

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
MAJLIS DAERAH KERIAN  
BAGI TEMPOH Mac 2018**

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	7	2	0
KAUNTER 2 KEWANGAN DAN HASIL	27	0	0	5
KAUNTER 3 PENILAIAN	319	4	0	0
KAUNTER 4 PELESENAN DAN TLK	18	6	0	0
KAUNTER 5 OSC	60	15	0	0
KAUNTER 6 KHIDMAT PELANGGAN	81	45	1	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	18	18	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 (%)

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	1880	1868	99.36%

TEMPOH	BILANGAN JADUAL PEMBERSIHAN	BIL. JADUAL YANG BERJAYA DIPENUHI	PENCAPAIAN (%)
Mac	186	184	98.92%

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	9	9	100.00%

**KATEGORI TIDAK BERISIKO**

TEMPOH	BIL PERMOHONAN DITERIMA	BIL. YANG TELAH DIPROSES MENGIKUT TEMPOH PIAGAM	PENCAPAIAN (%)
Mac	58	58	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	2	2	0	0	100.00%
KEBENARAN MERANCANG	4	2	2	0	100.00%
PELAN KEJURUTERAAN	7	7	0	0	100.00%
PELAN BANGUNAN	15	5	10	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	398	398	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	1	1	100.00%