

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN**  
**MAJLIS DAERAH BATU GAJAH**  
**BAGI TEMPOH 1 HINGGA 31 MAC 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	8	2	2	-
KEJURUTERAAN	6	1	2	-
PERANCANG BANDAR	4	2	-	-
BANGUNAN	5	1	1	-
PENILAIAN	8	3	1	-
KESIHATAN AWAM DAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN	9	-	1	-
UNDANG – UNDANG	5	2	-	-
OSC	4	-	-	-
KHIDMAT PELANGGAN	27	8	-	-
KAUNTER BAYARAN	22	4	1	-
JUMLAH	108	27	8	-

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 (%)
10	6	60%

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 (%)
1	1	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 (%)
14	14	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 (%)
14	14	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	39	10	29	0	29
KEBENARAN MERANCANG	14	3	11	0	11
PELAN KEJURUTERAAN	7	2	5	0	5
PELAN BANGUNAN	2	0	2	0	2

6. Menjamin semua tuntutan pembayaran disempurnakan dalam tempoh 5 hari bekerja dengan syarat semua dokumen lengkap dikemukakan.

BILANGAN BAUCER	BILANGAN BAUCER YANG DIPROSES DALAM TEMPOH 5 HARI	PENCAPAIAN %
289	-	97.56