

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MENGIKUT BAHAGIAN BAGI TAHUN 2016
MAJLIS DAERAH BANDAR BAHARU
09800 SERDANG, KEDAH.

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	BAHAGIAN/ UNIT	JENIS DATA	BIL. / PERATUS	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OCT	NOV	DIS	PENCAPAIAN KESELURUHAN (%)			
																	Jum. Capai Piagam	Jum. Data Piagam Pelanggan		
1	Sentiasa bersedia memberikan layanan terhadap sebarang permasalahan dengan segera, mesra dan bersopan.	Pentadbiran	Data Aduan	Bil.	0/3	10/15	5/10	7/13	7/7	2/3	4/5	6/9	1/3	2/4	8/15	7/11	59	98		
				%	0	67	50	54	100	67	80	67	33	50	53	64	60			
		Kesihatan	Data Lesen	Bil.	53	101	60	55	106	60	98	33	14	11	135	95	821	821.00		
				%	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100			
		OSC																		
		Kewangan	Layanan kaunter penerimaan	Bil.	2260	1088	767	685	439	366	323	664	371	505	826	527	8821	8821		
			Kaunter bergerak	Bil.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
		Perancang																		
		Penilaian																		
		Kejuruteraan																		
Teknologi Maklumat / ePBT	Laman Web / Portal	Bil.	-	1/1	1/1	6/6	3/3	4/4	2/2	4/4	-	2/2	-	-	23	23				
		%	-	100	100	100	100	100	100	100	-	100	-	-	100.00					
2	Sentiasa berusaha dan mempertingkatkan kualiti perkhidmatan yang menjadi teras MDBB.	Pentadbiran	HRMIS (Data Profil Perkhidmatan)	%	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
			HRMIS (Data Rekod Peribadi)	%	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
		Kesihatan	Penyelesaian Aduan Kemudahan Awam	Bil.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
				%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		Perundangan & Penguatkuasaan	Penyelesaian Aduan Penguatkuasaan	Bil.	0/2	2/2	0/2	3/3	1/3	1/1	4/4	1/1	1/1	2/2	1/1	1/1	17	23		
%	0			100	0	100	33	100	100	100	100	100	100	100	74					

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	BAHAGIAN/ UNIT	JENIS DATA	BIL. / PERATUS	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OCT	NOV	DIS	PENCAPAIAN KESELURUHAN (%)			
																	Jum. Capai Piagam	Jum. Data Piagam Pelanggan		
2	Sentiasa berusaha dan mempertingkatkan kualiti perkhidmatan yang menjadi teras MDBB.	Perundangan & Penguatkuasaan	Notis / Kompaun Dikeluarkan	Bil.	-	-	30/30	2/2	3/3	11/11	-	3/3	4/4	4/4	2/2	1/1	60	60		
		OSC	Bil. Permohonan Yang Masuk	Bil.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		Kewangan	Pembayaran Bil, Invois dan Pesanan Kerajaan	Bil.	49	15	47	30	34	54	26	25	31	41	47	40	439	439		
			Layanan atas talian (CIMB Clicks)	Bil.	32	16	20	15	2	6	6	24	14	9	0	5	149	149		
		Kejuruteraan - Bangunan	Kelulusan Kerja-Kerja Kecil Bangunan	Bil.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
				%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
			Kelulusan Permit Bangunan Sementara	Bil.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1/1	0/1	4/4	-	5	6	
				%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100	0	100	-	83		
		Penilaian																		
		Kejuruteraan																		
		Teknologi Maklumat / ePBT	eADUAN + ePBT	Bil.	0/3	10/15	5/10	7/13	7/7	2/3	4/5	6/9	1/3	2/4	8/15	7/11	59	98		
%	0			67	50	54	100	67	80	67	33	50	53	64	60					
3	Sentiasa memastikan pembangunan membabitkan projek kerajaan dan inisiatif swasta / individu dipantau melalui peraturan dan kawalan yang teratur dan berkesan.	Pentadbiran																		
		Kesihatan	Permohonan Pelan Yang Disokong	Bil.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
				%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		OSC	Kelulusan Kebenaran Merancang	Bil.	4/4	1/1	2/2	1/1	2/2	2/2	-	-	-	-	-	1/1	13	13		
				%	100	100	100	100	100	100	-	-	-	-	-	100	100			
			Kelulusan Secara Serentak KM	Bil.	1/1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	
%	100			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100				
Kewangan																				

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	BAHAGIAN/ UNIT	JENIS DATA	BIL. / PERATUS	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OCT	NOV	DIS	PENCAPAIAN KESELURUHAN (%)			
																	Jum. Capai Piagam	Jum. Data Piagam Pelanggan		
4	Sentiasa mengutamakan aspek kesejahteraan hidup rakyat.	Pentadbiran																		
		Kesihatan	Program Gotong- Royong	Bil.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
				%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Kesihatan	Kawalan Vektor (Fogging/ULV)	Bil.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
				%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		OSC																		
		Kewangan																		
		Perancang	Program / Aktiviti JPP	Bil.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
				%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Penilaian																		
		Kejuruteraan																		
Teknologi Maklumat / ePBT	Layanan Atas talian (Pos Online)	Bil.	10	8	6	-	1	1	2	5	10	3	-	1	47	47				