

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (APRIL 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.	SURAT MENYURAT DAN PENGURUSAN ADUAN						
	Surat-surat permohonan, makluman dan lain-lain surat yang diterima dijawab.	3 hari bekerja	690	100%	-	-	690
	Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan pelanggan cepat, tepat dan mesra dengan menepati tempoh berikut :						
	- Akuan penerimaan.	24 jam	690	100%	0	0%	690 permohonan
	- Maklumbalas awal.	14 hari	690	100%	0	0%	690 permohonan
	- Laporan status aduan.	2 bulan	690	100%	0	0%	690 permohonan
	- Aduan-aduan yang diterima melibatkan sampah, kebersihan dan serangga berbisa diambil tindakan.	24 jam (hari bekerja)	80	100%	0	0%	80 permohonan
	- Aduan-aduan infrastruktur yang melibatkan kos dilaksanakan / diambil tindakan dalam tempoh.	1 bulan	244	100%	0	0%	244 permohonan
	- Kerja-kerja dalam kategori kecemasan / bencana.	24 jam	-	-	-	-	-
2.	KAWALAN PEMBANGUNAN						
	Tempoh kelulusan permohonan pelan-pelan bangunan seperti : - Kebenaran Merancang	108 hari	17	100%	0	0%	17 permohonan
	- Kerja Tanah	80 hari	-	0	1	100%	1 permohonan
	- Infrastruktur	80 hari	-	0	3	100%	3 permohonan
	- Bangunan	69 hari	4	55.55%	5	44.44%	9 permohonan
	- Landskap (dengan syarat permohonan adalah lengkap)	58 hari	3	75%	1	25%	4 permohonan
	Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikeluarkan (tertakluk kepada pematuhan syarat-syarat yang ditetapkan).	1 hari	12	100%	0	0%	12 permohonan
	Kelulusan permohonan permit khemah / menutup jalan.	24 jam (hari bekerja)	15	100%	0	0%	15 permohonan
3.	KAWALAN PERNIAGAAN						
	Permohonan lesen perniagaan dan iklan (tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal) dengan syarat permohonan adalah lengkap.	24 jam (hari bekerja)	61	100%	0	0%	61 permohonan
	Permohonan Kelulusan Lesen Hiburan dan Tempat Hiburan (dengan syarat permohonan adalah lengkap).	30 hari bekerja	2	100%	0	0%	2 permohonan
	Permohonan kelulusan dan pengeluaran permit sementara (dengan syarat permohonan adalah lengkap).	24 jam (1 hari bekerja)	50	100%	0	0%	50 permohonan
	Permohonan Kelulusan dan Pengeluaran Lesen Gerai.	30 hari	184	74%	65	26%	249 permohonan
4.	PENGURUSAN CUKAI TAKSIRAN						
	Permohonan menukar alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran.	Serta merta	229	100%	0	0%	229 permohonan
	Maklumbalas keputusan tuntutan pulangan cukai taksiran mengenai bangunan yang tidak diduduki (remissi) akan dikeluarkan (selepas diluluskan oleh Mesyuarat Penuh Majlis).	7 hari	-	-	-	-	-
	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	279	100%	0	0%	279 permohonan
	- Majlis perkahwinan	3 hari	65	100%	0	0%	65 permohonan
6.	PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN KAWASAN. (TELAH DISERAHKAN KEPADA ALAM FLORA SDN.BHD)						
	Perkhidmatan kutipan sampah bagi: - Kawasan perumahan	3 kali seminggu	734,151	99.99850%	11	0.00150%	734,162.00
	- Kawasan perniagaan, pasar dan rumah pangsa	Setiap hari	2,013,406	99.99960%	8	0.00040%	2,013,414.00
	Pemotongan rumput : - Kawasan perumahan dan kawasan lapang dibuat	2 kali sebulan	112,940	99.99292%	8	0.00708%	112,948.00
	- Bagi jalan-jalan utama, padang, taman permainan dan kawasan perdagangan dipotong setiap	10 hari sekali	401,735	99.99900%	4	0.00100%	401,739.00
	Cucian longkang: - Di kawasan kediaman	2 kali sebulan	112,936	99.98938%	12	0.01062%	112,948.00
	- Di kawasan perniagaan dan tumpuan awam	Sekali seminggu	535,643	99.99832%	9	0.00168%	535,652.00
	Penyapuan jalan: - Kawasan komersial, industri dan jalan utama dibuat	Setiap hari	3,481,737	99.99997%	1	0.00003%	3,481,738.00
	- Kawasan perumahan	2 kali sebulan	112,945	99.99734%	3	0.00266%	112,948.00
7.	PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN						
	Aktiviti-aktiviti belia dan kemasyarakatan dimaklumkan/dihebahkan (dari tarikh aktiviti/program diadakan).	14 hari	4	80%	1	20%	5 permohonan
8.	PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN						
	Bayaran kepada pembekal dan kontraktor dibuat (dari tarikh tuntutan yang lengkap diterima).	14 hari	685	100%	0	0%	685 permohonan
9.	LAIN-LAIN						
	Pengeluaran lesen anjing.	Serta-merta	70	100%	0	0%	70 permohonan