

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH TANGKAK
TAHUN 2025**

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 melebihi 85 %:						
	- Maklumbalas Awal Aduan	3 hari bekerja	1,548	100%	-	-	1,548
	- Aduan dalam kategori kecemasan / bencana	24 jam	-	100%	-	-	-
	II. Memastikan tindakan ke atas aduan seperti berikut:						
	- Aduan-aduan melibatkan pepejal	24 jam	-	100%	-	-	-
	- Aduan-aduan infrastruktur yang tidak melibatkan kos / Membuat penyiasatan dengan cepat terhadap aduan yang diterima	15 hari	384	100%	-	-	384
2	KAWALAN PEMBANGUNAN						
	Keputusan bagi permohonan pelan-pelan pembangunan dikeluarkan dalam tempoh seperti berikut:						
	- Pelan Bangunan (PB)	50 hari	105	100%	-	-	105
	- Pelan Lanskap (PL)	44 hari	20	100%	-	-	20
	- Kebenaran Merancang	57 hari	78	100%	-	-	78
	- Pelan Kejuruteraan	50 hari	77	100%	-	-	77
	- Pelan Nama Taman/Jalan/Bangunan	33 hari	19	100%	-	-	19
3	KAWALAN PERNIAGAAN						
	Tempoh keputusan permohonan permit / lesen perniagaan seperti berikut:						
	- Lesen Iklan / Permit Sepanduk	Serta Merta	33	100%	-	-	33
	- Lesen Penjaja Bergerak	Serta Merta	99	100%	-	-	99
	- Lesen Perniagaan	Serta Merta	89	100%	-	-	89
	- Lesen Berisiko	Serta Merta	269	100%	-	-	269
4	PENGURUSAN CUKAI DAN TAKSIRAN						
	- Bantahan Ke Atas Taksiran Cukai Harta (dari tarikh notis pindaan dikeluarkan kepada anda)	14 hari	0	100%	-	-	0
	- Proses pindahmilik Daripada Pemaju (dengan syarat disertakan bersama dokumen-dokumen yang lengkap)	6 bulan / Dalam Bil seterusnya	1,204	100%	-	-	1,204
	- Kertas Kerja Penilaian	1 minggu	190	100%	-	-	190
	- Cetakan Bil Cukai / Notis / Waran	1 minggu	316	100%	-	-	316
5	PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN KAWASAN						
	Perkhidmatan kutipan sampah bagi:						
	- Kawasan perumahan	3 kali/seminggu	159	100%	-	-	159
	- Kawasan pusat bandar	setiap hari	365	100%	-	-	365
	- Kawasan Perniagaan, pasar	setiap hari	365	100%	-	-	365
	- Kawasan sampah pukal/longgok	setiap hari	365	100%	-	-	365
	- Kawasan Industri	3 kali/seminggu	159	100%	-	-	159
	Pembersihan Longkang:						
	- Kawasan Perumahan	2 kali/sebulan	24	100%	-	-	24
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	0	100%	-	-	0
	Pengeluaran Sijil Kelayakan Menduduki (CCC) untuk:						
	- Rumah Individu (tertakluk kepada mematuhi syarat-syarat kelulusan pelan)	2 minggu	1	100%	-	-	1
	- Projek Perumahan, Kilang dan Bangunan Bertingkat (tertakluk kepada syarat-syarat kelulusan pelan dan sokongan jabatan)	3 minggu	27	100%	-	-	27
9	PERKHIDMATAN BAYARAN						
	Perkhidmatan Kaunter Bayaran di Ibu Pejabat:						
	- Bagi bil secara tunai (apabila sampai ke kerani penerima wang)	3 minit	109,947	100%	-	-	109,947
	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	2,050	99%	30	1%	2,080
10	PERMOHONAN PERANCANGAN BANDAR DAN LANDSKAP						
	- Ulasan Kebenaran Merancang	14 hari	150	100%	-	-	150
	- Ulasan Tukar Syarat	30 hari	28	100%	-	-	28
	- Ulasan Pecah Bahagian	30 hari	48	100%	-	-	48