



JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN

Pencapaian Piagam Pelanggan 2017

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.	97	95%	5	2%	102
B. PENGUATKUASAAN					
Mengambil tindakan serta-merta terhadap kesalahan yang dilakukan dengan cara memberi amaran lisan, notis, kompaun dan sitaan/rampasan	233	91%	22	9%	255
C. SEWAAN GERAI					
Mempastikan semua kekosongan gerai diiklankan dalam tempoh 1 bulan	5	-	-	-	5
Tawaran sewaan dikeluarkan dalam tempoh 2 minggu dari tarikh temuduga	5	-	-	-	5
D. SEWAAN PERALATAN					
Permohonan akan dijawab dalam tempoh 7 hari bekerja	53	100%	-	-	53
Peralatan akan dibekalkan selewat-lewatnya 1 hari sebelum tarikh penggunaan dengan syarat bayaran telah dijelaskan	53	100%	-	-	53



JABATAN PENILAIAN & PENGURUSAN HARTA

Pencapaian Piagam Pelanggan 2017

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)	11755	100%	-	-	11755
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.	57	100%	-	-	57



Jabatan Perbendaharaan

Pencapaian Piagam Pelanggan 2017

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 2017

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 2017

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	43	<u>4</u> (9.30%)	<u>39</u> (90.70%)	<u>39</u> (100.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)
Pelan Kejuruteraan	27	<u>3</u> (11.11%)	<u>24</u> (88.89%)	<u>24</u> (100.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)
Pelan Bangunan	50	0 (0.00%)	<u>50</u> (100.00%)	<u>49</u> (98.00%)	<u>1</u> (2.00%)	0 (0.00%)
CFO	0	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)
Jumlah	120	7 (5.83%)	113 (94.17%)	112 (99.12%)	1 (0.88%)	0 (0.00%)