

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (OGOS 2011)

BIL	PROGRAM / AKTIVITI	KUALITI/ KUANTITI/ MASA	Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		JUMLAH PERKHIDMATAN/ PERMOHONAN
			Jumlah menepati Janji	% Menepati Janji	Jumlah Tidak Menepati Janji	% Tidak Menepati Janji	
1.	PENGURUSAN ADUAN						
	Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan pelanggan cepat, tepat dan mesra dengan menepati tempoh berikut :						
	- Aduan Penerimaan	3 hari	542	100%	0	0%	542 permohonan
	- Laporan status aduan.dalam sistem aduan	14 hari	542	100%	0	0%	542 permohonan
	- Aduan-aduan yang diterima melibatkan sampah, kebersihan diambil tindakan.	24 jam	81	100%	0	0%	81 permohonan
	- Aduan-aduan infrastruktur yang melibatkan kos dilaksanakan / diambil tindakan dalam tempoh.	60 hari	162	100%	0	0%	162 permohonan
	- Kerja-kerja dalam kategori kecemasan / bencana.	24 jam	-	-	-	-	-
2.	KAWALAN PEMBANGUNAN						
	Tempoh kelulusan permohonan pelan-pelan pembangunan seperti :						
	- Memproses permohonan Kebenaran Merancang dalam tempoh 57 hari bekerja kecuali bagi yang terlibat dengan notis pandangan lot berjiran.	57 hari	5	100%	0	0%	5 permohonan
	- Kerja Tanah	80 hari	-	-	-	-	-
	- Infrastruktur	80 hari	1	100%	0	0%	1 permohonan
	- Bangunan	69 hari	4	66.66%	2	33.33%	6 permohonan
	- Landskap (dengan syarat permohonan adalah lengkap)	58 hari	1	50%	1	50%	2 permohonan
	Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikeluarkan (tertakluk kepada pematuhan syarat-syarat yang ditetapkan). (Buku Standard)	1 hari	14	85.71%	1	14.28%	15 permohonan
	Kelulusan pelan ubahsuai Kawasan Berisiko, Kawasan Kelas 3 dan Bercerun.	7 hari	6	100%	0	0%	6 permohonan
	Kelulusan permohonan permit khemah untuk menutup jalan(khemah kahwin/ harijadi/ jamuan makan/ bertunang/ kenduri kesyukuran keagamaan).	24 jam (hari bekerja)	16	100%	0	0%	16 permohonan
3.	KAWALAN PERNIAGAAN						
	Permohonan lesen perniagaan dan iklan (tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal) dengan syarat permohonan adalah lengkap.	Serta merta	45	100%	0	0%	45 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 iklan (dengan syarat permohonan adalah lengkap).	Serta merta	20	100%	0	0%	20 permohonan
	Keputusan permohonan lesen sementara (Pasar Malam, Pasar Pagi, Pasar Juadah dan Musim Perayaan)dengan syarat permohonan lengkap.	24 jam (1 hari bekerja)	119	89%	15	11%	134 permohonan
	Keputusan permohonan lesen penjaja (dengan syarat permohonan adalah lengkap).	7 hari bekerja	-	-	-	-	-
4.	PENGURUSAN CUKAI TAKSIRAN						
	Permohonan menukar alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran.	Serta merta	138	100%	0	0%	138 permohonan
	Maklumbalas keputusan tuntutan pulangan cukai taksiran mengenai bangunan yang tidak diduduki (remissi) akan dikeluarkan (selepas diluluskan oleh Mesyuarat Penuh Majlis).	7 hari Setiap 6 bulan) Mei dan Oktober	-	-	-	-	-
	Bil cukai taksiran disampaikan kepada pemilik harta.	Sebelum 1 Januari bagi penggal pertama.	-	-	-	-	-
		Sebelum 1 Julai bagi penggal kedua setiap tahun.	-	-	-	-	-
5.	PENYEWAAN KEMUDAHAN						
	Kelulusan permohonan penyewaan gelanggang:						
	- Permainan badminton	Serta merta	71	100%	0	0%	71 permohonan
	- Majlis perkahwinan	3 hari	36	100%	0	0%	36 permohonan
6.	PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN KAWASAN. (TELAH DISERAHKAN KEPADA ALAM FLORA SDN.BHD)						
	Perkhidmatan kutipan sampah bagi:						
	- Kawasan perumahan	3 kali seminggu	-	-	-	-	-
	- Kawasan perniagaan, pasar dan rumah pangsa	Setiap hari	-	-	-	-	-
	Pemotongan rumput :						
	- Kawasan perumahan dan kawasan lapang dibuat	2 kali sebulan	-	-	-	-	-
	- Bagi jalan-jalan utama, padang, taman permainan dan kawasan perdagangan dipotong setiap	10 hari sekali	-	-	-	-	-
	Cucian longkang:						
	- Di kawasan kediaman	2 kali sebulan	-	-	-	-	-
	- Di kawasan perniagaan dan tumpuan awam	Sekali seminggu	-	-	-	-	-
	Penyapuan jalan:						
	- Kawasan komersial, industri dan jalan utama dibuat	Setiap hari	-	-	-	-	-
	- Kawasan perumahan	2 kali sebulan	-	-	-	-	-
7.	PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN						
	Aktiviti-aktiviti belia dan kemasyarakatan dimaklumkan/dihebahkan (dari tarikh aktiviti/program diadakan).	14 hari	-	-	-	-	-
8.	PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN						
	Bayaran kepada pembekal dibuat dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen lengkap di terima di jabatan Perbendaharaan.	14 hari	697	100%	0	0%	697 permohonan
9.	LAIN-LAIN						
	Pengeluaran lesen anjing.	Serta-merta	39	100%	0	0	39 permohonan