

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS DAERAH KERIAN
BAGI TEMPOH April 2019**

1. Mengurus secara profesional dan memastikan layanan yang mesra dan berkualiti tinggi serta memenuhi memenuhi tatacara dan budi pekerti yang terpuji dalam setiap urusan yang melibatkan pelanggan.

JABATAN / PRESTASI	CEMERLANG	AMAT BAIK	MEMUASKAN	TIDAK MEMUASKAN
KAUNTER 1 PENTADBIRAN DAN UNDANG	23	17	0	0
KAUNTER 2 KEWANGAN DAN HASIL	75	0	19	3
KAUNTER 3 PENILAIAN	369	2	0	0
KAUNTER 4 PELESENAN DAN TLK	6	5	5	4
KAUNTER 5 OSC	80	30	0	0
KAUNTER 6 KHIDMAT PELANGGAN	88	20	0	0

2. Mengurus secara profesional dan memastikan penyaluran perkhidmatan perbandaran yang berkualiti, pembangunan bersepadu dan mapan ke arah mencapai misi, visi dan objektif serta kualiti yang telah ditetapkan oleh organisasi.

LAPORAN ADUAN AWAM

BULAN	JUMLAH DISIASAT	JUMLAH SELESAI	PENCAPAIAN (%)
April	35	35	100.00%

3. Mengurus secara profesional dan memastikan bil cukai taksiran am akan diproses dan dikeluarkan tidak dari 15 Januari bagi penggal pertama dan 15 Julai bagi penggal kedua setiap tahun.

BIL CUKAI TAKSIRAN	BILANGAN AKAUN	BILANGAN BIL YANG TELAH DIPROSES DAN DIPOS TIDAK LEWAT DARI 15 JANUARI / 15 JULAI	PENCAPAIAN (%)
	0	0	#Num!

4. Mengurus secara profesional dan memastikan jadual kutipan sisa pepejal dan pembersihan kawasan dalam operasi dilaksanakan mengikut jadual.

TEMPOH	BILANGAN JADUAL PUNGUTAN SISA	BIL. JADUAL YANG BERJAYA DIPENUHI	PENCAPAIAN (%)
April	1880	1795	95.48%

TEMPOH	BILANGAN JADUAL PEMBERSIHAN	BIL. JADUAL YANG BERJAYA DIPENUHI	PENCAPAIAN (%)
April	180	173	96.11%

5. Mengurus secara profesional dan memastikan permohonan lesen premis perniagaan berkategori berisiko diproses dan diselesaikan dalam tempoh 30 hari manakala bagi yang tidak berisiko dikeluarkan kelulusan sementara dalam tempoh 7 hari bekerja

KATEGORI BERISIKO

TEMPOH	BIL PERMOHONAN DITERIMA	BIL. YANG TELAH DIPROSES MENGIKUT TEMPOH PIAGAM	PENCAPAIAN (%)
April	15	15	100.00%

KATEGORI TIDAK BERISIKO

TEMPOH	BIL PERMOHONAN DITERIMA	BIL. YANG TELAH DIPROSES MENGIKUT TEMPOH PIAGAM	PENCAPAIAN (%)
April	48	48	100.00%

6. Mengurus secara profesional dan memastikan 32 jenis permohonan yang diterima di kaunter OSC diselesaikan mengikut tempoh piagam yang ditetapkan.

JENIS PERMOHONAN	BIL. MOHON	DALAM PROSES	SELESAI DALAM PIAGAM	SELESAI MELEBIHI PIAGAM	PERMOHONAN SELESAI (%)
BULAN April					
PERMOHONAN SERENTAK	3	3	0	0	100.00%
KEBENARAN MERANCANG	1	1	0	0	100.00%
PELAN KEJURUTERAAN	4	2	2	0	100.00%
PELAN BANGUNAN	14	10	4	0	100.00%
CFO	0	0	0	0	#Num!

7. Mengurus secara profesional dan menjamin semua tuntutan pembayaran disempurnakan dalam tempoh 7 hari bekerja dengan syarat semua dokumen lengkap dikemukakan.

TEMPOH	BIL BAUCER DITERIMA	BIL. BAUCER TELAH DIPROSES	PENCAPAIAN (%)
April	381	381	100.00%

8. Mengurus secara profesional dan memastikan permohonan permit sementara untuk pemasangan khemah, tempat sembahyang dan mendeposit bahan binaan diluluskan dalam tempoh 1 hari.

TEMPOH	BILANGAN PERMOHONAN	BIL. PERMOHONAN DILULUSKAN	PENCAPAIAN (%)
April	2	2	100.00%