

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS DAERAH KETEREH PERBANDARAN ISLAM 2016**

BULAN : NOVEMBER

BIL	PERKHIDMATAN	JANJI	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
			Jumlah (Jumlah Perkhidmatan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan	% (Peratus Perkhidmatan disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang	Jumlah (Jumlah Perkhidmatan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan	% (Peratus Perkhidmatan disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang	
1	Pungutan sampah di sepanjang jalan utama, kawasan perumahan dan kawasan strategik	Pungutan sampah akan dikutip tidak lebih dari dua (2) hari	15	100			15
2	Permohonan lesen premis perniagaan	Setiap permohonan akan diproses tidak lebih dari satu (1) bulan dari tarikh permohonan	18	100			18
3	Permohonan permit iklan, sepanduk, poster, billboard dan sebagainya.	Setiap permohonan akan diproses dalam tempoh tidak lebih tujuh (7) hari.	72	100			72
4	Permohonan permit sementara perniagaan atau promosi jualan	Setiap permohonan akan diproses dalam tempoh tidak lebih tujuh (7) hari.	35	100			35
5	Permohonan lesen peniaga pasar malam dan peniaga pasar tani	Setiap permohonan akan diproses dalam tempoh tidak lebih tujuh (7) hari.	14	100			14

6	Edaran jemputan mesyuarat	Memastikan surat jemputan mesyuarat diedarkan dalam tempoh tidak lebih tujuh (7) hari sebelum tarikh mesyuarat	9	100			9
7	Permohonan pecahan sempadan, pecahan bahagian, ubah syarat, sewaan tanah kerajaan serta cantuman tanah	Memastikan setiap permohonan diproses dalam tempoh dua (2) minggu dari tarikh penerimaan dengan syarat mematuhi peraturan-peraturan yang telah ditetapkan	38	100			38
8	Perkhidmatan kebersihan dan keindahan disekitar pekan-pekan	Memastikan mutu kebersihan dan keindahan di sekitar pekan-pekan setiap dua (2) minggu	2	100			2
9	Permohonan mendirikan bangunan sesebuah jenis sementara, pindaan pelan dan tambahan	Memastikan setiap permohonan diproses dalam tempoh dua (2) minggu dari tarikh permohonan	25	100			25
10	Permohonan mendirikan bangunan sesebuah jenis kekal dan separuh kekal	Memastikan setiap permohonan diproses dalam tempoh tiga (3) minggu dari tarikh permohonan	28	100			28
11	Kelulusan pelan bangunan bagi projek perumahan, kilang dan pam minyak	Memastikan setiap permohonan diproses dalam tempoh dua (2) bulan dari tarikh permohonan dengan memenuhi syarat-syaratnya	22	100			22
12	Respon kepada setiap maklumbalas	Memastikan respon kepada maklumbalas diberikan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja	5	100			5
13	Aduan Awam	Memastikan setiap aduan awam diselesaikan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja	10	100			10
14	Permohonan sewaan harta,	Memastikan setiap permohonan diproses dalam					

	bangunan, gerai dan kiosk	tempoh tujuh (7) hari setelah memenuhi syarat-syarat	5	100			5
15	Pengemakian maklumat penyewaan dan akaun sewaan	Memastikan setiap maklumat yang lengkap diterima dikemaskini dalam tempoh lima (5) hari	5	100			5