



## JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN

### Pencapaian Piagam Pelanggan Januari 2018

| Piagam Pelanggan  | Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan |      | Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan |     | Jumlah Perkhidmatan |
|---|--|------|--|-----|---------------------|
|   | Jumlah Menepati Standard                         | %    | Jumlah Tidak Menepati Standard                   | %   |                     |
| <b>A. PENGADUAN AWAM</b>  |  |      |  |     |                     |
| Maklum balas aduan kepada pelanggan akan diberikan dalam tempoh 14 hari.  | 25   | 58%  | 18   | 42% | 43                  |
| <b>B. PENGUATKUASAAN</b>  |  |      |  |     |                     |
| Mengambil tindakan serta-merta terhadap kesalahan yang dilakukan dengan cara memberi amaran lisan, notis, kompaun dan sitaan/rampasan | 4  | 100% | 0  | 0%  | 4                   |
| <b>C. SEWAAN GERAI</b>  |  |      |  |     |                     |
| Mempastikan semua kekosongan gerai diiklankan dalam tempoh 1 bulan  | 5  | -    | -  | -   | 5                   |
| Tawaran sewaan dikeluarkan dalam tempoh 2 minggu dari tarikh temuduga   | 5  | -    | -  | -   | 5                   |
| <b>D. SEWAAN PERALATAN</b>  |  |      |  |     |                     |
| Permohonan akan dijawab dalam tempoh 7 hari bekerja (dewan)   | 6  | 100% | -  | -   | 6                   |
| Peralatan akan dibekalkan selewat-lewatnya 1 hari sebelum tarikh penggunaan dengan syarat bayaran telah dijelaskan                    | -  | -    | -  | -   | -                   |



## JABATAN PENILAIAN & PENGURUSAN HARTA

### Pencapaian Piagam Pelanggan 2018

| Piagam Pelanggan   | Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan |      | Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan |   | Jumlah Perkhidmatan |
|--|--|------|--|---|---------------------|
|  | Jumlah Menepati Standard                         | %    | Jumlah Tidak Menepati Standard                   | % |                     |
| <b>Jabatan Penilaian &amp; Pengurusan Harta</b>  |  |      |  |   |                     |
| 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.                   | 22   | 100% | -  | - | 22                  |



## Jabatan Perbendaharaan

### Pencapaian Piagam Pelanggan 2018

| Piagam Pelanggan   | Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan | Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan | Catatan |
|--|--|--|---------|
|  | Jumlah Menepati Standard<br>%                    | Jumlah Tidak Menepati Standard<br>%              |         |
| <b>Jabatan Perbendaharaan</b>  |  |  |         |
| <b>KAUNTER BAYARAN</b><br>Menerima segala bayaran daripada orang ramai tidak melebihi 10 minit dengan syarat wang mencukupi dan dokumen yang diperlukan dibawa bersama | 100%   | -  |         |
| <b>TUNTUTAN BAYARAN</b><br>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 2018

| Piagam Pelanggan   | Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan | Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan | CATATAN                                    |
|--|--|--|--|
|  | Jumlah Menepati Standard<br>%                    | Jumlah Tidak Menepati Standard<br>%              |  |
| <b>A. KEBERSIHAN PERMIS MAKANAN</b>  |  |  |  |
| Pemeriksaan bersama Pejabat Kesihatan Daerah ke atas premis-premis makanan akan dibuat 3 bulan sekali                | 100%   | -  |  |
| <b>B. PERMOHONAN KELULUSAN LESEN PERNIAGAAN</b>  |  |  |  |
| 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% | - |  |
| <b>C. PERMIT SEMENTARA PEKAN SEHARI</b>   |      |   |  |
| Permit sementara pekan sehari akan diproses dalam tempoh 1 hari bekerja             | 100% | - |  |
| <b>D. PERMIT BERMUSIM</b>   |      |   |  |
| Permit bermusim akan diproses dalam tempoh 1 hari bekerja                           | 100% | - |  |
| <b>E. PERMOHONAN PEMBAHARUAN LESEN</b>  |      |   |  |
| Notis pembaharuan lesen dimaklumkan secara bersurat pada bulan Oktober setiap tahun | -    | - |  |
| <b>F. PEMBATALAN LESEN</b>  |      |   |  |
| Permohonan pembatalan lesen akan diluluskan dalam tempoh 7 hari bekerja             | 100% | - |  |



**UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC)**

**Pencapaian Piagam Pelanggan Januari 2018**

**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 | 3          | <u>3</u> (100.00%)      | 0 (0.00%)                           | 0 (0.00%)                 | 0 (0.00%)                    | 0 (0.00%)                            |
| Pelan Kejuruteraan  | 3          | 0 (0.00%)               | <u>3</u> (100.00%)                  | <u>3</u> (100.00%)        | 0 (0.00%)                    | 0 (0.00%)                            |
| Pelan Bangunan      | 9          | 0 (0.00%)               | <u>9</u> (100.00%)                  | <u>9</u> (100.00%)        | 0 (0.00%)                    | 0 (0.00%)                            |
| CFO                 | 0          | 0 (0.00%)               | 0 (0.00%)                           | 0 (0.00%)                 | 0 (0.00%)                    | 0 (0.00%)                            |
| <b>Jumlah</b>       | <b>15</b>  | <b>3 ( 20.00%)</b>      | <b>12 (80.00%)</b>                  | <b>12 (100.00%)</b>       | <b>0 (0.00%)</b>             | <b>0 (0.00%)</b>                     |