

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS DAERAH BATU GAJAH
BAGI TEMPOH 1 HINGGA 31 JANUARI 2019

1. Menjamin layanan yang penuh mesra dan berkualiti serta menjunjung tinggi sikap profesionalisme dalam setiap urusan.

| PRESTASI JABATAN | CEMERLANG | MEMUASKAN | SEDERHANA MEMUASKAN | KURANG MEMUASKAN | TIDAK MEMUASKAN |
|--|-----------|-----------|------------------------|---------------------|--------------------|
| KHIDMAT PENGURUSAN | 51 | 6 | 0 | 0 | 0 |
| KEJURUTERAAN | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PERANCANG BANDAR | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| BANGUNAN | 5 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| PENILAIAN | 27 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| KESIHATAN AWAM DAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN | 59 | 60 | 26 | 0 | 0 |
| UNDANG – UNDANG | 9 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| OSC | 16 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| KHIDMAT PELANGGAN | 33 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| KAUNTER BAYARAN | 300 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| JUMLAH | 510 | 75 | 26 | 0 | 0 |

2. Menjamin untuk memberikan perkhidmatan perbandaran yang berkualiti, pembangunan lestari dan mapan ke arah mencapai Misi, Visi dan Objektif Kualiti Majlis.

LAPORAN ADUAN AWAM

| JUMLAH DISIASAT | JUMLAH SELESAI | PENCAPAIAN (%) |
|-----------------|----------------|----------------|
| 40 | 36 | 90% |

3. Menjamin Bil Cukai Taksiran Am akan dikeluarkan tidak lewat 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 BAGI PENGGAL PERTAMA | PENCAPAIAN (%) |
|--------------------|----------------|---|----------------|
| - | - | - | - |

4. Menjamin Permohonan Lesen Premis Perniagaan (Kategori Berisiko) diproses dan diselesaikan dalam tempoh 60 hari, manakala bagi Lesen Premis Perniagaan (Kategori Tidak Berisiko) dikeluarkan Kelulusan Sementara dalam tempoh 7 hari.

A. MENJAMIN PERMOHONAN LESEN PREMIS PERNIAGAAN (KATEGORI BERISIKO) DIPROSES DAN DISELESAIKAN DALAM TEMPOH 60 HARI

| BIL. PERMOHONAN DITERIMA | BIL. YANG TELAH DIPROSES MENGIKUT TEMPOH PIAGAM | PENCAPAIAN (%) |
|--------------------------|---|----------------|
| 2 | 2 | 100% |

B. PERMOHONAN LESEN PREMIS PERNIAGAAN (KATEGORI TIDAK BERISIKO) DIKELUARKAN KELULUSAN SEMENTARA DALAM TEMPOH 7 HARI

| BIL. PERMOHONAN DITERIMA | BIL. YANG TELAH DIPROSES MENGIKUT TEMPOH PIAGAM | PENCAPAIAN (%) |
|--------------------------|---|----------------|
| 18 | 18 | 100% |

C. PERMOHONAN LESEN PREMIS PERNIAGAAN (KATEGORI TIDAK BERISIKO) DIKELUARKAN KELULUSAN SERTA MERTA DALAM TEMPOH 7 HARI

| BIL. PERMOHONAN DITERIMA | BIL. YANG TELAH DIPROSES MENGIKUT TEMPOH PIAGAM | PENCAPAIAN (%) |
|--------------------------|---|----------------|
| 13 | 13 | 100% |

5. Menjamin untuk memastikan 30 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 | TEMPOH TIDAK DAPAT DITENTUKAN | PERMOHONAN SELESAI |
|---------------------|------------|--------------|----------------------|-------------------------|-------------------------------|--------------------|
| PERMOHONAN SERENTAK | 10 | 8 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| KEBENARAN MERANCANG | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| PELAN KEJURUTERAAN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PELAN BANGUNAN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

6. Menjamin semua tuntutan pembayaran disempurnakan dalam tempoh 14 hari bekerja dengan syarat semua dokumen lengkap dikemukakan.

| BILANGAN BAUCER | BILANGAN BAUCER YANG DIPROSES DALAM TEMPOH 14 HARI | PENCAPAIAN % |
|-----------------|--|--------------|
| 308 | 252 | 81.82% |