



JUN 2013

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN**UNIT PERHUBUNGAN AWAM DAN KORPORAT****- Piagam – Semua aduan akan diambil tindakan dalam tempoh 1 minggu**

Bilangan aduan diterima	Bilangan diselesaikan	Bilangan diselesaikan (Melibatkan peruntukan)	Pencapaian (%) (selesai)	Pencapaian (%) - Melibatkan peruntukan (selesai)
5	5		100%	

Jika pencapaian tidak mencapai 100% - nyatakan sebab :-



JUN 2013

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN**JABATAN PERBENDAHARAAN**

- *Piagam – Memastikan resit bayaran akan dikeluarkan dalam tempoh 2 minit bagi setiap bil / bayaran yang dikemukakan*

Bilangan resit dikeluarkan	Bilangan resit dibuat pemantauan	Tempoh masa	Pencapaian (%) (tempoh masa)
-	-	-	-

Jika pencapaian tidak mencapai 100% - nyatakan sebab :-



JUN 2013

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN**JABATAN PERBENDAHARAAN**

- *Piagam – Menjelaskan tuntutan pembayaran daripada pembekal dalam tempoh 14 hari dari tarikh penerimaan dokumen lengkap*

Bilangan tuntutan pembayaran	Bilangan pembayaran dibuat	Tempoh pembayaran	Pencapaian (%) (pembayaran)
-	-	-	-

Jika pencapaian tidak mencapai 100% - nyatakan sebab :-



JUN 2013

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JABATAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN, KESIHATAN & PENGUATKUASAAN

 - *Piagam – Melaksanakan pemantauan ke atas kerja-kerja **Alam Flora Sdn. Bhd.** pada setiap hari supaya mematuhi syarat-syarat yang ditetapkan*

Bilangan pemantauan dalam sehari	Jenis pemantauan (kerja yang dilaksanakan)	Lokasi kerja	Pencapaian (%) (pelaksanaan)
Kerja-kerja pembersihan dan pemantauan telah diambil alih oleh pihak Perbadanan Sisa Pepejal.			



JUN 2013

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
CAWANGAN BANDAR MUADZAM SHAH

- *Piagam – Melaksanakan pemantauan ke atas kerja-kerja dan **Teras DARA Konsortium** pada setiap hari supaya mematuhi syarat-syarat yang ditetapkan*

Bilangan pemantauan dalam sehari	Jenis pemantauan (kerja yang dilaksanakan)	Lokasi kerja	Pencapaian (%) (pelaksanaan)
Kerja-kerja pembersihan dan pemantauan telah diambil alih oleh pihak Perbadanan Sisa Pepejal.			

Jika pencapaian tidak mencapai 100% - nyatakan sebab :-



JUN 2013

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

JABATAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN, KESIHATAN DAN PENGUATKUASAAN

- *Piagam – Memastikan permohonan lesen premis, hiburan, iklan, penjaja serta tawaran gerai ke atas gerai-gerai kosong dilaksanakan dan diluluskan dalam tempoh 60 hari*

Lesen Premis

Bilangan permohonan (mengikut bulan)	Bilangan permohonan di bawa ke mesyuarat	Bilangan permohonan diluluskan	Pencapaian (%) (lulus)
7	-	-	-

Lesen Hiburan

Bilangan permohonan (mengikut bulan)	Bilangan permohonan di bawa ke mesyuarat	Bilangan permohonan diluluskan	Pencapaian (%) (lulus)
2	2	-	100%

Lesen Iklan

Bilangan permohonan (mengikut bulan)	Bilangan permohonan di bawa ke mesyuarat	Bilangan permohonan diluluskan	Pencapaian (%) (lulus)
1	-	-	-

Lesen Penjaja

Bilangan permohonan (mengikut bulan)	Bilangan permohonan di bawa ke mesyuarat	Bilangan permohonan diluluskan	Pencapaian (%) (lulus)
3	-	-	-

Gerai MDR

Bilangan kekosongan gerai – diklankan	Bilangan permohonan diterima	Bilangan di bawa temuduga	Bilangan ditawarkan	Pencapaian (%) (tawar)
17	28	28	6	100%

Jika pencapaian tidak mencapai 100% - nyatakan sebab :-



JUN 2013

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

CAWANGAN BANDAR MUADZAM SHAH

- *Piagam – Memastikan permohonan lesen premis, hiburan, iklan, penjaja serta tawaran gerai ke atas gerai-gerai kosong dilaksanakan dan diluluskan dalam tempoh 60 hari*

Lesen Premis

Bilangan permohonan (mengikut bulan)	Bilangan permohonan di bawa ke mesyuarat	Bilangan permohonan diluluskan	Pencapaian (%) (lulus)
-	-	-	-

Lesen Iklan

Bilangan permohonan (mengikut bulan)	Bilangan permohonan di bawa ke mesyuarat	Bilangan permohonan diluluskan	Pencapaian (%) (lulus)
-	-	-	-

Lesen Penjaja

Bilangan permohonan (mengikut bulan)	Bilangan permohonan di bawa ke mesyuarat	Bilangan permohonan diluluskan	Pencapaian (%) (lulus)
-	-	-	-

Gerai MDR

Bilangan kekosongan gerai – diklankan	Bilangan permohonan diterima	Bilangan di bawa temuduga	Bilangan ditawarkan	Pencapaian (%) (tawar)
-	-	-	-	-

Jika pencapaian tidak mencapai 100% - nyatakan sebab :-



JUN 2013

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JABATAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN, KESIHATAN & PENGUATKUASAAN
 - *Piagam – Memastikan pembaharuan lesen, permit dan sepanduk diselesaikan dalam tempoh 1 hari*
Lesen

Bilangan permohonan	Bilangan diluluskan pembaharuan	Bilangan pembaharuan	Pencapaian (%) (pembaharuan)
15	15	15	100%

Permit

Bilangan permohonan	Bilangan diluluskan pembaharuan	Bilangan pembaharuan	Pencapaian (%) (pembaharuan)
42	42	42	100%

Sepanduk

Bilangan permohonan	Bilangan diluluskan pembaharuan	Bilangan pembaharuan	Pencapaian (%) (pembaharuan)
8	8	8	100

Jika pencapaian tidak mencapai 100% - nyatakan sebab :-



JUN 2013

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
CAWANGAN BANDAR MUADZAM SHAH

- Piagam – Memastikan pembaharuan lesen, permit dan sepanduk diselesaikan dalam tempoh 1 hari

Lesen

Bilangan permohonan	Bilangan diluluskan pembaharuan	Bilangan pembaharuan	Pencapaian (%) (pembaharuan)
-	-	-	-

Permit

Bilangan permohonan	Bilangan diluluskan pembaharuan	Bilangan pembaharuan	Pencapaian (%) (pembaharuan)
-	-	-	-

Sepanduk

Bilangan permohonan	Bilangan diluluskan pembaharuan	Bilangan pembaharuan	Pencapaian (%) (pembaharuan)
-	-	-	-

Jika pencapaian tidak mencapai 100% - nyatakan sebab :-



JUN 2013

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JABATAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN, KESIHATAN & PENGUATKUASAAN
 - *Piagam – Memastikan permit sementara dan permit kakilima diluluskan dalam tempoh 7 hari*
Permit Sementara

Bilangan permohonan	Bilangan pengeluaran permit	Bilangan ditolak pengeluaran permit	Pencapaian (%) (pengeluaran)
2	2	-	100%

Permit kakilima

Bilangan permohonan	Bilangan pengeluaran permit	Bilangan ditolak pengeluaran permit	Pencapaian (%) (pengeluaran)
1	1	-	100%

Jika pencapaian tidak mencapai 100% - nyatakan sebab :-



JUN 2013

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
CAWANGAN BANDAR MUADZAM SHAH

- *Piagam – Memastikan permit sementara dan permit kakilima diluluskan dalam tempoh 7 hari*

Permit Sementara

Bilangan permohonan	Bilangan pengeluaran permit	Bilangan ditolak pengeluaran permit	Pencapaian (%) (pengeluaran)
-	-	-	-

Permit kakilima

Bilangan permohonan	Bilangan pengeluaran permit	Bilangan ditolak pengeluaran permit	Pencapaian (%) (pengeluaran)
-	-	-	-

Jika pencapaian tidak mencapai 100% - nyatakan sebab :-



JUN 2013

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JABATAN PENILAIAN

- *Piagam – Memastikan bil cukai taksiran am akan dikeluarkan dan dihantar kepada pemilik harta tidak lewat daripada 15hb. Januari dan 15hb. Julai setiap tahun*

Bilangan bil cukai dikeluarkan	Bilangan bil cukai dihantar		Bilangan bil tidak dapat dihantar		Pencapaian (%)	
	Serahan tangan	Pos	Serahan tangan	Pos	Serahan tangan	Pos

Jika pencapaian tidak mencapai 100% - nyatakan sebab :-



JUN 2013

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN**JABATAN KEJURUTERAAN**

- *Piagam – Memastikan penyediaan tender sehingga penyerahan tapak kerja dalam tempoh 3 bulan*

Bilangan penyediaan tender	Bilangan tender diiklankan	Bilangan tawaran / penyerahan tapak kerja	Pencapaian (%)
-	-	-	-

Jika pencapaian tidak mencapai 100% - nyatakan sebab :-



JUN 2013

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN**JABATAN KEJURUTERAAN**

- *Piagam – Memastikan penyediaan sebutharga sehingga penyerahan tapak kerja dalam tempoh 2 bulan*

Bilangan penyediaan sebutharga	Bilangan sebutharga diiklankan	Bilangan tawaran / penyerahan tapak kerja	Pencapaian (%)
7	7	7	100%

Jika pencapaian tidak mencapai 100% - nyatakan sebab :-



JUN 2013

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

JABATAN KEJURUTERAAN

- *Piagam – Memproses **kelulusan pelan-pelan tambahan, Sijil Layak Menduduki (CF)** dan pelan susunatur dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima*

Kelulusan pelan-pelan tambahan

Bilangan permohonan	Bilangan lawatan dibuat	Bilangan diluluskan	Pencapaian (%)
5	5	4	80%

Sijil Layak Menduduki (CF)

Bilangan permohonan	Bilangan lawatan dibuat	Bilangan diluluskan	Pencapaian (%)
-	-	-	-

Jika pencapaian tidak mencapai 100% - nyatakan sebab :-



JUN 2013

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC)

- *Piagam – Memproses kelulusan pelan kebenaran merancang dalam tempoh 57 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima*

Bilangan permohonan	Bilangan di bawa ke mesyuarat	Bilangan diluluskan	Pencapaian (%)
		Lulus Tolak : Lulus bersyarat : Proses: Proses:	

Jika pencapaian tidak mencapai 100% - nyatakan sebab :-



JUN 2013

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JABATAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN, KESIHATAN & PENGUATKUASAAN
- Piagam – Melaksanakan tindakan undang-undang di bawah akta dan undang-undang yang digunapakai semasa menjalankan tugas

Bilangan tugasan		Bilangan pelanggaran syarat		Bilangan kompaun / notis dikeluarkan		Pencapaian (%)	
Jenis Tugas	Jumlah	Akta	Undang-undang	Kompaun	Notis	Kompaun	Notis
1.Premis perniagaan makanan							
2.Premis bukan makanan							
3.Penjaja							
4.Hiburan							
5.Kawalan bangunan							
6.Iklan							
7.Pekan sehari/pasar malam							
8.Halangan/ kacau/ Ganggu burung walit							
jika pencapaian tidak mencapai 100% - nyatakan sebab :-							



JUN 2013





JUN 2013