



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2022 MAJLIS DAERAH KUALA KRAI

JABATAN : JABATAN PENTADBIRAN AM

BIL.	PIAGAM PELANGGAN / OBJEKTIF KUALITI	TEMPOH	PENCAPAIAN TAHUNAN (%)
1.	Mengeluarkan surat-surat arahan untuk menghadiri kursus atau Latihan anjuran SUK Kerajaan Negeri Kelantan, INTAN atau jabatan lain sekurang-kurangnya 3 hari sebelum tarikh pelaksanaannya.	3 Hari	100%
2.	Menguruskan hal-hal pengambilan kakitangan dalam tempoh 3 bulan dari tarikh iklan dikeluarkan.	3 Bulan	100%
3.	Menghantar dokumen persaraan kepada JPA untuk diproses dalam tempoh 3 bulan sebelum mencapai umur persaraan atau tarikh persaraan yang diperakukan oleh ketua jabatan.	3 Bulan	100%
4.	Mengurus pengesahan jawatan kakitangan dalam tempoh satu bulan setelah memenuhi syarat perhidmatan yang ditetapkan.	1 Bulan	100%
5.	Menjawab surat-surat aduan/BPA dalam tempoh 5 hari bekerja di semua bahagian majlis.	5 Hari	100%
6.	Menyediakan Sasaran Kerja Bulanan (SKB) dan Sasaran Kerja Tahunan (SKT) sehingga sebelum tahun 2022.	1 Minggu	100%



**JABATAN : JABATAN KEWANGAN DAN PERBENDAHARAAN**

BIL.	PIAGAM PELANGGAN / OBJEKTIF KUALITI	TEMPOH	PENCAPAIAN TAHUNAN (%)
1.	Segala urusan menerima wang dari pelanggan dikeluarkan resit.	2 Minit	100%
2.	Membuat bayaran dengan syarat-syarat baucar-baucar adalah teratur dan lengkap.	14 Hari	100%
3.	Laporan gaji dan elaun tetap bulanan diproses dan disiapkan sebelum 20 haribulan setiap bulan.		100%



**JABATAN : JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA**

<b>BIL.</b>	<b>PIAGAM PELANGGAN / OBJEKTIF KUALITI</b>	<b>/ TEMPOH</b>	<b>PENCAPAIAN TAHUNAN (%)</b>
1.	Memberi remisi dalam tempoh masa 2 Bulan kepada pembayar cukai mematuhi syarat-syarat.	2 Bulan	100%
2.	Menyelesaikan urusan ke atas permohonan pindah milik.	14 Hari	100%
3.	Menghantar bil-bil cukai taksiran kepada penduduk.	Jan & Feb Ogos & Sept	100%



**JABATAN : JABATAN UNDANG – UNDANG DAN SEWAAN**

BIL.	PIAGAM PELANGGAN / OBJEKTIF KUALITI	TEMPOH	PENCAPAIAN TAHUNAN (%)
1.	Memastikan nasihat undang-undang jelas dan tepat kepada persoalan atau isu yang lengkap kepada jabatan.	2 minggu dari tarikh penerimaan	100%
2.	Memastikan nasihat dan penerangan mengenai undang-undang yang jelas dan tepat kepada persoalan atau isu yang lengkap secara lisan oleh orang awam.	Dalam tempoh 30 minit	100%
3.	Menyemak dan mengemaskini perundangan.	Setiap 5 tahun	100%
4.	Memastikan setiap dokumen perjanjian yang diterima disemak.	Tempoh 14 hari	100%
5.	Memastikan semakan sewa dan penyediaan bil sewa bulanan di kaunter.	Kurang 5 minit	100%
6.	Proses permohonan sewa premis niaga baru akan dipanggil temuduga.	30 hari selepas Jawatankuasa Pemilihan Penyewa memilih penyewa yang layak.	100%
7.	Memastikan tawaran dibuat dalam tempoh.	30 hari selepas Jawatankuasa Pemilihan Penyewa memilih penyewa yang layak.	100%
8.	Menjawab surat-surat yang diterima.	Kurang dari 14 hari setelah jawatankuasa bersidang.	100%



**JABATAN : JABATAN PERANCANGAN DAN PEMBANGUNAN**

<b>BIL.</b>	<b>PIAGAM PELANGGAN / OBJEKTIF KUALITI</b>	<b>TEMPOH</b>	<b>PENCAPAIAN TAHUNAN (%)</b>
1.	Mengeluarkan surat kelulusan Plan Bangunan bermula dari tarikh kelulusan di unit OSC dengan syarat ianya disertakan dokumen-dokumen yang lengkap.	2 minggu	100%
2.	Memastikan kelulusan permit ubahsuai dan kerja-kerja kecil dengan syarat ianya disertakan dokumen-dokumen yang lengkap.	1 minggu	100%
3.	Memastikan sijil kebenaran merancang disiapkan selepas kelulusan diberikan.	3 hari waktu bekerja	100%
4.	Memastikan semua projek-projek dilaksanakan oleh Majlis Daerah Kuala Krai berada dalam keadaan selamat, berkualiti dan memenuhi kehendak orang ramai dengan kos yang berpatutan.		100%
5.	Memastikan semua pemasangan tempatan peralatan kemudahan awam akan disiapkan sehari sebelum kegunaan sebenar.	1 hari	100%
6.	Memastikan bahawa penyelenggaraan ke atas semua kemudahan awam dan kemudahan infrastruktur diselenggara mengikut keperluan dan kemampuan.		100%



**JABATAN : JABATAN SENITAMAN DAN REKREASI**

<b>BIL.</b>	<b>PIAGAM PELANGGAN / OBJEKTIF KUALITI</b>	<b>TEMPOH</b>	<b>PENCAPAIAN TAHUNAN (%)</b>
1.	Memastikan tempahan hiasan disiapkan dan memenuhi kehendak pelanggan.	<b>1 jam sebelum penggunaan</b>	
2.	Memastikan setiap aduan yang berkaitan dengan permohonan penebangan pokok dapat diselesaikan.	<b>Dalam tempoh 14 hari berikutnya</b>	
3.	Menyemak kerosakan kemudahan awam di Taman Awam di bawah pengurusan MDKK bagi memastikan kemudahan tersebut diselenggarakan.	<b>1 kali sebulan</b>	
4.	Memproses dan mengeluarkan keputusan landskap yang lengkap diterima dari Bahagian Urusetia Pusat Setempat (OSC).	<b>21 hari bekerja</b>	



**JABATAN : JABATAN PENGUATKUASAAN**

<b>BIL.</b>	<b>PIAGAM PELANGGAN / OBJEKTIF KUALITI</b>	<b>TEMPOH</b>	<b>PENCAPAIAN TAHUNAN (%)</b>
1.	Memberi maklum balas terhadap aduan awam secara lisan, telefon atau surat.	7 hari	100%
2.	Memastikan pemberian sebarang notis (kompaun) kesalahan dijelaskan dalam tempoh masa 14 hari sebelum dikeluarkan surat peringatan.	14 hari	100%
3.	Memastikan sebarang urusan pengeluaran sticker/lesen sepanduk dan banting yang dipohon oleh mana-mana syarikat dapat dikeluarkan dalam tempoh sehari.	1 hari	100%



**JABATAN : JABATAN PERLESENAN DAN KESIHATAN AWAM**

<b>BIL.</b>	<b>PIAGAM PELANGGAN / OBJEKTIF KUALITI</b>	<b>TEMPOH</b>	<b>PENCAPAIAN TAHUNAN (%)</b>
<b>1.</b>	<b>Kutipan Sampah</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Kawasan Pusat Bandar</li><li>- Kawasan Taman Perumahan</li><li>- Kawasan Pasar</li></ul>	6 kali seminggu  3 kali seminggu  Setiap hari	100%  100%  100%
<b>2.</b>	<b>Permohonan Lesen</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Tidak berisiko</li><li>- Berisiko</li></ul>	Tidak melebihi 7 hari  Tidak melebihi 60 hari	100%  100%
<b>3.</b>	<b>Pembaharuan Lesen</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Tidak berisiko</li><li>- berisiko</li></ul>	Serta Merta Tidak melebihi 30 hari	100% 100%





**JABATAN : JABATAN TEMPAT LETAK KERETA**

BIL.	PIAGAM PELANGGAN / OBJEKTIF KUALITI	TEMPOH	PENCAPAIAN TAHUNAN (%)
1.	Memproses kelulusan permohonan sewa tapak bermusim.	3 hari	100%
2.	Memproses kelulusan permohonan sewa tapak sementara.	4 hari	100%
3.	Memproses kelulusan permohonan pelekat khas (sticker).	1 hari	100%
4.	Memproses aduan pelanggan	2 hari	100%