

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPKK BAGI TAHUN 2021

BIL	PERKHIDMATAN	TEMPOH ( KPI PIAGAM )	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN (Nyatakan justifikasi sekiranya KPI Piagam tidak capai)
1	Kutipan Sampah Domestik Bagi Kawasan Kediaman	3 kali seminggu	<b>231 Kawasan (Setiap Bulan)</b>	<b>100 %</b>	<b>Tercapai</b>
2	Kutipan Sampah Domestik Bagi Kawasan Bandar / Perniagaan	setiap hari	<b>3 Kawasan (Setiap Bulan)</b>	<b>100 %</b>	<b>Tercapai</b>
3	Kutipan Sampah Domestik Bagi Kawasan Industri.	3 kali seminggu	<b>2 Kawasan (Setiap Bulan)</b>	<b>100 %</b>	<b>Tercapai</b>
4	Pembersihan Longkang Jalan Utama	2 bulan sekali (ikut kontrak)	<b>149 Kawasan (Setiap Bulan)</b>	<b>100 %</b>	<b>Tercapai</b>
5	Pembersihan Longkang Jalan Sekunder	3 bulan sekali (ikut kontrak)	<b>121 Kawasan (Setiap Bulan)</b>	<b>100 %</b>	<b>Tercapai</b>
6	Pembersihan Longkang Jalan Minor	4 bulan sekali (ikut kontrak)	<b>4 Kawasan (Setiap Bulan)</b>	<b>100 %</b>	<b>Tercapai</b>
7	Pembersihan Longkang Jalan Protokol	1 kali sebulan (ikut kontrak)	<b>Pencapaian = Tiada</b>	<b>-</b>	<b>Kerja-kerja dilaksanakan oleh JKR</b>
8	Pemotongan Rumput Di Bahu Jalan Oleh Konsesi	2 kali sebulan (ikut kontrak)	<b>294 Kawasan (Setiap Bulan)</b>	<b>100 %</b>	<b>Tercapai</b>
9	Penyelenggaraan Kawasan Tanah Lapang	1 kali sebulan	<b>42 Kawasan (Setiap Bulan)</b>	<b>100 %</b>	<b>Tercapai</b>
<b>CUKAI TAKSIRAN</b>					
1	Permohonan Bantahan Cukai Taksiran	60 hari bagi Majlis Daerah	<b>Kelulusan Permohonan</b>	<b>100%</b>	<b>Tercapai</b>

		90 hari MP dan MB	Mengikuti Tempoh Piagam Yang Ditetapkan		
2	Hebahan Keputusan Selepas Mesyuarat Bantahan Cukai Taksiran	7 hari	Keputusan Hebahan diluluskan Mengikuti Tempoh Piagam Yang Ditetapkan	100%	Tercapai
3	Permohonan Pindah Milik Pegangan Bercukai	10 hari	Kelulusan Permohonan Mengikuti Tempoh Piagam Yang Ditetapkan	100%	Tercapai
1	Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan	50 hari hingga 92 hari	Kelulusan Permohonan Mengikuti Tempoh Piagam Yang Ditetapkan	100%	Tercapai
2	Kebenaran Merancang: Pembangunan Skala Kecil:	42 hari hingga 98 hari (skala kecil)	Kelulusan Permohonan Mengikuti Tempoh Piagam Yang Ditetapkan	100%	Tercapai
	Kebenaran Merancang: Pembangunan Skala Sederhana:	57 Hari Hingga 99 Hari (skala sederhana)	Kelulusan Permohonan Mengikuti 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
<b>LESEN</b>					
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	Mengikut Permohonan	-	Tiada Permohonan
3	Permohonan Pengeluaran Lesen Premis Perniagaan Yang Berisiko	20 hari	Mengikut Permohonan		Tiada Permohonan
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
<b>KHIDMAT PELANGGAN</b>					
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	<b>Hasil Siasatan / Tindakan Penyelesaian yang di ambil mengikut tempoh yang ditetapkan</b>	<b>Peratusan Mengikut Di Dalam Sistem SISPAA</b>	<b>Tercapai</b> <b>*Bagi tidak tercapai adalah disebabkan memerlukan peruntukan</b>
3	Menyelesaikan Urusan Bayaran Di Kaunter	15 min waktu biasa	<b>Selesai urusan di dalam masa yang ditetapkan</b>	<b>100%</b>	<b>Tercapai</b>
		30 min waktu puncak	<b>Selesai urusan di dalam masa yang ditetapkan</b>	<b>100%</b>	<b>Tercapai</b>