

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MENGIKUT BAHAGIAN**  
**MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM**  
**BAGI TEMPOH JANUARI-DISEMBER 2013**

**A. BAHAGIAN PENTADBIRAN**

<b>JANJI JABATAN / AGENSI</b>	<b>PENCAPAIAN TAHUN 2013 (JAN-DIS 2013)</b>	<b>PERATUS PENCAPAIAN TAHUN 2013 (JAN-SEPT 2013)</b>
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.	Sebanyak 21 aduan awam telah diterima dan 10 aduan telah diambil tindakan.	52%

## **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	42	42	100%
Lesen Buah-buahan Bermusim	-	-	-
Lesen Bazar Ramadhan (Termasuk Tapak Swasta)	240	240	100%
Lesen Sementara Promosi	2	2	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	27	27	100%
Penjaja Beredar / Bergerak	-	-	-
Hadapan Rumah / Taman	2	2	100%

- 3) 14 Hari Bagi Lesen Komposit Dan Lesen Berisiko Serta 1 Hari Bagi Lesen Tidak Berisiko Untuk Tempoh Januari hingga Disember 2013

<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)	-	-	-
Lesen Premis Makanan	11	11	100%
Lesen Premis Bukan Makanan	32	32	100%
Sasaran Keseluruhan Prestasi Piagam Pelanggan	43	43	100%

### C. BAHAGIAN OSC

#### BILANGAN PERMOHONAN DAN SELESAI MENGIKUT JENIS PERMOHONAN DAN TEMPOH PIAGAM DI MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM DARI JANUARI HINGGA DISEMBER 2013

<b>JENIS PERMOHONAN</b>	<b>BIL. PERMOHONAN</b>	<b>PERMOHONAN DALAM PROSES</b>	<b>PERMOHONAN SELESAI</b>	<b>SELESAI DALAM TEMPOH PIAGAM</b>	<b>PERATUSAN SELESAI DALAM PIAGAM</b>
Permohonan Serentak	38	6	32	32	84%
Kebenaran Merancang	8	0	8	8	100%
Pelan Kejuruteraan	6	1	5	5	83%
Pelan Bangunan	58	0	58	58	100%
CFO	0	0	0	0	100%
<b>JUMLAH</b>	<b>110</b>	<b>7</b>	<b>103</b>	<b>103</b>	<b>94%</b>