



MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

Piagam Pelanggan Jabatan :
JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2016 (JANUARI – DISEMBER)	PERATUS PENCAPAIAN
1	Memastikan semua kakitangan disahkan dalam jawatan berpencen bagi tempoh yang ditetapkan oleh pihak berkuasa negeri dan JPA	19 orang	100%
2	Memastikan semua kakitangan mendapat latihan atau kursus sebanyak tujuh (7) hari setahun	Jumlah anggota= 151 Bil. Anggota yang hadir kursus = 87	57.62
3	Memastikan pengurusan tatatertib dijalankan mengikut prosedur yang betul dan adil bagi mengelakkan ketidakadilan terhadap pegawai yang dikenakan tindakan tatatertib.	Seperti dilampiran	100%
4	Memastikan rekod perkhidmatan kakitangan sentiasa dikemaskini	Sentiasa dikemaskini	
5	Memastikan aduan awam diurus dengan baik dan berkesan mengikut tempoh yang ditetapkan; I. Memberi maklumbalas dalam tempoh tiga (3) hari dari tarikh aduan (tidak melibatkan kos yang tinggi) II. Mengambil tindakan dalam tempoh lima belas (15) hari dari tarikh aduan (tidak melibatkan kos yang tinggi)	Jumlah Aduan = 305 Jumlah Selesai = 305 Jumlah selesai dalam tempoh 15 hari = 269	100% 88%



MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

	Memastikan pengurusan tempahan dewan / peralatan dan rumah rehat diurus dengan baik dan teratur mengikut tarikh yang dipohon		
	1. Dewan Tan Sri Ghazali Jawi	82	
	Dewan Slim Village	17	100%
	Dewan Behrang Stesen	21	
	Dewan Seri Tanjong	12	
	Jumlah =132		
6	2. Bilik Mesyuarat Sri Malim	102	100%
	3. Auditorium Seri Tanjong	41	100%
	4. Dewan Rumah Rehat	9	100%
	5. Peralatan Rumah Rehat	9	100%
	6. Bilik Rumah Rehat	1,936	100%
	7. Peralatan MDTM	13	100%

Piagam Pelanggan Jabatan :



MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

BAHAGIAN PENGUATKUASAAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2016 (JAN – DISEMBER)	PERATUS PENCAPAIAN
1	Memastikan tugas-tugas yang dilaksanakan mengikut peruntukan undang-undang yang digunapakai oleh Majlis Daerah Tanjong Malim semasa tindakan diambil dengan tegas dan adil.	Sentiasa dikemaskini	100%
2	Menerima penyelesaian pembayaran kompaun oleh pelanggan dengan secepat mungkin.	2,329 kompaun = RM 30,300.00 (Akta 333) 33 kompaun = RM 37,790.00 (Akta 133) 697 kompaun = RM 38,475.00 (Akta 171)	
3	Memastikan maklumbalas terhadap aduan yang diterima disampaikan dalam 3 hari kepada pengadu.	Kesemua 69 aduan telah selesai dijawab 12 aduan masih menunggu tindakan kerana melibatkan agensi jabatan yang lain.	85.18%
4	Menerima, menyiasat dan menyelesaikan aduan dalam tempoh 3 hari.	Sentiasa dikemaskini	100%
5	Memastikan tindakan penguatkuasaan dilaksanakan setelah tamat tempoh notis.	Sentiasa dikemaskini	100%
6	Memastikan pengurusan sitaan diselesaikan dalam tempoh yang berkenaan setelah urusan bayaran kos simpanan dan kompaun diselesaikan.	12 operasi sitaan telah dijalankan.	100%



MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

7	Memastikan bantuan penguatkuasaan yang dipohon oleh jabatan-jabatan lain dapat dilaksanakan	9 Operasi anjing liar bersama Jabatan Verterinar, Tapah	100%
---	---	---	------



MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

Piagam Pelanggan Jabatan :
JABATAN PERBENDAHARAAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2016 (JAN – DISEMBER)	PERATUS PENCAPAIAN
1	Memastikan bajet Majlis dikemukakan ke Pihak Berkuasa Negeri sebelum 30 Ogos setiap tahun.	Bajet telah dikemukakan pada 26 Ogos 2016	100%
2	Sekurang-kurangnya 85% jumlah pelanggan dapat diberikan perkhidmatan di kaunter dalam tempoh lima (5) minit untuk setiap transaksi dengan syarat bil dibawa oleh pelanggan.	Jumlah Perkhidmatan = 14,917 Perkhidmatan <5 minit = 13,890	92.23%
3	Memastikan cek bayaran dikeluarkan kepada pembekal dalam tempoh sepuluh (10) hari bekerja dari tarikh dokumen pembayaran yang lengkap diterima oleh Jabatan Perbendaharaan.	Jumlah Cek Bayaran = 1,943 Jumlah Cek <10 minit = 1,943	100%
4	Memastikan barang-barang diterima untuk stor utama diberi pengesahan penerimaan pada hari yang sama dari tarikh penerimaan barang oleh pembekal.	Jumlah Barang Diterima pada Hari yang sama = 4,525	100%
5	Memastikan pendaftaran asset alih Majlis dibuat dalam tempoh empatbelas (14) hari bekerja dari tarikh penerimaan Dokumen Punca Maklumat Aset yang dibeli di Jabatan Perbendaharaan.	Jumlah Aset = 109 Jumlah Pendaftaran <14 hari = 109	100%



MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

Piagam Pelanggan Jabatan :
JABATAN PENILAIAN & PENGURUSAN HARTA

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2016 (JAN – DISEMBER)	PERATUS PENCAPAIAN
1.	Memastikan proses permohonan pindah milik pegangan berkadar dalam borang I/J dilakukan dalam tempoh 30 minit selepas menerima permohonan dengan dokumen yang lengkap.	Sebanyak 362 permohonan telah diterima dan telah diproses dalam tempoh masa yang ditetapkan.	100%
2.	Memastikan permohonan tukar alamat dalam tempoh 15 minit selepas menerima permohonan yang lengkap.	Sebanyak 343 permohonan tukar alamat telah diterima dan diproses dalam tempoh masa kurang 15 minit.	100%
3.	Memastikan bahawa fail pembangunan / Dokumen Belum Dinilai yang diterima dari Unit Pusat Setempat (OSC) / pemilik harta dalam setahun dinilai bagi tujuan cukai taksiran dalam tempoh 30 hari selepas lawat periksa.	Sebanyak 230 pegangan telah dinilai bagi tujuan cukai taksiran dalam tempoh 30 hari selepas lawat periksa	100%
4.	Memastikan keputusan bantahan dimaklumkan kepada pemohon dalam tempoh satu (1) bulan dari tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Taksiran dan Bantahan Cukai Taksiran.	Tiada bantahan diterima.	100%
5.	Memastikan setiap bantahan yang diterima, diputuskan melalui Mesyuarat Jawatankuasa Taksiran dan Bantahan Cukai Taksiran dalam tempoh enam (6) bulan dari tarikh penerimaan surat bantahan.	Tiada bantahan diterima.	100%



MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

Piagam Pelanggan Jabatan :
UNIT SEWAAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2016 (JAN – DISEMBER)	PERATUS PENCAPAIAN
1.	Memastikan keputusan permohonan sewa premis Majlis dimaklumkan kepada pemohon dalam tempoh empatbelas (14) hari bekerja selepas Mesyuarat Penuh Ahli-ahli Majlis.	Tiada proses iklan/temuduga dijalankan.	100%
2.	Memastikan setiap aduan diterima dapat diperiksa dan disalurkan ke Jabatan Kejuruteraan dalam tempoh lima (5) hari bekerja.	Aduan melalui lawat periksa dan disalurkan ke Jabatan Kejuruteraan dalam tempoh 5 hari bekerja	100%
3.	Memastikan pengeluaran bil sewaan sebelum atau 7 haribulan tiap-tiap bulan.	Bil telah dikeluarkan sebelum 7 haribulan setiap bulan.	100%



MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

Piagam Pelanggan Jabatan :

JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2016 (JAN – DISEMBER)	PERATUS PENCAPAIAN
1	Memastikan sekurang-kurangnya 70% Permohonan Kebenaran Merancang yang diterima lengkap sahaja akan diproses dan diberi keputusan dalam tempoh 50 hari bekerja.		
2	Memastikan sekurang-kurangnya 70% Permohonan Pelan Pinta Ukur yang diterima lengkap sahaja akan diproses dan diberikan keputusan dalam tempoh 14 hari bekerja.		
3	Memastikan sekurang-kurangnya 70% Permohonan Penamaan Skim, Penamaan Jalan dan Penomboran Bangunan yang diterima lengkap sahaja akan diproses dan diberikan keputusan dalam tempoh 21 hari bekerja.		



MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

Piagam Pelanggan Jabatan :
BAHAGIAN LANDSKAP

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2016 (JAN – DISEMBER)	PERATUS PENCAPAIAN
1	Memastikan sekurang-kurangnya 80% permohonan bagi kelulusan pelan landskap dalam tempoh 45 hari bekerja bermula dari tarikh permohonan lengkap diterima.	Mencapai	80%
2	Menyelesaikan sekurang-kurangnya 60% kerja-kerja kerosakan tanaman landskap mengikut aduan yang diterima dalam tempoh 30 hari bekerja bermula dari tarikh penerimaan aduan bahagian ini.	Mencapai	60%
3	Memastikan penyelenggaraan tanaman landskap berjadual bagi tanaman yang ditanam oleh Majlis sahaja.	Mencapai	100%



MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

Piagam Pelanggan Jabatan :

JABATAN KEJURUTERAAN & KAWALAN BANGUNAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2016 (JAN – DISEMBER)	PERATUS PENCAPAIAN															
1	Meluluskan proses pelepasan wang pertaruhan dan jaminan bank / jaminan insuran yang dikenakan pihak Majlis Daerah Tanjong Malim dalam masa 14 hari.		100%															
2	Segala tuntutan bayaran daripada kontraktor akan diproses dalam tempoh 5) hari bekerja bergantung kepada dokumen lengkap yang dihantar.																	
3	Memberi kelulusan bagi permohonan pelan yang lengkap diterima daripada pihak <i>One Stop Centre (OSC)</i> . Permohonan kelulusan pelan adalah seperti berikut :-																	
	<table border="1"><thead><tr><th>Bil</th><th>Permohonan</th><th>Tempoh</th></tr></thead><tbody><tr><td>1.</td><td>Pelan Bangunan</td><td>37 hari</td></tr><tr><td>2.</td><td>Pelan Jalan & Perparitan</td><td>57 hari</td></tr><tr><td>3.</td><td>Pelan Bangunan, Jalan & Perparitan (permohonan serentak)</td><td>80 hari</td></tr><tr><td>4.</td><td>Pelan Setara</td><td>30 minit</td></tr></tbody></table>	Bil	Permohonan	Tempoh	1.	Pelan Bangunan	37 hari	2.	Pelan Jalan & Perparitan	57 hari	3.	Pelan Bangunan, Jalan & Perparitan (permohonan serentak)	80 hari	4.	Pelan Setara	30 minit		
Bil	Permohonan	Tempoh																
1.	Pelan Bangunan	37 hari																
2.	Pelan Jalan & Perparitan	57 hari																
3.	Pelan Bangunan, Jalan & Perparitan (permohonan serentak)	80 hari																
4.	Pelan Setara	30 minit																
4	Aduan kerosakan insfrastuktur termasuk lampu jalan diambil tindakan lawat siasat dalam tempoh 3 hari.																	
5	Permohonan permit bangunan sementara, permit kerja-kerja kecil dan izin lalu diproses dalam tempoh 5 hari bekerja.																	



MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

Piagam Pelanggan Jabatan :

JABATAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN DAN KESIHATAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2016 (JAN – DISEMBER)	PERATUS PENCAPAIAN
1	Kami menjamin layanan yang mesra dan sentiasa bersedia membantu apabila anda membuat aduan tentang perkhidmatan kami.		100%
2	Menjamin untuk memberi perkhidmatan dan kemudahan asas di semua kawasan di bawah bidang kuasa Majlis Daerah Tanjong Malim.		100%
3	Cukai Taksiran yang kami kenakan adalah yang adil, berpatutan dan mampu anda bayar.		100%
4	Kami akan meluluskan permohonan cadangan pemajuan dalam tempoh 4-6 bulan dengan syarat ianya disertakan dengan dokumen-dokumen yang lengkap.		
5	Kami akan meluluskan permohonan lesen perniagaan dalam tempoh 1 (satu) hari bagi perniagaan yang tidak berisiko.	Kesemua permohonan telah diproses	100%
6	Kami akan memastikan bahawa bil dibayar dengan segera tidak lewat dari 10 hari dari tarikh ianya disampaikan di Jabatan Perbendaharaan dengan syarat ianya disertakan dengan dokumen-dokumen pembayaran yang lengkap.	Jum Dokumen Bayaran = 170 unit Jumlah dokumen diproses = 170 unit	100%
7	Perkhidmatan Pembersihan Awam akan dilaksanakan seperti berikut :- Kutipan Sampah –	Kawasan Perumahan = 3 kali seminggu	100%



MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

	i) Taman perumahan - 3 kali seminggu	Pusat Bandar & Premis Perniagaan = Setiap hari	100%
	ii) Kawasan protokol - 6 kali seminggu	Pemotongan Rumput = Setiap 21 hari	100%
	Pemotongan rumput - 21 hari satu pusingan	Pembersihan Longkang = Setiap 90 hari	100%
	Pembersihan longkang - 90 hari satu pusingan		



MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

Piagam Pelanggan Jabatan :
UNIT AUDIT DALAM

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2016 (JAN – DISEMBER)	PERATUS PENCAPAIAN
1	Menyediakan Rancangan Audit Tahunan setiap tahun sebelum Januari tahun semasa.	1 Rancangan Audit Tahun 2016	100%
2	Melaksanakan Mesyuarat Jawatankuasa Audit (JKA) setiap 3 bulan sekali.	4 kali Mesyuarat Jawatankuasa Audit	100%
3	Mengeluarkan Laporan Penuh / Laporan Muktamad dalam tempoh 7 hari selepas Mesyuarat Jawatankuasa Audit dengan syarat maklumbalas dari Auditee diterimadengan lengkap	3 Laporan Pengauditan dalam tempoh 7 hari	100%
4	Menyediakan Laporan Audit Tahunan sebelum akhir bulan Mac tahun berikutnya.	1 Laporan Audit Tahun 2016.	100%



MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

Piagam Pelanggan Jabatan :
BAHAGIAN UNDANG-UNDANG

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2016 (JAN – DISEMBER)	PERATUS PENCAPAIAN
1	Memproses fail pendakwaan lengkap yang diterima daripada jabatan dalam Majlis dalam tempoh lima (5) hari bekerja daripada tarikh penerimaan fail lengkap	Telah memproses 140 fail pendakwaan	100%
2	Memastikan tindakan sivil oleh dan / atau terhadap Majlis diserahkan kepada panel guaman dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh penerimaan fail lengkap.	Tidak menerima sebarang permohonan yang melibatkan tindakan sivil buat masa ini	-
3	Menyemak dan menggubal undang-undang kecil Majlis setiap dua (2) tahun sekali.	Telah membuat pindaan ke atas 1 Akta dan 2 Undang-Undang kecil	100%
4	Memaklumkan keputusan kes kepada jabatan berkenaan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh keputusan mahkamah	Telah memaklumkan keputusan kes mahkamah dalam tempoh 3 hari bekerja.	100%



MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

Piagam Pelanggan Jabatan :
UNIT PUSAT SETEMPAT

Bil	Piagam Pelanggan		
1	Menyelesaikan permohonan cadangan pemajuan dalam tempoh piagam seperti berikut :-		
	Bil	Jenis Permohonan	Piagam (hari)
	1.	Perihal tanah (pecah sempadan dan ubah syarat) + kebenaran merancang	111
	2.	Perihal tanah (penyerahan balik dan pemberimilikan semula) + kebenaran merancang + pelan bangunan + pelan kejuruteraan	111
	3.	Perihal tanah (pecah sempadan dan ubah syarat) + pelan bangunan + pelan kejuruteraan	111
	4.	Perihal tanah (penyerahan balik dan pemberimilikan semula) + kebenaran merancang + pelan bangunan	108
	5.	Perihal tanah (pecah sempadan + ubah syarat) + kebenaran merancang + pelan kejuruteraan	111
	6.	Perihal tanah (penyerahan balik dan pemberimilikan semula) + kebenaran merancang + pelan kejuruteraan	111
	7.	Kebenaran merancang + pelan bangunan + pelan kejuruteraan	80
	8.	Perihal tanah (pecah sempadan + ubah syarat) + kebenaran merancang	108
	9.	Perihal tanah (penyerahan balik dan pemberimilikan semula) + kebenaran merancang	108
	10.	Kebenaran merancang + pelan bangunan	69
	11.	Kebenaran merancang + pelan kejuruteraan	80
	12.	Pelan bangunan + pelan kejuruteraan	80
	13.	Perihal pecah tanah (pecah sempadan dan ubah syarat)	108
	14.	Perihal tanah (penyerahan balik dan pemberimilikan semula)	108
	15.	Kebenaran merancang (KM)	57
	16.	Pelan landskap	57
	17.	Pelan nama taman	57
	18.	Pelan nama jalan	57
	19.	Pelan kejuruteraan (PJ) termasuklah pelan kerja tanah, pelan jalan dan parit, pelan lampu jalan	57
	20.	Pelan kerja tanah	57
	21.	Pelan jalan dan perparitan dan pelan lampu jalan	57
	22.	Pelan lampu jalan	57
	23.	Pelan jalan dan perparitan	57
24.	Pelan kerja tanah + pelan jalan dan perparitan	57	



MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

25.	Pelan bangunan (PB)	37
26.	Permit untuk pembinaan kecil atau perubahan dan tambahan kecil selaras UUK 18, UKBS 1984	69
27.	Permit sementara untuk bangunan/struktur sementara selaras UUK 19, UKBS 1984	69
28.	Pelan Sanitari (dikemukakan untuk rekod sahaja)	69
29.	Pelan Konkrit Tetulang (dikemukakan untuk rekod sahaja)	69
30.	Permohonan CFO melalui pengemukaan borang E dan Pengeluaran CFO oleh PBT	14
31.	Pengemukaan Notis Penyiapan Berperingkat (pendepositan CCC dan Borang G1-G21) oleh PSP	
32.	Pengemukaan laporan ketidakpatuhan, pemantauan terhadap kerja-kerja pembetulan dan perakuan keatas kerja pembetulan disediakan mengikut arahan Jawatankuasa OSC	