

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN NOVEMBER - DISEMBER 2017
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.	16	100%	-	-	16
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	8	100%	-	-	8
Melibatkan 1 pemilik/penduduk atas 1 harta	Dikeluarkan surat 5 hari dari tarikh penerimaan surat	439	100%	-	-	439
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	48	100%	-	-	48
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	6	100%	-	-	6
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	13	100%	-	-	13
Surat berkaitan penjelasan umum	Surat dihantar/ diposkan- 10 hari dari tarikh penerimaan surat	55	100%	-	-	55
Surat keputusan bantahan	Surat dihantar/ diposkan- sebulan selepas keputusan bantahan	55	100%	-	-	55