

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

(iii) Tahap Pencapaian Piagam Pelanggan

NO	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN
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>TINDAKAN UNIT PERHUBUNGAN AWAM DAN KORPORAT</p>	<p>86.4% aduan pelanggan disalurkan kepada jabatan/bahagian pelaksana dalam masa satu hari bekerja mengikut kriteria penetapan kompleksiti aduan iaitu mudah, sederhana atau kompleks</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>TINDAKAN BAHAGIAN PELESENAN</p>	<p>87% pengeluaran lesen premis perniagaan tidak berisiko tinggi Berjaya diluluskan dalam tempoh satu (1) bulan apabila semua syarat telah dipatuhi</p>
3	<p>Mengeluarkan bil-bil cukai harta kepada pembayar kadar pada awal Januari bagi sesetengah tahun pertama dan awal Julai bagi bagi setengah tahun kedua.</p> <p>TINDAKAN BAHAGIAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA</p>	<p>100% pengeluaran bil-bil taksiran kepada pemilik pada awal Januari bagi sesetengah tahun pertama dan awal Julai bagi bagi setengah tahun kedua.</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>TINDAKAN UNIT OSC</p>	<p>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.</p>
5	<p>Memastikan konsortium pembersihan menjalankan kerja-kerja pembersihan mengikut jadual yang ditetapkan.</p> <p>TINDAKAN BAHAGIAN KESIHATAN DAN PERSEKITARAN</p>	<p>100% konsortium pembersihan menjalankan kerja-kerja pembersihan mengikut jadual yang ditetapkan</p>