



NOVEMBER 2014

**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)
6	6		100%	

**Jika pencapaian tidak mencapai 100% - nyatakan sebab :-**



NOVEMBER 2014

**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 :-



NOVEMBER 2014

**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 :-**



NOVEMBER 2014

**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.			



NOVEMBER 2014

### 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 :-



NOVEMBER 2014

### 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)
-	-	-	-

##### *Lesen Hiburan*

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)
2	2	-	-

##### *Gerai MDR*

Bilangan kekosongan gerai – diklankan	Bilangan permohonan diterima	Bilangan di bawa temuduga	Bilangan ditawarkan	Pencapaian (%) (tawar)
22	14	-	-	-

**Jika pencapaian tidak mencapai 100% - nyatakan sebab :-  
Permohonan belum di bawa ke Mesyuarat JPU**



NOVEMBER 2014

### 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 :-**

**Permohonan belum dibawa ke JPU.**



NOVEMBER 2014

**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)
1	1	1	100%

**Permit**

Bilangan permohonan	Bilangan diluluskan pembaharuan	Bilangan pembaharuan	Pencapaian (%) (pembaharuan)
23	23	23	100%

**Sepanduk**

Bilangan permohonan	Bilangan diluluskan pembaharuan	Bilangan pembaharuan	Pencapaian (%) (pembaharuan)
19	19	19	100%

Jika pencapaian tidak mencapai 100% - nyatakan sebab :-





NOVEMBER 2014

**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 :-**



NOVEMBER 2014

**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	1	1	100%

***Permit kakilima***

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

Jika pencapaian tidak mencapai 100% - nyatakan sebab :-



NOVEMBER 2014

**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 :-**



NOVEMBER 2014

**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
30	30	-	-	-	100%	

**Jika pencapaian tidak mencapai 100% - nyatakan sebab :-**

Tiada pengeluaran bil.



NOVEMBER 2014

**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 :-**



NOVEMBER 2014

**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 (%)

**Jika pencapaian tidak mencapai 100% - nyatakan sebab :-**



NOVEMBER 2014

### 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 (%)

#### *Sijil Layak Menduduki (CF)*

Bilangan permohonan	Bilangan lawatan dibuat	Bilangan diluluskan	Pencapaian (%)

Jika pencapaian tidak mencapai 100% - nyatakan sebab :-



NOVEMBER 2014

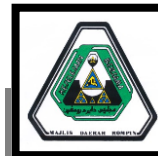
**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN**
**UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC)**

- *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: Tangguh: Proses:	

**Jika pencapaian tidak mencapai 100% - nyatakan sebab :-**





NOVEMBER 2014

**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.Penjaja pekan sehari	6	-	1	1	1	100%	100%
2.Premis perniagaan	2	5	3	8	2	12.5%	100%
3.Iklan	2	-	-	-	-		
4.Aduan Awam	1						
5.Kawalan bangunan	5	-	-	-	2	100%	

**jika pencapaian tidak mencapai 100% - nyatakan sebab :-**

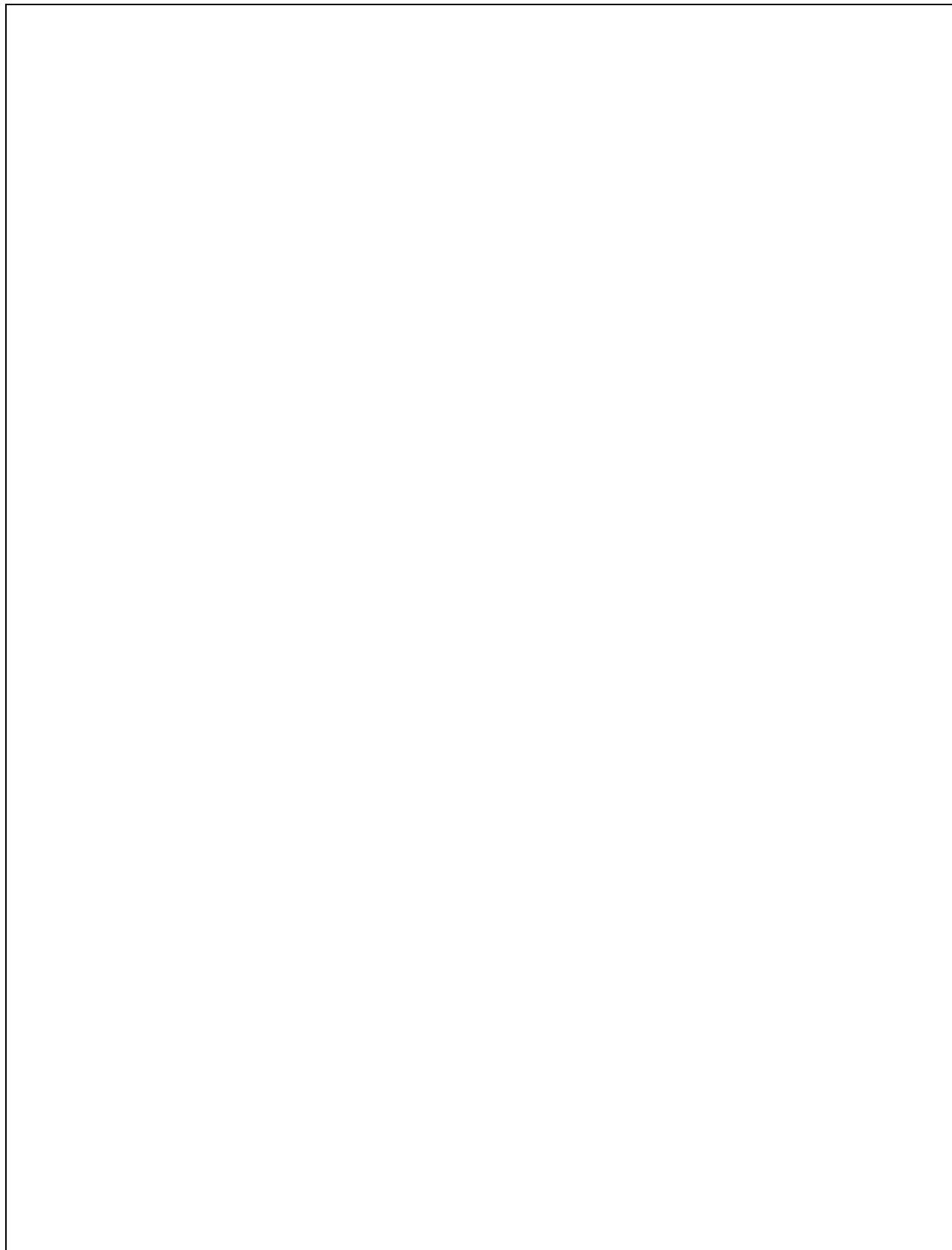
- Pencapaian pembayaran kompaun tidak 100% kerana:
- Tiada tindakan susulan (pendakwaan di mahkamah) bagi kes tidak membayar atau menjelaskan kompaun.
- Kebiasaan kompaun akan dijelaskan semasa pembaharuan lesen perniagaan (bagi kes kompaun ke atas peniaga berlesen



NOVEMBER 2014



NOVEMBER 2014





NOVEMBER 2014