

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MENGIKUT BAHAGIAN**  
**MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM**  
**BAGI TEMPOH JANUARI-DISEMBER 2012**

**A. BAHAGIAN PENTADBIRAN**

<b>JANJI JABATAN / AGENSI</b>	<b>PENCAPAIAN TAHUN 2012 (JAN-DIS)</b>	<b>PERATUS PENCAPAIAN TAHUN 2012 (JAN-DIS)</b>
<p>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.</p>	<p>Sebanyak 21 aduan awam telah diterima dan 10 aduan telah diambil tindakan.</p>	<p>52%</p>

## **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	50	50	100%
Lesen Buah-buahan Bermusim	-	-	-
Lesen Bazar Ramadhan (Termasuk Tapak Swasta)	-	-	-
Lesen Sementara Promosi	4	4	100%
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	-	-	-
Penjaja Beredar / Bergerak	-	-	-
Hadapan Rumah / Taman	1	1	100%

3) 14 Hari Bagi Lesen Komposit Dan Lesen Berisiko Serta 1 Hari Bagi Lesen Tidak Berisiko Untuk Tempoh Januari-Disember 2012

<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)	1	1	100%
Lesen Premis Makanan	8	8	100%
Lesen Premis Bukan Makanan	20	20	100%
Sasaran Keseluruhan Prestasi Piagam Pelanggan	29	29	100%

### C. BAHAGIAN OSC

#### BILANGAN PERMOHONAN DAN SELESAI MENGIKUT JENIS PERMOHONAN DAN TEMPOH PIAGAM DI MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM DARI JANUARI – DISEMBER 2012

Jenis Permohonan	Bil. Permohonan	Permohonan Dalam Proses*	Permohonan Selesai	Selesai Dalam Tempoh Piagam	Peratusan (%) Selesai Dalam Piagam
Permohonan Serentak	12	4	8	8	100
Kebenaran Merancang	5	1	4	4	100
Pelan Kejuruteraan	2	1	1	1	100
Pelan Bangunan	10	2	8	8	100
CFO	0	0	0	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>29</b>	<b>8</b>	<b>21</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

\*Permohonan Dalam Proses masih dalam tempoh piagam permohonan.

#### D. BAHAGIAN PENILAIAN

BIL.	JANJI JABATAN	PENCAPAIAN TAHUN 2012 (Januari-Disember)	% PERATUS PENCAPAIAN TAHUN 2012 (Januari-Disember)
1.	Memberi perkhidmatan kaunter yang cekap, bermutu, mesra dan selesa kepada pelanggan.	Penilaian tahap kepuasan pelanggan berurusan di kaunter diukur daripada maklumbalas pelanggan yang diterima. Penambahbaikan pengurusan kaunter khidmat pelanggan sentiasa dilakukan dari semasa ke semasa bagi menjamin perkhidmatan yang diberikan adalah yang berkualiti dan terbaik.	<p><b>Penilaian bagi Bulan Disember 2012</b></p> <p>Cemerlang (39) = 78%            Memuaskan (7) = 14%            Tidak Memuaskan (4) = 8%</p> <p>Jumlah penilai / bintang : 50            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 69 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 121 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.	Mesyuarat jawatankuasa belum diadakan.	0%
5.	Mengeluarkan notis pemberitahuan kepada pemilik harta mengenai Pindaan Nilai Tahunan dalam tempoh 30 hari sebelum tarikh pendengaran bantahan.	Tiada notis pemberitahuan dikeluarkan.	0%
6.	Memberi peluang kepada pemilik harta membuat rayuan atau bantahan terhadap Nilai Tahunan menurut peruntukan Akta Kerajaan Tempatan 1976.	Tiada rayuan atau bantahan yang diterima.	0%
7.	Keputusan bantahan akan dimaklumkan selewat-lewatnya satu (1) bulan dari tarikh pendengaran bantahan.	Tiada bantahan yang diterima.	0%
8.	Berjanji akan menjawab semua aduan atau surat yang berkaitan dengan jabatan dalam tempoh 14 hari bekerja.	Terdapat satu aduan awam yang diterima pada 28.2.2012 dan tindakan lawat periksa telah dilakukan pada 2.3.2012. Laporan dari lawat periksa tersebut akan dibawa dalam Mesyuarat Jawatankuasa Taksiran dan Bantahan Cukai Taksiran Bil. 1/2012 untuk tindakan hapuskira.	100%

9.	Penyediaan tuntutan Sumbangan Membantu Kadar (Borang C) disediakan sebelum bulan November setiap tahun.	Tuntutan sumbangan membantu kadar Kerajaan Negeri telah dihantar ke Pejabat SUK Perak pada 21.02.2012. Bagi tuntutan sumbangan membantu kadar Kerajaan Persekutuan Borang B dan C telah dihantar ke KPKT, Putrajaya pada 28.02.2012.	100%
----	---	--	------

## E. UNIT SEWAAN

<b>BIL.</b>	<b>JANJI JABATAN</b>	<b>PENCAPAIAN TAHUN 2012 (Januari-Disember 2012)</b>	<b>% PERATUS PENCAPAIAN TAHUN 2012 (Januari- Disember 2012)</b>
1.	Memberi perkhidmatan yang mesra, cekap dan telus.	1 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 44 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 3hb pada tiap-tiap bulan.	Sebanyak 425 bil sewaan telah dikeluarkan bagi akaun yang aktif. Bil sewaan bagi Januari hingga Mac telah dikeluarkan tepat pada masanya, manakala bagi April telah lewat dikeluarkan kerana pelarasan akaun dalam sistem e-PBT.	50%
4.	Memproses dan mewujudkan akaun sewa individu dengan dokumen yang lengkap dalam tempoh 15 minit.	Sebanyak 17 akaun sewaan individu telah diwujudkan menggunakan kaedah ini.	100%