

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MENGIKUT BAHAGIAN
MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM
BAGI TEMPOH JANUARI-FEBRUARI 2016

A. BAHAGIAN PENTADBIRAN

BIL.	JANJI JABATAN	PENCAPAIAN	% PENCAPAIAN TAHUN 2016 (JAN-FEB)
1.	Berjanji akan menjawab semua aduan atau surat yang berkaitan dengan pihak Majlis dalam tempoh 3 hari bekerja, setiap aduan akan diambil tindakan dalam tempoh lima belas (15) hari dari tarikh aduan iaitu bagi aduan yang tidak melibatkan kos yang tinggi dalam tempoh yang lama.	Sebanyak 53 aduan awam telah diterima dan telah dijawab dalam masa yang ditetapkan.	43

B. BAHAGIAN LANDSKAP

BIL.	PERKARA	PERATUS PENCAPAIAN	PENCAPAIAN
1.	Memproses setiap permohonan bagi Kelulusan pelan Landskap dalam tempoh 14-21 hari bermula dari tarikh menerima permohonan.	80%	CAPAI
2.	Melaksanakan Program Tanaman Pokok Teduhan setipa tahun termasuk menggalakkan semua institusi / agensi luar untuk turut menjayakannya.	90%	CAPAI
3.	Melaksanakan selenggaraan tanaman landskap berjadual bagi semua pokok dan tanaman landskap yang ditanam oleh pihak Majlis sahaja.	80%	CAPAI

C. UNIT AUDIT DALAM

Jabatan / Bahagian / Unit : UNIT AUDIT DALAM				
Objektif Kualiti / Piagam Pelanggan	Pencapaian Tahun Semasa Jan – Feb 2016	Peratus Pencapai ian	Pencapaian Objektif Kualiti	
			Ya	Tida k
1. Menyediakan Rancangan Audit Tahunan setiap tahun sebelum 31 Januari tahun semasa.	Satu Rancangan tahun 2016	100%	√	
2. Melaksanakan Mesyuarat Jawatankuasa Audit (JKA) setiap 3 bulan sekali (4 kali setahun)	Jan – Ogos = 3 kali mesyuarat	100%	√	
3. Mengeluarkan Laporan Penuh/ Laporan Muktamad dalam tempoh 7 hari selepas mesyuarat Jawatankuasa Audit dengan syarat maklumbalas dari Auditee diterima dengan lengkap.	Jumlah Laporan : 3 laporan Jumlah Laporan dalam tempoh 7 hari : 3 laporan	100%	√	
4. Menyediakan dan menghantar Laporan Audit Tahunan sebelum akhir bulan Mac tahun berikutnya kepada Pihak Berkuasa Negeri.	Laporan Audit Tahunan bagi tahun 2016 : tiada (laporan disediakan pada tahun berikutnya sebelum 31 Mac 2016)	-	-	-

D. BAHAGIAN PENGUATKUASAAN

BIL.	JANJI	PENCAPAIAN
1.	Memastikan tugas-tugas yang dilaksanakan mengikut peruntukan undang-undang yang digunakan oleh Majlis Daerah Tanjong Malim semasa tindakan diambil dengan tegas dan adil.	100%
2.	Menerima penyelesaian pembayaran kompaun oleh pelanggan dengan secepat mungkin.	308 kompaun = RM4,770.00(Akta 333) 13 kompaun = RM31,850.00(Akta 133) 139 kompaun = RM7,010.00(Akta 171)
3.	Memastikan maklumbalas terhadap aduan yang diterima disampaikan dalam 3 hari kepada pengadu	Kesemua 10 aduan telah selesai dijawab
4.	Menerima, menyasat dan menyelesaikan aduan dalam tempoh 3 hari.	100%
5.	Memastikan tindakan penguatkuasaan dilaksanakan setelah tamat tempoh notis.	100%
6.	Memastikan pengurusan sitaan diselesaikan dalam tempoh yang berkenaan setelah urusan bayaran kos simpanan dan kompaun diselesaikan.	2 operasi sitaan telah dijalankan.
7.	Memastikan bantuan penguatkuasaan yang dipohon oleh jabatan-jabatan lain dapat dilaksanakan	Ops anjing liar bersama Jabatan Verterinar, Tapah

E. UNIT UNDANG-UNDANG

Bil	Piagam Pelanggan	Januari – Disember 2015	Pencapaian
1	Memproses fail pendakwaan lengkap yang diterima daripada jabatan dalam Majlis dalam tempoh lima (5) hari bekerja daripada penerimaan fail lengkap.	Telah memproses sebanyak 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.	Unit Undang-Undang tidak menerima sebarang permohonan yang melibatkan tindakan sivil buat masa ini.	100%
3	Menyemak dan menggubal Undang-Undang Kecil setiap dua (2) tahun sekali.	Unit Undang-Undang telah membuat pindaan ke atas: i. Akta Pengangkutan Jalan 1987 (Peruntukan Tempat Letak Kereta) ii. Undang-Undang Kecil Iklan iii. Undang-Undang Kecil Pelesenan, Tred dan Perindustrian	100%
4	Memaklumkan keputusan kes kepada Jabatan berkenaan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh keputusan mahkamah.	Unit Undang-Undang telah memaklumkan keputusan kes mahkamah ke jabatan yang berkenaan (kesalahan tempat letak kereta) dalam tempoh 3 hari bekerja.	100%

F. UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC) MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

Bil.	Jenis Permohonan	Bil. Mohon	Permohonan Dalam Proses		Permohonan Selesai		Selesai Dalam Piagam		Selesai Melebihi Piagam	
			Bil.	(%)	Bil.	(%)	Bil.	(%)	Bil.	(%)
1.	Permohonan Serentak	3	0	0.00	3	100.00	0	100.00	0	0.00
2.	Kebenaran Merancang	0	0	0.00	0	0.00	0	100.00	0	0.00
3.	Pelan Kejuruteraan	0	0	0.00	0	0.00	0	100.00	0	0.00
4.	Pelan Bangunan	0	0	0.00	0	0.00	0	100.00	0	0.00
5.	CFO	0	0	0.00	0	0.00	0	100.00	0	0.00
	Jumlah	0	0	0.00	0	0.00	0	100.00	0	0.00

**G. JABATAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN DAN KESIHATAN BAGI BULAN
JANUARI 2016**

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN
1.	Menyediakan perkhidmatan mengangkat sampah setiap 3 kali seminggu bagi semua taman perumahan dan setiap hari di kawasan pusat bandar dan premis perniagaan dalam kawasan MDTM.	99%
2.	Menyediakan perkhidmatan pemotongan rumput setiap 21 hari sekali bagi semua taman perumahan dalam kawasan operasi MDTM.	100%
3.	Menyediakan perkhidmatan pembersihan longkang setiap 90 hari bagi semua taman perumahan dalam kawasan operasi MDTM.	100%
4.	Menyediakan perkhidmatan kenderaan dan peralatan gotong-royong yang diperlukan oleh ramai.	100%
5.	Permohonan bagi lesen penjaja kategori yang tidak berisiko akan diluluskan dalam tempoh 1 hari bekerja sekiranya permohonan yang diterima adalah lengkap.	100%
6.	Melaksanakan kursus pengendalian makanan 2 bulan sekali.	100%