



MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN

Piagam Pelanggan Jabatan :
Bahagian Penguatkuasaan

Bil	Piagam Pelanggan	Pencapaian Tahun 2015	Peratus Pencapaian
1	Memastikan tugas-tugas yang dilaksanakan dengan tegas dan adil mengikut undang-undang yang digunakan oleh Majlis Daerah Tanjong Malim.		100%
2	Menyelesaikan pembayaran kompaun oleh Orang Kena Kompaun dengan secepat mungkin	2885 kompaun (Akta 333) 5 kompaun (Akta 133) 142 kompaun (Perniagaan Tanpa Lesen) 879 kompaun (Kutipan KEW38)	100%
3	Melakukan penyiasatan, menyelesaikan dan membuat maklumbalas terhadap aduan yang diterima dalam tempoh 3 hari.	Kesemua 44 aduan telah selesai dijawab	100%
4	Memastikan tindakan penguatkuasaan dilaksanakan setelah tamat tempoh notis dan kompaun.	Sedang dalam kerja penambahbaikan	-
5	Memastikan pengurusan sitaan diselesaikan dalam tempoh serta-merta setelah urusan pembayaran perkhidmatan simpanan dan kompaun dijelaskan.	6 operasi sitaan telah dijalankan dan kesemua barang sitaan telah dituntut.	100%
6	Memberikan bantuan penguatkuasaan kepada jabatan dan agensi yang memerlukan.	Tiada menerima permohonan bantuan.	100%



MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN

Piagam Pelanggan Jabatan :
Jabatan perbendaharaan

Bil	Piagam Pelanggan	Pencapaian Tahun 2015	Peratus Pencapaian
1	<u>Unit Akaun/Bajet</u> Memastikan bajet Majlis dikemukakan ke Pihak Berkuasa Negeri sebelum 30 Ogos setiap tahun.	Bajet Dwi Tahunan telah dihantar pada .	
2	<u>Unit Hasil</u> Sekurang-kurangnya 85% jumlah pelanggan dapat diberikan perkhidmatan di kaunter dalam tempoh lima (5) minit untuk setiap transaksi dengan syarat bil dibawa oleh pelanggan.	Jum Transaksi = 1142 Tempoh 5 minit = 1097	96%
3	<u>Unit Bayaran</u> Memastikan cek bayaran dikeluarkan kepada pembekal dalam tempoh sepuluh (10) hari bekerja dari tarikh dokumen pembayaran yang lengkap diterima oleh Jabatan Perbendaharaan.	Jum Dokumen Bayaran = 170 unit Jumlah dokumen diproses = 170 unit	100%
4	<u>Unit Stor</u> Memastikan barang-barang diterima untuk stor utama diberi pengesahan pada hari yang sama dari tarikh penerimaan barang dan pembekal.	Jumlah pembelian = RM32,230.01	100%
5	<u>Unit Aset</u> Memastikan pendaftaran aset Majlis dibuat dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen punca maklumat aset yang dibeli di Jabatan Perbendaharaan.	Jumlah asset alih yang didaftarkan = 7 unit Jumlah yang didaftarkan mengikut tempoh = 7 unit	100%



MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN

Piagam Pelanggan Jabatan :
Jabatan Kejuruteraan & kawalan Bangunan

Bil	Piagam Pelanggan	Pencapaian Tahun 2015	Peratus Pencapaian															
1	Meluluskan proses pelepasan wang pertaruhan dan jaminan bank / jaminan insuran yang dikenakan pihak Majlis Daerah Tanjong Malim dalam masa 14 hari.		100%															
2	Segala tuntutan bayaran daripada kontraktor akan diproses dalam tempoh 5) hari bekerja bergantung kepada dokumen lengkap yang dihantar.																	
3	Memberi kelulusan bagi permohonan pelan yang lengkap diterima daripada pihak <i>One Stop Centre (OSC)</i> . Permohonan kelulusan pelan adalah seperti berikut :-																	
	<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, 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, 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, Jalan dan Perparitan (permohonan serentak)	80 hari																
4.	Pelan Setara	30 minit																
4																		
5	Aduan kerosakan insfrastuktur termasuk lampu jalan diambil tindakan lawat siasat dalam tempoh 3 hari. Permohonan permit bangunan sementara, permit kerja-kerja kecil dan izin lalu diproses dalam tempoh 5 hari bekerja.																	



MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN

Piagam Pelanggan Jabatan :
Jabatan Perkhidmatan Perbandaran Dan Kesihatan

Bil	Piagam Pelanggan	Pencapaian Tahun 2015	Peratus Pencapaian
1	Meyediakan perkhidmatan yang baik dan layanan mesra kepada setiap pelanggan		100%
2	Menyediakan perkhidmatan mengangkut sampah setiap 3 kali seminggu bagi semua taman perumahan dan setiap hari di kawasan pusat bandar dan premis perniagaan dalam kawasan MDTM.	Kawasan Perumahan = 3 kali seminggu Pusat Bandar & Premis Perniagaan = Setiap hari	100%
3	Menyediakan perkhidmatan pemotongan rumput setiap 21 hari sekali dan pembersihan longkang setiap 90 hari sekali bagi semua taman perumahan dalam kawasan MDTM	Pemotongan Rumput = Setiap 21 hari Pembersihan Longkang = Setiap 90 hari	100%
4	Menyediakan perkhidmatan kenderaan dan peralatan gotong royong yang diperlukan oleh orang ramai		
5	Permohonan bagi lesen perniagaan kategori tidak berisiko akan diluluskan dalam tempoh 1 hari bekerja sekiranya permohonan yang diterima adalah lengkap.	Kesemua permohonan telah diproses	100%
6	Melaksanakan kursus pengendalian makanan setiap 2 bulan sekali	6 kali	100%



MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN

Piagam Pelanggan Jabatan :
Unit Audit Dalam

Bil	Piagam Pelanggan	Pencapaian Tahun 2015	Peratus Pencapaian
1	Menyediakan Rancangan Audit Tahunan setiap tahun sebelum Januari tahun semasa.	1 Rancangan Audit Tahun 2015	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 2015.	100%



MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN

Piagam Pelanggan Jabatan :
Unit Undang-Undang

Bil	Piagam Pelanggan	Pencapaian Tahun 2015	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 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.	Tidak menerima sebarang permohonan yang melibatkan tindakan sivil buat masa ini	-
3	Menyemak dan menggubal undang-undang kecil Majlis setiap dua (2) tahun sekali.	Telah membuat pindaan ke atas 1 Akta dan 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 dalam tempoh 3 hari bekerja.	100%



MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN

Piagam Pelanggan Jabatan :
Unit Pusat Setempat

Bil	Piagam Pelanggan	
1	Menyelesaikan permohonan cadangan pemajuan dalam tempoh piagam seperti berikut :-	
	Bil	Piagam (hari)
	Jenis Permohonan	
	1.	111
	Perihal tanah (pecah sempadan dan ubah syarat) + kebenaran merancang	
	2.	111
	Perihal tanah (penyerahan balik dan pemberimilikan semula) + kebenaran merancang + pelan bangunan + pelan kejuruteraan	
	3.	111
	Perihal tanah (pecah sempadan dan ubah syarat) + pelan bangunan + pelan kejuruteraan	
	4.	108
	Perihal tanah (penyerahan balik dan pemberimilikan semula) + kebenaran merancang + pelan bangunan	
	5.	111
	Perihal tanah (pecah sempadan + ubah syarat) + kebenaran merancang + pelan kejuruteraan	
	6.	111
	Perihal tanah (penyerahan balik dan pemberimilikan semula) + kebenaran merancang + pelan kejuruteraan	
	7.	80
	Kebenaran merancang + pelan bangunan + pelan kejuruteraan	
	8.	108
	Perihal tanah (pecah sempadan + ubah syarat) + kebenaran merancang	
	9.	108
	Perihal tanah (penyerahan balik dan pemberimilikan semula) + kebenaran merancang	
	10.	69
	Kebenaran merancang + pelan bangunan	
	11.	80
	Kebenaran merancang + pelan kejuruteraan	
	12.	80
	Pelan bangunan + pelan kejuruteraan	
	13.	108
	Perihal pecah tanah (pecah sempadan dan ubah syarat)	
	14.	108
	Perihal tanah (penyerahan balik dan pemberimilikan semula)	
	15.	57
	Kebenaran merancang (KM)	
	16.	57
	Pelan landskap	
	17.	57
	Pelan nama taman	
	18.	57
	Pelan nama jalan	
	19.	57
	Pelan kejuruteraan (PJ) termasuklah pelan kerja tanah, pelan jalan dan parit, pelan lampu jalan	
	20.	57
	Pelan kerja tanah	
	21.	57
	Pelan jalan dan perparitan dan pelan lampu jalan	
	22.	57
	Pelan lampu jalan	
	23.	57
	Pelan jalan dan perparitan	
	24.	57
	Pelan kerja tanah + pelan jalan dan perparitan	



MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN

25.	Pelan bangunan (PB)	37
26.	Permit untuk pembinaan kecil atau perubahan dan tambahan kecil selaras UUK 18, UKBS 1984	69
27.	Permit sementara untuk bangunan/struktur sementara selaras UUK 19, UKBS 1984	69
28.	Pelan Sanitari (dikemukakan untuk rekod sahaja)	69
29.	Pelan Konkrit Tetulang (dikemukakan untuk rekod sahaja)	69
30.	Permohonan CFO melalui pengemukaan borang E dan Pengeluaran CFO oleh PBT	14
31.	Pengemukaan Notis Penyiapan Berperingkat (pendepositan CCC dan Borang G1-G21) oleh PSP	
32.	Pengemukaan laporan ketidakpatuhan, pemantauan terhadap kerja-kerja pembetulan dan perakuan keatas kerja pembetulan disediakan mengikut arahan Jawatankuasa OSC	



MAJLIS DAERAH TANJONG MALIM

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN

Piagam Pelanggan Jabatan :
Unit Landskap

Bil	Piagam Pelanggan	Pencapaian Tahun 2015	Peratus Pencapaian
1	Memproses setiap permohonan bagi kelulusan pelan landskap dalam tempoh 14-21 hari bermula dari tarikh menerima permohonan.	Mencapai	100%
2	Melaksanakan program Tanaman Pokok Teduhan dan Bunga Raya setiap tahun termasuk menggalakkan semua institusi / agensi luar turut menjayakannya.	Mencapai	100%
3	Melaksanakan selenggaraan tanaman landskap berjadual bagi semua pokok dan tanaman landskap ditanam oleh pihak Majlis sahaja	Mencapai	100%