

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MENGIKUT BAHAGIAN BAGI TAHUN 2020**  
**MAJLIS DAERAH BANDAR BAHARU**  
**09800 SERDANG, KEDAH.**

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	BAHAGIAN/ UNIT	JENIS DATA	BIL. / PERATUS	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OCT	NOV	DIS	PENCAPAIAN KESELURUHAN (%)		
																	Jum. Capai Piagam	Jum. Data Piagam Pelanggan	
1	Sentiasa bersedia memberikan layanan terhadap sebarang permasalahan dengan segera, mesra dan bersopan.	Pentadbiran	Data Aduan	Bil.	5/10	3/7	2/4	3/4	3/6	5/6	4/7	3/6	5/10	6/7	3/5	4/10	46	82	
				%	50	43	50	75	50	83	57	50	50	86	60	40	56		
		Kesihatan	Data Lesen	Bil.	71/71	50/50	10/10	-	7/7	20/20	30/30	50/50	35/35	20/20	30/30	25/25	348	348	
				%	100	100	100	-	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
		OSC																	
		Kewangan	Layanan kaunter penerimaan	Bil.	389	259	150	-	50	60	100	80	150	111	100	150	1599	1599	
		Perancang																	
		Penilaian																	
		Kejuruteraan																	
		Teknologi Maklumat / ePBT	Laman Web / Portal	Bil.	15/15	6/6	7/7	4/4	17/17	23/23	10/10	33/33	14/14	11/11	6/6	9/9	122	122	
%	100			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100				
2	Sentiasa berusaha dan mempertingkatkan kualiti perkhidmatan yang menjadi teras MDBB.	Pentadbiran	HRMIS (Data Profil Perkhidmatan)	%	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
			HRMIS (Data Rekod Peribadi)	%	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
		Kesihatan																	
		Perundangan & Penguatkuasaan	Penyelesaian Aduan Penguatkuasaan	Bil.	2/2	-	-	-	2/2	-	1/1	3/3	1/1	2/2	-	-	8	8	
%	100			-	-	-	100	-	100	100	100	100	-	-	100				



BIL.	PIAGAM PELANGGAN	BAHAGIAN/ UNIT	JENIS DATA	BIL. / PERATUS	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OCT	NOV	DIS	PENCAPAIAN KESELURUHAN (%)				
																	Jum. Capai Piagam	Jum. Data Piagam Pelanggan			
3	Sentiasa memastikan pembangunan membabitkan projek kerajaan dan inisiatif swasta / individu dipantau melalui peraturan dan kawalan yang teratur dan berkesan.	Kejuruteraan - Bangunan	Kelulusan Pelan Pindaan/ Tambahan Bangunan	Bil.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
				%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		OSC	Pelan Bangunan	Bil.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
				%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Teknologi Maklumat / ePBT	Sistem ePBT	%	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
				%	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
4	Sentiasa mengutamakan aspek kesejahteraan hidup rakyat.	Pentadbiran																			
		Kesihatan																			
		OSC																			
		Kewangan																			
		Perancang																			
		Penilaian																			
		Kejuruteraan																			
		Teknologi Maklumat / ePBT	Layanan Atas talian (Pos Online)	Bil.	-	-	-	-	-	1	2	-	-	2	-	-	-	-	-	5	