

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
MAJLIS DAERAH BATU GAJAH  
BAGI TEMPOH 1 HINGGA 30 NOVEMBER 2016**

---

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

| PRESTASI<br>JABATAN                                  | CEMERLANG | AMAT BAIK | MEMUASKAN | TIDAK<br>MEMUASKAN |
|--|-----------|-----------|-----------|--------------------|
| KHIDMAT<br>PENGURUSAN                                | 10        | 4         | 2         | -                  |
| KEJURUTERAAN   | 7         | 3         | 2         | -                  |
| PERANCANG<br>BANDAR                                  | 9         | 2         | -         | -                  |
| BANGUNAN   | 8         | 3         | -         | -                  |
| PENILAIAN  | 12        | 2         | 2         | -                  |
| KESIHATAN<br>AWAM DAN<br>PERKHIDMATAN<br>PERBANDARAN | 10        | 5         | 2         | -                  |
| UNDANG –<br>UNDANG                                   | 5         | 2         | -         | -                  |
| OSC  | 6         | 2         | -         | -                  |
| KHIDMAT<br>PELANGGAN                                 | 30        | 6         | -         | -                  |
| KAUNTER<br>BAYARAN                                   | 20        | 4         | 2         | -                  |
| JUMLAH   | 117       | 33        | 10        | -                  |

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 (%) |
|-----------------|----------------|----------------|
| 19              | 15             | 79             |

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 (%) |
|--------------------------|---|----------------|
| 3                        | 3   | 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 | 18         | 18           | 0                    | 0                       | 0                  |
| KEBENARAN MERANCANG | 3          | 2            | 1                    | 0                       | 1                  |
| PELAN KEJURUTERAAN  | 2          | 2            | 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 % |
|-----------------|--|--------------|
| 2420            | 2092   | 86.45%       |