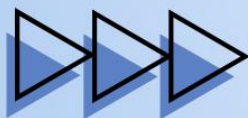




LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

MAJLIS BANDARAYA KUANTAN

2020



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2020**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
1.	Memproses Permohonan lesen permit /iklan tidak berisiko dalam masa 10 minit	828	100%	-	-	828
2.	Memproses kelulusan pelan serta merta dalam tempoh 1 jam bekerjadari tarikh permohonan lengkap diterima	425	100%	-	-	425
3.	Proses pembayaran kepada pembekal dalam tempoh 7 hari bekerja dengan syarat dokumen lengkap diterima	2305	99%	22	1%	2327
4.	Proses permohonan permit penutupan jalan dalam tempoh 10minit	30	100%	-	-	30
5.	Memastikan aduan awam yang diterima diberi maklumbalas dalam tempoh 7 hari bekerja	2507	84.2%	469	14%	2967
6.	Memastikan kompaun yang dirujuk ke jabatan Penguatkuasa dan Keselamatan diselesaikan dalam tempoh 10 minit	843	100%	-	-	843
7.	Permohonan pindah milik Harta/Pegangan diproses dalam tempoh 1 hari bekerja	6104	100%	-	-	6104
8.	Memastikan permohonan penyelesaian luar Mahkamah bagi kes-kes saman jabatan dapat diselesaikan dalam tempoh 10minit	971	100%	-	-	971
9.	Memastikan semua urusan menandatangani perjanjian di kaunter antara MBK dengan pihak kedua dilaksanakan dalam tempoh 15 minit	1481	100%	-	-	1481
% PENCAPAIAN KESELURUHAN		15494	97%	491	3%	15976