

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH BELURAN JULAI 2023 – NOVEMBER 2023

Bil.	Perkara	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
2.1	Komitmen kami adalah menjalankan tugas dengan penuh tanggungjawab, jujur dan amanah.	-	-	-	-	
2.2	Kami mengutamakan kepentingan awam dan bersedia memberikan perkhidmatan yang saksama, cekap dan berkesan.	-	-	-	-	
2.3	Kami sentiasa melayan pelanggan dengan penuh mesra dan bersopan santun serta bersedia membantu apabila menerima aduan tentang perkhidmatan kami.	-	-	-	-	
2.4	Memastikan setiap aduan yang diterima diproses, disiasat dan diambil tindakan dalam tempoh 1-3 hari	23 Aduan	100%	-	-	23 aduan diterima dan diselesaikan dalam tempoh 1-2 hari

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH BELURAN JULAI 2023 – NOVEMBER 2023

Bil.	Perkara	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
	(aduan tidak kritikal) dan 7-14 hari bagi aduan kritikal/teknikal.					
2.5	Maklum balas keputusan tempahan kemudahan awam dan pinjaman, penyewaan peralatan dalam tempoh satu hari setelah mendapat kebenaran/memo daripada Pegawai Eksekutif	35	100%	0	0%	35
2.6	Kami akan memastikan perkhidmatan kutipan sampah bagi kawasan komersil dibuat setiap hari antara 7.30 pagi hingga 11.00 pagi iaitu dari hari isnin hingga jumaat.	181 hari	100%	-	-	181 hari
2.7	Kami akan memastikan perkhidmatan kutipan					78 kali

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH BELURAN JULAI 2023 – NOVEMBER 2023

Bil.	Perkara	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
	sampah bagi kawasan perumahan, persendirian, jabatan kerajaan negeri dan persekutuan dibuat tiga kali seminggu iaitu pada hari Isnin, Rabu dan Jumaat dari 11.00 pagi hingga 3.30 petang.	78 kali	100%	-	-	
2.8	Kami akan berusaha untuk menyediakan kemudahan awam seperti infrastruktur dan kemudahan pembangunan sosio-ekonomi serta kemudahan rekreasi untuk dinikmati bersama.	2	100%	-	-	2
2.9	Kami akan meluluskan permohonan pelan bangunan dalam tempoh	5	100%	-	-	5

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH BELURAN JULAI 2023 – NOVEMBER 2023

Bil.	Perkara	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
	tiga bulan dengan syarat ia mematuhi semua kehendak yang ditetapkan.					
2.10	Kami akan mengeluarkan Sijil kebenaran menduduki bangunan (O.C) dalam tempoh 14 hari dari tarikh Pelan Bangunan diluluskan dengan syarat semua kehendak oleh jabatan yang berkaitan dipatuhi sepenuhnya.	1	100%	-	-	1
2.11	Memproses dan menyokong permohonan baharu dan pembaharuan lesen jaja dan sokongan lesen berniaga (tidak berisiko) yang lengkap dengan keputusan serta-merta dengan penggunaan	93	100%	-	-	93

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH BELURAN JULAI 2023 – NOVEMBER 2023

Bil.	Perkara	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
	sepenuhnya e-Pelelesen dengan syarat butir-butir pemohon adalah lengkap dan semua kehendak undang-undang serta peraturan-peraturan telah dipenuhi.					
2.12	Memproses permohonan baharu dan pembaharuan lesen jaja dan sokongan lesen berniaga yang berisiko dalam tempoh masa 7-14 hari bekerja dengan syarat butir-butir pemohon adalah lengkap dan semua kehendak undang-undang serta peraturan-peraturan telah dipenuhi.	1	100%	-	-	1

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH BELURAN JULAI 2023 – NOVEMBER 2023

Bil.	Perkara	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
2.13	Memproses untuk kelulusan permohonan Lesen Operasi baharu dalam tempoh masa tiga bulan dan pembaharuan Lesen Operasi dalam tempoh 1 hari bekerja selepas pembayaran diterima dengan syarat butir-butir pemohon adalah lengkap dan semua kehendak undang-undang serta peraturan-peraturan telah dipenuhi.	-	-	-	-	Tiada permohonan Lesen Operasi diterima
2.14	Kami akan berusaha membersihkan parit/longkang disekitar Pekan satu kali sebulan.	6 kali	100%	-	-	6
2.15	Kami akan berusaha memotong rumput					12

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH BELURAN JULAI 2023 – NOVEMBER 2023

Bil.	Perkara	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
	dikawasan tamu pasar, gerai dan kawasan lapangan dua kali sebulan mengikut keperluan.	12 kali	100%	-	-	
2.16	Kami akan berusaha memotong rumput dikawasan pejabat, dewan serbaguna dan kawasan rekreasi satu kali seminggu.	26 kali	100%	-	-	
2.17	Kami akan menjalankan pemeriksaan dan tindakan ke atas aduan berkaitan kebersihan premis makanan dan berkaitan dalam tempoh 2 hari bekerja selepas aduan diterima.	9 pemeriksaan	100%	-	-	9

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH BELURAN JULAI 2023 – NOVEMBER 2023

Bil.	Perkara	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
2.18	Kami akan memastikan kaunter pembayaran dibuka mengikut masa yang telah ditetapkan iaitu buka pada pukul 8.00 pagi – 1.00 petang (sesi pagi) dan 2.00 – 4.00 petang (sesi petang) bagi hari isnin hingga Khamis dan Jumaat (8.00 pagi-11.30 pagi, 2.00 petang – 4.00 petang)	105 hari	100%	-	-	105 hari kaunter dibuka mengikut waktu operasi yang ditetapkan
2.19	Kami akan membuat pembayaran ke atas kerja perkhidmatan dan pembekalan dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh penerimaan invoice / tuntutan	612 Baucer	100%	-	-	612 Baucer bayaran diproses dalam tempoh 14 hari yang ditetapkan.

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH BELURAN JULAI 2023 – NOVEMBER 2023

Bil.	Perkara	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
2.20	Menguatkuasakan dan mengambil tindakan mengeluarkan tawaran kompaun berdasarkan pelanggaran Undang-Undang Kecil Majlis Daerah Beluran dan peraturan yang telah ditetapkan.	26	100 %	0	0	26 kompoun

JUMLAH PIAGAM BOLEH DINILAI = **17 Piagam daripada 20 piagam**

JUMLAH PIAGAM MENEPATI STANDARD DITETAPKAN 100% = **16 Piagam (1 piagam tidak dinilai disebabkan tiada permohonan diterima)**

JUMLAH PIAGAM TIDAK MENEPATI STANDARD DITETAPKAN = **0 Piagam**

PERATUS PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN = **$16/16 \times 100 = 100 \%$**