

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2019
UNIT PENILAIAN DAN PERKHIDMATAN HARTA

| BIL. | PIAGAM PELANGGAN / OBJEKTIF KUALITI | SASARAN / TEMPOH | PENCAPAIAN TAHUNAN (%) |
|------|--|---------------------------|------------------------|
| 1. | Pengeluaran Bil Cukai Taksiran Sesi Pertama Januari - Jun | 4-5 minggu | 93% |
| 2. | Pengeluaran Bil Cukai Taksiran Sesi Kedua Julai - Disember | 4 – 5 minggu | 92% |
| 3. | Tukar Nama Hak Milik | 1 minggu | 100% |
| 4. | Proses Rayuan | 1 bulan | Tiada |
| 5. | Kaunter 5.1 Pertanyaan Bil Cukai Taksiran 5.2 Kaunter Bergerak | 5 minit 4 kali sebulan | 100% 100% |
| 6. | Semua harta akan ditafsirkan dari tarikh SKD/CCC dikeluarkan dalam tempoh dua belas (12) bulan | 12 bulan | 100% |
| 7. | Semua permohonan tuntutan balik / remisi kadar akan diputuskan dalam 2 bulan | 2 bulan | - |
| 8. | Semua permohonan pengecualian dari membayar cukai taksiran akan diputuskan dalam tempoh tiga (3) bulan | 3 bulan | Tiada |
| 9. | Semua permohonan penukaran pemilikan akan diputuskan dalam tempoh dua (2) minggu | 2 minggu | 100% |
| 10. | Semua carian dan pertanyaan mengenai cukai taksiran akan dijawab dalam tempoh tujuh (7) hari | 7 hari | 100% |
| 11. | Permohonan penyewaan harta tanah / premis Majlis diputuskan dalam tempoh dua (2) bulan | 2 bulan | 82% |
| 12. | Memperakurkan pengeluaran Sijil Layak Menduduki Bangunan kepada Jabatan OSC dan Bangunan dalam tempoh tujuh (7) hari dari tarikh penerimaan memo Jabatan OSC dan Bangunan | 7 hari | 93% |
| 13. | Ulasan / Pandangan teknikal dikemukakan dalam tempoh empat belas (14) hari | 14 hari | 100% |
| 14. | Aduan yang diterima akan diambil tindakan dalam tempoh dua (2) hari dan jawapan akan diberi dalam tempoh tujuh (7) hari | 7 hari | 100% |
| 15. | Mengemukakan Laporan Semasa Kutipan Cukai Taksiran setiap dua (2) bulan | 2 bulan | 100% |
| 16. | Aduan kerosakan akan dilaporkan segera kepada Unit Pembangunan dan Kejuruteraan | 2 hari | 100% |