

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (OKTOBER 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 :						
	- Maklumbalas awal.	3 hari		100%	0	0	
	- Laporan status aduan.dalam system aduan	14 hari	582	100%	0	0	582
	- Aduan-aduan yang diterima melibatkan sampah, kebersihan diambil tindakan.	24 jam	89	100%	0	0	89
	- Aduan-aduan infrastruktur yang melibatkan kos dilaksanakan / diambil tindakan dalam tempoh.	60 hari	181	100%	0	0	181
	- Kerja-kerja dalam kategori kecemasan / bencana.	24 jam	0	0	0	0	0
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	0	100%	0	0	permohonan
	- Kerja Tanah	80 hari		100%	0	0	permohonan
	- Infrastruktur	80 hari		100%	0	0	permohonan
	- Bangunan	69 hari	3	75%	1	25%	4 permohonan
	- Landskap (dengan syarat permohonan adalah lengkap)	58 hari		100%	0	0	permohonan
	Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikeluarkan (tertakluk kepada pematuhan syarat-syarat yang ditetapkan). (Buku Standard)	1 hari	8	100%	0	0	8 permohonan
	Kelulusan pelan ubahsuai Kawasan Berisiko, Kawasan Kelas 3 dan Bercerun.	7 hari	9	100%	0	0	9 permohonan
	Kelulusan permohonan permit khemah untuk menutup jalan(khemah kahwin/ harijadi/ jamuan makan/ bertunang/ kenduri kesyukuran keagamaan).	24 jam (hari bekerja)	135	100%	0	0	135 permohonan
3.	KAWALAN PERNIAGAAN						
	Permohonan lesen perniagaan dan iklan (tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal) dengan syarat permohonan adalah lengkap.	Serta merta	74	100%	0	0	74 permohonan
	Permohonan Kelulusan Lesen Hiburan dan Tempat Hiburan (dengan syarat permohonan adalah lengkap).	30 hari bekerja	57	100%	0	0	57 permohonan
	Permohonan kelulusan dan pengeluaran permit sementara iklan (dengan syarat permohonan adalah lengkap).	Serta merta	28	100%	0	0	28 permohonan
	Keputusan permohonan lesen sementara (Pasar Malam, Pasar Pagi, Pasar Juadah dan Musim Perayaan)dengan syarat permohonan lengkap.	24 jam (1 hari bekerja)	182	81%	43	19%	225 permohonan
	Keputusan permohonan lesen penjaja (dengan syarat permohonan adalah lengkap).	7 hari bekerja	0	0	0	0	permohonan
4.	PENGURUSAN CUKAI TAKSIRAN						
	Permohonan menukar alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran.	Serta merta	182	100%	0	0	182 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	0	0	0	0	0
	Bil cukai taksiran disampaikan kepada pemilik harta.	Sebelum 1 Januari bagi penggal pertama.	0	0	0	0	0
		Sebelum 1 Julai bagi penggal kedua setiap tahun.	0	0	0	0	0
5.	PENYEWaan KEMUDAHAN						
	Kelulusan permohonan penyewaan gelanggang:		227	100%	0	0	227 permohonan
	- Permainan badminton	Serta merta					
	- Majlis perkahwinan	3 hari	72	100%	0	0	72 permohonan
6.	PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN KAWASAN. (TELAH DISERAHKAN KEPADA ALAM FLORA SDN.BHD)						
	Perkhidmatan kutipan sampah bagi:						
	- Kawasan perumahan	3 kali seminggu	734,142	99.99%	20	0.0027%	734,162
	- Kawasan perniagaan, pasar dan rumah pangsa	Setiap hari	2,013,441	99.99%	3	0.0005%	2,013.414
	Pemotongan rumput :						
	- Kawasan perumahan dan kawasan lapang dibuat	2 kali sebulan	112,943	99.99%	5	0.0044%	112,948
	- Bagi jalan-jalan utama, padang, taman permainan dan kawasan perdagangan dipotong setiap	10 hari sekali	401,734	99.99%	5	0.0012%	401,739
	Cucian longkang:						
	- Di kawasan kediaman	2 kali sebulan	112,928	99.99%	20	0.0037%	112,948
	- Di kawasan perniagaan dan tumpuan awam	Sekali seminggu	535,647	99.99%	5	0.0009%	535,652
	Penyapuan jalan:						
	- Kawasan komersial, industri dan jalan utama dibuat	Setiap hari	3,481,737	99.99%	1	0.0009%	3,481,738
	- Kawasan perumahan	2 kali sebulan	112,948	100%	0	0	112,948
7.	PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN						
	Aktiviti-aktiviti belia dan kemasyarakatan dimaklumkan/dihebahkan (dari tarikh aktiviti/program diadakan).	14 hari	4	100%	0	0	4
8.	PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN						
	Bayaran kepada pembekal dibuat dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen lengkap di terima di jabatan Perbendaharaan.	14 hari	570	100%	0	0	570 permohonan
9.	LAIN-LAIN						
	Pengeluaran lesen anjing.	Serta-merta	30	100%	0	0	30 permohonan

