

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH SIMPANG RENGAM BAGI TAHUN 2023**

JABATAN	PIAGAM PELANGGAN	PENGUKURAN/ PENCAPAIAN BULANAN	KUALITI /KUANTITI/ MASA	PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH SIMPANG RENGAM TAHUN 2023		PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH SIMPANG RENGAM TAHUN 2023		PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN KESELURUHAN 2023	CATATAN / JUSTIFIKASI
				JANUARI-JUN 2023		JULAI-DISEMBER 2023			
				PENCAPAIAN PERSEPSI SEBENAR	PENCAPAIAN PIAGAM	PENCAPAIAN PERSEPSI SEBENAR	PENCAPAIAN PIAGAM		
<b>UNIT PERHUBUNGAN AWAM &amp; KORPORAT</b>	Memastikan notifikasi aduan diberikan dalam tempoh 24 jam.	Notifikasi aduan kepada pengadu dalam tempoh 24 jam	24 Jam	177	100%	138	100%	315 (100%)	Maklum balas diberikan melalui saluran whatsapp atau Sistem pengurusan Aduan (SISPAA) MDSR.
	Layanan di kaunter akan diberikan selewat-lewatnya 30 minit selepas nombor giliran dikeluarkan.	Layanan pelanggan di kaunter akan diberikan selewat-lewatnya 30 minit	30 Minit	11,325	100%	5385	100%	16710 (100%)	Jumlah pelanggan di kaunter sepanjang bulan Januari sehinggalah Jun 2023
<b>JABATAN PELESENAN</b>	Memastikan lesen perniagaan dan iklan.	Lesen tidak berisiko akan dikeluarkan dalam tempoh 1 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima	1 Hari	74	100%	81	100%	155 (100%)	Permohonan lesen tidak berisiko diterima

		Lesen berisiko akan dikeluarkan dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.	30 Hari	3	100%	4	100%	7 (100%)	Bagi permohonan lesen berisiko - permohonan lengkap diterima adalah setelah mendapat ulasan jabatan teknikal yang terlibat untuk aktiviti / jenis lesen dipohon
<b>UNIT OSC</b>	Pelan-pelan permohonan yang diluluskan akan diperakukan dalam tempoh sebagaimana berikut :	Pelan Kebenaran Merancang (Kategori A dan B) : 98 hari	98 hari	3	100%	12	100%	15 (100%)	
		Pelan Kejuruteraan : 92 hari	92 hari	2	100%	11	100%	13 (100%)	
		Pelan Bangunan : 92 hari	92 hari	4	100%	19	100%	23 (100%)	
		Pelan Lanskap : 98 hari	98 hari	2	100%	0	-	2 (100%)	

<b>BAHAGIAN PERANCANG BANDAR</b>	Memastikan semua permohonan Pelan Bangunan MDSR diberi keputusan selewat-lewatnya 92 hari bermula dari tarikh permohonan lengkap diterima			3	100%	12	100%	15 (100%)	
<b>JABATAN KEJURUTERAAN</b>				2	100%	11	100%	13 (100%)	
<b>BAHAGIAN KAWALAN BANGUNAN</b>				4	100%	19	100%	23 (100%)	
<b>BAHAGIAN LANDSKAP</b>				2	100%	0	100%	2 (100%)	
<b>JABATAN KEWANGAN</b>	Memastikan semua tuntutan pembayaran dijelaskan dalam tempoh 14 hari dari tarikh tuntutan yang lengkap diterima oleh Jabatan.	Memastikan semua tuntutan pembayaran dijelaskan dalam tempoh 14 hari dari tarikh tuntutan yang lengkap diterima oleh jabatan	100%	637	99.22%	723	100%	1360 (99.61%)	
<b>JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA</b>	Pengeluaran bil cukai taksiran dalam masa 4 minggu sebelum bermulanya penggal baharu.	Buku rekod penghantaran bil cukai taksiran penggal pertama 2023	4 minggu sebelum bermulanya penggal baharu	16638 (2,095 - POS, 14,543 – HANTAR SENDIRI)	100%	12,147 (1,834 - POS, 10,313 - HANTAR)	100%		

<b>JABATAN KESIHATAN AWAM</b>	Memastikan perkhidmatan kawalan wabak denggi kepada warga kawasan Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) melalui aktiviti semburan kabus diambil tindakan 72 jam setelah menerima arahan.	Aktiviti semburan kabus diambil tindakan 72 jam setelah menerima arahan	72 Jam	2	100%	17	100%	19 (100%)	
<b>JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT</b>	Memastikan aktiviti-aktiviti pembangunan sosial kemasyarakatan, dilaksanakan 24 kali setahun mengikut bilangan Ahli Majlis yang dilantik.	Program Gerak Mesra Johor Bersih	Januari sehingga Disember	8	33.33%	16	66.67%	24 (100%)	Program dijalankan bagi setiap zon Ahli Majlis (24 zon) sepanjang tahun 2023
<b>JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2023</b>								<b>99.95%</b>	

PENGIRAAN :  $\frac{\text{JUMLAH PERATUSAN (899.61)}}{\text{JUMLAH KESELURUHAN (900)}} \times 100\%$