



JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN

Pencapaian Piagam Pelanggan 2016

Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	%	Jumlah Tidak Menepati Standard	%	
A. PENGADUAN AWAM					
Maklum balas aduan kepada pelanggan akan diberikan dalam tempoh 14 hari.	87	73%	32	27%	119
B. PENGUATKUASAAN					
Mengambil tindakan serta-merta terhadap kesalahan yang dilakukan dengan cara memberi amaran lisan, notis, kompaun dan sitaan/rampasan	203	94%	12	6%	215
C. SEWAAN GERAI					
Mempastikan semua kekosongan gerai diiklankan dalam tempoh 1 bulan	7	-	-	-	7
Tawaran sewaan dikeluarkan dalam tempoh 2 minggu dari tarikh temuduga	7	-	-	-	7
D. SEWAAN PERALATAN					
Permohonan akan dijawab dalam tempoh 7 hari bekerja	32	100%	-	-	32
Peralatan akan dibekalkan selewat-lewatnya 1 hari sebelum tarikh penggunaan dengan syarat bayaran telah dijelaskan	32	100%	-	-	32



JABATAN PENILAIAN & PENGURUSAN HARTA

Pencapaian Piagam Pelanggan 2016

Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	%	Jumlah Tidak Menepati Standard	%	
Jabatan Penilaian & Pengurusan Harta					
Menyampaikan bil cukai taksiran kepada pemilik harta selewat-lewatnya 28 Feb (1/2 tahun pertama) / 31 Ogos (1/2 tahun kedua)	11384	100%	-	-	11384
Mengemukakan maklum balas permohonan dalam tempoh 14 hari.	-	100%	-	-	-
Mengendalikan proses bantahan dalam tempoh 1 bulan.	-	-	-	-	
Memproses urusan pindah milik harta selama 7 hari dengan syarat dokumen lengkap dan tiada tunggakan cukai.	63	100%	-	-	63



Jabatan Perbendaharaan

Pencapaian Piagam Pelanggan 2016

Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan	Catatan
	Jumlah Menepati Standard %	Jumlah Tidak Menepati Standard %	
Jabatan Perbendaharaan			
KAUNTER BAYARAN Menerima segala bayaran daripada orang ramai tidak melebihi 10 minit dengan syarat wang mencukupi dan dokumen yang diperlukan dibawa bersama	100%	-	
TUNTUTAN BAYARAN Membuat pembayaran kepada pembekal dalam tempoh 14 hari dengan syarat tuntutan lengkap dan dokumen sokongan lengkap	98%	2%	



Jabatan Perkhidmatan Perbandaran & Pelesenan

Pencapaian Piagam Pelanggan 2016

Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan	CATATAN
	Jumlah Menepati Standard %	Jumlah Tidak Menepati Standard %	
A. KEBERSIHAN PERMIS MAKANAN			
Pemeriksaan bersama Pejabat Kesihatan Daerah ke atas premis-premis makanan akan dibuat 3 bulan sekali	100%	-	
B. PERMOHONAN KELULUSAN LESEN PERNIAGAAN			
Memproses lesen perniagaan jenis perniagaan yang tidak berisiko tinggi dalam tempoh 7 hari bekerja	100%	-	
Memproses lesen perniagaan jenis perniagaan yang berisiko tinggi dalam tempoh 7 hari bekerja dan dibawa ke mesyuarat	100%	-	❖ Bergantung kepada Mesyuarat JK Pelesenan
Permohonan Kelulusan Lesen Hiburan dan Tempat Hiburan akan diproses dan dibawa ke mesyuarat dalam tempoh 30 hari	100%	-	
Lesen Iklan akan diproses dan diluluskan dalam tempoh 3 hari bekerja	100%	-	
Lesen Anjing akan diproses dan diluluskan dalam tempoh 7 hari	100%	-	



bekerja			
Lesen Sepanduk akan diproses dan diluluskan dalam tempoh 1 hari bekerja	100%	-	
C. PERMIT SEMENTARA PEKAN SEHARI			
Permit sementara pekan sehari akan diproses dalam tempoh 1 hari bekerja	100%	-	
D. PERMIT BERMUSIM			
Permit bermusim akan diproses dalam tempoh 1 hari bekerja	100%	-	
E. PERMOHONAN PEMBAHARUAN LESEN			
Notis pembaharuan lesen dimaklumkan secara bersurat pada bulan Oktober setiap tahun	-	-	
F. PEMBATALAN LESEN			
Permohonan pembatalan lesen akan diluluskan dalam tempoh 7 hari bekerja	100%	-	



UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC)

Pencapaian Piagam Pelanggan Tahun 2016

Bilangan Permohonan dan Selesai mengikut Jenis Permohonan dan Tempoh Piagam di **Majlis Daerah Jerantut**

Jenis Permohonan	Bil. Mohon	Permohonan Dalam Proses	Permohonan Selesai* (a) = b + c + d	Selesai* Dalam Piagam (b)	Selesai* Melebihi Piagam (c)	** Tempoh Tidak Dapat Ditetapkan (d)
Permohonan Serentak	0	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)
Kebenaran Merancang	32	<u>1</u> (3.13%)	<u>31</u> (96.88%)	<u>30</u> (96.77%)	<u>1</u> (3.23%)	0 (0.00%)
Pelan Kejuruteraan	24	0 (0.00%)	<u>24</u> (100.00%)	<u>24</u> (100.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)
Pelan Bangunan	50	<u>2</u> (4.00%)	<u>48</u> (96.00%)	<u>47</u> (97.92%)	<u>1</u> (2.08%)	0 (0.00%)
CFO	0	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)
Jumlah	106	3 (2.83%)	103 (97.17%)	101 (98.06%)	2 (1.94%)	0 (0.00%)