

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN

JANUARI 2015

1. Aduan Awam

Semua arahan akan diambil tindakan tidak melebihi empat belas hari.

Bil Aduan	Selesai Dalam Piagam	Peratus selesai (%)	Dalam Tindakan	Peratus Dalam Tindakan (%)
52	51	98%	1	2%

2. Kebersihan kawasan

BIL	Perkhidmatan	Bil Lokasi	Mengikut Piagam	(%)
2.1	Memberi perkhidmatan pemungutan sampah setiap hari di pusat perdagangan dan tiga kali seminggu di kawasan perumahan.	140	12 kali	100%
		4	30 kali	100%
2.2	Pembersihan longkang dan pemotongan rumput dilakukan 2 kali sebulan di kawasan perdagangan dan sebulan sekali di kawasan lain.	140	2 kali	100%
		4	sekali	100%

3. Kelulusan Permohonan Lesen Perniagaan

BIL	Lesen	Bil Permohonan	Bil Lulus Mengikut Piagam	Peratus Lulus (%)
3.1	Permohonan lesen perniagaan yang mematuhi semua kehendak perundangan diluluskan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja .	30	4	13.3%
3.2	Permohonan lesen Pasar Awam dan Gerai Majlis diluluskan dalam tempoh lima (5) hari bekerja.	10	10	100%
3.3	Permohonan lesen Penjaja Sementara (pasar malam dan pasar sehari) diluluskan dalam tempoh lima (5) hari bekerja.	5	5	100%

4. Kawalan Vektor

Bil	Perkhidmatan	Bil Notifikasi	Bil Mengikut Piagam	Peratus (%)
4.1	Tindakan kawalan vektor termasuk Semburan Asap (Fogging) dijalankan sebaik sahaja notifikasi penyakit bawaan vektor diterima(24 jam)	19	19	100%
4.2	Aktiviti pencegahan penyakit bawaan vektor dijalankan empat (4) bulan sekali di setiap lokaliti.	15	12	80%

5. Kelulusan Permohonan Pelan Bangunan

Jenis Permohonan	Bil. Mohon	^ Permohonan Dalam Proses	Permohonan Selesai*	Selesai* Dalam Piagam	Selesai* Melebihi Piagam	** Tempoh Tidak Dapat Ditetapkan
Permohonan Serentak	11	0(0.00%)	11(100.00%)	11(100.00%)	0(0.00%)	0(0.00%)
Kebenaran Merancang	8	0(0.00%)	8(100.00%)	8(100.00%)	0(0.00%)	0(0.00%)
Pelan Kejuruteraan	2	0(0.00%)	2(100.00%)	2(100.00%)	0(0.00%)	0(0.00%)
Pelan Bangunan	3	0(0.00%)	3(100.00%)	3(100.00%)	0(0.00%)	0(0.00%)
CFO	0	0(0.00%)	0(0.00%)	0(0.00%)	0(0.00%)	0(0.00%)
Jumlah	24	0(0.00%)	24(100.00%)	24(100.00%)	0(0.00%)	0(0.00%)

6. Bantahan Cukai Taksiran

Mengeluarkan keputusan bantahan Cukai Taksiran dalam tempoh dua (2) bulan daripada tarikh Mesyuarat Bantahan diadakan.

Bil Bantahan	Bil Kelulusan Mengikut Piagam	Peratus (%)
-	-	-

7. Pengeluaran Bil

Bil-bil akan dikeluarkan mengikut masa-masa yang ditetapkan seperti berikut:

Pengeluaran Bil	Pelaksanaan (%)
Cukai Taksiran ½ tahun pertama : 15 Disember	100%
Cukai Taksiran ½ tahun kedua : 5 Jun	100%
Bil Sewaan Gerai dan Pasar Awam : sebelum 5 hari bulan	100%
Bil Lesen Perniagaan : 15 Januari setiap tahun	100%

8. Kawasan Riadah dan Rekreasi

PERKARA	BIL PERMOHONAN	BIL KELULUSAN MENGIKUT PIAGAM	PERATUS (%)
8.1 Memberi ulasan kelulusan pelan landskap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas menerima borang permohonan serta dokumen berkaitan yang lengkap.	–	–	0%

PERKARA	BIL ADUAN	BIL KELULUSAN MENGIKUT PIAGAM	PERATUS (%)
8.2 Memastikan aduan-aduan berkenaan kerja-kerja penebangan, pemangkasan pokok serta melupuskan sisa pangkasan yang diterima akan diambil tindakan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	14	10	72%

PERKARA	BIL PERMOHONAN	BIL KELULUSAN MENGIKUT PIAGAM	PERATUS (%)
8.3 Melakukan kerja-kerja pengindahan dan penyelenggaraan landskap bagi kawasan MDKpr yang merangkumi landskap kejur dan landskap lembut bagi setiap dua (2) bulan sekali secara berkala	2	2	100%

9. Proses Permohonan, Pembaikan & Pembayaran

PERKARA	BIL ADUAN/ PERMOHONAN	BIL KELULUSAN MENGIKUT PIAGAM	PERATUS (%)
9.1 Memberikan maklumbalas bagi aduan/ permohonan jalan, longkang, bonggol, pondok bas, lampu jalan dan papan tanda dalam tempoh tidak lebih dari dua minggu.	1	1	100%

PERKARA	BIL ADUAN	BIL KELULUSAN MENGIKUT PIAGAM	PERATUS (%)
9.2 Mengambil tindakan terhadap aduan yang melibatkan pembaikan bagi kerja kecil dalam tempoh tidak lebih dari dua minggu.	26	26	100%

PERKARA	BIL ADUAN	BIL KELULUSAN MENGIKUT PIAGAM	PERATUS (%)
9.3 Proses pembayaran kerja kepada kontraktor akan diproses dalam tempoh masa empat belas hari	13	13	100%