

**3.1.7 PENILAIAN PRESTASI PERKHIDMATAN MAJLIS DAERAH LABIS BAGI  
TAHUN 2023 (JANUARI HINGGA DISEMBER)**

**(iii) Tahap Pencapaian Piagam Pelanggan**

<b>NO</b>	<b>PIAGAM PELANGGAN</b>	<b>PENCAPAIAN</b>
1.	<p>Orang ramai yang berurusan sama ada di kaunter mahupun terus dengan kakitangan majlis akan diberi layanan dengan baik dan mesra atas semua urusan yang dijalankan.</p> <p>a) Memberi layanan baik dan mesra dan sopan terhadap pertanyaan pelanggan</p> <p>b) Aduan Pelanggan akan ditangani dalam masa 24 jam mengikut kriteria penetapan kompleksiti aduan iaitu mudah, sederhana atau kompleks</p> <p><b>TINDAKAN</b></p> <p><b>UNIT PERHUBUNGAN AWAM DAN KORPORAT</b></p>	<p><b>83.5% aduan pelanggan disalurkan kepada jabatan/bahagian pelaksana dalam masa satu hari bekerja mengikut kriteria penetapan kompleksiti aduan iaitu mudah, sederhana atau kompleks</b></p>
2.	<p>Permohonan untuk mendapatkan lesen premis perniagaan akan diluluskan dalam tempoh satu (1) bulan jika semua syarat telah dipatuhi. (Mengikut tahap risiko)</p> <p><b>TINDAKAN</b></p> <p><b>BAHAGIAN PELESENAN</b></p>	<p><b>87.8% pengeluaran lesen premis perniagaan tidak berisiko tinggi Berjaya diluluskan dalam tempoh satu (1) bulan apabila semua syarat telah dipatuhi</b></p>
3.	<p>Mengeluarkan bil-bil cukai harta kepada pembayar kadar pada awal Januari bagi sesetengah tahun pertama dan awal Julai bagi sesetengah tahun kedua.</p> <p><b>TINDAKAN</b></p> <p><b>BAHAGIAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA</b></p>	<p><b>100% pengeluaran bil-bil taksiran kepada pemilik pada awal Januari bagi sesetengah tahun pertama dan awal Julai bagi sesetengah tahun kedua.</b></p>
4.	<p>Permohonan pelan-pelan cadangan tambahan yang memenuhi syarat-syarat sebagaimana dalam Undang-undang Kecil Bangunan Seragam 1984 akan diluluskan dalam tempoh satu (1) bulan.</p> <p><b>TINDAKANAN UNIT OSC</b></p>	<p><b>87.09% diselesaikan dalam tempoh 1 bulan iaitu 27 permohonan. 4 permohonan melebihi 1 bulan tetapi masih dalam tempoh piagam yang ditetapkan iaitu 33 hari.</b></p>
5.	<p>Memastikan konsortium pembersihan menjalankan kerja- kerja pembersihan mengikut jadual yang ditetapkan.</p> <p><b>TINDAKAN</b></p> <p><b>BAHAGIAN KESIHATAN DAN PERSEKITARAN</b></p>	<p><b>100% konsortium pembersihan menjalankan kerja-kerja pembersihan mengikut jadual yang ditetapkan</b></p>