

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN MAC-APRIL 2019
JABATAN PENILAIAN HARTANAH**

Perhatian :

* Perincian bagi Piagam Pelanggan hendaklah dibuat mengikut format seperti di **Lampiran A2**.

| PIAGAM PELANGGAN | KAEDAH PENGUKURAN | Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | JUMLAH PERKHIDMATAN |
|---|--|--|---------------------|--|---------------------------|---------------------|
| | | Jumlah Menepati Standard | % Menepati Standard | Jumlah Tidak Menepati Standard | % Tidak Menepati Standard | |
| SURAT MENYURAT AWAM | | | | | | |
| Perkara teknikal | Surat dibalas dalam tempoh 28 hari dari tarikh penerimaan surat. | 11 | 100% | - | - | 11 |
| URUSAN TUKAR NAMA DAN ALAMAT PEMILIK/PENDUDUK | | | | | | |
| Melibatkan pemohon hadir sendiri ke pejabat (Bagi urusan tidak melebihi 3 rekod harta) | Dikeluarkan surat pada hari yang sama | - | - | - | - | - |
| Melibatkan 1 pemilik/penduduk atas 1 harta | Dikeluarkan surat 5 hari dari tarikh penerimaan surat | 607 | 100% | - | - | 607 |
| Melibatkan ramai penduduk /pemilik atas 1 harta (Diselesai setelah semua maklumat diperolehi) | Dikeluarkan surat 5 hari dari tarikh penerimaan surat | - | - | - | - | - |

| PIAGAM PELANGGAN | KAEDAH PENGUKURAN | Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | JUMLAH PERKHIDMATAN |
|--|--|--|---------------------|--|---------------------------|---------------------|
| | | Jumlah Menepati Standard | % Menepati Standard | Jumlah Tidak Menepati Standard | % Tidak Menepati Standard | |
| PERMOHONAN POTONGAN (REMISI) CUKAI TAKSIRAN KE ATAS BANGUNAN KOSONG | | | | | | |
| Surat akuan terima | Dibalas dalam tempoh 5 hari dari tarikh penerimaan surat | 20 | 100% | - | - | 20 |
| Surat pemberitahuan jumlah potongan (remisi) yang diluluskan dihantar/diposkan 1) sebelum 30 Januari bagi setengah tahun pertama 2) sebelum 30 Julai bagi setengah tahun kedua | 1) Diukur pada bulan Januari bagi setengah tahun pertama 2) Diukur pada bulan Julai bagi setengah tahun kedua | - | - | - | - | - |

| PIAGAM PELANGGAN | KAEDAH PENGUKURAN | Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | JUMLAH PERKHIDMATAN |
|------------------|-------------------|--|---------------------|--|---------------------------|---------------------|
| | | Jumlah Menepati Standard | % Menepati Standard | Jumlah Tidak Menepati Standard | % Tidak Menepati Standard | |

| MEMBEKAL MAKLUMAT BERKAITAN TANAH DAN BANGUNAN | | | | | | |
|--|---|----|------|---|---|----|
| Diberikan pada hari yang sama jika pemohon hadir sendiri di pejabat (bagi urusan tidak melebihi 3 rekod harta) | Diukur setiap hari bekerja pada setiap bulan | 43 | 100% | - | - | 43 |
| Permohonan diterima melalui pos | Dihantar/diposkan maklumat yang dikehendaki dalam tempoh 5 hari waktu bekerja dari tarikh penerimaan surat permohonan | 55 | 100% | - | - | 55 |

| PIAGAM PELANGGAN | KAEDAH PENGUKURAN | Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | JUMLAH PERKHIDMATAN |
|---|--|---|----------------------------|---|----------------------------------|----------------------------|
| | | Jumlah Menepati Standard | % Menepati Standard | Jumlah Tidak Menepati Standard | % Tidak Menepati Standard | |
| URUSAN BANTAHAN/RAYUAN KE ATAS CUKAI TAKSIRAN YANG DIKENAKAN | | | | | | |
| Surat akuan terima bantahan ke atas kerja-kerja pindaan yang dijalankan | Surat dihantar/ diposkan- 5 hari dari tarikh penerimaan surat | 24 | 100% | - | - | 24 |
| Surat berkaitan penjelasan umum - | Surat dihantar/ diposkan- 10 hari dari tarikh penerimaan surat | - | 0% | - | - | - |
| Surat keputusan bantahan | Surat dihantar/ diposkan- sebulan selepas keputusan bantahan | - | 0% | - | - | - |

