

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH LENGGONG
TEMPOH: 01 Jan 2015 - 28 Februari 2015**

Janji	Memenuhi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Memenuhi Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Memenuhi Standard*	% Memenuhi Standard**	Jumlah Tidak Memenuhi Standard***	% Tidak Memenuhi Standard****	
1. Memproses permohonan kelulusan Kebenaran Merancang (KM) melalui OSC dalam tempoh 57 hari dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap.	0 (Jan 2015) 0 (Feb 2015)	-	-	-	0
2. Memproses kelulusan Permohonan Serentak melalui OSC bagi kerja-kerja pembangunan dalam tempoh 111 hari dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap.	0 (Jan 2015) 1 (Feb 2015)	100%	-	-	1
3. Memproses kelulusan permohonan Pelan Bangunan melalui OSC dalam tempoh 37 hari dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap.	1 (Jan 2015) 1 (Feb 2015)	100%	-	-	2
4. Memproses kelulusan permohonan pelan-pelan lain yang berkaitan dengan kerja pembangunan melalui OSC dalam tempoh 139 hari dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap.	0 (Jan 2015) 0 (Feb 2015)	-	-	-	0

Janji	Memenuhi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Memenuhi Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Memenuhi Standard*	% Memenuhi Standard**	Jumlah Tidak Memenuhi Standard***	% Tidak Memenuhi Standard****	
5. Memberikan keputusan permohonan Permit Bangunan Sementara dan Permohonan Pembaikan Kecil dalam tempoh 7 hari daripada tarikh penerimaan permohonan yang lengkap.	0 (Jan 2015) 0 (Feb 2015)	-	-	-	0
6. Memberikan keputusan permohonan Lesen Premis Perniagaan dalam tempoh 30 hari bagi kategori perniagaan berisiko dan serta merta bagi kategori perniagaan tidak berisiko.	5 (Jan 2015) 8 (Feb 2015)	100%	-	-	13
7. Memberikan keputusan permohonan Lesen Iklan / Kain Rentang / Pameran dalam tempoh 1 hari daripada tarikh penerimaan permohonan yang lengkap.	8 (Jan 2015) 12 (Feb 2015)	100%	-	-	20
8. Memberikan keputusan permohonan sewa gerai dalam tempoh 30 hari daripada tarikh penerimaan permohonan yang lengkap.	3 (Jan 2015) 5 (Feb 2015)	100%	-	-	8
9. Menjalankan kerja-kerja pemotongan rumput 2 kali sebulan.	2 (Jan 2015) 2 (Feb 2015)	100%	-	-	4

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard****	
<p>10. Menjalankan kerja pembersihan kawasan mengikut tempoh seperti berikut:</p> <p>a) Kutipan sampah – setiap hari kecuali hari Ahad</p> <p>b) Pembersihan parit dan longkang di pekan Lenggong – setiap hari kecuali hari Ahad</p> <p>c) Menjalankan kerja pembersihan parit dan longkang di lain-lain tempat – 2 kali setahun</p>	<p>a) 26 (Jan 2015) 24 (Feb 2015)</p> <p>b) 26 (Jan 2015) 24 (Feb 2015)</p> <p>c) 1 (Jan 2015) 0 (Feb 2015)</p>	100%	-	-	<p>a) 50 b) 50 c) 1</p>
<p>11. Memberi keputusan Tukar Nama Pegangan dalam tempoh 7 hari daripada tarikh penerimaan permohonan yang lengkap.</p>	<p>4 (Jan 2015) 1 (Feb 2015)</p>	100%	-	-	5
<p>12. Urusan bayaran di kaunter hasil akan mengambil masa tidak melebihi 5 minit jika bil-bil yang berkaitan dikemukakan.</p>	<p>126 (Jan 2015) 154 (Feb 2015)</p>	100%	-	-	280

Janji	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****	
13. Menyelesaikan tuntutan bayaran bil dalam tempoh 14 hari daripada tarikh invoice diterima.	39 (Jan 2015) 68 (Feb 2015)	100%	-	-	107
14. Menjawab aduan awam melalui surat dalam tempoh 3 hari daripada tarikh aduan diterima.	5 (Jan 2015) 3 (Feb 2015)	100%	-	-	8