

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (JUN 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	550	100%	0	0%	550 permohonan
	Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan pelanggan cepat, tepat dan mesra dengan menepati tempoh berikut :						
	- Akuan penerimaan.	24 jam	550	100%	0	0%	550 permohonan
	- Maklumbalas awal.	14 hari	550	100%	0	0%	550 permohonan
	- Laporan status aduan.	2 bulan	550	100%	0	0%	550 permohonan
	- Aduan-aduan yang diterima melibatkan sampah, kebersihan dan serangga berbisa diambil tindakan.	24 jam (hari bekerja)	52	100%	0	0%	52 permohonan
	- Aduan-aduan infrastruktur yang melibatkan kos dilaksanakan / diambil tindakan dalam tempoh.	1 bulan	170	100%	0	0%	170 permohonan
	- Kerja-kerja dalam kategori kecemasan / bencana.	24 jam	-	-	-	-	-
2.	KAWALAN PEMBANGUNAN						
	Tempoh kelulusan permohonan pelan-pelan bangunan seperti : - Kebenaran Merancang	108 hari	11	100%	0	0%	11 permohonan
	- Kerja Tanah	80 hari	-	-	-	-	-
	- Infrastruktur	80 hari	-	-	-	-	-
	- Bangunan	69 hari	6	85.71%	1	14.28%	7 permohonan
	- Landskap (dengan syarat permohonan adalah lengkap)	58 hari	-	-	-	-	-
	Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikeluarkan (tertakluk kepada pematuhan syarat-syarat yang ditetapkan).	1 hari	25	100%	0	0%	25 permohonan
	Kelulusan permohonan permit khemah / menutup jalan.	24 jam (hari bekerja)	12	100%	0	0%	12 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	3	100%	0	0%	3 permohonan
Permohonan kelulusan dan pengeluaran permit sementara (dengan syarat permohonan adalah lengkap).		24 jam (1 hari bekerja)	15	100%	0	0%	15 permohonan
Permohonan Kelulusan dan Pengeluaran Lesen Gerai.		30 hari	169	81%	40	19%	209 permohonan
4.	PENGURUSAN CUKAI TAKSIRAN						
	Permohonan menukar alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran.	Serta merta	166	100%	0	0%	166 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	231	100%	0	0%	231 permohonan
	- Majlis perkahwinan	3 hari	59	100%	0	0%	59 permohonan
6.	PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN KAWASAN. (TELAH DISERAHKAN KEPADA ALAM FLORA SDN.BHD)						
	Perkhidmatan kutipan sampah bagi: - Kawasan perumahan	3 kali seminggu	734,150	99.99837%	12	0.00163%	734,162.00
	- Kawasan perniagaan, pasar dan rumah pangsa	Setiap hari	2,013,400	99.99930%	14	0.00070%	2,013,414.00
	Pemotongan rumput : - Kawasan perumahan dan kawasan lapang dibuat	2 kali sebulan	112,946	99.99823%	2	0.00177%	112,948.00
	- Bagi jalan-jalan utama, padang, taman permainan dan kawasan perdagangan dipotong setiap	10 hari sekali	401,739	100%	0	0%	401,739.00
	Cucian longkang: - Di kawasan kediaman	2 kali sebulan	112,935	99.98849%	13	0.01151%	112,948.00
	- Di kawasan perniagaan dan tumpuan awam	Sekali seminggu	535,650	99.99963%	2	0.00037%	535,652.00
	Penyapuan jalan: - Kawasan komersial, industri dan jalan utama dibuat	Setiap hari	3,481,738	100%	0	0%	3,481,738.00
	- Kawasan perumahan	2 kali sebulan	112,947	99.99911%	1	0.00089%	112,948.00
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 dan kontraktor dibuat (dari tarikh tuntutan yang lengkap diterima).	14 hari	646	100%	0	0%	646 permohonan
9.	LAIN-LAIN						
	Pengeluaran lesen anjing.	Serta-merta	54	100%	0	0%	54 permohonan