

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT YANG DIPERTUA
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2013**

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. Pemprosesan 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.	72	100%	0	0%	72
Memproses sekurang-kurangnya 80% permohonan kebenaran merancang tempoh 49 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima dan didaftar sehingga keputusan dikeluarkan	76	100%	0	0%	76
Memproses sekurang-kurangnya 90% permohonan kelulusan pelan bangunan dalam tempoh 61 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima dan didaftar sehingga keputusan dikeluarkan	74	100%	0	0%	74
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	75	100%	0	0%	75
Memproses sekurang-kurangnya 70% permohonan kelulusan pelan landskap dalam tempoh 26 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima dan didaftar sehingga keputusan dikeluarkan	69	100%	0	0%	69

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.	985	100%	0	0%	985
Membuat semakan tunggakan kompaun 2 kali seminggu	99	100%	0	0%	99
Mengadakan kawalan keselamatan ke atas bangunan-bangunan MPK pada setiap hari	763	100%	0	0%	763

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	1526	100%	0	0%	1526
Memastikan semua tempahan dan keputusan penggunaan kawasan awam akan diuruskan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima	113	100%	0	0%	113
Memastikan proses tempahan dewan dan kemudahan sukan diuruskan 2 hari sebelum penggunaan	105	100%	0	0%	105
Menyediakan peralatan perkhemahan di Pusat Rekreasi Air Baluk disediakan dalam tempoh 1 jam sebelum penggunaan	121	100%	0	0%	121
Memastikan permohonan tempahan Briged Budaya dan Kombo diproses dalam tempoh 2 minggu dari tarikh persembahan	142	100%	0	0%	142

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	
Menjalankan audit pengurusan dan kewangan MPK secara professional berpandukan kepada standard yang diterima umum dalam tempoh 1 hingga 3 bulan.	5	100%	0	0%	5
Mengeluarkan laporan pemerhatian audit dalam tempoh 1 bulan selepas tarikh pengauditan dibuat	5	100%	0	0%	5

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERBENDAHARAAN
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2013**

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.	1336	0%	0	0%	1336

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.	132	100%	0	0%	132

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	83	100%	0	0%	83

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.	145	100%	0	0%	145

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.	213	100 %	0	0%	213

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	
Memastikan 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	94	100%	0	0%	94

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PENILAIAN
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2013**

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.	396	100%	0	0%	396
Setiap permohonan Pulangan Balik Cukai akan diproses dan dimaklumkan melalui kad jawapan dalam tempoh 7 hari	363	100%	0	0%	363

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 nilai	133	100%	0	0%	133
Setiap perubahan maklumat pemilikan harta disediakan dalam tempoh 1 hari	125	100%	0	0%	125

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/gpremis MPK kepada Bahagian Penyelenggaraan dalam tempoh 2 hari untuk tindakan pembaikan	103	100%	0	0%	103

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.	122	100%	0	0%	122

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2013**

BAHAGIAN KAWALAN DAN PEMBANGUNAN

Janji	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa / Standard PiagamPelanggan		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	143	100%	0	0%	143
Memproses Kelulusan Pra Hitungan Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja Dengan Syarat Dokumen Lengkap Diterima	122	100%	0	0%	122
Memproses Permohonan Tukar Syarat Dasar, Pecah Sempadan, Pecah Bahagian dan Cantuman Tanah Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Dengan Syarat Dokumen Lengkap Diterima	140	100%	0	0%	140

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	115	100%	0	0%	115
Memproses Kelulusan Pelan Tambahan Serta Merta Dalam Tempoh 3 Hari Bekerja Dari Tarikh Permohonan Lengkap Diterima	102	100%	0	0%	102
Memproses Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan Dalam Tempoh 35 Hari Bekerja Dari Tarikh Permohonan Lengkap Diterima Dari Bahagian Pusat Setempat (OSC)	98	100%	0	0%	98
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.	100	100%	0	0%	100

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	91	100%	0	0%	91
Memproses Permohonan Kelulusan Tapak Iklan Luar Premis Secara Serentak Dalam Tempoh 21 Hari Bekerja	98	100%	0	0%	98
Memastikan Maklumat Rancangan Pemajuan Yang Diperlukan Oleh Pelanggan Disediakan Dalam Tempoh 30 Minit	106	100%	0	0%	106

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PEMBANGUNAN DAN PENYELENGGARAAN
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2013**

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.	98	100%	0	0%	98
Memastikan surat setuju terima kontrak dikeluarkan dalam tempoh 2 hari bagi kerja kontrak selepas keputusan jawatankuasa pemilihan diperolehi.	95	100%	0	0%	95
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).	92	100%	0	0%	92
Memastikan surat pengesahan bagi Sokongan CFO dikeluarkan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh penyiapan dan pematuhan syarat.	91	100%	0	0%	91
Memastikan penyelenggaraan jalan secara inden (undi) mengikut aduan awam dalam tempoh 60 hari bekerja setelah lantikan kontraktor dibuat.	93	100%	0	0%	93
Memastikan setiap aduan kerosakan lampu isyarat diambil tindakan dalam tempoh 2 jam selepas aduan diterima.	421	100%	0	0%	421
Memastikan pemeriksaan / penyelenggaraan berkala 34 persimpangan lampu isyarat sekali sebulan.	92	100%	0	0%	92

Janji	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa / Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Masa/Standard	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Masa/Standard	
Memastikan penyelenggaraan sistem perparitan dilaksanakan dalam tempoh 2 bulan daripada aduan kerosakan yang diterima.	95	100%	0	0%	95
Memastikan penyelenggaraan bangunan dilaksanakan dalam tempoh sebulan daripada aduan kerosakan bangunan yang diterima.	97	100%	0	0%	97
Memastikan penyelenggaraan kemudahan awam (pondok bas, taman permainan, ceper jalan, papantanda perumahan dan lain-lain) dilaksanakan dalam tempoh sebulan daripada aduan kerosakan yang diterima.	98	100%	0	0%	98

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2013**

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	103	100%	0	0%	103
Memproses permohonan pinjaman komputer oleh kakitangan dalam tempoh 14 hari	102	100%	0	0%	102
Memporses permohonan pinjaman biasiswa/ pelajaran kakitangan yang telah diluluskan oleh mesyuarat dalam tempoh 7 hari	0	0%	0	0%	0
Mengeluarkan surat pengesahan perubatan kakitangan (guarantee letter) dalam tempoh 15 minit	109	100%	0	0%	109
Mengedarkan surat-surat yang diterima ke jabatan-jabatan dalam tempoh 1 hari	101	100%	0	0%	101
Urusan pencen kakitangan yang bersara wajib diuruskan dalam tempoh tidak melebihi 3 bulan	103	100%	0	0%	103
Semua tempahan pengguna bilik mesyuarat diuruskan dalam tempoh tidak melebihi 30 minit	108	100%	0	0%	108
Pengurusan kematian untuk kebajikan kakitangan dan keluarga diuruskan dalam tempoh 2 jam	104	100%	0	0%	104

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN KAWALAN PERNIAGAAN DAN PELESENAN
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2013**

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	111	100%	0	0%	111
Memproses permohonan permit pemasangan banting dan sepanduk dalam tempoh 1 hari bekerja.	112	100%	0	0%	112
Memproses permohonan permit kaki lima dan ruang legar dalam tempoh 1 hari bekerja.	113	100%	0	0%	113
Memproses permohonan lesen anjing dalam tempoh 1 hari berkerja	118	100%	0	0%	118
Memproses pengeluaran kad kesihatan dalam tempoh 1 hari bekerja	195	100%	0	0%	195

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.	17	100%	0	0%	17
Mempastikan semua kekosongan gerai diisi dalam tempoh 1 bulan	108	100%	0	0%	108
Memproses permit sementara penjaja bagi jualan buah bermusim, jualan ubat dan pasar terbuka diuruskan dalam tempoh 1 hari bekerja	141	100%	0	0%	141
Mengadakan pemeriksaan bagi menggredkan premis makanan setiap 6 bulan.	165	100%	0	0%	165

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN LANDSKAP
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2013**

BAHAGIAN PERANCANGAN DAN PEMBANGUNAN LANDSKAP

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.	96	100%	0	0%	96

BAHAGIAN PENYELENGGARAAN LANDSKAP

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	132	100%	0	0%	132
Menyemak kerosakan kemudahan awam di lima(5) Taman Awam di bawah pengurusan MPK 1 kali sebulan	113	100%	0	0%	113

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	126	100%	0	0%	126

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN TEKNOLOGI MAKLUMAT
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2013**

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 kerosakan komputer akan dilayan dalam tempoh 2 jam bagi Ibu Pejabat dan 1 hari bagi pejabat-pejabat cawangan.	431	100%	0	0%	431
Semua pengubahsuaian modul-modul dalam sistem aplikasi komputer yang tidak melibatkan pengubahsuaian struktur pangkalan data akan dibuat dalam tempoh 1 hari.	321	100%	0	0%	321

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERUNDANGAN DAN PENDAKWAAN
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2013**

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 urusan menandatangani perjanjian di kaunter antara MPK dengan pihak kedua dilaksanakan dalam tempoh 15 minit.	39	100%	0	0%	39
Memastikan permohonan penyelesaian luar mahkamah bagi kes-kes saman jabatan diselesaikan dalam tempoh 10 minit.	478	100%	0	0%	478