

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS DAERAH BATU GAJAH
BAGI TEMPOH 1 HINGGA 31 DISEMBER 2016**

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

PRESTASI JABATAN	CEMERLANG	AMAT BAIK	MEMUASKAN	TIDAK MEMUASKAN
KHIDMAT PENGURUSAN	109	32	28	-
KEJURUTERAAN	81	21	23	-
PERANCANG BANDAR	60	29	1	-
BANGUNAN	72	21	15	-
PENILAIAN	117	32	12	-
KESIHATAN AWAM DAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN	119	22	11	-
UNDANG – UNDANG	85	16	2	-
OSC	64	19	-	-
KHIDMAT PELANGGAN	360	12	4	-
KAUNTER BAYARAN	267	89	11	-
JUMLAH	1334	293	108	-

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 (%)
207	194	94

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 (%)
5	5	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 (%)
6	6	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 (%)
24	24	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	PERMOHONAN SELESAI
PERMOHONAN SERENTAK	5	4	1	0	1
KEBENARAN MERANCANG	0	0	0	0	0
PELAN KEJURUTERAAN	1	0	0	0	0
PELAN BANGUNAN	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 %
468	368	90