

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2018
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	
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 hartanah / premis Majlis diputuskan dalam tempoh dua (2) bulan	2 bulan	82%
12.	Memperakukan 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%