

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS DAERAH KETEREH PERBANDARAN ISLAM 2017**

BULAN : JULAI - DISEMBER

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	90	100			90
2	Permohonan lesen premis perniagaan	Setiap permohonan akan diproses tidak lebih dari satu (1) bulan dari tarikh permohonan	350	100			350
3	Permohonan permit iklan, sepanduk, poster, billboard dan sebagainya.	Setiap permohonan akan diproses dalam tempoh tidak lebih tujuh (7) hari.	320	100			320
4	Permohonan permit sementara perniagaan atau promosi jualan	Setiap permohonan akan diproses dalam tempoh tidak lebih tujuh (7) hari.	210	100			210
5	Permohonan lesen peniaga pasar malam dan peniaga pasar tani	Setiap permohonan akan diproses dalam tempoh tidak lebih tujuh (7) hari.	150	100			150

6	Bayaran kepada pembekal	Memastikan setiap urusan pembayaran Pesanan Kerajaan dibuat dalam tempoh tidak lebih satu (1) bulan dari tarikh penerimaan invois.	120	100			120
7	Edaran jemputan mesyuarat	Memastikan surat jemputan mesyuarat diedarkan dalam tempoh tidak lebih tujuh (7) hari sebelum tarikh mesyuarat	54	100			54
8	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	250	100			252
9	Perkhidmatan kebersihan dan keindahan disekitar pekan-pekan	Memastikan mutu kebersihan dan keindahan di sekitar pekan-pekan setiap dua (2) minggu	12	100			12
10	Permohonan mendirikan bangunan sesebuah jenis sementara, pindaan pelan dan tambahan	Memastikan setiap permohonan diproses dalam tempoh dua (2) minggu dari tarikh permohonan	150	100			150
11	Permohonan mendirikan bangunan sesebuah jenis kekal dan separuh kekal	Memastikan setiap permohonan diproses dalam tempoh tiga (3) minggu dari tarikh permohonan	80	100			80
12	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	90	100			90
13	Respon kepada setiap maklumbalas	Memastikan respon kepada maklumbalas diberikan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja	30	100			30
14	Aduan Awam	Memastikan setiap aduan awam diselesaikan					

		dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja	30	100			30
15	Permohonan sewaan harta, bangunan, gerai dan kiosk	Memastikan setiap permohonan diproses dalam tempoh tujuh (7) hari setelah memenuhi syarat-syarat	30	100			30
16	Pengemakninian maklumat penyewaan dan akaun sewaan	Memastikan setiap maklumat yang lengkap diterima dikemaskini dalam tempoh lima (5) hari	42	100			42