

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT YANG DIPERTUA

BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2011

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	100.00%	0	0.00%	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.	0	0%	0	0%	0
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.	27	100%	0	0%	27
Memproses sekurang-kurangnya 80% permohonan kebenaran merancang tempoh 49 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima dan didaftar sehingga keputusan dikeluarkan	50	100%	0	0%	50

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	92	100%	0	0%	90
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	37	100%	0	0%	37
Memproses sekurang-kurangnya 70% permohonan kelulusan pelan landskap dalam tempoh 26 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima dan didaftar sehingga keputusan dikeluarkan	48	100%	0	0%	48

BAHAGIAN PENGUATKUASAAN DAN KESELAMATAN

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	
Menjalankan tugas-tugas penguatkuasaan mengikut undang-undang dengan tegas, berhemah dan berkesan sepanjang masa.	69965	100%	0	0%	69965
Membuat semakan tunggakan kompaun 2 kali seminggu	26	100%	0	0%	26
Mengadakan kawalan keselamatan ke atas bangunan-bangunan MPK pada setiap hari	152	100%	0	0%	152

BAHAGIAN PERHUBUNGAN AWAM DAN KEMASYARAKATAN

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	1,410	95.65%	64	4.35%	1,474
Memastikan semua tempahan dan keputusan penggunaan kawasan awam akan diuruskan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima	44	100%	0	0%	44
Memastikan proses tempahan dewan dan kemudahan sukan diuruskan 2 hari sebelum penggunaan	48	100%	0	0%	48
Menyediakan peralatan perkhemahan di Pusat Rekreasi Air Baluk disediakan dalam tempoh 1 jam sebelum penggunaan	63	100%	0	0%	63
Memastikan permohonan tempahan Briged Budaya dan Kombo diproses dalam tempoh 2 minggu dari tarikh persembahan	28	100%	0	0%	28

BAHAGIAN AUDIT

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
Menjalankan audit pengurusan dan kewangan MPK secara profesional berpandukan kepada standard yang diterima umum dalam tempoh 1 hingga 3 bulan	40	97.56%	1	2.44%	41
Mengeluarkan laporan pemerhatian audit dalam tempoh 1 bulan selepas tarikh pengauditan dibuat	2	66.66%	1	33.34%	3

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERBENDAHARAAN
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2011**

Penerimaan kutipan bayaran di kaunter dalam tempoh 5 minit.

Janji	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa / tandard 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.	12,269	97.84%	271	2.16%	12,540

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.	1,546	97.35%	42	2.65%	1,588

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	128	100%	0	0%	128

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.	2,116	99.90%	2	0.10%	2,118

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.	2,886	99.75 %	7	0.25%	2,893

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA BAGI BULAN
JANUARI HINGGA DISEMBER 2011**

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 **	
Memberi peluang kepada pemilik harta untuk membuat bantahan dan senarai rayuan dalam tempoh 30 hari sebelum pindaan kuatkuasa senarai nilai.	116	100%	0	0%	116
Setiap permohonan Pulangan Balik Cukai akan diproses dan dimaklumkan melalui kad jawapan dalam tempoh 7 hari	89	100%	0	0%	89

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

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	197	100%	0	0%	197

**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****	
Memastikan penilaian ke atas bangunan yang dikeluarkan CFO dibuat dalam tempoh 25 hari penilaian	65	100%	0	0%	65
Setiap perubahan maklumat pemilikan harta disediakan dalam tempoh 1 hari	191	100%	0	0%	191

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 **	
Mengeluarkan notis tunggakan sewaan gerai / premis MPK kepada Bahagian Penyelenggaraan dalam tempoh 2 hari untuk tindakan pembaikan	116	100%	0	0%	116

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****	
Menyalurkan aduan kerosakan gerai-gerai/premis MPK kepada Bahagian Penyelenggaraan dalam tempoh 2 hari untuk tindakan pembaikan.	1	100%	0	0%	1

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2011

1. 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	
(a) Memproses Permohonan Kebenaran Merancang dalam tempoh 60 hari bekerja dengan syarat dokumen lengkap diterima	114	75%	-	-	151 (37 masih dalam proses)
(b) Memproses Kelulusan Pra Hitungan Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja Dengan Syarat Dokumen Lengkap Diterima	97	90%	2	2%	108 (9 masih dalam proses)
(c) Memproses Permohonan Tukar Syarat Dasar Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Dengan Syarat Dokumen Lengkap Diterima	20	91%	1	5%	22 (1 masih dalam proses)
(d) Memproses Permohonan Pecah Sempadan, Pecah Bahagian dan Cantuman Tanah Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Dengan Syarat Dokumen Lengkap Diterima	53	54%	10	10%	98 (35 masih dalam proses)

2. 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 Kepada Permohonan Pelan Tambahan dan Pindaan Dalam Tempoh 45 Hari Bekerja Dari Tarikh Permohonan Lengkap Diterima Daripada Bahagian Pusat Setempat (OSC)	52	100%	-	-	52
(b) Memproses Kelulusan Pelan Serta Merta Dalam Tempoh 3 Hari Bekerja Dari Tarikh Permohonan Lengkap Diterima	374	100%	-	-	374
(c) Memproses dan Membuat Keputusan Kepada Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan Dalam Tempoh 35 Hari Bekerja Dari Tarikh Permohonan Lengkap Diterima Daripada Bahagian Pusat Setempat (OSC)	64	100%	-	-	64

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	
<p>Mulai 1 Februari 2011</p> <p>(d) Memproses dan Membuat Keputusan Kepada Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Bagi Kediaman Kurang Dari 4 Unit Di Atas Tanah Berstatus Bangunan Dari Tarikh Permohonan Lengkap Diterima Daripada Bahagian Pusat Setempat (OSC)</p>	40	80.00%	10	20.00%	50 (setakat 31/10/2011)
<p>(e) Memproses Permohonan/Notis Pembinaan Tanpa Kelulusan Dalam Tempoh 60 Hari Bekerja Dari Tarikh Permohonan/Notis Diterima</p>	88	67.2%	43	32.8%	131
<p>(f) Memproses Permohonan Pelan Lakar Bagi Lesen Perniagaan Dalam Tempoh 1 Hari Bekerja Dari Tarikh Permohonan Lengkap Diterima</p>	71	100%	-	-	71

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	
(g) Memproses Kelulusan Pelan Pindaan Mudah Perniagaan Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Dari Tarikh Permohonan Lengkap Diterima	42	88%	6	13%	48
Mulai 1 Februari 2011					
(h) Memproses Kelulusan Pelan Pindaan Mudah Kediaman Dalam Tempoh 7 Hari Bekerja Dari Tarikh Permohonan Lengkap Diterima	140	78.00%	41	23.00%	181
(i) Memproses Permohonan Pelan Setara Bagi Rumah Mampu Milik dan Kos Sederhana Rendah Dalam Tempoh 24 Jam Dari Tarikh Permohonan Lengkap Diterima	21	100%	-	-	21

NOTA: Bermula 1 Oktober 2011, semua permohonan yang melibatkan rumah kediaman diproses dalam tempoh 1 jam.

3. 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 Permohonan Tanah Individu/Agensi Dari Pejabat Daerah dan Tanah Kuantan Dalam Tempoh 21 Hari Bekerja	792	100%	-	-	792
(b) Memproses Permohonan Kelulusan Tapak Iklan Luar Premis Secara Serentak Dalam Tempoh 21 Hari Bekerja	87	96.7%	3	3.3%	90
(c) Memastikan Maklumat Rancangan Pemajuan Yang Diperlukan Oleh Pelanggan Disediakan Dalam Tempoh 30 Minit	100	100%	-	-	100

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PEMBANGUNAN DAN PENYELENGGARAAN BAGI
BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2011**

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.	10	100%	0	0%	10
Memastikan surat setuju terima kontrak dikeluarkan dalam tempoh 2 hari bagi kerja kontrak selepas keputusan jawatankuasa pemilihan diperolehi.	13	100%	0	0%	13
Memastikan semua permohonan kelulusan pelan infrastruktur yang dikemukakan oleh Jurutera Perundingan dibuat keputusan dalam tempoh 50 hari bekerja tertakluk permohonan lengkap dari Bahagian Pusat Setempat (OSC).	26	100%	0	0%	26
Memastikan surat pengesahan bagi Sokongan CFO dikeluarkan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh penyiapan dan pematuhan syarat.	8	100%	0	0%	8
Memastikan penyelenggaraan jalan secara inden (undi) mengikut aduan awam dalam tempoh 60 hari bekerja setelah lantikan kontraktor dibuat.	5	100%	0	0%	5
Memastikan setiap aduan kerosakan lampu isyarat diambil tindakan dalam tempoh 2 jam selepas aduan diterima.	46	100%	0	0%	46

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 pemeriksaan / penyelenggaraan berkala 34 persimpangan lampu isyarat sekali sebulan.	170	100%	0	0%	170
Memastikan penyelenggaraan sistem perparitan dilaksanakan dalam tempoh 2 bulan daripada aduan kerosakan yang diterima.	157	100%	0	0%	157
Memastikan penyelenggaraan bangunan dilaksanakan dalam tempoh sebulan daripada aduan kerosakan bangunan yang diterima.	204	100%	0	0%	204
Memastikan penyelenggaraan kemudahan awam (pondok bas, taman permainan, ceper jalan, papantanda perumahan dan lain-lain) dilaksanakan dalam tempoh sebulan daripada aduan kerosakan yang diterima.	72	100%	0	0%	72

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2011**

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 21 hari	8	7.20%	103	92.80%	111
Memproses permohonan pinjaman komputer oleh kakitangan dalam tempoh 14 hari	5	55.55%	4	44.45%	9
Memporses permohonan pinjaman biasiswa/ pelajaran kakitangan yang telah diluluskan oleh mesyuarat dalam tempoh 7 hari	0	0%	0	0%	0
Mengeluarkan surat pengesahan perubahan kakitangan (guarantee letter) dalam tempoh 15 minit	225	100%	0	0%	225
Mengedarkan surat-surat yang diterima ke jabatan-jabatan dalam tempoh 1 hari	2,762	100%	0	0%	2,762

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 3 bulan	8	100%	0	0%	8
Semua tempahan pengguna bilik mesyuarat diuruskan dalam tempoh tidak melebihi 30 minit	153	100%	0	0%	153
Pengurusan kematian untuk kebajikan kakitangan dan keluarga diuruskan dalam tempoh 2 jam	6	100%	0	0%	6
Menguruskan permohonan penyelesaian kompaun dalam tempoh 1 hari bekerja	17280	100%	0	0%	17280
Menjalankan tugas-tugas penguatkuasaan mengikut undang-undang dengan tegas, berhemah dan berkesan sepanjang masa.	69965	100%	0	0%	69965
Membuat semakan tunggakan kompaun 2 kali seminggu	26	100%	0	0%	26
Mengadakan kawalan keselamatan ke atas bangunan-bangunan MPK pada setiap hari	152	100%	0	0%	152

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN KAWALAN PERNIAGAAN DAN PELESENAN
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2011**

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	336	91.80%	30	8.20%	366
Memproses permohonan permit pemasangan banting dan sepanduk dalam tempoh 1 hari bekerja.	977	100%	0	0%	977
Memproses permohonan permit kaki lima dan ruang legar dalam tempoh 1 hari bekerja.	385	100%	0	0%	385
Memproses permohonan lesen anjing dalam tempoh 1 hari berkerja	552	100%	0	0%	552
Memproses pengeluaran kad kesihatan dalam tempoh 1 hari bekerja	3,378	100%	0	0%	3,378

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.	196	100%	0	0%	196
Mempastikan semua kekosongan gerai diisi dalam tempoh 1 bulan	11	100%	0	0%	11
Memproses permit sementara penjaja bagi jualan buah bermusim, jualan ubat dan pasar terbuka diuruskan dalam tempoh 1 hari bekerja	3,026	100%	0	0%	3,026
Mengadakan pemeriksaan bagi menggredkan premis makanan setiap 6 bulan.	362	87.02%	54	12.98%	416

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN LANDSKAP
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2011**

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	
Memproses dan mengeluarkan keputusan landskap yang lengkap diterima dari Bahagian Urusetia Pusat Setempat (OSC) dalam tempoh 21 hari bekerja.	33	100%	0	0%	33

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	
Menyelesaikan setiap aduan yang berkaitan dengan permohonan penebangan pokok dapat diselesaikan dalam tempoh 14 hari berikutnya	214	80.45%	52	19.55%	266
Menyemak kerosakan kemudahan awam di lima(5) Taman Awam di bawah pengurusan MPK 1 kali sebulan	5	100%	0	0%	5

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 tempahan hiasan disiapkan 1 jam sebelum penggunaan dan mematuhi kehendak pelanggan	127	100%	0	0%	127

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN TEKNOLOGI MAKLUMAT
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2011**

Janji	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa / tandard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
Memastikan semua aduan kerosakan komputer akan dilayan dalam tempoh 2 jam bagi Ibu Pejabat dan 1 hari bagi pejabat-pejabat cawangan.	238	95.96%	10	4..04%	248
Semua pengubahsuaian modul-modul dalam sistem aplikasi komputer yang tidak melibatkan pengubahsuaian struktur pangkalan data akan dibuat dalam tempoh 1 hari.	425	92.40%	35	7.60%	460

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERUNDANGAN DAN PENDAKWAAN
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2011**

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 55 hari bekerja.	48	100%	0	0%	48
Memastikan permohonan penyelesaian luar mahkamah bagi kes-kes saman jabatan diselesaikan dalam tempoh 1 hari.	1395	92.02%	120	7.92%	1515