

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (SEPTEMBER 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	
<b>1.</b>	<b>PENGURUSAN ADUAN</b>						
	Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan pelanggan cepat, tepat dan mesra dengan menepati tempoh berikut :						
	- Maklumbalas awal.	3 hari	517	100%	0	0%	517 permohonan
	- Laporan status aduan.dalam system aduan	14 hari	517	100%	0	0%	517 permohonan
	- Aduan-aduan yang diterima melibatkan sampah, kebersihan diambil tindakan.	24 jam	102	100%	0	0%	102 permohonan
	- Aduan-aduan infrastruktur yang melibatkan kos dilaksanakan / diambil tindakan dalam tempoh.	60 hari	141	100%	0	0%	141 permohonan
	- Kerja-kerja dalam kategori kecemasan / bencana.	24 jam	-	-	-	-	-
<b>2.</b>	<b>KAWALAN PEMBANGUNAN</b>						
	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	9	100%	0	0%	9 permohonan
	- Kerja Tanah	80 hari	2	100%	0	0%	2 permohonan
	- Infrastruktur	80 hari	2	100%	0	0%	2 permohonan
	- Bangunan	69 hari	1	8.33%	12	91.67%	13 permohonan
	- Landskap (dengan syarat permohonan adalah lengkap)	58 hari	1	100%	0	0%	1 permohonan
	Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikeluarkan (tertakluk kepada pematuhan syarat-syarat yang ditetapkan). (Buku Standard)	1 hari	18	100%	0	0%	18 permohonan
	Kelulusan pelan ubahsuai Kawasan Berisiko, Kawasan Kelas 3 dan Bercerun.	7 hari	5	100%	0	0%	5 permohonan
	Kelulusan permohonan permit khemah untuk menutup jalan(khemah kahwin/ harijadi/ jamuan makan/ bertunang/ kenduri kesyukuran keagamaan).	24 jam (hari bekerja)	39	100%	0	0%	39 permohonan
<b>3.</b>	<b>KAWALAN PERNIAGAAN</b>						
	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)	126	86%	21	14%	147 permohonan
	Keputusan permohonan lesen penjaja (dengan syarat permohonan adalah lengkap).	7 hari bekerja	-	-	-	-	-
<b>4.</b>	<b>PENGURUSAN CUKAI TAKSIRAN</b>						
	Permohonan menukar alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran.	Serta merta	206	100%	0	0	206 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.	-	-	-	-	-
<b>5.</b>	<b>PENYEWAAN KEMUDAHAN</b>						
	Kelulusan permohonan penyewaan gelanggang:		176	100%	0	0	176 permohonan
	- Permainan badminton	Serta merta					
	- Majlis perkahwinan	3 hari	55	100%	0	0	55 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					
	- 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					
<b>7.</b>	<b>PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN</b>						
	Aktiviti-aktiviti belia dan kemasyarakatan dimaklumkan/dihebahkan (dari tarikh aktiviti/program diadakan).	14 hari	-	-	-	-	-
<b>8.</b>	<b>PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN</b>						
	Bayaran kepada pembekal dibuat dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen lengkap di terima di jabatan Perbendaharaan.	14 hari	456	100%	0	0	456 permohonan
<b>9.</b>	<b>LAIN-LAIN</b>						
	Pengeluaran lesen anjing.	Serta-merta	37	100%	0	0	37 permohonan