

**LAPORAN PRESTASI PENCAPAIAN PELANGGAN**

**PEJABAT YANG DIPERTUA**

**BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2017**

**SEKSYEN PERUNDANGAN DAN PENDAKWAAN**

**a. Penyediaan Dokumen Saman**

PERATURAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
Memastikan penyediaan dokumen saman dibuat sekurang-kurangnya 90% daripada jumlah penerimaan fail dalam tempoh sebulan.	118	100%	0	0%	118

**b. Penyediaan Dokumen Perjanjian**

PERATURAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
Memastikan sekurang-kurangnya 80% penyediaan perjanjian disediakan dalam tempoh 45 hari daripada jumlah penerimaan permohonan dari jabatan pengguna.	3095	77%	914	23%	4012

**SEKSYEN PERHUBUNGAN AWAM**

<b>PERATURAN</b>	<b>MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN</b>		<b>TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN</b>		<b>JUMLAH PERKHIDMATAN</b>
	<b>JUMLAH MENEPATI STANDARD</b>	<b>% MENEPATI STANDARD</b>	<b>JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD</b>	<b>% TIDAK MENEPATI STANDARD</b>	
Memastikan semua aduan diberi maklumbalas dalam tempoh 3 hari bekerja	4563	95%	208	5%	4771

LAPORAN PRESTASI PENCAPAIAN PELANGGAN

JABATAN PERBENDAHARAAN

BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2017

JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
Bayaran kepada pembekal dalam tempoh 7 hari dengan syarat dokumen lengkap diterima.					
Proses kelulusan pendaftaran pembekal baru dalam tempoh 1 jam.					
Pengeluaran pesanan tempatan dalam tempoh 2 hari bekerja.					
Memastikan maklumat berkaitan dengan letak kereta dikeluarkan dalam tempoh 5 minit.					
Memberi perkhidmatan pencucian dan pembersihan ke atas gerai-gerai Majlis 1 bulan sekali.					
Mengeluarkan notis tunggakan sewaan gerai/premis MPK kepada penyewa untuk dibayar dalam					

tempoh 7 hari.					
Menyalurkan aduan kerosakan gerai/premis MPK kepada Bahagian Penyelenggaraan dalam tempoh 2 hari untuk tindakan pembaikan.					

LAPORAN PRESTASI PENCAPAIAN PELANGGAN

JABATAN KEJURUTERAAN

BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2017

UNIT PROJEK

PERATURAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
Memastikan senarai harga tawaran yang dikemukakan oleh kontraktor dipamerkan di papan kenyataan 2 hari selepas tarikh tutup.	12	100%	0	0%	12
Memastikan surat setuju terima kontrak dikeluarkan dalam tempoh 2 hari bagi kerja kontrak selepas keputusan jawatankuasa pemilihan diperolehi.	12	100%	0	100%	12
Memastikan setiap aduan kerosakan kenderaan/jentera (BP 7) yang diterima diperiksa dan dibuat pengesahan kerosakan dalam tempoh 30 minit selepas aduan diterima.	971	98%	18	2%	989
Memastikan setiap aduan kerosakan	285	100%	0	0%	285

mesin kecil yang diterima diperiksa dan dibuat pengesahan kerosakan dalam tempoh 15 minit selepas aduan diterima.					
---	--	--	--	--	--

### BAHAGIAN MEKANIKAL DAN PENGANGKUTAN

PERATURAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
Memastikan setiap aduan kerosakan Sistem Hawa Dingin yang diterima diperiksa dan dibuat pengesahan kerosakan dalam tempoh 2 jam selepas aduan diterima.	336	100%	0	0%	336
Menguruskan permohonan kenderaan keluar daerah (BP 1) dalam tempoh 2 hari selepas permohonan diterima.	401	98%	54	12%	455
Memastikan setiap aduan kerosakan kenderaan/jentera (BP 7) yang diterima diperiksa dan dibuat pengesahan kerosakan dalam tempoh 30 minit selepas aduan	971	98%	18	2%	989

diterima.					
Memastikan setiap aduan kerosakan mesin kecil yang diterima diperiksa dan dibuat pengesahan kerosakan dalam tempoh 15 minit selepas aduan diterima.	285	100%	0	0%	285

LAPORAN PRESTASI PENCAPAIAN PELANGGAN

JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN

BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2017

BAHAGIAN KAWALAN PEMBANGUNAN

1. Permohonan Kebenaran Merancang

PERATURAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
Memproses permohonan kebenaran merancang dalam tempoh 30 hari bekerja dengan syarat dokumen lengkap diterima.	236	100%	0	0%	236

2. Permohonan Kelulusan Pra Hitungan

PERATURAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
Memproses kelulusan pra hitungan dalam tempoh 30 hari bekerja dengan syarat dokumen lengkap diterima.	122	100%	0	0%	122

3. Permohonan Tukar Syarat Dasar, Pecah Sempadan, Pecah Bahagian dan Cantuman Tanah



PERATURAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
Memproses Permohonan Tukar Syarat Dasar, Pecah Sempadan, Pecah Bahagian dan Cantuman Tanah Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Dengan Syarat Dokumen Lengkap Diterima	184	100%	0	0%	184

#### BAHAGIAN BANGUNAN

##### 1. Permohonan kepada Seksyen Pusat Setempat bagi pelan bangunan

PERATURAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
Memproses dan memberi maklumbalas permohonan kepada Seksyen Pusat Setempat (OSC) bagi pelan bangunan dalam tempoh 21 hari bekerja.	95	100%	0%	0%	95

##### 2. Permohonan kelulusan pindaan dan tambahan bangunan

PERATURAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
Memproses dan mengeluarkan maklumbalas permohonan kelulusan pelan pindaan dan tambahan bangunan dalam tempoh 21 hari bekerja.	45	100%	0	0%	45

### 3. Permohonan kelulusan pelan pembinaan tanpa kelulusan

PERATURAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
Memproses dan mengeluarkan maklumbalas permohonan kelulusan pelan pembinaan tanpa kelulusan dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	138	100%	0	0%	138

**4. Permohonan Kelulusan Pelan Pembinaan Mudah Perniagaan**

PERATURAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
Memproses permohonan kelulusan pelan pindaan mudah perniagaan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	45	100%	0	0%	45

**5. Permohonan Kelulusan Pelan Pindaan Serta-merta bagi kediaman**

PERATURAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
Memproses permohonan kelulusan pelan pindaan serta merta bagi kediaman dalam tempoh 1 jam dari penerimaan permohonan yang lengkap.	472	100%	0	0%	472

**6. Permohonan Kelulusan Pelan Lakar Untuk Perniagaan**

PERATURAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
Memproses permohonan kelulusan pelan lakar untuk perniagaan dalam tempoh 1 jam dari penerimaan permohonan yang lengkap.	150	100%	0	0%	150

**7. Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan Sementara**

PERATURAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
Memproses dan mengeluarkan maklum balas permohonan kelulusan pelan bangunan sementara dalam tempoh 21 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	27	100%	0	0%	27

## BAHAGIAN PEMBANGUNAN LESTARI

### 1. Permohonan Tapak Papan Iklan

PERATURAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
Memproses sekurang-kurangnya 80% permohonan tapak papan iklan luar premis dalam tempoh 21 hari bekerja.	128	100%	0	0%	128

### 2. Permohonan tanah

PERATURAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
Menyediakan sekurang-kurangnya ulasan permohonan individu/agensi dari Pejabat Daerah dan Tanah dalam tempoh 5 hari bekerja.	946	100%	0	0%	946

**3. Jualan CD RTD Kuantan**

PERATURAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
Memastikan maklumat Rancangan Pemaju dan Pelan Asas Digital yang diperlukan oleh pelanggan disediakan dalam tempoh 30 minit.	96	100%	0	0%	96

**4. Permohonan Tempat Meletak Kenderaan**

PERATURAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
Menyediakan ulasan permohonan tempat meletak kenderaan dalam tempoh 24 jam.	106	100%	0	0%	106

**LAPORAN PRESTASI PENCAPAIAN PELANGGAN**  
**JABATAN PEMBANGUNAN PERNIAGAAN DAN PELESENAN**  
**BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2017**

**BAHAGIAN PELESENAN**

PERATURAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
Memproses permohonan lesen premis/iklan yang lengkap dalam tempoh 7 hari bekerja bagi perniagaan yang berisiko.	487	100%	0	0%	487
Memproses permohonan lesen premis/iklan yang tidak berisiko dalam tempoh 10 minit.	216	100%	0	0%	216
Memproses permohonan permit pemasangan banting dan sepanduk dalam tempoh 10 minit.	845	100%	0	0%	845
Memproses permohonan lesen anjing dalam tempoh 10 minit.	1494	100%	0	0%	1494
Memproses pengeluaran kad kesihatan dalam tempoh 15 minit.	3117	100%	0	0%	3117

Memproses permohonan permit kakilima dan ruang legar dalam tempoh 10 minit.	248	100%	0	0%	248
---	-----	------	---	----	-----

#### BAHAGIAN PENJAJA

PERATURAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
Memproses permohonan lesen penjaja dalam tempoh 1 hari bekerja bagi pusat jaja statik MPK, penjaja beredar dan pasar lambak/tani.	83	100%	0	0%	83
Memproses permohonan lesen penjaja dalam tempoh 21 hari bekerja bagi permohonan di atas tanah status tidak jelas.	50	100%	0	0%	50
Memproses permit sementara penjaja bagi jualan buah bermusim, jualan ubat dan pasar terbuka diuruskan dalam tempoh 1 hari bekerja.	28	100%	0	0%	28



**LAPORAN PRESTASI PENCAPAIAN PELANGGAN**  
**JABATAN PEMBANGUNAN KOMUNITI DAN PELANCONGAN**  
**BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2017**

PERATURAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
Mengadakan program pembangunan sukan sekurang-kurangnya 10 kali setahun.					
Memastikan penyelenggaraan venue sukan dilaksanakan 12 kali setahun.					
Mengadakan program sukan secara kerjasama sekurang-kurangnya 4 kali setahun.					
Memastikan setiap Jawatankuasa penduduk Jawatankuasa perwakilan penduduk/Local Agenda 21 mengadakan mensyuarat 6 kali setahun.					
Mengadakan lawatan dan semakan penerima Bantuan Pembasmian Kemiskinan Bandar					

(PPKB) setiap 2 kali setahun.					
Penambahan 1 produk pelancongan setahun.					
Mengkaji semula pakej pelancongan setiap 6 bulan.					
Menyediakan sekurang-kurangnya 1 pakej pelancongan baru setiap 3 bulan setahun.					
Perjumpaan dan perbincangan bersama Tourism Player setiap 4 bulan bagi mempromosikan produk-produk pelancongan Majlis Perbandaran Kuantan.					
Menganjurkan aktiviti-aktiviti pelancongan dengan anjuran bersama agensi luar sekurang-kurangnya 5 kali setahun.					
Mengadakan aktiviti promosi sekurang-kurangnya 2 kali sebulan.					

**LAPORAN PRESTASI PENCAPAIAN PELANGGAN**

**JABATAN PENILAIAN**

**BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2017**

**a. Bantahan**

PERATURAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
Semua pemilik harta diberikan notis pindaan senarai nilai dalam tempoh 30 hari bagi membuat bantahan sebelum pindaan senarai nilai dikuatkuasakan.	4431	100%	0	0%	4431

**b. Pulangan Balik Cukai**

PERATURAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
Permohonan pulangan balik cukai akan diproses dan dimaklumkan penerimaan dalam tempoh 7 hari bekerja.	738	100%	0	0%	783

**c. Perubahan Maklumat Pegangan Harta**

PERATURAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
Setiap perubahan maklumat pemilikan harta (Borang 1) diselesaikan dalam tempoh 1 hari.	5188	100%	0	0%	5188

**d. Pembersihan**

PERATURAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
Membuat perkhidmatan pembersihan ke atas bangunan pejabat Majlis setiap hari bekerja.	24	100%	0	0%	24

f. Aduan

PERATURAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
Menyalurkan aduan kerosakan harta Majlis kepada Bahagian Penyelenggaraan dalam tempoh 2 hari bekerja selepas menerima aduan untuk tindakan pembaikan.	8	100%	0	0%	8

LAPORAN PRESTASI PENCAPAIAN PELANGGAN

JABATAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN

BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2017

BAHAGIAN KESIHATAN PERSEKITARAN

PERATURAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
Mengadakan pemeriksaan premis makanan sejumlah 400 premis setahun di kawasan Pusat Bandar.					
Melaksanakan kerja-kerja kawalan vektor mengikut jadual seperti ditetapkan. <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengasapan nyamuk (fogging) 3 kali sebulan di kawasan yang dijadualkan.</li> <li>b. Kawalan lalat di tong sampah umum/kawasan bandar setiap hari.</li> <li>c. Kawalan tikus di pusat bandar (malam) operasi 2 kali seminggu</li> </ul>					

Melaksanakan kerja-kerja pembersihan semak samun 1 kali setiap bulan bagi kawasan pusat bandar dan 3 bulan sekali bagi kawasan pinggir bandar.					
Memastikan tandas-tandas awam dibersihkan sekurang-kurangnya 2 kali sehari dan kekerapan ditambah dalam keadaan perlu.					

#### BAHAGIAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN

PERATURAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
Memastikan proses tempahan dewan dan kemudahan diuruskan 1 hari sebelum penggunaan.					
Menyediakan peralatan perkhemahan di Pusat Rekreasi Air Balok dalam tempoh 1 jam sebelum penggunaan.					
Memastikan kawasan perkhidmatan Gambang lebih cantik dan indah.					
Menyelaraskan aduan di kawasan					

Perhentian Gambang dalam masa 3 hari dan memastikan pelanggan berpuashati dengan perkhidmatan diberi.					
--	--	--	--	--	--



LAPORAN PRESTASI PENCAPAIAN PELANGGAN

JABATAN LANDSKAP

BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2017

a. Permohonan tempahan sewa pasu/hiasan

PERATURAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
Menyiapkan hasil kerja hiasan yang dilaksanakan memenuhi kehendak tempoh satu (1) jam sebelum acara/majlis.	131	0%	0	0%	131

b. Pengurusan kerja-kerja kontrak penyelenggaraan pokok renek serta kerja-kerja berkaitan

PERATURAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
Menyemak kerja-kerja yang dilaksanakan di zon kontrak mengikut kekerapan pusingan kerja serta mematuhi spesifikasi kerja setiap bulan.	12	100%	0	0%	12

**c. Permohonan kelulusan pelan landskap**

PERATURAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
Memastikan permohonan kelulusan pelan landskap yang lengkap di buat keputusan dalam tempoh dua puluh satu (21) hari bekerja bermula tarikh terima permohonan dari Seksyen Pusat Setempat (OSC) sehingga tarikh surat pemakluman keputusan pelan landskap dikeluarkan kepada pemohon oleh Seksyen Pusat Setempat (OSC).	82	100%	0	0%	82

**d. Penyediaan Pelan Landskap**

PERATURAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
Memastikan pelan disiapkan dalam masa selewat-lewatnya 34 hari bekerja.	13	100%	0	0%	13

**e. Proses kerja pengurusan aduan pokok**

PERATURAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
Memastikan sekurang-kurangnya 80% aduan pokok di ambil tindakan dalam tempoh 14 hari bekerja bermula dari tarikh terimaan permohonan berdasarkan kepada kemampuan perkhidmatan dan melibatkan pokok-pokok yang ditanam oleh Majlis sahaja.	601	99%	6	1%	607

**f. Penanaman pokok**

PERATURAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
Menyediakan sekurang-kurangnya 5 projek penanaman setahun.	12	100%	0	0%	12