



SEPTEMBER 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) |
|-------------------------|-----------------------|---|--------------------------|--|
| 10 | 10 | | 100% | |

Jika pencapaian tidak mencapai 100% - nyatakan sebab :-



SEPTEMBER 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 :-



SEPTEMBER 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 :-



SEPTEMBER 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. | | | |
| | | | |
| | | | |



SEPTEMBER 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 :-



SEPTEMBER 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) |
|--------------------------------------|--|--------------------------------|------------------------|
| 16 | - | - | - |

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) |
|--------------------------------------|--|--------------------------------|------------------------|
| 2 | - | - | - |

Lesen Penjaja

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

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 di bawa ke Mesyuarat JPU**



SEPTEMBER 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) |
|--------------------------------------|--|--------------------------------|------------------------|
| 14 | - | - | - |

Lesen Iklan

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

Lesen Penjaja

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

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.



SEPTEMBER 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) |
|---------------------|---------------------------------|----------------------|------------------------------|
| 4 | 4 | 4 | 100% |

Permit

| Bilangan permohonan | Bilangan diluluskan pembaharuan | Bilangan pembaharuan | Pencapaian (%) (pembaharuan) |
|---------------------|---------------------------------|----------------------|------------------------------|
| 24 | 24 | 24 | 100% |

Sepanduk

| Bilangan permohonan | Bilangan diluluskan pembaharuan | Bilangan pembaharuan | Pencapaian (%) (pembaharuan) |
|---------------------|---------------------------------|----------------------|------------------------------|
| 6 | 6 | 6 | 100% |

Jika pencapaian tidak mencapai 100% - nyatakan sebab :-



SEPTEMBER 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) |
|---------------------|---------------------------------|----------------------|------------------------------|
| 32 | 32 | 32 | - |

Permit

| Bilangan permohonan | Bilangan diluluskan pembaharuan | Bilangan pembaharuan | Pencapaian (%) (pembaharuan) |
|---------------------|---------------------------------|----------------------|------------------------------|
| 26 | 26 | 26 | - |

Sepanduk

| Bilangan permohonan | Bilangan diluluskan pembaharuan | Bilangan pembaharuan | Pencapaian (%) (pembaharuan) |
|---------------------|---------------------------------|----------------------|------------------------------|
| 56 | 56 | 56 | - |

Jika pencapaian tidak mencapai 100% - nyatakan sebab :-



SEPTEMBER 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) |
|---------------------|-----------------------------|-------------------------------------|------------------------------|
| 5 | 5 | - | 100% |

Permit kakilima

| Bilangan permohonan | Bilangan pengeluaran permit | Bilangan ditolak pengeluaran permit | Pencapaian (%) (pengeluaran) |
|---------------------|-----------------------------|-------------------------------------|------------------------------|
| 3 | - | - | - |

Jika pencapaian tidak mencapai 100% - nyatakan sebab :-



SEPTEMBER 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) |
|---------------------|-----------------------------|-------------------------------------|------------------------------|
| 7 | 6 | 1 | |

Permit kakilima

| Bilangan permohonan | Bilangan pengeluaran permit | Bilangan ditolak pengeluaran permit | Pencapaian (%) (pengeluaran) |
|---------------------|-----------------------------|-------------------------------------|------------------------------|
| 7 | 7 | - | |

Jika pencapaian tidak mencapai 100% - nyatakan sebab :-

Satu permohonan permit sementara tidak diluluskan (tapak pekan sehari Muadzam Shah)



SEPTEMBER 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 |
| 4887 | 4800 | 87 | - | - | 100% | 100% |

Jika pencapaian tidak mencapai 100% - nyatakan sebab :-

Tiada pengeluaran bil.



SEPTEMBER 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 :-



SEPTEMBER 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 (%) |
|--------------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| 6 | 6 | 6 | 100% |

Jika pencapaian tidak mencapai 100% - nyatakan sebab :-



SEPTEMBER 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 (%) |
|---------------------|-------------------------|---------------------|----------------|
| 2 | 2 | 0 | |

Sijil Layak Menduduki (CF)

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

Jika pencapaian tidak mencapai 100% - nyatakan sebab :-

-Tidak mematuhi syarat-syarat yang ditetapkan



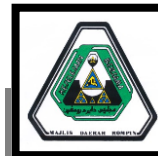
SEPTEMBER 2014

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 (%) |
|--|-------------------------------|---|----------------|
| Tiada permohonan baru bagi pelan kebenaran merancang | - | Lulus Tolak : Lulus bersyarat : 5 Proses: 1 Tangguh: Proses: | 100% |

Jika pencapaian tidak mencapai 100% - nyatakan sebab :-



SEPTEMBER 2014

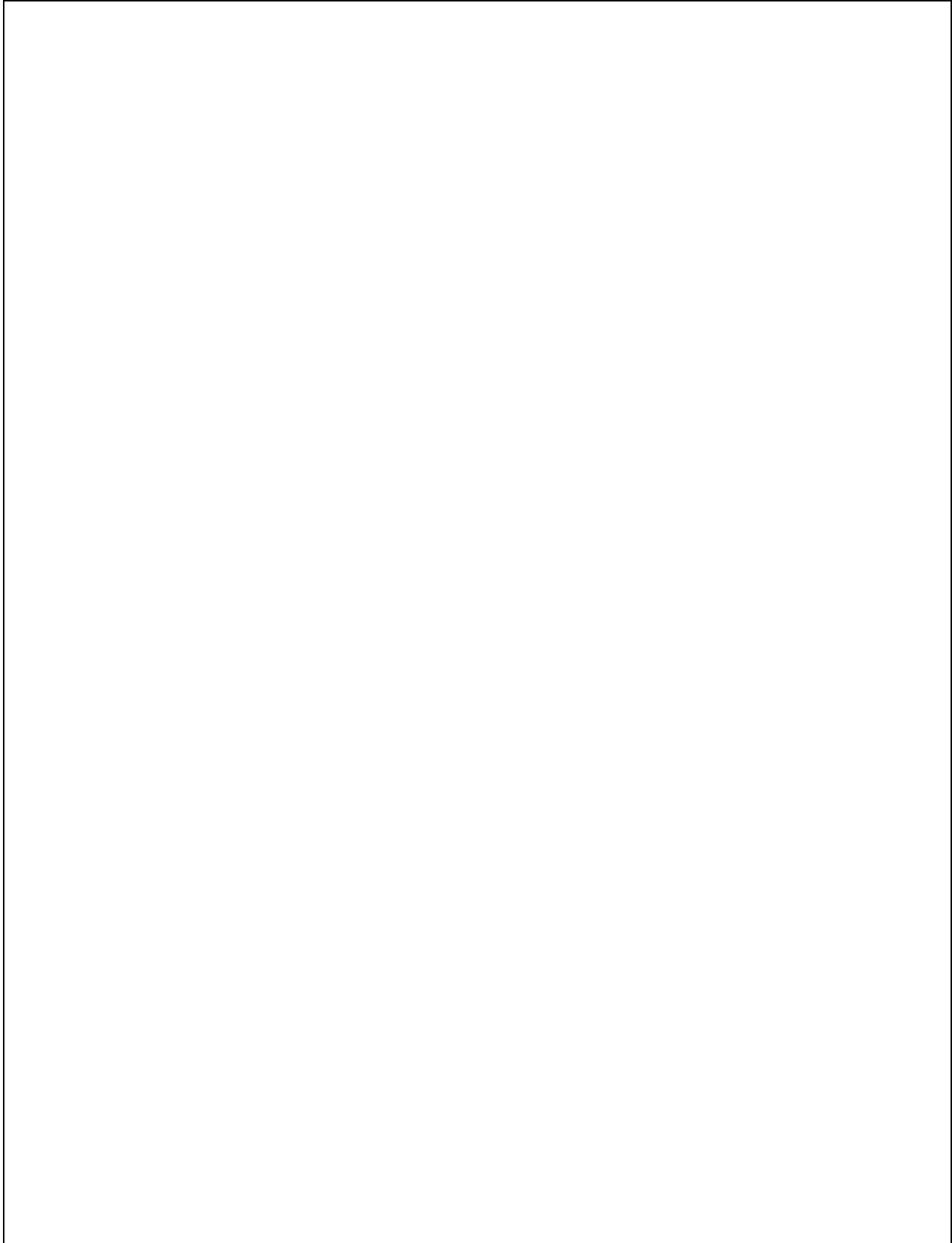
LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JABATAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN, KESIHATAN & PENGUATKUASAAN
 - *Piagam – Melaksanakan tindakan undang-undang di bawah akta dan undang-undang yang digunapakai semasa menjalankan tugas*

| Bilangan tugasan | | Bilangan pelanggaran syarat | | Bilangan kompaun / notis dikeluarkan | | Pencapaian (%) | |
|------------------------|--------|-----------------------------|---------------|--------------------------------------|-------|----------------|-------|
| Jenis Tugas | Jumlah | Akta | Undang-undang | Kompaun | Notis | Kompaun | Notis |
| 1.Penjaja pekan sehari | 7 | - | 3 | 3 | | 50% | |
| 2.Premis perniagaan | 7 | 18 | 6 | 24 | - | | |
| 3.Iklan | 2 | - | 1 | 1 | - | 100% | |
| 4.Aduan Awam | | | | | | | |
| 5.Kawalan bangunan | 5 | - | - | - | 2 | 100% | |

jika pencapaian tidak mencapai 100% - nyatakan sebab :-



SEPTEMBER 2014





SEPTEMBER 2014