

## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

### BULAN JANUARI 2017

#### 1. Aduan Awam

Semua arahan akan diambil tindakan tidak melebihi empat belas hari.

Bil Aduan	Selesai Dalam Piagam	Peratus selesai (%)	Dalam Tindakan	Peratus Dalam Tindakan (%)
24	10	42	14	58

#### 2. Kebersihan kawasan

BIL	Perkhidmatan	Bil Lokasi	Mengikut Piagam	(%)
2.1	Memberi perkhidmatan pemungutan sampah setiap hari di pusat perdagangan dan tiga kali seminggu di kawasan perumahan.	150	12 kali	100%
		146	30 kali	100%
2.2	Pembersihan longkang dan pemetongan rumput dilakukan 2 kali sebulan di kawasan perdagangan dan sebulan sekali di kawasan lain.	150	2 kali	96%
		146	sekali	98%

#### 3. Kelulusan Permohonan Lesen Perniagaan

BIL	Lesen	Bil Permohonan	Bil Lulus Mengikut Piagam	Peratus Lulus (%)
3.1	Permohonan lesen perniagaan yang mematuhi semua kehendak perundangan diluluskan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja .	30	22	73.3
3.2	Permohonan lesen Pasar Awam dan Gerai Majlis diluluskan dalam tempoh lima (5) hari bekerja.	9	9	100
3.3	Permohonan lesen Penjaja Sementara (pasar malam dan pasar sehari) diluluskan dalam tempoh lima (5) hari bekerja.	16	14	87.5

#### 4. Kawalan Vektor

Bil	Perkhidmatan	Bil Notifikasi	Bil Mengikut Piagam	Peratus (%)
4.1	Tindakan kawalan vektor termasuk Semburan Asap (Fogging) dijalankan sebaik sahaja notifikasi penyakit bawaan vektor diterima(24 jam)	2	17	11.76
4.2	Aktiviti pencegahan penyakit bawaan vektor dijalankan empat (4) bulan sekali di setiap lokaliti.	2	17	11.76

#### 5. Kelulusan Permohonan Pelan Bangunan

Jenis Permohonan	Bil. Mohon	^ Permohonan Dalam Proses	Permohonan Selesai*	Selesai* Dalam Piagam	Selesai* Melebihi Piagam	** Tempoh Tidak Dapat Ditetapkan
Permohonan Serentak	7	5 (71.43%)	2 (28.57%)	2 (100.00%)	0(0.00%)	0(0.00%)
Kebenaran Merancang	3	3 (100.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0(0.00%)	0(0.00%)
Pelan Kejuruteraan	3	3 (100.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0(0.00%)	0(0.00%)
Pelan Bangunan	3	3 (100.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0(0.00%)	0(0.00%)
CFO	0	0(0.00%)	0(0.00%)	0(0.00%)	0(0.00%)	0(0.00%)
<b>Jumlah</b>	<b>16</b>	<b>14 (87.50%)</b>	<b>2 (12.50%)</b>	<b>2 (100.00%)</b>	<b>0(0.00%)</b>	<b>0(0.00%)</b>

#### 6. Bantahan Cukai Taksiran

Mengeluarkan keputusan bantahan Cukai Taksiran dalam tempoh dua (2) bulan daripada tarikh Mesyuarat Bantahan diadakan.

Bil Bantahan	Bil Kelulusan Mengikut Piagam	Peratus (%)
TIADA	TIADA	TIADA

## 7. Pengeluaran Bil

Bil-bil akan dikeluarkan mengikut masa-masa yang ditetapkan seperti berikut:

Pengeluaran Bil	Pelaksanaan (%)
Cukai Taksiran ½ tahun pertama : 15 Disember	100%
Cukai Taksiran ½ tahun kedua : sebelum 1 Jul	100%
Bil Sewaan Gerai dan Pasar Awam : sebelum 5 hari bulan	100%

## 8. Kawasan Riadah dan Rekreasi

PERKARA	BIL PERMOHONAN	BIL KELULUSAN MENGIKUT PIAGAM	PERATUS (%)
8.1 Memberi ulasan kelulusan pelan landskap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas menerima borang permohonan serta dokumen berkaitan yang lengkap.	1	1	100%

PERKARA	BIL ADUAN	BIL KELULUSAN MENGIKUT PIAGAM	PERATUS (%)
8.2 Memastikan aduan-aduan berkenaan kerja-kerja penebangan, pemangkasan pokok serta melupuskan sisa pangkasan yang diterima akan diambil tindakan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	3	3	100%

PERKARA	BIL PERMOHONAN	BIL KELULUSAN MENGIKUT PIAGAM	PERATUS (%)
8.3 Melakukan kerja-kerja pengindahan dan penyelenggaraan landskap bagi kawasan MDKpr yang merangkumi landskap kejur dan landskap lembut bagi setiap dua (2) bulan sekali secara berkala	3	2	67%

### 9. Proses Permohonan, Pembaikan & Pembayaran

<b>PERKARA</b>	<b>BIL ADUAN/ PERMOHONAN</b>	<b>BIL KELULUSAN MENGIKUT PIAGAM</b>	<b>PERATUS (%)</b>
9.1 Memberikan maklumbalas bagi aduan/permohonan jalan, longkang, bonggol, pondok bas, lampu jalan dan papan tanda dalam tempoh tidak lebih dari dua minggu.	10	9	90%

<b>PERKARA</b>	<b>BIL ADUAN</b>	<b>BIL KELULUSAN MENGIKUT PIAGAM</b>	<b>PERATUS (%)</b>
9.2 Mengambil tindakan terhadap aduan yang melibatkan pembaikan bagi kerja kecil dalam tempoh tidak lebih dari dua minggu.	10	9	90%

<b>PERKARA</b>	<b>BIL PERMOHONAN</b>	<b>BIL KELULUSAN MENGIKUT PIAGAM</b>	<b>PERATUS (%)</b>
9.3 Proses pembayaran kerja kepada kontraktor akan diproses dalam tempoh masa empat belas hari	1	1	100%