

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (MEI 2011)**

| BIL       | PROGRAM / AKTIVITI  | KUALITI/<br>KUANTITI/ MASA                       | Menepati Tempoh Masa/Janji<br>Piagam Pelanggan |                        | Melebihi Tempoh Masa/Janji<br>Piagam Pelanggan |                           | JUMLAH<br>PERKHIDMATAN/<br>PERMOHONAN |
|-----------|---|--|--|------------------------|--|---------------------------|---------------------------------------|
|           |   |  | Jumlah<br>menepati<br>Janji                    | %<br>Menepati<br>Janji | Jumlah Tidak<br>Menepati<br>Janji              | % Tidak Menepati<br>Janji |                                       |
| <b>1.</b> | <b>SURAT MENYURAT DAN PENGURUSAN ADUAN</b>  |  |  |                        |  |                           |                                       |
|           | Surat-surat permohonan, makluman dan lain-lain surat yang diterima dijawab.   | 3 hari bekerja                                   | 622  | 100%                   | 0  | 0%                        |                                       |
|           | Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan pelanggan cepat, tepat dan mesra dengan menepati tempoh berikut :  |  |  |                        |  |                           |                                       |
|           | - Aduan penerimaan.   | 24 jam   | 622  | 100%                   | 0  | 0%                        | 622 permohonan                        |
|           | - Maklumbalas awal.   | 14 hari  | 622  | 100%                   | 0  | 0%                        | 622 permohonan                        |
|           | - Laporan status aduan.   | 2 bulan  | 622  | 100%                   | 0  | 0%                        | 622 permohonan                        |
|           | - Aduan-aduan yang diterima melibatkan sampah, kebersihan dan serangga berbisa diambil tindakan.  | 24 jam<br>(hari bekerja)                         | 49   | 100%                   | 0  | 0%                        | 49 permohonan                         |
|           | - Aduan-aduan infrastruktur yang melibatkan kos dilaksanakan / diambil tindakan dalam tempoh.   | 1 bulan  | 237  | 100%                   | 0  | 0%                        | 237 permohonan                        |
|           | - Kerja-kerja dalam kategori kecemasan / bencana.   | 24 jam   | -  | -                      | -  | -                         | -                                     |
| <b>2.</b> | <b>KAWALAN PEMBANGUNAN</b>  |  |  |                        |  |                           |                                       |
|           | Tempoh kelulusan permohonan pelan-pelan bangunan seperti :  |  |  |                        |  |                           |                                       |
|           | - Kebenaran Merancang   | 108 hari   | 5  | 100%                   | 0  | 0%                        | 5 permohonan                          |
|           | - Kerja Tanah   | 80 hari  | 1  | 100%                   | 3  | 50%                       | 4 permohonan                          |
|           | - Infrastruktur   | 80 hari  | 0  | 0                      | 2  | 50%                       | 2 permohonan                          |
|           | - Bangunan  | 69 hari  | 6  | 54.54%                 | 5  | 45.45%                    | 11 permohonan                         |
|           | - Landskap<br>(dengan syarat permohonan adalah lengkap)   | 58 hari  | -  | -                      | -  | -                         | -                                     |
|           | Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikeluarkan (tertakluk kepada pematuhan syarat-syarat yang ditetapkan).  | 1 hari   | 17   | 100%                   | 0  | 0%                        | 17 permohonan                         |
|           | Kelulusan permohonan permit khemah / menutup jalan.   | 24 jam<br>(hari bekerja)                         | 15   | 100%                   | 0  | 0%                        | 15 permohonan                         |
| <b>3.</b> | <b>KAWALAN PERNIAGAAN</b>   |  |  |                        |  |                           |                                       |
|           | Permohonan lesen perniagaan dan iklan (tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal) dengan syarat permohonan adalah lengkap.   | 24 jam<br>(hari bekerja)                         | 54   | 100%                   | 0  | 0%                        | 54 permohonan                         |
|           | Permohonan Kelulusan Lesen Hiburan dan Tempat Hiburan (dengan syarat permohonan adalah lengkap).  | 30 hari bekerja                                  | 3  | 100%                   | 0  | 0%                        | 3 permohonan                          |
|           | Permohonan kelulusan dan pengeluaran permit sementara (dengan syarat permohonan adalah lengkap).  | 24 jam<br>(1 hari bekerja)                       | 11   | 100%                   | 0  | 0%                        | 11 permohonan                         |
|           | Permohonan Kelulusan dan Pengeluaran Lesen Gerai.   | 30 hari  | 159  | 77%                    | 47   | 23%                       | 206 permohonan                        |
| <b>4.</b> | <b>PENGURUSAN CUKAI TAKSIRAN</b>  |  |  |                        |  |                           |                                       |
|           | Permohonan menukar alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran.  | Serta merta                                      | 301  | 100%                   | 0  | 0                         | 301 permohonan                        |
|           | Maklumbalas keputusan tuntutan pulangan cukai taksiran mengenai bangunan yang tidak diduduki (remissi) akan dikeluarkan (selepas diluluskan oleh Mesyuarat Penuh Majlis). | 7 hari   | 132  | 100%                   | 0  | 0                         | 132 permohonan                        |
|           | Bil cukai taksiran disampaikan kepada pemilik harta.  | Sebelum 1 Januari bagi penggal pertama.          | -  | -                      | -  | -                         | -                                     |
|           |   | Sebelum 1 Julai bagi penggal kedua setiap tahun. | -  | -                      | -  | -                         | -                                     |
| <b>5.</b> | <b>PENYEWAAN KEMUDAHAN</b>  |  |  |                        |  |                           |                                       |
|           | Kelulusan permohonan penyewaan gelanggang:  |  |  |                        |  |                           |                                       |
|           | - Permainan badminton   | Serta merta                                      | 232  | 100%                   | 0  | 0                         | 232 permohonan                        |
|           | - Majlis perkahwinan  | 3 hari   | 34   | 100%                   | 0  | 0                         | 34 permohonan                         |
| <b>6.</b> | <b>PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN KAWASAN. (TELAH DISERAHKAN KEPADA ALAM FLORA SDN.BHD)</b>  |  |  |                        |  |                           |                                       |
|           | Perkhidmatan kutipan sampah bagi:   |  |  |                        |  |                           |                                       |
|           | - Kawasan perumahan   | 3 kali seminggu                                  | 734,157  | 99.99932%              | 5  | 0.0068%                   | 734,162.00                            |
|           | - Kawasan perniagaan, pasar dan rumah pangsa  | Setiap hari                                      | 2,013,413                                      | 99.99995%              | 1  | 0.00005%                  | 2,013,414.00                          |
|           | Pemotongan rumput :   |  |  |                        |  |                           |                                       |
|           | - Kawasan perumahan dan kawasan lapang dibuat   | 2 kali sebulan                                   | 112,942  | 99.99469%              | 6  | 0.00531%                  | 112,948.00                            |
|           | - Bagi jalan-jalan utama, padang, taman permainan dan kawasan perdagangan dipotong setiap   | 10 hari sekali                                   | 401,738  | 99.99975%              | 1  | 0.00025%                  | 401,739.00                            |
|           | Cucian longkang:  |  |  |                        |  |                           |                                       |
|           | - Di kawasan kediaman   | 2 kali sebulan                                   | 112,935  | 99.98849%              | 13   | 0.01151%                  | 112,948.00                            |
|           | - Di kawasan perniagaan dan tumpuan awam  | Sekali seminggu                                  | 535,648  | 99.99925%              | 4  | 0.00075%                  | 535,652.00                            |
|           | Penyapuan jalan:  |  |  |                        |  |                           |                                       |
|           | - Kawasan komersial, industri dan jalan utama dibuat  | Setiap hari                                      | 3,481,738                                      | 100.00000%             | 0  | 0.00000%                  | 3,481,738.00                          |
|           | - Kawasan perumahan   | 2 kali sebulan                                   | 112,947  | 99.99911%              | 1  | 0.00089%                  | 112,948.00                            |
| <b>7.</b> | <b>PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN</b>   |  |  |                        |  |                           |                                       |
|           | Aktiviti-aktiviti belia dan kemasyarakatan dimaklumkan/dihebahkan (dari tarikh aktiviti/program diadakan).  | 14 hari  | 3  | 100%                   | 0  | 0                         | 3 permohonan                          |
| <b>8.</b> | <b>PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN</b>  |  |  |                        |  |                           |                                       |
|           | Bayaran kepada pembekal dan kontraktor dibuat (dari tarikh tuntutan yang lengkap diterima).   | 14 hari  | 522  | 100%                   | 0  | 0                         | 522 permohonan                        |
| <b>9.</b> | <b>LAIN-LAIN</b>  |  |  |                        |  |                           |                                       |
|           | Pengeluaran lesen anjing.   | Serta-merta                                      | 41   | 100%                   | 0  | 0                         | 41permohonan                          |