

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MENGIKUT BAHAGIAN SEHINGGA 29 DISEMBER 2021
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	
																	Jumlah Capai Piagam	
1	Sentiasa bersedia memberikan layanan terhadap sebarang permasalahan dengan segera, mesra dan bersopan.	Pentadbiran	Data Aduan	Bil.	18	19	18	10	11	5	2	8	7	8	12	13	131	
		Kesihatan	Data Lesen	Bil.	34/38	32/33	42/42	29/29	35/35	0	15/15	23/23	43/43	30/30	10/10	31/31	324/329	
				%	89.50	97.00	100.00	100.00	100.00	0.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	98.48%	
		OSC																
		Kewangan	Layanan kaunter penerimaan	Bil.	1917	719	905	427	331	29	169	333	264	156	213	282	5745	
		Perancang																
		Penilaian																
		Kejuruteraan																
		Teknologi Maklumat / ePBT	Kandungan Laman Web / Portal / FB / KedahApps	Bil.	17	13	19	21	8	7	15	9	18	10	22	17	176	
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	
			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.	4 / 5	2	2	1	2	1	1	0	0	0	0	0	0
		%			80	100	100	100	100	100	100	100	0	0	0	0	0	0
		Perundangan & Penguatkuasaan	Notis / Kompaun Dikeluarkan	Bil.	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
OSC																		

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	BAHAGIAN/ UNIT	JENIS DATA	BIL. / PERATUS	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OCT	NOV	DIS	PENCAPAIAN KESELURUHAN		
																	Jumlah Capai Piagam		
2	Sentiasa berusaha dan mempertingkatkan kualiti perkhidmatan yang menjadi teras MDBB.	Kewangan	Pembayaran Bil, Invois dan Pesanan Kerajaan	Bil.	42	69	50	0	0	0	0	0	333	0	0	0	494		
			Layanan atas talian (CIMB Clicks)	Bil.	176	114	80	65	60	61	0	0	0	0	0	0	556		
		Kejuruteraan Bangunan	Kelulusan Permit Bangunan Sementara	Bil.	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	4	
		Penilaian																	
3	Sentiasa memastikan pembangunan membabitkan projek kerajaan dan inisiatif swasta / individu dipantau melalui peraturan dan kawalan yang teratur dan berkesan.	Pentadbiran																	
		Kesihatan																	
		OSC	Kelulusan Kebenaran Merancang	Bil.	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4
			Kelulusan Secara Serentak KM	Bil.	1	0	1	2	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	6
			Kelulusan Pelan Kejuruteraan	Bil.	1	2	2	1	1	0	4	0	4	0	4	0	0	0	15
		Kewangan																	
		Perancang																	
		Penilaian	Pindah Milik	Bil.	4 / 5	2	3	0	0	0	0	2	1	2	0	3	0	17 / 18	
				%	80	100	100	0	0	0	100	100	100	0	100	0	94%		
			Permohonan Sewaan Ruang niaga	Bil.	0	0	35	0	0	0	0	0	0	0	0	54	0	89	
				%	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	0	100%	
		Kejuruteraan / Bangunan	Kelulusan Pelan Pindaan/ Tambahan Bangunan	Bil.	9	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	23	
		OSC	Pelan Bangunan	Bil.	1	3	2	1	1	0	0	0	0	2	1	0	0	11	
CFO/CCC	Bil.		0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2	0	0	4			

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	BAHAGIAN/ UNIT	JENIS DATA	BIL. / PERATUS	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OCT	NOV	DIS	PENCAPAIAN KESELURUHAN	
																	Jumlah Capai Piagam	
4	Sentiasa mengutamakan aspek kesejahteraan hidup rakyat.	Pentadbiran																
		Kesihatan																
		OSC																
		Kewangan																
		Perancang																
		Penilaian																
		Kejuruteraan	Penyelenggaraan Bangunan	Bil.	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	9
		Teknologi Maklumat / ePBT	Layanan Atas talian (Pos Online)	Bil.	9	3	4	1	0	1	1	2	2	2	1	1	27	