

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH TANGKAK  
TAHUN 2020**

| BIL | PROGRAM/AKTIVITI                                                                                                                                      | KUALITI/<br>KUANTITI/<br>MASA     | MENEPATI TEMPOH<br>MASA/JANJI PIAGAM<br>PELANGGAN |                        | MELEBIHI TEMPOH<br>MASA /JANJI PIAGAM<br>PELANGGAN |                              | JUMLAH<br>PERKHIDMATAN<br>/PERMOHONAN |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------|
|     |                                                                                                                                                       |                                   | Jumlah<br>Menepati<br>Janji                       | %<br>Menepati<br>Janji | Jumlah<br>Tidak<br>Menepati<br>Janji               | % Tidak<br>Menepati<br>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                    | 1,024                                             | 100%                   | -                                                  | -                            | 1,024                                 |
|     | - Aduan dalam kategori kecemasan / bencana                                                                                                            | 24 jam                            | -                                                 | -                      | -                                                  | -                            | -                                     |
|     | II. Memastikan tindakan ke atas aduan seperti berikut:                                                                                                |                                   |                                                   |                        |                                                    |                              |                                       |
|     | - Aduan-aduan melibatkan pejabat                                                                                                                      | 24 jam                            | -                                                 | -                      | -                                                  | -                            | -                                     |
|     | - Aduan-aduan infrastruktur yang tidak melibatkan kos /<br>Membuat penyiasaan dengan cepat terhadap aduan<br>yang diterima                            | 15 hari                           | 340                                               | 100%                   | -                                                  | -                            | 340                                   |
| 2   | KAWALAN PEMBANGUNAN                                                                                                                                   |                                   |                                                   |                        |                                                    |                              |                                       |
|     | Keputusan bagi permohonan pelan-pelan pembangunan dikeluarkan dalam tempoh seperti berikut:                                                           |                                   |                                                   |                        |                                                    |                              |                                       |
|     | - Pelan Bangunan (PB)                                                                                                                                 | 69 hari                           | 42                                                | 100%                   | 1                                                  | 2%                           | 43                                    |
|     | - Permohonan Serentak                                                                                                                                 | 111 hari                          | 60                                                | 100%                   | -                                                  | -                            | 60                                    |
|     | - Kebenaran Merancang                                                                                                                                 | 57 hari                           | 43                                                | 100%                   | -                                                  | -                            | 43                                    |
|     | - Pelan Kejuruteraan                                                                                                                                  | 57 hari                           | 13                                                | 100%                   | -                                                  | -                            | 13                                    |
| 3   | KAWALAN PERNIAGAAN                                                                                                                                    |                                   |                                                   |                        |                                                    |                              |                                       |
|     | Tempoh keputusan permohonan permit / lesen perniagaan seperti berikut:                                                                                |                                   |                                                   |                        |                                                    |                              |                                       |
|     | - Lesen Iklan / Permit Sepanduk                                                                                                                       | Serta Merta                       | 100                                               | 100%                   | -                                                  | -                            | 100                                   |
|     | - Lesen Penjaja Bergerak                                                                                                                              | Serta Merta                       | 88                                                | 100%                   | -                                                  | -                            | 88                                    |
|     | - Lesen Perniagaan                                                                                                                                    | Serta Merta                       | 66                                                | 100%                   | -                                                  | -                            | 66                                    |
|     | - Lesen Berisiko                                                                                                                                      | Serta Merta                       | 220                                               | 100%                   | -                                                  | -                            | 220                                   |
| 4   | PENGURUSAN CUKAI DAN TAKSIRAN                                                                                                                         |                                   |                                                   |                        |                                                    |                              |                                       |
|     | - Bantahan Ke Atas Taksiran Cukai Harta (dari tarikh<br>notis pindaan dikeluarkan kepada anda)                                                        | 14 hari                           | -                                                 | -                      | -                                                  | -                            | -                                     |
|     | - Proses pindahmilik Daripada Pemaju (dengan syarat<br>disertakan bersama dokumen-dokumen yang lengkap)                                               | 6 bulan / Dalam<br>Bil seterusnya | 800                                               | 100%                   | -                                                  | -                            | 800                                   |
|     | - Kertas Kerja Penilaian                                                                                                                              | 1 minggu                          | 280                                               | 100%                   | -                                                  | -                            | 280                                   |
|     | - Cetakan Bil Cukai / Notis / Waran                                                                                                                   | 1 minggu                          | 447,138                                           | 100                    | -                                                  | -                            | 447,138                               |
| 5   | PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN KAWASAN                                                                                                       |                                   |                                                   |                        |                                                    |                              |                                       |
|     | Perkhidmatan kutipan sampah bagi:                                                                                                                     |                                   |                                                   |                        |                                                    |                              |                                       |
|     | - Kawasan perumahan                                                                                                                                   | 3 kali/seminggu                   | 144                                               | 100%                   | -                                                  | -                            | 144                                   |
|     | - Kawasan pusat bandar                                                                                                                                | setiap hari                       | 360                                               | 100%                   | -                                                  | -                            | 360                                   |
|     | - Kawasan Perniagaan, pasar                                                                                                                           | setiap hari                       | 360                                               | 100%                   | -                                                  | -                            | 360                                   |
|     | - Kawasan sampah pukal/longgok                                                                                                                        | setiap hari                       | 185                                               | 100%                   | -                                                  | -                            | 185                                   |
|     | - Kawasan Industri                                                                                                                                    | 3 kali/seminggu                   | -                                                 | -                      | -                                                  | -                            | -                                     |
|     | Pembersihan Longkang:                                                                                                                                 |                                   |                                                   |                        |                                                    |                              |                                       |
|     | - Kawasan Perumahan                                                                                                                                   | 2 kali/sebulan                    | 12                                                | 100%                   | -                                                  | -                            | 12                                    |
| 6   | PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN                                                                                                                      |                                   |                                                   |                        |                                                    |                              |                                       |
|     | Melaksanakan program-program sukan dan<br>kemasyarakatan sekurang-kurangnya 20 program setahun                                                        | 24 program<br>(SETAHUN)           | 83                                                | 100%                   | -                                                  | -                            | 83                                    |
| 7   | PENYEWAAN KEMUDAHAN AWAM                                                                                                                              |                                   |                                                   |                        |                                                    |                              |                                       |
|     | Kelulusan selewat-lewatnya 7 hari dari tarikh terimaan<br>surat permohonan                                                                            | Selewatnya-<br>lewatnya 7 hari    | 25                                                | 100%                   | -                                                  | -                            | 25                                    |
| 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<br>disertakan dengan dokumen yang lengkap dan tertakluk<br>kepada sokongan lain-lain jabatan)     | 3 / 4 minggu                      | 54                                                | 71%                    | 22                                                 | 29%                          | 76                                    |
|     | Pengeluaran Sijil Kelayakan Menduduki (CCC) untuk:                                                                                                    |                                   |                                                   |                        |                                                    |                              |                                       |
|     | - Rumah Individu (tertakluk kepada mematuhi syarat-<br>syarat kelulusan pelan)                                                                        | 2 minggu                          | 7                                                 | 100%                   | -                                                  | -                            | 7                                     |
|     | - Projek Perumahan, Kilang dan Bangunan Bertingkat<br>(tertakluk kepada syarat-syarat kelulusan pelan dan<br>sokongan jabatan)                        | 3 minggu                          | 21                                                | 100%                   | -                                                  | -                            | 21                                    |
| 9   | PERKHIDMATAN BAYARAN                                                                                                                                  |                                   |                                                   |                        |                                                    |                              |                                       |
|     | Perkhidmatan Kaunter Bayaran di Ibu Pejabat:                                                                                                          |                                   |                                                   |                        |                                                    |                              |                                       |
|     | - Bagi bil secara tunai (apabila sampai ke kerani<br>penerima wang)                                                                                   | 3 minit                           | 91,727                                            | 100%                   | -                                                  | -                            | 91,727                                |
|     | Perkhidmatan Kaunter Bayaran Cawangan:                                                                                                                |                                   |                                                   |                        |                                                    |                              |                                       |
|     | - Dijamin akan diberi layanan mesra, cekap dan<br>memuaskan                                                                                           | Setiap hari                       | Setiap hari                                       | 100%                   | -                                                  | -                            | Setiap hari                           |
|     | Pembayaran Kepada Pembekal:                                                                                                                           |                                   |                                                   |                        |                                                    |                              |                                       |
|     | - Pembayaran kepada pembekal akan di bayar dalam<br>tempoh 14 hari dari tarikh diterima (sekiranya mematuhi<br>segala prosedur meluluskan pembayaran) | 14 hari                           | 1,925                                             | 99%                    | 21                                                 | 1%                           | 1,946                                 |
| 10  | PERMOHONAN PERANCANGAN BANDAR DAN LANDSKAP                                                                                                            |                                   |                                                   |                        |                                                    |                              |                                       |
|     | - Ulasan Kebenaran Merancang                                                                                                                          | 14 hari                           | 74                                                | 100%                   | -                                                  | -                            | 74                                    |
|     | - Ulasan Tukar Syarat                                                                                                                                 | 30 hari                           | 32                                                | 100%                   | -                                                  | -                            | 32                                    |
|     | - Ulasan Pecah Bahagian                                                                                                                               | 30 hari                           | 44                                                | 100%                   | -                                                  | -                            | 44                                    |