



PERKARA : PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN BERAKHIR DISEMBER 2015

PBT : MAJLIS DAERAH MACHANG,

JABATAN : UNIT PENTADBIRAN DAN SUMBER MANUSIA

BIL	PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI	TEMPOH	SASARAN	PENCAPAIAN	% PENCAPAIAN
1.	Mengeluarkan surat-surat arahan menghadiri kursus atau latihan sekurang-kurangnya 3 hari sebelum tarikh pelaksanaan	3 Hari	6	6	100%
2.	Menghantar dokumen persaraan ke JPA untuk diproses dalam tempoh 3 bulan sebelum mencapai umur persaraan atau tarikh persaraan yang diperakukan oleh Ketua Jabatan	3 Bulan	3	3	100%
3.	Menguruskan pengesahan jawatan kakitangan dalam tempoh satu bulan dari tarikh syarat pengesahan jawatan dipenuhi	1 Bulan	2	2	100%
4.	Menjawab surat aduan dalam tempoh 3 hari bekerja di bahagian Majlis	3 Hari	10	10	100%
5.	Menyediakan Sasaran Kerja Bulanan (SKB) dan Sasaran Kerja Tahunan (SKT) 3 hari sebelum mesyuarat diadakan.	3 Hari	2	2	100%
6.	Mengurus dan menyelaras Mesyuarat Pengurusan Ketua Unit mengikut jadual 2 kali sebulan	30 Hari	2	2	100%
7.	Mengurus dan menyelaras Mesyuarat Penuh Majlis mengikut jadual 1 kali sebulan.	30 Hari	1	1	100%
8.	Mengadakan tazkirah mingguan mengikut jadual 1 kali seminggu.	7 Hari	1	1	100%



PERKARA : PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN BERAKHIR DISEMBER 2015

PBT : MAJLIS DAERAH MACHANG,

JABATAN : UNIT PENILAIAN & PENGURUSAN HARTA

BIL	PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI	TEMPOH	SASARAN/ JUMLAH PERMOHONAN	PENCAPAIAN	% PENCAPAIAN
1.	Semua harta akan di taksirkan dari tarikh SKD dikeluarkan dalam tempoh 12 bulan.	12 Bulan	200	200	100%
2.	Semua permohonan tuntutan balik/remisi kadar akan diputuskan dalam tempoh dua (2) bulan.	2 Bulan	3	3	100%
3.	Semua permohonan pengecualian dari membayar cukai taksiran akan diputuskan dalam tempoh dua (2) bulan.	2 Bulan	Tiada	Tiada	Tiada
4.	Semua permohonan penukaran pemilikan akan diputuskan dalam tempoh empat (4) minggu.	1 Bulan	4	4	100%
5.	Semua carian dan pertanyaan mengenai cukai taksiran akan dijawab dalam tempoh tujuh (7) hari.	7 Hari	4	4	100%
6.	Semua permohonan untuk membuat pembetulan dalam senarai nilai akan diputuskan dalam tempoh tujuh (7) hari.	7 Hari	Tiada	Tiada	Tiada
7.	Permohonan penyewaan hartanah Majlis diputuskan dalam tempoh satu (1) bulan	1 Bulan	9	9	100%
8.	Memperakukan pengeluran Sijil Layak Menduduki Bangunan kepada Jabatan OSC dan Bangunan dalam tempoh tujuh (7) hari dari tarikh penerimaan memo Jabatan OSC dan Bangunan.	7 Hari	10	10	100%



9.	Ulasan/pandangan teknikal dikemukakan dalam tempoh empat belas (14) hari.	14 Hari	10	10	100%
10.	Menyediakan baucer bayaran dan menyampaikannya kepada Unit Kewangan dalam tempoh tujuh (7) hari dari tarikh penerimaan invoice.	7 Hari	5	5	100%
11.	Aduan yang diterima akan diambil tindakan dalam tempoh dua (2) hari dan jawapan akan diberi dalam tempoh tujuh (7) hari	7 Hari	3	3	100%
12.	Mengemukakan laporan kutipan semasa cukai pintu setiap bulan.	1 Bulan	1	1	100%
13.	Mengemukakan laporan kutipan cukai pintu tunggakan 1 kali sebulan.	1 Bulan	1	1	100%
14.	Mengeluarkan notis E kepada pemilik cukai pintu yang gagal menjelaskan tunggakan 2 kali setahun	1 Tahun	250	438	175%



PERKARA : **PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN BERAKHIR DISEMBER 2015**
PBT : **MAJLIS DAERAH MACHANG,**
JABATAN : **UNIT PELESENAN DAN KESIHATAN AWAM**

BAHAGIAN PERLESENAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI	TEMPOH	SASARAN	PENCAPAIAN	% PENCAPAIAN
1.	Lesen Sementara Premis	30 Hari	7	7	100%
2.	Lesen Komposit <ul style="list-style-type: none">Lesen Premis dan PapantandaLesen Premis Hotel	30 Hari 30 Hari	240	247	100%
3.	Lesen Iklan <ul style="list-style-type: none">Lesen Papantanda / BillboardLesen SepandukLesen Iklan Tiang LampuLesen Iklan Papan Sementara	21 Hari 10 Minit 14 Hari 21 Hari	120	197	
4.	Lesen Tempat Letak Kereta	1 Bulan	0	0	
5.	Lesen Pelbagai <ul style="list-style-type: none">PelelongLesen Ekspo / Promosi/ Pameran	7 Hari 14 Hari	1 25	1 26	100% 100%
6.	Jawapan bagi pertanyaan perundangan	14 Hari	Tiada	Tiada	

BAHAGIAN KEBERSIHAN & KESIHATAN AWAM

BIL	PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI	TEMPOH	SASARAN/ JUM. ADUAN DITERIMA	PENCAPAIAN	% PENCAPAIAN
1.	Semua longkang dan jalan dibersihkan mengikut jadual 3 kali seminggu	7 Hari	3	3	100%
2.	Aduan mengenai longkang tersumbat akan diambil tindakan pemulihan dalam tempoh 3 hari	3 Hari	Tiada	Tiada	Tiada



3.	Tindakan-tindakan untuk tujuan pengawalan dan pencegahan penyakit seperti semburan vektor dijalankan mengikut jadual 1 kali sebulan.	30 Hari	1	1	100%
4.	Tindakan-tindakan untuk tujuan kawalan wabak akan digerakkan dalam tempoh 24 jam apabila dilandai wabak.	24 Jam	12	12	100%
5.	Semua sampah akan dikutip dan diangkat mengikut jadual iaitu setiap hari.	7 Hari	7	7	100%
6.	Aduan mengenai sampah yang tidak dikutip akan diambil tindakan dalam tempoh 24 jam	24 Jam	Tiada	Tiada	Tiada
7.	Lawatan ke tapak pelupusan diadakan 1 kali sebulan bagi memastikan tapak pelupusan berada dalam keadaan terurus	30 Hari	1	1	Tiada
8.	Lawatan ke tapak pembinaan diadakan bagi memastikan ianya berada dalam keadaan terurus dan selamat diadakan 1 kali sebulan	30 Hari	1	1	100%
9.	Memastikan premis perniagaan berada dalam keadaan bersih sewaktu dibuka kepada orang ramai dengan mengadakan lawatan sebanyak 2 kali sehari.	1 Hari	2	2	100%



PERKARA : PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN BERAKHIR DISEMBER 2015
PBT : MAJLIS DAERAH MACHANG,
JABATAN : UNIT PERUNDANGAN DAN PENGUATKUASAAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI	TEMPOH	SASARAN/ JUM. ADUAN DITERIMA	PENCAPAIAN	% PENCAPAIAN
1.	Menjalankan siasatan dan memberi maklumbalas terhadap aduan-aduan yang berkaitan dalam masa 10 hari waktu bekerja.	10 Hari	7	7	100%
2.	Mengambil tindakan segera yang bersesuaian ke atas aduan kacauganggu yang memerlukan tindakan segera berdasarkan peruntukan undang-undang.	Segera	10	10	100%
3.	Mengendalikan tuntutan barangan rampasan dengan kadar segera setelah segala urusan denda dan kompaun dijelaskan.	Segera	Tiada	Tiada	Tiada
4.	Mengadakan operasi terhadap premis yang tidak membayar sewaan seperti yang telah ditetapkan sebanyak 2 kali sebulan.	30 Hari	2	2	100%
5.	Mengadakan operasi menangkap haiwan merayau dikawasan yang dilarang memernak haiwan sebanyak 2 kali sebulan	30 Hari	2	2	100%
6.	Menjalankan pemeriksaan ke atas meter tempat letak kereta dan papan tanda tempat letak kereta dilakukan sebanyak 2 kali sebulan	30 Hari	2	2	100%
7.	Pemeriksaan ke atas petak letak kereta dilakukan sebanyak 2 kali sebulan	30 Hari	2	2	100%
8.	Pemantauan Zon Pemeriksaan Lesen Premis perniagaan. (8 kali Sebulan)	30 Hari	96	96	100%
9.	Melakukan pemeriksaan kebersihan/keselamatan dan kacauganggu mengikut jadual 2 kali sebulan.	30 Hari	2	2	100%



10.	Melakukan pemeriksaan terhadap iklan yang dipaparkan dalam bentuk banner, papan tanda/billboard, sepanduk, iklan tiang lampu dan papan iklan sementara mengikut jadual 2 kali sebulan	30 Hari	2	2	100%
11.	Melakukan pemantauan terhadap lesen kerja-kerja tanah, bangunan dan lain-lain mengikut jadual 6 kali sebulan.	30 Hari	6	6	100%
12.	Melaksanakan pemantauan terhadap Pasar pagi dan Pasar malam mengikut jadual (4 Kali Sebulan)	30 Hari	48	48	100%
13.	Mengeluarkan kompaun terhadap pelbagai kesalahan dan kesalahan letak kenderaan setiap hari.	30 Hari	600	704	117.33%
14.	Susunan jadual dan cara kerja akan dibuat penilaian semula setiap 6 bulan bagi penambahbaikan mutu kerja dan keberkesanan untuk meningkatkan hasil Majlis Daerah Machang dan sentiasa memberi kepuasan kepada pelanggan	6 Bulan	1	1	100%



PERKARA : **PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN BERAKHIR DISEMBER 2015**
PBT : **MAJLIS DAERAH MACHANG,**
JABATAN : **UNIT KEWANGAN DAN HASIL**

BIL	PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI	TEMPOH	SASARAN/ JUMLAH PERMOHONAN	PENCAPAIAN	% PENCAPAIAN
1.	Masa menunggu untuk membayar bil-bil dikaunter bayaran dihadkan selama sepuluh (10) minit bagi masa sibuk dan tiga (3) minit bagi masa kurang sibuk.	10 Minit (Sibuk)	1	1	100%
		3 Minit (Kurang Sibuk)	1	1	100%
2.	Bayaran kepada pembekal dan kontraktor Majlis akan diproses dan cek akan siap dalam tempoh 14 hari dari tarikh sesuatu invoice diterima dengan lengkap daripada Jabatan untuk Pembayaran.	14 Hari	90	10	11.11%
3.	Penyediaan Akaun Tahunan dimuktamadkan pada bulan April tahun berikutnya.	6 Bulan	1	1	100%
4.	Memproses bayaran elaun-elaun dan sebagainya dalam tempoh 7 hari daripada tarikh tuntutan dibuat	7 Hari	54	54	100%
5.	Menyediakan anggaran Belanjawan Tahunan enam (6) bulan sekali pada bulan Jun setiap tahun.	6 Bulan	1	1	100%
6.	Menyemak Kutipan Sewaan Semasa Majlis 1 kali sebulan untuk anggaran belanjawan bulanan.	30 Hari	47,866.00	11,690.00	24.42%
7.	Menyemak Kutipan Sewaan Tunggakan Majlis 1 kali sebulan	30 Hari	8,500.00	7,410.00	87.18%



8.	Menerima bayaran-bayaran dan mengeluarkan resit rasmi penerimaan dalam masa 2 minit bagi setiap urusan.	2 Minit	1400	1000	71.42%
9.	Mendaftar setiap bayaran sewaan/deposit dan lain-lain yang berkaitan dalam tempoh 3 minit bagi setiap urusan.	3 Minit	1	1	100%
10.	Menyediakan Penyata Kutipan harian 1 kali sehari.	1 Hari	1	1	100%



PERKARA : **PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN BERAKHIR DISEMBER 2015**
PBT : **MAJLIS DAERAH MACHANG,**
JABATAN : **UNIT PEMBANGUNAN DAN KEJURUTERAAN.**

BIL	PIAGAM PELANGGAN/OBJEKTIF KUALITI	TEMPOH	SASARAN/ JUM. ADUAN DITERIMA	PENCAPAIAN	% PENCAPAIAN
1.	Semua permohonan untuk bahan-bahan memperbaiki laluan kampung secara gotong-royong akan diputuskan dalam tempoh 7 hari	7 Hari	4	4	100%
2.	Semua permohonan untuk membaiki jalan-jalan kampung, longkangawam dan lampu jalan akan diputuskan dalam tempoh 7 hari.	7 Hari	1	1	100%
3.	Ulasan/pandangan terknikal dikemukakan dalm tempoh 25 hari .	25 Hari	2	2	100%
4.	Menyediakan baucer bayaran dan menyampaikan kepada Unit Kewangan dalam tempoh 7 hari dari tarikh penerimaan invoice	7 Hari	2	2	100%
5.	Menyediakan dan mengesahkan dokumen tuntutan projek dan menyampaikan kepada Unit Kewangan dalam tempoh 7 hari dari tarikh penerimaan invoice.	7 Hari	5	5	100%



PERKARA : PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN BERAKHIR DISEMBER 2015

PBT : MAJLIS DAERAH MACHANG,

JABATAN : UNIT PUSAT SEHENTI (OSC)

Bil	JENIS PERMOHONAN	JUMLAH PERMOHONAN	DALAM TEMPOH PIAGAM	MELEBIHI TEMPOH PIAGAM	TEMPOH TIDAK DAPAT DITENTUKAN	PENCAPAI (%)
1	Memproses permohonan Cadangan Pemajuan Serentak. - 111 - RT - 139 – Tiada RT	30	30			100 %
2	Memproses permohonan Kebenaran Merancang. - 59 – RT - 108 – Tiada RT	56	56			100 %
3	Memproses permohonan Pelan Bangunan - 59 – Tiada RT	102	100	2		98 %
4	Memproses permohonan Pelan Kejuruteraan - 7 hari	13	13			100 %
5	Memproses permohonan Sijil Kebenaran Menduduki (SKD) - 14 Hari	28	27	1		96.5 %
6	Memproses permohonan Perakuan Siap dan Pematuhan (CCC) - 14 Hari	41	41			100 %