

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS DAERAH KERIAN
BAGI TEMPOH September 2017**

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 | 21 | 3 | 2 | 0 |
| KAUNTER 2 KEWANGAN DAN HASIL | 136 | 0 | 43 | 2 |
| KAUNTER 3 PENILAIAN | 247 | 5 | 0 | 0 |
| KAUNTER 4 PELESENAN DAN TLK | 9 | 17 | 0 | 0 |
| KAUNTER 5 OSC | 79 | 23 | 0 | 0 |
| KAUNTER 6 KHIDMAT PELANGGAN | 77 | 42 | 9 | 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 (%) |
|-----------|-----------------|----------------|----------------|
| September | 13 | 13 | 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 (%) |
|-----------|-------------------------------|-----------------------------------|----------------|
| September | 1580 | 1579 | 99.94% |

| TEMPOH | BILANGAN JADUAL PEMBERSIHAN | BIL. JADUAL YANG BERJAYA DIPENUHI | PENCAPAIAN (%) |
|-----------|-----------------------------|-----------------------------------|----------------|
| September | 188 | 187 | 99.47% |

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 (%) |
|-----------|-------------------------|---|----------------|
| September | 16 | 16 | 100.00% |

KATEGORI TIDAK BERISIKO

| TEMPOH | BIL PERMOHONAN DITERIMA | BIL. YANG TELAH DIPROSES MENGIKUT TEMPOH PIAGAM | PENCAPAIAN (%) |
|-----------|-------------------------|---|----------------|
| September | 36 | 36 | 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 September | | | | | |
| PERMOHONAN SERENTAK | 1 | 1 | 0 | 0 | 100.00% |
| KEBENARAN MERANCANG | 0 | 0 | 0 | 0 | #Num! |
| PELAN KEJURUTERAAN | 4 | 0 | 4 | 0 | 100.00% |
| PELAN BANGUNAN | 16 | 0 | 16 | 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 (%) |
|-----------|---------------------|----------------------------|----------------|
| September | 199 | 199 | 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 (%) |
|---------------|----------------------------|-----------------------------------|-----------------------|
| September | 2 | 2 | 100.00% |