

**LAPORAN PRESTASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT YANG DIPERTUA
BAGI BULAN JANUARI HINGGA NOVEMBER 2016**

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 NOVEMBER 2016**

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 NOVEMBER 2016**

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 NOVEMBER 2016**

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 NOVEMBER 2016**

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 NOVEMBER 2016**

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 NOVEMBER 2016**

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 NOVEMBER 2016

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 <p>a. Pengasapan nyamuk (fogging) 3 kali sebulan di kawasan yang dijadualkan.</p> <p>b. Kawalan lalat di tong sampah umum/kawasan bandar setiap hari.</p> <p>c. Kawalan tikus di pusat bandar (malam) operasi 2 X seminggu.</p>	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 dan 3 bulan sekali bagi kawasan pinggir bandar 	12 X	100%	-	-	12 X
	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 NOVEMBER 2016

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 NOVEMBER 2016**

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 NOVEMBER 2016**

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 NOVEMBER 2016**

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 NOVEMBER 2016**

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 NOVEMBER 2016**

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 NOVEMBER 2016**

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 NOVEMBER 2016**

1. Semakan dan Pembayaran Kompaun

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