

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN

FEBRUARI 2016

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 (%) |
|-----------|----------------------|---------------------|----------------|----------------------------|
| 22 | 4 | 18% | 18 | 82% |

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 | 12kali | 100% |
| | | 146 | 30kali | 100% |
| 2.2 | Pembersihan longkang dan pemotongan 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 . | 19 | 14 | 73.68% |
| 3.2 | Permohonan lesen Pasar Awam dan Gerai Majlis diluluskan dalam tempoh lima (5) hari bekerja. | 10 | 10 | 100% |
| 3.3 | Permohonan lesen Penjaja Sementara (pasar malam dan pasar sehari) diluluskan dalam tempoh lima (5) hari bekerja. | 52 | 52 | 100% |

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) | 14 | 17 | 82.4% |
| 4.2 | Aktiviti pencegahan penyakit bawaan vektor dijalankan empat (4) bulan sekali di setiap lokaliti. | 19 | 17 | 111.8% |

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 | 12 | 9(75.00%) | 3(25.00%) | 3(100.00%) | 0(0.00%) | 0(0.00%) |
| Kebenaran Merancang | 1 | 1(100.00%) | 0(0.00%) | 0(0.00%) | 0(0.00%) | 0(0.00%) |
| Pelan Kejuruteraan | 2 | 2(100.00%) | 0(0.00%) | 0(0.00.00%) | 0(0.00%) | 0(0.00%) |
| Pelan Bangunan | 4 | 2(50.00%) | 2(100.00%) | 2(100.00%) | 0(0.00%) | 0(0.00%) |
| CFO | 0 | 0(0.00%) | 0(0.00%) | 0(0.00%) | 0(0.00%) | 0(0.00%) |
| Jumlah | 19 | 14(73.68%) | 5(26.32%) | 5 (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 : 5 Jun | 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. | 3 | 3 | 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. | 4 | 3 | 75% |

| 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 | 2 | 2 | 100% |

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. | 7 | 6 | 86% |

| 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. | 3 | 3 | 100% |

| PERKARA | BIL PERMOHONAN | BIL KELULUSAN MENGIKUT PIAGAM | PERATUS (%) |
|--|---------------------------|--|--------------------|
| 9.3 Proses pembayaran kerja kepada kontraktor akan diproses dalam tempoh masa empat belas hari | 25 | 25 | 100% |