

LAPORAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH PENAMPANG SEPANJANG TAHUN 2023

PERKHIDMATAN MDPG PIAGAM PELANGGAN	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	JUMLAH
1) Aduan Awam													
a. Melayani aduan-aduan awam dalam tempoh satu hari bekerja	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
b. Memaklumkan dengan segera atas kemajuan-kemajuan aduan	84 %	84.1%	87.5%	80.9%	87.7 %	88.4 %	66.4 %	84%	76.1	78.2 %	72.4 %	81.2%	100%
2) Memproses permohonan-permohonan Lesen Operasi dan Lesen Berniaga dalam tempoh 3 hari													
a. Memproses permohonan lesen baru yang lengkap	92%	91%	93%	90%	88%	89%	76%	65%	67%	74%	58%	59%	100%
b. Memproses pembaharuan lesen dengan serta-merta	100%	92%	100%	88%	59%	77%	64%	90%	93%	89%	81%	66%	100%
c. Memproses permohonan lesen terkawal yang telah memenuhi kriteria dalam tempoh 3 hari	89%	87%	76%	56%	88%	70%	69%	73%	78%	89%	90%	60%	100%
2) Pelan Pembangunan/ Pelan Bangunan/ Sijil Menduduki													
Meluluskan Pelan-Pelan Pembangunan, Pelan Bangunan dan Pembahagian Tanah yang telah mematuhi semua keperluan dan kehendak jabatan teknikal dan agensi-agensi kerajaan yang terlibat dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh mesyuarat Jawatankuasa Perancang Bandar dan Pelan Pembangunan.	100%	98%	78%	89%	70%	69%	59%	55%	78%	88%	90%	95%	100%
3) Perkhidmatan Bandar/Operasi Luar													
Mengadakan perkhidmatan pemungutan sisa pepejal	90%	100%	100%	95%	89%	79%	84%	86%	80%	76%	69%	50%	100%

dengan kekerapan setiap hari di kawasan komersial dan industry, dua kali seminggu di kawasan perumahan dan sekali seminggu di kawasan luar bandar.														
4) Penguatkuasa														
Menguatkuasa Undang-Undang Kecil Majlis dengan adil dan berintergriti.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Memproses tuntutan barang sitaan atau kenderaan dalam tempoh satu (1) hari selepas pemohonan lengkap diterima.	88%	78%	90%	66%	76%	89%	79%	88%	90%	95%	70%	80%	100%	
5) Landskap														
Melaksanakan penyelenggaraan berkala ke atas infrastruktur-infrastruktur di bawah seliaan Majlis.	77%	70%	64%	50%	48%	77%	79%	88%	56%	45%	88%	90%	100%	
6) Khidmat Pelanggan														
Memberikan perkhidmatan barisan hadapan yang cekap, cepat dan mesra pelanggan.	95%	98%	90%	94%	88%	85%	90%	90%	98%	100%	100%	100%	100%	
7) Kesihatan														
Mempertingkatkan tahap kesihatan persekitaran dalam kawasan Majlis.	79%	80%	88%	74%	58%	77%	90%	88%	90%	78%	89%	90%	100%	

