

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MENGIKUT BAHAGIAN**  
**MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM**  
**BAGI TEMPOH JANUARI-DISEMBER 2014**

**A. UNIT AUDIT DALAM**

<b>Bil</b>	<b>Piagam Pelanggan</b>	<b>Pencapaian</b>
1.	Menyediakan Rancangan Audit Tahunan setiap tahun sebelum 31 Januari tahun semasa.	<b>100 %</b> Telah disediakan dan dihantar pada Pihak Berkuasa Negeri pada 10.01.2014
2.	Melaksanakan Mesyuarat Jawatankuasa Audit (JKA) setiap 3 bulan sekali. - 4 kali setahun	<b>Bil 1/2014 – 9 Januari 2014 – Telah dilaksanakan.</b> Bil 2/2014 – April 2014 Bil 3/2014 – Julai 2014 Bil 4/2014 – Okt 2014
3.	Mengeluarkan Laporan Penuh/ Laporan Muktamad dalam tempoh 7 hari selepas mesyuarat Jawatankuasa Audit dengan syarat maklumbalas dari Auditee diterima dengan lengkap.	Sedang dalam kerja-kerja pengauditan.
4.	Menyediakan dan menghantar Laporan Audit Tahunan sebelum akhir bulan Mac tahun berikutnya kepada Pihak Berkuasa Negeri.	Masih belum dikemukakan. Sasaran laporan dikemukakan pada hujung bulan Feb 2014

## B. BAHAGIAN PENGUATKUASAAN

BIL.	JANJI	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.	100%
2.	Menerima penyelesaian pembayaran kompaun oleh pelanggan dengan secepat mungkin.	2,885 kompaun = RM 20,617.00 ( Akta 333 ) 5 kompaun = RM 600.00 ( Akta 133 ) 142 kompaun = RM 11,170.00 (Perniagaan tanpa lesen ) 879 kompaun = RM 40,855.00 ( Kutipan kew.38 )
3.	Memastikan maklumbalas terhadap aduan yang diterima disampaikan dalam 3 hari kepada pengadu	Kesemua 44 aduan telah selesai dijawab
4.	Menerima, menyasat dan menyelesaikan aduan dalam tempoh 3 hari.	100%
5.	Memastikan tindakan penguatkuasaan dilaksanakan setelah tamat tempoh notis.	Sedang dalam kerja penambahbaikan
6.	Memastikan pengurusan sitaan diselesaikan dalam tempoh yang berkenaan setelah urusan bayaran kos simpanan dan kompaun diselesaikan.	6 operasi sitaan telah dijalankan dan kesemua barang sitaan telah dituntut oleh pemunya.
7.	Memastikan bantuan penguatkuasaan yang dipohon oleh jabatan-jabatan lain dapat dilaksanakan	Tiada permohonan bantuan penguatkuasaan oleh jabatan lain buat masa ini.

### C. UNIT UNDANG-UNDANG

<b>Bil</b>	<b>Piagam Pelanggan</b>	<b>Januari - Ogos</b>	<b>Peratusan Piagam Pelanggan</b>
1.	Menyediakan perjanjian Majlis dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh permohonan jabatan.	Lima (5) permohonan diterima dan diselesaikan dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh permohonan.	100%
2.	Memastikan segala aduan awam dijawab dalam tempoh tiga (3) hari berkerja dari tarikh aduan diterima.	Dua (2) aduan diterima dan kedua-duanya telah dijawab dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	100%
3.	Menyediakan kertas saman dalam tempoh dua minggu dari tarikh fail siasatan diterima.	Lima (5) fail diterima dan disiapkan mengikut tempoh..	100%

#### D. JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN

#### KEPUTUSAN KE ATAS PERMOHONAN PERANCANGAN DAN PEMBANGUNAN YANG MEMATUHI KEHENDAK-KEHENDAK PERANCANGAN TIDAK MELEBIHI 2 BULAN

<b>BIL</b>	<b>JENIS PERMOHONAN</b>	<b>JUMLAH YANG DITERIMA</b>	<b>JUMLAH YANG DISELESAIKAN</b>	<b>PERATUSAN</b>
1.	Kebenaran Merancang	43	40	93.02%
2.	Pelan Pinta Ukur	9	9	100%
3.	Ulasan Tanah	11	11	100%
4.	Ulasan Pelan Bangunan	0	0	0%
5.	Ulasan Fail Lesen	0	0	0%
6.	Penamaan Skim, Penamaan Jalan (Bilangan Batang Jalan), Penomboran Bangunan, Tukar Nombor Bangunan	4	4	100%
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>		<b>67</b>	<b>64</b>	<b>95.52%</b>

## E. JABATAN PERBENDAHARAAN

Bil.	Janji Jabatan / Agensi	Jan	Pen- capaian (%)	Feb	Pen- capaian (%)	Mac	Pen- capaian (%)	April	Pen- capaian (%)
1	Memastikan Bajet Majlis dikemukakan ke Pihak Berkuasa Negeri sebelum 30 Ogos setiap tahun.	-	-	-	-	-	-	-	-
	- Dalam proses penyediaan bajet								
2	Sekurang-kurangnya 85% jumlah pelanggan dapat diberikan perkhidmatan di kaunter dalam tempoh lima (5) minit untuk setiap transaksi dengan syarat bil dibawa oleh pelanggan.								
	i) Jumlah transaksi (unit)	5352	100%	4606	100%	2824	100%	1767	100%
	ii) Jumlah Perkhidmatan diberi < 5 minit	5352		4606		2824		1767	
	iii) Jumlah Perkhidmatan diberi > 5 minit	0		0		0		0	
3	Memastikan cek bayaran dikeluarkan kepada pembekal dalam tempoh sepuluh (10) hari bekerja dari tarikh dokumen pembayaran yang lengkap diterima oleh Jabatan Perbendaharaan								
	i) Jumlah dokumen Bayaran (unit)	153	75%	153	100%	233	100%	195	100%
	ii) Jumlah Dokumen Bayaran Diproses < 10 hari	115		153		233		195	
	iii) Jumlah Dokumen Bayaran Diproses > 10 hari	38		0		0		0	

4	Memastikan barang-barang diterima untuk stor utama diberi pengesahan pada hari yang sama dari tarikh penerimaan barang oleh pembekal.								
	i) Jumlah Pembelian (RM)	4,074.00	100%	11,106.40	100%	7,362.00	100%	4,867.00	100%
	ii) Jumlah unit stok didaftar pada hari penerimaan	60		725		422		425	
	iii) Jumlah unit stok didaftar selepas hari penerimaan	0		0		0		0	
5	Memastikan pendaftaran aset alih Majlis dalam tempoh empat belas hari (14) hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen punca maklumat aset yang dibeli di Jabatan Perbendaharaan.								
	i) Jumlah aset alih yang didaftarkan (unit)	1	100%	11	100%	33	100%	0	-
	ii) Jumlah aset alih didaftarkan < 14 hari	1		11		33		0	
	iii) Jumlah aset alih didaftarkan > 14 hari	0		0		0		0	