

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%)
Jumlah	16	14 (87.50%)	2 (12.50%)	2 (100.00%)	0(0.00%)	0(0.00%)

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

PERKARA	BIL ADUAN/ PERMOHONAN	BIL KELULUSAN MENGIKUT PIAGAM	PERATUS (%)
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%

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

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