

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MENGIKUT BAHAGIAN**  
**MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM**  
**BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA DISEMBER 2011**

**A. BAHAGIAN PENTADBIRAN**

<b>JANJI JABATAN / AGENSI</b>	<b>PENCAPAIAN TAHUN 2011 (JAN-DIS 2011)</b>	<b>PERATUS PENCAPAIAN TAHUN 2011 (JAN-DIS 2011)</b>
Berjanji akan menjawab semua aduan atau surat yang berkaitan dengan jabatan dalam tempoh 3 hari bekerja. Memendekkan tempoh dari 15 hari bekerja ke 3 hari (hari bekerja) bagi aduan yang melibatkan masalah yang boleh diselesaikan tanpa melibatkan kos yang tinggi dan tempoh yang lama.	Sebanyak 419 aduan awam telah diterima dan telah dijawab dalam masa yang ditetapkan	87%

## **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	105	99	94
Lesen Buah-buahan Bermusim	9	8	89
Lesen Bazar Ramadhan (Termasuk Tapak Swasta)	214	214	100
Lesen Sementara Promosi	47	46	98
Lesen Ekspo / Funfair	-	-	-

### 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	3	1	33.3
Penjaja Beredar / Bergerak	5	5	100
Hadapan Rumah / Taman	19	16	84

- 3) 14 Hari Bagi Lesen Komposit Dan Lesen Berisiko Serta 1 Hari Bagi Lesen Tidak Berisiko Untuk Tempoh Januari Hingga Disember 2011

<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	47	47	100
Lesen Premis Bukan Makanan	140	140	100
Sasaran Keseluruhan Prestasi Piagam Pelanggan	187	187	100

### C. 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	30	30	100%
2.	Pelan Pita Ukur	3	3	100%
3.	Ulasan Tanah	21	21	100%
4.	Ulasan Pelan Bangunan	0	0	0%
5.	Ulasan Fail Lesen	0	0	0%
6.	Penamaan Skim Perumahan	0	0	0%
7.	Penamaan Jalan (Bilangan Batang Jalan)	0	0	0%
8.	Penomboran Bangunan	0	0	0%
9.	Tukar Nombor Bangunan	1	1	100%
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>		<b>55</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

**D. BAHAGIAN OSC**

**BILANGAN PERMOHONAN DAN SELESAI MENGIKUT JENIS PERMOHONAN DAN TEMPOH PIAGAM DI MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM DARI TARIKH 01 JANUARI HINGGA DISEMBER 2011**

<b>JENIS PERMOHONAN</b>	<b>BIL. PERMOHONAN</b>	<b>SELESAI DALAM PIAGAM</b>	<b>PERATUSAN %</b>
Permohonan Serentak	16	12	75
Kebenaran Merancang	12	12	100
Pelan Kejuruteraan	14	14	100
Pelan Bangunan	151	146	97
CFO	3	3	100
<b>JUMLAH</b>	<b>196</b>	<b>187</b>	

## E. BAHAGIAN PENILAIAN

BIL.	JANJI JABATAN	PENCAPAIAN TAHUN 2011 (Januari sehingga Disember 2011)	% PERATUS PENCAPAIAN TAHUN 2011 (Januari sehingga Disember 2011)
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 semasa ke semasa.	<p><b>Penilaian bagi Bulan Jan – Disember 2011</b></p> <p>Cemerlang (30) = 67%            Memuaskan (9) = 20%            Tidak Memuaskan (6) = 13%</p> <p>Jumlah penilai / bintang : 45            Cara Penilaian : Pemberian bintang mengikut kategori oleh pelanggan yang berurusan di kaunter.</p>
2.	Berjanji akan menyelesaikan permohonan tukar nama pegangan berkadar dalam tempoh 30 minit selepas menerima permohonan yang lengkap dengan dokumen berkaitan.	Sebanyak 151 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 yang lengkap.	Sebanyak 148 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 perobohan setiap 6 bulan.	Sebanyak 83 pegangan telah dibawa dalam Mesyuarat Jawatankuasa Taksiran dan Bantahan Awam untuk dipinda nilai tahunan. Sebanyak 83 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 83 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 senarai nilai dihantar, tiada bantahan yang diterima.	100%
7.	Keputusan bantahan akan dimaklumkan selewat-lewatnya satu (1) bulan dari tarikh pendengaran bantahan.	Tiada bantahan yang diterima.	100%
8.	Berjanji akan menjawab semua aduan atau surat yang berkaitan dengan jabatan dalam tempoh 14 hari bekerja.	Tiada aduan awam yang diterima.	100%
9.	Penyediaan tuntutan Sumbangan Membantu Kadar (Borang C) disediakan sebelum bulan November setiap tahun.	Majlis masih belum menerima bayaran tuntutan sumbangan membantu kadar Kerajaan Persekutuan bagi tahun 2011. Tuntutan bagi tahun 2012 akan diadakan sebelum bulan November 2011.	100%

## F. UNIT SEWAAN

<b>BIL.</b>	<b>JANJI JABATAN</b>	<b>PENCAPAIAN TAHUN 2011 (Januari sehingga Disember 2011)</b>	<b>% PERATUS PENCAPAIAN TAHUN 2011 (Januari sehingga Disember 2011)</b>
1.	Memberi perkhidmatan yang mesra, cekap dan telus.	8 aduan telah diterima oleh Unit Sewaan dan telah diambil tindakan sewajarnya dengan segera.	100%
2.	Memproses permohonan sewa dalam tempoh 2 minggu selepas tamat tarikh pengiklanan.	Sebanyak 68 permohonan untuk menyewa premis Majlis telah diterima. Selepas tarikh iklan ditutup, Unit Sewaan telah memproses dengan menyemak dan mengkategorikan permohonan mengikut lokasi.	100%
3.	Mengeluarkan bil sewaan setiap 7hb pada tiap-tiap bulan.	Sebanyak 383 bil sewaan telah dikeluarkan bagi akaun yang aktif. Bil sewaan dikeluarkan tepat pada masanya iaitu sebelum 7hb setiap bulan.	50%
4.	Memproses dan mewujudkan akaun sewa individu dengan dokumen yang lengkap dalam tempoh 15 minit.	Sebanyak 15 akaun sewaan individu telah diwujudkan menggunakan kaedah ini.	100%