

**PRESTASI PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH BERA
JANUARI TAHUN 2019**

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)	18799	0	0	0	18799
2.	Penyediaan perjanjian sewaan akan diuruskan dalam tempoh 14 hari dari tarikh tawaran penyewaan dikeluarkan.	0	100	0	0	0
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	15	100	0	0	15
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.	68	100	0	0	68
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.	2	100	0	0	2

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.	2	100	0	0	2
8.	Bertanggungjawab melaksanakan program pencegahan ke atas penyakit bawaan vektor dalam tempoh 7 hari.	5	100	0	0	5
9.	Bekerjasama dengan Pejabat Kesihatan Daerah bagi aktiviti pembasmian kawasan kes / wabak Demam Denggi dalam tempoh 24 jam.	5	100	0	0	5
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.	3	25	9	75	12
11.	Menjalankan pemeriksaan bagi menaiktaraf kebersihan premis makanan kepada markah minima yang dikehendaki iaitu 70% untuk setiap premis makanan dilaksanakan 3 kali seminggu.	19	100	0	0	19
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.	1	100	0	0	1
14.	Semua pembayaran cek akan dikeluarkan tidak lewat 14 hari dari tarikh tuntutan lengkap diterima.	133	100	0	0	133
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.	32	100	0	0	32
17.	Proses penyelesaian permohonan kompaun dalam tempoh 10 minit.	77	100	0	0	77
18.	Proses penyelesaian permohonan tuntutan barangan dalam tempoh 30 minit	0	0	0	0	0