

**LAPORAN PRESTASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT YANG DIPERTUA  
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2014**

**BAHAGIAN PESURUHJAYA BANGUNAN**

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Jumlah Tidak Menepati Standard	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Memastikan Badan Pengurusan Bersama (Joint Management Body) diwujudkan di setiap kawasan pemajuan dalam tempoh 12 bulan daripada Sijil Layak Menduduki dikeluarkan.</li> </ul>	60	93.75%	4	6.25%	64
<ul style="list-style-type: none"> <li>Berjanji akan menyelesaikan semua aduan dan masalah berkaitan pengurusan dan penyenggaraan bangunan bertingkat dan bangunan yang dipecah bahagi dan dikeluarkan hakmilik strata.</li> </ul>	10	100%	0	0%	10

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Jumlah Tidak Menepati Standard	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mempertingkatkan kerjasama bistari diantara agensi serta responsif terhadap keperluan pelanggan.</li> </ul>	6	100%	0	0	6
<ul style="list-style-type: none"> <li>Menguatkuasakan pelaksanaan Akta Bangunan Dan Harta Bersama Penyenggaraan dan Pengurusan) 2007 (Akta 663) dalam tempoh yang ditetapkan.</li> </ul>	8	100%	0	0	8

**BAHAGIAN AUDIT**

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
<ul style="list-style-type: none"><li>Menjalankan Audit pengurusan dan kewangan MPK secara profesional berpandukan kepada standard yang diterima umum dalam tempoh 1 hingga 3 bulan.</li></ul>	4	100%	0	0%	4
<ul style="list-style-type: none"><li>Mengeluarkan laporan pemerhatian audit dalam tempoh 1 bulan selepas tarikh pengauditan dibuat.</li></ul>	4	100%	0	0%	4

## BAHAGIAN PUSAT SETEMPAT

### A) SASARAN KERJA TAHUNAN

Jadual 1 : Bilangan permohonan yang diterima mengikut kategori permohonan bagi tahun 2014 berbanding tahun 2013.

Jenis permohonan	Sebenar (2013)		Sasaran (2014)		Jumlah permohonan sebenar (2014)		Sasaran vs Jumlah permohonan sebenar (2014)
	Bil	%	Bil	%	Bil	%	Bil
Permohonan Perihal Tanah							
a) Permohonan 124A	2	0.23	1	0.45	3	0.41	2
b) Permohonan 204D	192	22.35	170	25.26	159	21.75	-11
Permohonan Kebenaran Merancang	188	21.89	170	25.26	160	21.89	-10
Permohonan Pelan Kerja Tanah, Jalan dan Parit	140	16.30	110	16.34	136	18.60	26
Permohonan Pelan Bangunan Baru	188	21.89	130	19.32	139	19.02	9
Permohonan Landskap	149	17.34	90	13.37	134	18.33	44
Jumlah	859	100.00	673	100.00	731	100	58 (7.9 %)

**PENGURUSAN UTC PAHANG**

<b>Janji</b>	<b>Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan</b>		<b>Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan</b>		<b>Jumlah Perkhidmatan</b>
	<b>Jumlah Menepati Standard</b>	<b>% Menepati Standard</b>	<b>Jumlah Tidak Menepati Standard</b>	<b>% Tidak Menepati Standard</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>Memastikan 90 peratus agensi di UTC Pahang mematuhi operasi yang ditetapkan.</li></ul>	51	91%	5	9%	56

**LAPORAN PRESTASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERBENDAHARAAN  
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2014**

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan	Catatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard		
1. Bayaran kepada pembekal dalam tempoh 7 hari dengan syarat dokumen lengkap diterima.	3722	99.9%	2	0.1%	3724	
2. Proses kelulusan pendaftaran pembekal baru dalam tempoh 1 jam.	191	98.4%	3	1.6%	194	
3. Pengeluaran pesanan tempatan dalam tempoh 2 hari bekerja.	4100	93.6%	280	6.39%	4380	
4. Memastikan maklumat berkaitan dengan letak kereta dikeluarkan dalam tempoh 15 minit.	2837	94.9%	150	5.1%	2987	

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan	Catatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard		
5. Memberi perkhidmatan pencucian dan pembersihan ke atas gerai-gerai Majlis 1 bulan sekali.	-	-	-	-	-	Dikeluarkan
6. Mengeluarkan notis tunggakan sewaan gerai/premis MPK kepada penyewa untuk dibayar dalam tempoh 7 hari.	219	80.80%	52	19.20%	271	
7. Menyalurkan aduan kerosakan gerai/premis MPK kepada Bahagian Penyelenggaraan dalam tempoh 2 hari untuk tindakan pembaikan.	10	90.91%	1	9.09%	11	

**NOTA:**

Piagam Pelanggan **No. 5** dikeluarkan kerana di bawah tanggungjawab Jabatan Kesihatan Persekitaran dan Perkhidmatan Perbandaran.

**LAPORAN PRESTASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN  
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2014**

**BAHAGIAN KAWALAN PEMBANGUNAN**

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Memproses Permohonan Kebenaran Merancang dalam tempoh 60 hari bekerja dengan syarat dokumen lengkap diterima</li> </ul>	177	97%	6	3%	183
<ul style="list-style-type: none"> <li>Memproses Kelulusan Pra Hitungan Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja Dengan Syarat Dokumen Lengkap Diterima</li> </ul>	147	89%	19	11%	166
<ul style="list-style-type: none"> <li>Memproses Permohonan Tukar Syarat Dasar, Pecah Sempadan, Pecah Bahagian dan Cantuman Tanah Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Dengan Syarat Dokumen Lengkap Diterima</li> </ul>	188	94%	11	6%	199



### BAHAGIAN BANGUNAN

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
<ul style="list-style-type: none"><li>Memproses dan Memberi Maklum Bals Permohonan Kepada Bahagian Pusat Setempat (OSC) Bagi Pelan Bangunan Dalam Tempoh 21 Hari Kalendar</li></ul>	142	100%	0	100%	142
<ul style="list-style-type: none"><li>Memproses dan Memberi Maklum Balas Permohonan Kepada Bahagian Pusat Setempat (OSC) Bagi Tambahan dan Pindaan Dalam Tempoh 21 Hari Kalendar</li></ul>	54	100%	0	100%	54
<ul style="list-style-type: none"><li>Memproses dan Mengeluarkan Maklum Bals Permohonan Pekan Pembinaan Tanpa Kelulusan Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja Dari Tarikh Permohonan Lengkap Diterima</li></ul>	87	100%	0	100%	87

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Memproses Permohonan Dan Kelulusan Pelan Pindaan Mudah Perniagaan Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Dari Tarikh Permohonan Lengkap Diterima.</li> </ul>	65	100%	0	100%	65
<ul style="list-style-type: none"> <li>Memproses Kelulusan Pelan Tambahan Serta Merta Bagi Kediaman Dalam Tempoh 1 jam dari Penerimaan Permohonan Yang Lengkap</li> </ul>	672	100%	0	100%	672
<ul style="list-style-type: none"> <li>Memproses Kelulusan Pelan Lakar Untuk Perniagaan Dalam Tempoh 1 Jam Dari Penerimaan Permohonan Yang Lengkap</li> </ul>	104	100%	0	100%	104

### BAHAGIAN PERANCANGAN

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
<ul style="list-style-type: none"><li>Menyediakan Ulasan Permohonan Tanah Individu/Agensi Dari Pejabat Daerah dan Tanah Kuantan Dalam Tempoh 7Hari Bekerja</li></ul>	900	100%	0	0%	900
<ul style="list-style-type: none"><li>Memproses Permohonan Kelulusan Tapak Iklan Luar Premis Secara Serentak Dalam Tempoh 21 Hari Bekerja</li></ul>	94	96%	0	0%	94
<ul style="list-style-type: none"><li>Memastikan Maklumat Rancangan Pemajuan Yang Diperlukan Oleh Pelanggan Disediakan Dalam Tempoh 30 Minit</li></ul>	84	100%	0	0%	84

**LAPORAN PRESTASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN KEJURUTERAAN  
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2014**

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Memastikan senarai harga tawaran yang dikemukakan oleh kontraktor dipamerkan di papan kenyataan <b>2 hari</b> selepas tarikh tutup</li> </ul>	48	100%	0	0%	48
<ul style="list-style-type: none"> <li>Memastikan surat setuju terima kontrak dikeluarkan dalam tempoh <b>2 hari</b> bagi kerja kontrak selepas keputusan jawatankuasa pemilihan diperolehi.</li> </ul>	48	96%	0	0%	48
<ul style="list-style-type: none"> <li>Memastikan surat pengesahan bagi Sokongan CFO dikeluarkan dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja dari tarikh penyiapan dan pematuhan syarat</li> </ul>	73	100%	0	0%	73

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Memastikan semua permohonan kelulusan pelan infrastruktur yang dikemukakan oleh Jurutera Perunding dibuat keputusan dalam tempoh <b>50 hari</b> bekerja tertakluk permohonan lengkap dari Bahagian Pusat Setempat (OSC).</li> </ul>	65	100%	0	0%	65
<ul style="list-style-type: none"> <li>Memastikan penyelenggaraan jalan secara inden (undi) mengikut aduan awam dalam tempoh <b>60 hari</b> bekerja setelah lantikan kontraktor dibuat</li> </ul>	74	100%	0	0%	74
<ul style="list-style-type: none"> <li>Memastikan setiap aduan kerosakan lampu isyarat diambil tindakan dalam tempoh <b>2 jam</b> selepas aduan diterima</li> </ul>	73	100%	0	0%	73

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Memastikan pemeriksaan/penyelenggaraan berkala <b>34</b> persimpangan lampu isyarat sekali sebulan</li> </ul>	74	100%	0	0%	74
<ul style="list-style-type: none"> <li>Memastikan penyelenggaraan sistem perparitan dilaksanakan dalam tempoh <b>2 bulan</b> daripada aduan kerosakan yang diterima</li> </ul>	76	100%	0	0%	94
<ul style="list-style-type: none"> <li>Memastikan penyelenggaraan bangunan dilaksanakan dalam tempoh <b>sebulan</b> daripada aduan kerosakan bangunan yang diterima</li> </ul>	36	100%	0	0%	84
<ul style="list-style-type: none"> <li>Memastikan penyelenggaraan kemudahan awam (pondok bas, taman permainan, ceper jalan, papantanda perumahan dan lain-lain) dilaksanakan dalam tempoh <b>sebulan</b> daripada aduan kerosakan yang diterima</li> </ul>	80	100%	0	0%	80%

**LAPORAN PRESTASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN  
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2014**

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Memproses dan menghantar permohonan dan pinjaman perumahan kakitangan ke Jabatan Perbendaharaan Malaysia dalam tempoh <b>21 hari</b></li> </ul>	<b>18</b>	100%	0	0%	<b>18</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Memproses permohonan pinjaman komputer oleh kakitangan dalam tempoh <b>14 hari</b></li> </ul>	-	0%	0	0%	-
<ul style="list-style-type: none"> <li>Memproses permohonan pinjaman biasiswa/pelajaran kakitangan yang telah diluluskan oleh mesyuarat dalam tempoh <b>7 hari</b></li> </ul>	1	0%	0	0%	<b>1</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengeluarkan surat pengesahan perubatan kakitangan (Guarantee Letter) dalam tempoh <b>15 minit</b></li> </ul>	609	100%	0	0%	<b>609</b>

Janji	Menepat Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengedarkan surat-surat yang diterima ke jabatan-jabatan dalam tempoh <b>1 hari</b></li> </ul>	176	100%	0	0%	176
<ul style="list-style-type: none"> <li>Urusan pencen kakitangan yang bersara wajib diuruskan dalam tempoh tidak melebihi <b>3 bulan</b></li> </ul>	25	100%	0	0%	25
<ul style="list-style-type: none"> <li>Semua tempahan pengguna bilik mesyuarat diuruskan dalam tempoh tidak melebihi <b>30 minit</b></li> </ul>	5	100%	0	0%	5
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengurusan kematian untuk kebajikan kakitangan dan keluarga diuruskan dalam tempoh <b>2 jam</b></li> </ul>	6	100%	0	0%	6



**LAPORAN PRESTASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN KAWALAN PERNIAGAAN DAN PELESENAN  
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2014**

**BAHAGIAN PELESENAN**

Janji	Menepat Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Memproses permohonan lesen premis/iklan yang lengkap dalam tempoh 7 hari bekerja bagi perniagaan yang berisiko.</li> </ul>	677	100%	0	0	677
<ul style="list-style-type: none"> <li>Memproses permohonan lesen premis/iklan yang tidak berisiko dalam tempoh 10 minit.</li> </ul>	784	100	0	0	784
<ul style="list-style-type: none"> <li>Memproses permohonan permit pemasangan banting dan sepanduk dalam tempoh 10 minit.</li> </ul>	1598	100	0	0	1598

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Memproses permohonan lesen anjing dalam tempoh 10 minit</li> </ul>	940	100%	0	0	940
<ul style="list-style-type: none"> <li>Memproses pengeluaran kad kesihatan dalam tempoh 15 minit</li> </ul>	7201	100	0	0	7201
<ul style="list-style-type: none"> <li>Memproses permohonan permit kakilima dan ruang legar dalam tempoh 10 minit.</li> </ul>	542	100	0	0	542

### BAHAGIAN PENJAJA

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa / Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Memproses permohonan lesen penjaja dalam tempoh 1 hari bekerja bagi pusat jaja statik MPK, penjaja beredar dan pasar lambak/tani</li> </ul>	138	100	0	0	138
<ul style="list-style-type: none"> <li>Memproses permohonan lesen penjaja dalam tempoh 21 hari bekerja bagi permohonan di atas tanah status tidak jelas</li> </ul>	161	100	0	0	161
<ul style="list-style-type: none"> <li><u>Memastikan semua kekosongan gerai diisi dalam tempoh 1 bulan</u></li> </ul>	67	100	0	0	67
<ul style="list-style-type: none"> <li>Memproses permit sementara penjaja bagi jualan buah bermusim, jualan ubat dan pasar terbuka diuruskan dalam tempoh 1 hari bekerja</li> </ul>	22862	100	0	0	22862

**LAPORAN PRESTASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT YANG DIPERTUA  
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2014**

**JABATAN LANDSKAP**

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard**	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Memproses dan mengeluarkan keputusan landskap yang diterima dari Bahagian Urusetia Pusat Setempat (OSC) dalam tempoh 21 hari bekerja.</li> </ul>	123 fail	123 %	-	-	123 fail
<ul style="list-style-type: none"> <li>Memastikan tempahan hiasan disiapkan 1 jam sebelum penggunaan dan memenuhi kehendak pelanggan.</li> </ul>	283 tempahan	141 %	-	-	283 tempahan
<ul style="list-style-type: none"> <li>Menyelesaikan setiap aduan yang berkaitan dengan permohonan penebangan pokok dapat diselesaikan dalam tempoh 14 hari bekerja.</li> </ul>	667 bilangan aduan	89 %	82	11 %	667 bilangan aduan
<ul style="list-style-type: none"> <li>Menyemak kerosakan kemudahan awam di 5 taman awam di bawah Pengurusan MPK 1 kali sebulan bagi memastikan kemudahan tersebut diselenggara.</li> </ul>	12 kali	100 %	-	-	12 kali

**LAPORAN PRESTASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN KESIHATAN PERSEKITARAN DAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2014**

**BAHAGIAN KESIHATAN PERSEKITARAN**

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengadakan pemeriksaan premis makanan sejumlah 400 premis setahun di kawasan Pusat Bandar.</li> </ul>	360	90.00%	40	10.00%	400 premis setahun
<ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan kerja-kerja kawalan vektor mengikut jadual seperti ditetapkan                             <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengasapan nyamuk ( fogging ) 3 kali sebulan di kawasan yang dijadualkan.</li> <li>b. Kawalan lalat di tong sampah umum/kawasan bandar setiap hari.</li> <li>c. Kawalan tikus di pusat bandar ( malam ) operasi 2 X seminggu.</li> </ul> </li> </ul>	36 X				36 X setahun
	240 Hari ( setiap hari bekerja )				240 X satu hari
	96 X setahun				96 X setahun

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan kerja-kerja pembersihan semak samun 1 Kali setiap bulan bagi kawasan pusat bandar</li> </ul>	12 X	100%	-	-	12 X
dan 3 bulan sekali bagi kawasan pinggir bandar	4 X	100%	-	-	4 X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Memastikan tandas-tandas awam dibersihkan sekurang-kurangnya 2 X sehari dan kekerapan ditambah dalam keadaan perlu.</li> </ul>	2 X sehari	100%	-	-	2 X sehari

**LAPORAN PRESTASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN KESIHATAN PERSEKITARAN DAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2014**

**BAHAGIAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN**

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Memastikan proses tempahan dewan dan kemudahan diuruskan 1 hari sebelum penggunaan.</li> </ul>	1 hari sebelum	100%	-	-	1 hari sebelum
<ul style="list-style-type: none"> <li>Menyediakan peralatan perkemahan di Pusat Rekreasi Air Balok dalam tempoh 1 jam sebelum penggunaan.</li> </ul>	1 jam sebelum	100%	-	-	1 jam sebelum
<ul style="list-style-type: none"> <li>Memastikan kawasan perkhidmatan Gambang lebih cantik dan indah.</li> </ul>	setiap hari kerja dan kerja kebersihan dijalankan	100%			setiap hari kerja kebersihan dijalankan
<ul style="list-style-type: none"> <li>Menyelaras aduan di kawasan Perhentian Gambang dalam masa 3 hari dan memastikan pelanggan berpuashati dengan perkhidmatan diberi.</li> </ul>	3 hari selesai aduan( dlm tempoh)	100%	-	-	3 hari selesai aduan(dlm tempoh)

**LAPORAN PRESTASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERUNDANGAN DAN PENDAKWAAN BAGI  
BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2014**

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Memastikan semua urusan menandatangani perjanjian di kaunter antara MPK dengan pihak kedua dilaksanakan dalam tempoh <b>15 minit</b></li> </ul>	39	100%	0	0	39
<ul style="list-style-type: none"> <li>Memastikan permohonan penyelesaian luar mahkamah bagi kes-kes saman jabatan dapat diselesaikan dalam tempoh <b>10 minit</b></li> </ul>	478	100%	0	0	478



**LAPORAN PRESTASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN TEKNOLOGI MAKLUMAT BAGI BULAN  
JANUARI HINGGA DISEMBER 2014**

Janji	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam pelanggan		Tidak Menepati Masa / Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	%Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Memastikan semua aduan kerosakan komputer akan dilayan dalam tempoh 2 jam bagi Ibu Pejabat dan 1 hari bagi pejabat-pejabat cawangan.</li> </ul>	269	100%	0	0%	269
<ul style="list-style-type: none"> <li>Semua pengubahsuaian modul-modul dalam sistem aplikasi komputer yang tidak melibatkan pengubahsuaian struktur pangkalan data akan dibuat dalam tempoh 6 jam.</li> </ul>	350	100%	0	0%	350
<ul style="list-style-type: none"> <li>Semua pengubahsuaian modul-modul dalam sistem aplikasi komputer yang melibatkan pengubahsuaian struktur pangkalan data akan dibuat dalam tempoh 2 hari bekerja.</li> </ul>	115	100%	0	0%	115

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN KORPORAT DAN PENGURUSAN KUALITI  
BAGI TAHUN 2014**

**BAHAGIAN PENGURUSAN KUALITI DAN LATIHAN**

Janji	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	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Memastikan pengauditan ISO 9001:2008 dilaksanakan satu kali setahun bagi Audit Luaran</li> </ul>	1	100%	0	0%	1
<ul style="list-style-type: none"> <li>Memastikan sekurang-kurangnya 300 orang warga kerja MPK menghadiri kursus/latihan sebulan</li> </ul>	12	100%	0	0%	12

**BAHAGIAN SENIREKA DAN DOKUMENTASI**

<b>Janji</b>	<b>Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan</b>		<b>Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan</b>		<b>Jumlah Perkhidmatan</b>
	<b>Jumlah Menepati Standard</b>	<b>% Menepati Standard</b>	<b>Jumlah Tidak Menepati Standard</b>	<b>% Tidak Menepati Standard</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>Memastikan tempahan percetakan dalaman disiapkan dalam tempoh masa 1 hingga 3 hari pada hari bekerja.</li></ul>	878	100%	0	0%	878

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PEMBANGUNAN SUKAN DAN PELANCONGAN  
BAGI TAHUN 2014**

Bil	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Masa/Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Masa/Standard	
1.	Mengurus dan menyelenggara semua kemudahan/venue sukan yang berada di bawah kelolaan Majlis Perbandaran Kuantan.	48	100%	0	0	48
2.	Menganjurkan aktiviti-aktiviti sukan dan pelancongan kepada <i>stake holder</i> Majlis Perbandaran Kuantan.	25	100%	0	0	25
3.	Menyediakan pakej-pakej yang menarik bagi setiap produk pelancongan dan kemudahan sukan Majlis.	11	100%	0	0	11
4.	Mengadakan program-program promosi yang berkesan bagi menarik minat <i>stake holder</i> untuk menggunakan produk pelancongan dan kemudahan sukan Majlis.	15	100%	0	0	15

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PENILAIAN  
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2014**

**1. Bantahan dan Pulangan Balik Cukai**

Janji	Menepati tempoh masa/ standard piagam pelanggan		Tidak menepati masa / standard piagam pelanggan		Jumlah perkhidmatan
	Jumlah menepati standard	% Menepati standard	Jumlah menepati standard	% Tidak menepati standard	
Memberi peluang kepada pemilik harta untuk membuat bantahan dan senarai rayuan dalam tempoh 30 hari sebelum kuatkuasa pindaan senarai nilai	3,033	100	0	0	3,033
Setiap permohonan pulangan balik cukai akan di proses dan di maklumkan melalui kad jawapan dalam tempoh 7 hari	236	100	0	0	236

## 2. Penilaian keatas bangunan baru yang di keluarkan CFO / CCC dan Perubahan maklumat pegangan harta

Janji	Menepati tempoh masa / standard piagam pelanggan		Tidak menepati masa / standard piagam pelanggan		Jumlah perkhidmatan
	Jumlah menepati standard	% Menepati standard	Jumlah menepati standard	% Tidak menepati standard	
Memastikan penilaian ke atas bangunan yang di keluarkan CFO/CCC dibuat dalam tempoh 28 hari	31	81.6	7	18.4	38
Setiap perubahan maklumat pemilikan harta ( Borang I ) diselesaikan dalam tempoh 1 hari	2.222	100	0	0	2,222

### 3. Menghantar bil cukai taksiran kepada pemilik pegangan 2 kali setahun dan kelulusan bayaran ansur

Janji	Menepati tempoh masa / standard piagam pelanggan		Tidak menepati masa / standard piagam pelanggan		Jumlah perkhidmatan
	Jumlah menepati standard	% Menepati standard	Jumlah menepati standard	% Tidak menepati standard	
Menghantar bil cukai taksiran kepada pemilik pegangan 2 kali setahun ( 15 Januari : setengah tahun pertama dan 15 Julai : setengah tahun kedua	69,112	100	0	0	69,112
Kelulusan bagi bayaran ansur cukai taksiran secara berjadual diberikan dalam tempoh 30 minit	299	100	0	0	299

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PENGURUSAN GEBENG  
BAGI BULAN APRIL HINGGA DISEMBER 2014**

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Menepati Standard	
Menjalankan kerja-kerja pembersihan, pemotongan rumput, pemangkasan pokok di kawasan seliaan	9	100%	0	0%	9
Membuat pemeriksaan lesen premis, penjaja statik, permit Harian Penjaja dan pemeriksaan Kad Kesihatan	27	100%	0	0%	27
Memastikan setiap aduan diterima dan diselesaikan dalam tempoh masa 3 hari bekerja	18	100%	0	0%	18

**Nota** : Sasaran kerja-kerja tidak ditetapkan kerana penubuhan Jabatan Pengurusan Gebeng bermula 01/01/2014

dan pelarasan sasaran pada 01/06/2016. Walau bagaimanapun, pelarasan tugas kerja dilaksanakan dengan teratur .



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PENGUATKUASAAN DAN KESELAMATAN  
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2014**

**1. Semakan dan Pembayaran Kompaun**

<b>JANJI</b>	<b>Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan</b>		<b>Tidak Menepati Masa / Standard Piagam Pelanggan</b>		<b>Jumlah Perkhidmatan</b>
	<b>Jumlah Menepati Standard</b>	<b>% Menepati Standard</b>	<b>Jumlah Tidak Menepati Standard</b>	<b>% Tidak Menepati Standard</b>	
Menyelesaikan semakan dan pembayaran kompaun dibuat dalam tempoh 1 hari bekerja	120	100%	0	0%	120

**2. Aduan Anjing**

<b>JANJI</b>	<b>Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan</b>		<b>Tidak Menepati Masa / Standard Piagam Pelanggan</b>		<b>Jumlah Perkhidmatan</b>
	<b>Jumlah Menepati Standard</b>	<b>% Menepati Standard</b>	<b>Jumlah Tidak Menepati Standard</b>	<b>% Tidak Menepati Standard</b>	
Aduan anjing terbiar diselesaikan dalam tempoh 3 hari	74	100%	0	0%	74