

**PRESTASI PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH BERA
OKTOBER 2023**

Bil.	Piagam Pelanggan	Bil. Proses Kerja Direkodkan	Bil. Proses Kerja Mematuhi Piagam Pelanggan	Peratus Pencapaian %
1	Keputusan permohonan cuti rehat dimaklumkan dengan kadar segera atau sekurang-kurangnya 24 jam sebelum tarikh bercuti.	151	151	100%
2	Permohonan kursus atau menduduki peperiksaan yang lengkap dikemukakan kepada penganjur satu (1) minggu sebelum tarikh tutup atau mengikut tarikh yang ditetapkan.	9	9	100%
3	Permohonan pinjaman perumahan kerajaan yang lengkap diproses dalam tempoh satu (1) minggu untuk diangkat ke LPPSA.	Digugurkan kerana permohonan pinjaman LPPSA dibuat secara individu melalui sistem online. Kuat kuasa paa 01 Februari 2023.		
4	Mel harian diedarkan pada hari terimaan atau selewat-lewatnya pada keesokan hari (hari bekerja).	300	300	100%
5	Permohonan tempahan kenderaan diluluskan pada hari yang sama.	94	94	100%
6	Bersedia memberi kefahaman dari aspek perjawatan dan pengurusan personel.	Memberi penjelasan dan penerangan bagi setiap pertanyaan oleh pegawai dan kakitangan		-
7	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 %
8	Pemeriksaan untuk siasatan kes aduan awam dijalankan di lokasi terlibat dalam tempoh lima (5) hari bekerja dan surat maklum balas aduan awam dijawab dalam tempoh dua (2) hari selepas kes disiasat.	3	3	100%
9	Proses penyelesaian permohonan bayaran kompaun dalam tempoh 15 minit.	29	29	100%
10	Proses penyelesaian permohonan tuntutan barang sitaan dalam tempoh 30 minit.	0	0	0%
11	Memberi ulasan proses kelulusan permohonan lesen berisiko tinggi dalam tempoh dua (2) hari.	29	29	100%
12	Memberi maklum balas ulasan permohonan bayaran balik deposit dalam tempoh satu (1) hari.	0	0	0%
13	Semua masalah sistem diselesaikan dalam masa tujuh (5) hari bekerja.	10	10	100%
14	Mengenalpasti dan memberi maklum balas aduan masalah perkakasan dan perisian komputer dalam tempoh 24 jam bekerja.	59	59	100%
15	Memastikan penyelenggaraan komputer dan sistem aplikasi dibuat setiap satu (1) bulan.	6	6	100%

Bil.	Piagam Pelanggan	Bil. Proses Kerja Direkodkan	Bil. Proses Kerja Mematuhi Piagam Pelanggan	Peratus Pencapaian %
16	Data-data pengguna terjamin selamat, tersusun, mudah dicapai dan dikemaskini setiap tujuh (7) hari.	161	161	100%
17	Menyediakan perkhidmatan kaunter yang mesra, cekap dan berkualiti bagi membolehkan proses kutipan diselesaikan dalam tempoh 10 minit.	1963	1963	100%
18	Memastikan tuntutan pembayaran dilaksanakan tidak lewat daripada 14 hari bekerja setelah menerima dokumen yang lengkap.	104	104	100%
19	Menyediakan dan menyerahkan pesanan kerajaan selewat-lewatnya 3 hari bekerja setelah dokumen lengkap diterima.	55	55	100%
20	Memastikan bil cukai taksiran diproses selewat-lewatnya 1 Januari (Penggai Pertama) dan 1 Julai (Penggai Kedua).	Penggai Kedua - Bil Cukai Taksiran telah diproses pada 1 Julai 2023 Jumlah Bil Cukai Taksiran - 19,483 Bil		-
21	Memastikan setiap perubahan pemilik dan harta akan direkodkan dalam tempoh 3 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.	18	18	100%
22	Permohonan tukar alamat surat menyurat yang dikemukakan di kaunter Jabatan Penilaian dan Pengurusan Harta akan diproses dalam masa 1 hari bekerja.	3	3	100%
23	Pengeluaran Surat Tawaran Sewa dalam tempoh 14 hari bekerja selepas keputusan temu duga.	0	0	0%

Bil.	Piagam Pelanggan	Bil. Proses Kerja Direkodkan	Bil. Proses Kerja Mematuhi Piagam Pelanggan	Peratus Pencapaian %
24	Penyediaan perjanjian sewaan akan diuruskan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh Perjanjian Sewaan ditandatangani oleh penyewa.	7	7	100%
25	Tuntutan bayaran kerja yang lengkap daripada pihak kontraktor seperti terkandung di dalam syarat-syarat kontrak akan dimaklumkan kepada pejabat pembayar dalam tempoh 14 hari bekerja apabila kerja tersebut diperakukan siap dengan sempurna untuk diambil milik oleh pihak majlis daerah bera oleh pegawai yang menandatangani inden kerja.	6	6	100%
26	Tuntutan bagi pemulangan wang jaminan pelaksanaan yang lengkap daripada pihak kontraktor seperti terkandung dalam syarat-syarat kontrak akan dikemukakan kepada pejabat pembayar dalam tempoh 14 hari bekerja apabila kerja tersebut diperakukan siap dengan sempurna untuk diambil milik oleh pihak majlis daerah bera oleh pegawai yang menandatangani inden kerja.	0	0	0%
27	Aduan awam akan disiasat dalam tempoh empat (5) hari bekerja dan maklum balas akan dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh tujuh (2) hari bekerja.	10	10	100%
28	Pemasangan dan penghantaran barangan yang disewa akan dibuat satu (1) hari sebelum tarikh penggunaan.	3	3	100%
29	Semua maklum balas dan ulasan akan diberi kepada pemohon dalam tempoh tujuh (7) hari dari tarikh permohonan diterima.	1	1	100%
30	Proses permohonan pelan-pelan perancangan diselesaikan dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan diterima.	2	2	100%

Bil.	Piagam Pelanggan	Bil. Proses Kerja Direkodkan	Bil. Proses Kerja Mematuhi Piagam Pelanggan	Peratus Pencapaian %
31	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.	9	9	100%
32	Mengeluarkan keputusan permohonan kebenaran merancang dalam tempoh 46 hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima.	2	2	100%
33	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%
34	Ulasan berkaitan perancangan yang diperlukan agensi dikeluarkan kepada pemohon dalam tempoh 30 hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima.	21	21	100%
35	Menerima, memproses dan meluluskan permohonan pelan-pelan landskap dalam tempoh 14 hari.	0	0	0%
36	Menerima, memproses dan menguruskan permohonan hiasan pentas dalam tempoh satu (1) hari.	3	3	100%
37	Menerima, memproses dan menguruskan permohonan penebangan pokok dalam tempoh lima (3) hari.	15	15	100%
38	Menerima, memproses dan menguruskan aduan awam dalam tempoh tiga (3) hari (berdasarkan aduan yang dikemukakan).	0	0	0%

Bil.	Piagam Pelanggan	Bil. Proses Kerja Direkodkan	Bil. Proses Kerja Mematuhi Piagam Pelanggan	Peratus Pencapaian %
39	Memastikan taman permainan kanak-kanak diselenggara pada setiap bulan.	40	40	100%
40	Memastikan semua padang bola sepak di bawah seliaan majlis diselenggara setiap bulan.	3	3	100%
41	Memastikan Taman Awam dijaga dan diselenggara setiap bulan.	5	5	100%
42	Menjalankan pemeriksaan dan penggredan premis makanan di semua premis makanan di dalam kawasan operasi majlis daerah bera sekurang-kurangnya sekali dalam setahun bagi memastikan tahap kebersihan premis dan pengendali makanan di dalam keadaan memuaskan.	28	28	100%
43	Menjalankan pemeriksaan dan penarafan bintang bagi semua kategori tandas awam di dalam kawasan operasi Majlis Daerah Bera bagi memastikan kesemuanya berada di tahap 2 bintang dan ke atas.	16	16	100%
44	Memastikan kad pengendali makanan dikeluarkan dalam masa 5 minit setelah permohonan yang lengkap diterima.	53	53	100%
45	Memastikan siasatan aduan berkaitan kesihatan awam dilakukan dalam tempoh 3 hari dalam waktu bekerja.	1	1	100%
46	Menjalankan siasatan aduan kacau ganggu berkaitan anjing liar dalam tempoh 3 hari bekerja.	5	5	100%

Bil.	Piagam Pelanggan	Bil. Proses Kerja Direkodkan	Bil. Proses Kerja Mematuhi Piagam Pelanggan	Peratus Pencapaian %
47	Menjalankan tindakan kawalan bagi kes-kes demam denggi yang dilaporkan oleh jabatan kesihatan dalam tempoh 24 jam.	0	0	-
48	Memberi perkhidmatan pengurusan sisa pepejal dan pembersihan awam dalam kawasan operasi MDB dalam tempoh 1 bulan pengenaan cukai.	1	1	100%
49	Memastikan lesen anjing dikeluarkan pada hari yang sama setelah permohonan yang lengkap diterima.	20	20	100%
50	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.	18	18	100%
51	Memproses permohonan lesen pekan sehari, pasar malam dan pasar tani dalam tempoh 30 minit.	6	6	100%
52	Memproses permohonan pembaharuan lesen premis perniagaan dan papan iklan dalam tempoh 10 minit.	48	48	100%
53	Keputusan permohonan lesen membuka tempat hiburan dan lesen hiburan dan lesen yang berisiko tinggi akan dibawa ke mesyuarat jawatankuasa pelesenan dan perundangan dan memaklumkan keputusan dalam tempoh 1 minggu selepas mesyuarat.	10	10	100%
54	Proses kelulusan permit banting / sepanduk permit sementara (kaki lima, tempat awam, meja luar premis, pasar malam/ pekan sehari) dalam tempoh 30 minit dengan syarat semua dokumen lengkap.	49	49	100%

Bil.	Piagam Pelanggan	Bil. Proses Kerja Direkodkan	Bil. Proses Kerja Mematuhi Piagam Pelanggan	Peratus Pencapaian %
55	Mengedar permohonan cadangan pemajuan dalam tempoh 2 hari dari tarikh terima permohonan lengkap.	8	8	100%
56	Menjadi urus setia mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat (OSC) sekurang-kurangnya 2 kali sebulan	2	2	100%
57	Menyediakan Minit Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat (OSC) dalam tempoh 3 hari.	2	2	100%
58	Membuat edaran surat pemakluman dalam tempoh 3 hari dari tarikh mesyuarat diadakan.	8	8	100%
59	Memberikan maklum balas aduan kepada pengadu dalam tempoh dua (2) hari bekerja dari tarikh penerimaan maklum balas daripada Jabatan/ Bahagian/ Unit.	4	4	100%
60	Proses kelulusan sewaan kemudahan majlis daerah bera dalam tempoh satu minggu dari tarikh permohonan.	81	81	100%
61	Menyediakan laporan audit dalam tempoh 1 bulan selepas tarikh pengauditan.	1	1	100%

Bil.	Piagam Pelanggan	Bil. Proses Kerja Direkodkan	Bil. Proses Kerja Mematuhi Piagam Pelanggan	Peratus Pencapaian %
62	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	-
63	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	-
64	Menggubal atau menyemak undang-undang kecil, perintah dan kaedah dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja selepas semua isu perundangan dasar diselesaikan.	0	0	-
65	Kupon Tempat Letak Kereta (TLK) dihantar dalam tempoh 1 hari selepas menerima tempahan daripada ejen.	27	27	100%
66	Pas bulanan Tempat Letak Kereta dikeluarkan pada hari yang sama selepas pemohon membuat bayaran.	44	44	100%