

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (JULAI 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 |                                       |
| 1.                                                                                                                        | SURAT MENYURAT DAN PENGURUSAN ADUAN                                                                                                                                       |                                                                                               |                                                |                        |                                                |                           |                                       |
|                                                                                                                           | Surat-surat permohonan, makluman dan lain-lain surat yang diterima dijawab.                                                                                               | 3 hari bekerja                                                                                | -                                              | -                      | -                                              | -                         | -                                     |
|                                                                                                                           | Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan pelanggan cepat, tepat dan mesra dengan menepati tempoh berikut :                                                      |                                                                                               |                                                |                        |                                                |                           |                                       |
|                                                                                                                           | - Akuan penerimaan.                                                                                                                                                       | 24 jam                                                                                        | 528                                            | 100%                   | 0                                              | 0%                        | 528 permohonan                        |
|                                                                                                                           | - Maklumbalas awal.                                                                                                                                                       | 14 hari                                                                                       | 528                                            | 100%                   | 0                                              | 0%                        | 528 permohonan                        |
|                                                                                                                           | - Laporan status aduan.                                                                                                                                                   | 2 bulan                                                                                       | 528                                            | 100%                   | 0                                              | 0%                        | 528 permohonan                        |
|                                                                                                                           | - Aduan-aduan yang diterima melibatkan sampah, kebersihan dan serangga berbisa diambil tindakan.                                                                          | 24 jam<br>(hari bekerja)                                                                      | 40                                             | 100%                   | 0                                              | 0%                        | 40 permohonan                         |
|                                                                                                                           | - Aduan-aduan infrastruktur yang melibatkan kos dilaksanakan / diambil tindakan dalam tempoh.                                                                             | 1 bulan                                                                                       | 178                                            | 100%                   | 0                                              | 0%                        | 178 permohonan                        |
|                                                                                                                           | - Kerja-kerja dalam kategori kecemasan / bencana.                                                                                                                         | 24 jam                                                                                        | -                                              | -                      | -                                              | -                         | -                                     |
| 2.                                                                                                                        | KAWALAN PEMBANGUNAN                                                                                                                                                       |                                                                                               |                                                |                        |                                                |                           |                                       |
|                                                                                                                           | Tempoh kelulusan permohonan pelan-pelan bangunan seperti :<br>- Kebenaran Merancang                                                                                       | 108 hari                                                                                      | 2                                              | 100%                   | 0                                              | 0%                        | 2 permohonan                          |
|                                                                                                                           | - Kerja Tanah                                                                                                                                                             | 80 hari                                                                                       | 16                                             | 100%                   | 0                                              | 0%                        | 16 permohonan                         |
|                                                                                                                           | - Infrastruktur                                                                                                                                                           | 80 hari                                                                                       | 11                                             | 100%                   | 0                                              | 0%                        | 11 permohonan                         |
|                                                                                                                           | - Bangunan                                                                                                                                                                | 69 hari                                                                                       | 0                                              | 0%                     | 5                                              | 100%                      | 5 permohonan                          |
|                                                                                                                           | - Landskap<br>(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).                                                                    | 1 hari                                                                                        | 17                                             | 100%                   | 0                                              | 0%                        | 17permohonan                          |
|                                                                                                                           | Kelulusan permohonan permit khemah / menutup jalan.                                                                                                                       | 24 jam<br>(hari bekerja)                                                                      | 5                                              | 100%                   | 0                                              | 0%                        | 5 permohonan                          |
|                                                                                                                           | 3.                                                                                                                                                                        | KAWALAN PERNIAGAAN                                                                            |                                                |                        |                                                |                           |                                       |
| Permohonan lesen perniagaan dan iklan (tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal) dengan syarat permohonan adalah lengkap. |                                                                                                                                                                           | 24 jam<br>(hari bekerja)                                                                      | 62                                             | 100%                   | 0                                              | 0%                        | 62 permohonan                         |
| Permohonan Kelulusan Lesen Hiburan dan Tempat Hiburan (dengan syarat permohonan adalah lengkap).                          |                                                                                                                                                                           | 30 hari bekerja                                                                               | 1                                              | 100%                   | 0                                              | 0%                        | 1 permohonan                          |
| Permohonan kelulusan dan pengeluaran permit sementara (dengan syarat permohonan adalah lengkap).                          |                                                                                                                                                                           | 24 jam<br>(1 hari bekerja)                                                                    | 38                                             | 100%                   | 0                                              | 0%                        | 38 permohonan                         |
| Permohonan Kelulusan dan Pengeluaran Lesen Gerai.                                                                         |                                                                                                                                                                           | 30 hari                                                                                       | 165                                            | 88%                    | 22                                             | 12%                       | 187 permohonan                        |
| 4.                                                                                                                        |                                                                                                                                                                           | PENGURUSAN CUKAI TAKSIRAN                                                                     |                                                |                        |                                                |                           |                                       |
|                                                                                                                           | Permohonan menukar alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran.                                                                                                      | Serta merta                                                                                   | 366                                            | 100%                   | 0                                              | 0%                        | 366 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:<br>- Permainan badminton                                                                                                       | Serta merta                                                                                   | 112                                            | 100%                   | 0                                              | 0%                        | 112 permohonan                        |
|                                                                                                                           | - Majlis perkahwinan                                                                                                                                                      | 3 hari                                                                                        | 48                                             | 100%                   | 0                                              | 0%                        | 48 permohonan                         |
|                                                                                                                           | 6.                                                                                                                                                                        | PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN KAWASAN. (TELAH DISERAHKAN KEPADA ALAM FLORA SDN.BHD) |                                                |                        |                                                |                           |                                       |
| Perkhidmatan kutipan sampah bagi:<br>- Kawasan perumahan                                                                  |                                                                                                                                                                           | 3 kali seminggu                                                                               | -                                              | -                      | -                                              | -                         | -                                     |
| - Kawasan perniagaan, pasar dan rumah pangsa                                                                              |                                                                                                                                                                           | Setiap hari                                                                                   | -                                              | -                      | -                                              | -                         | -                                     |
| Pemotongan rumput :<br>- 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:<br>- Di kawasan kediaman                                                                                 |                                                                                                                                                                           | 2 kali sebulan                                                                                | -                                              | -                      | -                                              | -                         | -                                     |
| - Di kawasan perniagaan dan tumpuan awam                                                                                  |                                                                                                                                                                           | Sekali seminggu                                                                               | -                                              | -                      | -                                              | -                         | -                                     |
| Penyapuan jalan:<br>- 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                                                                                       | 2                                              | 100%                   | 0                                              | 0%                        | 2 permohonan                          |
| 8.                                                                                                                        | PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN                                                                                                                                       |                                                                                               |                                                |                        |                                                |                           |                                       |
|                                                                                                                           | Bayaran kepada pembekal dan kontraktor dibuat (dari tarikh tuntutan yang lengkap diterima).                                                                               | 14 hari                                                                                       | 627                                            | 100%                   | 0                                              | 0%                        | 627 permohonan                        |
| 9.                                                                                                                        | LAIN-LAIN                                                                                                                                                                 |                                                                                               |                                                |                        |                                                |                           |                                       |
|                                                                                                                           | Pengeluaran lesen anjing.                                                                                                                                                 | Serta-merta                                                                                   | 32                                             | 100%                   | 0                                              | 0%                        | 32 permohonan                         |