

**PRESTASI PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH BERA
MAC 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.	0	0	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	14	100	0	0	14
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.	7	100	0	0	7
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.	1	100	0	0	1
8.	Bertanggungjawab melaksanakan program pencegahan ke atas penyakit bawaan vektor dalam tempoh 7 hari.	3	100	0	0	3
9.	Bekerjasama dengan Pejabat Kesihatan Daerah bagi aktiviti pembasmian kawasan kes / wabak Demam Denggi dalam tempoh 24 jam.	3	100	0	0	3
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	15	12	85	14
11.	Menjalankan pemeriksaan bagi menaiktaraf kebersihan premis makanan kepada markah minima yang dikehendaki iaitu 70% untuk setiap premis makanan dilaksanakan 3 kali seminggu.	14	100	0	0	14
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.	5	100	0	0	5
14.	Semua pembayaran cek akan dikeluarkan tidak lewat 14 hari dari tarikh tuntutan lengkap diterima.	104	98	2	2	106
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.	80	100	0	0	80
18.	Proses penyelesaian permohonan tuntutan barang sitaan dalam tempoh 30 minit	0	100	0	0	0