

## **PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN MEI 2019**

### **1. PERUNDANGAN**

<b>Perkara</b>	<b>Tempoh Piagam</b>	<b>Bilangan</b>	<b>Mengikut Piagam Pelanggan</b>	<b>Peratus Tindakan</b>
Nasihat Perundangan Kepada Jabatan Dalam, Agensi Luar dan Orang Awam	14 hari	1	Ya	100%

### **2. RANCANGAN TAHUNAN AUDIT DALAM**

<b>Perkara</b>	<b>Tempoh Piagam</b>	<b>Bilangan/ Tindakan</b>	<b>Mengikut Piagam Pelanggan</b>	<b>Peratus Tindakan</b>
Menyedia Rancangan Tahunan Audit Dalam	Sebelum 31 Mac setiap tahun	1	Ya	100%

### **3. ADUAN AWAM**

<b>Perkara</b>	<b>Tempoh Piagam</b>	<b>Bilangan/ Tindakan</b>	<b>Mengikut Piagam Pelanggan</b>	<b>Peratus Tindakan</b>
Mengambil Tindakan Ke Atas Aduan	14 hari bekerja	Diterima – 14 Selesai – 12 Belum Selesai – 2	Ya	86%

### **4. MESYUARAT JAWATANKUASA UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC)**

<b>Perkara</b>	<b>Tempoh Piagam</b>	<b>Bilangan/ Tindakan</b>	<b>Mengikut Piagam Pelanggan</b>	<b>Peratus Tindakan</b>
Mengadakan Mesyuarat Jawatankuasa Unit Pusat Setempat (OSC)	Sebulan sekali	15.5.2019	Ya	100%

### **5. MAKLUMBALAS MELALUI PORTAL RASMI DAN FACEBOOK**

<b>Perkara</b>	<b>Tempoh Piagam</b>	<b>Bilangan/ Tindakan</b>	<b>Mengikut Piagam Pelanggan</b>	<b>Peratus Tindakan</b>
Maklumbalas melalui portal rasmi dan facebook	3 hari bekerja		Ya	100%

**6. PENYATA KEWANGAN**

<b>Perkara</b>	<b>Tempoh Piagam</b>	<b>Bilangan/ Tindakan</b>	<b>Mengikut Piagam Pelanggan</b>	<b>Peratus Tindakan</b>
Menyedia Penyata Kewangan	Sebelum 30 April setiap tahun	Sudah	Ya	100%

**7. CUKAI TAKSIRAN**

<b>Perkara</b>	<b>Tempoh Piagam</b>	<b>Bilangan/ Tindakan</b>	<b>Mengikut Piagam Pelanggan</b>	<b>Peratus Tindakan</b>
Memastikan bil cukai taksiran dikeluarkan selewat-lewatnya pada 15 Disember dan 15 Jun setiap tahun	Sebelum 15 Disember dan 15 Jun setiap tahun	Sudah	Ya	100%

**8. KEBENARAN MERANCANG**

<b>Perkara</b>	<b>Tempoh Piagam</b>	<b>Bilangan/ Tindakan</b>	<b>Mengikut Piagam Pelanggan</b>	<b>Peratus Tindakan</b>
Mengeluarkan surat kelulusan Kebenaran Merancang dalam tempoh 30 hari dari tarikh mesyuarat OSC	30 hari	tiada	-	0%

**9. PENGURUSAN SISA PEPEJAL**

<b>Perkara</b>	<b>Tempoh Piagam</b>	<b>Bilangan/ Tindakan</b>	<b>Mengikut Piagam Pelanggan</b>	<b>Peratus Tindakan</b>
Pengurusan Sisa Pepejal	Setiap hari dan 3 kali seminggu	6 lokasi	Ya	100%