

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH TANGKAK
TAHUN 2021**

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	1,118	100%	-	-	1,118
	- Aduan dalam kategori kecemasan / bencana	24 jam	-	-	-	-	-
	II. Memastikan tindakan ke atas aduan seperti berikut:						
	- Aduan-aduan melibatkan pepejal	24 jam	-	-	-	-	-
	- Aduan-aduan infrastruktur yang tidak melibatkan kos / Membuat penyasatan dengan cepat terhadap aduan yang diterima	15 hari	271	100%	-	-	271
2	KAWALAN PEMBANGUNAN						
	Keputusan bagi permohonan pelan-pelan pembangunan dikeluarkan dalam tempoh seperti berikut:						
	- Pelan Bangunan (PB)	69 hari	90	100%	-	-	90
	- Permohonan Serentak	111 hari	47	100%	-	-	47
	- Kebenaran Merancang	57 hari	96	100%	-	-	96
	- Pelan Kejuruteraan	57 hari	12	100%	-	-	12
3	KAWALAN PERNIAGAAN						
	Tempoh keputusan permohonan permit / lesen perniagaan seperti berikut:						
	- Lesen Iklan / Permit Sepanduk	Serta Merta	110	100%	-	-	110
	- Lesen Penjaja Bergerak	Serta Merta	104	100%	-	-	104
	- Lesen Perniagaan	Serta Merta	16	100%	-	-	16
	- Lesen Berisiko	Serta Merta	227	100%	-	-	227
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	802	100%	-	-	802
	- Kertas Kerja Penilaian	1 minggu	923	100%	-	-	923
	- Cetakan Bil Cukai / Notis / Waran	1 minggu	508,740	100%	-	-	508,740
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	230	100%	-	-	230
	- 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 kemasyarakatan sekurang-kurangnya 20 program setahun	24 program (SETAHUN)	175	100%	-	-	175
7	PENYEWAAN KEMUDAHAN AWAM						
	Kelulusan selewat-lewatnya 7 hari dari tarikh terimaan surat permohonan	Selewatnya-lewatnya 7 hari	19	100%	-	-	19
8	PERMOHONAN PROJEK PERUMAHAN / PEMBANGUNAN KILANG DAN PENGELUARAN SUIL 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	5	100%	-	-	5
	Pengeluaran Sijil Kelayakan Menduduki (CCC) untuk:						
	- Rumah Individu (tertakluk kepada mematuhi syarat-syarat kelulusan pelan)	2 minggu	2	100%	-	-	2
	- Projek Perumahan, Kilang dan Bangunan Bertingkat (tertakluk kepada syarat-syarat kelulusan pelan dan sokongan jabatan)	3 minggu	7	100%	-	-	7
9	PERKHIDMATAN BAYARAN						
	Perkhidmatan Kaunter Bayaran di Ibu Pejabat:						
	- Bagi bil secara tunai (apabila sampai ke kerani penerima wang)	3 minit	89,331	100%	-	-	89,331
	Perkhidmatan Kaunter Bayaran Cawangan:						
	- Dijamin akan diberi layanan mesra, cekap dan memuaskan	Setiap hari	Setiap hari	-	-	-	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	2,849	99%	44	2%	2,889
10	PERMOHONAN PERANCANGAN BANDAR DAN LANDSKAP						
	- Ulasan Kebenaran Merancang	14 hari	104	100%	-	-	104
	- Ulasan Tukar Syarat	30 hari	22	100%	-	-	22
	- Ulasan Pecah Bahagian	30 hari	46	100%	-	-	46