



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2023 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 2023.	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

BIL.	PIAGAM PELANGGAN / OBJEKTIF KUALITI	/ TEMPOH	PENCAPAIAN TAHUNAN (%)
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

BIL.	PIAGAM PELANGGAN / OBJEKTIF KUALITI	TEMPOH	PENCAPAIAN TAHUNAN (%)
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

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



JABATAN : JABATAN PENGUATKUASAAN

BIL.	PIAGAM PELANGGAN / OBJEKTIF KUALITI	TEMPOH	PENCAPAIAN TAHUNAN (%)
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

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