

## PEMANTAUAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH KOTA BELUD TAHUN 2025

### PIAGAM PELANGGAN

| Bil                                   | Piagam                                                                                                                                                           | Rujukan Pencapaian      | Peratus Pencapaian Tahun 2025 (%) |               |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------|---------------|
|                                       |                                                                                                                                                                  |                         | Januari - Mei                     | Jun- Disember |
| 1.                                    | Matlamat kami adalah menjalankan tugas dengan pebuh tanggungjawab, dedikasi, jujur, cepat dan cermat                                                             | Soal selidik            | 60%                               | 99%           |
| 2.                                    | Melayani pelanggan dengan penuh mesra, sopan santun serta bersedia menyelesaikan masalah-masalah yang dikemukakan.                                               | Soal selidik            | 80%                               | 96%           |
| 3.                                    | Memastikan semua perkhidmatan am seperti pemungutan sampah, pembersihan pekan, perkhidmatan bergerak dan membersihkan halaman dilaksanakan mengikut jadual.      | Soal selidik dan Jadual | 50%                               | 90%           |
| 4.                                    | Memastikan pelaksanaan projek pembangunan dilaksanakan mengikut jadual yang ditetapkan                                                                           | Pemeriksaan Projek      | 50%                               | 85%           |
| 5.                                    | Memproses semua permohonan lesen, kelulusan pelan dalam tempoh 3 hari dari tarikh penerimaan permohonan dengan syarat permohonan yang dikemukakan adalah lengkap | e-Lesen                 | 80%                               | 99%           |
| 6.                                    | Memastikan bil-bil tuntutan cukai Am dikeluarkan setiap 3 bulan dengan notis arahan membayar dengan denda pada setiap suku terakhir                              | PBTpay                  | 75%                               | 85%           |
| 7.                                    | Memastikan pembayaran bil-bil tuntutan, invois dan lain-lain dibuat dalam tempoh 1 minggu                                                                        |                         | 60%                               | 80%           |
| 8.                                    | Memastikan Penguatkuasaan Undang-Undang Kecil Majlis dilaksanakan dengan berkesan ke tahap yang paling maksima                                                   | Soal Selidik            | 81%                               | 95%           |
| 9.                                    | Berusaha meningkatkan taraf kemudahan awam seperti perhentian bas, lorong pejalan kaki, lampu jalanraya dan tong sampah.                                         | Senarai Projek          | 55%                               | 85%           |
| 10.                                   | Mengambil tindakan setiap pertanyaan dan aduan dalam masa 24jam dari masa penerimaan pertanyaan dan aduan                                                        | i-Adu                   | 80%                               | 96%           |
| Purata Keseluruhan peratus pencapaian |                                                                                                                                                                  |                         | 67.1%                             | 91.00%        |