



# MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

Piagam Pelanggan Jabatan:

### JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2019 (JANUARI-DISEMBER)	PERATUS PENCAPAIAN
1.	Memastikan semua kakitangan disahkan dalam jawatan dan diletakkan dalam jawatan berpencen bagi tempoh yang ditetapkan oleh pihak berkuasa negeri dan JPA	24 orang	100%
2.	Memastikan semua kakitangan mendapat latihan atau kursus sebanyak tujuh (7) hari setahun	Jumlah anggota = 214 Bil. Anggota yang hadir kursus = 196	91.62%
3.	Memastikan pengurusan tatatertib dijalankan mengikut prosedur yang betul dan adil bagi mengelakkan ketidakadilan terhadap pegawai yang dikenakan tindakan tatatertib	2 kes dalam tindakan	100%
4.	Memastikan rekod perkhidmatan kakitangan sentiasa dikemaskini	Sentiasa dikemaskini	100%
5.	Memastikan aduan awam diurus dengan baik dan berkesan mengikut tempoh yang ditetapkan <ul style="list-style-type: none"> <li>I. Memberi maklumbalas dalam tempoh tiga (3) hari dari tarikh aduan (tidak melibatkan kos yang tinggi)</li> <li>II. Mengambil tindakan dalam tempoh lima belas (15) hari dari tarikh aduan (tidak melibatkan kos yang tinggi)</li> </ul>	Jumlah aduan = 257 Jumlah selesai = 257	100%
		Jumlah selesai = 257 Jumlah selesai dalam tempoh = 241	93.77%
6.	Memastikan pengurusan tempahan dewan / peralatan dan rumah rehat diurus dengan baik dan teratur mengikut tarikh yang dipohon	Tempahan dewan = 100 Tempahan Padang = 79 Tempahan Rumah Rehat = 290	100%



# MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

Piagam Pelanggan Jabatan:  
**JABATAN PENGUATKUASAAN**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2019 (JANUARI-DISEMBER)	PERATUS PENCAPAIAN
1.	Memastikan tugas-tugas yang dilaksanakan mengikut peruntukan undang-undang yang digunapakai oleh Majlis Daerah Tanjong semasa tindakan diambil dengan tegas dan adil	Sentiasa dikemaskini	100%
2.	Menerima penyelesaian pembayaran kompaun oleh pelanggan dengan secepat mungkin	1,988 kompaun = RM33,651.00 (Akta 333) 26 kompaun = RM4,150.00 (Akta 133) 534 kompaun = RM27,570.00 (Akta 171)	100%
3.	Memastikan maklumbalas terhadap aduan yang diterima disampaikan dalam 3 hari kepada pengadu	12 aduan diterima 12 aduan telah selesai dijawab	100%
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%
7.	Memastikan bantuan penguatkuasaan yang dipohon oleh jabatan-jabatan lain dapat dilaksanakan	15 Operasi anjing liar bersama Jabatan Veterinar pada tahun 2019	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 2019 (JANUARI-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	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	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	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	Bantahan diterima dan dimaklumkan kepada pemohon dalam tempoh satu (1) bulan dari tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Taksiran dan Bantahan Cukai Taksiran	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	Bantahan diterima dan diputuskan melalui Mesyuarat Jawatankuasa Taksiran dan Bantahan Cukai Taksiran dalam tempoh enam (6) bulan dari tarikh penerimaan surat bantahan	100%



# MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

Piagam Pelanggan Jabatan:

### UNIT SEWAAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2019 (JANUARI-DISEMBER)	PERATUS PENCAPAIAN
1.	Memastikan keputusan permohonan sewa premis Majlis dimaklumkan kepada pemohon dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas Mesyuarat Penuh Ahli-ahli Majlis	Majlis telah dimaklumkan keputusan sewa premis kepada pemohon dalam tempoh 14 hari selepas Mesyuarat Penuh Ahli-ahli Majlis	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 sewaan telah dikeluarkan sebelum 7 haribulan setiap bulan	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 2019 (JANUARI-DISEMBER)	PERATUS PENCAPAIAN															
1.	Meluluskan proses pelepasan wang taruhan dan jaminan bank / jaminan insuran yang dikenakan oleh pihak Majlis Daerah Tanjong Malim dalam masa 14 hari	Wang Pertaruhan, Projek jaminan bank / insuran telah diproses dalam 14 hari	100%															
2.	Segala tuntutan bayaran daripada kontraktor akan diproses dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja bergantung kepada dokumen lengkap yang dihantar	Tuntutan kontraktor telah diproses dalam tempoh 14 hari bekerja	100%															
3.	Memberi kelulusan bagi permohonan pelan yang lengkap diterima daripada pihak One Stop Centre (OSC). Permohonan kelulusan pelan adalah seperti berikut: <table border="1" data-bbox="267 1218 820 1501"> <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 dan Perparitan</td> <td>57 hari</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Pelan Bangunan, Pelan Jalan dan 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 dan Perparitan	57 hari	3.	Pelan Bangunan, Pelan Jalan dan Perparitan, Permohonan Serentak	80 hari	4.	Pelan Setara	30 minit	Permohonan kelulusan telah diproses mengikut tempoh masa yang ditetapkan	100%
Bil.	Permohonan	Tempoh																
1.	Pelan Bangunan	37 hari																
2.	Pelan Jalan dan Perparitan	57 hari																
3.	Pelan Bangunan, Pelan Jalan dan Perparitan, Permohonan Serentak	80 hari																
4.	Pelan Setara	30 minit																
4.	Aduan kerosakan infrastruktur termasuk lampu jalan diambil tindakan lawat siasat dalam tempoh 3 hari	Jumlah aduan infrastruktur dan lampu jalan = 72 aduan (tindakan lawat siasat dalam tempoh 3 hari)	100%															
5.	Permohonan Permit Bangunan Sementara, Permit Kerja-Kerja Kecil dan Izin Lalu diproses dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja	Permit Bangunan Sementara, Permit Kerja-Kerja Kecil, Izin lalu diproses dalam tempoh ditetapkan	100%															



# MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

Piagam Pelanggan Jabatan:

### UNIT AUDIT DALAM

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2019 (JANUARI-DISEMBER)	PERATUS PENCAPAIAN
1.	Menyediakan Rancangan Audit Tahunan setiap tahun sebelum Januari tahun semasa	1 Rancangan Audit Tahun 2019	100%
2.	Melaksanakan Mesyuarat Jawatankuasa Audit (JKA) setiap 3 bulan sekali	3 kali Mesyuarat Jawatankuasa Audit	100%
3.	Mengeluarkan Laporan Penuh / Laporan Muktamad dalam tempoh 7 hari selepas Mesyuarat Jawatankuasa Audit dengan syarat maklumbalas dari Auditee diterima dengan lengkap	6 Laporan Pengauditan dalam tempoh 7 hari	100%
4.	Menyediakan Laporan Audit Tahunan sebelum akhir bulan Mac tahun berikutnya	1 Laporan Audit Tahun 2017	100%



# MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

Piagam Pelanggan Jabatan:  
**BAHAGIAN UNDANG-UNDANG**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2019 (JANUARI-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 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	100%
3.	Menyemak dan menggubal undang-undang kecil Majlis setiap dua (2) tahun sekali	Sebanyak 1 Perintah Pengangkutan Jalan telah dibuat pindaan pada tahun 2019	100%
4.	Memaklumkan keputusan kes kepada jabatan berkenaan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh keputusan mahkamah	Telah memaklumkan keputusan kes mahkamah ke Jabatan yang berkenaan (kesalahan tempat letak kereta) dalam tempoh tiga (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	PENCAPAIAN TAHUN 2019 (JANUARI-DISEMBER)	PERATUS PENCAPAIAN
1.	Menyelaras dan memproses permohonan cadangan pemajuan mengikut jenis pembangunan yang telah ditetapkan dalam tempoh piagam	137 permohonan berjaya selesai mengikut piagam	100%