

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT YANG DIPERTUA  
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2010**

**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.	572	95.33%	28	4.67%	600
(b) Semua pengubahsuaian modul-modul dalam sistem aplikasi komputer yang tidak melibatkan pengubahsuaian struktur pangkalan data akan dibuat dalam tempoh 1 hari.	1028	91.55%	95	8.45%	1123

## 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****	
Memastikan semua tindakan penyempurnaan perjanjian di antara MPK dengan pihak lain dilaksanakan tempoh <b>55 hari</b> bekerja.	117	100%	0	0%	117
Memastikan permohonan penyelesaian luar mahkamah bagi kes-kes saman jabatan diselesaikan dalam tempoh 1 hari.	3355	92.06%	289	7.94%	3644

## 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	101	96.20%	4	3.80%	105
(b) Mengeluarkan laporan pemerhatian audit dalam tempoh 1 bulan selepas tarikh pengauditan dibuat	10	55.55%	8	44.45%	18

## 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	12	100%	0	0%	12

### 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	24	100%	0	0%	24
ii. Mengedar surat panggilan mesyuarat 5 hari sebelum mesyuarat	24	100%	0	0%	24
iii. Mengedarkan keputusan mesyuarat dalam tempoh 3 hari bekerja selepas tarikh mesyuarat	24	100%	0	0%	24

### 3. Pemrosesan Permohonan

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	
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.	6	66.67%	3	33.3%	9
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.	66	92.95%	5	7.05%	71
Memproses sekurang-kurangnya 80% permohonan kebenaran merancang tempoh 49 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima dan didaftar sehingga keputusan dikeluarkan	123	99.20%	1	0.80%	124

#### 4. Pemrosesan Permohonan

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	
Memproses sekurang-kurangnya 90% permohonan kelulusan pelan bangunan dalam tempoh 61 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima dan didaftar sehingga keputusan dikeluarkan	222	99.55%	1	0.45%	223
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	89	100%	0	0%	89
Memproses sekurang-kurangnya 70% permohonan kelulusan pelan landskap dalam tempoh 26 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima dan didaftar sehingga keputusan dikeluarkan	117	97.50%	3	2.50%	120

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN KEMASYARAKATAN  
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2010**

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 semua aduan diberikan maklum balas dalam tempoh 5 hari bekerja	3,386	95.65%	154	4.35%	3,540
Memastikan semua tempahan dan keputusan penggunaan kawasan awam akan diuruskan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima	106	100%	0	0%	106
Memastikan proses tempahan dewan dan kemudahan sukan diuruskan 2 hari sebelum penggunaan	117	100%	0	0%	117

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 **	
Menyediakan peralatan perkhemahan di Pusat Rekreasi Air Baluk disediakan dalam tempoh 1 jam sebelum penggunaan	152	100%	0	0%	152
(e) Memastikan permohonan tempahan Briged Budaya dan Kombo diproses dalam tempoh 2 minggu dari tarikh persembahan	68	100%	0	0%	68



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN LANDSKAP  
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2010**

**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	81	100%	0	0%	81

## 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	514	80.4%	125	19.6%	639
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	305	100%	0	0%	305

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

## 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	81	100%	0	0%	81

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PEMBANGUNAN DAN  
PENYELENGGARAAN BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2010**

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	
Memastikan senarai harga tawaran yang dikemukakan oleh kontraktor dipamerkan di papan kenyataan 2 hari selepas tarikh tutup.	26	100%	0	0%	26
Memastikan surat setuju terima kontrak dikeluarkan dalam tempoh <b>2 hari</b> bagi kerja kontrak selepas keputusan jawatankuasa pemilihan diperolehi.	32	100%	0	0%	32
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).	63	100%	0	0%	63
Memastikan surat pengesahan bagi Sokongan CFO dikeluarkan dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja dari tarikh penyiapan dan pematuhan syarat.	21	100%	0	0%	21
Memastikan penyelenggaraan jalan secara inden (undi) mengikut aduan awam dalam tempoh <b>60 hari</b> bekerja setelah lantikan kontraktor dibuat.	12	100%	0	0%	12

Memastikan setiap aduan kerosakan lampu isyarat diambil tindakan dalam tempoh <b>2 jam</b> selepas aduan diterima.	112	100%	0	0%	112
Memastikan pemeriksaan / penyelenggaraan berkala <b>34</b> persimpangan lampu isyarat sekali sebulan.	408	100%	0	0%	408
Memastikan penyelenggaraan sistem perparitan dilaksanakan dalam tempoh <b>2 bulan</b> daripada aduan kerosakan yang diterima.	379	100%	0	0%	379
Memastikan penyelenggaraan bangunan dilaksanakan dalam tempoh <b>sebulan</b> daripada aduan kerosakan bangunan yang diterima.	491	100%	0	0%	491
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.	173	100%	0	0%	173

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN  
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2010**

**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	
Memproses Permohonan Kebenaran Merancang dalam tempoh 60 hari bekerja dengan syarat dokumen lengkap diterima	156	100%	0	0%	156
Memproses Kelulusan Pra Hitungan Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja Dengan Syarat Dokumen Lengkap Diterima	158	100%	0	0%	158
Memproses Permohonan Tukar Syarat Dasar, Pecah Sempadan, Pecah Bahagian dan Cantuman Tanah Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Dengan Syarat Dokumen Lengkap Diterima	36	92.30%	3	7.70%	39

## 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	
Memproses dan Membuat Keputusan Bagi Setiap Permohonan Pelan Tambahan dan Pindaan Bangunan Dalam Tempoh 45 Hari Bekerja Dari Tarikh Permohonan Lengkap Diterima	72	100%	0	0%	72
Memproses Kelulusan Pelan Tambahan Serta Merta Dalam Tempoh 3 Hari Bekerja Dari Tarikh Permohonan Lengkap Diterima	345	100%	0	0%	345
Memproses Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan Dalam Tempoh 35 Hari Bekerja Dari Tarikh Permohonan Lengkap Diterima Dari Bahagian Pusat Setempat (OSC)	68	100%	0	0%	68
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.	84	70%	36	30%	120

## 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	
Menyediakan Ulasan Permohonan Tanah Individu/Agensi Dari Pejabat Daerah dan Tanah Kuantan Dalam Tempoh 21 Hari Bekerja	799	100%	0	0%	799
Memproses Permohonan Kelulusan Tapak Iklan Luar Premis Secara Serentak Dalam Tempoh 21 Hari Bekerja	66	90.42%	7	9.58%	73
Memastikan Maklumat Rancangan Pemajuan Yang Diperlukan Oleh Pelanggan Disediakan Dalam Tempoh 30 Minit	94	100%	0	0%	94



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERBENDAHARAAN  
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2010**

**Penerimaan kutipan bayaran di kaunter dalam tempoh 5 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 Jun hingga November 2009.	29,447	81.89%	6,511	18.11%	35,958

**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.	3,711	97.32%	102	2.68%	3,813

**Proses kelulusan pendaftaran pembekal baru dalam tempoh 1 bulan**

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	
Memproses pendaftaran pembekal baru dalam tempoh 1 bulan	308	100%	0	0%	308

**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.	5,080	99.88%	6	0.12%	5,086

**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.	6,927	99.75 %	18	0.25%	6,945

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	79,003	98.75%	997	1.25%	80,000
b) Julai	78,735	98.42%	1,265	1.58%	80,000

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	474	100%	0	0%	474

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN  
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2010**

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	
Memproses dan menghantar permohonan dan pinjaman perumahan kakitangan ke Jabatan Perbendaharaan Malaysia dalam tempoh <b>21 hari</b>	8	7.20%	103	92.80%	111
Memproses permohonan pinjaman komputer oleh kakitangan dalam tempoh <b>14 hari</b>	5	55.55%	4	44.45%	9
Memporses permohonan pinjaman biasiswa/ pelajaran kakitangan yang telah diluluskan oleh mesyuarat dalam tempoh <b>7 hari</b>	0	0%	0	0%	0
Mengeluarkan surat pengesahan perubatan kakitangan (guarantee letter) dalam tempoh <b>15 minit</b>	540	100%	0	0%	540
Mengedarkan surat-surat yang diterima ke jabatan-jabatan dalam tempoh <b>1 hari</b>	6,630	100%	0	0%	6,630

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	
Urusan pencen kakitangan yang bersara wajib diuruskan dalam tempoh tidak melebihi <b>3 bulan</b>	20	100%	0	0%	20
Semua tempahan pengguna bilik mesyuarat diuruskan dalam tempoh tidak melebihi <b>30 minit</b>	368	100%	0	0%	368
Pengurusan kematian untuk kebajikan kakitangan dan keluarga diuruskan dalam tempoh <b>2 jam</b>	15	100%	0	0%	15
Menguruskan permohonan penyelesaian kompaun dalam tempoh <b>1 hari</b> bekerja	41,473	100%	0	0%	41,473
Menjalankan tugas-tugas penguatkuasaan mengikut undang-undang dengan tegas, berhemah dan berkesan sepanjang masa.	167,917	100%	0	0%	167,917
Membuat semakan tunggakan kompaun <b>2 kali seminggu</b>	64	100%	0	0%	64
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 2010**

**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	
Memproses permohonan lesen premis dan iklan yang lengkap dalam tempoh 21 hari bekerja	807	91.40%	76	8.60%	883
Memproses permohonan permit pemasangan banting dan sepanduk dalam tempoh 1 hari bekerja.	2,346	100%	0	0%	2,346
Memproses permohonan permit kaki lima dan ruang legar dalam tempoh 1 hari bekerja.	925	100%	0	0%	925
Memproses permohonan lesen anjing dalam tempoh 1 hari berkerja	1,325	100%	0	0%	1,325
Memproses pengeluaran kad kesihatan dalam tempoh 1 hari bekerja	8,108	100%	0	0%	8,108

## 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	
Memproses permohonan lesen penjaja dalam tempoh 21 hari bekerja.	472	100%	0	0%	472
Mempastikan semua kekosongan gerai diisi dalam tempoh 1 bulan	238	100%	0	0%	238
Memproses permit sementara penjaja bagi jualan buah bermusim, jualan ubat dan pasar terbuka diuruskan dalam tempoh 1 hari bekerja	7,264	100%	0	0%	7,264
Mengadakan pemeriksaan bagi menggreatkan premis makanan setiap 6 bulan.	869	86.90%	131	13.10%	1,000



## Progran 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	
Melaksanakan kerja-kerja kawalan vector mengikut jadual yang telah ditetapkan:					
i) Pengasapan nyamuk (fogging) – 2 bulan sekali	188	100%	0	0%	188
ii) Kawalan lalat di tong sampah umum dalam kawasan bandar setiap hari	686	100%	0	0%	686
iii) Kawalan tikus di pusat bandar sebelah malam setiap 3 kali seminggu.	35	100%	0	0%	35
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 2010**

**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.	279	100%	0	0%	279
(b) Setiap permohonan Pulangan Balik Cukai akan diproses dan dimaklumkan melalui kad jawapan dalam tempoh 7 hari	214	100%	0	0%	214

**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	156	100%	0	0%	156
b) Setiap perubahan maklumat pemilikan harta disediakan dalam tempoh 1 hari	460	100%	0	0%	460

## 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

## 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.	5	100%	0	0%	5