

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (MAC 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	-	-	-	-	-
	Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan pelanggan cepat, tepat dan mesra dengan menepati tempoh berikut :						
	- Akuan penerimaan.	24 jam	628	100%	0	0%	628 permohonan
	- Maklumbalas awal.	14 hari	628	100%	0	0%	628 permohonan
	- Laporan status aduan.	2 bulan	628	100%	0	0%	628 permohonan
	- Aduan-aduan yang diterima melibatkan sampah, kebersihan dan serangga berbisa diambil tindakan.	24 jam (hari bekerja)	71	100%	0	0%	71 permohonan
	- Aduan-aduan infrastruktur yang melibatkan kos dilaksanakan / diambil tindakan dalam tempoh.	1 bulan	220	100%	0	0%	220 permohonan
- Kerja-kerja dalam kategori kecemasan / bencana.	24 jam	-	-	-	-	-	
2.	KAWALAN PEMBANGUNAN						
	Tempoh kelulusan permohonan pelan-pelan bangunan seperti : - Kebenaran Merancang	108 hari	7	100%	0	0%	7permohonan
	- Kerja Tanah	80 hari	3	100%	0	0%	3 permohonan
	- Infrastruktur	80 hari	2	100%	0	0%	2 permohonan
	- Bangunan	69 hari	1	50%	1	50%	2 permohonan
	- Landskap (dengan syarat permohonan adalah lengkap)	58 hari	3	100%	0	0%	3 permohonan
	Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikeluarkan (tertakluk kepada pematuhan syarat-syarat yang ditetapkan).	1 hari	31	100%	0	0%	31 permohonan
	Kelulusan permohonan permit khemah / menutup jalan.	24 jam (hari bekerja)	10	100%	0	0%	10 permohonan
3.	KAWALAN PERNIAGAAN						
	Permohonan lesen perniagaan dan iklan (tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal) dengan syarat permohonan adalah lengkap.	24 jam (hari bekerja)	69	100%	0	0%	69 permohonan
	Permohonan Kelulusan Lesen Hiburan dan Tempat Hiburan (dengan syarat permohonan adalah lengkap).	30 hari bekerja	16	100%	0	0%	16 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	72	32%	150	68%	222 permohonan
4.	PENGURUSAN CUKAI TAKSIRAN						
	Permohonan menukar alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran.	Serta merta	458	100%	0	0%	458 permohonan
	Maklumbalas keputusan tuntutan pulangan cukai taksiran mengenai bangunan yang tidak diduduki (remissi) akan dikeluarkan (selepas diluluskan oleh Mesyuarat Penuh Majlis).	7 hari	4	100%	0	0%	4 permohonan
	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	253	100%	0	0%	253 permohonan
	- Majlis perkahwinan	3 hari	74	100%	0	0%	74 permohonan
6.	PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN KAWASAN. (TELAH DISERAHKAN KEPADA ALAM FLORA SDN.BHD)						
	Perkhidmatan kutipan sampah bagi: - Kawasan perumahan	3 kali seminggu	734,158	99.99946%	4	0.00054%	734,162.00
	- Kawasan perniagaan, pasar dan rumah pangsa	Setiap hari	2,013,414	100.00000%	0	0%	2,013,414.00
	Pemotongan rumput : - Kawasan perumahan dan kawasan lapang dibuat	2 kali sebulan	112,942	99.99469%	6	0.00531%	112,948.00
	- Bagi jalan-jalan utama, padang, taman permainan dan kawasan perdagangan dipotong setiap	10 hari sekali	401,737	99.99950%	2	0.00050%	401,739.00
	Cucian longkang: - Di kawasan kediaman	2 kali sebulan	112,919	99.97432%	29	0.02568%	112,948.00
	- Di kawasan perniagaan dan tumpuan awam	Sekali seminggu	535,652	100%	0	0%	535,652.00
	Penyapuan jalan: - Kawasan komersial, industri dan jalan utama dibuat	Setiap hari	3,481,734	99.99989%	4	0.00011%	3,481,738.00
	- Kawasan perumahan	2 kali sebulan	112,948	100.00000%	0	0.00000%	112,948.00
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	520	79.51%	134	20.49%	654 permohonan
9.	LAIN-LAIN						
	Pengeluaran lesen anjing.	Serta-merta	121	100%	0	0%	121 permohonan