

**LAPORAN PRESTASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT YANG DIPERTUA
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2015**

BAHAGIAN PESURUHJAYA 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 | % Jumlah Tidak Menepati Standard | |
| <ul style="list-style-type: none"> Memastikan Badan Pengurusan Bersama (Joint Management Body) diwujudkan di setiap kawasan pemajuan dalam tempoh 12 bulan daripada Sijil Layak Menduduki dikeluarkan. | 61 | 95.3% | 3 | 4.7% | 64 |
| <ul style="list-style-type: none"> Berjanji akan menyelesaikan semua aduan dan masalah berkaitan pengurusan dan penyenggaraan bangunan bertingkat dan bangunan yang dipecah bahagi dan dikeluarkan hakmilik strata. | 16 | 100% | 0 | 0% | 16 |

| Janji | Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Jumlah Perkhidmatan |
|---|--|---------------------|---|----------------------------------|---------------------|
| | Jumlah Menepati Standard | % Menepati Standard | Jumlah Tidak Menepati Standard | % Jumlah Tidak Menepati Standard | |
| <ul style="list-style-type: none"> Mempertingkatkan kerjasama bistari diantara agensi serta responsif terhadap keperluan pelanggan. | 12 | 100% | 0 | 0 | 12 |
| <ul style="list-style-type: none"> Menguatkuasakan pelaksanaan Akta Bangunan Dan Harta Bersama Penyenggaraan dan Pengurusan) 2007 (Akta 663) dalam tempoh yang ditetapkan. | 61 | 95.3% | 3 | 4.7 | 64 |

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 | |
| <ul style="list-style-type: none">Menjalankan Audit pengurusan dan kewangan MPK secara profesional berpandukan kepada standard yang diterima umum dalam tempoh 1 hingga 3 bulan. | 2 | 80% | 0 | 0% | 2 |
| <ul style="list-style-type: none">Mengeluarkan laporan pemerhatian audit dalam tempoh 1 bulan selepas tarikh pengauditan dibuat. | 1 | 100% | 0 | 0% | 1 |

BAHAGIAN PUSAT SETEMPAT

A) SASARAN KERJA TAHUNAN

Jadual 1 : Bilangan permohonan yang diterima mengikut kategori permohonan bagi tahun 2014 berbanding tahun 2013.

| Jenis permohonan | Sebenar (2013) | | Sasaran (2014) | | Jumlah permohonan sebenar (2014) | | Sasaran vs Jumlah permohonan sebenar (2014) |
|---|----------------|--------|----------------|--------|----------------------------------|-------|---|
| | Bil | % | Bil | % | Bil | % | Bil |
| Permohonan Perihal Tanah | | | | | | | |
| a) Permohonan 124A | 2 | 0.23 | 1 | 0.45 | 3 | 0.41 | 2 |
| b) Permohonan 204D | 192 | 22.35 | 170 | 25.26 | 159 | 21.75 | -11 |
| Permohonan Kebenaran Merancang | 188 | 21.89 | 170 | 25.26 | 160 | 21.89 | -10 |
| Permohonan Pelan Kerja Tanah, Jalan dan Parit | 140 | 16.30 | 110 | 16.34 | 136 | 18.60 | 26 |
| Permohonan Pelan Bangunan Baru | 188 | 21.89 | 130 | 19.32 | 139 | 19.02 | 9 |
| Permohonan Landskap | 149 | 17.34 | 90 | 13.37 | 134 | 18.33 | 44 |
| Jumlah | 859 | 100.00 | 673 | 100.00 | 731 | 100 | 58 (7.9 %) |

PENGURUSAN UTC PAHANG

| 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 | |
| <ul style="list-style-type: none">Memastikan 90 peratus agensi di UTC Pahang mematuhi operasi yang ditetapkan. | 53 | 91% | 6 | 9% | 59 |

**LAPORAN PRESTASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERBENDAHARAAN
BAGI BULAN JANUARI HINGGA OKTOBER 2015**

| Janji | Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Jumlah Perkhidmatan | Catatan |
|---|--|---------------------|---|---------------------------|---------------------|---------|
| | Jumlah Menepati Standard | % Menepati Standard | Jumlah Tidak Menepati Standard | % Tidak Menepati Standard | | |
| 1. Bayaran kepada pembekal dalam tempoh 7 hari dengan syarat dokumen lengkap diterima. | 3722 | 99.9% | 2 | 0.1% | 3724 | |
| 2. Proses kelulusan pendaftaran pembekal baru dalam tempoh 1 jam. | 191 | 98.4% | 3 | 1.6% | 194 | |
| 3. Pengeluaran pesanan tempatan dalam tempoh 2 hari bekerja. | 4100 | 93.6% | 280 | 6.39% | 4380 | |
| 4. Memastikan maklumat berkaitan dengan letak kereta dikeluarkan dalam tempoh 15 minit. | 2837 | 94.9% | 150 | 5.1% | 2987 | |

| Janji | Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Jumlah Perkhidmatan | Catatan |
|---|--|---------------------|---|---------------------------|---------------------|-------------|
| | Jumlah Menepati Standard | % Menepati Standard | Jumlah Tidak Menepati Standard | % Tidak Menepati Standard | | |
| 5. Memberi perkhidmatan pencucian dan pembersihan ke atas gerai-gerai Majlis 1 bulan sekali. | - | - | - | - | - | Dikeluarkan |
| 6. Mengeluarkan notis tunggakan sewaan gerai/premis MPK kepada penyewa untuk dibayar dalam tempoh 7 hari. | 219 | 80.80% | 52 | 19.20% | 271 | |
| 7. Menyalurkan aduan kerosakan gerai/premis MPK kepada Bahagian Penyelenggaraan dalam tempoh 2 hari untuk tindakan pembaikan. | 10 | 90.91% | 1 | 9.09% | 11 | |

NOTA:

Piagam Pelanggan **No. 5** dikeluarkan kerana di bawah tanggungjawab Jabatan Kesihatan Persekitaran dan Perkhidmatan Perbandaran.

**LAPORAN PRESTASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2015**

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 | |
| <ul style="list-style-type: none"> Memproses Permohonan Kebenaran Merancang dalam tempoh 60 hari bekerja dengan syarat dokumen lengkap diterima | 48 | 100% | 0 | 0% | 48 |
| <ul style="list-style-type: none"> Memproses Kelulusan Pra Hitungan Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja Dengan Syarat Dokumen Lengkap Diterima | 27 | 87% | 4 | 13% | 31 |
| <ul style="list-style-type: none"> Memproses Permohonan Tukar Syarat Dasar, Pecah Sempadan, Pecah Bahagian dan Cantuman Tanah Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Dengan Syarat Dokumen Lengkap Diterima | 40 | 100% | 0 | 0% | 40 |

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 | |
| <ul style="list-style-type: none">Memproses dan Memberi Maklum Bals Permohonan Kepada Bahagian Pusat Setempat (OSC) Bagi Pelan Bangunan Dalam Tempoh 21 Hari Kalendar | 40 | 100% | 0 | 0% | 40 |
| <ul style="list-style-type: none">Memproses dan Memberi Maklum Balas Permohonan Kepada Bahagian Pusat Setempat (OSC) Bagi Tambahan dan Pindaan Dalam Tempoh 21 Hari Kalendar | 20 | 100% | 0 | 0% | 20 |
| <ul style="list-style-type: none">Memproses dan Mengeluarkan Maklum Bals Permohonan Pekan Pembinaan Tanpa Kelulusan Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja Dari Tarikh Permohonan Lengkap Diterima | 21 | 100% | 0 | 0% | 21 |

| 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 | |
| <ul style="list-style-type: none"> Memproses Permohonan Dan Kelulusan Pelan Pindaan Mudah Perniagaan Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Dari Tarikh Permohonan Lengkap Diterima. | 20 | 100% | 0 | 0% | 20 |
| <ul style="list-style-type: none"> Memproses Kelulusan Pelan Tambahan Serta Merta Bagi Kediaman Dalam Tempoh 1 jam dari Penerimaan Permohonan Yang Lengkap | 140 | 100% | 0 | 0% | 140 |
| <ul style="list-style-type: none"> Memproses Kelulusan Pelan Lakar Untuk Perniagaan Dalam Tempoh 1 Jam Dari Penerimaan Permohonan Yang Lengkap | 22 | 100% | 0 | 0% | 22 |

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 | |
| <ul style="list-style-type: none">Menyediakan Ulasan Permohonan Tanah Individu/Agensi Dari Pejabat Daerah dan Tanah Kuantan Dalam Tempoh 7Hari Bekerja | 200 | 100% | 0 | 0% | 200 |
| <ul style="list-style-type: none">Memproses Permohonan Kelulusan Tapak Iklan Luar Premis Secara Serentak Dalam Tempoh 21 Hari Bekerja | 5 | 100% | 0 | 0% | 5 |
| <ul style="list-style-type: none">Memastikan Maklumat Rancangan Pemajuan Yang Diperlukan Oleh Pelanggan Disediakan Dalam Tempoh 30 Minit | 7 | 100% | 0 | 0% | 7 |

**LAPORAN PRESTASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN KEJURUTERAAN
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2015**

| 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 | |
| <ul style="list-style-type: none"> Memastikan senarai harga tawaran yang dikemukakan oleh kontraktor dipamerkan di papan kenyataan 2 hari selepas tarikh tutup | 48 | 100% | 0 | 0% | 48 |
| <ul style="list-style-type: none"> Memastikan surat setuju terima kontrak dikeluarkan dalam tempoh 2 hari bagi kerja kontrak selepas keputusan jawatankuasa pemilihan diperolehi. | 48 | 96% | 0 | 0% | 48 |
| <ul style="list-style-type: none"> Memastikan surat pengesahan bagi Sokongan CFO dikeluarkan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh penyiapan dan pematuhan syarat | 73 | 100% | 0 | 0% | 73 |

| 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 | |
| <ul style="list-style-type: none"> Memastikan semua permohonan kelulusan pelan infrastruktur yang dikemukakan oleh Jurutera Perunding dibuat keputusan dalam tempoh 50 hari bekerja tertakluk permohonan lengkap dari Bahagian Pusat Setempat (OSC). | 65 | 100% | 0 | 0% | 65 |
| <ul style="list-style-type: none"> Memastikan penyelenggaraan jalan secara inden (undi) mengikut aduan awam dalam tempoh 60 hari bekerja setelah lantikan kontraktor dibuat | 74 | 100% | 0 | 0% | 74 |
| <ul style="list-style-type: none"> Memastikan setiap aduan kerosakan lampu isyarat diambil tindakan dalam tempoh 2 jam selepas aduan diterima | 73 | 100% | 0 | 0% | 73 |

| 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 | |
| <ul style="list-style-type: none"> Memastikan pemeriksaan/penyelenggaraan berkala 34 persimpangan lampu isyarat sekali sebulan | 74 | 100% | 0 | 0% | 74 |
| <ul style="list-style-type: none"> Memastikan penyelenggaraan sistem perparitan dilaksanakan dalam tempoh 2 bulan daripada aduan kerosakan yang diterima | 76 | 100% | 0 | 0% | 94 |
| <ul style="list-style-type: none"> Memastikan penyelenggaraan bangunan dilaksanakan dalam tempoh sebulan daripada aduan kerosakan bangunan yang diterima | 36 | 100% | 0 | 0% | 84 |
| <ul style="list-style-type: none"> Memastikan penyelenggaraan kemudahan awam (pondok bas, taman permainan, ceper jalan, papantanda perumahan dan lain-lain) dilaksanakan dalam tempoh sebulan daripada aduan kerosakan yang diterima | 80 | 100% | 0 | 0% | 80% |

**LAPORAN PRESTASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2015**

| 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 | |
| <ul style="list-style-type: none"> Memproses dan menghantar permohonan dan pinjaman perumahan kakitangan ke Jabatan Perbendaharaan Malaysia dalam tempoh 21 hari | 18 | 100% | 0 | 0% | 18 |
| <ul style="list-style-type: none"> Memproses permohonan pinjaman komputer oleh kakitangan dalam tempoh 14 hari | - | 0% | 0 | 0% | - |
| <ul style="list-style-type: none"> Memproses permohonan pinjaman biasiswa/pelajaran kakitangan yang telah diluluskan oleh mesyuarat dalam tempoh 7 hari | 1 | 0% | 0 | 0% | 1 |
| <ul style="list-style-type: none"> Mengeluarkan surat pengesahan perubatan kakitangan (Guarantee Letter) dalam tempoh 15 minit | 609 | 100% | 0 | 0% | 609 |

| Janji | Menepat 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 | |
| <ul style="list-style-type: none"> Mengedarkan surat-surat yang diterima ke jabatan-jabatan dalam tempoh 1 hari | 176 | 100% | 0 | 0% | 176 |
| <ul style="list-style-type: none"> Urusan pencen kakitangan yang bersara wajib diuruskan dalam tempoh tidak melebihi 3 bulan | 25 | 100% | 0 | 0% | 25 |
| <ul style="list-style-type: none"> Semua tempahan pengguna bilik mesyuarat diuruskan dalam tempoh tidak melebihi 30 minit | 5 | 100% | 0 | 0% | 5 |
| <ul style="list-style-type: none"> Pengurusan kematian untuk kebajikan kakitangan dan keluarga diuruskan dalam tempoh 2 jam | 6 | 100% | 0 | 0% | 6 |

**LAPORAN PRESTASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN KAWALAN PERNIAGAAN DAN PELESENAN
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2015**

BAHAGIAN PELESENAN

| Janji | Menepat 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 | |
| <ul style="list-style-type: none"> Memproses permohonan lesen premis/iklan yang lengkap dalam tempoh 7 hari bekerja bagi perniagaan yang berisiko. | 677 | 100% | 0 | 0 | 677 |
| <ul style="list-style-type: none"> Memproses permohonan lesen premis/iklan yang tidak berisiko dalam tempoh 10 minit. | 784 | 100 | 0 | 0 | 784 |
| <ul style="list-style-type: none"> Memproses permohonan permit pemasangan banting dan sepanduk dalam tempoh 10 minit. | 1598 | 100 | 0 | 0 | 1598 |

| 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 | |
| <ul style="list-style-type: none"> Memproses permohonan lesen anjing dalam tempoh 10 minit | 940 | 100% | 0 | 0 | 940 |
| <ul style="list-style-type: none"> Memproses pengeluaran kad kesihatan dalam tempoh 15 minit | 7201 | 100 | 0 | 0 | 7201 |
| <ul style="list-style-type: none"> Memproses permohonan permit kakilima dan ruang legar dalam tempoh 10 minit. | 542 | 100 | 0 | 0 | 542 |

BAHAGIAN PENJAJA

| 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 | |
| <ul style="list-style-type: none"> Memproses permohonan lesen penjaja dalam tempoh 1 hari bekerja bagi pusat jaja statik MPK, penjaja beredar dan pasar lambak/tani | 138 | 100 | 0 | 0 | 138 |
| <ul style="list-style-type: none"> Memproses permohonan lesen penjaja dalam tempoh 21 hari bekerja bagi permohonan di atas tanah status tidak jelas | 161 | 100 | 0 | 0 | 161 |
| <ul style="list-style-type: none"> <u>Memastikan semua kekosongan gerai diisi dalam tempoh 1 bulan</u> | 67 | 100 | 0 | 0 | 67 |
| <ul style="list-style-type: none"> Memproses permit sementara penjaja bagi jualan buah bermusim, jualan ubat dan pasar terbuka diuruskan dalam tempoh 1 hari bekerja | 22862 | 100 | 0 | 0 | 22862 |

**LAPORAN PRESTASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN LANDSKAP
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2015**

| 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** | |
| <ul style="list-style-type: none"> Memproses dan mengeluarkan keputusan landskap yang diterima dari Bahagian Urusetia Pusat Setempat (OSC) dalam tempoh 21 hari bekerja. | 123 fail | 123 % | - | - | 123 fail |
| <ul style="list-style-type: none"> Memastikan tempahan hiasan disiapkan 1 jam sebelum penggunaan dan memenuhi kehendak pelanggan. | 283 tempahan | 141 % | - | - | 283 tempahan |
| <ul style="list-style-type: none"> Menyelesaikan setiap aduan yang berkaitan dengan permohonan penebangan pokok dapat diselesaikan dalam tempoh 14 hari bekerja. | 667 bilangan aduan | 89 % | 82 | 11 % | 667 bilangan aduan |
| <ul style="list-style-type: none"> Menyemak kerosakan kemudahan awam di 5 taman awam di bawah Pengurusan MPK 1 kali sebulan bagi memastikan kemudahan tersebut diselenggara. | 12 kali | 100 % | - | - | 12 kali |

LAPORAN PRESTASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN KESIHATAN PERSEKITARAN DAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2015

BAHAGIAN KESIHATAN PERSEKITARAN

| 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 | |
| <ul style="list-style-type: none"> Mengadakan pemeriksaan premis makanan sejumlah 400 premis setahun di kawasan Pusat Bandar. | 360 | 90.00% | 40 | 10.00% | 400 premis setahun |
| <ul style="list-style-type: none"> Melaksanakan kerja-kerja kawalan vektor mengikut jadual seperti ditetapkan <ul style="list-style-type: none"> a. Pengasapan nyamuk (fogging) 3 kali sebulan di kawasan yang dijadualkan. b. Kawalan lalat di tong sampah umum/kawasan bandar setiap hari. c. Kawalan tikus di pusat bandar (malam) operasi 2 X seminggu. | 36 X | | | | 36 X setahun |
| | 240 Hari (setiap hari bekerja) | | | | 240 X satu hari |
| | 96 X setahun | | | | 96 X setahun |

| 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 | |
| <ul style="list-style-type: none"> Melaksanakan kerja-kerja pembersihan semak samun 1 Kali setiap bulan bagi kawasan pusat bandar | 12 X | 100% | - | - | 12 X |
| dan 3 bulan sekali bagi kawasan pinggir bandar | 4 X | 100% | - | - | 4 X |
| <ul style="list-style-type: none"> Memastikan tandas-tandas awam dibersihkan sekurang-kurangnya 2 X sehari dan kekerapan ditambah dalam keadaan perlu. | 2 X sehari | 100% | - | - | 2 X sehari |

LAPORAN PRESTASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN KESIHATAN PERSEKITARAN DAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2015

BAHAGIAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN

| 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 | |
| <ul style="list-style-type: none"> Memastikan proses tempahan dewan dan kemudahan diuruskan 1 hari sebelum penggunaan. | 1 hari sebelum | 100% | - | - | 1 hari sebelum |
| <ul style="list-style-type: none"> Menyediakan peralatan perkemahan di Pusat Rekreasi Air Balok dalam tempoh 1 jam sebelum penggunaan. | 1 jam sebelum | 100% | - | - | 1 jam sebelum |
| <ul style="list-style-type: none"> Memastikan kawasan perkhidmatan Gambang lebih cantik dan indah. | setiap hari kerja dan kerja kebersihan dijalankan | 100% | | | setiap hari kerja kebersihan dijalankan |
| <ul style="list-style-type: none"> Menyelaras aduan di kawasan Perhentian Gambang dalam masa 3 hari dan memastikan pelanggan berpuashati dengan perkhidmatan diberi. | 3 hari selesai aduan(dlm tempoh) | 100% | - | - | 3 hari selesai aduan(dlm tempoh) |

**LAPORAN PRESTASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERUNDANGAN DAN PENDAKWAAN
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2015**

| 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 | |
| <ul style="list-style-type: none"> Memastikan semua urusan menandatangani perjanjian di kaunter antara MPK dengan pihak kedua dilaksanakan dalam tempoh 15 minit | 170 | 100% | 0 | 0 | 170 |
| <ul style="list-style-type: none"> Memastikan permohonan penyelesaian luar mahkamah bagi kes-kes saman jabatan dapat diselesaikan dalam tempoh 10 minit | 303 | 100% | 0 | 0 | 303 |

**LAPORAN PRESTASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN TEKNOLOGI MAKLUMAT
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2015**

| 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 | |
| <ul style="list-style-type: none"> Memastikan semua aduan kerosakan komputer akan dilayan dalam tempoh 2 jam bagi Ibu Pejabat dan 1 hari bagi pejabat-pejabat cawangan. | 100 | 100% | 0 | 0% | 80 |
| <ul style="list-style-type: none"> Semua pengubahsuaian modul-modul dalam sistem aplikasi komputer yang tidak melibatkan pengubahsuaian struktur pangkalan data akan dibuat dalam tempoh 6 jam. | 90 | 100% | 0 | 0% | 90 |
| <ul style="list-style-type: none"> Semua pengubahsuaian modul-modul dalam sistem aplikasi komputer yang melibatkan pengubahsuaian struktur pangkalan data akan dibuat dalam tempoh 2 hari bekerja. | 37 | 100% | 0 | 0% | 37 |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN KORPORAT DAN PENGURUSAN KUALITI
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2015**

BAHAGIAN PENGURUSAN KUALITI DAN LATIHAN

| Janji | Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan | | Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan | | Jumlah Perkhidmatan |
|---|--|---------------------|--|---------------------------|---------------------|
| | Jumlah Menepati Standard | % Menepati Standard | Jumlah Tidak Menepati Standard | % Tidak Menepati Standard | |
| <ul style="list-style-type: none"> Memastikan pengauditan ISO 9001:2008 dilaksanakan satu kali setahun bagi Audit Luaran | 0 | 100% | 0 | 0% | 0 |
| <ul style="list-style-type: none"> Memastikan sekurang-kurangnya 300 orang warga kerja MPK menghadiri kursus/latihan sebulan | 550 | 100% | 0 | 0% | 550 |

BAHAGIAN SENIREKA DAN DOKUMENTASI

| Janji | Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan | | Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan | | Jumlah Perkhidmatan |
|---|---|----------------------------|---|----------------------------------|----------------------------|
| | Jumlah Menepati Standard | % Menepati Standard | Jumlah Tidak Menepati Standard | % Tidak Menepati Standard | |
| <ul style="list-style-type: none">Memastikan tempahan percetakan dalaman disiapkan dalam tempoh masa 1 hingga 3 hari pada hari bekerja. | 969 | 100% | 0 | 0% | 969 |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PEMBANGUNAN SUKAN DAN PELANCONGAN
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2015**

| Bil | Janji | Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Jumlah perkhidmatan |
|-----|--|--|--------------------------|--|--------------------------------|---------------------|
| | | Jumlah Menepati Standard | % Menepati Masa/Standard | Jumlah Tidak Menepati Standard | % Tidak Menepati Masa/Standard | |
| 1. | Mengurus dan menyelenggara semua kemudahan/venue sukan yang berada di bawah kelolaan Majlis Perbandaran Kuantan. | 30 | 100% | 0 | 0 | 30 |
| 2. | Menganjurkan aktiviti-aktiviti sukan dan pelancongan kepada <i>stake holder</i> Majlis Perbandaran Kuantan. | 3 | 100% | 0 | 0 | 2 |
| 3. | Menyediakan pakej-pakej yang menarik bagi setiap produk pelancongan dan kemudahan sukan Majlis. | 2 | 100% | 1 | 50% | 1 |
| 4. | Mengadakan program-program promosi yang berkesan bagi menarik minat <i>stake holder</i> untuk menggunakan produk pelancongan dan kemudahan sukan Majlis. | 5 | 100% | 0 | 0 | 5 |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PENILAIAN
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2015**

1. 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 menepati standard | % Tidak menepati standard | |
| Memberi peluang kepada pemilik harta untuk membuat bantahan dan senarai rayuan dalam tempoh 30 hari sebelum kuatkuasa pindaan senarai nilai | 1,040 | 100% | 0 | 0 | 1,040 |
| Setiap permohonan pulangan balik cukai akan di proses dan di maklumkan melalui kad jawapan dalam tempoh 7 hari | 476 | 100% | 0 | 0 | 474 |

2. Penilaian keatas bangunan baru yang di keluarkan CFO / CCC dan Perubahan maklumat pegangan harta

| Janji | Menepati tempoh masa / standard piagam pelanggan | | Tidak menepati masa / standard piagam pelanggan | | Jumlah perkhidmatan |
|---|--|---------------------|---|---------------------------|---------------------|
| | Jumlah menepati standard | % Menepati standard | Jumlah menepati standard | % Tidak menepati standard | |
| Memastikan penilaian ke atas bangunan yang di keluarkan CFO/CCC dibuat dalam tempoh 28 hari | 45 | 100% | 0 | 0 | 29 |
| Setiap perubahan maklumat pemilikan harta (Borang I) diselesaikan dalam tempoh 1 hari | 1,188 | 100% | 0 | 0 | 945 |

3. Menghantar bil cukai taksiran kepada pemilik pegangan 2 kali setahun dan kelulusan bayaran ansur

| Janji | Menepati tempoh masa / standard piagam pelanggan | | Tidak menepati masa / standard piagam pelanggan | | Jumlah perkhidmatan |
|--|--|---------------------|---|---------------------------|---------------------|
| | Jumlah menepati standard | % Menepati standard | Jumlah menepati standard | % Tidak menepati standard | |
| Menghantar bil cukai taksiran kepada pemilik pegangan 2 kali setahun (15 Januari : setengah tahun pertama dan 15 Julai : setengah tahun kedua | 77,305 | 100 | 0 | 0 | 77,305 |
| Kelulusan bagi bayaran ansur cukai taksiran secara berjadual diberikan dalam tempoh 30 minit | 203 | 100 | 0 | 0 | 129 |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PENGURUSAN GEBENG
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2015**

| Janji | Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Jumlah Perkhidmatan |
|---|--|---------------------|--|---------------------|---------------------|
| | Jumlah Menepati Standard | % Menepati Standard | Jumlah Melebihi Standard | % Menepati Standard | |
| Menjalankan kerja-kerja pembersihan, pemotongan rumput, pemangkasan pokok di kawasan seliaan | 9 | 100% | 0 | 0% | 9 |
| Membuat pemeriksaan lesen premis, penjaja statik, permit Harian Penjaja dan pemeriksaan Kad Kesihatan | 27 | 100% | 0 | 0% | 27 |
| Memastikan setiap aduan diterima dan diselesaikan dalam tempoh masa 3 hari bekerja | 18 | 100% | 0 | 0% | 18 |

Nota : Sasaran kerja-kerja tidak ditetapkan kerana penubuhan Jabatan Pengurusan Gebeng bermula 01/01/2014 dan pelarasan sasaran pada 01/06/2016. Walau bagaimanapun, pelarasan tugas kerja dilaksanakan dengan teratur .

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PENGUATKUASAAN DAN KESELAMATAN
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2015**

1. Semakan dan Pembayaran Kompoun

| 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 semakan dan pembayaran kompaun dibuat dalam tempoh 1 hari bekerja | 120 | 100% | 0 | 0% | 120 |

2. Aduan Anjing

| 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 | |
| Aduan anjing terbiar diselesaikan dalam tempoh 3 hari | 74 | 100% | 0 | 0% | 74 |