



## MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

### LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

Piagam Pelanggan Jabatan :  
**JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2018 (JANUARI-DISEMBER)	PERATUS PENCAPAIAN
1.	Memastikan semua kakitangan disahkan dalam jawatan dan diletakkan dalam jawatan berpencen bagi tempoh yang ditetapkan oleh pihak berkuaa negeri dan JPA.	9 orang	100%
2.	Memastikan semua kakitangan mendapat latihan atau kursus sebanyak tujuh (7) hari setahun.	Jumlah anggota= 240 Bil. Anggota yang hadir kursus = 204	95.32%
3.	Memastikan pengurusan tatatertib dijalankan mengikut prosedur yang betul dan adil bagi mengelakkan ketidakadilan terhadap pegawai yang dikenakan tindakan tatatertib.	2 kes selesai	100%
4.	Memastikan rekod perkhidmatan kakitangan sentiasa dikemaskini.	Sentiasa dikemaskini	100%
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= 418 Jumlah selesai= 418  Jumlah selesai= 418 Jumlah selesai dalam tempoh= 358	100%  86%



## MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

### LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

6.	Memastikan pengurusan tempahan dewan / peralatan dan rumah rehat diurus dengan baik dan teratur mengikut tarikh yang dipohon.	Tempahan dewan = 132 Tempahan Padang = 115 Tempahan Rumah Rehat = 2079	100%
----	---	--	------



# MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

Piagam Pelanggan Jabatan :  
**BAHAGIAN PENGUATKUASAAN**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2018 (JANUARI-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.	2,624 kompaun = RM 27,115.00 ( Akta 333 ) 14 kompaun = RM 2,440.00 ( Akta 133 ) 494 kompaun = RM 27,570.00 ( Akta 171 )	
3.	Memastikan maklumbalas terhadap aduan yang diterima disampaikan dalam 3 hari kepada pengadu.	87 aduan diterima 76 aduan telah selesai dijawab. 11 aduan masih menunggu tindakan kerana melibatkan agensi jabatan yang lain.	87.35%
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.	7 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.	7 Operasi anjing liar bersama Jabatan Verterinar pada tahun 2018. Operasi tidak dapat dijalankan kerana Jab. Verterinar tidak dapat melaksanakan proses put to sleep kerana ketiadaab bekalan ubat. Bekalan tersebut digunakan bagi operasi Rabbies.	58.33%
----	--	--	--------



## MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

### LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

Piagam Pelanggan Jabatan :  
**JABATAN PENILAIAN & PENGURUSAN HARTA**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2018 (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.	Sebanyak 326 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 215 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 428 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.	Sebanyak 2 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.	Sebanyak dua (2) 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 2018 (JANUARI-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.	Seramai 62 pemohon telah Berjaya dalam sesi temuduga dan keputusan sewa premis. Majlis telah dimaklumkan 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 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 2018 (JANUARI-DISEMBER)	PERATUS PENCAPAI AN															
1.	Meluluskan proses pelepasan wang pertaruhan dan jaminan bank / jaminan insuran yang dikenakan oleh pihak Majlis Daerah Tanjong Malim dalam masa 14 hari.	[Wang Pertaruhan (41), - Projek jaminan bank/insuran (2)] Jumlah yang diproses dalam 14 hari = 43	100%															
2.	Segala tuntutan bayaran daripada kontraktor akan diproses dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja bergantung kepada dokumen lengkap yang dihantar.	Tuntutan kontraktor = 64 (64 tuntutan 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 :-	- 90 permohonan kelulusan telah diproses mengikut tempoh masa yang ditetapkan.	100%															
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Permohonan</th> <th>Jumlah</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pelan Bangunan</td> <td>41</td> </tr> <tr> <td>Pelan Jalan dan Perparitan</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Pelan Bangunan, Pelan Kerja Tanah, Pelan Jalan dan Perparitan, Permohonan Serentak</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Pelan Setara</td> <td>42</td> </tr> <tr> <td>Jumlah</td> <td>90</td> </tr> </tbody> </table>	Permohonan	Jumlah	Pelan Bangunan	41	Pelan Jalan dan Perparitan	3	Pelan Bangunan, Pelan Kerja Tanah, Pelan Jalan dan Perparitan, Permohonan Serentak	4	Pelan Setara	42	Jumlah	90				
Permohonan	Jumlah																	
Pelan Bangunan	41																	
Pelan Jalan dan Perparitan	3																	
Pelan Bangunan, Pelan Kerja Tanah, Pelan Jalan dan Perparitan, Permohonan Serentak	4																	
Pelan Setara	42																	
Jumlah	90																	
	<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 dan Perparitan</td> <td>57 hari</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Pelan Bangunan, Pelan Kerja Tanah, 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 Kerja Tanah, Pelan Jalan dan Perparitan, Permohonan Serentak	80 hari	4.	Pelan Setara	30 minit		
Bil.	Permohonan	Tempoh																
1.	Pelan Bangunan	37 hari																
2.	Pelan Jalan dan Perparitan	57 hari																
3.	Pelan Bangunan, Pelan Kerja Tanah, Pelan Jalan dan Perparitan, Permohonan Serentak	80 hari																
4.	Pelan Setara	30 minit																



## MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

### LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

4.	Aduan kerosakan infrastruktur termasuk lampu jalan diambil tindakan lawat siasat dalam tempoh 3 hari.	Jumlah aduan infrastruktur dan lampu jalan = 176 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 (253), Permit Kerja-Kerja Kecil (35), Izin Lalu (14) Jumlah keseluruhan = 302(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 2018 (JANUARI-DISEMBER)	PERATUS PENCAPAIAN
1.	Menyediakan Rancangan Audit Tahunan setiap tahun sebelum Januari tahun semasa.	1 Rancangan Audit Tahun 2017	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 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 2018 (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 116 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.	Telah membuat pindaan ke atas dua (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 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 2018 (JANUARI-DISEMBER)	PERATUS PENCAPAIAN
1.	Menyelaras dan memproses permohonan dan memproses cadangan pemajuan mengikut jenis pembangunan yang telah ditetapkan dalam tempoh piagam.	Berjaya selesai mengikut piagam. 160 permohonan.	100%