

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH BELURAN JANUARI 2023 – JUN 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	-	-	-	-	

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH BELURAN JANUARI 2023 – JUN 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	
	perkhidmatan kami.					
2.4	Memastikan setiap aduan yang diterima diproses, disiasat dan diambil tindakan dalam tempoh 1-3 hari (aduan tidak kritikal) dan 7-14 hari bagi aduan kritikal/teknikal.	19 aduan	100%	-	-	19 aduan pelbagai diterima dan diselesaikan dalam tempoh 1-2 hari
2.5	Maklum balas keputusan tempahan kemudahan awam dan pinjaman, penyewaan peralatan dalam tempoh satu hari setelah mendapat kebenaran/memo daripada Pegawai	20 permohonan	95%	1 permohonan	5%	21

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH BELURAN JANUARI 2023 – JUN 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	
	Eksekutif					
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.	179 hari	100%	-	-	179
2.7	Kami akan memastikan perkhidmatan kutipan sampah bagi kawasan perumahan, persendirian, jabatan 3essen3a negeri dan 3essen3an3n dibuat tiga kali seminggu iaitu pada hari Isnin, Rabu dan	72 kali	100%	-	-	72

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH BELURAN JANUARI 2023 – JUN 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	
	Jumaat dari 11.00 pagi hingga 3.30 petang.					
2.8	Kami akan berusaha untuk menyediakan kemudahan awam seperti infrastruktur dan kemudahan 4essen4an4n sosio-ekonomi serta kemudahan rekreasi untuk dinikmati bersama.	5	100%	-	-	5
2.9	Kami akan meluluskan permohonan pelan bangunan dalam tempoh tiga bulan dengan syarat ia mematuhi semua kehendak yang	-	-	-	-	Tiada permohonan pelan bangunan diterima

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH BELURAN JANUARI 2023 – JUN 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	
	ditetapkan.					
2.10	Kami akan mengeluarkan Sijil kebenaran menduduki bangunan (O.C) dalam tempoh 14 hari dari 5essen 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 5essen jaja dan sokongan 5essen berniaga (tidak	236	100	-	-	236

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH BELURAN JANUARI 2023 – JUN 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	
	berisiko) yang lengkap dengan 6essen6an serta-merta dengan penggunaan sepenuhnya e-Pelelesenan dengan syarat butir-butir pemohon adalah lengkap dan semua kehendak undang-undang serta peraturan-peraturan telah dipenuhi.					
2.12	Memproses permohonan baharu dan pembaharuan 6essen jaja dan sokongan 6essen berniaga yang berisiko dalam tempoh	-	-	-	-	Tiada permohonan lesen berniaga berisiko diterima

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH BELURAN JANUARI 2023 – JUN 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	
	masa 7-14 hari bekerja dengan syarat butir-butir pemohon adalah lengkap dan semua kehendak undang-undang serta peraturan-peraturan telah dipenuhi.					
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	6	100	-	-	6

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH BELURAN JANUARI 2023 – JUN 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	
	butir-butir pemohon adalah lengkap dan semua kehendak undang-undang serta peraturan-peraturan telah dipenuhi.					
2.14	Kami akan berusaha membersihkan parit/longkang disekitar Pekan satu kali sebulan.	6 kali	100%	-	-	6
2.15	Kami akan berusaha memotong rumput dikawasan tamu pasar, gerai dan kawasan lapangan dua kali sebulan mengikut keperluan.	12 kali	100%	-	-	12
2.16	Kami akan berusaha					26 kali

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH BELURAN JANUARI 2023 – JUN 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	
	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.	5 pemeriksaan	100%	-	-	
2.18	Kami akan memastikan kaunter pembayaran dibuka mengikut masa	219 hari	100%	-	-	219 hari

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH BELURAN JANUARI 2023 – JUN 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	
	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)					
2.19	Kami akan membuat pembayaran ke atas kerja perkhidmatan dan pembekalan dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh penerimaan invois /	580 baucer	100%	-	-	580 Bucer bayaran

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH BELURAN JANUARI 2023 – JUN 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	
	tuntutan					
2.20	Menguatkuasakan dan mengambil tindakan mengeluarkan tawaran kompaun berdasarkan pelanggaran Undang-Undang Kecil Majlis Daerah Beluran dan peraturan yang telah ditetapkan.	18 kompoun	100 %	0	0	18 kompoun

JUMLAH PIAGAM BOLEH DINILAI = 17 Piagam daripada 20 piagam

JUMLAH PIAGAM MENEPATI STANDARD DITETAPKAN 100% = 16 Piagam

JUMLAH PIAGAM TIDAK MENEPATI STANDARD DITETAPKAN = 1 PIAGAM (95%)

PERATUS PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN = $16/17 \times 100 = 94.17\%$