



## Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan Majlis Daerah Lipis

### Pencapaian Piagam Pelanggan Jabatan Penilaian Dan Pengurusan Harta

|    |  |         |   |
|----|--|---------|---|
| 1. | Bil Cukai taksiran dikeluarkan 2 kali setahun pada bulan Januari dan Julai | 1 bulan | 80% selebihnya tidak tercapai kerana masalah sistem |
| 2. | Carian maklumat pegangan cukai   | 14 hari | 100% Tercapai                                       |
| 3. | Pindah milik pegangan cukai taksiran                                       | 3 hari  | 100% Tercapai                                       |
| 4. | Proses bantahan cukai taksiran   | 1 bulan | 100% Tercapai                                       |

### Pencapaian Piagam Pelanggan Jabatan Khidmat Pengurusan

|    |                 |   |   |
|----|-----------------|---|---|
| 1. | Aduan Pelanggan | <p>Aduan diterima – 3 hari bekerja</p> <p>Aduan disiasat – 7 hari bekerja</p> <p>Aduan diberi maklum balas – 4 hari bekerja</p> | 100% tercapai bagi aduan yang tidak melibatkan tindakan jabatan lain dan peruntukan |
|----|-----------------|---|---|

### Pencapaian Piagam Pelanggan Jabatan Perancangan Pembangunan Dan Lanskap

|    |  |          |   |
|----|--|----------|---|
| 1. | Ulasan Permohonan Kebenaran Merancang                            | 2 minggu | 90% tercapai. Selebihnya tidak tercapai kerana ada di antara permohonan tidak lengkap |
| 2. | Ulasan Permohonan Pelan Pra-Hitungan                             | 2 minggu | 100% tercapai   |
| 3. | Ulasan Tukar syarat tanah, pecah sempadan dan pengesahan kawasan | 2 minggu | 100% tercapai   |
| 4. | Ulasan Pelan Landskap dan Rekreasi                               | 2 minggu | 100% tercapai   |
| 5. | Ulasan Cadangan Nama Taman, Jalan dan Nombor Rumah               | 2 minggu | 100% tercapai   |
| 6. | Ulasan Pelan Ubahsuai atau Pindaan                               | 2 minggu | 95% tercapai. Selebihnya tidak tercapai kerana kesuntukan masa.                       |
| 7. | Ulasan Pelan Bangunan  | 2 minggu | 100% tercapai   |

## Jabatan Perkhidmatan Perbandaran Dan Pelesenan

### Pengurusan Sisa Pepejal Dan Kebersihan Awam.

- Memastikan pengurusan sisa pepejal dan kebersihan awam dijalankan oleh Alam Flora Sdn. Bhd mengikut jadual.

| <b>PERKARA</b>   | <b>TEMPOH</b>  | <b>PENCAPAIAN</b>                              |
|--|--|--|
| <b>1. Pengurusan sisa pepejal</b> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Rumah Kediaman</li><li>➤ Premis Perniagaan</li><li>➤ Tapak Penjaja Pasar Malam</li></ul> | 3 x seminggu<br>Setiap hari<br>Selepas tamat aktiviti dan pekan sehari | 95% tercapai<br>90% tercapai<br>100% tercapai  |
| <b>2. Pembersihan Longkang</b> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Taman Perumahan</li><li>➤ Premis Perniagaan</li></ul>                                       | Sekali sebulan<br>Setiap hari  | 60% tercapai<br>90% tercapai                   |
| <b>3. Pemotongan Rumput</b> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Jalan Protokol/ Bandar</li><li>➤ Taman Perumahan</li></ul>                                     | 2 x sebulan<br>Sekali sebulan  | 50% tercapai<br>70% tercapai                   |
| <b>4. Sapuan</b> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Kawasan Bandar Lipis</li><li>➤ Padang Tengku</li><li>➤ Benta</li></ul>                                    | Setiap hari<br>6 x seminggu<br>6 x seminggu                            | 90% tercapai<br>100% tercapai<br>100% tercapai |
| <b>5. Pemantauan kerja</b> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Membuat pemantauan kerja kepada AFSB di Tapak Pelupusan Sampah</li></ul>                        | sekali seminggu.   | 100% tercapai                                  |

- Aduan Pengurusan Sisa Pepejal dan Kebersihan Awam akan diambil tindakan dalam masa 3 hari bekerja. Maklum balas aduan kepada pelanggan akan diberikan dalam masa 7 hari bekerja.

### Kawalan Vektor.

- Kawalan Denggi ( Fogging ) akan dibuat dalam tempoh 24 jam selepas menerima laporan daripada Pejabat Kesihatan Daerah.

### Kebersihan Premis Makanan.

- Pemeriksaan bersama Pejabat Kesihatan Daerah ke atas premis-premis makanan akan dibuat 3 bulan sekali.

## Unit Pusat Setempat (OSC)

| BIL | PERMOHONAN   | TEMPOH   | PERCAPAIAN    | TEMPOH  | PERCAPAIAN    |
|-----|--|----------|---------------|---------|---------------|
|     |  | DALAM RT |               | LUAR RT |               |
| 1.  | Memproses Permohonan Secara Serentak Bagi Permohonan Konsep Bina Kemudian Jual (BKJ), Projek Impak Tinggi Dan Pelaburan Asing Serta Projek-Projek Kerajaan | 67 hari  | 100% Tercapai | 92 hari | 100% Tercapai |
| 2.  | Memproses Permohonan Secara Serentak Bagi Permohonan Konsep Jual Kemudian Bina (JKB)   | 91       | 100% Tercapai | 142     | 100% Tercapai |
| 3.  | Memproses Permohonan Secara Serentak Bagi Permohonan Pelan Perihal Tanah, Kebenaran Merancang Dan Pelan Kejuruteraan                                       | 108      | 100% Tercapai | 139     | 100% Tercapai |
| 4.  | Memproses Permohonan Kebenaran Merancang.  | 57       | 100% Tercapai | 108     | 100% Tercapai |
| 5.  | Memproses Permohonan Pelan Bangunan  | 69       | 100% Tercapai | 69      | 100% Tercapai |
| 6.  | Memproses Permohonan Pelan Kejuruteraan (Pelan Kerja Tanah, Jalan dan Perparitan dan Pelan Lampu Jalan)  | 80       | 100% Tercapai | 80      | 100% Tercapai |
| 7.  | Memproses Permohonan Pelan Landskap, Pelan Nama Taman dan Pelan Nama Jalan   | 34       | 100% Tercapai | 34      | 100% Tercapai |

## Bahagian Perlesenan

| <b>PERMOHONAN</b>  | <b>TEMPOH</b>   | <b>PENCAPAIAN</b>   |
|--|---|---|
| Lesen perniagaan tidak berisiko tinggi   | 7 hari  | 100% tercapai   |
| Lesen perniagaan jenis perniagaan yang berisiko tinggi. Lesen tabika/ taska/ lessen burung walit | 30 hari   | 80% tercapai, selebihnya tidak tercapai kerana permohonan di bawa ke Mesyuarat Penuh/Pelesenan MDL maka tarikh Mesyuarat melebihi 30 hari |
| Lesen hiburan  | 30 hari   | 80% tercapai, selebihnya tidak tercapai kerana permohonan di bawa ke Mesyuarat Penuh/Pelesenan MDL maka tarikh Mesyuarat melebihi 30 hari |
| Lesen iklan  | 7 hari (hari bekerja)                                       | 100% tercapai   |
| Lesen anjing   | 7 hari (hari bekerja)                                       | 100% tercapai   |
| Lesen sepanduk   | 3 hari (hari bekerja)                                       | 100% tercapai   |
| Permit sementara pekan sehari  | 1 hari  | 100% tercapai   |
| Permit bermusim  | 1 hari  | 100% tercapai   |
| Permohonan pembaharuan lesen   | Dimaklumkan secara bersurat pada bulan Oktober setiap tahun | 100% tercapai   |
| Pembatalan lessen  | 7 hari (hari bekerja)                                       | 100% tercapai   |

## Jabatan Perbendaharaan

| PERKARA   | TEMPOH   | PENCAPAIAN   |
|---|--|--|
| <b>Kaunter Bayaran</b>                            |  |  |
| Menerima segala bayaran daripada orang ramai      | <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Tidak melebihi 15 minit dengan syarat:- Wang mencukupi</li> <li>ii. Dokumen yang diperlukan dibawa bersama</li> </ul>                              | 90 % TERCAPAI. Selebihnya tidak tercapai kerana ada masalah sistem kutipan hasil tidak dapat beroperasi .          |
| <b>Tuntutan Bayaran</b>                           |  |  |
| Membuat pembayaran kepada pembekal                | Dalam tempoh 14 hari dengan syarat : <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Tuntutan lengkap</li> <li>ii. Dokumen sokongan lengkap</li> <li>iii. Aliran Tunai adalah mencukupi</li> </ul> | 85%TERCAPAI. Selebihnya tidak tercapai kerana bayaran bergantung kepada aliran tunai yang ada dalam akaun Majlis . |
| <b>Bahagian Letak Kereta</b>                      |  |  |
| Mengeluarkan Peringatan Makluman kepada pelanggan | Dalam tempoh 2 minit.  | 100 % tercapai   |
| Mengeluarkan Resit Bayaran kepada pelanggan       | Dalam tempoh 2 minit.  | 100 % tercapai   |