

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MENGIKUT BAHAGIAN  
MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM  
BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA DISEMBER 2010**

**A. BAHAGIAN PENTADBIRAN**

1) Aduan Awam

<b>Jumlah Aduan 2010</b>	<b>Yang Telah Diambil tindakan mengikut Piagam</b>	<b>Peratus (%)</b>
536	410	76%

**B. BAHAGIAN PELESENAN**

1) Permohonan Lesen Diproses Dan Diberi Kelulusan Serta-Merta

<b>KATEGORI LESEN</b>	<b>PERMOHONAN DITERIMA</b>	<b>PERMOHONAN DIPROSES</b>	<b>PERATUS (%) PERMOHONAN DIPROSES</b>
Lesen Pasar Malam	75	67	89.3
Lesen Buah-buahan Bermusim	-	-	-
Lesen Bazar Ramadhan (Termasuk Tapak Swasta)	214	210	98.1
Lesen Sementara Promosi	256	250	97.7
Lesen Ekspo / Funfair	3	2	66.7

- 2) Kelulusan Bersyarat Dikeluarkan Melibatkan Perniagaan Premis Akan Dikeluarkan Dalam Masa 2 Minggu (Tidak Termasuk Proses Temuduga)

<b>KATEGORI LESEN</b>	<b>PERMOHONAN DITERIMA</b>	<b>PERMOHONAN DIPROSES</b>	<b>PERATUS (%) PERMOHONAN DIPROSES</b>
Gerai Swasta	-	-	-
Tapak Penjaja / Dataran Niaga	9	5	55.6
Penjaja Beredar / Bergerak	7	4	57.1
Hadapan Rumah / Taman	58	45	77.6

- 3) 14 Hari Bagi Lesen Komposit Dan Lesen Berisiko Serta 1 Hari Bagi Lesen Tidak Berisiko Untuk Tempoh Januari Hingga Disember 2010

<b>PERKARA</b>	<b>JUMLAH PERMOHONAN YANG DITERIMA</b>	<b>JUMLAH LESEN YANG DIKELUARKAN DALAM TEMPOH YANG DITETAPKAN DALAM PIAGAM PELANGGAN</b>	<b>PERATUS LESEN YANG DIKELUARKAN DALAM TEMPOH YANG DITETAPKAN DALAM PIAGAM PELANGGAN</b>
Lesen Komposit (Hotel)	-	-	-
Lesen Premis Makanan	24	24	100
Lesen Premis Bukan Makanan	151	151	100
Sasaran Keseluruhan Prestasi Piagam Pelanggan	175	175	100

**C. BAHAGIAN PENILAIAN**

<b>BIL.</b>	<b>JANJI JABATAN</b>	<b>PENCAPAIAN TAHUN 2010</b>	<b>% PERATUS PENCAPAIAN TAHUN 2010</b>
1.	Memberi perkhidmatan kaunter yang cekap, bermutu, mesra dan selesa kepada pelanggan.	Perkhidmatan kaunter yang berkualiti dipraktikkan dan diamalkan di kaunter khidmat pelanggan Jabatan Penilaian dan Pengurusan Harta bagi menjamin perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan adalah yang berkualiti dan terbaik. Penambahbaikan pengurusan kaunter khidmat pelanggan sentiasa dilakukan dari masa ke semasa.	100%
2.	Berjanji akan menyelesaikan permohonan tukar nama pegangan berkadar dalam tempoh 30 minit selepas menerima permohonan yang lengkap dengan dokumen berkaitan.	Sebanyak 56 permohonan telah diterima dan telah diproses dalam tempoh masa yang ditetapkan.	100%
3.	Berjanji akan menyelesaikan permohonan tukar alamat surat menyurat bil cukai taksiran dalam tempoh 15 minit selepas menerima permohonan lengkap.	Sebanyak 131 permohonan tukar alamat telah diterima dan diproses dalam tempoh masa kurang 15 minit.	100%
4.	Meminda Senarai Nilai bagi hartanah yang dibenarkan di bawah Seksyen 144, Akta Kerajaan Tempatan 1976 seperti bangunan baru, perubahan atau tambahan dan pencerobohan setiap 6 bulan.	Sebanyak 312 pegangan telah dibawa dalam Mesyuarat Jawatankuasa Tindakan Segera dan Penyelesaian Isu-isu untuk dipinda nilai tahunan. Semua 312 pegangan tersebut diluluskan untuk pindaan.	100%
5.	Mengeluarkan notis pemberitahuan kepada pemilik harta mengenai Pindaan Nilai Tahunan dalam tempoh 30 hari sebelum tarikh pendengaran bantahan	Sebanyak 312 notis pemberitahuan mengenai pindaan senarai nilai telah dikeluarkan.	100%

6.	Memberi peluang kepada pemilik harta membuat rayuan atau bantahan terhadap Nilai Tahunan menurut peruntukan Akta Kerajaan Tempatan 1976.	Setelah 30 hari notis pemberitahuan pindaan nilai dihantar, terdapat 2 rayuan atau bantahan yang diterima.	100%
7.	Keputusan bantahan akan dimaklumkan selewat-lewatnya satu (1) bulan dari tarikh pendengaran bantahan.	2 bantahan yang diterima telah di bawa dalam Mesyuarat Jawatankuasa taksiran dan Bantahan Cukai Taksiran Bil. 02/2010. Keputusan bantahan telah dimaklumkan kepada pemohon mengikut tempoh masa yang ditetapkan.	100%
8.	Berjanji akan menjawab semua aduan atau surat yang berkaitan dengan jabatan dalam tempoh 14 hari bekerja.	Sebanyak 2 aduan awam telah diterima dan telah dijawab dalam masa yang ditetapkan.	100%
9.	Penyediaan tuntutan Sumbangan Membantu Kadar (Borang C) disediakan sebelum bulan November setiap tahun.	Tuntutan Sumbangan Membantu Kadar bagi Kerajaan Persekutuan dan Kerajaan Negeri telah dihantar kepada Jabatan Penilaian dan perkhidmatan Harta, teluk Intan pada 22 Oktober 2010 untu pengesahan.	100%

#### **A. BAHAGIAN PERANCANG BANDAR DAN DESA**

#### **KEPUTUSAN KE ATAS PERMOHONAN PERANCANGAN DAN PEMBANGUNAN YANG MEMATUHI KEHENDAK-KEHENDAK PERANCANGAN TIDAK MELEBIHI 2 BULAN.**

<b>Bil.</b>	<b>Jenis Permohonan</b>	<b>Jumlah Yang Diterima</b>	<b>Jumlah Yang Diselesaikan</b>	<b>Peratusan</b>
1.	Kebenaran Merancang	89	89	100%
2.	Pelan Pita Ukur	5	5	100%

3.	Ulasan Tanah	16	16	100%
4.	Ulasan Pelan Bangunan	0	0	0%
5.	Ulasan Fail Lesen	0	0	0%
6.	Penamaan Skim Perumahan	1	1	100%
7.	Penamaan Jalan (Bilangan Batang Jalan)	1	1	100%
8.	Penomboran Bangunan	1	1	100%
9.	Tukar Nombor Bangunan	5	5	100%
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>		<b>118</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>

## **B. BAHAGIAN OSC**

### **KELULUSAN PERMOHONAN PELAN BANGUNAN**

<b>PERKARA</b>	<b>PENCAPAIAN TAHUN 2010</b>	<b>PERATUS (%) PENCAPAIAN TAHUN 2010</b>
1. Menyelesaikan permohonan-permohonan pembangunan seperti Permohonan Serentak, Kebenaran Merancang, Pelan Kejuruteraan, Pelan Bangunan dan CFO mengikut tempoh piagam yang telah ditetapkan.	Sebanyak 119 permohonan telah diterima pada tahun 2010. Daripada jumlah tersebut sebanyak 117 permohonan telah diselesaikan dalam tempoh piagam.	98.32