

**PRESTASI PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH BERA  
APRIL TAHUN 2018**

| PIAGAM PELANGGAN |   | MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN |     | TIDAK MENEPATI STANDARD |   | JUMLAH PERKHIDMATAN |
|------------------|---|--|-----|-------------------------|---|---------------------|
|                  |   | JUMLAH   | %   | JUMLAH                  | % |                     |
| 1.               | Menyampaikan bil cukai taksiran kepada pemilik harta selewat – lewatnya 15 Januari ( setengah tahun pertama ) dan 15 Julai (setengah tahun kedua )  | 0  | 0   | 0                       | 0 | 0                   |
| 2.               | Penyediaan perjanjian sewaan akan diuruskan dalam tempoh 14 hari dari tarikh tawaran penyewaan dikeluarkan.   | 10   | 100 | 0                       | 0 | 10                  |
| 3.               | Memproses permohonan Lesen Premis Perniagaan Dan Papan iklan Tidak Berisiko Tinggi dan memaklumkan keputusan dengan kadar segera atau dalam tempoh 1 hari dari tarikh permohonan diterima dengan syarat semua dokumen adalah lengkap  | 16   | 100 | 0                       | 0 | 16                  |
| 4.               | Memproses permohonan lesen membuka tempat hiburan / lesen hiburan dan lesen yang berisiko tinggi akan dibawa ke Mesyuarat Jawatan kuasa Pelesenan Dan Penguatkuasa dan memaklumkan keputusan dalam tempoh 1 minggu selepas mesyuarat. | 4  | 100 | 0                       | 0 | 4                   |
| 5.               | Memberi maklumbalas aduan online kepada pengadu dalam tempoh 3 hari dari tarikh pengaduan.  | 0  | 0   | 0                       | 0 | 0                   |
| 6.               | Proses kelulusan sewaan peralatan Majlis Daerah Bera dalam tempoh satu (1) minggu dari tempoh permohonan.   | 5  | 100 | 0                       | 0 | 5                   |

| PIAGAM PELANGGAN |  | MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN |     | TIDAK MENEPATI STANDARD |    | JUMLAH PERKHIDMATAN |
|------------------|--|--|-----|-------------------------|----|---------------------|
|                  |  | JUMLAH   | %   | JUMLAH                  | %  |                     |
| 7.               | Bertanggungjawab mengatasi masalah yang berkaitan dengan kacauganggu kesihatan dalam tempoh 3 hari.  | 3  | 100 | 0                       | 0  | 3                   |
| 8.               | Bertanggungjawab melaksanakan program pencegahan ke atas penyakit bawaan vektor dalam tempoh 7 hari.   | 4  | 100 | 0                       | 0  | 4                   |
| 9.               | Bekerjasama dengan Pejabat Kesihatan Daerah bagi aktiviti pembasmian kawasan kes / wabak Demam Denggi dalam tempoh 24 jam.   | 4  | 100 | 0                       | 0  | 4                   |
| 10.              | Mengambil tindakan siasatan pengaduan awam dalam tempoh 2 hari selepas pengaduan di terima dan menghantar maklumbalas dalam tempoh sewat-lewatnya 7 hari selepas tindakan siasatan dijalankan. | 2  | 11  | 17                      | 89 | 19                  |
| 11.              | Menjalankan pemeriksaan bagi menaiktaraf kebersihan premis makanan kepada markah minima yang dikehendaki iaitu 70% untuk setiap premis makanan dilaksanakan 3 kali seminggu.                   | 27   | 100 | 0                       | 0  | 27                  |
| 12.              | Permohonan kelulusan pelan landskap dalam masa 25 hari.  | 0  | 0   | 0                       | 0  | 0                   |

| PIAGAM PELANGGAN |  | MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN |     | TIDAK MENEPATI STANDARD |   | JUMLAH PERKHIDMATAN |
|------------------|--|--|-----|-------------------------|---|---------------------|
|                  |  | JUMLAH   | %   | JUMLAH                  | % |                     |
| 13.              | Permohonan menyediakan perkhidmatan hiasan bunga diluluskan dalam masa 3 hari.   | 9  | 100 | 0                       | 0 | 9                   |
| 14.              | Semua pembayaran cek akan dikeluarkan tidak lewat 14 hari dari tarikh tuntutan lengkap diterima.   | 120  | 100 | 0                       | 0 | 120                 |
| 15.              | Memastikan penyata kewangan tahunan disediakan mengikut standard perakaunan yang diterima umum selewat-lewatnya 30 April tahun berikutnya. | 1  | 100 | 0                       | 0 | 1                   |
| 16.              | Semua tuntutan bayaran dari kontraktor akan dikemukakan kepada pihak pembayar dalam masa 1 minggu.   | 0  | 0   | 0                       | 0 | 0                   |
| 17.              | Proses penyelesaian permohonan kompaun dalam tempoh 10 minit.  | 78   | 100 | 0                       | 0 | 78                  |
| 18.              | Proses penyelesaian permohonan tuntutan barangan dalam tempoh 30 minit   | 0  | 100 | 0                       | 0 | 0                   |