

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
MAJLIS DAERAH KERIAN  
BAGI TEMPOH Mac 2016**

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<br>PENTADBIRAN DAN UNDANG | 27        | 16        | 2         | 0               |
| KAUNTER 2<br>KEWANGAN DAN HASIL     | 104       | 68        | 9         | 0               |
| KAUNTER 3<br>PENILAIAN              | 342       | 4         | 0         | 0               |
| KAUNTER 4<br>PELESENAN DAN TLK      | 8         | 3         | 1         | 1               |
| KAUNTER 5<br>OSC                    | 97        | 24        | 0         | 1               |
| KAUNTER 6<br>KHIDMAT PELANGGAN      | 100       | 56        | 3         | 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 (%) |
|-------|-----------------|----------------|----------------|
| Mac   | 21              | 21             | 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 (%) |
|--------|-------------------------------|-----------------------------------|----------------|
| Mac    | 1580                          | 1579                              | 99.94%         |

| TEMPOH | BILANGAN JADUAL PEMBERSIHAN | BIL. JADUAL YANG BERJAYA DIPENUHI | PENCAPAIAN (%) |
|--------|-----------------------------|-----------------------------------|----------------|
| Mac    | 188                         | 188                               | 100.00%        |

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 (%) |
|--------|-------------------------|---|----------------|
| Mac    | 12                      | 12  | 100.00%        |

**KATEGORI TIDAK BERISIKO**

| TEMPOH | BIL PERMOHONAN DITERIMA | BIL. YANG TELAH DIPROSES MENGIKUT TEMPOH PIAGAM | PENCAPAIAN (%) |
|--------|-------------------------|---|----------------|
| Mac    | 25                      | 25  | 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 (%) |
|---------------------|------------|--------------|----------------------|-------------------------|------------------------|
| <b>BULAN</b> Mac    |            |              |                      |                         |                        |
| PERMOHONAN SERENTAK | 5          | 5            | 0                    | 0                       | 100.00%                |
| KEBENARAN MERANCANG | 0          | 0            | 0                    | 0                       | #Num!                  |
| PELAN KEJURUTERAAN  | 2          | 1            | 1                    | 0                       | 100.00%                |
| PELAN BANGUNAN      | 15         | 9            | 6                    | 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 (%) |
|--------|---------------------|----------------------------|----------------|
| Mac    | 241                 | 241                        | 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.

| <b>TEMPOH</b> | <b>BILANGAN PERMOHONAN</b> | <b>BIL. PERMOHONAN DILULUSKAN</b> | <b>PENCAPAIAN (%)</b> |
|---------------|----------------------------|-----------------------------------|-----------------------|
| Mac           | 9                          | 9                                 | 100.00%               |