

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH TANGKAK
TAHUN 2022**

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	1,578	100%	-	-	1,578
	- 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 penyiasatan dengan cepat terhadap aduan yang diterima	15 hari	252	100%	-	-	252
2	KAWALAN PEMBANGUNAN						
	Keputusan bagi permohonan pelan-pelan pembangunan dikeluarkan dalam tempoh seperti berikut:						
	- Pelan Bangunan (PB)	50 hari	116	97%	3	3%	119
	- Pelan Lanskap (PL)	44 hari	23	-	-	-	23
	- Kebenaran Merancang	57 hari	99	93%	8	7%	107
	- Pelan Kejuruteraan	50 hari	82	100%	-	-	82
	- Pelan Nama Taman/Jalan/Bangunan	33 hari	10	100%	-	-	10
3	KAWALAN PERNIAGAAN						
	Tempoh keputusan permohonan permit / lesen perniagaan seperti berikut:						
	- Lesen Iklan / Permit Sepanduk	Serta Merta	125	100%	-	-	125
	- Lesen Penjaja Bergerak	Serta Merta	44	100%	-	-	44
	- Lesen Perniagaan	Serta Merta	34	100%	-	-	34
	- Lesen Berisiko	Serta Merta	244	100%	-	-	244
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	1,268	100%	-	-	1,268
	- Kertas Kerja Penilaian	1 minggu	270	100%	-	-	270
	- Cetakan Bil Cukai / Notis / Waran	1 minggu	475,236	100%	-	-	475,236
5	PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN KAWASAN						
	Perkhidmatan kutipan sampah bagi:						
	- Kawasan perumahan	3 kali/seminggu	144	100%	-	-	-
	- Kawasan pusat bandar	setiap hari	360	100%	-	-	-
	- Kawasan Perniagaan, pasar	setiap hari	360	100%	-	-	-
	- Kawasan sampah pukal/longgok	setiap hari	295	100%	-	-	-
	- 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)	250	100%	-	-	250
7	PENYEWAAN KEMUDAHAN AWAM						
	Kelulusan selewat-lewatnya 7 hari dari tarikh terimaan surat permohonan	Selewatnya-lewatnya 7 hari	29	100%	-	-	29
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	20	91%	2	9%	22
	Pengeluaran Sijil Kelayakan Menduduki (CCC) untuk:						
	- Rumah Individu (tertakluk kepada mematuhi syarat-syarat kelulusan pelan)	2 minggu	4	100%	-	-	4
	- Projek Perumahan, Kilang dan Bangunan Bertingkat (tertakluk kepada syarat-syarat kelulusan pelan dan sokongan jabatan)	3 minggu	16	100%	-	-	16

9	PERKHIDMATAN BAYARAN						
	Perkhidmatan Kaunter Bayaran di Ibu Pejabat:						
	- Bagi bil secara tunai (apabila sampai ke kerani penerima wang)	3 minit	102,689	100%	-	-	102,689
	Perkhidmatan Kaunter Bayaran Cawangan:						
	- Dijamin akan diberi layanan mesra, cekap dan memuaskan	Setiap hari	Setiap hari	-	-	-	Setiap hari
	Pembayaran Kepada Pembekal:						
10	- Pembayaran kepada pembekal akan di bayar dalam tempoh 14 hari dari tarikh diterima (sekiranya mematuhi segala prosedur meluluskan pembayaran)	14 hari	2,455	98%	43	2%	2,498
	PERMOHONAN PERANCANGAN BANDAR DAN LANDSKAP						
	- Ulasan Kebenaran Merancang	14 hari	123	100%	-	-	123
	- Ulasan Tukar Syarat	30 hari	39	100%	-	-	39
	- Ulasan Pecah Bahagian	30 hari	98	100%	-	-	98