

MAJLIS DAERAH TUMPAT

# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

---

MAJLIS DAERAH TUMPAT

DIKEMASKINI PADA 30 JUN 2021

**PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN PENTADBIRAN**

<b>BIL</b>	<b>PERKARA</b>	<b>PENCAPAIAN (%)</b>
1	Memproses permohonan cuti rehat kakitangan tetap/kontrak/sambilan dalam tempoh 2 hari dari tarikh permohonan.	100%
2	Memenuhi permohonan barangan alat tulis yang lengkap daripada bahagian-bahagian dalam tempoh 2 hari waktu bekerja.	100%
3	Menyediakan jemputan untuk mesyuarat-mesyuarat majlis dalam tempoh 7 hari sebelum tarikh mesyuarat.	100%
4	Menyegerakan jawapan kepada surat menyurat berkaitan pentadbiran majlis dalam tempoh 3 hari.	90%
5	Dengan sistem komunikasi yang canggih para pelanggan mendapat perkhidmatan yang terbaik. Panggilan pelanggan dengan serta merta akan dijawab dengan tiga deringan sahaja.	100%
6	Semua lantikan ke jawatan akan dibuat sebulan selepas pengiklanan jawatan kosong.	100%
7	Bagi memastikan Sewaan Dewan, Padang dan Peralatan diuruskan dengan baik, para pelanggan dikehendaki:- <ul style="list-style-type: none"><li>• Mengisi borang permohonan dengan betul dan jelas</li><li>• Menjelaskan bayaran dengan serta merta</li><li>• Nyatakan masalah yang anda hadapi (jika ada)</li></ul>	100%

**PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN KEWANGAN**

<b>BIL</b>	<b>PERKARA</b>	<b>PENCAPAIAN (%)</b>
<b>1</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Menyediakan perkhidmatan kaunter yang mesra, cekap dan berkualiti dengan memastikan masa menunggu bagi pembayaran bil-bil di kaunter bayaran adalah selama sepuluh (10) minit bagi masa sibuk dan tiga (3) minit bagi masa kurang sibuk.</li></ul>	<b>100%</b>
<b>2</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Memastikan semua urusan pembayaran kepada pembekal dan kontraktor Majlis diproses dalam tempoh 14 hari dari tarikh sesuatu tuntutan/invois diterima dengan lengkap.</li></ul>	<b>100%</b>
<b>3</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Menyiapkan penyata kewangan tahunan yang dimuktamadkan pada bulan April tahun berikutnya.</li></ul>	<b>100%</b>
<b>4</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Menyiapkan anggaran belanjawan tahunan sebelum/pada tarikh yang ditetapkan setiap tahun</li></ul>	<b>100%</b>
<b>5</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Memastikan Penyata Cukai Pendapatan anggota siap sebelum 31 Mac setiap tahun.</li></ul>	<b>100%</b>
<b>6</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Memastikan teguran audit dapat dijawab dalam tempoh 14 hari.</li></ul>	<b>100%</b>
<b>7</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Menyediakan perkhidmatan kaunter yang mesra, cekap dan berkualiti dengan memastikan masa menunggu bagi pembayaran bil-bil di kaunter bayaran adalah selama sepuluh (10) minit bagi masa sibuk dan tiga (3) minit bagi masa kurang sibuk.</li></ul>	<b>100%</b>

**PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN BAHAGIAN PELESENAN DAN KEBERSIHAN**

<b>BIL</b>	<b>PERKARA</b>	<b>PENCAPAIAN (%)</b>
<b>1</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Memberi perkhidmatan pembersihan longkang tiga bulan sekali.</li></ul>	<b>100%</b>
<b>2</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Memberi perhatian pada setiap aduan yang diterima dalam tempoh 14 hari bekerja.</li></ul>	<b>100%</b>
<b>3</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Proses permohonan ruang niaga baru akan dipanggil temuduga dalam tempoh kurang dari 60 hari.</li></ul>	<b>90%</b>
<b>4</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Keputusan temuduga dikeluarkan dalam tempoh 30 hari selepas tarikh temuduga.</li></ul>	<b>100%</b>
<b>5</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Menentukan penyelarasan dan tindakan susulan diambil kurang dari 7 hari dari tarikh aduan diterima.</li></ul>	<b>90%</b>
<b>6</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Semakan sewa dan penyediaan bil sewa bulanan di kaunter mengambil masa kurang 5 minit.</li></ul>	<b>100%</b>
<b>7</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Permohonan lesen perniagaan yang mengemukakan permohonan lengkap akan diproses dan diberi keputusan dalam tempoh 5 minggu hari bekerja.</li></ul>	<b>100%</b>
<b>8</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Permohonan lesen perniagaan berisiko tinggi yang mengemukakan permohonan lengkap akan diproses serta dirujuk ke jabatan teknikal dan keputusan diberi dalam tempoh 8 minggu hari bekerja.</li></ul>	<b>100%</b>
<b>9</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Permohonan lesen penjaja/permit diproses dan diberi keputusan dalam tempoh 10 hari bekerja.</li></ul>	<b>100%</b>

<b>10</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Permohonan permit pemasangan sepanduk dan diproses dan diluluskan dalam tempoh 1 hari dan permohonan lesen iklan dalam tempoh 14 hari bekerja.</li></ul>	<b>100%</b>
<b>11</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Permohonan lesen gerai yang mengemukakan permohonan lengkap akan diproses dan diberi keputusan dalam tempoh 14 hari bekerja.</li></ul>	<b>100%</b>

**PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN PEMBANGUNAN DAN KEJURUTERAAN**

<b>BIL</b>	<b>PERKARA</b>	<b>PENCAPAIAN (%)</b>
<b>1</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Permohonan Pelan Kerja Tanah akan diproses dalam tempoh 14 hari bekerja dengan syarat semua dokumen berkaitan lengkap.</li></ul>	<b>100%</b>
<b>2</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pemeriksaan ke atas kerja penyelenggaraan premis dan kemudahan awam di bawah kawalan Majlis Daerah Tumpat akan dibuat dalam tempoh 5 hari bekerja selepas menerima aduan.</li></ul>	<b>100%</b>
<b>3</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kelulusan Permit Belah Gali Jalan akan dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja dengan syarat segala dokumen dan bayaran berkaitan lengkap.</li></ul>	<b>100%</b>
<b>4</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Permohonan pemasangan lampu jalan akan diproses dalam tempoh 21 hari bekerja sebelum diangkat kepada Jawatankuasa Kecil MDT untuk keputusan.</li></ul>	<b>100%</b>

**PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA**

<b>BIL</b>	<b>PERKARA</b>	<b>PENCAPAIAN (%)</b>
1	• Mengeluarkan bil cukai taksiran 2 kali setahun iaitu pada setiap bulan Januari dan Julai.	100%
2	• Permohonan pindahmilik yang telah lengkap akan diproses dalam masa tujuh (7) hari.	100%
3	• Rayuan cukai taksiran akan diputus dalam Mesyuarat Jawatankuasa Rayuan dalam tempoh tiga (3) bulan.	100%
4	• Mengeluarkan bil cukai taksiran 2 kali setahun iaitu pada setiap bulan Januari dan Julai.	100%
5	• Permohonan pindahmilik yang telah lengkap akan diproses dalam masa tujuh (7) hari.	100%
6	• Permohonan tuntutan balik / remisi akan diputuskan dalam tempoh tiga (3) bulan.	100%
7	• Semua carian dan pertanyaan cukai taksiran akan dijawab dalam tempoh tujuh (7) hari.	100%
8	Permohonan penyewaan premis Majlis diputuskan dalam tempoh dua (2) bulan.	90%
9	Semua pegangan bercukai akan dinilai dari tarikh CCC dikeluarkan dalam tempoh dua belas (12) bulan.	100%
10	Aduan kerosakan premis Majlis akan diangkat kepada Bahagian Kejuruteraan Majlis Daerah Tumpat	100%

**PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN PERANCANGAN DAN BANGUNAN**

<b>BIL</b>	<b>PERKARA</b>	<b>PENCAPAIAN (%)</b>
1	<ul style="list-style-type: none"><li>• Permohonan kebenaran merancang dan mendirikan bangunan diterima daripada <i>Unit One Stop Center</i> dan pemeriksaan tapak dibuat dalam tempoh 7 hari.</li></ul>	100%
2	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mengemukakan ulasan perancangan dan bangunan dalam tempoh 7 hari kepada <i>Unit One Stop Center</i>.</li></ul>	90%
3	<ul style="list-style-type: none"><li>• Permohonan mendirikan rumah sesebuah, bangunan bertingkat, projek perumahan dan kilang yang tiada masalah diluluskan dalam tempoh 4 minggu.</li></ul>	90%
4	<ul style="list-style-type: none"><li>• Permohonan pelan ubahan dan tambahan kecil diluluskan dalam masa dua (2) minggu dengan syarat mematuhi kehendak teknikal.</li></ul>	100%
5	<ul style="list-style-type: none"><li>• Permohonan yang bermasalah diangkat ke Mesyuarat Jawatankuasa OSC untuk perakuan kepada Mesyuarat Penuh Majlis Daerah Tumpat dalam tempoh dua (2) bulan.</li></ul>	90%
6	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sijil Kelayakan Menduduki Bangunan diluluskan dalam tempoh 14 hari daripada tarikh penerimaan Borang E (Undang-Undang Kecil Bangunan Seragam) dan surat akuan pemohon disertakan dan tidak bermasalah.</li></ul>	100%
7	<ul style="list-style-type: none"><li>• Permohonan SKD bermasalah akan diangkat ke Mesyuarat Jawatankuasa OSC untuk perakuan kepada mesyuarat penuh bagi mendapat keputusan dalam tempoh 2 bulan.</li></ul>	100%
8	<ul style="list-style-type: none"><li>• Permohonan permit untuk kerja-kerja kecil akan diproses dalam tempoh 2 minggu.</li></ul>	100%
9	Permohonan permit akan diangkat ke Mesyuarat Jawatankuasa Perancangan dan Bangunan untuk perakuan	100%



	kepada Mesyuarat Penuh Majlis Daerah Tumpat.	
<b>10</b>	Penyediaan ulasan perancangan bagi permohonan ubahsyarat tanah, pecah bahagi tanah, pecah sempadan tanah, serahbalik dan bermilik semula, sewa tanah kerajaan, milik tanah kerajaan dan penyatuan lot kepada Pejabat Tanah dan Jajahan Tumpat dalam tempoh 30 hari.	<b>100%</b>

**PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN PERUNDANGAN**

<b>BIL</b>	<b>PERKARA</b>	<b>PENCAPAIAN (%)</b>
<b>1</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Memastikan nasihat undang-undang jelas dan tepat kepada persoalan atau isu yang lengkap kepada jabatan dalam masa 1 minggu dari tarikh penerimaan.</li></ul>	<b>100%</b>
<b>2</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Memastikan nasihat dan penerangan mengenai undang-undang yang jelas dan tepat kepada persoalan atau isu yang lengkap secara lisan oleh orang awam dalam tempoh 30 minit.</li></ul>	<b>100%</b>
<b>3</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Memastikan tindakan undang-undang diambil dalam 2 minggu dari tarikh fail kes yang lengkap diterima.</li></ul>	<b>100%</b>
<b>4</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Memastikan sebarang notis dikeluarkan di dalam tempoh 24 jam dan penyerahan notis di dalam tempoh 24 jam selepas pengeluaran notis.</li></ul>	<b>100%</b>
<b>5</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Memastikan semakan dokumen perjanjian yang dibuat di dalam tempoh 2 minggu.</li></ul>	<b>100%</b>
<b>6</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Memastikan nasihat undang-undang jelas dan tepat kepada persoalan atau isu yang lengkap kepada jabatan dalam masa 1 minggu dari tarikh penerimaan.</li></ul>	<b>100%</b>

**PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN PENGUATKUASAAN**

<b>BIL</b>	<b>PERKARA</b>	<b>PENCAPAIAN (%)</b>
<b>1</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Menguatkuasakan Akta dan Undang-Undang kecil yang digunapakai oleh Majlis Daerah Tumpat.</li></ul>	<b>100%</b>
<b>2</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Membuat rondaan dan kawalan setiap masa di seluruh kawasan pentadbiran Majlis Daerah Tumpat mengikut zon-zon yang dibahagikan.</li></ul>	<b>100%</b>
<b>3</b>	Menyiasat dan mengambil tindakan terhadap aduan-aduan awam berkaitan pelanggaran undang-undang Majlis Daerah Tumpat.	<b>90%</b>
<b>4</b>	Mengeluarkan tawaran notis amaran dan notis kompaun bagi kesalahan-kesalahan di bawah undang-undang Majlis Daerah Tumpat.	<b>100%</b>
<b>5</b>	Mengambil tindakan serta-merta terhadap kesalahan yang dilakukan dengan cara memberi amaran lisan, notis, kompaun dan sitaan/rampasan mengikut perundangan yang ditetapkan oleh Majlis Daerah Tumpat.	<b>100%</b>
<b>6</b>	Sentiasa memberi kerjasama kepada lain-lain jabatan/bahagian/unit bagi tujuan penguatkuasaan undang-undang tanpa prasangka dalam tempoh 48jam hari bekerja.	<b>100%</b>