

## PEMANTAUAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH TAMBUNAN TAHUN 2023

### PIAGAM PELANGGAN

	RUJUKAN PENCAPAIAN	% PERATUS PENCAPAIAN TAHUN 2023												% KESELURUHAN
		JAN	FEB	MAC	APRIL	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
<b>PIAGAM 1</b>														
Perkhidmatan Kaunter yang mesra.	Soal selidik kepuasan pelanggan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	83%	83%	100%	100%	100%	100%	97%
<b>PIAGAM 2</b>														
Semua aduan-aduan awam yang dikemukakan ke Majlis akan diambil tindakan seperti:-														
<i>i. Aduan ringan</i> <i>-Serta merta</i>	Aduan Awam	100%	100%	100%	-	100%	100%	100%	100%	-	-	-	-	100%
<i>ii. Aduan sederhana serius/sederhana berat</i> <i>-Dalam masa 24 jam</i> <i>Contoh : i] Pokok Tumbang</i>	Aduan Awam	-	-	100%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100%
<i>iii. Aduan berat yang melebihi kos RM5,000.00</i> <i>-Tiga (3) - Tujuh (7) hari bekerja</i>	Aduan Awam	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
<b>PIAGAM 3</b>														
Aduan kerosakkan dan penyelenggaraan bangunan-bangunan Majlis yang telah disewakan :-														
<i>i. Aduan ringan</i> <i>-Serta merta</i>	Aduan Awam	100%	-	-	-	-	100%	-	-	-	-	-	-	100%
<i>ii. Aduan sederhana serius/sederhana berat</i> <i>-Dalam masa 24 jam</i>	Aduan Awam	-	-	-	-	-	-	100%	100%	-	-	-	-	100%
<i>iii. Aduan berat yang melebihi kos RM5,000.00</i> <i>-Tiga (3) - Tujuh (7) hari bekerja</i>	Aduan Awam	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
<b>PIAGAM 4</b>														
Memproses Lesen Operasi yang mempunyai dokumen yang lengkap dan mematuhi syarat-syarat :-														
<i>i. Menjaja : Tiga (3) hari bekerja</i> <i>ii. Keraian: Satu (1) minggu</i>	Rekod Pengeluaran Lesen Operasi di bahagian perlesenan	10%	60%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	80%	88%



<b>PIAGAM 12</b>														
<i>Tempoh Pengeluaran Sijil Menduduki Bangunan (O.C) yang telah mematuhi syarat-syarat Jabatan Teknikal :- -Dua (2) hari bekerja</i>	Rekod pengeluaran Sijil menduduki bangunan (O.C) yang dikeluarkan di bahagian pembangunan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
<b>PIAGAM 13</b>														
<i>Pembayaran-pembayaran kepada Tuntutan oleh Pembekal, Kontraktor dan Bil-bil selepas mematuhi syarat:- - 14 hari bekerja</i>	Berdasarkan kepada rekod /baucer pembayaran di bahagian Akaun	87%	95%	97%	100%	100%	95%	100%	100%	100%	87%	93%	100%	96%

<b>PURATA KESELURUHAN</b>	<b>98%</b>
---------------------------	------------