

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH TANGKAK
BULAN : TAHUN 2019

BIL	PROGRAM/AKTIVITI	KUALITI/ KUANTITI/ MASA	MENEPATI TEMPOH MASA/JANJI PIAGAM PELANGGAN		MELEBIHI TEMPOH MASA /JANJI PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN /PERMOHONAN
			Jumlah Menepati Janji	% Menepati Janji	Jumlah Tidak Menepati Janji	% Tidak Menepati Janji	
1	PENGURUSAN ADUAN						
	I. Memastikan maklumbalas pertanyaan dan aduan pelanggan cepat, tepat dan mesra dengan menepati tempoh berikut:						
	- Maklumbalas Awal Aduan	3 hari bekerja	962	100%	-	-	962
	- Aduan dalam kategori kecemasan / bencana	24 jam	24 JAM	-	-	-	-
	II. Memastikan tindakan ke atas aduan seperti berikut:						
	- Aduan-aduan melibatkan pejabat	24 jam	24 JAM	-	-	-	-
	- Aduan-aduan infrastruktur yang tidak melibatkan kos / Membuat penyiasatan dengan cepat terhadap aduan yang diterima	15 hari	268	100%	-	-	268
2	KAWALAN PEMBANGUNAN						
	Keputusan bagi permohonan pelan-pelan pembangunan dikeluarkan dalam tempoh seperti berikut:						
	- Pelan Bangunan (PB)	69 hari	29	100%	-	-	29
	- Permohonan Serentak	111 hari	32	100%	-	-	32
	- Kebenaran Merancang	57 hari	42	100%	-	-	42
	- Pelan Kejuruteraan	57 hari	20	100%	-	-	20
3	KAWALAN PERNIAGAAN						
	Tempoh keputusan permohonan permit / lesen perniagaan seperti berikut:						
	- Lesen Iklan / Permit Sepanduk	Serta Merta	227	100%	-	-	227
	- Lesen Penjaja Bergerak	Serta Merta	104	100%	-	-	104
	- Lesen Perniagaan	Serta Merta	154	100%	-	-	154
	- Lesen Berisiko	Serta Merta	161	98.77%	2	1.22%	163
4	PENGURUSAN CUKAI DAN TAKSIRAN						
	- Bantahan Ke Atas Taksiran Cukai Harta (dari tarikh notis pindaan dikeluarkan kepada anda)	14 hari	-	-	-	-	-
	- Proses pindahmilik Daripada Pemaju (dengan syarat disertakan bersama dokumen-dokumen yang lengkap)	6 bulan / Dalam Bil seterusnya	915	100%	-	-	915
	- Kertas Kerja Penilaian	1 minggu	79	100%	-	-	79
	- Cetakan Bil Cukai / Notis / Waran	1 minggu	48,668	100%	-	-	48,668
5	PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN KAWASAN						
	Perkhidmatan kutipan sampah bagi:						
	- Kawasan perumahan	3 kali/seminggu	176	100%	-	-	176
	- Kawasan pusat bandar	setiap hari	328	100%	-	-	328
	- Kawasan Perniagaan, pasar	setiap hari	328	100%	-	-	328
	- Kawasan sampah pukal/longgok	setiap hari	213	100%	-	-	216
	- Kawasan Industri	3 kali/seminggu	51	100%	-	-	51
	Pembersihan Longkang:						
	- Kawasan Perumahan	2 kali/sebulan	70	90.90%	7	9.09%	77
6	PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN						
	Melaksanakan program-program sukan dan kemasyarakatan sekurang-kurangnya 20 program setahun	24 program (SETAHUN)	61	100%	-	-	61
7	PENYEWAAN KEMUDAHAN AWAM						
	Kelulusan selewat-lewatnya 7 hari dari tarikh terimaan surat permohonan	Selewatnya-lewatnya 7 hari	70	100%	-	-	70
8	PERMOHONAN PROJEK PERUMAHAN / PEMBANGUNAN KILANG DAN PENGELUARAN SIJIL MENDUDUKI (CCC)						
	Meluluskan projek perumahan / pembangunan kilang seperti berikut:						
	- Tambahan Kepada Rumah Dalam Projek (dengan syarat disertakan dengan dokumen yang lengkap dan tertakluk kepada sokongan lain-lain jabatan)	3 / 4 minggu	159	100%	-	-	159
	Pengeluaran Sijil Kelayakan Menduduki (CFO) untuk:						
	- Rumah Individu (tertakluk kepada mematuhi syarat-syarat kelulusan pelan)	2 minggu	19	100%	-	-	19
	- Projek Perumahan, Kilang dan Bangunan Bertingkat (tertakluk kepada syarat-syarat kelulusan pelan dan sokongan jabatan)	3 minggu	14	100%	-	-	14
9	PERKHIDMATAN BAYARAN						
	Perkhidmatan Kaunter Bayaran di Ibu Pejabat:						
	- Bagi bil secara tunai (apabila sampai ke kerani penerima wang)	3 minit	111,122	100%	-	-	111,122
	Perkhidmatan Kaunter Bayaran Cawangan:						
	- Dijamin akan diberi layanan mesra, cekap dan memuaskan	Setiap hari	Setiap hari	100%	-	-	Setiap hari
	Pembayaran Kepada Pembekal:						
	- Pembayaran kepada pembekal akan di bayar dalam tempoh 14 hari dari tarikh diterima (sekiranya mematuhi segala prosedur meluluskan pembayaran)	14 hari	2,373	98.62%	33	1.37%	2,406
10	PERMOHONAN PERANCANGAN BANDAR DAN LANDSKAP						
	- Ulasan Kebenaran Merancang	14 hari	77	100%	-	-	77
	- Ulasan Tukar Syarat	30 hari	33	100%	-	-	33
	- Ulasan Pecah Bahagian	30 hari	60	100%	-	-	60