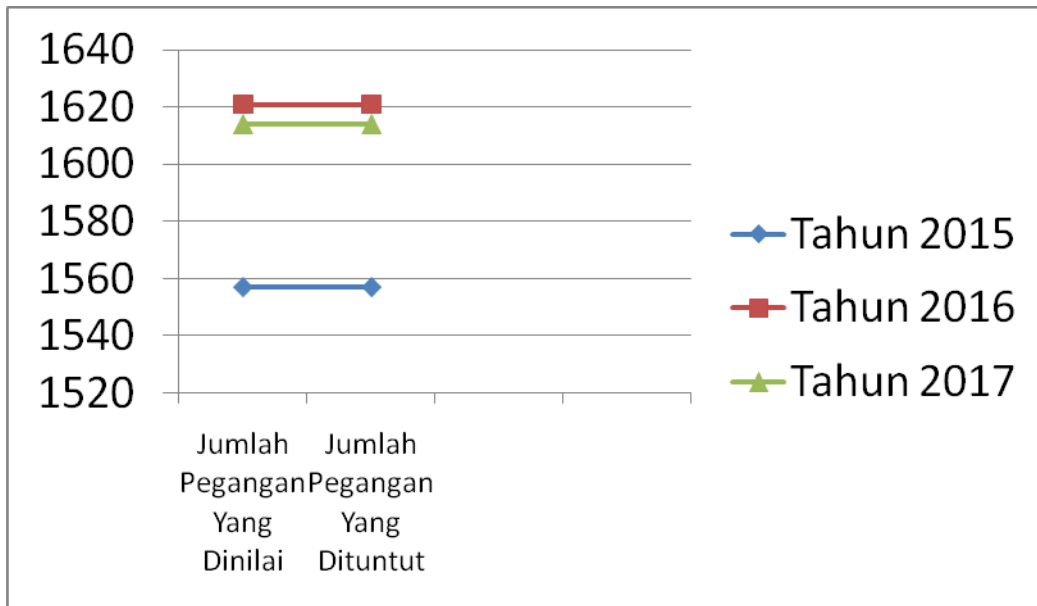
Data statistik



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

Data pencapaian

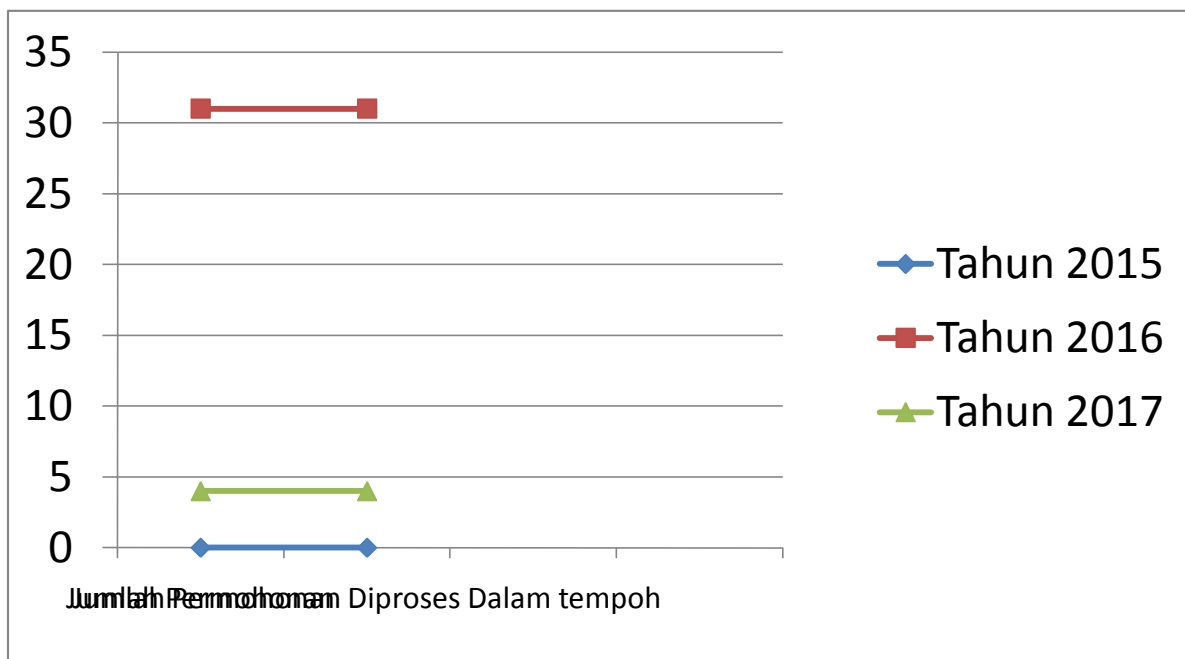
Tahun	2015	2016	2017	Pencapaian
Jumlah Pegangan Yang Dinilai	1557	1621	1614	100%
Jumlah Pegangan Yang Dituntut	1557	1621	1614	100%



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

Data pencapaian

Tahun	2015	2016	2017	Pencapaian
Jumlah Permohonan	0	31	4	100%
Jumlah Permohonan Yang Diproses Dalam Tempoh	0	31	4	100%

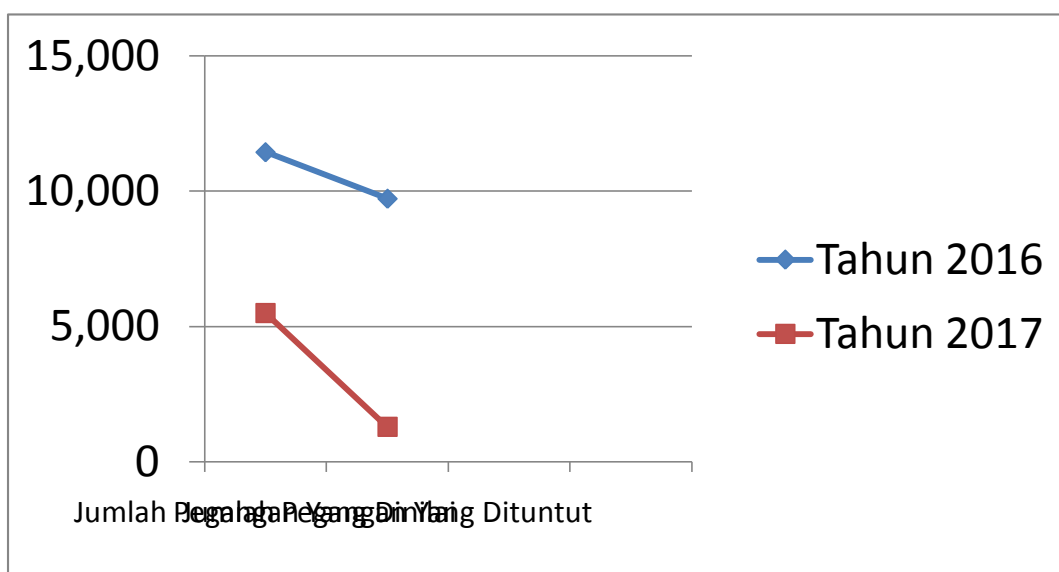


4.4.7 PENGELUARAN KOMPAUN TEMPAT LETAK KERETA PK(O) - MPB - PDH - 06

Data pencapaian

Tahun	2016	2017
Jumlah Kompaun Yang Dikeluarkan	11,442	5,495
Jumlah Kompaun Yang Dibayar	9,725	1,283
Pencapaian	85 %	24 %

Data statistik

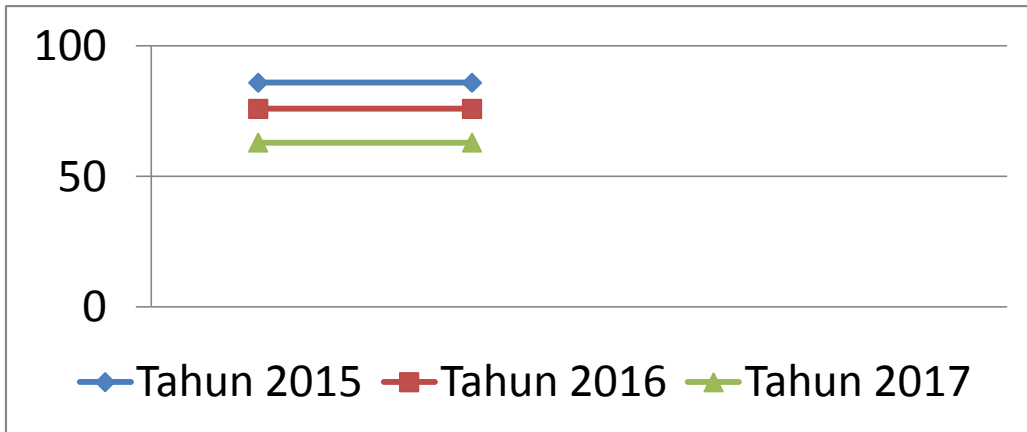


4.4.8 TUNTUTAN BAYARAN TEMPAT LETAK KERETA KHAS.PK(O)-MPB-PDH-07

Data pencapaian

Tahun	2015	2016	2017
Jumlah Petak Khas	86	76	63
Jumlah Tuntutan	86	76	63
Pencapaian	capai 100%	capai 100%	capai 100%

Data statistik

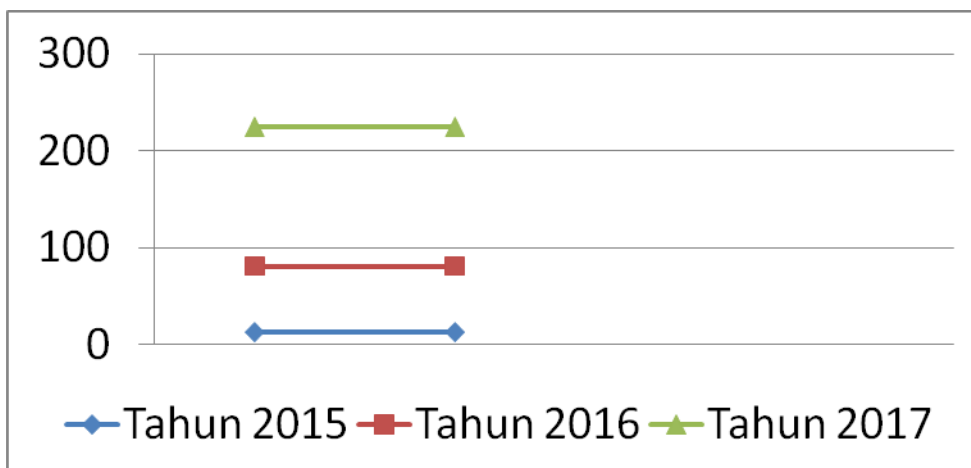


4.4.9 SEWAAN PREMIS

Data pencapaian

Tahun	2015	2016	2017
Jumlah Permohonan	13	81	225
Jumlah Diproses Dalam Tempoh	13	81	225
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.

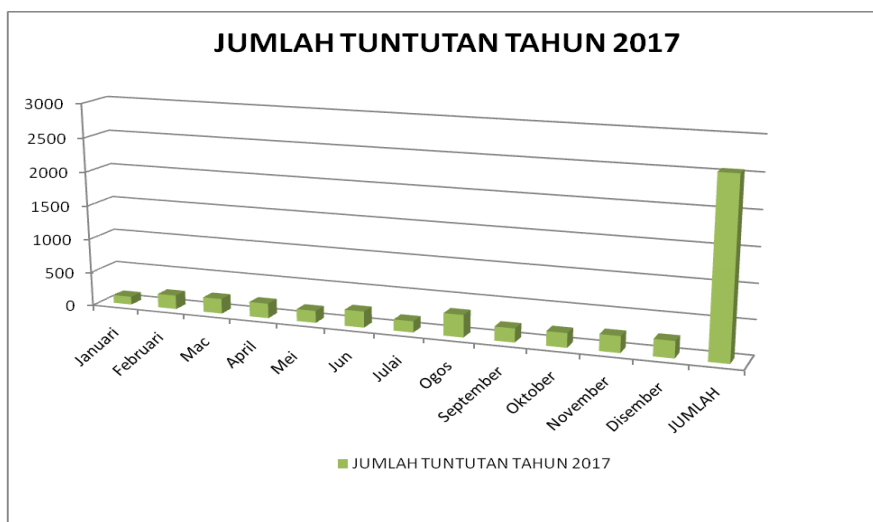
4.5.1.3 Rekod prestasi

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 2017	% PENCAPAIAN DALAM 14 HARI
Januari	119	100
Februari	204	100
Mac	219	100
April	216	100
Mei	177	100
Jun	237	100
Julai	164	100
Ogos	326	100
September	203	100
Oktober	209	100
November	240	100
Disember	245	100
JUMLAH	2559	



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		
	2015	2016	2017
JENIS LESEN			
LESEN PERNIAGAAN			
TIDAK BERISIKO	1 HARI	1 HARI	1 HARI
BERISIKO	30 HARI	30 HARI	30 HARI
LESEN PENJAJA			
PENJAJA BEREDAR	30 HARI	30 HARI	30 HARI
PENJAJA STATIK	30 HARI	30 HARI	30 HARI
PASAR MALAM/PASAR MINGGU	1 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

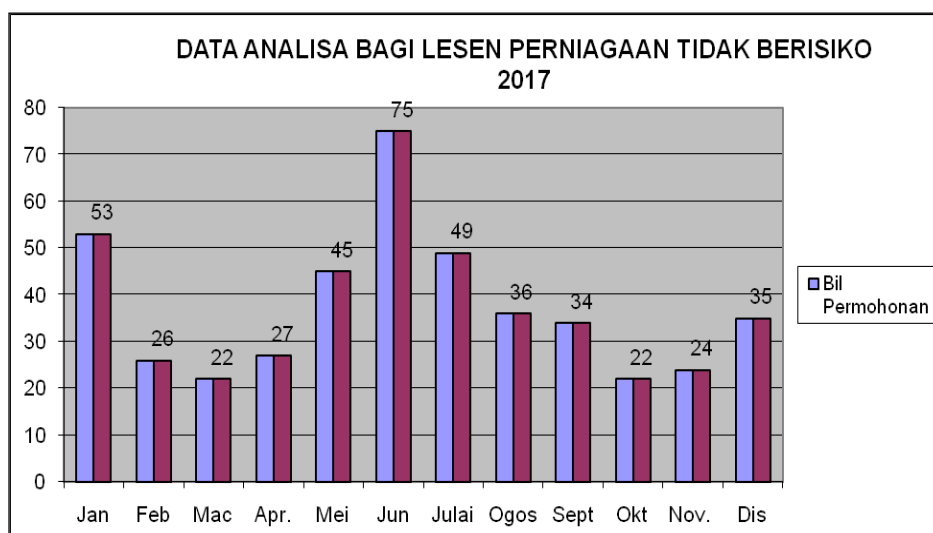
Melalui semua Rekod Permohonan semua jenis Lesen perniagaan yang diterima bagi tempoh bulan Januari 2017 hingga bulan Disember 2017.

4.6.3 Data Pencapaian & Statistik

Berikut adalah Pencapaian Prestasi Pengeluaran Lesen Perniagaan Jenis Tidak Berisiko Dan Berisiko Tahun 2017.

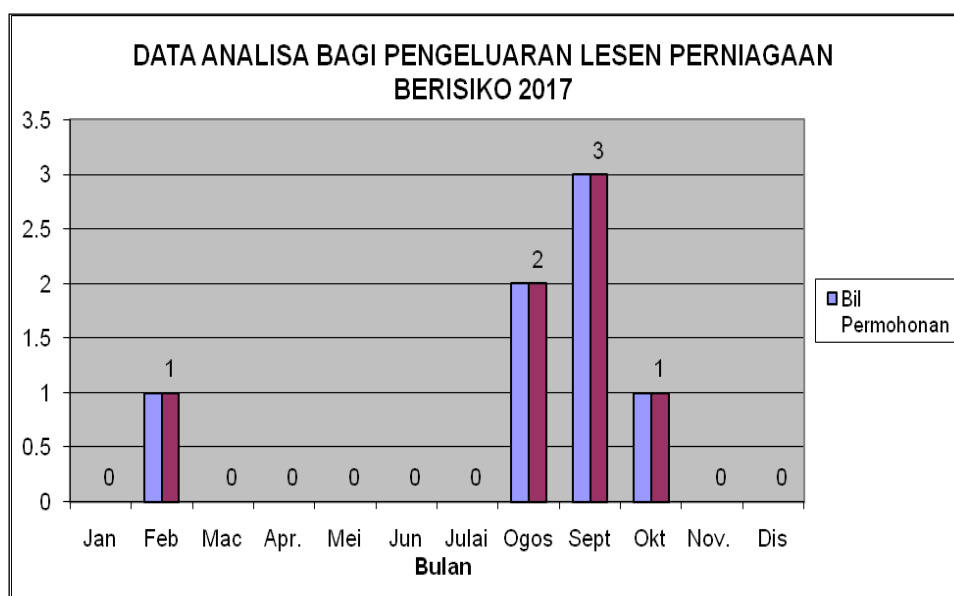
4.6.4.1 LESEN PERNIAGAAN JENIS TIDAK BERISIKO

BULAN	Bil Permohonan	< 1 hari Bekerja	> 1 hari Bekerja	% pencapaian
Jan	53	53	-	100
Feb	26	26	-	100
Mac	22	22	-	100
Apr	27	27	-	100
Mei	45	45	-	100
Jun	75	75	-	100
Julai	49	49	-	100
Ogos	36	36	-	100
Sept	34	34	-	100
Okt	22	22	-	100
Nov	24	24	-	100
Dis	35	35	-	100
JUMLAH	448	448		



4.6.4.2 LESEN PERNIAGAAN JENIS BERISIKO

BULAN	Bil Permohonan	<30 hari bekerja	% pencapaian
Jan	0	0	100
Feb	1	1	100
Mac	0	0	100
Apr	0	0	100
Mei	0	0	100
Jun	0	0	100
Julai	0	0	100
Ogos	2	2	100
Sept	3	3	100
Okt	1	1	100
Nov	0	0	100
Dis	0	0	100
JUMLAH	7	7	

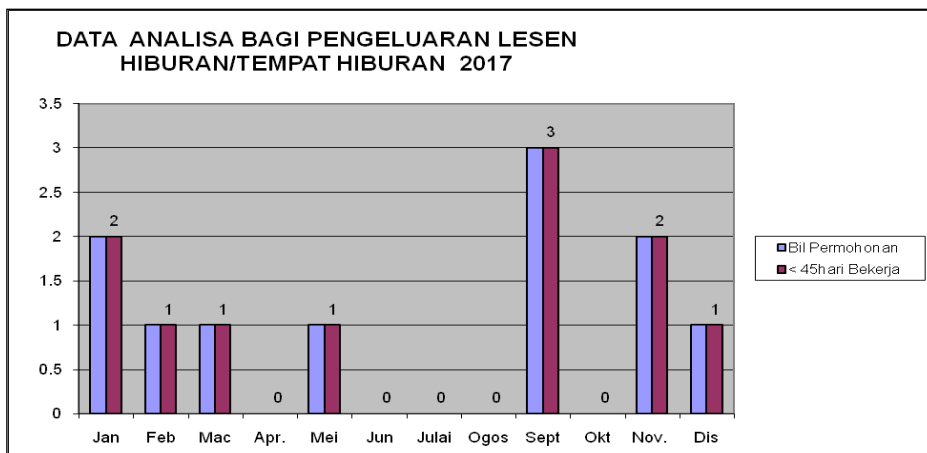


4.6.4.3 LESEN HIBURAN DAN TEMPAT HIBURAN

Berikut adalah pencapaian prestasi bagi pengeluaran lesen Hiburan Dan Tempat Hiburan 2017.

Data analisa bagi prestasi pengeluaran lesen hiburan & tempat hiburan

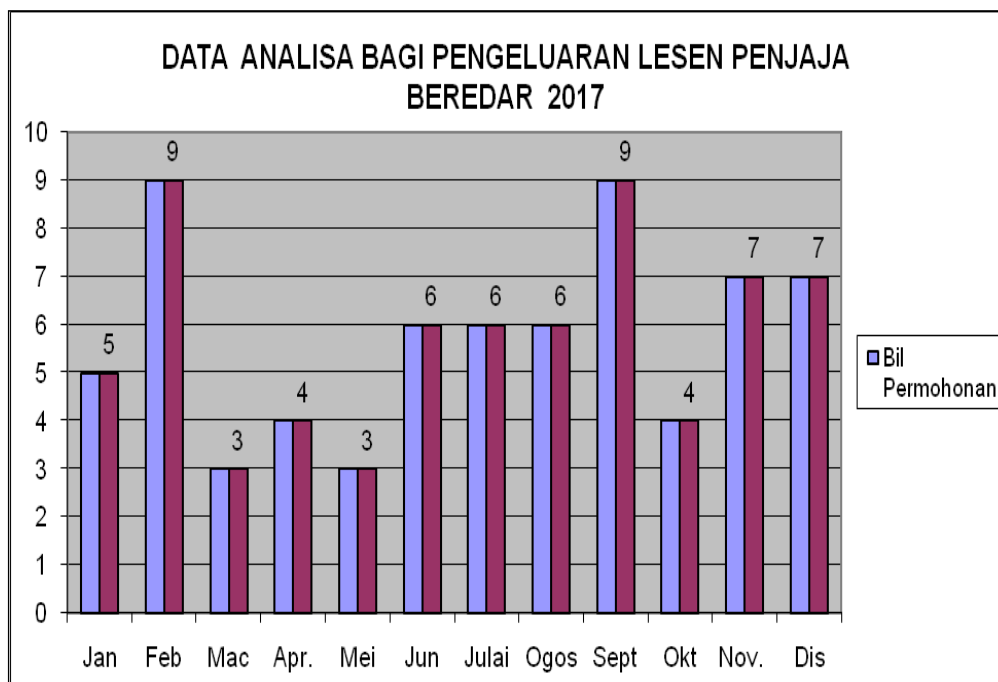
BULAN	Bil Permohonan	< 45hari Bekerja	> 45 hari Bekerja	% pencapaian
Jan	2	2	-	100
Feb	1	1	-	100
Mac	1	1	-	100
Apr	0	0	-	100
Mei	1	1	-	100
Jun	0	0	-	100
Julai	0	0	-	100
Ogos	0	0	-	100
Sept	3	3	-	100
Okt	0	0	-	100
Nov	2	2	-	100
Dis	1	1	-	100
JUMLAH	11	11		



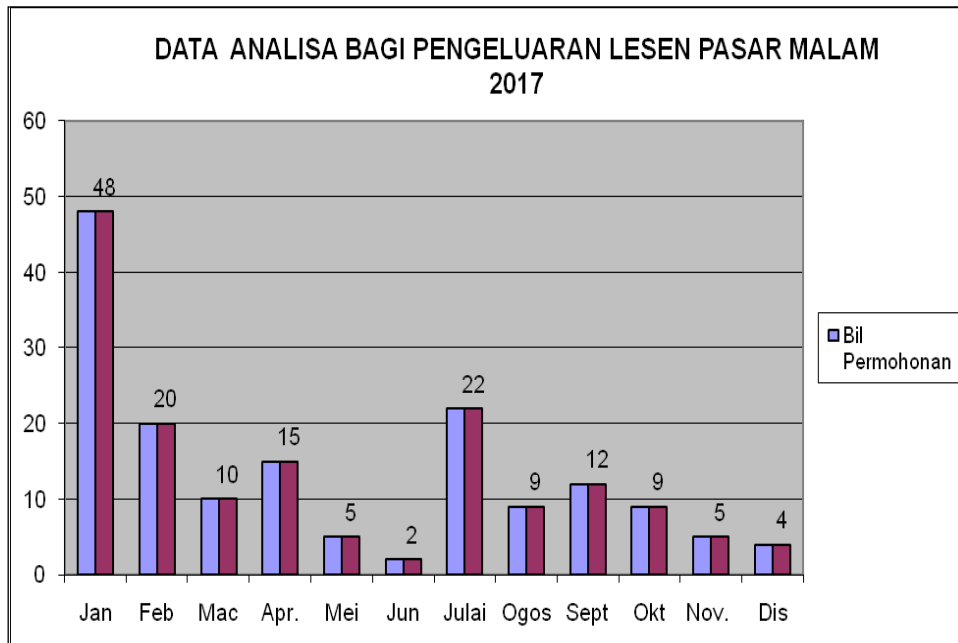
4.6.4.4 LESEN PENJAJA BEREDAR/PASAR MALAM & LESEN PENJAJA STATIK

4.6.4.4.1 LESEN PENJAJA BEREDAR

BULAN	Bil Permohonan	< 30hari Bekerja	> 30 hari Bekerja	% pencapaian
Jan	5	5	-	100
Feb	9	9	-	100
Mac	3	3	-	100
Apr	4	4	-	100
Mei	3	3	-	100
Jun	6	6	-	100
Julai	6	6	-	100
Ogos	6	6	-	100
Sept	9	9	-	100
Okt	4	4	-	100
Nov	7	7	-	100
Dis	7	7	-	100
JUMLAH	69	69		



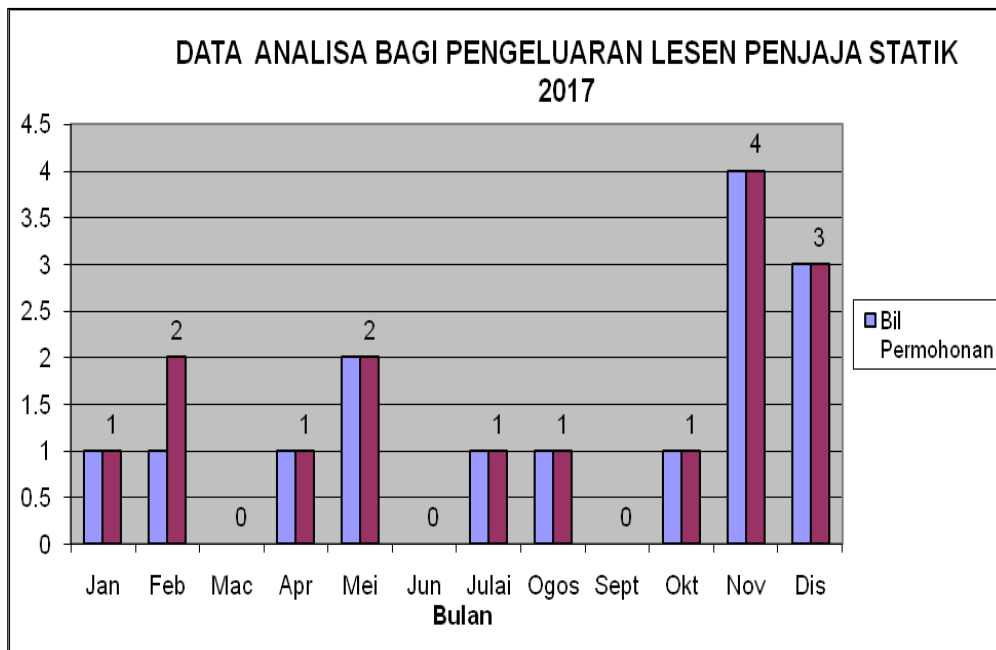
4.6.4.4.2 LESEN PASAR MALAM



4.6.4.4.3 LESEN PENJAJA STATIK

Data Prestasi pengeluaran lesen Penjaja Statik 2017

Bulan	Bil Permohonan	<30 hari bekerja	>30 hari bekerja	% pencapaian
Jan	1	1	-	100
Feb	1	1	-	100
Mac	0	0	-	100
Apr	1	1	-	100
Mei	2	2	-	100
Jun	0	0	-	100
Jly	1	1	-	100
Ogos	1	1	-	100
Sept	0	0	-	100
Okt	1	1	-	100
Nov	4	4	-	100
Dis	3	3	-	100
Jumlah	15	15		



4.6.4.5 RUMUSAN DAN KESIMPULAN

4.6.4.5.1 Lesen Perniagaan/Tred

Sejumlah 455 permohonan telah diterima dalam tahun 2017..

4.6.4.5.2 Lesen Jenis Perniagaan Tidak Berisiko

Jumlah permohonan lesen jenis ini adalah 448 permohonan manakala pencapaian prestasi lesen ini adalah 448 diluluskan dalam tempoh 1 hari bekerja iaitu pencapaian 100.00%. (Sila rujuk carta 4.6.4.1.). Pada keseluruhan, objektif kualiti bagi lesen ini telah dapat dicapai.

4.6.4.5.3 Lesen Jenis Perniagaan Berisiko

Jumlah permohonan lesen ini hanyalah 7 permohonan sahaja dan 7 permohonan (100.0%) dari permohonan ini telah dapat diluluskan dalam tempoh 30 hari bekerja. (Sila rujuk carta 4.6.4.2.). Pada keseluruhan, objektif kualiti bagi lesen jenis ini telah dicapai.

4.6.4.5.4 Lesen Penjaja Beredar/ Penjaja Statik/Pasar Malam

Sejumlah 245 permohonan untuk lesen jenis ini telah diterima dalam tempoh ini.

4.6.4.5.5 Lesen Penjaja Beredar/Penjaja Statik.

Sejumlah 84 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 4.6.4.4.1 dan carta 4.6.4.4.3). Dengan ini, objektif kualiti bagi kedua-dua kategori ini telah dapat dicapai.

4.6.4.5.6 Lesen Perniagaan Pasar Malam.

Sejumlah 161 permohonan telah diterima dan dikategorikan sebagai lesen Tidak Berisiko dan semua permohonan (100%) telah dapat diluluskan dalam tempoh yang ditetapkan. Sila lihat carta 4.6.4.4.2. untuk pencapaian. Dengan ini, objektif kualiti bagi lesen ini telah tercapai.

4.6.4.5.7 Lesen Hiburan dan Tempat Hiburan

Sejumlah 11 permohonan baru untuk lesen Hiburan Dan Tempat Hiburan telah diterima sepanjang tahun ini. (Sila rujuk Carta 4.6.4.3) 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

Laporan Jabatan ini merangkumi dua aspek iaitu:

4.7.1 Permohonan kelulusan pelan landskap

4.7.2 70% aktiviti penyenggaraan dilaksanakan mengikut jadual

4.7.1 PERMOHONAN KELULUSAN PELAN LANSKAP

4.7.1.1Objektif 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 garis panduan landskap.

4.7.1.2Petunjuk Kualiti

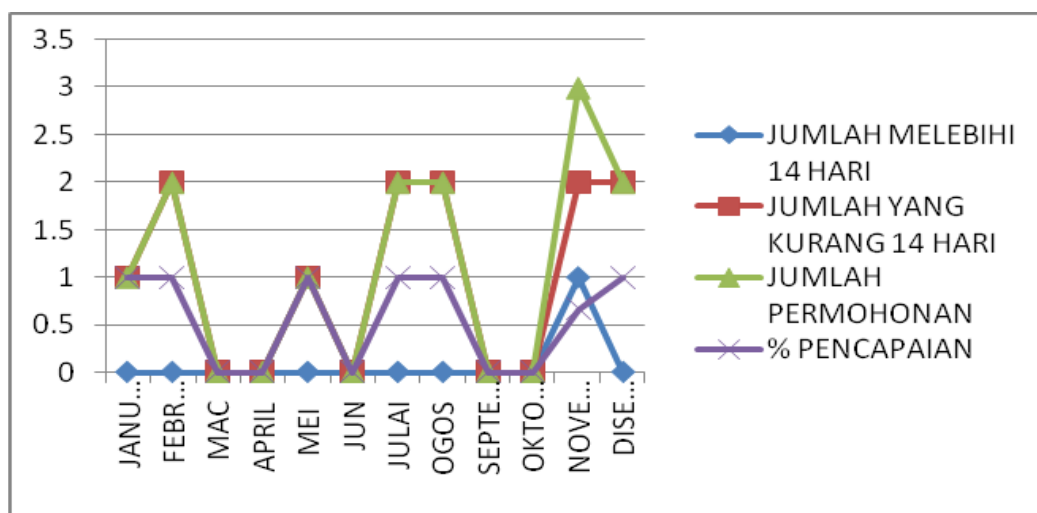
Prosedur ini juga untuk memastikan 80% proses permohonan kelulusan dapat dilaksanakan dengan terancang dan berkesan dalam masa 14 hari hari bekerja dari tarikh terimaan lengkap.

4.7.1.3Rekod Pelaksanaan

- i. Memo permohonan masuk
- ii. Surat pemakluman

4.7.1.4 Data pencapaian dan statistik

BULAN/ 2017	JUMLAH MELEBIHI 14 HARI	JUMLAH YANG KURANG 14 HARI	JUMLAH PERMOHONAN	% PENCAPAIAN
JANUARI	0	1	1	100%
FEBRUARI	0	2	2	100%
MAC	0	0	0	0%
APRIL	0	0	0	0%
MEI	0	1	1	100%
JUN	0	0	0	0%
JULAI	0	2	2	100%
OGOS	0	2	2	100%
SEPTEMBER	0	0	0	0%
OKTOBER	0	0	0	0%
NOVEMBER	1	2	3	67%
DISEMBER	0	2	2	100%
JUMLAH	1	12	13	



4.7.2 AKTIVITI PENYENGGARAAN DILAKSANAKAN MENGIKUT JADUAL

4.7.2.1 Objektif Kualiti

70% aktiviti penyenggaraan dilaksanakan mengikut jadual

4.7.2.2 Petunjuk Kualiti

Pencapaian kerja-kerja penyelenggaraan diselesaikan 70% daripada jadual penyelenggaraan.

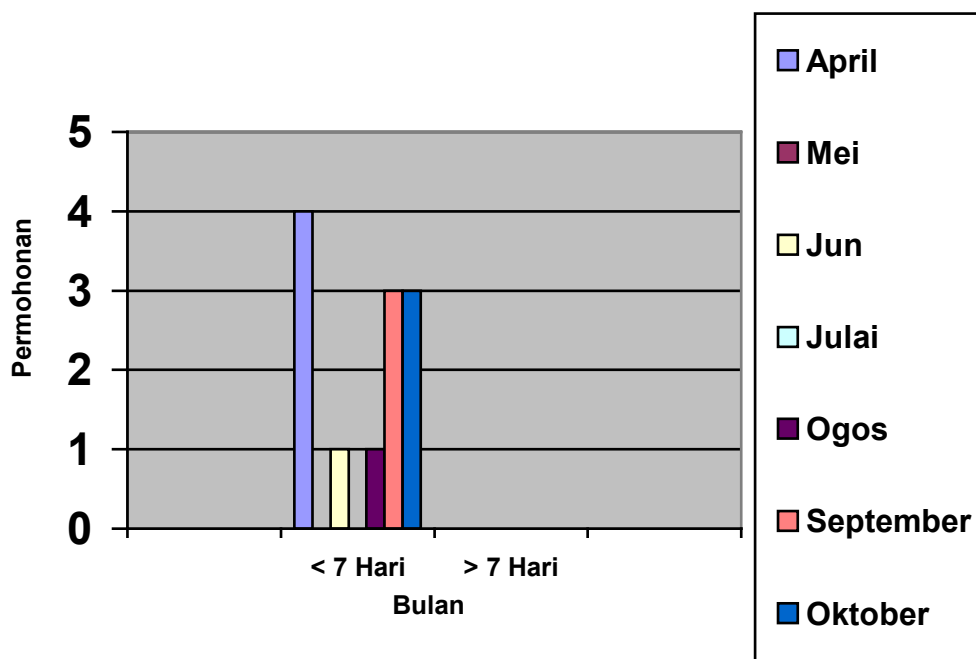
4.7.2.3 Rekod Pelaksanaan

- i) Minit mesyuarat laporan pelaksanaan kerja

4.7.2.4 Data pencapaian dan statistik 2017

Bulan/ 2017	Luas Kawasan Penyenggaraan (Ha)	Memangkas (25%)	Menggembur (25%)	Siraman (25%)	Membaja (25%)	Peratusan (100%)
Januari	10	20	20	20	15	75
Februari	10	20	20	25	20	85
Mac	10	20	20	20	20	80
April	10	20	20	20	20	80
Mei	10	20	25	20	20	85
Jun	10	20	20	20	15	75
Julai	10	20	20	20	20	80
Ogos	10	20	20	20	20	50
September	10	20	20	20	20	80
Oktober	10	20	20	20	20	80
November	10	20	20	20	20	80
Disember	10	20	20	20	20	80
PURATA TAHUNAN (%)						80

Pencapaian kerja-kerja penyenggaraan April - Oktober 2017



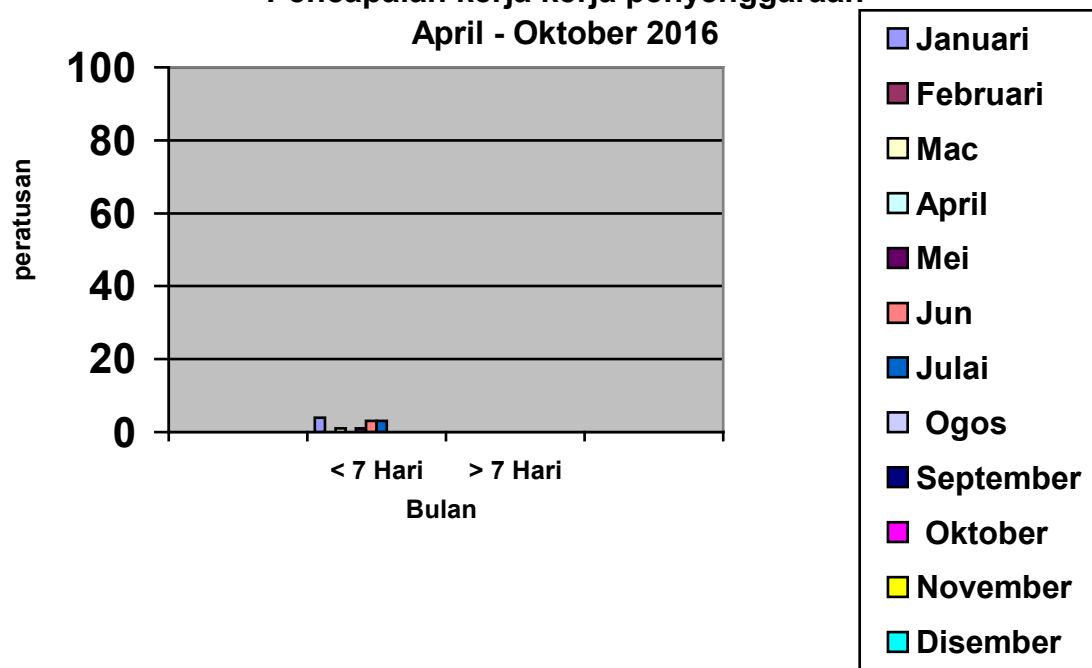
4.7.2.5 Rumusan

Daripada analisis didapati kerja-kerja penyelenggaraan pada tahun 2017 mencapai objektif kualiti kerana tenaga kerja mencukupi, peralatan penyelenggaraan yang cukup serta pelaksanaan kerja-kerja mengikut jadual yang dirancang.

Data pencapaian dan statistik 2016

Bulan/2016	Luas Kawasan Penyenggaraan (Ha)	Memangkas (25%)	Menggembur (25%)	Siraman (25%)	Membaja (25%)	Peratusan (100%)
Januari	10	20	10	20	25	75
Februari	10	20	15	25	15	75
Mac	10	15	20	20	15	70
April	10	35	15	15	20	85
Mei	10	10	20	20	20	70
Jun	10	20	25	15	15	75
Julai	10	10	20	20	25	75
Ogos	10	10	20	20	20	70
September	10	20	20	20	20	80
Oktober	10	20	15	20	20	75
November	10	20	20	20	15	75
Disember	10	25	15	20	15	75
PURATA TAHUNAN						75

Pencapaian kerja kerja penyenggaraan April - Oktober 2016



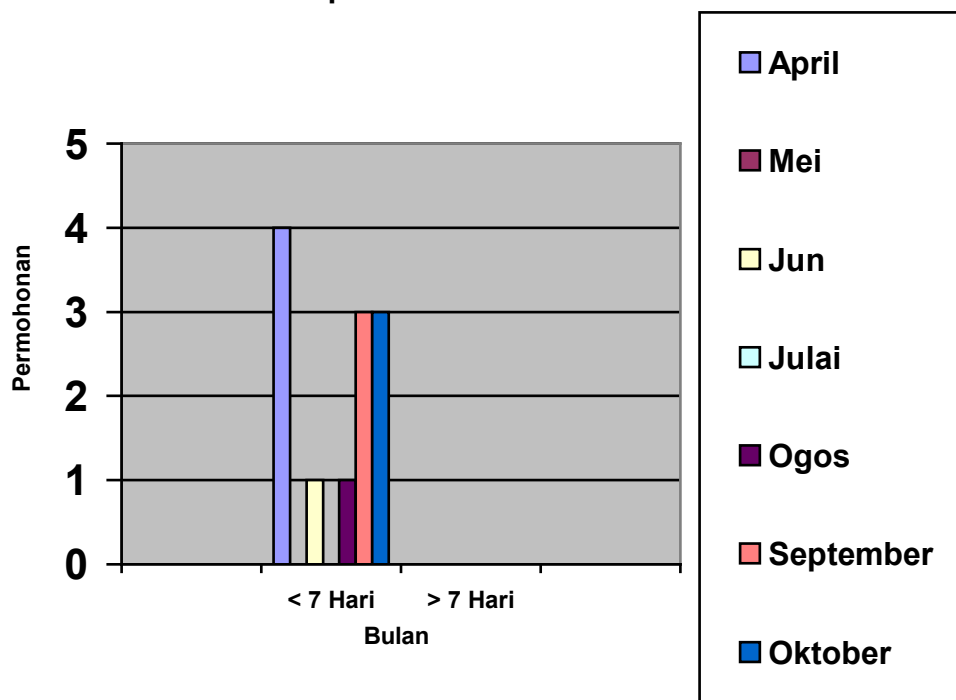
Rumusan

Daripada analisis didapati kerja-kerja penyelenggaraan pada tahun 2016 adalah mencapai objektif kualiti kerana faktor tenaga kerja yang mencukupi, peralatan kerja yang lengkap serta pelaksanaan kerja-kerja penyelenggaraan mengikut jadual yang ditetapkan.

Data pencapaian dan statistik 2015

Bulan/2015	Luas Kawasan Penyenggaraan (Ha)	Memangkas (25%)	Menggembur (25%)	Siraman (25%)	Membaja (25%)	Peratusan (100%)
Januari	10	20	10	20	10	60
Februari	10	20	15	15	15	65
Mac	10	15	20	20	15	70
April	10	5	15	15	20	55
Mei	10	10	10	20	20	60
Jun	10	10	15	15	15	55
Julai	10	10	20	10	5	45
Ogos	10	10	10	20	10	50
September	10	10	10	10	10	40
Oktober	10	10	15	10	10	45
November	10	10	10	15	15	50
Disember	10	15	15	10	10	50
PURATA TAHUNAN (%)						53.75

Pencapaian kerja kerja penyenggaraan April - Oktober 2015



Rumusan

Daripada analisis didapati kerja-kerja penyelenggaraan pada tahun 2015 tidak mencapai objektif kualiti kerana faktor-faktor cuaca dan tenaga kerja tidak mencukupi.

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 April 2017 sehingga November 2017.

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 (OSC)

4.8.2.1. PERMOHONAN PELAN BANGUNAN (B1)

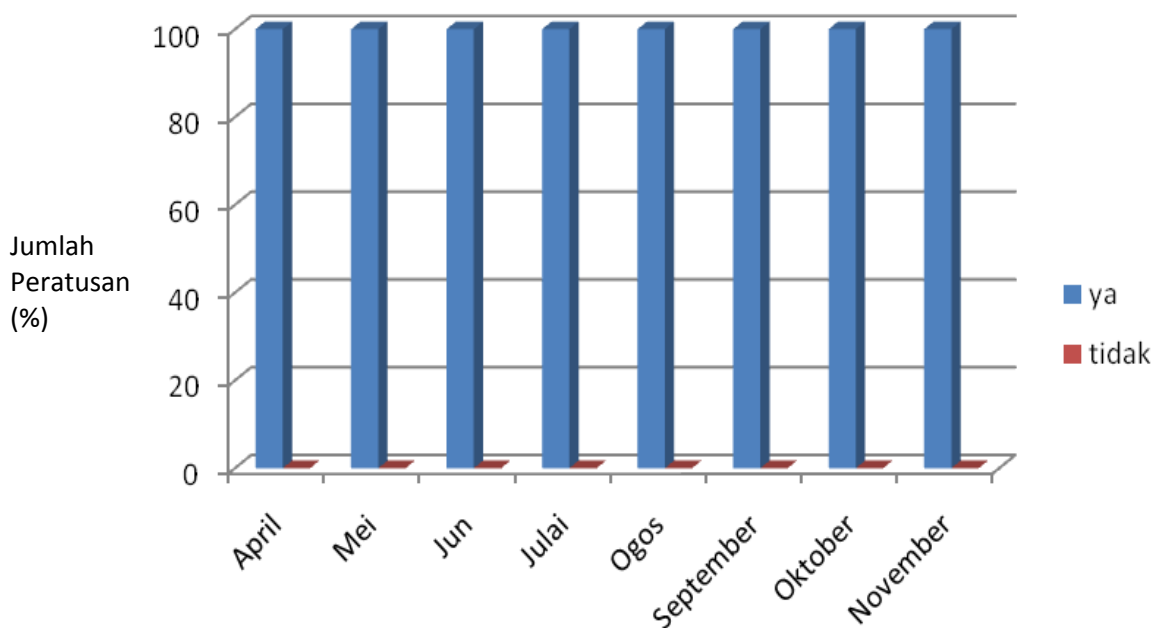
Sepanjang tempoh April 2017 hingga November 2017, jumlah permohonan yang diterima bagi kategori Pelan Bangunan (B1) adalah sebanyak 52 permohonan dan pencapaian piagam yang ditetapkan oleh Jabatan Kerajaan Tempatan, Kementerian Kesejahteraan Bandar, Perumahan dan Kerajaan Tempatan (KPKT) bagi proses kelulusan permohonan ini adalah 69 hari.

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

BULAN	JUMLAH PERMOHONAN	JUMLAH DAN PERATUSAN URUS / EDAR PERMOHONAN DALAM TEMPOH 3 HARI DARI TARIKH TERIMA LENGKAP			
		YA	%	TIDAK	%
April	10	10	100	0	0
Mei	13	13	100	0	0
Jun	5	5	100	0	0
Julai	1	1	100	0	0
Ogos	5	5	100	0	0
September	6	6	100	0	0
Oktober	1	1	100	0	0
November	11	11	100	0	0
JUMLAH KESELURUHAN	52	52	100	0	0

Jadual 1 menunjukkan sebanyak 52 permohonan bagi tempoh April 2017 hingga November 2017 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

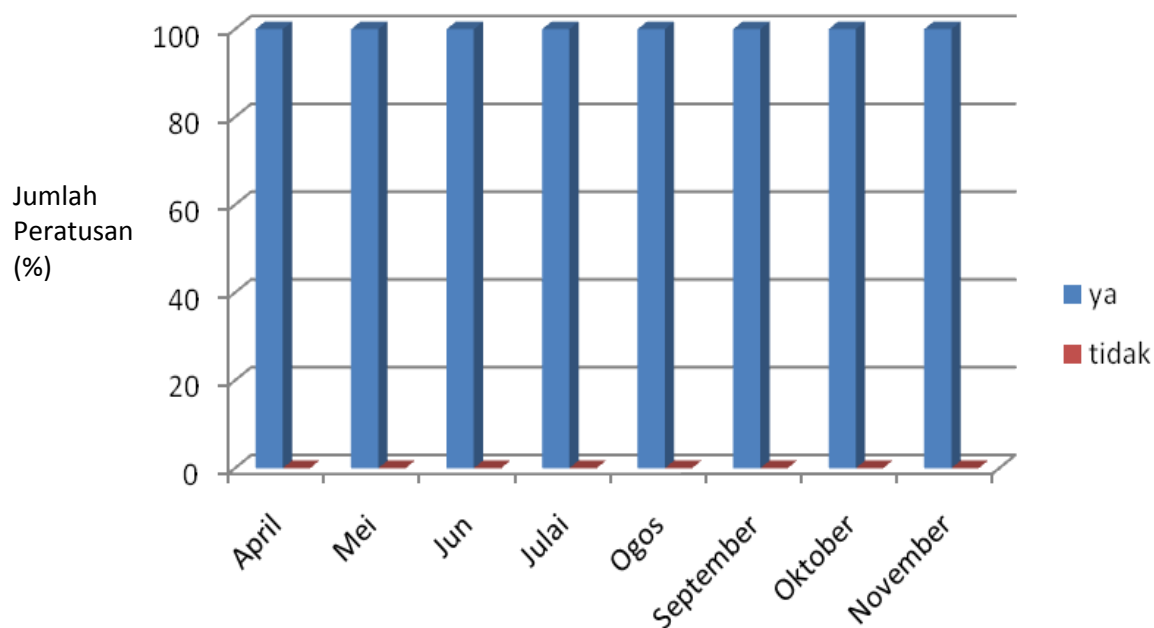


Jadual 2 : Laporan Ringkas Data Permohonan Pelan Bangunan (B1) bagi Objektif 2

BULAN	JUMLAH PERMOHONAN	JUMLAH DAN PERATUSAN ANGKAT / SYORKAN PERMOHONAN DALAM TEMPOH 28 HARI DARI TARIKH LENGKAP			
		YA	%	TIDAK	%
April	10	10	100	0	0
Mei	13	13	100	0	0
Jun	5	5	100	0	0
Julai	1	1	100	0	0
Ogos	5	5	100	0	0
September	6	6	100	0	0
Oktober	1	1	100	0	0
November	11	11	100	0	0
JUMLAH KESELURUHAN	52	52	100	0	0

Jadual 2. Dalam tempoh April 2017 sehingga November 2017, semua permohonan telah berjaya diangkat dalam tempoh 28 hari dari tarikh terima lengkap di Bahagian OSC. Peratusan tersebut boleh dilihat seperti di **Rajah 2**.

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

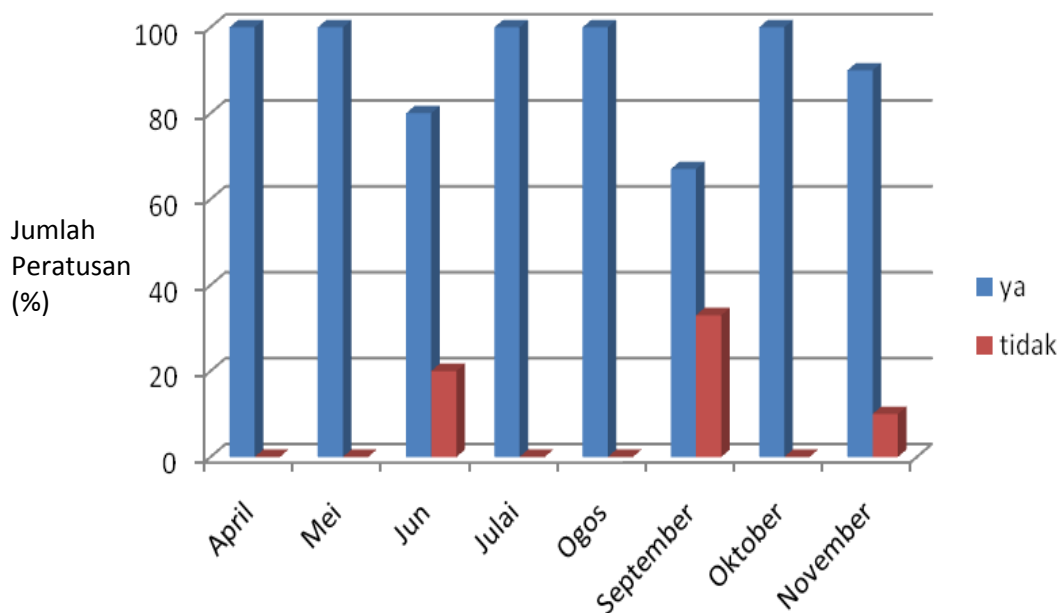


Jadual 3 : Laporan Ringkas Data Permohonan Pelan Bangunan (B1) bagi Obj.3

BULAN	JUMLAH PERMOHONAN	JUMLAH DAN PERATUSAN PENCAPAIAN PIAGAM 69 HARI			
		YA	%	TIDAK	%
April	10	10	100	0	0
Mei	13	13	100	0	0
Jun	5	4	80	1	20
Julai	1	1	100	0	0
Ogos	5	5	100	0	0
September	6	5	67	1	33
Oktober	1	1	100	0	0
November	11	11	90	1	10
JUMLAH KESELURUHAN	52	50	96	2	4

Jadual 3 Di dapati sejumlah 50 permohonan bagi tempoh April 2017 hingga November 2017 mencapai piagam dalam tempoh 69 hari dari tarikh penerimaan permohonan lengkap manakala 2 permohonan melebihi tempoh masa yang ditetapkan. 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)

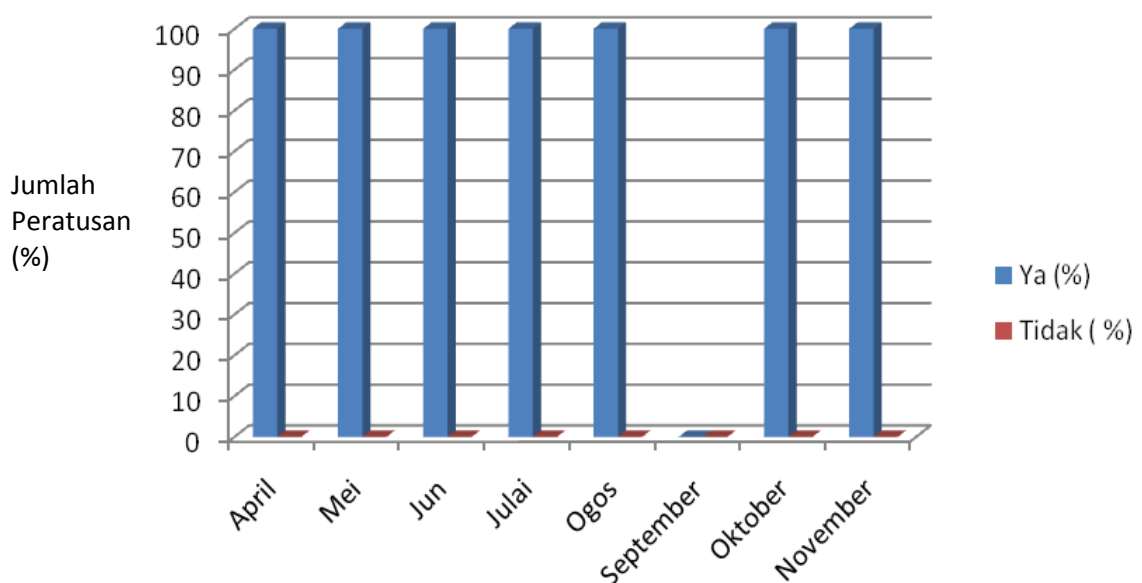
Sepanjang tempoh April 2017 hingga November 2017 sebanyak 33 permohonan telah diterima bagi permohonan pelan kejuruteraan (A24).

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

BULAN	JUMLAH PERMOHONAN	JUMLAH DAN PERATUSAN URUS / EDAR PERMOHONAN DALAM TEMPOH 3 HARI DARI TARIKH TERIMA LENGKAP			
		YA	%	TIDAK	%
April	6	6	100	0	0
Mei	2	2	100	0	0
Jun	1	1	100	0	0
Julai	3	3	100	0	0
Ogos	1	1	100	0	0
September	-	-	0	0	0
Oktober	1	1	100	0	0
November	1	1	100	0	0
JUMLAH KESELURUHAN	15	15	100	0	0

Jadual 4 menunjukkan semua permohonan bagi tempoh April 2017 hingga November 2017 telah diurus / diedarkan dalam masa 3 hari dari tarikh penerimaan permohonan lengkap. Peratusan tersebut boleh dilihat seperti di **Rajah 4**.

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

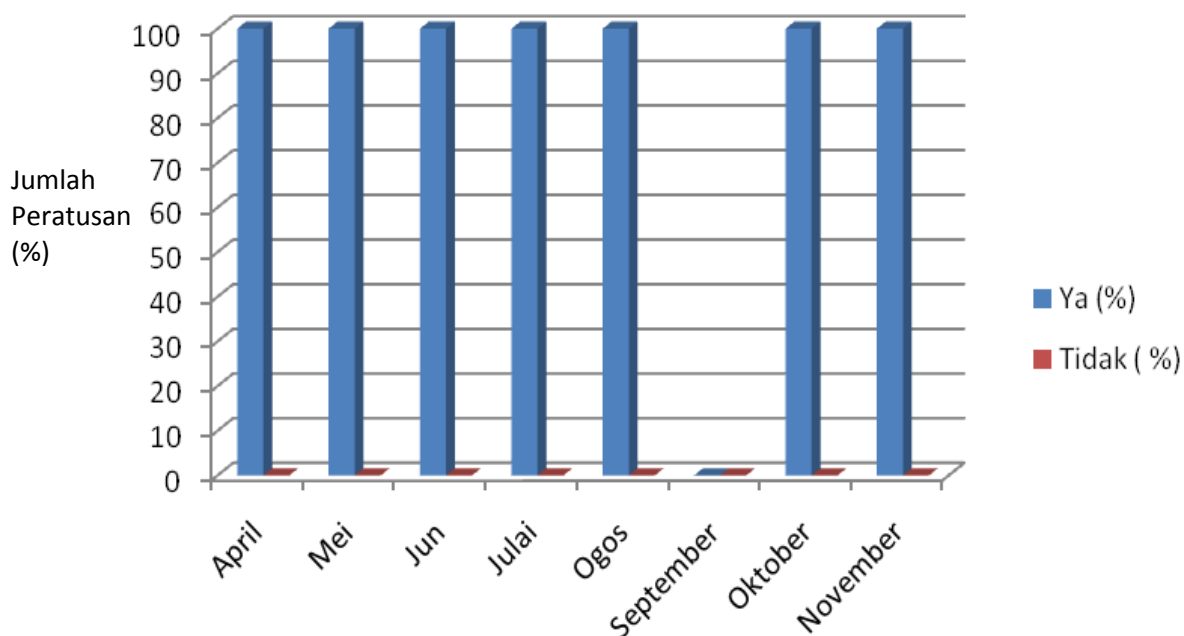


Jadual 5 : Laporan Ringkas Data Permohonan Pelan Kejuruteraan (A24) Bagi Objektif 2

BULAN	JUMLAH PERMOHONAN	JUMLAH DAN PERATUSAN ANGKAT / SYORKAN PERMOHONAN DALAM TEMPOH 28 HARI DARI TARIKH LENGKAP			
		YA	%	TIDAK	%
April	6	6	100	0	0
Mei	2	2	100	0	0
Jun	1	1	100	0	0
Julai	3	3	100	0	0
Ogos	1	1	100	0	0
September	-	-	0	0	0
Oktober	1	1	100	0	0
November	1	1	100	0	0
JUMLAH KESELURUHAN	15	15	100	0	0

Jadual 5 Semua permohonan telah berjaya diangkat dalam tempoh masa yang ditetapkan bagi tempoh April 2017 hingga November 2017. Peratusan tersebut boleh dilihat seperti di **Rajah 5**.

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

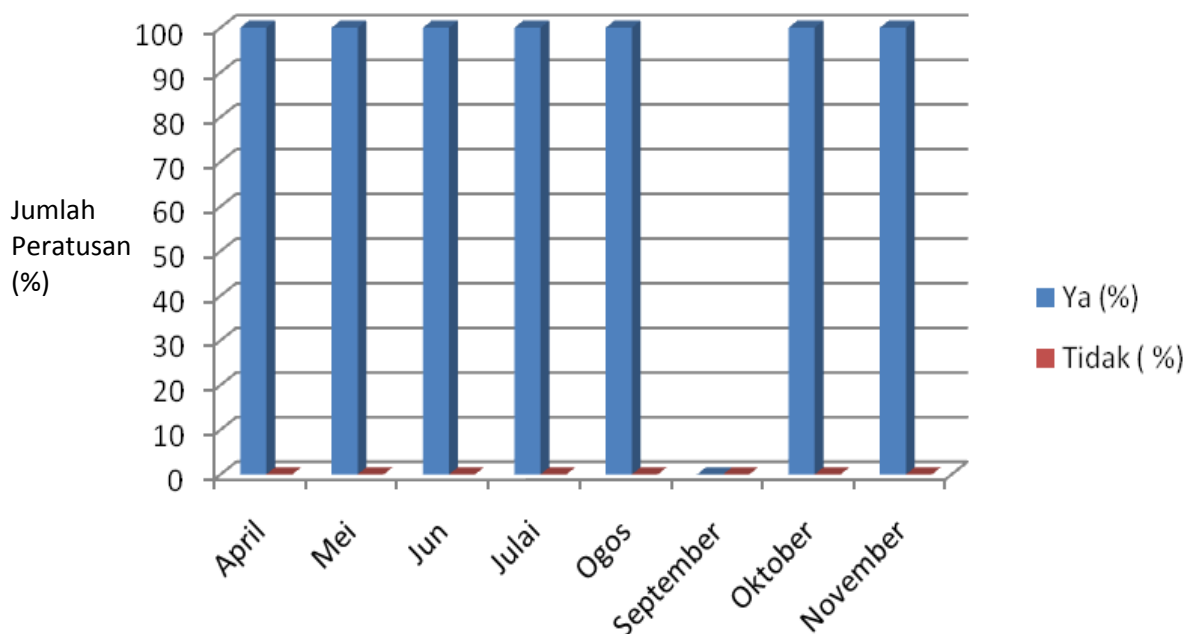


Jadual 6 : Laporan Ringkas Data Permohonan Pelan Kejuruteraan (A24) bagi Objektif 3

BULAN	JUMLAH PERMOHONAN	JUMLAH DAN PERATUSAN PENCAPAIAN PIAGAM 57 HARI			
		YA	%	TIDAK	%
April	6	6	100	0	0
Mei	2	2	100	0	0
Jun	1	1	100	0	0
Julai	3	3	100	0	0
Ogos	1	1	100	0	0
September	-	-	0	0	0
Oktober	1	1	100	0	0
November	1	1	100	0	0
JUMLAH KESELURUHAN	15	15	100	0	0

Jadual 6 Semua permohonan bagi tempoh April 2017 hingga November 2017 mencapai piagam dalam tempoh 57 hari dari tarikh penerimaan permohonan lengkap. 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)

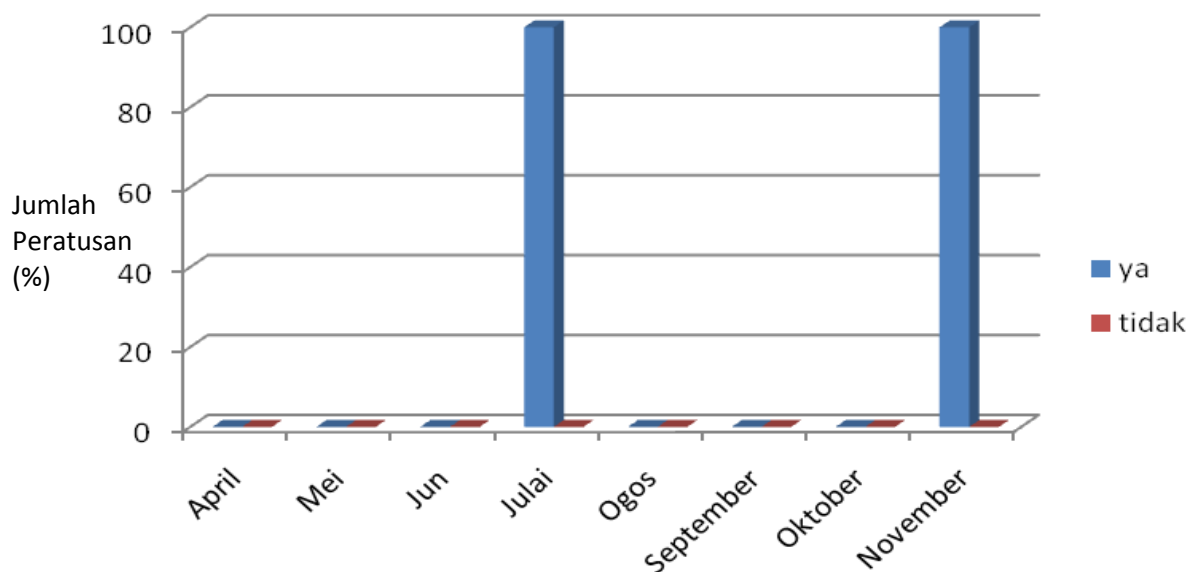
Sepanjang tempoh April 2017 hingga November 2017, sebanyak 3 permohonan telah diterima bagi permohonan pelan kerja tanah (A15).

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

BULAN	JUMLAH PERMOHONAN	JUMLAH DAN PERATUSAN URUS / EDAR PERMOHONAN DALAM TEMPOH 3 HARI DARI TARIKH TERIMA LENGKAP			
		YA	%	TIDAK	%
April	0	0	0	0	0
Mei	0	0	0	0	0
Jun	0	0	0	0	0
Julai	2	2	100	0	0
Ogos	0	0	0	0	0
September	0	0	0	0	0
Oktober	0	0	0	0	0
November	1	1	100	0	0
JUMLAH KESELURUHAN	3	3	100	0	0

Jadual 7 menunjukkan sebanyak 17 permohonan bagi tempoh April 2017 hingga November 2017 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

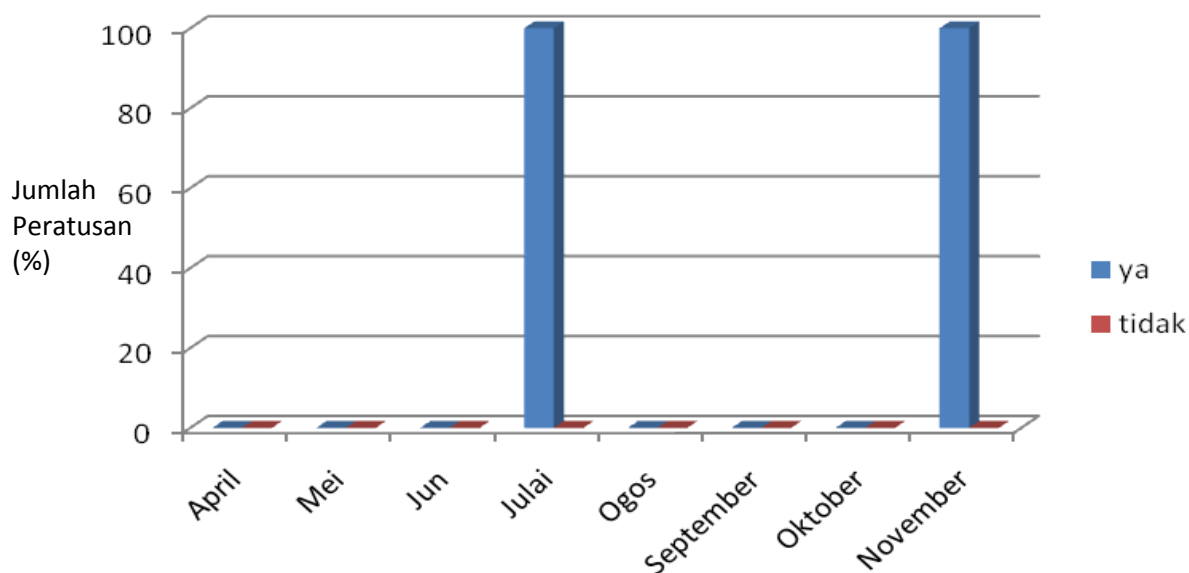


Jadual 8 : Laporan Ringkas Data Permohonan Pelan Kerja Tanah (A15) Bagi Objektif 2

BULAN	JUMLAH PERMOHONAN	JUMLAH DAN PERATUSAN ANGKAT / SYORKAN PERMOHONAN DALAM TEMPOH 28 HARI DARI TARIKH LENGKAP			
		YA	%	TIDAK	%
April	0	0	0	0	0
Mei	0	0	0	0	0
Jun	0	0	0	0	0
Julai	2	2	100	0	0
Ogos	0	0	0	0	0
September	0	0	0	0	0
Oktober	0	0	0	0	0
November	1	1	100	0	0
JUMLAH KESELURUHAN	3	3	100	0	0

Jadual 8 menunjukkan semua permohonan bagi tempoh April 2017 hingga November 2017 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

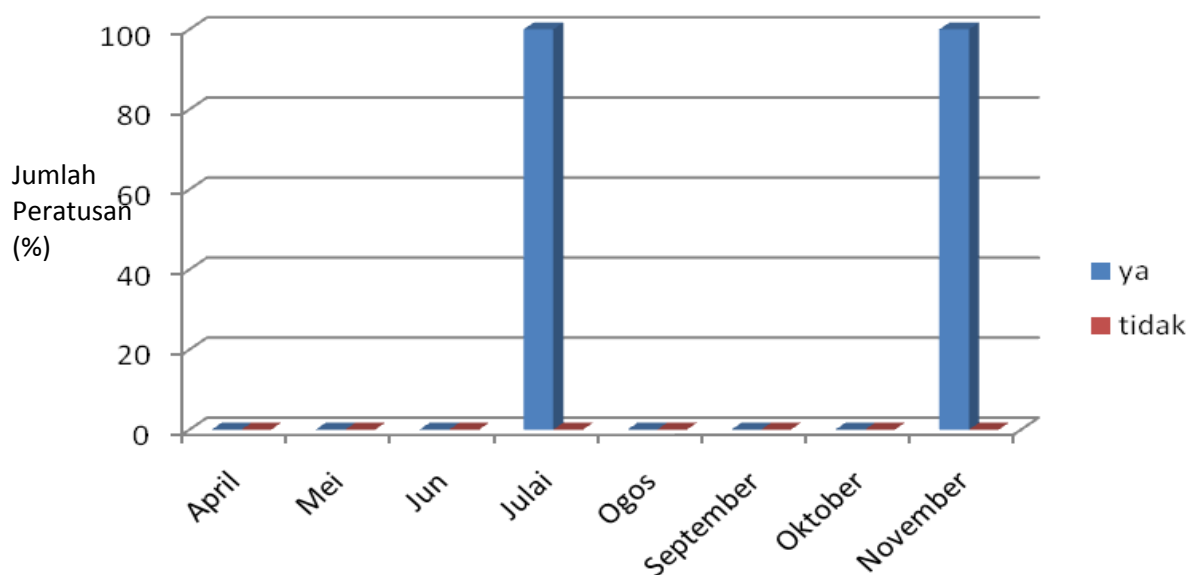


Jadual 9 : Laporan Ringkas Data Permohonan Pelan Kerja Tanah (A15) bagi Objektif 3

BULAN	JUMLAH PERMOHONAN	JUMLAH DAN PERATUSAN PENCAPAIAN PIAGAM 57 HARI			
		YA	%	TIDAK	%
April	0	0	0	0	0
Mei	0	0	0	0	0
Jun	0	0	0	0	0
Julai	2	2	100	0	0
Ogos	0	0	0	0	0
September	0	0	0	0	0
Oktober	0	0	0	0	0
November	1	1	100	0	0
JUMLAH KESELURUHAN	3	3	100	0	0

Jadual 9 Semua permohonan bagi tempoh April 2017 hingga November 2017 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)

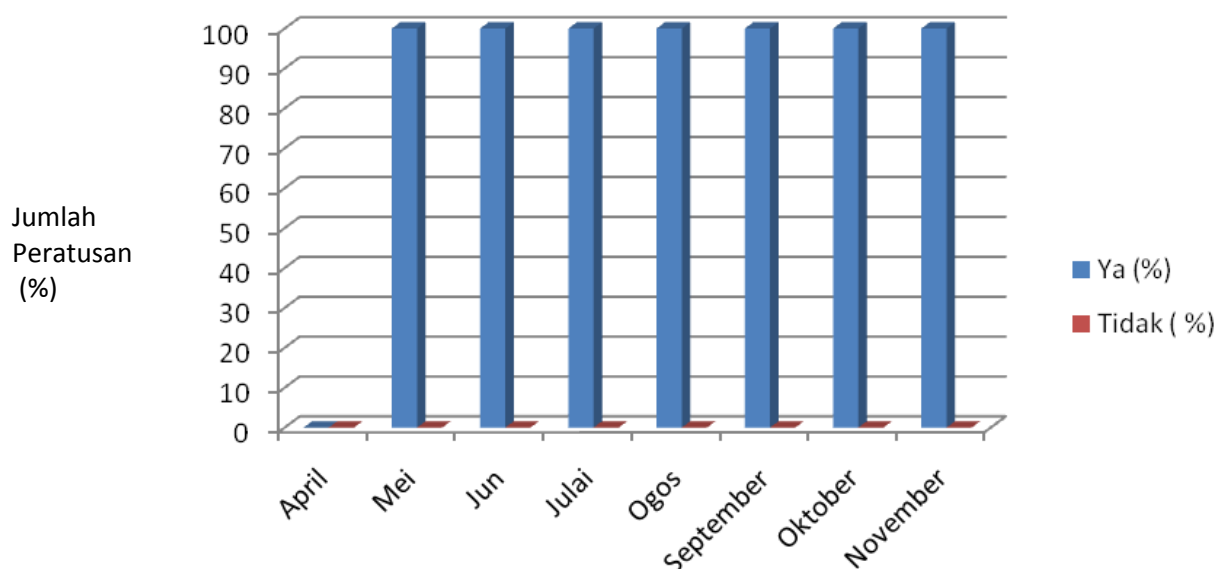
Bagi tempoh April 2017 hingga November 2017, sebanyak 15 permohonan yang diterima bagi permohonan pelan kebenaran merancang (A13 & A09).

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

BULAN	JUMLAH PERMOHONAN	JUMLAH DAN PERATUSAN URUS / EDAR PERMOHONAN DALAM TEMPOH 3 HARI DARI TARIKH TERIMA LENGKAP			
		YA	%	TIDAK	%
April	0	0	0	0	0
Mei	1	1	100	0	0
Jun	1	1	100	0	0
Julai	1	1	100	0	0
Ogos	2	2	100	0	0
September	3	3	100	0	0
Oktober	5	5	100	0	0
November	2	2	100	0	0
JUMLAH KESELURUHAN	15	15	100	0	0

Jadual 10 menunjukkan sebanyak 15 permohonan bagi tempoh April 2017 hingga November 2017 telah diurus / diedarkan dalam masa 3 hari dari tarikh penerimaan permohonan lengkap. Peratusan tersebut boleh dilihat seperti di **Rajah 10**.

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

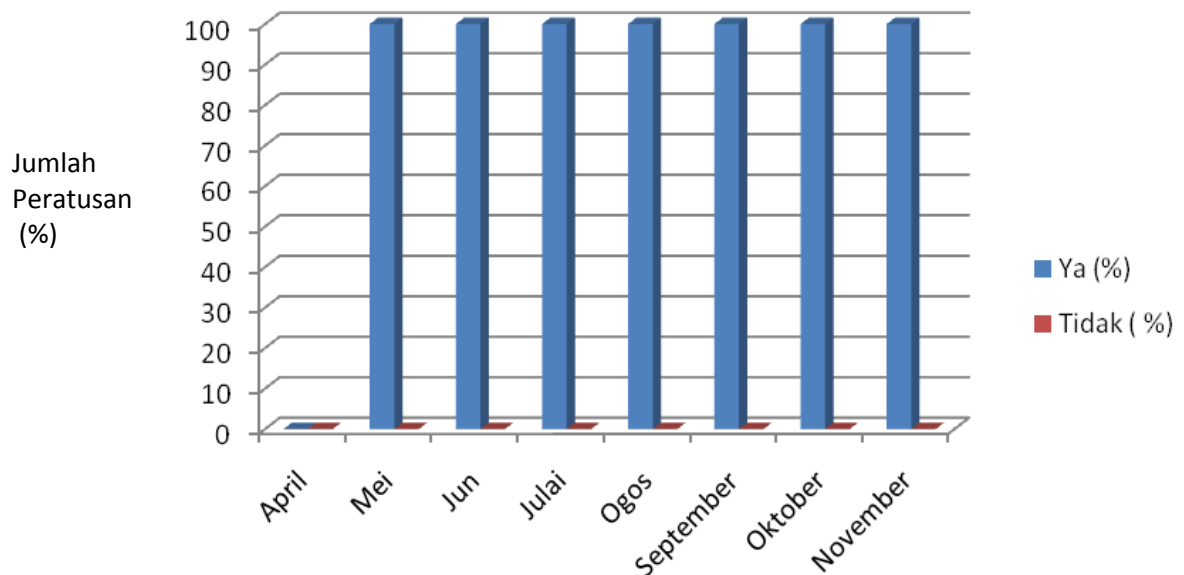


Jadual 11 : Laporan Ringkas Data Permohonan Pelan Kebenaran Merancang (A13 & A09) Bagi Objektif 2

BULAN	JUMLAH PERMOHONAN	JUMLAH DAN PERATUSAN ANGKAT / SYORKAN PERMOHONAN DALAM TEMPOH 28 HARI DARI TARIKH LENGKAP			
		YA	%	TIDAK	%
April	0	0	0	0	0
Mei	1	1	100	0	0
Jun	1	1	100	0	0
Julai	1	1	100	0	0
Ogos	2	2	100	0	0
September	3	3	100	0	0
Oktober	5	5	100	0	0
November	2	2	100	0	0
JUMLAH KESELURUHAN	15	15	100	0	0

Jadual 11 menunjukkan semua permohonan atau 100% permohonan bagi tempoh April 2017 hingga November 2017 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

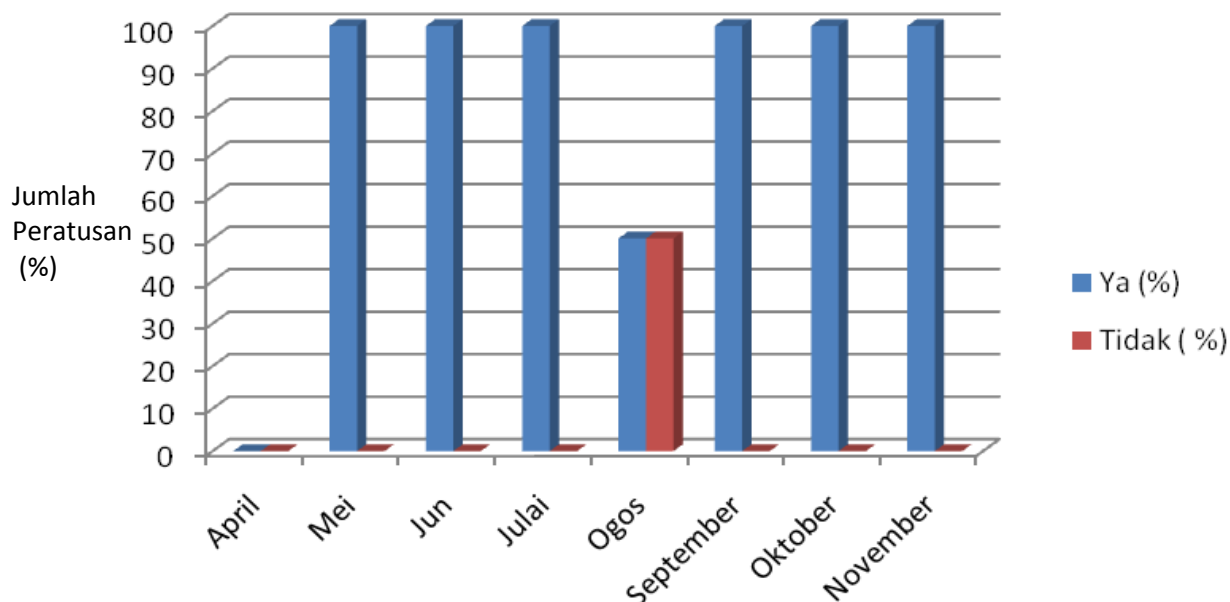


Jadual 12 : Laporan Ringkas Data Permohonan Pelan Kebenaran Merancang (A13) Bagi Objektif 3

BULAN	JUMLAH PERMOHONAN	JUMLAH DAN PERATUSAN PENCAPAIAN PIAGAM 69 HARI			
		YA	%	TIDAK	%
April	0	0	0	0	0
Mei	1	1	100	0	0
Jun	1	1	100	0	0
Julai	1	1	100	0	0
Ogos	2	1	50	1	50
September	3	3	100	0	0
Oktober	5	5	100	0	0
November	2	2	100	0	0
JUMLAH KESELURUHAN	15	14	93	1	7

Jadual 12 didapati 14 permohonan bagi tempoh April 2017 hingga November 2017 mencapai piagam dalam tempoh 69 hari dari tarikh penerimaan permohonan lengkap manakala 1 permohonan lagi melebihi tempoh masa yang ditetapkan. 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 mengurus mesyuarat tersebut sepanjang April 2017 hingga November 2017. Ringkasan data adalah seperti di Jadual 13(a).

Jadual 13(a) : Perancangan Jadual / Tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat (OSC) Majlis Perbandaran Bentong Bagi Tempoh April 2017 Hingga November 2017.

BULAN	BIL. MESYUARAT	TARIKH TENTATIF	HARI	TARIKH SEBENAR MESYUARAT	HARI
APRIL	7/2017	4/4/2017	SELASA	4/4/2017	SELASA
	8/2017	25/4/2017	SELASA	25/4/2017	SELASA
MEI	9/2017	08/5/2017	ISNIN	16/5/2017	SELASA
	10/2017	22/5/2017	ISNIN	30/5/2017	SELASA
JUN	11/2017	05/6/2017	ISNIN	13/6/2017	SELASA
	12/2017	19/6/2017	ISNIN	5/7/2017	RABU
JULAI	13/2017	10/7/2017	ISNIN	14/7/2017	JUMAAT
	14/2017	24/7/2017	ISNIN	26/7/2017	RABU
OGOS	15/2017	14/8/2017	ISNIN	10/8/2017	KHAMIS
	16/2017	28/8/2017	ISNIN	22/8/2017	SELASA
SEPT	17/2017	11/9/2017	ISNIN	13/9/2017	RABU
	18/2017	25/9/2017	ISNIN	25/9/2017	ISNIN
OKTOBER	19/2017	09/10/2017	ISNIN	11/10/2017	RABU
	20/2017	23/10/2017	ISNIN	25/10/2017	RABU
NOVEMBER	21/2017	13/11/2017	ISNIN	13/11/2017	ISNIN
	22/2017	27/11/2017	ISNIN	29/11/2017	RABU

Sumber : Bahagian Pusat Setempat (OSC) 2017

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 bagi semua jenis permohonan telah berjaya dilaksanakan sepenuhnya (100%) bagi tempoh April 2017 hingga November 2017 manakala bagi objektif 2 dan 3 telah menunjukkan prestasi penambakan yang cemerlang bagi tempoh yang sama. Ringkasan data adalah seperti di Jadual 14(a) hingga 14(c)

Jadual 14(a) : Ringkasan Data Keseluruhan Bagi Tempoh April 2017 Hingga November 2017.

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)	52	52	0	52	0	50	2
Pelan Kejuruteraan (A24)	15	15	0	15	0	15	0
Pelan Kerja Tanah (A15)	3	3	0	3	0	3	0
Pelan Kebenaran merancang (A13 & A09)	15	15	0	15	0	14	1
Jumlah Permohonan Keseluruhan	85	85	0	85	0	82	3
Purata Peratusan Pencapaian (%)		100	0	100	0	96	4

Sumber : Bahagian Pusat Setempat (OSC) 2017

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.

4.9.2 Data pencapaian

BIL.	DATA UNTUK DIANALISA	KEKERAPAN ANALISA	TANGGUNG JAWAB 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

BULAN/ 2017	JUMLAH KOMPAN	JUMLAH KOMPAN YANG BELUM SELESAI	JUMLAH KOMPAN YANG SELESAI	JUMLAH IP DIDAF TAR	TUNGGAN IP	IP LENGKAP/ KES MAHKAM AH	PENYEDIAAN DOKUMEN SAMAN MAHKAMAH (14 HARI)
APRIL	108	43	65	38	38	DALAM TINDAKAN PEG PENYIASAT	-
MEI	79	35	44	32	32	DALAM TINDAKAN PEG PENYIASAT	-
JUN	18	9	8	3	2	1	DALAM TEMPOH 14 HARI
JULAI	40	18	22	12	12	DALAM TINDAKAN PEG PENYIASAT	-
OGOS	65	28	37	9	9	DALAM TINDAKAN PEG PENYIASAT	-
SEPT	143	37	106	25	25	DALAM TINDAKAN PEG PENYIASAT	-
OKT	93	44	49	3	3	DALAM TINDAKAN PEG PENYIASAT	-
NOV	257	114	143	63	63	DALAM TINDAKAN PEG PENYIASAT	-
JUMLAH	911	328	474	185	184	-	-

1 Daripada jumlah IP yang didaftarkan dari April sehingga November 2017:

- (a) IP yang dibatalkan/ditutup adalah sebanyak 143 kertas siasatan.
- (b) IP yang lengkap adalah sebanyak 1 kertas siasatan.

2 Daripada bilangan IP yang lengkap dokumen saman Mahkamah yang dapat disediakan dalam 14 hari adalah sebanyak 1 kertas siasatan.

- 3 Kesimpulannya, dokumen saman Mahkamah dapat disediakan dalam tempoh 14 hari dari tarikh penerimaan dokumen lengkap.

ANALISA DATA KEPUASAN PELANGGAN

BULAN /TAHUN 2017	JUMLAH KES YANG DITERIMA
APRIL	38
MEI	32
JUN	3
JULAI	12
OGOS	9
SEPTEMBER	25
OKTOBER	3
NOVEMBER	63
JUMLAH	185

ANALISA DATA KEAKURAN PERKHIDMATAN

BULAN /TAHUN 2017	JUMLAH IP DIDAFTAR	JUMLAH IP YANG BATAL/TUTUP
APRIL	38	5
MEI	32	3
JUN	3	6
JULAI	12	6
OGOS	9	19
SEPTEMBER	25	12
OKTOBER	3	41
NOVEMBER	63	51
JUMLAH	185	143

4.9.3 KESIMPULAN BAGI KEAKURAN PERKHIDMATAN

- (1) Berdasarkan pada Analisa Data Keakuran Perkhidmatan daripada bulan April sehingga November sebanyak 143 kes yang dibatalkan atau ditutup atas alasan berikut :-
 - (i) Terdapat penyelesaian oleh OKS sebelum pendakwaan di Mahkamah; dan
 - (ii) Bukti/dokumen sokongan bagi IP tersebut tidak diperolehi oleh Pegawai Penyiasat daripada Jabatan/Bahagian yang memulakan tindakan penguatkuasaan.

- (2) Tunggakan IP daripada bulan April sehingga November adalah sebanyak 184 kes yang masih dalam tindakan Pegawai Penyiasat atas alasan berikut :-
 - (i) Pegawai Penyiasat yang dilantik adalah di bawah kawalan Ketua Jabatan/Bahagian secara terus. Bahagian Undang-undang akan membuat semakan dan memantau proses penyediaan kertas siasatan supaya ia teratur daripada segi perundangan.
 - (ii) Pegawai Penyiasat daripada setiap Jabatan/Bahagian mempunyai keutamaan untuk menyelesaikan tugas hakiki sebagaimana yang diarahkan oleh Ketua Jabatan/Bahagian.

- (3) Daripada 185 kes yang didaftar sebagai kertas siasatan, satu kertas siasatan telah lengkap dan dokumen saman Mahkamah dapat disediakan dalam tempoh 14 hari.

- (4) Penyelesaian bagi tunggakan IP yang masih dalam tindakan Pegawai Penyiasat antaranya adalah :-
 - (i) Mewujudkan unit siasatan tertakluk kepada persetujuan YDP yang diletakkan di bawah Bahagian Undang-Undang. Anggota yang dicadangkan adalah Ketua Peg Penyiasat, Pen Ketua Peg Penyiasat dan seorang Pembantu Tadbir.
 - (ii) Bahagian Undang-Undang dan Peg Penyiasat akan membuat tapisan terhadap beberapa kes-kes kompaun yang tidak selesai untuk diteruskan dengan tindakan penguatkuasaan secara terus seperti perobohan, rampasan/sitaan dan lain-lain. Langkah ini dapat menyelesaikan kes-kes yang tertunggak supaya ia tidak berulang.

4.10 BAHAGIAN PENGUATKUASAAN

Laporan Bahagian ini meliputi tiga aspek iaitu:

4.10.1 Mendaftar kompaun ke dalam sistem dalam tempoh 24 jam selepas dikeluarkan oleh anggota.

4.10.2 Tiada kesilapan dalam pengeluaran kompaun mengikut peruntukan akta.

4.10.3 Aduan awam diperiksa dalam tempoh 7 hari bekerja.

4.10.1 MENDAFTAR KOMPAUN KE DALAM SISTEM DALAM TEMPOH 24 JAM SELEPAS DIKELUARKAN OLEH ANGGOTA.

4.10.1.1 Objektif kualiti

Mendaftar kompaun ke dalam sistem dalam tempoh 24 jam selepas dikeluarkan oleh anggota.

4.10.1.2 Petunjuk Prestasi

Tawaran kompaun perlu didaftarkan ke dalam sistem kompaun 100% dalam tempoh 24jam selepas ianya dikeluarkan.

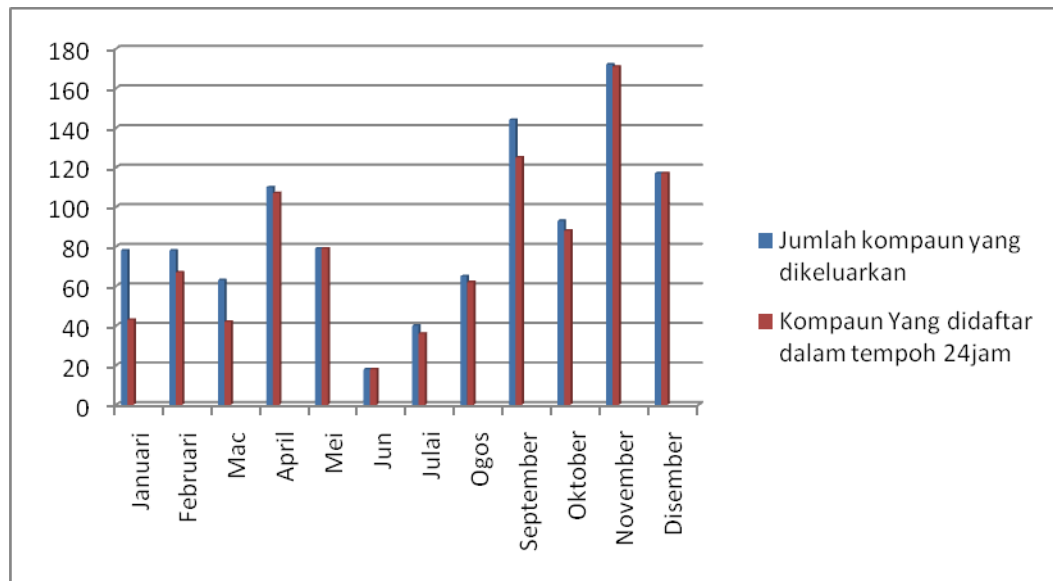
4.10.1.3 Rekod Pelaksanaan

Rekod dalam sistem kompaun

4.10.1.4 Data Pencapaian

BULAN/ 2017	JUMLAH KOMPAUN YANG DIKELUARKAN	JUMLAH KOMPAUN YANG DIREKOD DALAM TEMPOH 24JAM	% (PERATUSAN)
JANUARI	78	43	55
FEBRUARI	78	67	85.8
MAC	63	42	66.6
APRIL	110	107	97.2
MEI	79	79	100
JUN	18	18	100
JULAI	40	36	90
OGOS	65	62	95.3
SEPTEMBER	144	125	86.8
OKTOBER	93	88	94.6
NOVEMBER	172	171	99.4
DISEMBER	117	117	100

4.10.1.5 Teknik statistik



4.10.1.6 Rumusan

Rekod bagi bilangan kompaun yang berjaya didaftarkan di dalam sistem kompaun dalam tempoh 24 jam bagi tahun 2017 adalah baik. Terdapat beberapa kompaun yang tidak dapat didaftarkan seperti yang telah ditetapkan atas beberapa sebab diantaranya adalah seperti berikut :-

- i) Capaian bagi sistem kompaun terganggu.
- ii) Kelewatan anggota penguatkuasa untuk mendaftarkan maklumat kompaun di dalam sistem.

Penambahbaikan

Bagi menangani perkara ini beberapa penambahbaikan telah diambil seperti penggunaan sistem handheld dimana penggunaan sistem lebih mudah untuk pendaftaran kompaun. Selain itu juga anggota telah dipanggil dan dinasihati supaya memastikan perkara ini tidak berlaku.

4.10.2 TIADA KESILAPAN DALAM PENGELUARAN KOMPAUN MENGIKUT PERUNTUKKAN AKTA

4.10.2.1 Objektif kualiti

Tiada kesilapan dalam pengeluaran kompaun mengikut peruntukan Akta.

4.10.2.2 Petunjuk Prestasi

Tiada pembatalan dalam rekod pengeluaran kompaun oleh anggota penguatkuasa yang melibatkan peruntukkan Akta

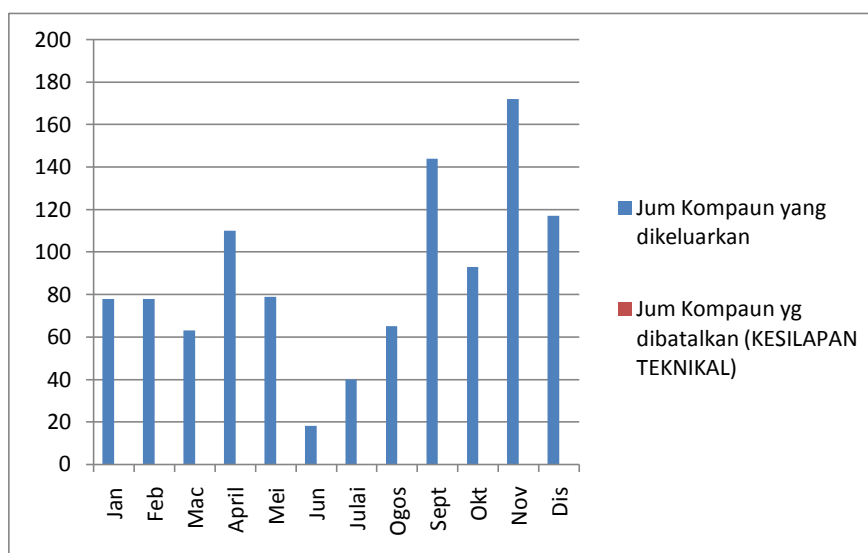
4.10.2.3 Rekod Pelaksanaan

MPB/PKU/10/4 (Fail Undang – undang)

4.10.2.4 Data Pencapaian

BULAN/ 2017	JUMLAH KOMPAN YANG DIKELUARKAN	JUMLAH KOMPAN YANG DIBATALKAN (KESILAPAN TEKNIKAL)	% (PERATUSAN)
JANUARI	78	0	100
FEBRUARI	78	0	100
MAC	63	0	100
APRIL	110	0	100
MEI	79	0	100
JUN	18	0	100
JULAI	40	0	100
OGOS	65	0	100
SEPTEMBER	144	0	100
OKTOBER	93	0	100
NOVEMBER	172	0	100
DISEMBER	117	0	100

4.10.2.5 Teknik statistik



4.10.2.6 Rumusan

Tiada rekod pembatalan kompaun melibatkan peruntukkan Akta

4.10.3 ADUAN AWAM DIPERIKSA DALAM TEMPOH 7 HARI BEKERJA

4.10.3.1 Objektif kualiti

Memastikan aduan awam yang diterima di Jabatan Penguatkuasaan di buat pemeriksaan dan diambil tindakan dalam tempoh 7 hari bekerja

4.10.3.2 Petunjuk Prestasi

Aduan yang diterima diperiksa dan diambil tindakan dalam tempoh 7 hari bekerja

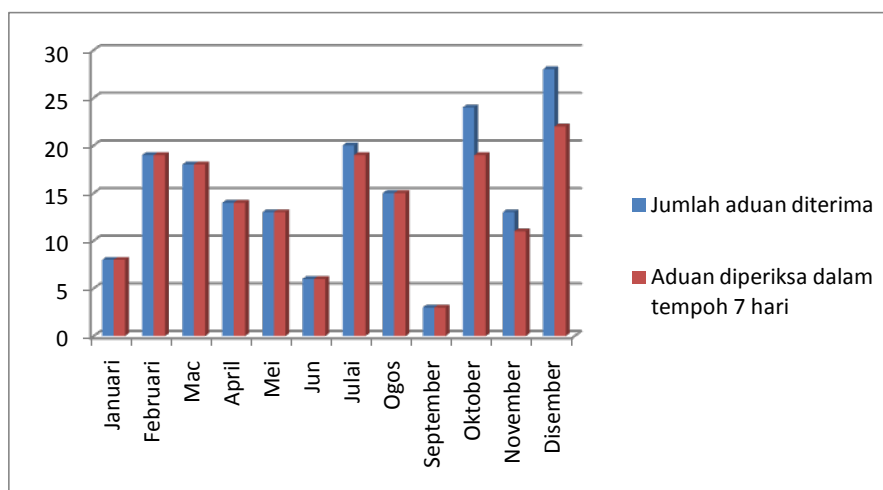
4.10.3.3 Rekod Pelaksanaan

Rekod aduan secara manual dan SISPAA

4.10.3.4 Data Pencapaian

BULAN/ 2017	JUMLAH DIPERIKSA DALAM TEMPOH 7 HARI	% (PERATUSAN)
JANUARI	8/8	100
FEBRUARI	19/19	100
MAC	18/18	100
APRIL	14/14	100
MEI	13/13	100
JUN	6/6	100
JULAI	19/20	95
OGOS	15/15	100
SEPTEMBER	3/3	100
OKTOBER	19/24	79
NOVEMBER	11/13	84.6
DISEMBER	22/28	78.5

4.10.3.5 Teknik statistik



4.10.3.6 Rumusan

Pencapaian Jabatan Penguatkuasaan bagi memastikan aduan dibuat pemeriksaan dalam 7 hari bekerja tidak tercapai 100% bagi tahun 2017. Setelah dilihat dan dianalisa kedapatan 4 bulan didapati pencapaiannya dibawah 100%. Ianya berlaku atas beberapa sebab seperti :-

- i) Anggota yang terlibat bercuti,
- ii) Aduan perlu diperiksa diluar waktu kerja biasa,
- iii) Kegagalan anggota terbabit memeriksa aduan setelah memperolehi maklumat dari kerani aduan dalam masa yang ditetapkan.

Sehubungan dengan itu, bagi menambahbaik perkara ini anggota terbabit telah dinasihatkan supaya mematuhi arahan pencapaian dan tindakan menukar anggota telah dibuat bagi memastikan perkara ini tidak berulang.

4.11 BAHAGIAN PERHUBUNGAN AWAM & PEROLEHAN

Laporan ini merangkumi dua bahagian seperti berikut:

4.11.1 Laporan Analisis Pencapaian Aduan Pelanggan 2017

4.11.2 Laporan Analisis Kajian Tahap Kepuasan Pelanggan

4.11.1 LAPORAN ANALISIS PENCAPAIAN ADUAN PELANGGAN (2017)

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 April 2017 hingga Disember 2017.

BIL	BULAN	JUMLAH ADUAN	JUMLAH MAKLUMBALAS DALAM 14 HARI	JUMLAH MAKLUMBALAS LEBIH 14 HARI	TIADA MAKLUM BALAS	PERATUS (%) DLM 14 HARI
1.	April	6	6	-	-	100
2.	Mei	3	3	-	-	100
3.	Jun	1	1	-	-	100
4.	Julai	3	3	-	-	100
5.	Ogos	4	4	-	-	100
6.	September	16	15	1	-	93.75
7.	Oktober	26	12	14	-	46.15
8.	November	17	13	4	-	76.47
9.	Disember	25	17	8	-	68.00

BIL	BULAN	TAHUN 2015 (% DALAM TEMPOH 14 HARI)	TAHUN 2016 (% DALAM TEMPOH 14 HARI)	TAHUN 2017 (% DALAM TEMPOH 14 HARI)
1	Januari	82.6	100	
2	Februari	88	100	
3	Mac	84	100	
4	April	33.3	100	100
5	Mei	25	100	100
6	Jun	100	100	100
7	Julai	75	100	100
8	Ogos	25	100	100
9	September	50	100	93.75
10	Oktober	0	100	46.15
11	November	0	100	76.47
12	Disember	0	100	68.00
	PURATA	74	100	87

4.11.1.5 Kesimpulan

- 1 Bermula bulan September, 2017, Majlis Perbandaran Bentong telah menggunakan sistem sistem sispaa yang di bangunkan oleh Biro Pengaduan Awam. Melalui sistem ini, aduan di bahagikan kepada dua

kategori Aduan dan Bukan Aduan. Bukan aduan termasuk penghargaan/pertanyaan/cadangan/permohonan dan mengikut tahap kesukaran iaitu mudah, sederhana dan kompleks.

- 2 Aduan mudah bermaksud aduan yang diselesaikan dalam tempoh 3 hari bekerja, sederhana yang diselesaikan dalam tempoh 14 hari bekerja dan aduan kompleks diselesaikan dalam tempoh 365 hari bekerja. Aduan ini juga dikategorikan lagi sebagai Teknikal (yang diambil tindakan tertakluk kepada undang-undang/akta) dan Bukan Teknikal adalah sebaliknya.
- 3 Hanya aduan bagi kategori mudah dan sederhana yang maklumbalas dari Jabatan/Bahagian perlu dikemukakan oleh Jabatan/Bahagian ke Bahagian Aduan, dalam tempoh 14 hari bekerja dan di laporkan bagi tujuan pencapaian Objektif Kualiti ISO 9001:2015 Majlis Perbandaran Bentong.

4.11.1.6 Cadangan Pencegahan

- 1 Satu taklimat telah diadakan oleh Pihak Biro Pengaduan Awam dan Setiausaha Kerajaan Negeri Pahang yang telah dihadiri oleh -wakil dari setiap Jabatan/Bahagian di Majlis. Taklimat telah diadakan untuk memberi kefahaman terhadap penggunaan sistem sispaa ini yang mana tanggungjawab sepenuhnya diberikan kepada pegawai yang dilantik untuk memberikan maklumbalas bagi aduan-aduan yang telah dipanjangkan ke Jabatan/Bahagian mereka untuk tindakan.
- 2 Terdapat kelewatan tindakan pengemukakan maklumbalas dari pegawai yang berkenaan sehingga melebihi tempoh yang telah ditetapkan iaitu 14 hari. Pihak Urusetia dari Bahagian Aduan terpaksa memberi peringatan supaya berbuat demikian.
- 3 Dicapangkan juga supaya tugas pegawai yang diberi tanggungjawab memantau sistem sispaa ini di Jabatan/Bahagian masing-masing perlu dijadikan senarai tugas dan pencapaian/prestasi pelaksanaan sispaa di Jabatan/Bahagian masing-masing perlu dilaporkan kepada Ketua Jabatan/Bahagian pegawai yang berkenaan.

4.11.2 LAPORAN ANALISIS KAJIAN TAHAP KEPUASAN PELANGGAN

4.11.2.1 Objektif Kualiti

Urusan kepuasan pelanggan mencapai tahap yang telah ditetapkan.

4.11.2.2 Petunjuk Prestasi

Tahap Kepuasan Pelanggan mencapai 85% daripada aspek penilaian secara keseluruhan.

4.11.2.3 Rekod Pelaksanaan
Borang Maklumbalas Kepuasan Pelanggan

4.11.2.4 Data Pencapaian

4.11.2.4.1 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 297 responden / borang telah diterima dan digunakan sebagai data pencapaian tahap kepuasan pelanggan bagi tahun 2017. Analisis data yang diperolehi adalah seperti berikut:

4.11.2.4.2 Analisis Data Mengikut Bilangan :

ASPEK PENILAIAN		BILANGAN					JUMLAH
		1	2	3	4	5	
* SKALA							
PERSEKITARAN PEJABAT :							
a	Tahap kebersihan pejabat sesuai			4	121	172	297
b	Kaunter penyambut tetamu		1	9	118	169	297
c	Ruang menunggu			7	112	178	297
d	Papan Tanda Arah			10	225	62	297
e	Laman WEB Majlis		1	7	231	58	297
JUMLAH			2	37	807	639	1485
PERATUS (%) :		0%	0.13%	2.5%	54.3%	43%	100%
MASA RESPON :							
a	Masa menunggu		1	14	82	200	297
b	Membekal maklumat yang diperlukan		1	14	75	207	297
JUMLAH			2	28	157	407	594
PERATUS (%) :			0.3%	4.7%	26.4%	68.5%	100%
PERKHIDMATAN PELANGGAN :							
a	Menggunakan bahasa yang sopan		1	8	118	170	297
b	Berusaha untuk memudahkan pelanggan		1	7	122	167	297
c	Berkemahiran dan cekap menjalankan tugas		1	6	121	169	297
d	Memberi penjelasan yang jelas		1	8	119	169	297
e	Sedia menerima pandangan pelanggan		1	8	123	165	297
f	Memberi layanan yang sama rata		2	8	117	170	297
JUMLAH :			7	45	720	1010	1782
PERATUS (%) :			0.4%	2.5%	40.4%	56.7%	100%
JUMLAH KESELURUHAN			11	110	1684	2056	3861
PERATUS (%) :		%	0.3%	2.8%	43.6%	53.3%	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			1.3%	40.7%	58.9%	100%
b	Kaunter penyambut tetamu		0.3%	3%	39.7%	57%	99.7%
c	Ruang menunggu			2.4%	37.7%	59.9%	100%
d	Papan Tanda Arah			3.4%	75.7%	20.9%	100%
e	Laman WEB Majlis		0.3%	2.4%	77.8%	19.5%	99.7%
MASA RESPON :							
a	Masa menunggu		0.3%	4.7%	27.7%	67.3%	99.7%
b	Membekal maklumat yang diperlukan		0.3%	4.7%	25.3%	69.7%	99.7%
PERKHIDMATAN PELANGGAN :							
a	Menggunakan bahasa yang sopan		0.3%	2.7%	39.8%	57.2%	99.7%
b	Berusaha untuk memudahkan pelanggan		0.3%	2.4%	41.1%	56.2%	99.7%
c	Berkemahiran dan cekap menjalankan tugas		0.3%	2.1%	40.7%	56.9%	99.7%
d	Memberi penjelasan yang jelas		0.3%	2.7%	40.1%	56.9%	99.7%
e	Sedia menerima pandangan pelanggan		0.3%	2.7%	41.4%	55.6%	99.7%
f	Memberi layanan yang sama rata		0.7%	2.7%	39.4%	57.2%	99.3%

4.11.2.5 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.

4.11.2.6 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) Menambahbaik dari masa kesemasa, 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	99.7%
c	Ruang menunggu	100%
d	Papan Tanda Arah	100%
e	Laman WEB Majlis	99.7%
JUMLAH		499.4/5=99.8%
MASA RESPON :		
a	Masa menunggu	99.7%
b	Membekal maklumat yang diperlukan	99.7%
JUMLAH		199.4/2=99.7%
PERKHIDMATAN PELANGGAN :		
a	Menggunakan bahasa yang sopan	99.7%
b	Berusaha untuk memudahkan pelanggan	99.7%
c	Berkemahiran dan cekap menjalankan tugas	99.7%
d	Memberi penjelasan yang jelas	99.7%
e	Sedia menerima pandangan pelanggan	99.7%
f	Memberi layanan yang sama rata	99.3%
JUMLAH		597.8/6=99.6%

JUMLAH KESELURUHAN = 99.8 + 99.7 + 99.6 = 299.1 / 3 = 99.7%

Tahap Kepuasan Pelanggan = 99.7%

4.12 BAHAGIAN LATIHAN

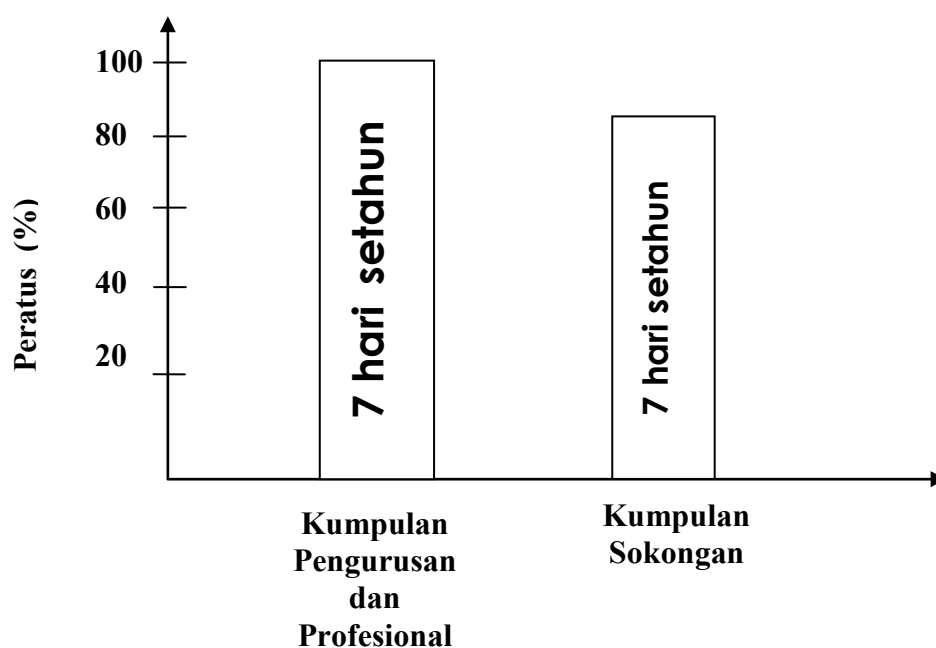
Bahagian ini mengurus dan mengendalikan kursus/latihan/seminar/bengkel kepada kakitangan MPB.

4.12.1 Data dan statistik pencapaian

Ringkasan laporan kehadiran kursus Tahun 2017

KUMPULAN	JUMLAH PEGAWAI	JUMLAH KEHADIRAN 7 HARI	PERATUS
PENGURUSAN & PROFESIONAL	11	11	100%
SOKONGAN	232	200	86.2%

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, peratusannya ialah 86.2% iaitu melebihi 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

Cetakan "Test Print" bukti penyelenggaraan mesin cetak.

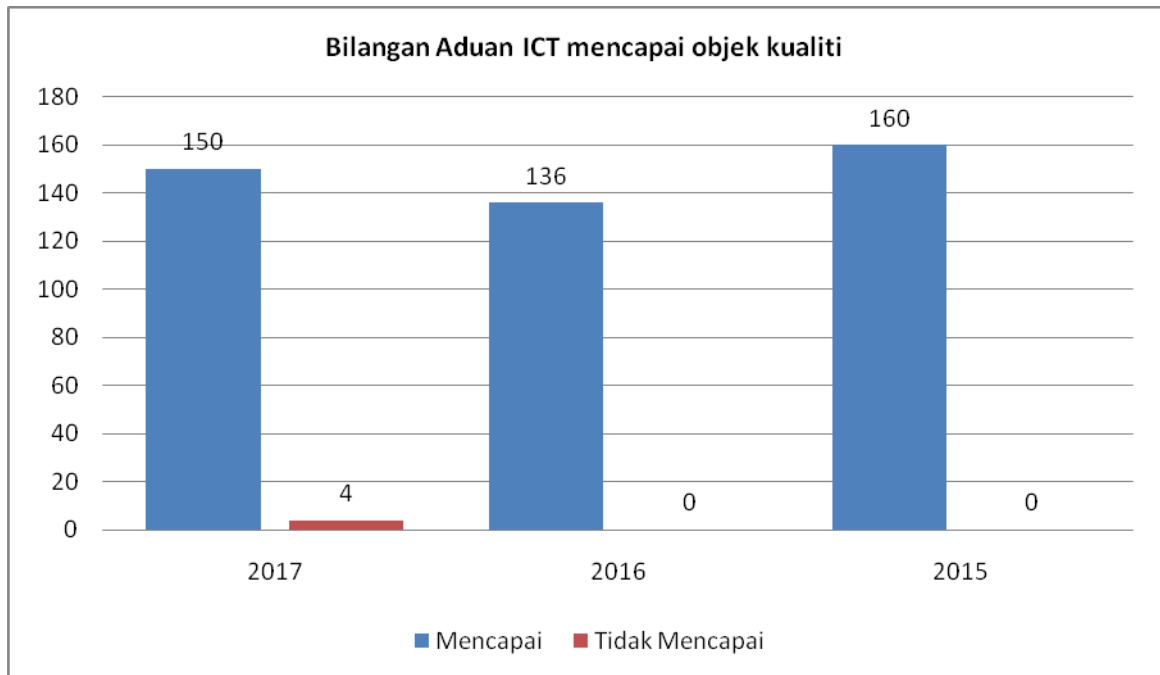
4.13.1.4 Data dan statistik pencapaian membaiki kerosakan

BULAN/2017	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	43	41	2	95	YA
FEBRUARI	19	19	0	100	YA
MAC	13	13	0	100	YA
APRIL	7	7	0	100	YA
MEI	7	7	0	100	YA
JUN	4	3	1	75	YA
JULAI	4	4	0	100	YA
OGOS	16	16	0	100	YA
SEPTEMBER	7	7	0	100	YA
OKTOBER	9	8	1	100	YA
NOVEMBER	11	11	0	100	YA
DISEMBER	10	10	0	100	YA
JUMLAH	150	146	4	97	YA

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

Teknik statistik



4.13.1.5 Kesimpulan

Berdasarkan carta di atas, analisa secara keseluruhan didapati maklumbalas terhadap aduan kerosakan perkakasan dan perisian ICT dalam tempoh 1 hari mencapai objektif kualiti iaitu 97%. Terdapat peningkatan jumlah aduan pada tahun 2017 berbanding tahun 2016 sebanyak 14 aduan serta penurunan jumlah aduan pada tahun 2016 berbanding 2015 sebanyak 24 aduan.

Punca adalah seperti berikut :

- a. Pencapaian 97% objektif kualiti dapat dicapai disebabkan oleh kebanyakan penyelenggaraan dilaksanakan secara dalaman oleh Juruteknik Komputer Majlis Perbandaran Bentong.
- b. Peningkatan bilangan aduan diterima disebabkan oleh pertambahan aduan berkaitan penyelenggaraan mesin cetak. Kebanyakan mesin cetak telah melebihi tempoh 2 tahun dari tarikh pembelian.

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)

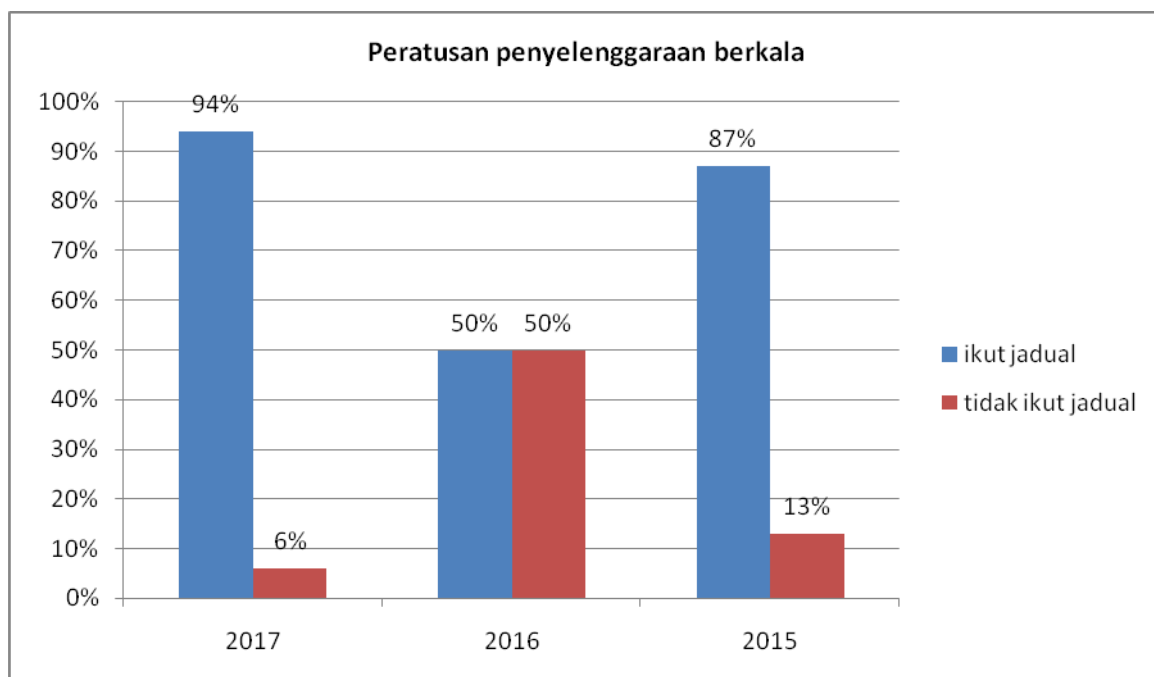
4.13.2.4 Data dan statistik pencapaian

BULAN/2017	JUMLAH YANG PERLU DISELENGGARA	JUMLAH MENGIKUT JADUAL	JUMLAH TIDAK MENGIKUT JADUAL	PERATUS(%) OBJEKTIF KUALITI	PERATUS(%) PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI (YA/TIDAK)
FEBRUARI	159	91	8	95%	YA
JULAI	159	85	6	93%	YA
JUMLAH	250	236	14	94%	YA

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 OBJ OBJEKTIF KUALITI (YATIDAK)
MAC	85	84	1	100%	YA
DISEMBER	95	72	23	76%	YA
JUMLAH	180	156	24	87%	YA

Teknik Statistik



4.13.2.5 Kesimpulan

Berdasarkan analisa didapati secara keseluruhannya penyelenggaraan berkala perkakasan dan perisian ICT bagi tahun 2017 adalah mencapai sasaran objektif kualiti berbanding tahun 2016 yang tidak 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 2015 sehingga tahun 2017. 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 2017 telah meningkat dengan cemerlangnya jika dibandingkan dengan prestasi tahun tahun sebelumnya.

Berikut adalah pencapaian setiap Jabatan & Bahagian bagi tahun 2015 - 2017

BIL	JABATAN/BAHAGIAN & OBJEKTIF KUALITI	CATATAN & PENCAPAIAN TAHUN		
		2015	2016	2017
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 100% capai 100% capai 100%	capai 100% capai 100% capai 100%
2	JABATAN PERANCANGAN BANDAR i) kebenaran merancang - 7 hari ii) ulasan kebenaran merancang - 14 hari iii) perakuan pelan pra hitungan – 7 hari	capai sasaran tiada data capai sasaran	capai 100% tiada data capai 100%	capai 100% capai 100% capai 100%
3	JABATAN KAWALAN BANGUNAN i) ulasan kelulusan pelan bgnn - 80% dlm 14 hari ii) kelulusan kurang dari 7 hari	capai sasaran capai sasaran	capai sasaran capai sasaran	capai sasaran capai sasaran

BIL	JABATAN/BAHAGIAN & OBJEKTIF KUALITI	CATATAN & PENCAPAIAN TAHUN		
		2015	2016	2017
4	JABATAN PENILAIAN i) Nilai 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) Kompaun TLK - sasaran kutipan 60% 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 100% tiada kes capai 100% capai 100% capai 100% capai 100% capai 100% capai 85% capai 100% capai 100%	capai 100% 1 kes- siap 100% capai 100% capai 100% capai 100% capai 100% capai 100% tidak capai 24% capai 100% capai 100%
5	JABATAN PERBENDAHARAAN i) bil tuntutan perkhidmatan, bekalan dll - 14 hari	capai sasaran	capai 100%	capai 100%
6	JKMP: LAPORAN PELESENAN i) lesen tidak berisiko - 1 hari ii) sediakan kertas kerja mesy dalam 30 hari dari tarikh terima permohonan lengkap 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 tidak capai:70% capai 100% capai 100% capai 100% capai 100% capai 100%	capai 100% capai 100% capai 100% capai 100% capai 100% capai 100%
7	JABATAN LANDSKAP i) kelulusan pelan lanskap – 14 hari ii) 70% aktiviti penyenggaraan dilaksana mengikut jadual	capai sasaran tidak capai: 53.75%	capai 100% capai sasaran: 75%	capai 100% capai sasaran: 75.71%(apr-okt)
8	BAHAGIAN OSC i) Obj 1: edar permohonan dalam 3 hari ii) Obj 2: syor permohonan ke JKOSC -28 hari iii) Obj 3: pematuhan piagam mengikut kategori iv) Obj 4: adakan mesy J/kuasa 2 kali sebulan	capai sasaran capai sasaran capai sasaran capai sasaran	capai 100% capai 100% capai sasaran capai 100%	capai 100% capai 100% capai sasaran capai 100%
9	BAHAGIAN UNDANG-UNDANG i) sediakan dokumen saman mahkamah dalam 14 hari dari tarikh penerimaan dokumen lengkap	tiada kes	capai sasaran (15 kes)	capai sasaran
10	BAHAGIAN PENGUATKUASA i) daftar kompaun ke dlm sistem - 100% dlm 24jam selepas dikeluarkan oleh anggota ii) tiada kesilapan dlm pengeluaran kompaun (Akta) iii) aduan awam - 70% diperiksa dlm 7 hari bekerja	tiada data tiada data capai sasaran	tiada data tiada data capai sasaran	tidak capai:95% capai 100% capai sasaran
11	BAHAGIAN P'HUBUNGAN AWAM & P'OLEHAN i) maklum balas aduan awam - 14 hari ii) tahap kepuasan pelanggan - 85%(2016-2017)	capai 70% capai sasaran	capai 100% capai sasaran	purata 87.15% capai sasaran

BIL	JABATAN/BAHAGIAN & OBJEKTIF KUALITI	CATATAN & PENCAPAIAN TAHUN		
		2015	2016	2017
12	BAHAGIAN LATIHAN Staf hadir kursus: 70% 7 hari setahun i) kumpulan pengurusan & profesional ii) kumpulan sokongan: 70% 7 hari setahun	capai 100% tidak capai:69%	capai 100% tidak capai: 60%	capai 100% capai 86.20%
13	BAHAGIAN ICT i) membaiki perkakasan - 70% dlm 1 hari ii) selenggara perkakasan -70% ikut jadual	capai sasaran capai sasaran	capai sasaran tidak capai:50%	capai sasaran capai sasaran

Disediakan oleh :

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