

## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN

OKTOBER 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 (%)
37	26	70%	11	30%

### 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.	150	12kali	100%
		146	30kali	100%
2.2	Pembersihan longkang dan pemotongan rumput dilakukan 2 kali sebulan di kawasan perdagangan dan sebulan sekali di kawasan lain.	150	2 kali	100%
		146	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 .	23	23	100%
3.2	Permohonan lesen Pasar Awam dan Gerai Majlis diluluskan dalam tempoh lima (5) hari bekerja.	7	7	100%
3.3	Permohonan lesen Penjaja Sementara (pasar malam dan pasar sehari) diluluskan dalam tempoh lima (5) hari bekerja.	1	1	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)	9	17	52.94%
4.2	Aktiviti pencegahan penyakit bawaan vektor dijalankan empat (4) bulan sekali di setiap lokaliti.	9	17	52.94%

#### 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	10	3(30%)	7(70%)	7(100.00%)	0(0.00%)	0(0.00%)
Kebenaran Merancang	5	3(60%)	2(40%)	2(100.00%)	0(0.00%)	0(0.00%)
Pelan Kejuruteraan	4	1(25%)	3(75%)	3(100.00%)	0(0.00%)	0(0.00%)
Pelan Bangunan	6	1(16.67%)	5(83.33%)	5(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%)
<b>Jumlah</b>	25	8(32%)	17(68%)	17(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:

<b>Pengeluaran Bil</b>	<b>Pelaksanaan (%)</b>
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

<b>PERKARA</b>	<b>BIL PERMOHONAN</b>	<b>BIL KELULUSAN MENGIKUT PIAGAM</b>	<b>PERATUS (%)</b>
8.1 Memberi ulasan kelulusan pelan landskap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas menerima borang permohonan serta dokumen berkaitan yang lengkap.	1	1	100%

<b>PERKARA</b>	<b>BIL ADUAN</b>	<b>BIL KELULUSAN MENGIKUT PIAGAM</b>	<b>PERATUS (%)</b>
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.	2	2	100%

<b>PERKARA</b>	<b>BIL PERMOHONAN</b>	<b>BIL KELULUSAN MENGIKUT PIAGAM</b>	<b>PERATUS (%)</b>
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	4	4	100%

## 9. Proses Permohonan, Pembaikan & Pembayaran

<b>PERKARA</b>	<b>BIL ADUAN/ PERMOHONAN</b>	<b>BIL KELULUSAN MENGIKUT PIAGAM</b>	<b>PERATUS (%)</b>
9.1 Memberikan maklumbalas bagi aduan/ permohonan jalan, longkang, bonggol, pondok bas, lampu jalan dan papan tanda dalam tempoh tidak lebih dari dua minggu.	5	5	100%

<b>PERKARA</b>	<b>BIL ADUAN</b>	<b>BIL KELULUSAN MENGIKUT PIAGAM</b>	<b>PERATUS (%)</b>
9.2 Mengambil tindakan terhadap aduan yang melibatkan pembaikan bagi kerja kecil dalam tempoh tidak lebih dari dua minggu.	3	3	100%

<b>PERKARA</b>	<b>BIL ADUAN</b>	<b>BIL KELULUSAN MENGIKUT PIAGAM</b>	<b>PERATUS (%)</b>
9.3 Proses pembayaran kerja kepada kontraktor akan diproses dalam tempoh masa empat belas hari	0	0	0%