

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPKK BAGI TAHUN 2023

BIL	PERKHIDMATAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN (Nyatakan justifikasi sekiranya KPI Piagam tidak capai)
PERKHIDMATAN PEMBERSIHAN KAWASAN PBT					
1	Kutipan Sampah Domestik Bagi Kawasan Kediaman	3 kali seminggu	231 Kawasan	100%	Tercapai
2	Kutipan Sampah Domestik Bagi Kawasan Bandar / Perniagaan	setiap hari	3 Kawasan	100%	Tercapai
3	Kutipan Sampah Domestik Bagi Kawasan Industri.	3 kali seminggu	2 Kawasan	100%	Tercapai
4	Pembersihan Longkang Jalan Utama	2 bulan sekali (ikut kontrak)	149 Kawasan	100%	Tercapai
5	Pembersihan Longkang Jalan Sekunder	3 bulan sekali (ikut kontrak)	121 Kawasan	100%	Tercapai
6	Pembersihan Longkang Jalan Minor	4 bulan sekali (ikut kontrak)	4 Kawasan	100%	Tercapai
7	Pembersihan Longkang Jalan Protokol	1 kali sebulan (ikut kontrak)	Pencapaian = Tiada	-	Kerja-kerja dilaksanakan oleh JKR
8	Pemotongan Rumput Di Bahu Jalan Oleh Konsesi	2 kali sebulan (ikut kontrak)	294 Kawasan	100%	Tercapai
9	Penyelenggaraan Kawasan Tanah Lapang	1 kali sebulan	42 Kawasan	100%	Tercapai

CUKAI TAKSIRAN					
1	Permohonan Bantahan Cukai Taksiran	60 hari bagi Majlis Daerah 90 hari MP dan MB	Kelulusan Permohonan Mengikut Tempoh Piagam Yang Ditetapkan	100%	Tiada bantahan
2	Hebahan Keputusan Selepas Mesyuarat Bantahan Cukai Taksiran	7 hari	Kelulusan Permohonan Mengikut Tempoh Piagam Yang Ditetapkan	100%	Tiada mesyuarat bantahan
3	Permohonan Pindah Milik Pegangan Bercukai	10 hari	Kelulusan Permohonan Mengikut Tempoh Piagam Yang Ditetapkan	100%	Tercapai
1	Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan	50 hari hingga 92 hari	Kelulusan Permohonan Mengikut Tempoh Piagam Yang Ditetapkan	100%	Tercapai
2	Kebenaran Merancang: Pembangunan Skala Kecil:	42 hari hingga 98 hari (skala kecil)	Kelulusan Permohonan Mengikut Tempoh Piagam Yang Ditetapkan	100%	Tercapai
	Kebenaran Merancang: Pembangunan Skala Sederhana:	57 Hari Hingga 99 Hari (skala sederhana)	Kelulusan Permohonan Mengikut Tempoh Piagam Yang Ditetapkan	100%	Tercapai
3	Kekerapan Mesyuarat OSC	2 kali sebulan	24 Kali Setahun	100%	Tercapai

SEWAAN ASET					
1	Permohonan Sewaan Dewan	3 hari	Diluluskan Mengikut Tempoh Piagam Yang Ditetapkan	100 %	Tercapai
2	Permohonan Sewaan Padang	3 hari	Diluluskan Mengikut Tempoh Piagam Yang Ditetapkan	100%	Tercapai
LESEN					
1	Pengeluaran Lesen Premis Perniagaan Yang Tidak Berisiko	1 hari	Diluluskan Mengikut Tempoh Piagam Yang Ditetapkan	100 %	Tercapai
2	Permohonan Pengeluaran Lesen Papan Iklan Komersil (Billboard Sedia Ada)	1 hari	Tiada Permohonan	-	Tiada Permohonan
3	Permohonan Pengeluaran Lesen Premis Perniagaan Yang Berisiko	20 hari	Diluluskan Mengikut Tempoh Piagam Yang Ditetapkan	100%	Tercapai
4	Permohonan Pengeluaran Lesen Iklan Perniagaan	1 hari	Diluluskan Mengikut Tempoh Piagam Yang Ditetapkan	100 %	Tercapai
5	Permohonan Pengeluaran Lesen Anjing	1 hari	Diluluskan Mengikut Tempoh Piagam Yang Ditetapkan	100 %	Tercapai
KHIDMAT PELANGGAN					
1	Maklumbalas Terimaan Aduan Kepada Pengadu Melalui Sistem SISPAA	1 hari	Terimaan Aduan Kepada Pengadu Mengikut Piagam Yang Ditetapkan	100%	Tercapai Makluman : Maklumbalas SISPAA (Dalam Tempoh 3 Hari)

2	Maklumbalas kepada pengadu mengenai status aduan (Hasil Siasatan / Tindakan Penyelesaian yang diambil)	14 hari	Hasil Siasatan / Tindakan Penyelesaian Yang Di Ambil Mengikut Tempoh Yang Ditetapkan	Peratusan Mengikut Di Dalam Sistem SISPAA	Tercapai *Bagi Tidak Tercapai Adalah Disebabkan Memerlukan Peruntukan
3	Menyelesaikan Urusan Bayaran Di Kaunter	15 min waktu biasa	2 Urusan yang melibatkan cukai pintu / bayaran kompaun	100%	Tercapai
		30 min waktu puncak	4 Urusan yang melibatkan cukai pintu / bayaran kompaun	100%	Tercapai