

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN, UNIT HASIL, BAHAGIAN PENGURUSAN TANAH, PEJABAT DAERAH/TANAH SEPANG
BULAN JANUARI – MAC 2014**

BIL	AKTIVITI	TEMPOH PENYELESAIAN	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		MELEBIHI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN	
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard
1	Memastikan giliran pelanggan menunggu untuk urusan pembayaran tidak melebihi 8 orang dalam satu masa	Setiap masa waktu berkerja	Setiap masa waktu berkerja	Setiap masa waktu berkerja	100		
2	Permohonan mendapatkan salinan resit cukai tanah.	Serta merta	Serta merta	Serta merta	100		
3	Permohonan mendapatkan salinan sah resit cukai tanah (yang kehilangan resit asal)	Serta merta	Serta merta	Serta merta	100		
4	Permohonan mendapatkan bil cukai tanah dan bil ansuran Rumah Awam Kos Rendah.	Serta merta	Serta merta	Serta merta	100		
5	Semakan bil cukai tanah dan akaun rumah awam kos rendah.	Serta merta	Serta merta	Serta merta	100		
6	Menyelesaikan sebarang pertanyaan berkaitan hasil tanah.	Serta merta	Serta merta	Serta merta	100		
7	Pemulangan bayaran deposit (permit bahan batuan, pengambilan balik tanah dan lain-lain urusan yang melibatkan bayaran deposit)	2 minggu (Pembayaran balik deposit)	1 Permohonan	3	27	8	73
8	Mengemukakan penyata penyesuaian	Sebelum 16 haribulan selepas cetakan Flimsi	60 kali	15	25		
9	Penyediaan laporan-laporan kewangan perbendaharaan dan PTG	Sebelum 10 haribulan bulan berikutnya	48 kali	12	25		
10	Akaun belum terima (ABT)	Setiap Jun dan Disember	2 kali	–			
11	Laporan Tunggakan Tahunan	Tidak lewat Februari tahun berikutnya	Serta merta	Serta merta	Serta merta		
12	Kutipan Cukai Tanah a) 95% cukai semasa b) 75% cukai tertunggak	Sepanjang tahun	a) RM23,980.316.98 b) RM4,498,210.18	a) RM7,296,118.60 b) RM323,795.96	a) 30 b) 7		