

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT YANG DIPERTUA  
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2009**

**BAHAGIAN TEKNOLOGI MAKLUMAT**

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 **	
(a) Memastikan semua aduan kerosakan komputer akan dilayan dalam tempoh 2 jam bagi Ibu Pejabat dan 1 hari bagi pejabat-pejabat cawangan.	661	94.8%	36	5.2%	697
(b) Semua pengubahsuaian modul-modul dalam sistem aplikasi komputer yang tidak melibatkan pengubahsuaian struktur pangkalan data akan dibuat dalam tempoh 1 hari.	250	84.2%	47	15.8%	297

## BAHAGIAN PERUNDANGAN DAN PENDAKWAAN

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****	
(a) Memastikan semua tindakan penyempurnaan perjanjian di antara MPK dengan pihak lain dilaksanakan tempoh <b>55 hari</b> bekerja.	30	100%	0	0%	30
(b) Memastikan permohonan penyelesaian luar mahkamah bagi kes-kes saman jabatan diselesaikan dalam tempoh 1 hari.	1,307	100%	0	0%	1,307

## BAHAGIAN AUDIT

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Melebihi Standard***	% Melebihi Standard****	
(a) Menjalankan audit pengurusan dan kewangan MPK secara profesional berpandukan kepada standard yang diterima umum dalam tempoh 1 hingga 3 bulan	7	87.5%	1	12.5%	8
(b) Mengeluarkan laporan pemerhatian audit dalam tempoh 1 bulan selepas tarikh pengauditan dibuat	7	100%	0	0%	7

## BAHAGIAN OSC

### 1. Portal Perkhidmatan Awam

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	
Memastikan Portal OSC dikemaskini sebelum 3hb setiap bulan	11	100%	0	0%	11

### 2. Keurusetiaan

#### a) Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat

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	
i. Menetapkan tarikh dan masa serta memastikan mesyuarat diadakan dua (2) kali sebulan	22	100%	0	0%	22
ii. Mengedar surat panggilan mesyuarat 5 hari sebelum mesyuarat	22	100%	0	0%	22
iii. Mengedarkan keputusan mesyuarat dalam tempoh 3 hari bekerja selepas tarikh mesyuarat	20	90.9%	2	9.1%	22

### 3. Pemrosesan Permohonan

Janji	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa / Standard Piagam Pelanggan		Baki Dalam Proses		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	Jumlah	%	
Memproses sekurang-kurangnya 75% permohonan perihal tanah di bawah kaedah 124A dalam tempoh 69 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima dan didaftar sehingga keputusan dikeluarkan.	5	27.8%	6	33.3%	7	38.9%	18
Memproses sekurang-kurangnya 45% permohonan perihal tanah di bawah kaedah 204D dalam tempoh 69 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima dan didaftar sehingga keputusan dikeluarkan.	18	19.4%	30	32.3%	45	48.4%	93
Memproses sekurang-kurangnya 80% permohonan kebenaran merancang tempoh 49 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima dan didaftar sehingga keputusan dikeluarkan	108	72%	24	16%	18	12%	150

#### 4. Pemrosesan Permohonan

Janji	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa / Standard Piagam Pelanggan		Baki Dalam Proses		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	Jumlah	%	
Memproses sekurang-kurangnya 90% permohonan kelulusan pelan bangunan dalam tempoh 61 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima dan didaftar sehingga keputusan dikeluarkan	179	92.8%	2	1.03%	12	6.2%	193
Memproses sekurang-kurangnya 90% permohonan kelulusan pelan kerja tanah dan infrastruktur dalam tempoh 72 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima dan didaftar sehingga keputusan dikeluarkan	100	95.2%	1	0.95%	4	3.8%	105
Memproses sekurang-kurangnya 70% permohonan kelulusan pelan landskap dalam tempoh 26 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima dan didaftar sehingga keputusan dikeluarkan	57	76%	5	6.8%	13	17.3%	75

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN KEMASYARAKATAN  
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2009**

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 **	
(a) Memastikan semua aduan diberikan maklum balas dalam tempoh 5 hari bekerja	3,270	85.7%	544	14.3%	3,814
(b) Memastikan semua tempahan dan keputusan penggunaan kawasan awam akan diuruskan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima	61	100%	0	0%	61
(c) Memastikan proses tempahan dewan dan kemudahan sukan diuruskan 2 hari sebelum penggunaan	89	94.7%	5	5.3%	94

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 **	
(d) Menyediakan peralatan perkhemahan di Pusat Rekreasi Air Baluk disediakan dalam tempoh 1 jam sebelum penggunaan	196	100%	0	0%	196
(e) Memastikan permohonan tempahan Briged Budaya dan Kombo diproses dalam tempoh 2 minggu dari tarikh persembahan	69	100%	0	0%	69



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN LANDSKAP  
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2009**

**BAHAGIAN PERANCANGAN DAN PEMBANGUNAN LANDSKAP**

**1. Memproses Kelulusan Pelan Permohonan 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 ****	
1) Memproses dan Mengeluarkan keputusan landskap yang lengkap diterima dari Bahagian Urusetia Pusat Setempat (OSC) dalam tempoh 21 haru bekerja	88	100%	0	0%	88

## BAHAGIAN PENYELENGGARAAN LANDSKAP

### 1. Pengurusan Aduan

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 ****	
a) Menyelesaikan setiap aduan yang berkaitan dengan permohonan penebangan pokok dapat diselesaikan dalam tempoh 14 hari berikutnya	546	80.8%	130	19.2%	676
b) Menyemak kerosakan kemudahan awam di lima(5) Taman Awam di bawah pengurusan MPK 1 kali sebulan	12	100%	0	0%	12

## Perkhidmatan Awam

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 ****	
a) Memastikan tempahan hiasan disiapkan 1 jam sebelum penggunaan dan mematuhi kehendak pelanggan	318	100%	0	0%	318

**Nota : Jumlah pokok yang digunakan adalah sebanyak 51,726**

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PEMBANGUNAN DAN  
PENYELENGGARAAN BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2009**

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Masa/Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard****	
1) Memastikan senarai harga tawaran yang dikemukakan oleh kontraktor dipamerkan di papan kenyataan <b>2 hari</b> selepas tarikh tutup.	58	100%	0	0%	58
2) Memastikan surat setuju terima kontrak dikeluarkan dalam tempoh <b>2 hari</b> bagi kerja kontrak selepas keputusan jawatankuasa pemilihan diperolehi.	58	100%	0	0%	58
3) Memastikan semua permohonan kelulusan pelan infrastruktur yang dikemukakan oleh Jurutera Perundingan dibuat keputusan dalam tempoh <b>50 hari</b> bekerja tertakluk permohonan lengkap dari Bahagian Pusat Setempat (OSC).	99	86%	16	14%	115

4) Memastikan surat pengesahan bagi Sokongan CFO dikeluarkan dalam tempoh <b>14 hari</b> bekerja dari tarikh penyiapan dan pematuhan syarat.	93	100%	0	0%	93
5) Memastikan kerja-kerja tampalan (patching) kerosakan jalan dilaksanakan dalam tempoh <b>3 hari</b> bekerja selepas aduan diterima setelah lantikan kontraktor kerja inden dan sebutharga.	466	100%	0	0%	466
6) Memastikan penyelenggaraan jalan secara inden (undi) mengikut aduan awam dalam tempoh <b>60 hari</b> bekerja setelah lantikan kontraktor dibuat.	90	100%	0	0%	90
7) Memastikan setiap aduan kerosakan lampu isyarat diambil tindakan dalam tempoh <b>3 jam</b> selepas aduan diterima.	121	100%	0	0%	121
8) Memastikan pemeriksaan/ penyelenggaraan berkala <b>34</b> persimpangan lampu isyarat sekali sebulan.	48	100%	0	0%	48

<p>9) Memastikan penyelenggaraan sistem perparitan dilaksanakan dalam tempoh <b>2 bulan</b> daripada aduan kerosakan yang diterima.</p>	411	100%	0	0%	411
<p>10) Memastikan penyelenggaraan bangunan dilaksanakan dalam tempoh <b>sebulan</b> daripada aduan kerosakan bangunan yang diterima.</p>	672	100%	0	0%	672
<p>11) 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.</p>	173	100%	0	0%	173

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN  
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2009**

**BAHAGIAN KAWALAN DAN 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	
(a) Memproses Permohonan Kebenaran Merancang dalam tempoh 60 hari bekerja dengan syarat dokumen lengkap diterima	148	94%	9	6%	157
(b) Memproses Kelulusan Pra Hitungan Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja Dengan Syarat Dokumen Lengkap Diterima	150	99.3%	1	0.7%	151
(c) Memproses Permohonan Tukar Syarat Dasar, Pecah Sempadan, Pecah Bahagian dan Cantuman Tanah Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Dengan Syarat Dokumen Lengkap Diterima	37	61%	24	39%	61

## 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	
(a) Memproses dan Membuat Keputusan Bagi Setiap Permohonan Pelan Tambahan dan Pindaan Bangunan Dalam Tempoh 45 Hari Bekerja Dari Tarikh Permohonan Lengkap Diterima	86	60.60%	56	39.40%	142
(b) Memproses Kelulusan Pelan Tambahan Serta Merta Dalam Tempoh 3 Hari Bekerja Dari Tarikh Permohonan Lengkap Diterima	474	100%	0	0%	474
(c) Memproses Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan Dalam Tempoh 35 Hari Bekerja Dari Tarikh Permohonan Lengkap Diterima Dari Bahagian Pusat Setempat (OSC)	182	86.3%	29	13.7%	211



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	
(a) Melaksanakan Penguatkuasaan Ke Atas Pembinaan Tanpa Kelulusan Dalam Tempoh 60 Hari Bekerja Dari Tarikh Pengeluaran Notis dan 40 Hari Bekerja Dari Tarikh Pendaftaran Permohonan dan Pemilikan Premis.	169	52%	153	48%	322

## 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	
(a) Menyediakan Ulasan Tanah Individu/Agensi Dari Pejabat Daerah dan Tanah Kuantan Dalam Tempoh 21 Hari Bekerja	871	61.20%	552	38.80%	1423
(b) Memproses Permohonan Kelulusan Tapak Iklan Luar Premis Secara Serentak Dalam Tempoh 21 Hari Bekerja	106	97.24%	3	2.75%	109
(c) Menyediakan Ulasan Berkaitan Aliran Lalulintas Dalam Tempoh 7 Hari Bekerja Dari Tarikh Aduan dan Arahan Diterima	25	100%	0	0%	25
(d) Memastikan Maklumat Rancangan Pemajuan Yang Diperlukan Oleh Pelanggan Disediakan Dalam Tempoh 30 Minit	141	100%	0	0%	141

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERBENDAHARAAN  
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2009**

**Penerimaan kutipan bayaran di kaunter dalam tempoh 10 minit.**

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	
Layanan kepada pelanggan yang berurusan di kaunter penerimaan akan dibuat dalam tempoh 10 minit dari pengambilan tiket giliran mulai Januari hingga Disember 2009.	42,454	67.54%	20,403	32.46%	62,857

**Bayaran kepada pembekal dalam tempoh 7 hari dengan syarat dokumen lengkap diterima.**

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	
Memastikan bayaran yang menggunakan Pesanan Tempatan/Inden dan melalui fail di bayar dalam tempoh Tujuh (7) hari dari tarikh terima diproses dalam Jabatan. Perbendaharaan dan empat belas hari (14) dari Jabatan Pengguna	5,772	98%	115	2%	5,887
	5,874	99.7%	13	0.30%	5,887

**Proses kelulusan pendaftaran pembekal baru dalam tempoh 5 hari bekerja**

<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>	
Memproses pendaftaran pembekal baru dalam tempoh 5 hari bekerja	397	100%	0	0%	397

**Pengeluaran pesanan tempatan (L.O) dalam tempoh 3 hari bekerja.**

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	
Pesanan Tempatan (LO) akan dikeluarkan dalam tempoh Tiga (3) hari setelah menerima Permohonan (PPPB 17) dengan lengkap mengikut peraturan kewangan dan tertakluk kepada peruntukkan yang dibenarkan di bawah vot berkaitan.	4,182	94%	257	6%	4,439

**Memastikan semakan maklumat berkaitan dengan Letak Kereta dalam tempoh tidak melebihi 1 jam.**

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	
Memastikan semakan maklumat pemilik kenderaan/jumlah tuntutan kompaun Letak Kereta tidak melebihi 1 jam.	2,090	100 %	0	0%	2,090

**Menghantar bil cukai taksiran kepada pemilik pegangan 2 kali setahun (30 Januari: setengah tahun pertama & 30 Julai: setengah tahun kedua).**

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	
Mempastikan bil cukai diposkan dalam bulan					
a) Januari	82,682	97.3%	2,318	2.7%	85,000
b) Julai	71,773	86%	11,227	14%	83,000

Nota : Jumlah bil yang diminta cetak 85,000 dan 83,000 tetapi bil-bil yang dicetak dan diposkan adalah 82,682 dan 71,773 kerana ada sebahagiannya telah membuat bayaran setahun



**Melaksanakan operasi melalui waran tahanan selepas tempoh 15 hari Borang (Notis) diserahkan kepada pemilik.**

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	
Memastikan 60% kes yang disenaraikan untuk operasi dilaksanakan	433	100%	0	0%	433

**Kelulusan bagi bayaran cukai taksiran secara berjadual diberikan dalam tempoh 3 hari bekerja.**

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	
Meluluskan bayaran dan menyediakan Jadual Ansur dalam tempoh 30 minit	293	100%	0	0%	293

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN  
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2009**

BIL	JANJI	MENEPA TI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPA TI STANDARD*	% MENEPA TI STANDARD **	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD ***	% TIDAK MENEPA TI STANDARD****	
1.	Memproses dan menghantar permohonan dan pinjaman perumahan kakitangan ke Jabatan Perbendaharaan Malaysia dalam tempoh <b>21 hari</b>	29	100%	0	0%	29
2.	Memproses permohonan pinjaman komputer oleh kakitangan dalam tempoh <b>14 hari</b>	2	100%	0	0%	2
3.	Memporses permohonan pinjaman biasiswa/ pelajaran kakitangan yang telah diluluskan oleh mesyuarat dalam tempoh <b>7 hari</b>	1	100%	0	0%	1

4.	Mengeluarkan surat pengesahan perubahan kakitangan (guarantee letter) dalam tempoh <b>15 minit</b>	672	100%	0	0%	672
5.	Mengedarkan surat-surat yang diterima ke jabatan-jabatan dalam tempoh <b>1 hari</b>	4,786	100%	0	0%	4,786

BIL	JANJI	MENEPA TI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPA TI STANDARD*	% MENEPA TI STANDARD **	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD ***	% TIDAK MENEPA TI STANDARD****	
6.	Urusan pencen kakitangan yang bersara wajib diuruskan dalam tempoh tidak melebihi <b>3 bulan</b>	9	100%	0	0%	9
7.	Semua tempahan pengguna bilik mesyuarat diuruskan dalam tempoh tidak melebihi <b>30 minit</b>	419	100%	0	0%	419
8.	Pengurusan kematian untuk kebajikan kakitangan dan keluarga diuruskan dalam tempoh <b>2 jam</b>	6	100%	0	0%	6
9.	Menguruskan permohonan penyelesaian kompaun dalam tempoh <b>1 hari</b> bekerja	37,008	100%	0	0%	37,008
10.	Menjalankan tugas-tugas penguatkuasaan mengikut undang-undang dengan	11,049	100%	0	0%	11,049

	tegas, berhemah dan berkesan sepanjang masa.					
11.	Membuat semakan tunggakan kompaun <b>2 kali seminggu</b>	96	100%	0	0%	96
12.	Mengadakan kawalan keselamatan ke atas bangunan-bangunan MPK pada <b>setiap hari</b>	365	100%	0	0%	365

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN KAWALAN PERNIAGAAN DAN KESIHATAN BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2009**

**1. Program Inspektorat**

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard *	% Menepati Standard **	Jumlah Melebihi Standard ***	% Melebihi Standard ****	
a. Memproses permohonan lesen premis dan iklan yang lengkap dalam tempoh 21 hari bekerja	1,429	100%	0	0%	1,429
b. Memproses permohonan permit pemasangan banting dan sepanduk dalam tempoh 1 hari bekerja.	6,404	100%	0	0%	6,404
c. Memproses permohonan permit kaki lima dan ruang legar dalam tempoh 1 hari bekerja.	1,437	100%	0	0%	1,437
d. Memproses permohonan lesen anjing dalam tempoh 1 hari bekerja	2,792	100%	0	0%	2,792
e. Memproses pengeluaran kad kesihatan dalam tempoh 1 hari bekerja	8,861	100%	0	0%	8,861

## 2. Program Inspektorat

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard *	% Menepati Standard **	Jumlah Melebihi Standard ***	% Melebihi Standard ****	
f. Memproses permohonan lesen penjadalam tempoh 21 hari bekerja.	183	100%	0	0%	183
g. Mempastikan semua kekosongan gerai diisi dalam tempoh 1 bulan	63	100%	0	0%	63
h. Memproses permit sementara penjaja bagi jualan buah bermusim, jualan ubat dan pasar terbuka diuruskan dalam tempoh 1 hari bekerja	132	100%	0	0%	132
i. Mengadakan pemeriksaan bagi menggredkan premis makanan setiap 6 bulan.	1,200	100%	0	0%	1,200

### 3. Program Inspektorat

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard *	% Menepati Standard **	Jumlah Melebihi Standard ***	% Melebihi Standard ****	
j. Melaksanakan kerja-kerja kawalan vector mengikut jadual yang telah ditetapkan:					
i) Pengasapan nyamuk (fogging) – 2 bulan sekali	208	100%	0	0%	208
ii) Kawalan lalat di tong sampah umum dalam kawasan bandar setiap hari	765	100%	0	0%	765
iii) Kawalan tikus di pusat bandar sebelah malam setiap 3 kali seminggu.	38	100%	0	0%	38
k. Memastikan tandas-tandas awam dibersihkan sekurang-kurangnya 2 kali sehari dan kekerapan ditambah dalam keadaan perlu.	32	100%	0	0%	32



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA  
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2009**

**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 Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard **	
(a) Memberi peluang kepada pemilik harta untuk membuat bantahan dan senarai rayuan dalam tempoh 30 hari sebelum pindaan kuatkuasa senarai nilai.	554	100%	0	0%	554
(b) Setiap permohonan Pulangan Balik Cukai akan diproses dan dimaklumkan melalui kad jawapan dalam tempoh 7 hari	218	100%	0	0%	218

**2. Penilaian Ke Atas Bangunan Baru Yang Dikeluarkan CFO/CCC  
Perubahan Maklumat Penilaian Harta**

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****	
a) Memastikan penilaian ke atas bangunan yang dikeluarkan CFO dibuat dalam tempoh 25 hari nilai	161	100%	0	0%	161
b) Setiap perubahan maklumat pemilikan harta disediakan dalam tempoh 1 hari	661	100%	0	0%	661

### 3. Perundangan

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 **	
a) Mengeluarkan notis tunggakan sewaan gerai/gpremis MPK kepada Bahagian Penyelenggaraan dalam tempoh 2 hari untuk tindakan pembaikan	279	100%	0	0%	279

#### 4. Pengurusan Aduan

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****	
a) Menyalurkan aduan kerosakan gerai-gerai/premis MPK kepada Bahagian Penyelenggaraan dalam tempoh 2 hari untuk tindakan pembaikan.	6	100%	0	0%	6