

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS DAERAH BATU GAJAH
BAGI TEMPOH 1 HINGGA 30 SEPTEMBER 2017**

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	10	1	0
KEJURUTERAAN	10	3	2	0
PERANCANG BANDAR	6	6	0	0
BANGUNAN	13	8	1	0
PENILAIAN	29	0	4	0
KESIHATAN AWAM DAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN	30	26	18	1
UNDANG – UNDANG	12	5	2	0
OSC	266	4	4	0
KHIDMAT PELANGGAN	105	70	7	0
KAUNTER BAYARAN	386	49	13	1
JUMLAH	822	155	46	2

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 (%)
29	18	62

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 (%)
21	21	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 (%)
7	7	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	3	0	3	0	3
KEBENARAN MERANCANG	0	0	0	0	0
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 %
259	224	86.49%