

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MENGIKUT BAHAGIAN BERDASARKAN PETUNJUK PRESTASI UTAMA (KPI) SEHINGGA JUN 2015  
MAJLIS DAERAH BANDAR BARAHU

BIL.	PIAGAM PELANGGAN BERDASARKAN KRITERIA KPI	BAHAGIAN TERLIBAT	TEMPOH MASA SASARAN (BARU)	JANUARI	FEBRUARI	MAC	APRIL	MEI	JUN
1	Aduan diselesaikan dalam tempoh 7 hari bekerja	Pentadbiran dan Pengurusan Korporat	7 hari	Sebanyak 13 aduan diterima. Sebanyak 1 aduan diselesaikan menepati tempoh sasaran.	Sebanyak 16 aduan diterima. Sebanyak 3 aduan diselesaikan menepati tempoh sasaran.	Sebanyak 9 aduan diterima. Sebanyak 2 aduan diselesaikan menepati tempoh sasaran.	Sebanyak 19 aduan diterima. Tiada aduan diselesaikan menepati tempoh sasaran.	Sebanyak 16 aduan diterima. Sebanyak 1 aduan diselesaikan menepati tempoh sasaran.	Sebanyak 7 aduan diterima. Tiada aduan diselesaikan menepati tempoh sasaran.
2	Kelulusan Lesen Penjaja Kecil	Kesehatan dan Perlesenan	9 hari						
3	Kelulusan Lesen Penjaja Kecil Sementara		7 hari						
4	Kelulusan Lesen Iklan		3 hari						
5	Kelulusan Lesen Perniagaan Khas		30 hari						
6	Kelulusan Lesen Kedai Kopi dan Makanan		14 hari						
7	Kelulusan Lesen Pasar Malam		9 hari						
8	Kelulusan Lesen Anjing (Kriteria Baru)		14 hari						
9	Kelulusan Pindah Milik Pegangan	Penilaian dan Pengurusan Harta	3 hari	Sebanyak 5 permohonan pindah milik diterima dan diluluskan menepati tempoh sasaran.	Sebanyak 5 permohonan pindah milik diterima dan diluluskan menepati tempoh sasaran.	Sebanyak 3 permohonan pindah milik diterima dan diluluskan menepati tempoh sasaran.	Sebanyak 6 permohonan pindah milik diterima dan diluluskan menepati tempoh sasaran.	Sebanyak 6 permohonan pindah milik diterima dan diluluskan menepati tempoh sasaran.	Sebanyak 3 permohonan pindah milik diterima dan diluluskan menepati tempoh sasaran.
10	Permohonan Sewaan Ruangniaga		-				Sebanyak 8 permohonan diproses dan diluluskan.	Sebanyak 10 permohonan diproses dan diluluskan.	
11	Bersedia memberikan perkhidmatan yang berkesan dan cepat kepada pelanggan dalam tempoh 3 minit untuk satu transaksi di kaunter bayaran kecuali kes-kes bermasalah.	Kewangan dan Audit Dalam	3 minit						
12	Pembayaran Semua Bil, Invois serta Pesanan Kerajaan.	Kewangan dan Audit Dalam	14 hari						
13	Kelulusan Permit Bangunan Sementara	Kejuruteraan - Bangunan	30 hari						
14	Kelulusan Pelan Pindaan / Tambahan Bangunan		30 hari						
15	Pelan Bangunan (Kriteria baru)		-						
16	Pelan Landskap, Penomboran Rumah Dan Penamaan Taman Dan Jalan (Kriteria baru)	Perancangan dan Bangunan	-						
17	Kandungan Laman Web/Portal dikemaskini dalam tempoh tidak melebihi 30 hari.	Teknikal Khas dan ICT	30 hari	Sebanyak 50 kandungan dimuatnaik dan dikemaskini menepati tempoh sasaran.	Sebanyak 41 kandungan dimuatnaik dan dikemaskini menepati tempoh sasaran.	Sebanyak 26 kandungan dimuatnaik dan dikemaskini menepati tempoh sasaran.	Sebanyak 22 kandungan dimuatnaik dan dikemaskini menepati tempoh sasaran.	Sebanyak 13 kandungan dimuatnaik dan dikemaskini menepati tempoh sasaran.	Sebanyak 36 kandungan dimuatnaik dan dikemaskini menepati tempoh sasaran.
18	Layanan atas talian (Pos Online) dikira berdasarkan kekerapan transaksi diterima tempoh dalam 30/31 hari.		30/31 hari	Sebanyak 2 transaksi online diterima dalam tempoh 31 hari.	Sebanyak 28 transaksi online diterima dalam tempoh 28 hari.	Sebanyak 8 transaksi online diterima dalam tempoh 31 hari.	Sebanyak 5 transaksi online diterima dalam tempoh 30 hari.	Sebanyak 1 transaksi online diterima dalam tempoh 31 hari.	Sebanyak 1 transaksi online diterima dalam tempoh 30 hari.

BIL.	PIAGAM PELANGGAN BERDASARKAN KRITERIA KPI	BAHAGIAN TERLIBAT	TEMPOH MASA SASARAN (BARU)	JANUARI	FEBRUARI	MAR	APRIL	MEI	JUN
19	Pelan Kebenaran Merancang	Unit Pusat Setempat (OSC)	108 hari	Tiada permohonan diterima.	Tiada permohonan diterima.	Tiada permohonan diterima.	Tiada permohonan diterima.	Tiada permohonan diterima.	Sebanyak 1 permohonan masuk diterima bagi bulan ini. Sebanyak 1 permohonan diluluskan menepati tempoh sasaran.
20	Pelan Bangunan	Unit Pusat Setempat (OSC)	69 hari	Sebanyak 5 permohonan masuk diterima. Sebanyak 4 permohonan diluluskan menepati tempoh sasaran. Sebanyak 1 permohonan diluluskan tidak menepati tempoh sasaran.	Sebanyak 3 permohonan masuk diterima dan diluluskan menepati tempoh sasaran.	Tiada permohonan diterima.	Sebanyak 4 permohonan masuk diterima dan diluluskan menepati tempoh sasaran.	Tiada permohonan diterima.	Sebanyak 6 permohonan masuk diterima. Sebanyak 2 permohonan diproses dan diluluskan menepati tempoh sasaran.
21	Pelan Kejuruteraan		80 hari	Tiada permohonan diterima.	Tiada permohonan diterima.	Tiada permohonan diterima.	Sebanyak 1 permohonan masuk diterima.	Sebanyak 1 permohonan masuk diterima. Sebanyak 1 permohonan diproses dan diluluskan menepati tempoh sasaran.	Sebanyak 1 permohonan masuk diterima.
22	Permohonan Serentak (KM +PB, KT & RD)		108 hari	Tiada permohonan diterima.	Tiada permohonan diterima.	Tiada permohonan diterima.	Tiada permohonan diterima bagi bulan ini.	Tiada permohonan diterima bagi bulan ini.	Sebanyak 1 permohonan masuk diterima.
23	CFO / CCC		-	Tiada permohonan diterima.	Tiada permohonan diterima.	Tiada permohonan diterima.	Tiada permohonan diterima.	Tiada permohonan diterima.	Tiada permohonan diterima.
24	Penyelenggaraan Infrastruktur - Jalan	Kejuruteraan, Projek dan Penyelenggaraan	51 hari						
25	Penyelenggaraan Infrastruktur - Longkang		90 hari						
26	Penyelenggaraan Bangunan	Kejuruteraan, Projek dan Penyelenggaraan	14 hari						
27	Kemudahan Awam		14 hari						

Petunjuk :



- Tiada permohonan diterima bermaksud tiada permohonan diterima untuk bulan tersebut.

- Tiada maklumbalas diterima daripada Bahagian untuk bulan tersebut.

Disediakan oleh :  
Unit Teknologi Maklumat / ePBT,  
Majlis Daerah Bandar Baharu,  
Serdang, Kedah.

Tarikh Kemas kini : 20 Julai 2015