

**PENCAPAIAN / PRESTASI PIAGAM PELANGGAN**

**BAHAGIAN / UNIT : UNIT PENTADBIRAN DAN KEWANGAN**  
**BULAN : JANUARI – JUN 2018**

Bil.	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	
1.	Memastikan semua kutipan hasil dari sewaan dikutip dibayar oleh Penyewa pada minggu pertama setiap bulan (mengikut dokumen perjanjian).	18	100	0	0	18
2.	Memastikan urusan penyediaan baucer bayaran bagi bil-bil pesanan tempatan disiapkan dalam tempoh seminggu dari tarikh bil lengkap diterima	95	100	0	0	95
3.	Memastikan setiap keputusan Lembaga Pelesenan Eksais diumumkan secara bertulis kepada Pengusaha Bir dalam tempoh seminggu untuk dibuat bayaran (Mesyuarat Lembaga Perlesenan Eksais 4 kali setahun)	82	100	0	0	82
4.	Memastikan permohonan salinan sijil kerakyatan dikeluarkan dalam tempoh 30 minit bagi setiap permohonan lengkap diterima mengikut peraturan.	5	100	0	0	5
5.	Memastikan Pendeposit menerima bayaran balik wang deposit dalam tempoh 2 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima.	2	100	0	0	2

**BAHAGIAN / UNIT : UNIT PENDAFTARAN**  
**BULAN : JANUARI – JUN 2018**

Bil.	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	
1.	<b>Masa Menunggu bagi mendapatkan perkhidmatan di kaunter 15 minit</b> i. Pelanggan dipohon membuat sebarang pertanyaan di Bilik Runding Cara 1 dan 2 bagi menjimatkan masa di kaunter	57	100	0	0	57
2.	<b>Mendaftar Urusan Perserahan tidak melebihi 1 hari (24 jam) bagi kesemua urusan</b> i. Mendaftarkan perserahan yang lengkap	2427	100	0	0	2427
3.	<b>Mendaftar Urusan Pindahmilik Individu dalam masa 20 minit</b>	95	100	0	0	95

**BAHAGIAN / UNIT : UNIT HASIL**  
**BULAN : JANUARI – JUN 2018**

Bil.	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	
1.	Memastikan bil cukai tanah dapat dicetak dalam masa tidak melebihi 3 minit bagi setiap satu hakmilik sekiranya tiada sebarang masalah pada hakmilik tersebut	90,443	100	0	0	90,443
2.	Memastikan terimaan dapat dibuat dan diresitkan dalam masa tidak melebihi 5 minit bagi satu hak milik sekiranya tiada sebarang masalah hakmilik tersebut	115,885	100	0	0	115,885
3.	Mengembalikan resit-resit cukai tanah yang diterima melalui penghantaran pos dan berdaftar dalam masa tujuh (7) hari bagi hakmilik yang tiada sebarang masalah	1950	100	0	0	1950