

**PRESTASI PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH BERA
OGOS 2024**

| Bil. | Piagam Pelanggan | Bil. Proses Kerja Direkodkan | Bil. Proses Kerja Mematuhi Piagam Pelanggan | Peratus Pencapaian % |
|------|---|--|---|----------------------|
| 1 | Keputusan permohonan cuti rehat dalam sistem HRMIS diluluskan dalam tempoh tujuh (7) hari dari tarikh permohonan. | 117 | 117 | 100% |
| 2 | Permohonan kursus yang lengkap dikemukakan kepada penganjur satu(1) minggu sebelum tarikh akhir yang ditetapkan. | 15 | 15 | 100% |
| 3 | Permohonan tempahan kenderaan diluluskan pada hari yang sama. | 101 | 101 | 100% |
| 4 | Memproses dokumen persaraan kakitangan yang lengkap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja. | 0 | 0 | - |
| 5 | Menguatkuasakan semua peruntukan undang-undang dan peraturan yang digunapakai oleh Majlis Daerah Bera pada setiap masa. | Menguatkuasakan peruntukan undang-undang dan peraturan yang digunapakai oleh MDB dan perubahan/pindaan dari semasa ke semasa | | - |

| Bil. | Piagam Pelanggan | Bil. Proses Kerja Direkodkan | Bil. Proses Kerja Mematuhi Piagam Pelanggan | Peratus Pencapaian % |
|------|--|------------------------------|---|----------------------|
| 6 | Pemeriksaan untuk siasatan kes aduan awam dijalankan di lokasi terlibat dalam tempoh lima (5) hari bekerja. | 3 | 3 | 100% |
| 7 | Surat maklum balas aduan awam dijawab dalam tempoh dua (2) hari selepas kes disiasat. | 3 | 3 | 100% |
| 8 | Proses penyelesaian permohonan bayaran kompaun dalam tempoh 15 minit. | 46 | 46 | 100% |
| 9 | Proses penyelesaian permohonan tuntutan barang sitaan dalam tempoh 30 minit. | 0 | 0 | - |
| 10 | Memberi ulasan proses kelulusan permohonan lesen berisiko tinggi dalam tempoh dua (2) hari. | 14 | 14 | 100% |
| 11 | Memberi maklum balas ulasan permohonan bayaran balik deposit dalam tempoh satu (1) hari. | 2 | 2 | 100% |
| 12 | Semua masalah sistem diselesaikan dalam masa tiga (3) hari bekerja. | 10 | 10 | 100% |
| 13 | Mengenalpasti dan memberi maklum balas aduan masalah perkakasan dan perisian komputer dalam tempoh 24 jam bekerja. | 47 | 47 | 100% |

| Bil. | Piagam Pelanggan | Bil. Proses Kerja Direkodkan | Bil. Proses Kerja Mematuhi Piagam Pelanggan | Peratus Pencapaian % |
|------|--|------------------------------|---|----------------------|
| 14 | Memastikan penyelenggaraan komputer dan sistem aplikasi dibuat setiap satu (1) bulan. | 6 | 6 | 100% |
| 15 | Menyediakan perkhidmatan kaunter yang mesra, cekap dan berkualiti bagi membolehkan proses kutipan diselesaikan dalam tempoh 5 minit bagi satu transaksi. | 3563 | 3563 | 100% |
| 16 | Memastikan tuntutan pembayaran dilaksanakan tidak lewat daripada 7 hari bekerja setelah menerima dokumen yang lengkap. | 134 | 134 | 100% |
| 17 | Menyediakan dan menyerahkan pesanan kerajaan selewat-lewatnya 3 hari bekerja setelah dokumen lengkap diterima. | 52 | 52 | 100% |
| 18 | Memastikan pengesahan maklumat cukai taksiran dibuat dalam tempoh 3 hari selepas bayaran dan maklumat lengkap diterima oleh jabatan | 4 | 4 | 100% |
| 19 | Memastikan setiap perubahan pemilik dan harta akan direkodkan dalam tempoh 3 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima. | 25 | 25 | 100% |
| 20 | Permohonan tukar alamat surat menyurat yang dikemukakan di kaunter Jabatan Penilaian dan Pengurusan Harta akan diproses dalam masa 1 hari bekerja. | 6 | 6 | 100% |
| | | | | |

| Bil. | Piagam Pelanggan | Bil. Proses Kerja Direkodkan | Bil. Proses Kerja Mematuhi Piagam Pelanggan | Peratus Pencapaian % |
|------|--|------------------------------|---|----------------------|
| 21 | Pengeluaran surat tawaran sewa dalam tempoh 7 hari bekerja selepas keputusan temuduga gerai / pasar. | 0 | 0 | - |
| 22 | Penyediaan dokumen perjanjian sewaan akan diuruskan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh Perjanjian Sewaan ditandatangani oleh penyewa. | 0 | 0 | - |
| 23 | Tuntutan bayaran kerja daripada pihak kontraktor akan dikemukakan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja melalui surat/ memo kepada pejabat pembayar setelah dokumen yang lengkap diterima selepas pengesahan minit kelulusan bayaran daripada pegawai inden di Bahagian Kejuruteraan seperti terkandung di dalam syarat-syarat kontrak. | 3 | 3 | 100% |
| 24 | Bahagian Kejuruteraan akan memaklumkan kepada kontraktor melalui surat supaya menuntut pemulangan wang jaminan pelaksanaan dalam tempoh tiga puluh (30) hari selepas tarikh akhir tanggungan kecacatan tamat. Tuntutan pemulangan wang Jaminan pelaksanaan akan dikemukakan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja kepada pihak pejabat pembayar melalui surat/ memo setelah segala kecacatan dibaiki (sekiranya ada) dan dokumen yang lengkap diterima di Bahagian Kejuruteraan seperti terkandung di dalam syarat-syarat kontrak. | 1 | 1 | 100% |
| 25 | Aduan awam akan disiasat dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dan maklum balas akan dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh dua (2) hari bekerja. | 5 | 5 | 100% |
| 26 | Pemasangan dan penghantaran barangan yang disewa akan dibuat satu (1) hari sebelum tarikh penggunaan. | 5 | 5 | 100% |
| 27 | Semua maklum balas dan ulasan akan diberi kepada pemohon dalam tempoh tujuh (7) hari dari tarikh permohonan diterima. | 1 | 1 | 100% |

| Bil. | Piagam Pelanggan | Bil. Proses Kerja Direkodkan | Bil. Proses Kerja Mematuhi Piagam Pelanggan | Peratus Pencapaian % |
|------|---|------------------------------|---|----------------------|
| 28 | Proses permohonan pelan-pelan perancangan diselesaikan dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan diterima. | - | - | - |
| 29 | Memberi keputusan permohonan pelan bangunan tambahan dan pindaan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan di terima dengan syarat semua dokumen yang dikemukakan adalah lengkap. | 3 | 3 | 100% |
| 30 | Mengeluarkan dokumen kelulusan penuh kebenaran merancang kepada permohonan dalam tempoh maksima 99 hari bekerja bermula dari tarikh permohonan lengkap diterima. | 2 | 2 | 100% |
| 31 | Pelan pra-perhitungan bagi permohonan pelan pecah bahagian, pecah sempadan dan cantuman tanah dikeluarkan kepada pemohon dalam tempoh 14 hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima. | 3 | 3 | 100% |
| 32 | Ulasan berkaitan perancangan yang diperlukan agensi dikeluarkan kepada pemohon dalam tempoh 21 hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima. | 31 | 31 | 100% |
| 33 | Menerima, memproses dan mengemukakan kelulusan Permohonan Pelan Landskap dalam tempoh 60 hari. | 2 | 2 | 100% |
| 34 | Menerima, memproses dan meluluskan permohonan hiasan pentas dalam tempoh tiga (3) hari bekerja. | 4 | 4 | 100% |

| Bil. | Piagam Pelanggan | Bil. Proses Kerja Direkodkan | Bil. Proses Kerja Mematuhi Piagam Pelanggan | Peratus Pencapaian % |
|------|---|------------------------------|---|----------------------|
| 35 | Menerima, memproses dan memberi maklumbalas setiap permohonan penebangan pokok dalam tempoh lima (5) hari bekerja. | 4 | 4 | 100% |
| 36 | Menerima, memproses dan memberi maklumbalas setiap aduan awam dalam tempoh lima (5) hari bekerja | 2 | 2 | 100% |
| 37 | Menjalankan pemeriksaan dan penggredan premis makanan dua (2) kali setahun di semua premis makanan di dalam kawasan operasi Majlis Daerah Bera bagi memastikan tahap kebersihan premis dan pengendali makanan di dalam keadaan memuaskan. | 27 | 27 | 100% |
| 38 | Menjalankan pemeriksaan dan penarafan bintang tandas awam di dalam kawasan operasi Majlis Daerah Bera bagi memastikan kesemuanya mencapai penarafan 3 bintang dan ke atas. | 15 | 15 | 100% |
| 39 | Memastikan kad pengendali makanan dikeluarkan dalam masa 5 minit setelah permohonan yang lengkap diterima. | 118 | 118 | 100% |
| 40 | Memastikan aduan awam disiasat dan diambil tindakan dalam tempoh 5 hari dari aduan diterima di dalam waktu bekerja. | 3 | 3 | 100% |
| 41 | Menjalankan siasatan aduan kacau ganggu berkaitan anjing liar dalam tempoh 5 hari dari aduan diterima di dalam hari bekerja. | 25 | 25 | 100% |

| Bil. | Piagam Pelanggan | Bil. Proses Kerja Direkodkan | Bil. Proses Kerja Mematuhi Piagam Pelanggan | Peratus Pencapaian % |
|------|--|------------------------------|---|----------------------|
| 42 | Menjalankan tindakan bantuan kawalan kes demam denggi di dalam kawasan operasi Majlis Daerah Bera yang dinofitikasikan oleh Pejabat Kesihatan Daerah Bera dalam tempoh 24 jam. | 0 | 0 | - |
| 43 | Memberi perkhidmatan pengurusan sisa pepejal dan pembersihan awam di dalam kawasan operasi Majlis Daerah Bera dalam tempoh 1 bulan selepas CCC dikeluarkan. | 0 | 0 | - |
| 44 | Memastikan lesen anjing dikeluarkan pada hari yang sama setelah permohonan yang lengkap diterima. | 5 | 5 | 100% |
| 45 | Proses kelulusan lesen premis perniagaan dan papan iklan tidak berisiko dan memaklumkan keputusan dengan kadar segera atau dalam tempoh 1 hari dari tarikh permohonan diterima dengan syarat semua dokumen adalah lengkap. | 10 | 10 | 100% |
| 46 | Memproses permohonan lesen pekan sehari, pasar malam dan pasar Tani dan memaklumkan keputusan dengan kadar segera atau dalam tempoh 1 (satu) hari dari tarikh permohonan di terima dengan semua dokumen lengkap. | 9 | 9 | 100% |
| 47 | Memproses permohonan pembaharuan lesen premis perniagaan dan papan iklan dalam tempoh 10 minit. | 23 | 23 | 100% |
| 48 | Memproses permohonan lesen membuka tempat hiburan dan lesen hiburan serta lesen berisiko tinggi dan memaklumkan keputusan dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan dengan semua dokumen lengkap.. | 5 | 5 | 100% |
| 49 | Memproses permohonan permit bunting / sepanduk, permit sementara (kaki lima, tempat awam, meja luar premis, pekan sehari dan pasar malam dan memaklumkan keputusan dalam tempoh 1 (satu) hari dari tarikh permohonan di terima dengan syarat semua dokumen lengkap. | 107 | 107 | 100% |

| Bil. | Piagam Pelanggan | Bil. Proses Kerja Direkodkan | Bil. Proses Kerja Mematuhi Piagam Pelanggan | Peratus Pencapaian % |
|------|--|------------------------------|---|----------------------|
| 50 | Menerima dan memproses permohonan cadangan pemajuan dalam tempoh 2 hari bekerja dari tarikh terima permohonan lengkap. | 17 | 17 | 100% |
| 51 | Mengadakan mesyuarat jawatankuasa pusat setempat (OSC) 2 kali sebulan. | 2 | 2 | 100% |
| 52 | Memaklumkan kepada pemohon dalam tempoh 3 hari dari tarikh mesyuarat diadakan. | 6 | 6 | 100% |
| 53 | Memberikan maklum balas aduan kepada pengadu dalam tempoh dua (2) hari bekerja dari tarikh penerimaan maklum balas daripada Jabatan/ Bahagian/ Unit. | 31 | 31 | 100% |
| 54 | Proses kelulusan sewaan kemudahan Majlis Daerah Bera dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh permohonan. | 73 | 73 | 100% |
| 55 | Menyediakan laporan audit dalam tempoh 14 hari selepas tarikh pengauditan. | 1 | 1 | 100% |

| Bil. | Piagam Pelanggan | Bil. Proses Kerja Direkodkan | Bil. Proses Kerja Mematuhi Piagam Pelanggan | Peratus Pencapaian % |
|------|--|------------------------------|---|----------------------|
| 56 | Memberi nasihat undang-undang secara bertulis selaras dengan perundangan dan dasar kerajaan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh penerimaan, tertakluk kepada kompleksiti isu undang-undang yang dikemukakan dan dokumen yang dikemukakan adalah lengkap dan tidak memerlukan perbincangan lanjut. | 0 | 0 | - |
| 57 | Menyemak draf perjanjian, memorandum persefahaman dan dokumen perundangan yang lain dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja dari tarikh penerimaan, tertakluk kepada kompleksiti isu undang-undang yang dikemukakan adalah lengkap dan tidak memerlukan perbincangan lanjut. | 0 | 0 | - |
| 58 | Menggubal atau menyemak undang-undang kecil, perintah dan kaedah dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja selepas semua isu perundangan dasar diselesaikan. | 0 | 0 | - |
| 59 | Kupon Tempat Letak Kereta (TLK) dihantar dalam tempoh 1 hari selepas menerima tempahan daripada ejen. | 38 | 38 | 100% |
| 60 | Pas bulanan Tempat Letak Kereta dikeluarkan dalam masa 15 minit selepas pemohon menjelaskan pembayaran di Kaunter Hasil. | 49 | 49 | 100% |