

**PRESTASI PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH BERA
JULAI TAHUN 2017**

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)	12,000	100	0	0	12,000
2.	Penyediaan perjanjian sewaan akan diuruskan dalam tempoh 14 hari dari tarikh tawaran penyewaan dikeluarkan.	7	100	0	0	7
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	12	100	0	0	12
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.	3	100	0	0	3
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.	8	100	0	0	8
9.	Bekerjasama dengan Pejabat Kesihatan Daerah bagi aktiviti pembasmian kawasan kes / wabak Demam Denggi dalam tempoh 24 jam.	8	100	0	0	8
10.	Mengambil tindakan siasatan pengaduan awam dalam tempoh 2 hari selepas pengaduan di terima dan menghantar maklumbalas dalam tempoh selewat-lewatnya 7 hari selepas tindakan siasatan dijalankan.	4	36	7	64	11
11.	Menjalankan pemeriksaan bagi menaiktaraf kebersihan premis makanan kepada markah minima yang dikehendaki iaitu 70% untuk setiap premis makanan dilaksanakan 3 kali seminggu.	25	100	0	0	25
12.	Permohonan kelulusan pelan landskap dalam masa 25 hari.	0	0	0	0	0

PIAGAM PELANGGAN		MENEPA TI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI STANDARD		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH	%	JUMLAH	%	
13.	Permohonan menyediakan perkhidmatan hiasan bunga diluluskan dalam masa 3 hari.	4	100	0	0	4
14.	Semua pembayaran cek akan dikeluarkan tidak lewat 14 hari dari tarikh tuntutan lengkap diterima.	49	100	0	0	49
15.	Memastikan penyata kewangan tahunan disediakan mengikut standard perakaunan yang diterima umum selewat-lewatnya 30 April tahun berikutnya.	0	0	0	0	0
16.	Semua tuntutan bayaran dari kontraktor akan dikemukakan kepada pihak pembayar dalam masa 1 minggu.	1	100	0	0	1
17.	Proses penyelesaian permohonan kompaun dalam tempoh 10 minit.	13	100	0	0	13
18.	Proses penyelesaian permohonan tuntutan barang sitaan dalam tempoh 30 minit	4	100	0	0	4