

Statistik Pencapaian Pelanggan

LAPORAN PENCAPAIAN DASAR & OBJEKTIF KUALITI
(Mei 2014 – Julai 2015)

Majlis Daerah Samarahan

Bil.	Dasar & objektif kualiti	Peratus Pencapaian (%)
1	Memberi maklumbalas terhadap aduan yang realistik dalam tempoh tidak melebihi tiga (3) hari bekerja dari tarikh aduan diterima.	100
2	Permohonan pelan bangunan yang lengkap akan diproses dan dikemukakan kepada kepada agensi luar / seksyen dalaman yang berkaitan untuk ulasan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	100
3	Pelan bangunan dibawa ke Mesyuarat Jawatankuasa Majlis dalam tempoh tidak melebihi empat belas (14) hari bekerja selepas mendapat kelulusan dari semua agensi yang berkaitan untuk kelulusan.	100
4	"Occupation Permit" hendaklah dikeluarkan dalam tempoh dua (2) hari bekerja selepas memenuhi syarat.	100
5	Pembayaran pesanan barang/kerja dan tuntutan akan dibayar dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja sebaik sahaja semua butiran pembayaran diterima.	100
6	Permohonan kutipan sisa pepejal yang baru akan diproses dalam masa lima (5) hari bekerja dalam kawasan perkhidmatan kutipan yang sedia ada.	100
7	Memastikan semua buku baru yang diperolehi siap diproses dan dipamerkan untuk pinjaman dalam tempoh lima (5) bulan dari tarikh pembelian / perolehan.	100
8	Mengambil tindakan susulan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja ke atas setiap kesalahan / pelanggaran undang-undang.	100
9	Permohonan lesen perniagaan hendaklah diproses dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh penerimaan.	100
10	Surat makluman keputusan permohonan lesen perniagaan akan dikeluarkan dalam masa sepuluh (10) hari bekerja setelah diputuskan oleh Mesyuarat Penuh.	100
11	Semua pegangan berkadar kecuali rumah kediaman dan rumah kedai yang mempunyai "Occupation Permit" yang telah diukurperiksa akan dikemukakan ke Bahagian Penilaian dan Kadaran Kementerian dalam masa tiga puluh (30) hari bekerja dari tarikh / tempoh pegangan tersebut diukurperiksa.	100